

企业管理关键细节系列

华通咨询
HUATONG
专注于管理实践

行政管理

的

个

55

关键细节

黄钰茗 孙科柳 著



一位优秀的管理者在于其拥有
注重细节的意识和抓住关键细节的能力



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

企业管理关键细节系列

行政管理 的 55 ↑ 关键细节

—— 黄钰茗 孙科柳 著 ——



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

作者简介



黄钰茗

智元集团执行总裁，企业共识竞争力研究与传播导师。开发了“同心组织”系列特训、“运营管理八项修炼”、“赢在中层”、“做一个资产型员工”、“总裁运营宝典”、“总裁同心宝典”等系列精品课程。2006年荣获“中国式企业文化建设先进个人”称号，2007年被评为“中国十大企业管理创新人才”。



孙科柳

北京华通咨询公司咨询师。先后在珠三角多家企业工作，担任行政经理、生产厂长等职务，具有多年一线现场管理和人员管理经验。精于中基层人员的培训课程设计和培训实施等工作，对高绩效团队组建、领导和教练技巧，中基层人员的执行力提升，企业学习与发展体系构建等有深入、独到的研究，善于解决团队发展及业务过程中的实质性问题。

前 言

细节管理，是企业最基础的管理工作，是企业管理环节的细化，以及对细化环节科学规范的管理。在现代企业管理中，企业和管理者越来越关心细节了。特别是近几年，“细节决定成败”这一理念非常流行。但是，笔者认为“细节决定成败”这一论断有失片面，应该是关键性细节才决定成败。也正是这种细节管理能力的缺失，导致很多企业陷入低效能、低品质、高消耗的经营循环中。

为此，我们策划并编写了这套“企业管理关键细节”系列图书，在本系列图书撰写的过程中，自始至终坚持了以下两个观点：一是对每一项工作内容严格进行精细梳理，力争找到每一个关键环节；二是将每个关键环节清晰化、明确化，在此基础上给出一套科学的、简单的、可操作性强的作业方法或解决方案。

“企业管理关键细节”系列图书共计 13 本，包括流程管理、绩效管理、行政管理、客服管理、奖惩管理、财务管理、团队管理、薪酬管理、质量管理、运营管理、成本管理、营销管理、执行管理等。本系列图书适合企业经营者、企业中高层管理人员、企业各个部门的主管及工作人员、高校师生、培训和管理咨询人员等阅读和使用。相比市场上同类图书，该系列图书的优势和特色主要体现在以下三个方面。

在科学化的基础上做到了系统化。该系列图书所选取的关键细节，并不是简单的罗列，而是从几百个细节中“精挑细选”出来的，挑选时严格遵循了较为科学的标准：首先，这些细节是否是最关键的；其次，这些细节是否是最难做到位的；第三，这些细节能否最大限度地提高企业的管理效能。同时，在此基础上，按“管理的流程”这根主线对这些关键细节分门别类，将其梳理成章，做到了系统化。但是，为了照顾某一些章节的完整性和条理性，还适当地增加了一些非关键细节，这样，读者在阅读时会比较清晰和方便。

在针对性的基础上做到了可操作性。该系列图书所选取的关键细节，并不是空洞的阐述，而是从实际工作出发，就事论事，把问

题说清楚，将方法讲到位，所选取的案例，均来自管理或生产一线，针对性很强。另外，在阐述这些关键细节时，并非点到为止，而是为管理者指明了一条出路，并为这条出路给出了办法，制订了措施，出具了解决方案。这些方法、措施、方案能很好地解决管理者所遇到的问题，真正做到了拿来就可以用，用了就有效，可操作性非常强。

在标准化的基础上做到了简单化。该系列图书在阐述这些关键细节时，遵循了“提出问题、分析问题、解决问题”的标准化流程，在提出、分析、解决问题的过程中所涉及的具体步骤、工作标准、解决办法等也尽量做到了标准化。另外，在做到标准化的同时，本书化繁为简、化难为易，力求使这些工作简单化，以方便读者理解和在实际工作中进行操作。

本系列图书虽然做到了科学化、系统化、标准化、简单化，针对性和可操作性也很强，但读者在使用本系列图书的过程，一定要结合本企业的实际情况灵活运用，不要生搬硬套。

《行政管理的 55 个关键细节》是该系列图书中的一本。本书全面、系统地对行政管理的各个模块进行了科学的梳理，经过严格筛选，从前台管理、办公环境、人员素养、日常事务、公共关系、商务活动、后勤管理、固定资产、安全管理、制度建设等 10 个方面选取了 55 个关键细节，对于每一个关键细节，不仅提出了标准和要求，还给出了具体的管理方法及解决方案，能够有效地帮助企业做好行政管理，实现行政管理的最优化。

希望本书对读者能有所帮助，同时，对书中的不足之处，也恳请读者给我们提出宝贵意见。

作者

2011年9月

目 录

前 言

第1章 前台管理：通过细节展示得体形象 1

作为行政管理的“门面”，前台人员必须具备良好的服务意识，拥有专业的服务技能，让出入公司的每一位领导、客人、员工都能从前台人员的工作中感受到企业文化的内涵，为塑造企业的良好形象发挥积极的作用。

细节 1 前台人员的职业形象设计	2
细节 2 前台整体环境布置与管理	7
细节 3 电话和传真接转	10
细节 4 来访者接待管理	14
细节 5 信函文件收发	20

第2章 办公环境：打造舒适的工作空间 23

好的工作环境，会使人心情愉悦，提高工作效率。行政部门有责任和义务为公司创造一个舒适的工作环境。

细节 6 办公环境布置	24
细节 7 办公室 5S 管理	31
细节 8 办公室工作秩序管理	38
细节 9 办公桌规划管理	42

第3章 人员素养：培养高素质的行政人员 47

行政人员的素养关系到行政工作水平的高低，唯有高素质的行政人员才能高水平地统筹和执行行政工作。

细节 10	行政人员心态管理	48
细节 11	行政人员的礼仪管理	53
细节 12	行政人员的沟通管理	59
细节 13	行政人员的统筹能力管理	66
细节 14	行政人员节约管理	73
细节 15	行政人员服务意识的培养	77
细节 16	行政人员能力提高管理	81

第4章 日常事务：强化办公细节执行力 87

行政工作的日常事务种类繁多，这需要行政人员有极强的辨识、把握和操控能力，只有这样才能高效、准确地完成行政工作。

细节 17	公文写作规范管理	88
细节 18	文档资料管理	92
细节 19	办公设备使用管理	96
细节 20	印章的使用与保存	106
细节 21	内部会议主持	109
细节 22	协助领导工作的要点	115
细节 23	办公用品采购管理	120
细节 24	与物业管理部门的沟通管理	125
细节 25	工作跟踪与反馈管理	129

第5章 公共关系：与外界保持良好互动 133

企业必须正确评估与外界的关系，了解社会公众对企业的认知和态度，并在此基础上塑造出积极的企业形象。只有保持较好的知名度和美誉度，获得绝大多数公众对组织的认识、理解及支持，企业才能更好地进行经营活动。

细节 26	企业形象维护与公关	134
细节 27	大型公益活动的策划	137
细节 28	社区关系的建立与维护	142
细节 29	企业危机公关策略制订	146

第6章 商务活动：建立一流的商务交流平台 151

商务活动是一场别开生面的交际活动，它旨在加深企业和客户之间的关系。有经验的商务活动策划者应力求突出每次活动的主旨。在每一场商务活动中，策划者必须制订完备的活动方案，并自始至终关注活动的每一个细节，这样才能达到预想的效果。

细节 30 商务接待的过程管理	152
细节 31 庆典活动筹划	156
细节 32 宴会的组织	162
细节 33 大型会议的组织	169

第7章 后勤管理：提供可靠的服务保障 175

后勤工作主要是对物资、财务、环境、生活和各种服务等事务性工作进行管理。它直接为广大员工提供工作和生活条件，是保障行政活动正常进行的基础，也是保证企业正常运行的必要条件。

细节 34 清洁与绿化工作管理	176
细节 35 员工食堂管理	179
细节 36 员工宿舍管理	184
细节 37 劳保用品管理	187
细节 38 员工健康管理	194
细节 39 员工文体活动管理	199

第8章 固定资产：有效保障企业的资产安全 205

物资财产的管理与企业经济效益紧密相关。行政部不仅要管理企业经营中所用的材料、产品，还要对车辆、机器等固定物资进行管理。行政人员应通过有效的管理，使财产和物资充分地利用，做到不积压、不短缺、不阻碍生产，保障企业的资产安全。

细节 40 厂房设备管理	206
细节 41 车辆调拨与安全管理	210
细节 42 废旧物资管理	214

细节 43 施工工程监督管理	217
----------------------	-----

第9章 安全管理：全面维护企业的正常运营 221

安全无小事，预防第一位。这充分说明了安全管理工作的重要
性，尤其对于那些生产性的企业来说，安全管理必须自始至终贯穿
于每个生产环节之中。

细节 44 与保安公司合作关系的建立	222
细节 45 保安制度管理	226
细节 46 保安执勤管理	229
细节 47 消防安全制度管理	233
细节 48 消防安全检查	241
细节 49 消防培训与演习管理	245
细节 50 员工安全教育	248
细节 51 安全事故预防与处理	253

第10章 制度建设：有效维护办公秩序 259

建立、健全行政部各项管理制度和规范，才能确保行政工作有
序化进行。本章将从四个方面阐述行政办公制度的建设，以帮助行
政人员维护良好的办公秩序。

细节 52 行政管理制度设计	260
细节 53 行政管理工作流程设计	263
细节 54 行政人员标准化作业管理	270
细节 55 行政人员绩效考核管理	273

后 记..... 278

第 1 章

前台管理：通过细节展示得体形象

作为行政管理的“门面”，前台人员必须具备良好的服务意识，拥有专业的服务技能，让出入公司的每一位领导、客人、员工都能从前台人员的工作中感受到企业文化的内涵，为塑造企业的良好形象发挥积极的作用。



- 细节1 前台人员的职业形象设计
- 细节2 前台整体环境布置与管理
- 细节3 电话和传真接转
- 细节4 来访者接待管理
- 细节5 信函文件收发

细节 1

前台人员的职业形象设计

穿戴优雅、行为得体的前台人员犹如一道亮丽的风景线，可以在无形中衬托出企业的良好精神风貌。

良好的外在形象，不仅能让人心情愉悦、舒畅，还能博得对方好感，成为一种可利用的资源。对于企业来说，形象气质俱佳的前台人员，有利于提升企业的形象。

1. 精心修饰自己的妆容

每个人的外貌都有独特的气质和特点，只有懂得如何充分展示自己，才能增强其对他人的吸引力。所以，作为前台服务人员，找到外在形象和自身魅力的平衡点就显得相当重要。

当然，前台人员不一定要有绝佳的外貌，但是，如果能够通过修饰自己的妆容，全面提升自身的外在形象，在一定程度上也能进一步提高个人魅力。前台人员妆容修饰的细节如表 1-1 所示。

表1-1 前台人员妆容修饰细节

内 容	细 节 说 明
头发	1. 男性每天要梳理头发，不留长发、不染发，保持干净整洁 2. 女性的发型要适合自己，要干净、整齐，尽量不染发
眼睛	1. 注视对方时，应将视线集中在对方两只眼睛和鼻尖构成的三角形位置，眼神亲切温和 2. 女性应当定期修眉，并加以修饰；有些女性睫毛比较少，可适当使用睫毛膏，使睫毛看起来密而长
嘴巴	1. 保持口腔干净，口气清新，嘴中有食物时不要说话 2. 女性应使嘴唇有润泽感，可以用唇彩来装饰，但不要用过深的口红，唇线的勾勒要适度，不要画得太深
皮肤	1. 男性的皮肤一般都比较油腻，也易长粉刺，所以面部清洁一定要放在第一位，以给人清爽之感 2. 女性应化淡妆，突显自己清新、优雅的气质
脖子	女性如果脖子短粗，那么千万不要穿高领衣服，应当穿浅色圆领衫或V领衫
手部	1. 男性要勤洗手，保持干净，指甲要定期修剪 2. 女性不仅要保持手和指甲干净而且要定期修剪，可以用浅淡的指甲油增加亮度或什么都不涂，不可用艳丽的指甲油
腿部	1. 腿短的女性忌穿喇叭裤，可以穿高跟鞋和长裤，长裤长到盖住大部分鞋跟 2. 腿短的女性还可以穿高腰的裙子，使腿看起来显得更长一些

2. 女性前台人员的着装

如果前台人员着装得体，能够充分展示自己的个人魅力，则有利于提升企业的形象，给客户留下良好的印象。所以，前台人员在着装方面应注意以下几个方面。

► 准备几套质地优良的职业套装

线条简约、式样大方的套装是前台服务人员的必备服装，能充

分体现个人的优雅、利落和干练。套装的种类和样式应与公司的性质和服务理念相匹配，面料以纯棉、纯毛、纯丝、纯麻为宜。

服装的颜色以黑、白、米、灰、蓝、褐色为宜。另外，忌穿透、露、薄的衣服，不要穿露背、腋窝、大腿的衣服，裙长应过腿 2/3，裤腰不能过低。

► 让饰品锦上添花

为了让工作套装不太单调，女性往往会佩戴一些饰物，以增添特有的风韵。佩戴饰物应以简约、大方、稳重为主，最好不要是闪闪发光的。例如，深色的衣服会显得单调，可以别一个精致的胸针。

► 丝巾，让你更靓

套装的颜色不同，搭配的丝巾颜色也应不同，搭配合适的丝巾可以增加你的魅力。另外，系丝巾的方式应与服装的款式和周围的环境相协调。

► 舒适美观的鞋

鞋子颜色应比衣服颜色深，若浅于服装，则应与其他饰品颜色相符。鞋跟不宜过高，一般为中低跟或普通高跟。

► 喷点淡雅的香水

切忌使用气味过于浓烈的如东方调和纯花香调这样的香水，应以宁静细腻型的香水为主。

① 花果香调。如马克·雅可布的雏菊女士香水、兰文光韵女士香水等，合适的花香和果香比例让此类香水轻盈而飘逸。

② 茶香调。如雅顿的绿茶女士香水、宝格丽的红茶及白茶女士香水等，淡淡的茶香适宜所有人的味觉体验。

③ 花香调。如巴宝莉的伦敦女士香水、粉红风格女士香水等，这些花香调香水相对来说还是比较低调的。

另外，香水的喷洒部位也很重要。千万不要全身都抹上香水，正确的方法是，喷香水时应距离身体 10cm 左右，喷出雾状形的，然后走进这个香雾中，让香水自然均匀落到你身上。当然，也可以涂在身体的某些部位，如手腕、耳背和手臂内侧。

3. 男性前台人员的着装

越来越多的企业将前台设计成企业的一个小型客服平台，一些男性前台服务人员也在其中扮演着重要的角色，这里，谈谈他们的着装细节。

合体的西装必不可少

男性至少要准备两套合体的西装，西装的款式、颜色应与季节、场合相匹配。

① 面料。主要面料应为纯毛面料或者含毛比例比较高的混纺面料，这样的面料比较悬垂，显得档次比较高。

② 颜色。颜色一般为单色、深色，如蓝色、灰色、黑色、棕色。

③ 其他。在穿着西装时，要裁掉袖口商标，扣上第一颗纽扣，不要卷起袖口或裤边，不要在口袋中放太多东西，也不应随意将双手插入口袋。

让衬衫与西服相得益彰

衬衫最好为白色，或者至少为单一的颜色。衬衫的面料宜选择全棉或者棉纤维较多的混纺面料，衣领多为方领。衬衫袖口有两种基本款式：单层和双层，在可以选择的情况下，前台人员应当选择后者，因为它看起来更为优雅。

衬衫在搭配西服时，袖子要露出西装袖扣 2cm 左右，以显示出层次。衬衫衣领应当高出西服衣领。衬衫下摆应当塞进裤内，衣领和袖扣最好能时刻保持干净。

►► 选一条质地精良的领带

领带可以提升男士的绅士风度。领带的颜色和图案一般以冷暖相间为好，而且要与自己的年龄、肤色及衬衫颜色等相匹配。

►► 让鞋袜与整体着装统一

穿西服只能配皮鞋。皮鞋应当随时保持鞋面清洁光亮，皮鞋颜色多为黑色，配皮鞋的袜子多为深色棉毛袜，袜子的长度应在脚踝以上，避免坐下时露出腿上皮肤。

►► 保持清新的气息

男性比较容易出汗，在腋下、胸前等部分擦些止汗露，可保持清新的体味。但不要轻易使用香水，因为出汗后即使身体喷了香水也不好闻，不妨在洗衣服的时候滴入几滴香水，衣服晒干后，一样的清新。

细节

2

前台整体环境布置与管理

前台是企业的“脸面”，整洁、美观、有特色的前台能反映企业的精神风貌和文化内涵。

心理学中有一个首因效应，阐述了第一印象在人际交往中的重要性，它在一定程度上左右了双方交往的发展态势。同样道理，前台环境作为客户第一印象的重要组成部分，企业必须懂得如何布置它、美化它，以便为客户留下美好的第一印象。

1. 视觉化的形象墙

进入一家公司，首先进入视线的是含有公司标志的形象墙。它是公司理念、宗旨的象征及表现，也是客人了解公司产品或服务的开始。因此，形象墙就是公司表情的一张面孔，这个“面孔”必须花点心思做好。

① 色彩。颜色是视觉的第一要素，企业的前台背景标志首先要凸现色彩上的美。例如，IT公司一般选择蓝色、深蓝及银灰色；文化公司则采用彰显稳重、古朴的木色、黑色和红色。

② 造型。形状是视觉的第二个因素，一个企业的前台背景的造型要凸显公司的文化和理念，可根据具体情况选择平面形象墙、圆弧形象墙和异型形象墙等。

③ 材质。不同的材质适合不同类型的企业，各种质感能让视觉感受到不同的细腻之处，如 IT 行业可以用尽显其科技感的材质。

④ 光感。灯光要明亮。

一家企业的形象墙可以说是企业实力的体现。好的形象墙，可以使企业显得规范和富有内涵，增加客户的信任度，为双方的合作起到积极的促进作用。

2. 利用盆景绿化前台环境

公司背景墙两旁可以栽培一些盆景，让客人在视觉上感觉很舒服。具体来说，可以从以下角度选择盆景。

① 消除室内污染的植物。如吊兰、非洲菊、铁树、万年青、常春藤。

② 富有象征意义的植物。如吉祥如意的仙客来、财运滚滚的发财树、一帆风顺的白掌。

③ 有特殊香味的植物。如茉莉、兰花、薄荷、紫薇等。

绿色植物不仅能美化环境，有助于清除室内污染，还能营造出让宾客备感亲切和温馨的气氛，带给人一种愉悦的心情，使企业更加生机盎然。

3. 与背景协调一致的办公家具

作为企业的前台接待区，一定要搭配一些与背景相协调的办公家具，才能衬托出整个前台服务区的档次。

① 根据公司规模、前台空间，选择大小和形象相符合的接待台或者办公桌。