

多 维 度
全 方 位

提供

操作工具应用范例
具体事项解决工具

行政办公管理

工具大全

肖玉波◎编著



附赠光盘

- ▲ 26 个行政管理解决方案
- ▲ 49 个行政办公文书范例
- ▲ 32 套行政人员素质模型
- ▲ 30 张行政人员考核量表

弗布克管理工具库系列

行政办公管理工具大全

肖玉波 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

行政办公管理工具大全 / 肖玉波编著. —北京:
人民邮电出版社, 2011. 1
(弗布克管理工具库系列)
ISBN 978-7-115-24439-0

I. 行… II. ①肖… III. 企业管理: 行政管理
IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 230177 号

内 容 提 要

本书囊括了行政管理工作中岗位职责、工作流程、管理制度、管理图表、管理方案、文书合同等 6 大维度, 内容涉及行政办公管理的 17 大具体工作事项, 提供了 462 个实用范例。

全书以“文字+图表+模板”的表现形式, 构建了一套“新、全、细”的管理工具体系, 具有很强的实务性和可操作性。本书为行政办公管理工作提供了“拿来即用”或“稍改即用”的参照范本, 是行政办公管理工作人员的案头必备工具书。

本书不仅适合行政办公管理人员使用, 也适合企业高层管理人员、人力资源部工作人员、企业培训师和高校相关专业教师阅读、使用。

弗布克管理工具库系列 行政办公管理工具大全

-
- ◆ 编 著 肖玉波
责任编辑 刘 盈
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京画中画印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 41 2011 年 1 月第 1 版
字数: 380 千字 2011 年 1 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-24439-0

定 价: 98.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

序

这是一套“拿来即用，即改即用，方便套用”的工具书！

这是一套“帮助企业构建制度化、流程化、规范化、工具化”的工具书！

这是一套“推进企业规范化管理、提高企业规范化运作、建立企业规范化管理体系”的整体解决方案书！

企业的发展史就是一部从小到大、从不规范到规范的历史。每一位管理者都希望自己的企业规范化经营，有序化运转，管理有制度，做事有流程，操作有工具。

只有企业整体上建立了完整的规范化管理体系、制定了健全的制度、梳理了工作的流程、选用了适合的执行工具，所有员工才会各司其职，所有部门才会协调统一，企业才有可能实现有序化的运转和规范化的经营。

“弗布克管理工具库系列”图书从岗位职责、工作流程、管理制度、管理图表、管理模型、管理方案、管理指标、文书合同、总结报告九大维度构建了一套“新、全、细”的管理工具体系，为企业推进规范化管理提供了可套用、可借鉴的工具体系，从而有助于企业持续达成高效能运转的目标。

“弗布克管理工具库系列”图书首次大规模推出“11 + 5”的管理工具大全，具体如下。

1. 十一大事项的管理工具大全

“弗布克管理工具库系列”图书涉及市场营销管理、客户服务管理、人力资源管理、培训管理、行政办公管理、财务会计管理、成本费用管理、生产管理、项目管理、量化管理、管理能力测评十一大事项，上述各职能领域的管理人员或工作人员在日常工作中所需的工具大多数都可以在本书中找到范例。

2. 五大行业的管理工具大全

“弗布克管理工具库系列”图书把上述工具体系置入工厂管理、物流管理、房地产管

理、物业管理、酒店管理五个不同的行业，进一步向读者展示了这一工具体系在不同行业的应用情况，并提供了大量针对具体行业的模板、范例，以便使各个行业的读者“拿来即用”。

“弗布克管理工具库系列”图书编选的都是企业常用的工具范例，以“文字 + 图表 + 模板”的表现形式，将岗位职责条理化、工作事项流程化、枯燥文字图表化、抽象知识模型化、管理事项指标化、文书范例模板化，企业各级管理人员和工作人员可以直接仿照这些工具范例制定或完善本企业或本职能领域的规章制度、方案文书、图表模型等。

前言

这是一本包含462个实用范例的工具书。

这是一本企业各级管理人员和行政工作人员的必备案头手册。

《行政办公管理工具大全》是“弗布克管理工具库系列”图书中的一本。本书突破了同类图书简单罗列各类工具的局限，从岗位职责、工作流程、管理制度、管理图表、管理方案、文书合同6大维度系统地构建了行政办公管理工具体系，是一本“新、全、细”且操作性较强的行政办公管理工具大全。

本书共分10章，首先向读者介绍了行政办公管理工具体系的设计思路，然后详细展示了行政办公管理工作所需的各项工具。

1. 创新性地给出行政办公管理工具体系的设计思路

本书针对行政办公管理工具体系中的6个维度，逐一介绍了每个管理工具的设计思路，为行政办公管理工具体系的设计工作提供了操作指南。

2. 全方位地构建行政办公管理工具体系

本书对日常接待、会议管理、文件收发、出差管理、印证管理、车辆管理、档案管理、文书资料管理、财产物资管理、提案管理和公关管理等17大具体工作事项逐一展开，详细介绍了这些工作中常用的流程、制度、图表、方案和文书合同等361个工具范例。

3. 多角度提供行政办公人员管理的工具范例

本书按职能不同梳理了32个行政办公管理岗位的具体职责，还有针对性地提供了各岗位能力素质模型、绩效考核量表、绩效考核制度等101个工具范例。为企业高层管理人员、人力资源部工作人员有效管理行政办公人员提供了一套“拿来即用”的工具体系。

总之，本书涵盖了行政办公管理工作中出现的所有问题和细节，书中设计的工作流程、管理制度、管理方案、管理图表和文书合同具有系统性、操作性、通用性的特点，行政办公管理人员可以“拿来即用”或“稍改即用”。

在本书的编写过程中，孙立宏、杨扬、金青龙、孙宗坤负责资料的收集和整理工作，钟华、邱小爽、邓长发、廖应涵、杨永余负责图表的制作和编排工作，梁华、姜巧萍、李艳参与编写了本书的第1章，曹静静、王瑞永、邹晓春参与编写了本书的第2章，刘仙梅、韩燕、李作学参与编写了本书的第3章，郭宁、张俊娟、李育蔚参与编写了本书的第4章，吴俊、袁燕华、蔡莉参与编写了本书的第5章，王海燕、权锡哲、滕晓丽参与编写了本书的第6章，黄成日、金成哲、姜曦参与编写了本书的第7章，郭强、刘丽、姚小凤参与编写了本书的第8章，韩伟静、林才顺、叶亚宁参与编写了本书的第9章，刘柏华、李静、张秋敏参与编写了本书的第10章，全书由肖玉波统撰定稿。

目 录

第 1 章 各种实用工具的设计	1
1.1 岗位职责设计	3
1.1.1 组织结构设计	3
1.1.2 部门职责设计	5
1.1.3 岗位责任设计	6
1.1.4 岗位职责描述	6
1.2 工作流程设计	8
1.2.1 如何设计流程	8
1.2.2 管理流程设计	13
1.2.3 业务流程设计	15
1.3 管理制度设计	17
1.3.1 制度设计流程	17
1.3.2 制度设计规范	22
1.3.3 制度结构形式	23
1.3.4 制度名称拟订	24
1.3.5 制度总则设计	24
1.3.6 制度正文设计	25
1.3.7 制度附则设计	26
1.3.8 制度附件设计	26
1.3.9 制度修订修正	26
1.4 管理图表设计	28
1.4.1 图表的作用	28
1.4.2 设计的原则	28
1.4.3 图表的形式	28

1.4.4	表格的绘制	29
1.4.5	图形的设计	30
1.5	方案指标设计	32
1.5.1	管理方案设计	32
1.5.2	管理指标设计	33
1.6	文书合同设计	34
1.6.1	行政文书设计	34
1.6.2	办公合同设计	36
第2章	行政办公各岗位职责	39
2.1	总经办各岗位职责	41
2.1.1	总经办主任岗位职责	41
2.1.2	总经理秘书岗位职责	42
2.1.3	总经理助理岗位职责	43
2.2	行政部各岗位职责	44
2.2.1	行政部经理岗位职责	44
2.2.2	行政主管岗位职责	45
2.2.3	行政专员岗位职责	46
2.3	前台接待各岗位职责	47
2.3.1	前台接待主管岗位职责	47
2.3.2	前台接待专员岗位职责	48
2.4	办公事务各岗位职责	49
2.4.1	办公事务主管岗位职责	49
2.4.2	行政采购专员岗位职责	50
2.4.3	文书档案管理员岗位职责	51
2.4.4	资料管理员岗位职责	52
2.5	车辆管理各岗位职责	53
2.5.1	车辆主管岗位职责	53
2.5.2	司机岗位职责	54
2.6	安全保密各岗位职责	55
2.6.1	安全保卫主管岗位职责	55
2.6.2	安全管理专员岗位职责	56

2.7	行政人事各岗位职责	57
2.7.1	行政人事主管岗位职责	57
2.7.2	行政人事专员岗位职责	58
2.7.3	人事考勤专员岗位职责	59
2.8	公关媒介各岗位职责	60
2.8.1	公关媒介主管岗位职责	60
2.8.2	公关媒介专员岗位职责	61
2.9	总务后勤各岗位职责	62
2.9.1	总务后勤主管岗位职责	62
2.9.2	总务后勤专员岗位职责	63
2.9.3	固定资产管理专员岗位职责	64
2.9.4	环境卫生管理专员岗位职责	65
2.9.5	餐厅宿舍管理专员岗位职责	66
2.9.6	物业管理专员岗位职责	67
2.10	法律事务各岗位职责	68
2.10.1	法务主管岗位职责	68
2.10.2	法务专员岗位职责	69
2.11	网络信息各岗位职责	70
2.11.1	网络主管岗位职责	70
2.11.2	信息专员岗位职责	71
2.11.3	网站编辑岗位职责	72
第3章	行政办公业务工作流程	73
3.1	日常接待工作流程	75
3.1.1	日常接待管理工作流程	75
3.1.2	接待费用报批申请流程	77
3.2	会议管理工作流程	79
3.2.1	会议准备管理工作流程	79
3.2.2	会议组织管理工作流程	81
3.3	文件收发管理工作流程	83
3.3.1	信函收发工作流程	83
3.3.2	发文管理工作流程	85

3.4	出差管理 workflows	87
3.4.1	日常出差管理流程	87
3.4.2	出差费用申请流程	89
3.5	印证管理 workflows	91
3.5.1	印章使用管理流程	91
3.5.2	企业证照管理流程	93
3.6	车辆管理 workflows	95
3.6.1	车辆使用申请流程	95
3.6.2	车辆维修管理流程	97
3.6.3	车辆肇事处理流程	99
3.7	档案管理 workflows	101
3.7.1	档案借阅管理流程	101
3.7.2	档案管理 workflows	103
3.7.3	档案销毁管理流程	105
3.8	文书资料管理 workflows	107
3.8.1	文书起草印发流程	107
3.8.2	文书管理 workflows	109
3.8.3	资料借阅管理流程	111
3.8.4	资料销毁管理流程	113
3.8.5	资料保密管理流程	115
3.9	财产物资管理 workflows	117
3.9.1	固定资产管理流程	117
3.9.2	固定资产盘点流程	119
3.9.3	办公设备申购流程	121
3.9.4	办公用品采购流程	123
3.10	提案管理 workflows	125
3.10.1	公司提案管理流程	125
3.10.2	提案改善 workflows	127
3.11	公关管理 workflows	129
3.11.1	公关策划管理 workflows	129
3.11.2	公共关系管理 workflows	131
3.11.3	危机公关管理 workflows	133

3.12 法务管理 workflows	135
3.12.1 法律服务管理 workflows	135
3.12.2 合同审定管理 workflows	137
3.12.3 合同纠纷处理 workflows	139
3.13 总务后勤管理 workflows	141
3.13.1 员工餐厅管理 workflows	141
3.13.2 宿舍入住管理 workflows	143
3.14 环境卫生管理 workflows	145
3.14.1 办公环境管理 workflows	145
3.14.2 办公卫生管理 workflows	147
3.14.3 环卫绿化管理 workflows	149
3.15 消防安全管理 workflows	151
3.15.1 日常消防检查 workflows	151
3.15.2 日常安全检查 workflows	153
3.15.3 突发事件处理 workflows	155
3.16 行政人事管理 workflows	157
3.16.1 人事招聘管理 workflows	157
3.16.2 人事培训管理 workflows	159
3.16.3 人事考核管理 workflows	161
3.16.4 人事薪酬管理 workflows	163
3.16.5 人事纠纷处理 workflows	165
3.17 行政费用管理 workflows	167
3.17.1 行政费用预算 workflows	167
3.17.2 行政费用评估 workflows	169
第4章 行政办公管理制度	171
4.1 日常接待工作规范	173
4.1.1 客户接待制度	173
4.1.2 参观接待规范	174
4.1.3 前台礼仪规范	176
4.2 行政会议管理制度	177
4.2.1 会议管理制度	177

4.2.2	会议室使用制度	179
4.2.3	会议设备管理制度	180
4.3	文件收发管理规范	181
4.3.1	收文操作规范	181
4.3.2	发文操作规范	182
4.4	员工出差管理规定	183
4.4.1	员工出差管理制度	183
4.4.2	出差报销管理制度	184
4.5	印照使用与保管制度	186
4.5.1	印章保管使用制度	186
4.5.2	证照保管使用规定	188
4.6	车辆管理制度	189
4.6.1	车辆使用管理制度	189
4.6.2	车辆维修保养制度	191
4.7	档案管理制度	192
4.7.1	公司档案管理制度	192
4.7.2	档案借阅管理制度	196
4.8	文书资料管理制度	197
4.8.1	公司文书管理制度	197
4.8.2	资料借阅管理规定	199
4.8.3	资料销毁管理规定	201
4.8.4	资料保密管理规定	202
4.9	财产物资管理制度	204
4.9.1	固定资产管理制度	204
4.9.2	办公设备管理制度	207
4.9.3	办公用品管理制度	209
4.10	提案管理制度	211
4.10.1	公司提案管理制度	211
4.10.2	公司提案奖励制度	213
4.11	公关管理制度	214
4.11.1	对外宣传规范	214
4.11.2	公关管理制度	216

4.11.3 危机预警制度	218
4.12 法务管理制度	219
4.12.1 合同审核管理制度	219
4.12.2 案件处理工作规范	221
4.13 总务后勤管理制度	222
4.13.1 餐厅管理制度	222
4.13.2 宿舍管理制度	225
4.14 环境卫生管理制度	228
4.14.1 办公室卫生管理规定	228
4.14.2 环境绿化管理制度	229
4.14.3 宿舍卫生评比办法	231
4.15 员工安全管理制度	233
4.15.1 消防安全管理制度	233
4.15.2 安全保卫管理制度	235
4.16 行政人事管理制度	238
4.16.1 考勤管理制度	238
4.16.2 人事招聘制度	240
4.16.3 内部选拔制度	242
4.16.4 人员晋升制度	244
4.16.5 培训管理制度	245
4.17 行政费用管理制度	247
4.17.1 行政费用预算制度	247
4.17.2 行政费用审批制度	249
第5章 行政办公管理图表	251
5.1 日常接待管理图表	253
5.1.1 日常接待事项图	253
5.1.2 来访客人登记表	253
5.1.3 接待工作日记表	254
5.1.4 客户来电记录表	254
5.1.5 来宾接待计划表	255
5.1.6 公司参观登记表	255

5.1.7	公司参观许可证	256
5.1.8	公务接待审批表	257
5.1.9	商务接待安排表	258
5.1.10	接待宴请申请表	259
5.1.11	接待宴请记录表	259
5.1.12	接待工作总结表	260
5.2	行政会议管理图表	260
5.2.1	会议事项管理图	260
5.2.2	年度会议计划表	261
5.2.3	年度例会安排表	261
5.2.4	年度会议汇总表	262
5.2.5	会议方案审核表	262
5.2.6	会议安排计划表	263
5.2.7	会议议程安排表	264
5.2.8	会议用品明细表	265
5.2.9	行政会议通知单	266
5.2.10	行政会议记录表	267
5.2.11	行政会议纪要表	267
5.2.12	决议事项确认表	268
5.2.13	决议实施管理表	269
5.2.14	会议进行检查表	270
5.2.15	会议散会检查表	270
5.2.16	行政会议总结表	271
5.2.17	会议室使用申请表	272
5.2.18	会议室使用登记簿	272
5.3	文件管理图表	273
5.3.1	文件管理事项图	273
5.3.2	公文接收登记表	273
5.3.3	公文发放记录表	274
5.3.4	文件目录一览表	274
5.3.5	文件印制申请单	275
5.3.6	复印文件登记表	275

5.3.7	资料存放记录簿	275
5.3.8	文件督办通知单	276
5.3.9	公文收发汇总表	276
5.3.10	公文收发会签单	276
5.3.11	文件用印申请表	277
5.3.12	函件接收记录表	277
5.3.13	函件寄送记录表	278
5.3.14	图书资料借阅卡	278
5.3.15	图书借阅登记表	278
5.3.16	声像材料送审表	279
5.4	差旅管理图表	279
5.4.1	差旅事项管理图	279
5.4.2	差旅事项说明表	280
5.4.3	年度出差计划表	280
5.4.4	出差准备费用表	281
5.4.5	出境差旅申请表	281
5.4.6	出差申请审批表	282
5.4.7	员工出差登记表	282
5.5	印照管理图表	283
5.5.1	印照风险管理图	283
5.5.2	印章样式标准表	284
5.5.3	印章刻制申请表	284
5.5.4	印章使用登记表	285
5.5.5	印章使用申请表	285
5.5.6	印章使用审批单	285
5.5.7	印章管理登记表	286
5.5.8	印章使用范围表	286
5.5.9	印章销毁申请表	287
5.5.10	执照使用登记表	287
5.6	车辆管理图表	288
5.6.1	车辆管理事项图	288
5.6.2	车辆购入申请表	288

5.6.3	车辆使用申请表	289
5.6.4	车辆派出登记表	290
5.6.5	车辆行驶记录表	290
5.6.6	车辆使用日志表	291
5.6.7	车辆维修申请表	292
5.6.8	车辆保养记录表	292
5.6.9	车辆加油记录表	293
5.6.10	车辆使用月报表	293
5.6.11	车辆违章记录表	293
5.7	档案管理图表	294
5.7.1	档案管理事项图	294
5.7.2	档案存放备查表	294
5.7.3	档案备查索引表	295
5.7.4	档案内容登记簿	295
5.7.5	档案存放明细表	295
5.7.6	档案调阅申请单	296
5.7.7	档案调阅记录表	296
5.7.8	档案调阅催还单	297
5.7.9	档案移转代理卡	297
5.7.10	作废档案焚毁单	297
5.8	资料安全管理图表	298
5.8.1	资料安全事项图	298
5.8.2	机密文件备查单	298
5.8.3	资料借阅申请单	299
5.8.4	资料借阅记录表	299
5.8.5	公文签办权限表	299
5.8.6	资料丢失报告单	300
5.9	财产物资管理图表	301
5.9.1	固定资产管理图	301
5.9.2	低值易耗品管理图	301
5.9.3	固定资产台账	302
5.9.4	固定资产申购表	302