



人力资源实务系列

EBOOK

行政管理工作手册

Administration Work Manual

人力资源工作网 —— 编著

一本书学会行政工作

- + 重新定义行政部工作体系
- + 将复杂的行政工作精细化
- + 把繁琐的行政工作简洁化
- + 打造高效行政部工作团队



化学工业出版社



人力资源实务系列

EBOOK

行政管理工作手册

Administration Work Manual

人力资源工作网 —— 编著



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书从行政部的实际工作出发,将行政部工作细化分类,系统介绍了来访接待管理、文书印章管理、会议会务管理、企业公关管理、安全保密管理、总务后勤管理 6 大工作事项和 75 个工作小项。本书不仅通过图表结合的方式提炼工作中的要点和标准,而且为行政部开展工作提供各类实用的操作工具,还通过“工作笔记”为新员工提供可靠经验。本书具有很强的操作性和可读性。

本书不仅适用于企业经营管理者、行政管理人员及其从业人员使用,也适合企业培训师、咨询师、高校师生以及其他有志于从事企业行政管理工作的广大读者阅读和使用。

图书在版编目 (CIP) 数据

行政管理工作手册/人力资源工作网编著. —北京:
化学工业出版社, 2018. 1
(人力资源实务系列)
ISBN 978-7-122-30983-9

I. ①行… II. ①人… III. ①行政管理-工作-手册
IV. ①D035-52

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 276581 号

责任编辑:王淑燕

装帧设计:史利平

责任校对:王 静

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 刷:三河市航远印刷有限公司

装 订:三河市瞰发装订厂

710mm×1000mm 1/16 印张 14½ 字数 271 千字 2018 年 1 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询:010-64518888 (传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 49.80 元

版权所有 违者必究



在智能时代，企业在变得简洁的同时也在不断复杂化。这种简洁体现在人工智能将帮助人们从占大部分时间、精力的琐碎事务中解放出来，而将更多精力集中于处理工作中的关键环节；其复杂化在于人们的工作将更多地直面复杂的人性本身。行政部工作同样也面临着这个问题的考验。

那么如何让行政部工作适应时代的发展？如何将行政部工作变得清晰有效，使每一位行政部员工能明确工作目标；抓住工作中的关键点；掌握正确处理工作事项的技巧方法；并在最短时间内找到提升自我的路径，最终在行政部繁琐工作中找到自己的简易工作法；等等。

为解决上述问题，《行政管理工作手册》从行政部工作实际出发，以行政部的来访接待管理、文书印章管理、会议会务管理、企业公关管理、安全保密管理、总务后勤管理 6 大工作事项为中心，在明确行政部工作事项及其扮演角色的基础上，分章讲述每个大事项所包含的工作小项。提供精细化、实务化的解决方案，讲述每个小项时，主要对各小项的关键环节、操作流程、执行标准、制度体系建设以及可使用的工具等进行讲解。在每一章的结尾，本书还增添了“工作笔记”，为读者提供开展工作的技巧。

本书内容结构具有以下四大特点。

1. 细化事项，全面讲解，易于落实的工作指导

本书将行政部所要处理的各项工作事项细化成各个小项，在各个小项中针对岗位任职人员的实际工作情况，明确工作标准，提供相关知识和指导，使行政部各岗位的工作目标能落实到位。达到了工作事项与行政人员、岗位得以紧密结合的效果。

2. 以实际为路，用图表说明，清晰明了的工作思路

本书的内容按照行政部各工作事项开展的顺序逐步讲解工作内各项事项的目标、标准并为实际操作提供技巧和工具；同时运用图表的形式，归纳提炼工作要点，使原本繁琐的行政工作变得清晰有序，为行政部工作人员如何开展工作提供了简单有效的工作思路。

3. 用模板学习，以工具执行，简单有效的提升技巧

为了使读者能通过阅读本书，快速提升工作技巧，本书在各章节中根据各类工

作事项的实际应用情况，增加了制度、方案、表格等模板和工具。读者既可以将书中工具直接用于实际工作中；也可以通过学习模仿和改造各类工作模板，不断提升工作技巧。

4. 有例为证，心得指导，直指问题的工作笔记

在每章结尾，本书通过增添“工作笔记”，向读者讲述发生在行政岗位各工作事项中的真实案例，为读者提高工作能力、迅速缩短与其他同事之间的差距提供经验。

在本书编写过程中，孙立宏、孙宗坤、贾月、程富建、董连香负责资料的收集和整理以及图表编排，王淑敏、刘伟参与编写了本书的第1章，程淑丽、王楠、韩燕参与编写了本书的第2章，李作学、齐艳霞、王海燕参与编写了本书的第3章，权锡哲、金丹仙、刘俊敏参与编写了本书的第4章，班克武、李艳、孙佩红参与编写了本书的第5章，李相兰、关俊强、唐丽颖参与编写了本书的第6章，王鹤鹏、王瑞永、李亚慧参与编写了本书的第7章，全书由人力资源工作网王楠统撰定稿。

编者

2017年12月

第1章 行政部职责与角色 001

1.1 行政部做什么	002
1.1.1 来访接待管理	002
1.1.2 文书印信管理	002
1.1.3 会议会务管理	003
1.1.4 企业公关管理	003
1.1.5 安全保密管理	003
1.1.6 总务后勤管理	005
1.2 行政部扮演何种角色	006
1.2.1 企业高级参谋	006
1.2.2 沟通协调者	006
1.2.3 执行监督者	006
1.2.4 保障服务者	006
1.2.5 灵魂塑造者	007
工作笔记	007

第2章 来访接待管理实操 011

2.1 来访接待方案如何做	012
2.1.1 确定接待规格	012
2.1.2 选择接待形式	013
2.1.3 编制接待方案	013
2.2 日常接待工作怎么做	016
2.2.1 布置接待环境	016
2.2.2 准备接待用品	017
2.2.3 接待来宾来访	017
2.2.4 送别来宾来访	020
2.2.5 掌握接待礼仪	021

2.3 如何做好涉外接待	025
2.3.1 做好接待前期准备	025
2.3.2 合理安排礼宾次序	025
2.3.3 掌握悬挂国旗礼仪	028
2.3.4 掌握礼品馈赠技巧	029
工作笔记	030

第3章 文书印章管理实操

035

3.1 文书如何管理	036
3.1.1 明确文书撰写标准	036
3.1.2 规范文书收发管理	046
3.1.3 加强公文执行督办	051
3.2 印章如何管控	054
3.2.1 明确刻制要求	054
3.2.2 加强印章保管	056
3.2.3 规范印章使用	058
3.3 信件/快递如何管理	060
3.3.1 规范分类与登记	060
3.3.2 做好分发与回复	061
3.4 文档如何管理	062
3.4.1 规范文书归档	062
3.4.2 加强档案鉴定	065
3.4.3 做好档案保管	066
3.4.4 明确档案使用	067
3.4.5 搞好文档清理	069
工作笔记	070

第4章 会议会务管理实操

072

4.1 会前筹备需做什么	073
4.1.1 建立会议制度	073
4.1.2 做好会议筹备	078
4.1.3 筹划会议外包	088
4.2 会议期间如何管理	089

4.2.1	组织签到工作	089
4.2.2	引导人员入座	090
4.2.3	分发会议文件	091
4.2.4	做好会议服务协调	091
4.3	会后事项如何处理	094
4.3.1	做好会场清退管理	094
4.3.2	规范会议纪要管理	095
4.3.3	加强会议效果评估	098
4.4	会议成本如何控制	100
4.4.1	控制会议机会成本	100
4.4.2	控制会议费用预算	100
	工作笔记	103

第5章 企业公关管理实操 107

5.1	公关活动怎样做	108
5.1.1	加强公关活动策划	108
5.1.2	规范日常公关工作	115
5.2	危机公关如何解	119
5.2.1	做好日常准备	119
5.2.2	规范过程处理	121
5.2.3	完善后续处理	123
5.3	对外关系如何处	124
5.3.1	做好政府公关管理工作	125
5.3.2	做好媒体公关管理工作	126
	工作笔记	129

第6章 安全保密管理实操 131

6.1	值班工作怎么管	132
6.1.1	安排值班工作	132
6.1.2	明确值班要求	133
6.1.3	做好值班记录	133
6.2	安全工作如何抓	135
6.2.1	建立安全管理制度	135

6.2.2	加强安全教育宣传	137
6.2.3	做好安全事件处理	139
6.2.4	规范消防安全管理	143
6.3	保密工作如何做	147
6.3.1	做好定密与调整	147
6.3.2	完善技术保密管理	149
6.3.3	加强信息保密管理	152
6.3.4	规范档案保密管理	154
	工作笔记	159

第7章 总务后勤管理实操

161

7.1	办公室 5S 活动如何推	162
7.1.1	做好办公室整理工作	162
7.1.2	规范办公室整顿工作	164
7.1.3	加强办公室清扫工作	166
7.1.4	深化办公室清洁管理	168
7.1.5	提升办公室素养管理	171
7.2	财产物资如何监管	173
7.2.1	规范办公用品的管理	173
7.2.2	加强固定资产的管理	179
7.3	出差管理如何管控	190
7.3.1	明确出差管理工作要点	190
7.3.2	合理控制出差费用支出	193
7.4	企业车辆怎么调控	196
7.4.1	做好车辆日常管理	196
7.4.2	规范车辆调度和使用	200
7.4.3	加强车辆安全管理	202
7.5	员工食宿如何管理	206
7.5.1	完善员工住宿管理	206
7.5.2	健全员工餐饮管理	212
7.6	医务室如何管理	216
7.6.1	规范医务室人员管理	216
7.6.2	规范医务室医药管理	216
7.6.3	加强医务室服务管理	217
7.7	企业文化如何建设	217

7.7.1 规划文化建设	217
7.7.2 建设企业文化	218
7.7.3 评估文化建设	220
工作笔记	221



第 **1** 章 ▶▶

行政部职责与角色



1.1 行政部做什么

行政部作为企业的综合事务管理部门，其主要职能是为整个企业的运转提供支持和后勤保障，充分发挥其组织、协调、管理及服务的功能，促进企业日常经营管理工作高效运行。行政部的具体工作主要体现在来访接待管理、文书印信管理、会议会务管理、企业公关管理、安全保密管理、总务后勤管理6个方面。

1.1.1 来访接待管理

来访接待管理主要是针对来宾情况进行接待的规划，实施来宾的接送和宴请，并做好来宾接待过程中的沟通、安保等工作。来宾接待的具体事务如下所示。

- ① 了解来宾信息，根据来宾的个人情况、来访目的等，制定来宾接待方针、接待规格，选择接待形式。
- ② 编制来宾接待日程，准备接待物品，安排接待人员及招待期间的安全保卫工作。
- ③ 准备相应的接待物品以及宴请期间的安排。
- ④ 明确来宾离别的时间、离别的方式，组织安排来宾送别仪式，并注意遵守来宾送别期间的基本礼节。

1.1.2 文书印信管理

文书印信管理主要包括文书管理和印信管理两部分内容。

文书管理是指按照一定程序处理文书的全部活动。行政部文书管理的具体内容如图1-1所示。

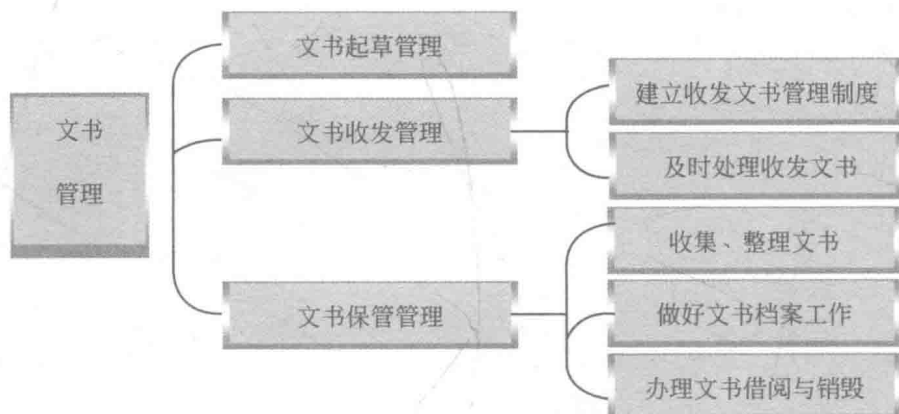


图1-1 行政部文书管理内容



印信管理是指对企业印章的管理,主要包括印信刻制、保管、使用等。行政部印信管理的具体内容如图 1-2 所示。

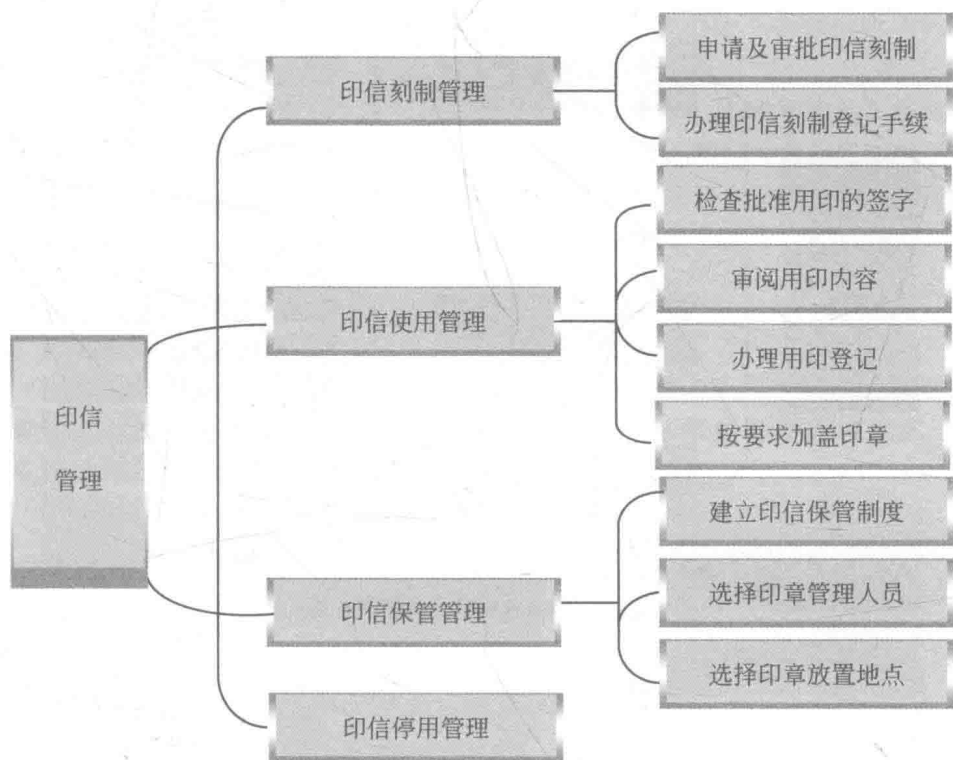


图1-2 行政部印信管理内容

1.1.3 会议会务管理

会议会务管理包括会议从筹备到善后的一系列管理工作。行政部会议会务管理的主要内容如图 1-3 所示。

1.1.4 企业公关管理

企业公关管理是指通过协调企业与媒体的需求与价值取向,使企业宣传目标与媒体信息需求相符合,确保双方利益达到最大化。行政部企业公关管理内容如图 1-4 所示。

1.1.5 安全保密管理

安全保密管理主要是对企业的治安、消防、生产以及文件资料进行安全管理,同时做好员工的安全教育培训等工作。安全保密管理的具体内容如下所示。

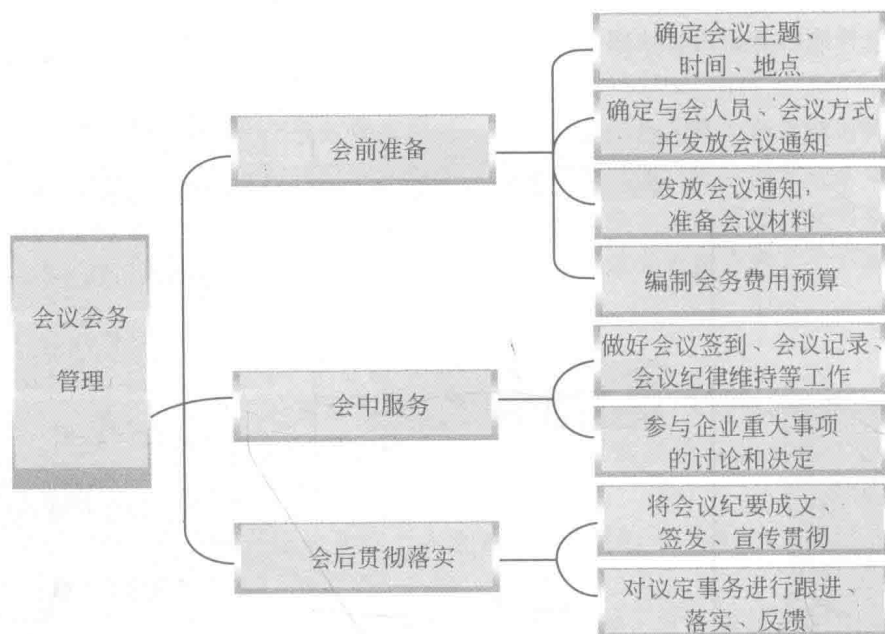


图1-3 行政部会议会务管理内容

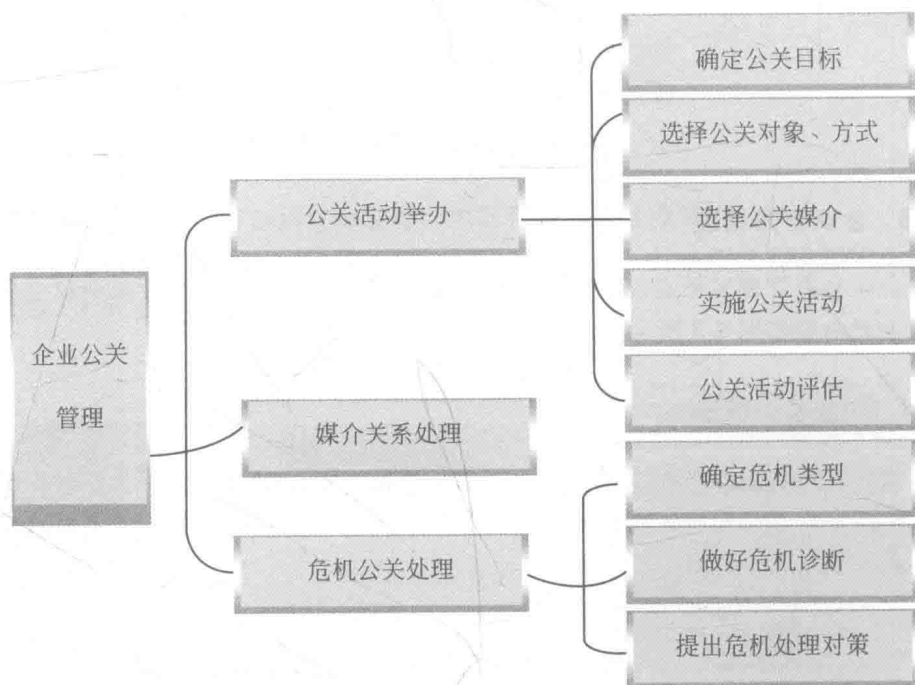


图1-4 行政部企业公关管理内容



① 企业内部人员打架、酗酒、偷盗管理，人员进出管理，日常安全隐患巡查、排查等。

② 建立健全消防安全管理制度，定期组织人员参与消防演练与消防知识培训，科学管理消防设备、设施，及时、有效地处理消防事故。

③ 监督员工日常安全生产及安全操作各种设备设施，及时为员工发放劳动保护用品，在企业内部组织开展安全生产月活动，为员工灌输安全生产知识。

④ 做好企业各种合同协议、经营管理类文件、技术资料的安全保密工作，正确处理废旧设备设施，确保企业安全保密管理工作科学、有效。

1.1.6 总务后勤管理

总务后勤管理是指行政部相关工作人员通过科学的方法和手段，通过有目标的组织协调，搞好后勤各项工作。行政部总务后勤事务管理内容如图 1-5 所示。

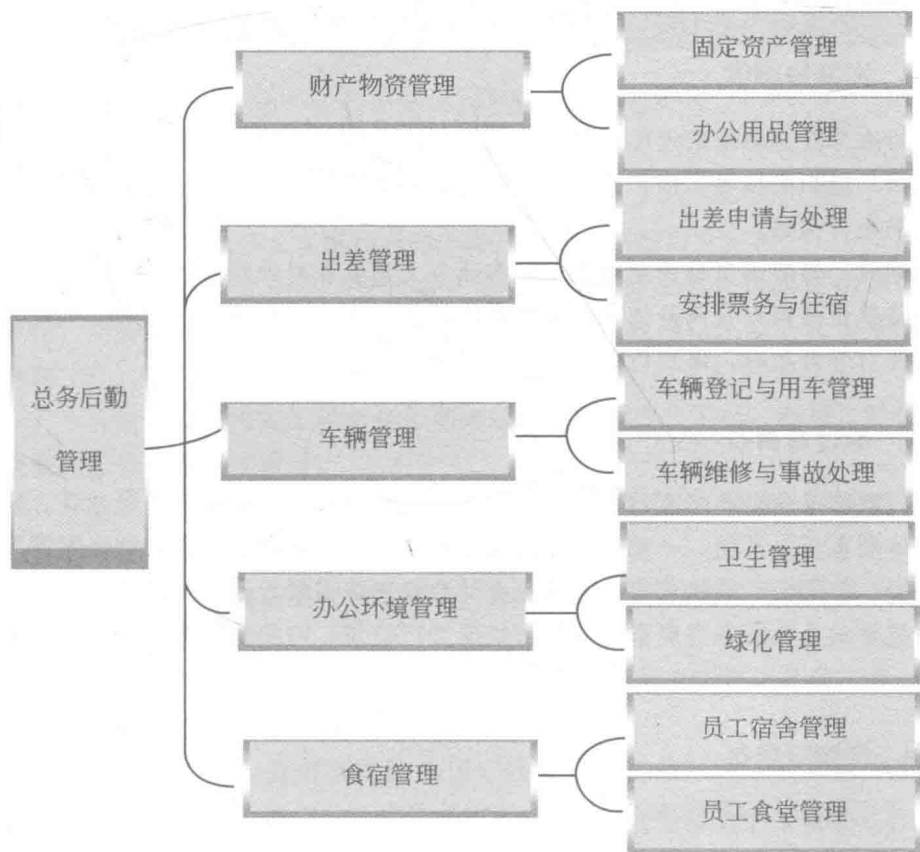


图1-5 行政部总务后勤事务管理内容



1.2 行政部扮演何种角色

行政部主要负责协助领导开展日常工作、协调各部门之间的工作配合、监督制度决策的执行、提供后勤保障服务、塑造企业文化等工作。归结起来，行政部所扮演的角色有以下5种角色。

1.2.1 企业高级参谋

这是行政部在企业中扮演的基本角色之一。作为上层领导的“参谋”，行政部应协助配合上层领导开展日常工作，如协助领导进行信息汇总、决策监督、调查研究、联系接待、管理文档以及处理其他交办的事项等。

行政部不仅应在日常事务方面做好上级领导的“参谋”和“助手”，更应在企业经营理念、管理策略、企业精神、企业文化等重大事项方面有自己的见解，从而真正成为企业领导不可或缺的“高级参谋”。

1.2.2 沟通协调者

行政部在企业中处于枢纽地位，是联系决策层与职能部门的纽带。行政部通过文书、组织会议等工作，除加强行政部与企业领导的沟通外，还要做好各部门之间的充分沟通。

同时，行政部也是企业与外部的沟通者。企业在对外经营过程中，需要与外部一些单位或客户有业务往来，需要安排接待；在企业有重大决策或发生重大事件需要对外公布时，需要行政部开展公关活动。

1.2.3 执行监督者

行政部既是企业制度的监督者，同时也是企业各项决策执行的督办者。这种监督体现在三个方面：一是当企业公文下发后，行政部需要对公文的下发情况进行督促，保障公文的执行力；二是企业的会议决策需要行政部督促执行；三是行政部需要对企业的各类规章制度执行情况进行监督，对违反规章制度的行为予以惩罚。

1.2.4 保障服务者

行政管理工作者既要为公司提供后勤保障服务，又要为员工提供后勤保障服务。一方面，行政部工作人员要从公司的角度考虑，如何在有限的成本内，为公司的各项工作的开展提供有力的后勤保障，使工作能有效开展，如保障会议顺利



召开以及督促会议决策的推行,保障接待工作顺利,通过公关活动推进企业宣传等;另一方面,行政部工作人员应站在员工的角度考虑,以员工的需求考虑问题,最大限度地满足员工的需求,使员工在工作中顺利开展工作,在工作之余能放松自我,从而将全身心投入工作中,如为员工出差提供保障服务、为员工食宿提供保障服务、为员工提供医疗服务等。通过为两者提供保障服务,使企业运作效率得到提高。

1.2.5 灵魂塑造者

企业文化是企业经营管理的核心,是一个企业的灵魂。没有企业组织文化的企业是没有“灵魂”的机器,将无法在不断变革的今天坚守自我,突破极限,超越历史,成就未来。行政部通过规划、建设、改进企业组织文化使企业始终保持活力,从而不断推动企业、员工的成长与发展。



工作笔记

行政部新员工入职:作为主管人员,我该做什么?

(1) 落地篇——了解公司,熟悉流程

① 时间:试用期。

② 目的:让新员工在最短时间内融入企业,明确自身定位。

③ 内容。为了让新员工尽快融入企业,行政部主管人员应主动安排工作,为新员工了解公司,熟悉流程创造条件。一般可以从以下几个方面开展工作。

- 为新员工安排好工位、办公桌椅以及必要的办公用品,新员工的位置最好安排在老员工附近。

- 简单介绍公司环境,介绍公司办公区域分布情况,简短介绍所在工位周围同事与新员工相互认识。

- 利用召开欢迎会或聚餐的方式,向新员工介绍行政部里的每一个员工,让其相互认识沟通。

- 请人力资源主管与新员工进行沟通,告知新员工所在岗位的工作职责以及新员工可以在该岗位上获得什么发展。

- 由直接岗位主管进行单独沟通,并安排入职第一周工作计划和任务。主要让其了解公司文化、发展战略以及行政部的现状和未来发展等,并了解新人专业能力、家庭背景、职业规划与兴趣爱好等。在安排第一周