

行政部 规范化管理 工具箱

第2版

李 艳◎编著

职责+制度+表格+流程+方案



- ★ 人人有职责
- ★ 事事有制度
- ★ 执行有表格
- ★ 办事有流程
- ★ 工作有方案



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克1+1管理工具箱系列

行政部规范化管理工具箱

（第2版）

李 艳 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

行政部规范化管理工具箱 / 李艳编著. —2版. —

北京: 人民邮电出版社, 2010.1

(弗布克1+1管理工具箱系列)

ISBN 978-7-115-21907-7

I. ①行… II. ①李… III. ①企业管理: 行政管理

IV. ①F272.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第218919号

内 容 提 要

这是一本关于行政部规范化管理的实务性工具书。本书细化了企业行政部各个岗位的工作事项,并给出了相关的工作职责、制度、表格、流程和方案。全书包括前台接待、办公事务、行政人事、安全管理、车辆管理、总务后勤和公关事务七方面的内容,作者将工作职责与制度、表格相结合,工作流程与工作方案相结合,很好地突出了本书的工具特色。

本书适合企业行政部管理人员、企业培训师、企业咨询师以及高校相关专业师生阅读使用。

弗布克1+1管理工具箱系列

行政部规范化管理工具箱(第2版)

◆ 编 著 李 艳

责任编辑 庞卫军

执行编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 16

2010年1月第2版

字数: 126千字

2010年1月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-21907-7

定 价: 38.00元(附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列” 序

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”上市三年来，赢得了数十万读者的广泛关注。他们对本系列图书的全面性、针对性、实用性、方便性给予了高度评价，同时针对书中存在的问题提出了建设性的改进意见。

应广大读者的建议和要求，我们修订了初版 14 本图书中的 10 本，并增加了 5 本，使本套图书在总量上不断扩大。

改版的 10 本图书中，我们将读者反映的问题进行了校正，对部分内容作了修改、删除和增补。新增的 5 本图书包括《综合管理部规范化管理工具箱》、《技术研发部规范化管理工具箱》、《设备部规范化管理工具箱》、《培训部规范化管理工具箱》和《项目部规范化管理工具箱》。希望我们的这两次努力能为读者的工作带来更多的方便。

把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上，是企业工作高效执行的前提，也是建立精细化管理体系的有力举措。

只有层层实行规范化管理，人人有事干，事事有规范，办事有流程，工作有方案，才能提高企业的整体管理水平，从根本上提高企业的执行力，增强企业的竞争力。

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”（1 本书配 1 张光盘），以企业规范化管理为中心，立足于企业各个部门的管理实践，针对某一个部门、某一个岗位、某一类事件的管理问题，提供了企业各个部门规范化运作的系统工具，实现了“职责 + 制度 + 表格 + 流程 + 方案”五位一体的解决方案。

本系列图书可以作为企业各个部门实施规范化管理的操作手册，也可以作为企业各个部门和各个岗位人员进行自我咨询和自我管理的重要辅助资料。

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”包括人力资源部、行政部、市场营销部、客户服务部、生产部、质量管理部、财务部、采购部、仓储部、产品管理部、综合管理部、技术研发部、设备部、培训部、项目部 15 大部门和酒店宾馆、商场超市、物业公司、物流公司四类企业的规范化管理内容体系。

我们诚挚地感谢广大读者对本系列图书一如既往的关注和支持，感谢广大读者对本次改版修订和内容扩充工作提供的有效建议。

由于时间仓促，本系列图书中可能仍有不足之处，欢迎广大读者继续批评指正，以便于我们再次改版时做得更好，读者用起来更方便。

再版前言

《行政部规范化管理工具箱（第2版）》是“弗布克1+1管理工具箱系列”图书中的一本，通过细化行政部各个岗位的具体工作内容，详细介绍了行政部各岗位工作的具体职责，以及相关的制度、表格、流程和方案，书中的内容可以极大地促进行政部的运作效率，增强团队凝聚力。

本书在《行政部规范化管理工具箱》第1版的基础上，做了如下修订和补充。

1. 调整了全书部分章节的内容，进一步理顺了行政管理的工作内容。调整后的行政管理工作事项更加模块化，工作内容更全面、更详细，更加符合企业的实际情况。

2. 重新梳理了行政部各个岗位的工作职责，并根据实际需要修改或添加了部分岗位，使工作事项更加清晰化、条理化。

3. 重新整理了原有的流程，使原来的工作流程更符合行政部的实际工作需要，同时根据岗位及工作事项的补充，又增添了部分流程。

4. 更新了部分制度和表格，替换了部分内容，细化了部分制度，使之更具有实用性和针对性。

5. 改变了职责、制度、流程、方案这四大内容模块的表现方式，图形、表格交互出现，既增强了内容的可读性，又方便了读者使用。

经过本次改版，本书具备了以下三大特点。

1. 内容全面系统

本书共分为八个部分，在对行政部的整体组织结构与责权进行介绍之后，对前台接待管理、办公事务管理、行政人事管理、安全管理、车辆管理、总务后勤管理、公关事务管理七项工作进行了系统的介绍。

2. 实用性、操作性更强

针对行政部每一项工作，本书都给出了详细的管理工具，且将岗位职责、制度与表格相结合，工作流程与工作方案相结合，是行政部进行规范化管理必备的工作手册。

3. 使用方便

本书为满足读者的工作需要，特附赠光盘，光盘收录了书中的部分内容，以方便读者的借鉴和使用。读者可根据本企业的实际情况，将这部分内容直接拷贝或稍加修改后使用。

在本书编写的过程中，梁华、蔡昕宏、彭召霞、刘井学负责资料的收集和整理以及

数字图表的编排，董连香、李林、布瑞芬参与编写并修订了本书的第一、二章，刘俊敏、袁艳烈参与编写并修订了本书的第三章，李作学、胡星强参与编写并修订了本书的第四章，王淑燕、王丽参与编写并修订了本书的第五章，肖凤姣、滕晓丽参与编写并修订了本书的第六章，詹承豫、张俊娟、韩伟静参与编写并修订了本书的第七章，姜巧萍、高玉卓参与编写并修订了本书的第八章，全书由李艳统撰定稿。

弗布克管理职位工作手册系列

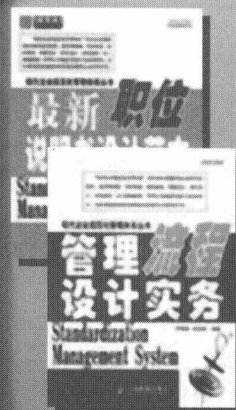
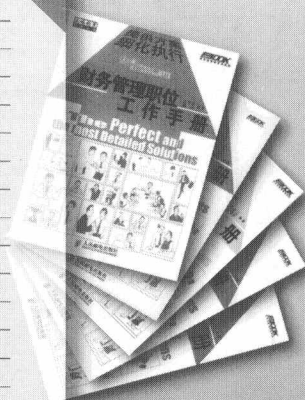
书名	书号	定价/元
《酒店管理职位工作手册》	15312	32.00
《企划管理职位工作手册》	14384	35.00
《招商管理工作手册》	14562	35.00
《产品管理职位工作手册》	14383	35.00
《项目管理职位工作手册》	13431	35.00
《客户服务管理职位工作手册》	14045	36.00
《物流管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19130	45.00
《物业管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19147	45.00
《行政管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	18579	45.00
《生产管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19133	49.00
《质量管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19131	45.00
《财务管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	18774	45.00
《市场营销管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19146	54.00
《人力资源管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19125	49.00

现代企业规范化管理体系丛书

书名	书号	定价/元
《最新职位说明书设计范本》	13860	39.00
《管理流程设计实务》	13010	25.00
《组织结构与职位设计实务》	12656	26.00
《目标分解与绩效考核设计实务》	14561	35.00
《岗位评价与薪酬体系设计实务》	13490	25.00

弗布克岗位培训手册系列

书名	书号	定价/元
《秘书人员岗位培训手册》	15150	36.00
《采购人员岗位培训手册》	19264	36.00
《出纳人员岗位培训手册》	15415	26.00
《导购人员岗位培训手册》	13858	29.80
《促销人员岗位培训手册》	13855	28.00
《收银人员岗位培训手册》	14391	25.00
《销售人员岗位培训手册》	15761	30.00
《物业人员岗位培训手册》	20027	37.00
《物流人员岗位培训手册》	18669	40.00
《仓库管理人员岗位培训手册》	15901	29.80
《家政服务人员岗位培训手册》	15418	30.00





弗布克人力资源管理操作实务系列

书名	书号	定价/元
《员工胜任素质模型全案》	20640	49.00
《员工手册编写实务》	16302	39.80
《培训管理实务手册》	16082	35.00
《人员测评实务手册》	16259	39.80
《薪酬体系设计实务手册》	16677	29.00
《招聘与录用管理实务手册》	14400	29.80
《绩效目标与考核实务手册》	16429	33.00
《工作分析与职位说明书编写实务手册》	16008	32.00
《绩效考核量化管理全案》	17535	98.00
《人力资源管理操作全案》	17490	79.00

弗布克1+1管理工具箱系列

书名	书号	定价/元
《生产部规范化管理工具箱》(附光盘)	16411	39.80
《财务部规范化管理工具箱》(附光盘)	16488	38.00
《行政部规范化管理工具箱》(附光盘)	16433	39.80
《采购部规范化管理工具箱》(附光盘)	17075	35.00
《仓储部规范化管理工具箱》(附光盘)	17188	35.00
《物流公司规范化管理工具箱》(附光盘)	16434	39.00
《物业公司规范化管理工具箱》(附光盘)	16515	39.80
《市场营销部规范化管理工具箱》(附光盘)	16461	39.80
《人力资源部规范化管理工具箱》(附光盘)	16431	39.90
《质量管理部规范化管理工具箱》(附光盘)	16487	38.00
《产品管理部规范化管理工具箱》(附光盘)	16543	38.00
《商场超市规范化管理工具箱》(附光盘)	17367	49.00
《客户服务部规范化管理工具箱》(附光盘)	16432	35.00
《酒店宾馆规范化管理工具箱》(附光盘)	17223	48.00

弗布克企业规范化管理操作范本系列

书名	书号	定价/元
《酒店规范化管理操作范本》	16057	39.80
《医院规范化管理操作范本》	17135	35.00
《旅行社规范化管理操作范本》	16756	35.00
《会展公司规范化管理操作范本》	16992	38.00
《零售企业规范化管理操作范本》	16164	37.00
《电力企业规范化管理操作范本》	16790	35.00
《印刷企业规范化管理操作范本》	16978	35.00
《物业公司规范化管理操作范本》	16757	38.00
《物流公司规范化管理操作范本》	16310	35.00
《销售企业规范化管理操作范本》	13847	38.00
《广告公司规范化管理操作范本》	15818	35.00
《装饰公司规范化管理操作范本》	16979	35.00
《公关公司规范化管理操作范本》	16990	35.00
《房地产企业规范化管理操作范本》	14381	38.00
《家具制造企业规范化管理操作范本》	15819	38.00
《生产制造企业规范化管理操作范本》	16637	39.90
《服装制造企业规范化管理操作范本》	16801	39.00

弗布克细化执行与模板系列

书名	书号	定价/元
《物流管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17624	53.00
《生产管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17544	47.00
《质量管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17630	42.00
《物业管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17642	43.00
《营销管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17669	55.00
《酒店管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17631	58.00
《财务会计工作细化执行与模板》(附光盘)	17670	50.00
《人力资源管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17608	53.00
《行政管理工作的细化执行与模板》(附光盘)	17592	53.00
《客户服务管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17667	35.00

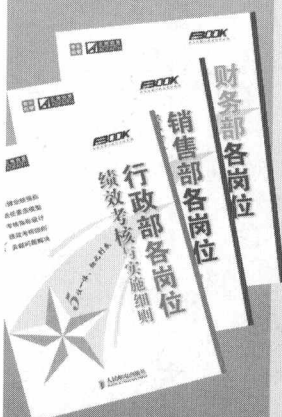
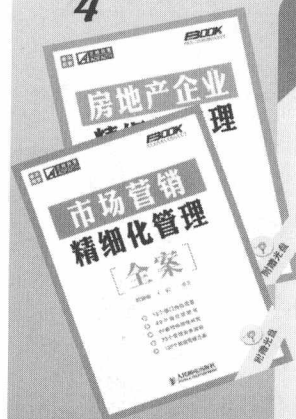
弗布克培训寓言故事游戏全案系列

书名	书号	定价/元
《教练能力培训全案》	18918	34.00
《领导能力培训全案》	18307	39.80
《创新能力培训全案》	18480	35.00
《激励能力培训全案》	18303	32.00
《沟通能力培训全案》	18310	32.00
《执行能力培训全案》	18629	37.00
《用人能力培训全案》	18980	38.00
《问题解决能力培训全案》	19145	33.00
《团队建设能力培训全案》	18328	34.00
《绩效管理培训全案》	18875	29.80

弗布克管理流程与工作标准系列

书名	书号	定价/元
《生产管理流程设计与工作标准》	14378	38.00
《房地产企业管理流程设计与工作标准》	16258	38.00
《采购和供应管理流程设计与工作标准》	16652	34.00
《产品管理流程设计与工作标准》	16755	29.80
《酒店管理流程设计与工作标准》	16308	32.00
《质量管理流程设计与工作标准》	16823	29.00
《项目管理流程设计与工作标准》	17068	45.00
《旅行社管理流程设计与工作标准》	17243	34.00
《物流管理流程设计与工作标准》	15821	30.00
《人力资源管理流程设计与工作标准》	15335	36.00
《市场营销管理流程设计与工作标准》	14854	34.00
《通用管理流程设计与工作标准》	14841	35.00
《财务管理流程设计与工作标准》	15879	39.80
《行政管理流程设计与工作标准》	16083	32.00
《物业管理流程设计与工作标准》	16179	35.00
《客户关系管理流程设计与工作标准》	16636	35.00

4



弗布克精细化管理全案系列

书名	书号	定价/元
《工厂精细化管理全案》(附光盘)		
《市场营销精细化管理全案》(附光盘)	19010-9	95.00
《生产现场精细化管理全案》(附光盘)		
《财务会计精细化管理全案》(附光盘)	19621-7	95.00
《酒店服务精细化管理全案》(附光盘)	20438-7	99.00
《企业内控精细化管理全案》(附光盘)	19715-3	75.00
《房地产企业精细化管理全案》(附光盘)	18544-0	85.00
《成本费用控制精细化管理全案》(附光盘)		

弗布克部门绩效考核系列

书名	书号	定价/元
《行政部岗位绩效考核与实施细则》	19292-9	33.00
《项目部岗位绩效考核与实施细则》		
《生产部岗位绩效考核与实施细则》	19293-6	39.80
《采购部岗位绩效考核与实施细则》	19351-3	34.00
《财务部岗位绩效考核与实施细则》	19350-6	38.00
《客服部岗位绩效考核与实施细则》	19349-0	33.00
《销售部岗位绩效考核与实施细则》	19158-8	34.00
《市场部岗位绩效考核与实施细则》	19302-5	29.00
《质量管理部岗位绩效考核与实施细则》	19348-3	33.00
《综合管理部岗位绩效考核与实施细则》	19422-0	36.00
《研发设计部岗位绩效考核与实施细则》		
《人力资源部岗位绩效考核与实施细则》	19237-0	25.00

酒店各部门精细化管理与服务规范系列

书名	书号	定价/元
《酒店营销部精细化管理与服务规范》	19803-7	22.00
《酒店前厅部精细化管理与服务规范》	19732-0	25.00
《酒店客房部精细化管理与服务规范》	20448-6	28.00
《酒店餐饮部精细化管理与服务规范》	20428-8	33.00
《酒店康乐部精细化管理与服务规范》	20450-9	25.00
《酒店采购部、仓储部精细化管理与服务规范》	19805-1	28.00
《酒店保安部精细化管理与服务规范》	19731-3	25.00
《酒店工程部精细化管理与服务规范》	19804-4	28.00
《酒店财务部精细化管理与服务规范》	19730-6	25.00
《酒店人事行政部精细化管理与服务规范》	19714-6	28.00

☎ 读者热线: 010-67129879, 67122954

编读互动信息卡

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们(复印有效),以便我们能够为您提供更多的最新图书信息。您还可在向我们邮购图书时获得免付图书邮寄费的优惠。

○书店(	省/区	市	县	书店)
○商场(	省/区	市	县	商场)
○网站(网址是				)
○邮购(我是向				邮购的)
○其他(请注明方式:				)

○本书摆放在书店显著位置	○封面推荐	○书名
○作者及出版社	○封面设计及版式	○媒体书评
○前言	○内容	○价格
○其他(		

1.《	》	2.《	》
3.《	》	4.《	》

姓名	出生年月	文化程度
单位	职 务	联系电话
地址		
邮编	电子邮箱	

编辑信箱: puhuabook817@126.com

目录

第一章 行政部组织结构与责权	1
第一节 行政部职能与组织结构	3
一、行政部职能	3
二、行政部组织结构	3
第二节 行政部责权	4
一、行政部职责	4
二、行政部权力	5
第三节 行政部管理岗位职责	5
一、行政总监岗位职责	5
二、行政部经理岗位职责	7
第二章 前台接待管理	9
第一节 前台接待岗位职责	11
一、接待主管岗位职责	11
二、接待专员岗位职责	11
第二节 前台接待管理制度	12
一、前台接待礼仪规范	12
二、来访人员接待管理制度	15
三、前台电话接听管理制度	16
第三节 前台接待管理表格	18
一、客人来访登记表	18
二、函件收发登记表	19
三、前台接待日志表	20
第四节 前台工作管理流程	21
一、前台接待管理流程	21
二、收发文件管理流程	23
第五节 前台接待管理方案	27
一、客人来访接待方案	27

二、前台电话礼仪方案	29
第三章 办公事务管理	33
第一节 办公事务岗位职责	35
一、办公事务主管岗位职责	35
二、办公事务专员岗位职责	36
三、行政办公秘书岗位职责	36
第二节 办公事务管理制度	37
一、办公设备管理制度	37
二、办公用品管理制度	39
三、办公文书管理制度	43
四、公司档案管理制度	46
五、往来信件管理制度	49
六、公司印章管理制度	51
七、图书资料管理制度	54
第三节 办公事务管理表格	55
一、办公设备登记表	55
二、办公用品领用表	56
三、办公文书会签单	56
四、档案借阅审批表	57
五、信件领取登记表	57
六、印章使用登记表	58
七、图书资料借阅表	58
第四节 办公事务管理流程	59
一、办公设备购买流程	59
二、办公用品管理流程	63
三、办公文书管理流程	65
四、公司档案管理流程	67
五、往来信件管理流程	69
第五节 办公事务管理方案	70
一、办公设备采购方案	70
二、个人电脑配备方案	71
三、客户档案管理方案	73
四、办公费用控制方案	74

第四章 行政人事管理	79
第一节 行政人事岗位职责	81
一、行政人事主管岗位职责	81
二、行政人事专员岗位职责	82
第二节 行政人事管理制度	82
一、员工考勤管理制度	82
二、员工出差管理制度	87
三、公司会议管理制度	89
四、公司提案管理制度	93
五、日常纪律管理制度	95
第三节 行政人事管理表格	98
一、员工考勤登记表	98
二、年度考勤汇总表	98
三、员工请假申请单	99
四、员工加班申请表	99
五、员工出差申请表	99
六、差旅费报销清单	100
七、公司会议记录表	100
八、提案管理记录表	101
九、员工提案评定表	102
十、员工奖惩记录表	102
十一、员工违纪处理表	102
第四节 行政人事管理流程	103
一、出差管理流程	103
二、会议管理流程	104
三、提案管理流程	105
第五节 行政人事管理方案	106
一、员工出差管理方案	106
二、部门经理会议方案	108
三、员工宿舍卫生评比方案	111
第五章 安全管理	113
第一节 安全管理岗位职责	115
一、安全主管岗位职责	115

二、安全专员岗位职责	115
第二节 安全管理制度	116
一、公司值班管理制度	116
二、员工出入管理制度	118
三、车物出入管理制度	120
四、安全保卫管理制度	124
五、消防安全管理制度	128
六、公司保密管理制度	130
第三节 安全管理表格	135
一、值班登记日志表	135
二、保安执勤日志表	136
三、外出员工登记表	136
四、来宾出入登记表	136
五、安全状况检查表	137
六、防火设施检查表	138
七、突发事件报告表	138
八、事故统计汇总表	139
第四节 安全管理流程	140
一、人员进出管理流程	140
二、消防安全管理流程	141
三、安全检查管理流程	142
第五节 安全管理方案	143
一、治安保卫实施方案	143
二、突发事件处理方案	144
三、公司安全消防方案	145
四、技术保密合同范本	146
第六章 车辆管理	149
第一节 车辆管理岗位职责	151
一、车辆主管岗位职责	151
二、司机岗位职责	151
第二节 车辆管理制度	152
一、公司车辆管理制度	152
二、车辆安全管理制度	156
三、公司司机管理制度	157

第三节 车辆管理表格	161
一、车辆登记表	161
二、车辆检查表	162
三、车辆请修表	163
四、保养记录表	163
五、车辆加油表	164
六、用车申请表	164
七、派车记录单	165
八、车辆事故单	166
九、用车记录表	167
十、车辆费用表	169
第四节 车辆管理流程	170
一、事故处理流程	170
二、车辆使用流程	171
三、车辆加油管理流程	172
四、车辆养护管理流程	173
第五节 车辆管理方案	174
一、车辆肇事处理方案	174
二、司机安全责任方案	176
三、车辆费用管理方案	178

第七章 总务后勤管理

第一节 总务后勤岗位职责	183
一、总务后勤主管岗位职责	183
二、宿舍管理专员岗位职责	184
三、食堂管理专员岗位职责	184
四、保洁专员岗位职责	185
五、绿化专员岗位职责	186
第二节 总务后勤管理制度	186
一、员工食堂管理制度	186
二、员工宿舍管理制度	189
三、清洁卫生管理制度	192
四、环境绿化管理制度	194
第三节 总务后勤管理表格	199
一、食堂卫生检查表	199

二、住宿人员管理表	199
三、清洁卫生管理表	201
第四节 总务后勤管理流程	203
一、员工住宿管理流程	203
二、员工食堂管理流程	204
三、环境卫生管理流程	205
第五节 总务后勤管理方案	206
一、文明宿舍评比方案	206
二、员工食堂管理方案	207
三、公司餐卡管理方案	209
四、公司绿化养护方案	209

第八章 公关事务管理213

第一节 公关事务管理岗位职责	215
一、公关事务主管岗位职责	215
二、公关事务专员岗位职责	215
第二节 公关事务管理制度	216
一、公关管理办法	216
二、参观管理规定	218
三、公务接待制度	219
四、对外宣传制度	221
第三节 公关事务管理表格	223
一、商务接待安排表	223
二、公司参观申请表	223
三、公关接待审批表	224
四、公关活动策划表	224
第四节 公关事务管理流程	225
一、重要接待流程	225
二、参观接待流程	226
第五节 公关事务管理方案	227
一、商务接待方案	227
二、公司庆典活动方案	232
三、公司新闻发布会方案	235