

行政部

流程規範化管理



麥可國際出版公司

1-212/1
20129

經營顧問叢書 ①74

行政部流程規範化管理

王建新 編著



憲業企管顧問有限公司 發行

回饋讀者，免費贈送《環球企業內幕報導》電子報，請將你的 e-mail、姓名，告訴我們 huang2838@yahoo.com.tw 即可。

經營顧問叢書 (174)

售價：360 元

行政部流程規範化管理

西元二〇〇八年五月

初版一刷

編著：王建新

策劃：麥可國際出版有限公司（新加坡）

校對：洪飛娟

打字：張美嫻

編輯：劉卿珠

發行人：黃憲仁

發行所：憲業企管顧問有限公司

電話：(02) 2762-2241 0930872873

臺北聯絡處：臺北郵政信箱第 36 之 1100 號

郵政劃撥：18410591 憲業企管顧問有限公司

常年法律顧問：江祖平律師（代理版權維護工作）

大陸地區訂書，請撥打大陸手機：13243710873

本公司徵求海外銷售代理商（0930872873）

出版社登記：局版台業字第 6380 號

ISBN：978-986-6704-35-2

擴大編制，誠徵新加坡、臺北編輯人員，請來函接洽。

《行政部流程規範化管理》

序 言

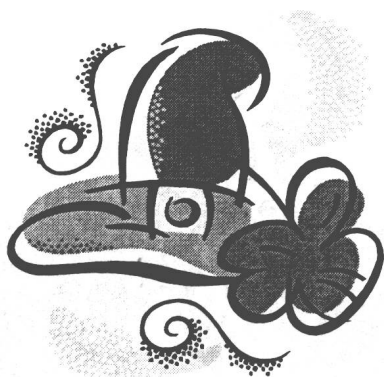


把工作流程與規範管理落實，進而落實到人力資源部門的每一個工作崗位和每一件工作事項，是高效執行精細化管理的務實舉措，只有層層實行規範化管理，事事有規範，人人有事幹，辦事有標準流程，工作有方案，才能提高企業的整體管理水準，從根本上提高企業的執行力，增強企業的競爭力。

本書介紹企業行政部門的各工作崗位以及每一個工作流程與工作事項，敘述具體的職責、制度、表格、流程和方案，是一本關於行政部規範化管理的實務工具書。

《行政部流程規範化管理》

目 錄



第 1 章	行政部的組織結構與職權 / 5	
第一節	行政部的組織結構	5
第二節	行政部的職權	10
第三節	行政部經理的工作崗位職責	11
第 2 章	行政部的會議工作管理 / 14	
第一節	會議工作管理	14
第二節	會議管理流程	20
第 3 章	行政部的員工禮儀管理 / 22	
第一節	行政人員的禮儀管理	23
第二節	辦公室環境的禮儀管理	27
第三節	員工個人禮儀與工作禮節的管理	30

第 4 章	行政部的前臺接待管理 / 34
第一節	前臺接待的工作崗位職責-----34
第二節	前臺接待的禮儀制度-----37
第三節	前臺接待的管理制度-----48
第四節	前臺接待的管理流程-----51
第 5 章	行政部的辦公事務管理 / 61
第一節	辦公事務管理的工作崗位職責-----61
第二節	辦公事務管理制度-----64
第三節	辦公事務的管理流程-----101
第四節	辦公事務的管理方案-----116
第 6 章	行政部的人事管理 / 133
第一節	行政人事崗位職責-----133
第二節	人事管理制度-----135
第三節	行政部的人事管理流程-----155
第四節	行政人事管理方案-----158
第 7 章	行政部的安全保密管理 / 166
第一節	安全保密的工作崗位職責-----166
第二節	安全保密管理制度-----167
第三節	安全保密的管理流程-----210
第四節	安全保密的管理方案-----215

第 8 章 行政部的車輛管理 / 222

第一節 車輛管理的工作崗位職責	222
第二節 車輛管理制度	224
第三節 車輛管理流程	239
第四節 車輛管理方案	245

第 9 章 行政部的總務後勤管理 / 255

第一節 總務後勤崗位職責	255
第二節 總務後勤的管理制度	259
第三節 總務後勤管理流程	286
第四節 總務後勤管理方案	292

推薦你企業的流程規範化叢書系列：

- ①行銷部流程規範化管理 (360 元)
- ②生產部流程規範化管理 (360 元)
- ③財務部流程規範化管理 (360 元)
- ④行政部流程規範化管理 (360 元)
- ⑤人力資源部流程規範化管理 (360 元)

第 1 章



行政部的組織結構與職權

第一節 行政部的組織結構

一、行政部組織結構

由於企業所屬行業和規模不同，企業行政組織的結構也不盡相同。下面給出的是依據行政部行使職能的分類而設定的組織結構，如圖 1-1-1 所示。

二、行政部組織結構模型

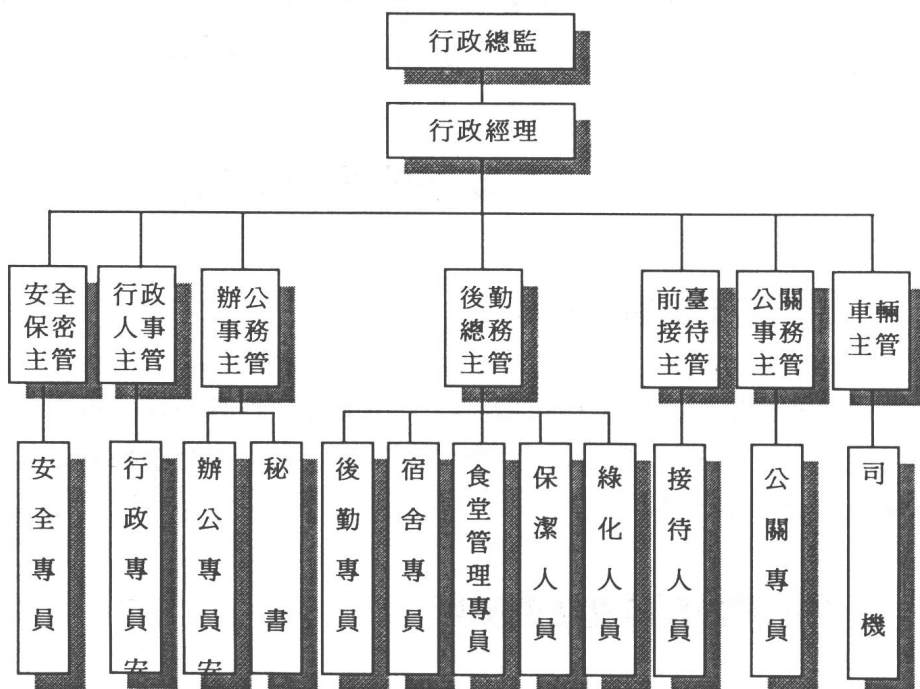
行政部的組織結構設計必須為實現企業戰略任務與經營目標服務，應根據專業分工與協作要求進行崗位安排。只有制定合理的行政組織結構才有利於行政工作的開展，達到以下目的。



- 能促進行政目標的實現。
- 有利於穩定人員情緒，激發人員的工作積極性。
- 能促使行政組織系統保持良好的溝通關係。
- 是提高行政效率的重要前提。

根據企業的發展階段、行業差別等因素，行政部可分為職能型、綜合型和混合型等不同類型。不同的企業應該根據自身條件設置符合業務開展的行政組織結構。

圖 1-1-1 行政部組織結構





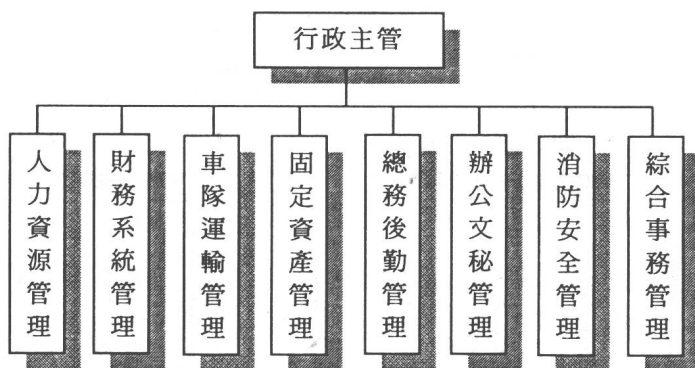
1. 職能型行政事務組織結構

職能型行政管理組織結構的基本特點有以下 4 點。

- 適合標準化的大、中型現代企業。
- 行政事務工作從企業行政事務管理範圍中分離出來，成為獨立的職能部門，總務和辦公室主任要負責行政管理的事務型工作。
- 負責對管理部、人事部、財務部等工作的控制、指導。
- 通過專業化和崗位權責來體現不同工作崗位的相應職能。

職能型行政組織結構要求企業崗位細分，專人專責，行政主管的指導、管理行為稍弱，它符合現代標準化企業管理。

圖 1-1-2 職能型行政組織結構圖





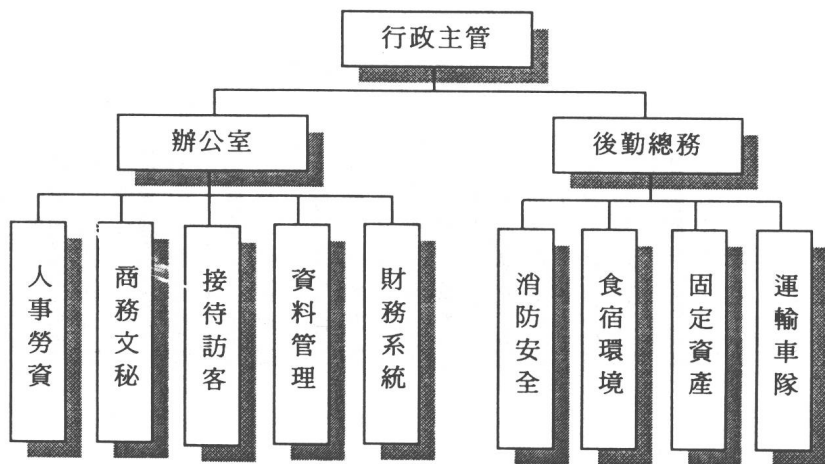
2. 綜合型行政事務組織結構

綜合型行政管理組織結構的基本特點有以下 3 點。

- 適合於小型現代企業。
- 行政主管肩負企業管理的政務工作，其他行政人員負責行政管理的事務性工作。
- 事務較多，但工作人員數量較少，往往一個人身兼數職。

綜合型行政事務組織結構適合一些小型企業或尚處於剛剛發展中的企業，一方面它擁有靈活的機制，另一方面它也避免了人力資源的浪費。但這種機制在一定程度上過於依賴個人，需要行政主管對工作內容有清晰的執行思路。

圖 1-1-3 綜合型行政事務組織結構圖

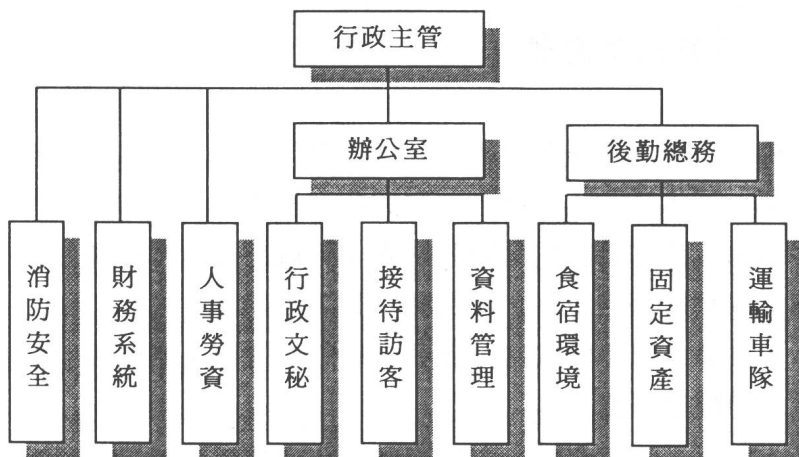




3. 混合型行政事務組織結構

混合型行政事務組織結構如圖 1-1-4 所示。

圖 1-1-4 混合型行政事務組織結構圖



混合型行政事務組織結構具有結構靈活和職能管理的雙重特點，它為大多數現代企業所應用。在現代企業中，可以根據企業經營的側重點，對相關崗位是綜合管

理還是職能獨立管理進行靈活定位。行政主管主要肩負行政事務的總體管理工作，而獨立管理部分主要由專門的工作人員負責。

對於行政主管來說，瞭解了行政組織結構以後，就可以有針對性地對所在企業的行政組織結構進行規劃與設計。



第二節 行政部的職權

一、行政部職責

行政部負責貫徹公司指示，做好上下聯絡溝通工作，及時反映情況、回饋資訊；搞好各部門間相互配合、綜合協調工作；以及對各項工作和計畫的督辦和檢查。行政部受行政總監領導，直接向行政總監報告工作，部門職責如下所示。

- 根據公司發展戰略，負責起草重要文稿，牽頭或協助公司的規劃研究
- 負責全公司資料、資訊管理以及宣傳報導等日常行政事務管理工作
- 公司會議組織、記錄及記錄歸檔工作
- 員工考勤、出勤統計、報表、分析等人事管理工作
- 負責前臺接待、客人來訪登記迎送等招待工作
- 負責公司日常安全保衛及消防管理工作
- 負責公司車輛調動管理工作
- 負責公司總務後勤管理工作
- 負責公司對外宣傳、公關工作
- 牽頭組織危機管理委員會，制定危機處理預案
- 完成公司高層臨時交付的工作



二、行政部的權力

爲了保證公司各項規章制度的良好運行及行政管理工作高效展開，行政部擁有行政工作檢察權、建議權及對違反制度的處罰提起權，其具體權力如下所示。

- 根據公司總體戰略規劃，對公司經營計畫有建議權
- 依照制度，有對行政稽查中發現的問題實施處理的權力
- 依照制度，按規定程序，有實施對其他部門處罰的建議權
- 依照制度，有對公司員工違反行政制度的處罰建議權
- 依照制度，有對公司行政資源(包括車輛、辦公設備等)合理調動的權力
- 有對部門內部員工聘任、解聘的建議權

第三節 行政部經理的工作崗位職責

一、行政總監的工作崗位職責

行政總監負責公司接待、辦公、安全保衛、後勤總務、公關等行政管理工作的組織實施，確定公司行政管理工作各項制度、規劃，其主要工作職責如下所示。

- 審查核准辦公、行政、總務、安全保衛、公關等行政管理相關規章制度
- 審查核准辦公、行政、總務、安全保衛、公關等各主管年



度計畫方案

- 根據企業階段性目標和年度計畫，制定所屬部門的年度目標、計畫和措施
- 組織行政部自查和職能檢查工作，及時發現問題、解決問題
- 負責企業文化建設，籌畫增強員工凝聚力的宣傳和教育方案
- 負責比較重要的對外接待、聯誼、公關事宜的組織、安排和實施
- 組織公司有關法律事務的處理工作，指導、監督、檢查公司保密工作的執行情況
- 負責考核行政部各主管並向總經理提請行政部經理考核的建議
- 負責行政部突發事件的處理及總經理臨時交辦的工作

二、行政經理的工作崗位職責

行政部經理的主要工作是在行政總監的直接領導下，全面落實接待、辦公、安全保衛、後勤總務、公關等行政管理工作，其主要工作職責如下所示。

- 在行政總監領導下，負責管理和監督企業的行政、後勤總務、環境和保衛等工作
- 確立行政管理方針、政策和制度。指定人事管理和辦公、行政管理的有關規章制度
- 負責組織季、月度行政後勤、保衛工作計畫
- 本著合理節約的原則，編制後勤用款計畫，搞好行政後勤



預算工作

- 組織收集各部門的工作動態，協助公司領導協調各部門之間相關的業務工作
- 做好公司重要來賓的接待工作或代表公司與政府對口部門和有關團體、機構聯絡
- 負責召集公司辦公會議，檢查督促公司各項工作的落實情況
- 貫徹落實本部崗位責任制和工作標準，加強與有關部門協作配合
- 負責召集本部門的有關工作會議
- 負責組織編寫公司年度大事記
- 負責行政部突發事件及公司臨時交辦事件的處理

第 2 章



行政部的會議工作管理

第一節 會議工作管理

有效的會議管理，能夠建立良好的溝通管道，做出正確的決策，使執行者認同，並努力完成企業的戰略目標。

那麼，行政主管在工作中如何有效地進行會議管理呢？具體內容如表 2-1-1 所示。

表 2-1-1 有效會議管理的內容

要點	說明
做好會前準備工作	包括確定清晰的會議主題，導入成本管理意識，同時，詳細地說明會議準備工作的具體內容
會議過程的管理與引導	闡述會議進程中的管理要點、會議開始前的檢查與確認、簽到管理、會場服務和管理、會議內容的記錄等
會議總結	通過會議過程總結、會議紀要、文件資料的收退、議定事項的檢查催辦來實現對整個會議的總結和督導工作