

企业规范化管理全案丛书

行政办公管理 规范化

操作全案

周灿辉 等◎编著

助力企业行政办公效率倍增的工作手册

工作要点提示 流程设计参照

图表应用模版 制度建设规范

☐ 关注“经管小酒馆”官方微信，回复“行政办公管理规范化操作全案”，下载表单电子版。

 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

企业规范化管理全案丛书



行政办公管理 规范化

周灿辉 等◎编著

操作全案



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是一本关于行政办公管理的实务操作工具书，规范化、实务化是其显著的特点。

本书采用了“工作要点+管理流程+管理工具+管理模板”的系统化设计结构，可以全方位辅助企业建设行政办公管理体系，规范行政办公管理工作。

本书从行政办公部门建设与管理讲起，内容涉及行政接待管理、会议组织与管理、活动策划与组织管理、员工出差管理、行政公文管理、合同档案管理、印信与证照管理、员工提案管理、公关与危机管理、办公用品与设备管理、企业知识产权管理、信息管理与信息保密、计算机与网络管理、车辆管理、安全管理、环境卫生与绿化管理以及食堂宿舍管理共 18 章内容。

本书适合企业中高层管理者、行政管理人员、培训师、咨询师以及广大高校师生阅读使用。

图书在版编目 (CIP) 数据

行政办公管理规范化操作全案 / 周灿辉等编著. —北京：机械工业出版社，2016.2

(企业规范化管理全案丛书)

ISBN 978-7-111-52775-6

I. ①行… II. ①周… III. ①企业管理—行政管理—规范化 IV. ①F272.9-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 019619 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑：曹雅君 责任编辑：任淑杰 杨 洋 封面设计：柏拉图

责任印制：李 洋 责任校对：舒 莹

三河市宏达印刷有限公司印刷

2016 年 3 月第 1 版·第 1 次印刷

184mm×260mm·23.75 印张·540 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-52775-6

定价：54.60 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

服务咨询热线：010—88361066

读者购书热线：010—68326294

010—88379203

网络服务

机工官网：www.cmpbook.com

机工官博：weibo.com/cmp1952

金书网：www.golden-book.com

教育服务网：www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

序 言

行政办公管理工作，是企业日常管理中最烦琐、最细致的工作。为了便于高层管理者对企业经营情况的了解企业各类活动的顺利开展，行政办公管理者经常需要编写大量的制度、表格、方案等文案。为了能够最大限度地节约行政办公管理者的时间和精力，便于其迅速查找到所需要的工作模板和知识点，我们特别编写了本书。

本书不仅涵盖了行政办公管理的各类常用知识点，还系统地给出了日常行政办公管理所需的工具、制度、方案等模板，读者通过本书的阅读不仅可以了解各类行政办公管理常识，还能提高行政办公管理工作的效率。

本书采用了“工作要点+管理流程+管理工具+管理模板”的系统化设计结构，可以全方位辅助企业建设行政办公管理体系；规范行政办公管理工作。

本书从行政办公部门建设与管理讲起，内容涉及行政接待管理、会议组织与管理、活动策划与组织管理、员工出差管理、行政公文管理、合同档案管理、印信与证照管理、员工提案管理、公关与危机管理、办公用品与设备管理、企业知识产权管理、信息管理与信息保密、计算机与网络管理、车辆管理、安全管理、环境卫生与绿化管理以及食堂宿舍管理共 18 章内容。

本书与市面上同类图书相比具有以下几大特点：

★理论与实操相结合，理论与实操共通

本书从企业行政办公部门组织管理入手，详细讲述了行政办公管理领域中的各种方法和技巧，并且通过“流程+工具+模板”的方式给出了实务操作过程中所需的流程、表格、方案或制度，这样可以方便读者在学习行政办公管理知识的同时，快速完成行政办公管理实务性工作，实现“理论与实操共通”的目标。

★注重行政管理系统化设计

本书不是简单的知识点和管理工具的汇总，而是从行政办公管理体系的设计层面入手，逐个对行政办公管理模块进行讲解，确保读者能够从整体上掌握和了解行政办公管理工作。

★内容丰富，实用性强

本书涵盖了从行政办公管理实务操作工作要点到实操工具的众多项目，构成了丰富、全面的行政办公管理工具库。本书提供的大量图表、制度、文案，可供读者随时查阅。

本书适合企业行政办公管理人员、中高层管理者、企业咨询师、企业培训师以及广大高校师生使用。

在本书的编写过程中，张超、李晶为本书资料的收集和填充做了大量的工作，蔡小月、刘明明编写了本书的第1章和第2章，王凤杨、张亚贤编写了本书的第3章和第4章，赵淑芳、孙楠楠编写了本书的第5章和第6章，刘磊磊、秦瑞芝编写了本书的第7章和第8章，盖彦平、施源编写了本书的第9章和第10章，刘继全、宁学峰编写了本书的第11章和第12章，崔勤、赵凤娟编写了本书的第13章和第14章，刘晓丽、王凤芝编写了本书的第15章和第16章，张亮、张亚平编写了本书的第17章，王光伟编写了本书的第18章，全书由周灿辉统撰定稿。

Contents 目录

序言	1
第 1 章 行政办公部门建设与管理	1
1.1 行政办公组织结构与职能划分	1
1.1.1 行政办公部门职能	1
1.1.2 行政办公部门组织结构设计	2
1.2 行政办公人员岗位职责	3
1.2.1 行政总监	3
1.2.2 办公室主任	3
1.2.3 行政部经理	4
1.2.4 后勤部经理	4
1.2.5 接待主管	5
1.2.6 行政主管	5
1.2.7 安全主管	6
1.2.8 保洁主管	7
1.3 行政办公部门工作文案	7
1.3.1 年度行政工作计划	7
1.3.2 年度行政工作总结	9
1.3.3 行政办公费用控制方案	11
第 2 章 行政接待管理	14
2.1 行政接待工作要点	14
2.1.1 行政接待常用礼仪	14
2.1.2 前台来访接待技巧	18
2.1.3 确定行政接待规格	18
2.1.4 制订行政接待计划	19
2.2 行政接待管理流程	20
2.2.1 行政接待管理流程	20
2.2.2 前台来访接待流程	22

2.2.3	前台来电处理流程	24
2.2.4	信函邮件收发流程	26
2.3	行政接待管理工具	28
2.3.1	行政接待申请表	28
2.3.2	贵宾接待信息表	29
2.3.3	接待费用预算表	29
2.3.4	前台来访登记表	30
2.4	行政接待管理模板	30
2.4.1	行政接待管理制度	30
2.4.2	接待费用管理办法	33
2.4.3	行政接待着装规范	34
2.4.4	前台接待工作规范	36
2.4.5	贵宾来访接待方案	37
2.4.6	领导视察接待方案	39
2.4.7	宴请接待实施方案	40
2.4.8	开放参观接待方案	42
第3章	会议组织与管理	44
3.1	会议组织与管理工作的要点	44
3.1.1	会议座次安排	44
3.1.2	会议角色分工	44
3.1.3	制订会议方案	45
3.1.4	做好会议记录	46
3.1.5	印发会议纪要	46
3.1.6	提升会议效率	47
3.1.7	会议成本核算	47
3.2	会议组织与管理流程	49
3.2.1	重大会议管理流程	49
3.2.2	电话会议管理流程	51
3.2.3	会议主持召开流程	53
3.2.4	总经理办公会管理流程	55
3.2.5	部门协调会议管理流程	57
3.3	会议组织与管理图表	58
3.3.1	会议申请表	58
3.3.2	会议议程表	59
3.3.3	会议签到表	59
3.3.4	会议记录表	60
3.4	会议组织与管理制度	60

3.4.1	会议管理制度	60
3.4.2	会议室管理办法	63
3.4.3	周例会管理制度	64
3.4.4	总经理办公会议制度	66
第4章	活动策划与组织管理	69
4.1	活动策划与组织工作要点	69
4.1.1	企业活动类型	69
4.1.2	活动预算编制	70
4.1.3	活动前期准备	71
4.1.4	剪彩仪式程序	71
4.1.5	签字仪式程序	72
4.2	活动策划与组织管理流程	73
4.2.1	活动策划管理流程	73
4.2.2	活动组织实施流程	75
4.2.3	员工活动组织流程	77
4.2.4	庆典活动组织流程	79
4.3	活动策划与组织管理工具	81
4.3.1	全年活动安排表	81
4.3.2	企业活动策划书	82
4.3.3	活动经费申请表	82
4.3.4	活动执行计划表	83
4.3.5	员工活动调查表	83
4.4	活动策划与组织管理模板	84
4.4.1	员工活动管理制度	84
4.4.2	活动安全管理办法	86
4.4.3	活动经费管理办法	87
4.4.4	公司年会活动方案	88
4.4.5	公司剪彩仪式方案	90
4.4.6	员工运动会策划方案	92
4.4.7	员工拓展活动方案	94
4.4.8	员工旅游活动方案	95
第5章	员工出差管理	98
5.1	员工出差管理工作要点	98
5.1.1	员工出差管控要点	98
5.1.2	员工出差管控方式	99
5.2	员工出差管理流程	100

5.2.1	员工出差管理流程	100
5.2.2	出差借款报销流程	102
5.3	员工出差管理工具	103
5.3.1	出差申请表	103
5.3.2	出差借款单	104
5.3.3	出差报告表	105
5.3.4	出差费用报销单	105
5.4	员工出差管理模板	106
5.4.1	员工出差管理制度	106
5.4.2	出差费用管理办法	108
第6章	行政公文管理	111
6.1	行政公文管理工作要点	111
6.1.1	行政公文种类	111
6.1.2	行政公文格式	112
6.1.3	发文收文办理	113
6.2	行政公文管理流程	114
6.2.1	行政公文管理流程	114
6.2.2	发文管理流程	116
6.2.3	收文管理流程	118
6.2.4	公文审核流程	120
6.3	行政公文管理工具	122
6.3.1	发文稿纸	122
6.3.2	发文登记表	122
6.3.3	收文登记表	122
6.3.4	收文处理单	123
6.3.5	公文催办单	123
6.3.6	文件传阅表	124
6.4	行政公文管理模板	124
6.4.1	行政公文管理制度	124
6.4.2	行政公文格式规范	127
6.4.3	公文催办管理办法	129
6.4.4	人事任免决定模板	130
6.4.5	带附件通知模板	131
6.4.6	批评性通报模板	132
6.4.7	求批性请示模板	132
6.4.8	询问函模板	133

第7章 合同档案管理	134
7.1 合同档案管理工作要点	134
7.1.1 企业常用合同分类	134
7.1.2 合同管理责任分工	135
7.1.3 文件材料归档范围	135
7.1.4 文件材料归档时间	136
7.1.5 档案分类方法与方案	137
7.1.6 归档文件编号与编目	138
7.2 合同档案管理流程	139
7.2.1 合同管理流程	139
7.2.2 档案管理流程	141
7.2.3 归档文件整理流程	143
7.2.4 档案借阅管理流程	145
7.3 合同档案管理工具	146
7.3.1 合同管理台账	146
7.3.2 合同移交清单	147
7.3.3 文件归档登记表	147
7.3.4 归档文件目录	147
7.3.5 档案借阅登记表	148
7.4 合同档案管理模板	148
7.4.1 合同登记保管制度	148
7.4.2 档案管理制度	150
7.4.3 档案借阅管理规定	151
7.4.4 电子档案管理办法	152
第8章 印信与证照管理	155
8.1 印信与证照管理工作要点	155
8.1.1 企业印章种类	155
8.1.2 印章刻制程序	156
8.1.3 介绍信格式	156
8.1.4 企业证照类别	157
8.2 印信与证照管理流程	158
8.2.1 印章刻制启用流程	158
8.2.2 印章使用管理流程	160
8.2.3 证照借用管理流程	162
8.3 印信与证照管理工具	163
8.3.1 印章刻制申请表	163
8.3.2 印章使用登记表	164

8.3.3	介绍信登记表	164
8.3.4	证照管理台账	164
8.3.5	证照借用登记表	165
8.4	印信与证照管理模板	165
8.4.1	印章管理制度	165
8.4.2	公章使用规定	167
8.4.3	介绍信管理办法	168
8.4.4	证照管理制度	170
第9章	员工提案管理	172
9.1	员工提案管理工作要点	172
9.1.1	员工提案的范围	172
9.1.2	员工提案的功能	173
9.1.3	员工提案实施步骤	173
9.2	员工提案管理流程	175
9.2.1	员工提案管理流程	175
9.2.2	员工提案评审流程	177
9.3	员工提案管理工具	178
9.3.1	员工提案建议表	178
9.3.2	员工提案评审表	179
9.3.3	员工提案登记表	180
9.3.4	年度提案总结表	180
9.4	员工提案管理模板	181
9.4.1	员工提案管理制度	181
9.4.2	提案评审奖励办法	182
9.4.3	改善提案活动推行方案	184
第10章	公关与危机管理	186
10.1	公关与危机管理工作要点	186
10.1.1	公关传播过程	186
10.1.2	危机识别与处理	187
10.1.3	网络危机公关的处理	188
10.1.4	新闻发布会组织	189
10.1.5	公关活动评估方法	190
10.2	公关与危机管理流程	192
10.2.1	公关活动管理流程	192
10.2.2	新闻发布会实施流程	194
10.2.3	公益项目管理流程	196

10.2.4	危机公关管理流程	198
10.3	公关与危机管理工具	200
10.3.1	公关活动推进表	200
10.3.2	发布会媒体跟踪表	200
10.3.3	展会参展申请表	201
10.3.4	公关费用差异表	201
10.3.5	危机预警处理表	202
10.4	公关与危机管理模板	202
10.4.1	公共关系管理制度	202
10.4.2	公关活动评估办法	204
10.4.3	危机公关管理制度	206
10.4.4	新闻发布会策划方案	208
10.4.5	展览会参展活动方案	210
10.4.6	公益活动实施方案	212
第 11 章	办公用品与设备管理	214
11.1	办公用品与设备管理工作要点	214
11.1.1	常用办公用品分类	214
11.1.2	办公用品库存控制	215
11.1.3	办公用品采购方式	215
11.1.4	办公设备管理责任	215
11.1.5	办公设备编号建卡	216
11.2	办公用品与设备管理流程	217
11.2.1	办公用品购买流程	217
11.2.2	办公用品发放流程	219
11.2.3	办公设备采购流程	221
11.2.4	办公设备维修流程	223
11.2.5	办公设备报废流程	225
11.3	办公用品与设备管理工具	227
11.3.1	办公用品申购表	227
11.3.2	办公用品领用登记表	227
11.3.3	办公用品库存清单	227
11.3.4	办公设备维修记录表	228
11.3.5	办公设备报废申请单	228
11.3.6	办公设备盘点表	229
11.4	办公用品与设备管理模板	229
11.4.1	办公用品管理制度	229
11.4.2	办公设备管理办法	231

11.4.3 办公设备操作规范	232
第 12 章 企业知识产权管理	235
12.1 企业知识产权管理工作要点	235
12.1.1 狭义知识产权构成	235
12.1.2 知识产权管理内容	236
12.1.3 专利权属的确定	236
12.1.4 商标权保护途径	237
12.2 企业知识产权管理流程	238
12.2.1 知识产权管理流程	238
12.2.2 知识产权申请管理流程	240
12.2.3 知识产权成果转化流程	242
12.2.4 商标转让管理流程	244
12.3 企业知识产权管理工具	246
12.3.1 知识产权汇总表	246
12.3.2 专利申请表	246
12.3.3 专利实施情况表	247
12.3.4 商标情况登记表	247
12.4 企业知识产权管理模板	247
12.4.1 知识产权管理制度	247
12.4.2 知识产权奖励办法	249
第 13 章 信息管理与信息保密	251
13.1 信息管理与信息保密工作要点	251
13.1.1 信息筛选及其工作程序	251
13.1.2 信息分类及其工作程序	252
13.1.3 信息存储及其工作程序	253
13.1.4 信息保密及其手段	253
13.2 信息管理与信息保密流程	255
13.2.1 企业信息管理流程	255
13.2.2 信息筛选管理流程	257
13.2.3 信息传递管理流程	259
13.2.4 信息存储管理流程	261
13.2.5 信息保密管理流程	263
13.3 信息管理与信息保密工具	265
13.3.1 信息接收登记表	265
13.3.2 信息分类记录表	265
13.3.3 机密信息借阅申请表	265

13.4	信息管理与信息保密模板	265
13.4.1	企业信息管理制度	265
13.3.2	信息保密管理制度	268
13.3.3	信息保密协议	270
第 14 章	计算机与网络管理	271
14.1	计算机与网络管理工作要点	271
14.1.1	计算机硬件管理	271
14.1.2	计算机软件管理	272
14.1.3	网络监控与管理	272
14.2	计算机与网络管理流程	274
14.2.1	计算机硬件管理流程	274
14.2.2	计算机软件管理流程	276
14.2.3	企业网络监控管理流程	278
14.2.4	企业网络安全管理流程	280
14.3	计算机与网络管理工具	281
14.3.1	计算机硬件请购单	281
14.3.2	计算机硬件报修表	282
14.3.3	计算机软件维护表	282
14.3.4	网络监控信息记录表	282
14.4	计算机与网络管理模板	283
14.4.1	计算机管理制度	283
14.4.2	网络安全管理制度	285
14.4.3	计算机机房管理办法	286
第 15 章	车辆管理	288
15.1	车辆管理工作要点	288
15.1.1	办理车辆登记手续	288
15.1.2	确定行政用车范围	288
15.1.3	建立车辆管理档案	289
15.1.4	车辆保养等级划分	290
15.2	车辆管理流程	291
15.2.1	车辆使用管理流程	291
15.2.2	车辆维修保养流程	293
15.2.3	车辆费用报销流程	295
15.3	车辆管理工具	296
15.3.1	车辆信息登记卡	296
15.3.2	车辆使用申请单	297

15.3.3	车辆行驶记录表	297
15.3.4	车辆维修申请单	298
15.3.5	车辆保养记录表	298
15.4	车辆管理模板	298
15.4.1	车辆使用管理规定	298
15.4.2	车辆维修保养制度	300
15.4.3	车辆费用管理办法	301
15.4.4	车辆驾驶人管理规范	303
第 16 章	安全管理	305
16.1	安全管理工作要点	305
16.1.1	企业安全管理内容	305
16.1.2	消防安全管理体系	306
16.1.3	应急预案体系构成	306
16.1.4	开展企业安全检查	307
16.2	安全管理流程	309
16.2.1	安全检查整改流程	309
16.2.2	应急预案编制流程	311
16.2.3	消防安全演练流程	313
16.2.4	突发事件处理流程	315
16.3	安全管理工具	317
16.3.1	安全隐患排查表	317
16.3.2	消防设施一览表	317
16.3.3	门卫值班记录表	318
16.3.4	安全演练记录表	318
16.4	安全管理模板	318
16.4.1	门卫值班管理制度	318
16.4.2	突发事件处理制度	320
16.4.3	消防安全检查方案	322
16.4.4	应急疏散演练方案	323
第 17 章	环境卫生与绿化管理	325
17.1	环境卫生与绿化管理工作要点	325
17.1.1	绿化管理规划影响因素	325
17.1.2	企业绿化区域管理	326
17.1.3	办公室环境管理内容	327
17.2	环境卫生与绿化管理流程	329
17.2.1	企业绿化管理流程	329

17.2.2	保洁工作管理流程	331
17.2.3	卫生检查工作流程	333
17.3	环境卫生与绿化管理工具	334
17.3.1	企业绿化规划表	334
17.3.2	绿化养护检查记录表	335
17.3.3	卫生检查记录表	335
17.3.4	办公室 5S 检查表	335
17.4	环境卫生与绿化管理模板	336
17.4.1	绿化管理制度	336
17.4.2	保洁管理制度	337
17.4.3	绿化养护作业规范	339
17.4.4	卫生保洁工作标准	340
第 18 章	食堂宿舍管理	343
18.1	食堂宿舍管理工作要点	343
18.1.1	食堂管理内容	343
18.1.2	宿舍管理内容	345
18.2	食堂宿舍管理流程	346
18.2.1	食堂管理流程	346
18.2.2	宿舍管理流程	348
18.2.3	食堂外包管理流程	350
18.2.4	食堂卫生管理流程	352
18.3	食堂宿舍管理工具	353
18.3.1	食堂卫生检查表	353
18.3.2	食堂满意度调查表	354
18.3.3	员工宿舍登记表	355
18.3.4	宿舍物品登记表	355
18.4	食堂宿舍管理模板	356
18.4.1	食堂管理制度	356
18.4.2	宿舍管理制度	357
18.4.3	食堂外包管理制度	359
	参考文献	361

第 1 章

行政办公部门建设与管理

行政办公部门，属于企业综合管理部门，主要承担参谋、辅助服务的职能，其工作内容包括行政公文处理，商务接待，活动与会议的组织，车辆管理，后勤事务管理等诸多项目。

1.1 行政办公组织结构与职能划分

1.1.1 行政办公部门职能

尽管每个企业行政办公部门设置不尽相同，但行政办公部门的基本职能却大致相同。行政办公部门职能主要包括以下四方面，如图 1-1 所示。

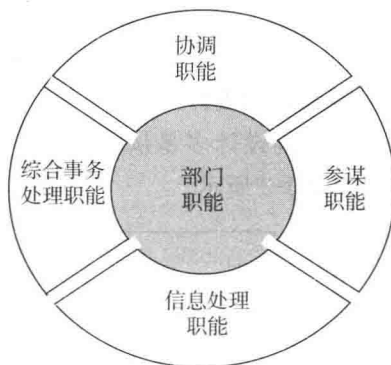


图 1-1 行政办公部门职能

1. 协调职能

协调，是行政办公部门的首要职能。企业管理工作，在很大程度上就是沟通与协调的过程。行政办公部门在企业组织结构中的位置，决定了其经常充当企业高层与各基层部门之间协调者的身份。

2. 参谋职能

行政办公部门，是一个直接为领导决策提供服务的参谋部门。为了保证领导决策的质量，行政办公部门通常需要在领导决策过程中提供详细信息、价值较高的建议或者可行性强的备选方案等。