

行政管理



領導者的任務是創造一個讓
公司的同仁樂於工作、發揮
他們的才能和潛力的環境。

苗秀杰/編著

Administration & Management II

行政管理 / 苗秀杰編著, -- 初版. --

臺北市：讀品文化，民 93

冊： 公分. -- (企業管理系列；6)

ISBN 986-7622-38-3 (下冊：平裝).

1.企業管理 2.組織 (管理)

494

93010593

企業管理系列 06

行政管理 (下)

編 著 / 苗秀杰

出 版 者 / 讀品文化事業有限公司

發 行 人 / 張瑜凌

執行編輯 / 汪秀榮

社 址 / 105 台北市松山區三民路 180 巷 20 號 1 樓

電 話 / (02) 8787-5751

傳 真 / (02) 8647-3660

E-mail / ss5751@ms69.hinet.net

總 經 銷 / 永續圖書有限公司

法律顧問 / 永信法律事務所 林永頌律師

劃撥帳號 / 18669219

地 址 / 221 台北縣汐止市大同路三段 194 號 9 樓之 1

電 話 / (02) 8647-3663

傳 真 / (02) 8647-3660

I S B N / yungjiuh@ms45.hinet.net

初版日期 / 中華民國 93 年 8 月

定 價 / 260 元

I S B N / 986-7622-38-3

版權所有・翻印必究

如有缺頁、破損或裝訂錯誤煩請寄回本社更換

Spirit Surprise



讀品文化

Spirit Surprise



讀品文化

Spirit Surprise



讀品文化

Spirit Surprise

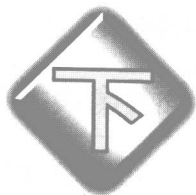


讀品文化

讀品文化

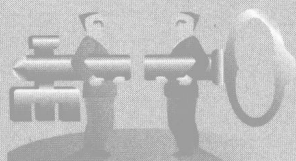
行政管理

領導者的任務是創造一個讓
公司的同仁樂於工作、發揮
他們的才能和潛力的環境。



苗秀杰/編著

Administration & Management II



行政管理^下

目

錄

第六章 讓行政資訊活絡 9

- 一 有效獲取行政績效資訊 11
- 二 利用行政績效資訊 19
- 三 讓資訊流通 24
- 四 高效行政管理資訊系統的建立 27

第七章 高效能的行政事務支援 55

- 一 有效分配任務 57
- 二 辦公事務的高效率 68
- 三 駕馭會議 92

範本

- 會議管理規則 103
- 會議管理辦法 108
- 會議室管理準則 110
- 會議佈置管理規則 111
- 四 後院無小事 116

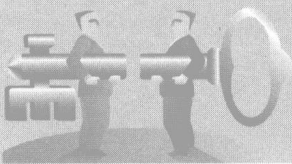
範本

- 標準採購作業規則 118

採購作業實施細則	134
倉庫管理制度	142
原物料編號辦法	146
庫存量管理工作細則	149
物資領用制度	152
發料作業管理規則	154
原物料調撥管理辦法	156
物資消耗定額管理規則	158
現金收支管理制度	162
現金及債券管理規則	169
資金管理規則	172
安全保衛管理規則	178
保全工作管理制度	180
防盜工作日常管理規則	183
消防管理制度	184
防火安全制度	187
電梯安全操作管理制度	192
突發事件處理規定	194
公共衛生管理制度	196
環境綠化管理制度	200

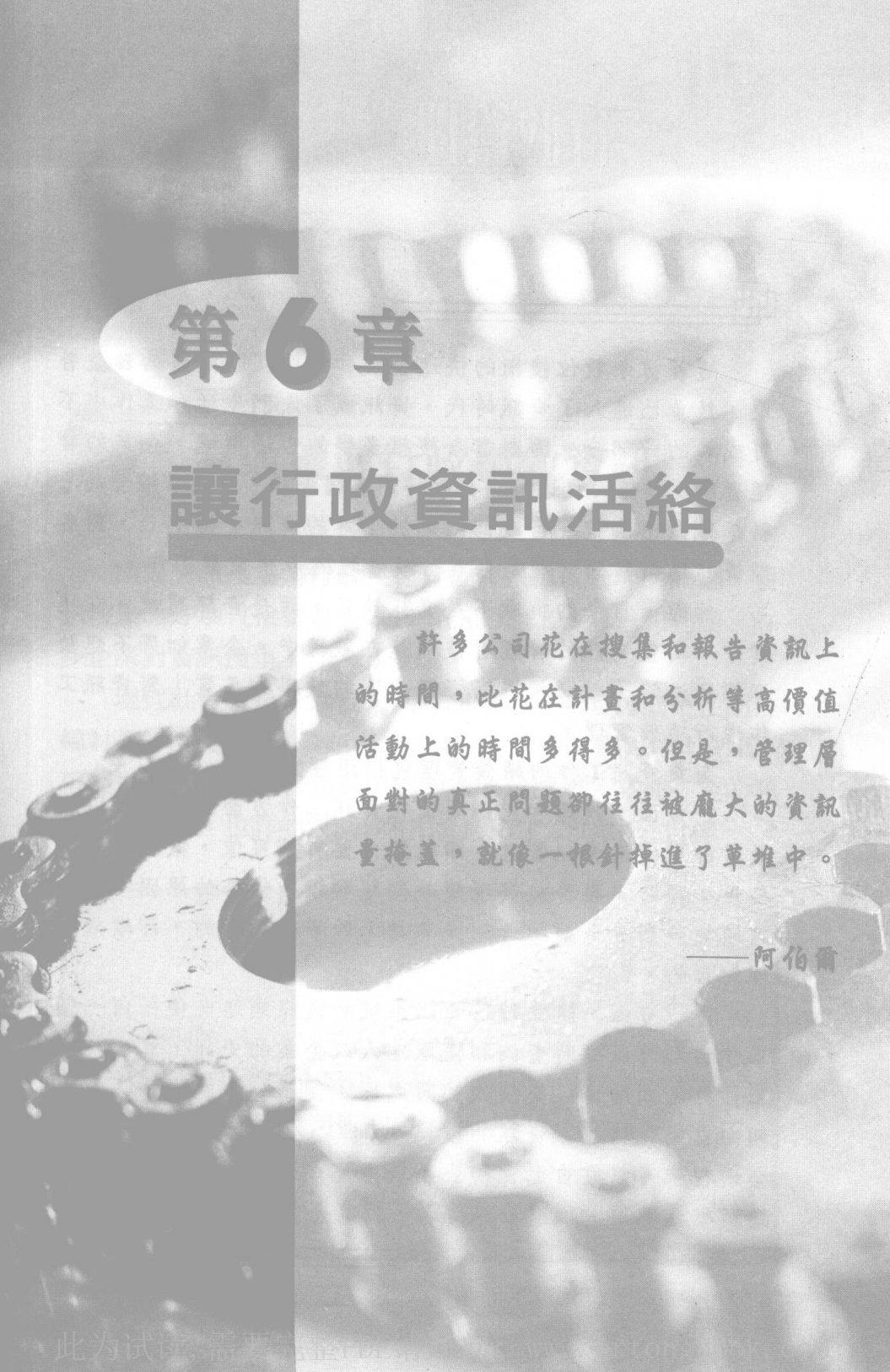
第八章 行政績效評估與激勵 207

一 確定績效目標與評估標準	210
二 提高行政績效評估的有效性	218



行政管理^下

三	績效評估應避免的錯誤	235
四	激勵為什麼會帶來高績效	239
五	行政主管於激勵中的角色定位	244
六	激勵的藝術	246

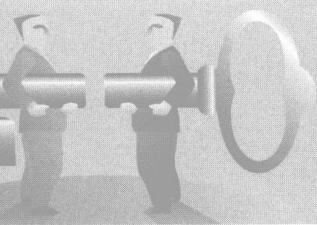


第 6 章

讓行政資訊活絡

許多公司花在搜集和報告資訊上的時間，比花在計畫和分析等高價值活動上的時間多得多。但是，管理層面對的真正問題卻往往被龐大的資訊量掩盖，就像一根針掉進了草堆中。

——阿伯爾



行政管理^下



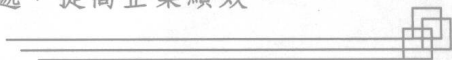
隨著當今數位技術的快速發展和電腦互聯網路的日益普及，社會已進入了資訊時代，資訊成了人們生活和工作不可或缺的一部分。面對當今複雜多變的市場環境，企業的管理者需要準確而迅速地獲得和傳遞各種資訊，從而掌控全局，科學地做出決策。行政部門處於企業的資訊交匯中心，對各種資訊進行科學管理是企業行政管理的一項重要工作。

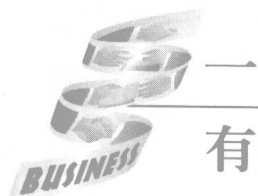
然而，當今的挑戰不是資訊缺乏，而是資訊超載。在現實中，渴望資訊的管理者被淹沒在數據中。企業如果不想被資訊所淹沒，就必須提高資訊處理的效率和品質，對資訊工作進行績效管理。

企業資訊工作的績效管理包括兩個方面：

一方面，收集和記錄員工在資訊工作方面的表現，以績效考評來促進資訊管理。績效評估要有據可依，做到公平、公正；同時，要善於發現績效問題和績效優秀的原因，在改進績效時對症下藥，達到提高員工的績效的目的，即績效管理的目的。

另一方面，建立行政資訊系統和通訊網絡，使任何一個工作點都可以隨時查詢和獲取他人或企業的資訊，實現幾個工作點之間的資訊交換或共同處理，使辦公方式由手工操作朝向自動化轉變，資訊的搜集、加工、傳遞、回饋、歸檔等全過程都可以在自動化辦公系統中完成，實現無紙化辦公，縮減辦公費用，加速資訊傳遞，提高企業績效。





有效獲取行政績效資訊

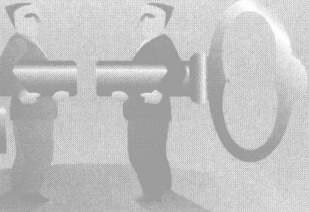
績效資訊搜集是行政主管實行資訊績效管理的開端。資訊搜集的好壞直接影響到以後資訊的加工、傳遞和利用。許多企業對資訊搜集工作十分重視。

現代社會就是一個巨大的資訊場，它無時無刻不在向外輻射著各種資訊，在資訊海洋中淘出企業所需要的有效資訊，可能是企業行政主管和員工們的績效目標吧。掌握一定的訊息搜索技巧，也許能幫助你和你的員工們達成這一目標。

日本企業的資訊搜集

人們形容日本人在搜集資訊方面像梭子魚一樣，不放過任何資訊。

1. 日本最大的企業之一——三菱公司就十分重視資訊的搜集與研究。公司專門雇用了許多人包括外國人，在國內和國外從事商業資訊的搜集。該公司的信條是：企業的成敗在於經營，而經營的關鍵在於資訊和預測。



行政管理^下

2.日本新力索尼公司在 20 世紀 50 年代還是一個不起眼的小企業。1953 年，該公司總經理盛田昭夫在美國考察時得知電晶體問世的資訊後，立即從美國引進該項技術用於收音機和電視機，從而使企業獲得了飛速的發展，並跨入了日本大公司的行列。

3.日本三井物產株式會社也是日本知名的大企業之一，它蓬勃發展的一個重要因素也是資訊。它建立了一個涵括全球的資訊網，每天獲取的資訊達 5 萬條以上，世界各地發生的重大政治、經濟和貿易資訊，三井總部都一清二楚。

行政主管需要搜集哪些績效資訊

若想使行政主管的資訊搜集工作做到對症下藥，必須瞭解企業需要的資訊都有哪些種類。

企業行政部門搜集的資訊包括以下幾種：

(一) 政策資訊

包括經營對象國或地區的經濟發展政策、產業政策、財政稅收政策、信貸政策、物價政策以及各種法律法規等。政策、法令對企業決策和企業成員有制約、引導、規範作用。

(二) 宏觀經濟資訊

包括經營對象國的經濟發展水準、規模、結構、方向、



策略、人口規模、人口增長速度、人口結構、居民收入水準及結構、居民消費水準、結構及變化趨勢、財政收支狀況、國際收支狀況、金融狀況，還有市場容量、需求結構、變化趨勢等各方面的資訊。

(三) 技術資訊

獲取技術資訊對於瞭解競爭對手的技術狀況、採取合適的競爭對策等都有好處，同時可以學習引進他們的先進技術來提高企業的技術水準，增強企業的競爭力。

(四) 微觀商品資訊

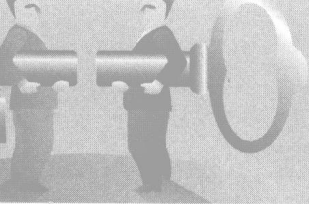
獲取微觀商品資訊，可以對商品的國際市場供求現狀及趨勢、價格的現狀及趨勢做到總體把握，及時做出正確的決策。

(五) 貿易夥伴資訊、供應者資訊和競爭者資訊

這些都是直接與企業經營發生關係或者存在直接利害關係的資訊。

(六) 消費者資訊

不管企業的產品透過什麼管道，採取什麼方式，最終都必須由消費者購買，如果不能夠掌握消費者的資訊，就不可能進行成功的經營。



(七) 社會環境資訊

不同的國家有不同的社會環境，因此就要求不同的經營方式。社會環境不同，對產品的偏好、服務方式、交易方式等都會產生不同的要求，企業必須掌握這些資訊，採取適合經營對象國社會環境的經營方式。

(八) 法律環境資訊

不同的國家有不同的法律環境，因此要求有不同的經營方式。

(九) 世界經濟動態資訊

國際經濟、貿易、金融等方面的變化，對企業的國際經營有著直接的影響。

(十) 內部資訊

企業內部員工思想動態和生產經營管理方面的資訊，如銷售預測資訊、財務收支資訊、商品進貨、銷貨、存貨資訊、勞動人事及薪酬分配等各種資訊。

績效資訊來自何處

若想搜集到需要的資訊，你必須透過各種途徑才能達到目的。你可以透過以下途徑來搜集資訊：

(一) 利用網際網路搜集各種資訊。網際網路主要有企業的



內部網路和社會資訊網路，如消費者協會、用戶俱樂部、同行業聯誼會等。

(二)大眾傳播媒體。如報紙、雜誌、廣播、電視、電影、出版等部門，它們構成了一種開放性的資訊管道，社會大眾可以很方便快捷地透過此管道獲得相關的資訊及相關的訊息。國際上有三分之一的企業透過這種方式獲取資訊。

(三)透過每天收到的檔案、簡報、資料、報表以及電話、電報搜集各方面的資訊。

(四)有計劃地開展市場調查和市場預測，直接進行調查研究，獲取高層次資訊。

(五)參加會議。參加國際性商品推銷會、商品展覽會、商品交易會，參加技術鑑定會、國際性訂貨會、企業現場會、資訊發布會、國際性研討會、演講會、學術討論會、工作協調會、人才交流會以及其他各種專門會議，以此獲取資訊。

(六)社會專業性資訊機構。如各種資訊中心、圖書館、資訊所、檔案館、博物館、諮詢調查機構等，這些機構可以提供相對集中的各種專業性資訊資料，其擁有的資訊量非常大，是社會的一筆寶貴財富，行政主管應善於去深入挖掘、開發和利用。

(七)搜集郵政、電信、航空、鐵路、公路、旅行等公共服務行業和部門的最新資訊。這些行業和部門提供的資訊資料是與企業行政工作直接相關的。如接待、安排旅行、處理電訊業務、會務工作、郵政事務處理等等，都離不開這些行業和部門提供的資訊資料，這一來源也是不可忽視的。