



企业日常管理实操细节

Practical details for daily Management of Enterprise

行政管理 实操细节

Practical Details For Administering Executive Affairs

滕宝红 编著



广东省出版集团
广东经济出版社



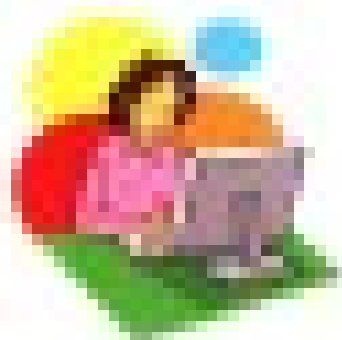
教育部審定高中課程參考用書

教育部審定高中課程參考用書

行政管理 实操细节

Administrative Management Practical Details

◎ 高中課程參考用書



教育部審定高中課程參考用書
行政專業科目



企业日常管理实操细节

Practical details for daily Management of Enterprise

行政管理 实操细节

Practical Details For Administering Executive Affairs

滕宝红 编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

行政管理实操细节/滕宝红编著. —广州: 广东经济出版社, 2006.1

(企业日常管理实操细节丛书·第一辑)

ISBN 7-80728-175-8

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 130718 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	肇庆市科建印刷有限公司 (肇庆市星湖大道)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	9.5 2 插页
字数	179 000 字
版次	2006 年 1 月第 1 版
印次	2006 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-175-8 / F·1329
定价	全套 (1—5 册) 定价: 100.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

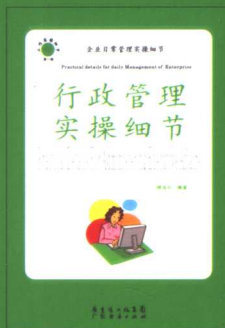
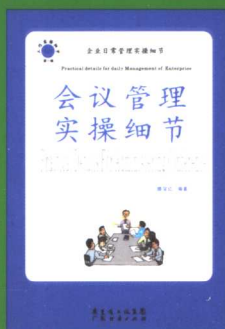
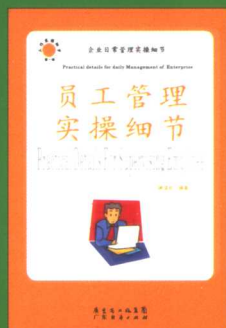
营销网址: <http://www.gebook.com>

·版权所有 翻印必究·

本书导读

- 办公用品管理
- 文档资料管理
- 办公自动化管理
- 安全保密管理
- 值班接待管理
- 物品资产管理
- 总务后勤管理
- 医疗保健管理
- 办公环境管理
- 行政人员管理
- 会务工作管理

企业日常管理实操细节 第一辑



企业日常管理实操细节

第一辑

西方谚语云：“上帝存在于细节之中。”上帝是万能的主宰。因而按时下流行的说法，就是细节决定成败。

什么是细节？细节是事物发展中最细微的环节，最基本的元素或最细小的形态。一些关键的细节往往可以反映、影响甚至改变大局。

小时候我们常唱一首儿歌：“螺丝帽，虽然小，祖国建设不可少。”螺丝帽就是细节。少了它，整部机器就无法正常运转。“千里之堤，溃于蚁穴”，所以我们必须防微杜渐。君不见几片脱落的隔热瓦，可以导致“发现号”航天飞机在空中爆炸解体；而引起美国“9.11”恐怖袭击事件中双子星塔倒塌的原因，竟然是钢板上的锈迹。原来，双子星塔是横梁架结构。在横梁架上铺上钢板，然后再涂上防火墙。由于钢板上的锈迹没有去除，在大火熊熊中防火墙容易脱落，结果钢板被烧融无法支撑钢架，使大楼轰然倒塌。事后，研究人员感叹地说，如果没有这些锈斑，也许可以避免楼倒人亡的悲剧。纵观古今中外，细节决定成败的案例不胜枚举。

1485年，国王理查三世准备与里士满伯爵亨利率领的军队在英国波斯沃斯决一死战时，坐骑的一只马掌由于钉子不够没有钉牢而掉了，理查连同战马跌翻在地，士兵见状，纷纷撤退，理查被俘，江山尽失。

在第一次世界大战期间的一天，一名德军参谋从望远镜里看到在敌战区一块坟地里，有一只高贵的金丝猫，天天出来晒太阳。他推断出：坟地里可能有敌人的一个高级指挥掩蔽部。于是，德军集中6个炮兵营轰击，整个坟地被夷成平地。事后查明，坟地里果然是法军一个旅指挥所，指挥所人员被一举全歼。

越王勾践在祝贺宴会上听到赞扬大臣之功时一个脸色，便使大

臣范蠡从中看出了一个严重的问题：“越王不欲归功臣下，疑忌之端已见矣！”凭他长期对越王的观察了解，“越王为人，长颈鸟喙，忍辱妒功。可与共患难，不可与共安乐。”范蠡从勾践的一个脸色，联系到勾践的一贯为人，估计到了危险结局，退隐江湖，才避免了灾祸。而另一位有功之臣文种，不能识微知著，最后被越王杀戮。

可见，细节不仅影响到事关国家安危大局的一场战争，或事关战役成败的一场战斗，也影响到仕海沉浮，个人安危。

由于产品同质化问题严重，企业已进入到了白热化的竞争甚至是恶性竞争的状态。企业的微利时代来临了。在微利时代中，企业若不重视细节，小则出现质量问题，大则导致企业亏损甚至衰落、倒闭。关于细节管理的重要性问题，坊间流行的以《细节决定成败》为主的一大批同类书籍，已详尽地阐明了这个理念。问题恰恰在于，道理大家都明白了，关键是怎么做？我们几乎翻遍了图书市场的同类书，没能找到有关介绍方法和技巧的书籍。

说千道万，不如实操实干！于是，我们组织策划了这套《企业日常管理实操细节》丛书。她的价值在于，对管理的各个领域，尽量从每个环节、每道工序、每个流程，甚至连每条生产线上，介绍不容忽视的操作细节，力求“实际、实用、实操、实效”，满足企业对细节管理的要求，从而大大提高企业管理水平和经济效益，使企业昌盛，个人发达。

为什么日本制造业名列世界第一？作为最基本的条件，那是因为他们注重一颗螺丝拧几圈都有明确标准之类的细节。我们希望在企业关注这套书的同时，有更多的企管精英加入到我们的作者队伍中来，多为企业读者介绍诸如“一个螺丝拧几圈”这种容易被忽视，但事关质量大局的实操细节，使这套书原创性、实操性更强，价值含量更高，生命力更强。

目 录

第1章 办公用品管理

- 细节01 日常办公用品的配备要求 / 2
- 细节02 文具用品分类管理 / 5
- 细节03 办公物品领用申请管理 / 8
- 细节04 办公用品的采购管理 / 11
- 细节05 办公用品的分配管理 / 14
- 细节06 提高办公用品的利用率 / 17
- 细节07 办公用品保管要求 / 20
- 细节08 易耗品的使用管理 / 23
- 细节09 办公文具使用管理办法 / 26

第2章 文档资料管理

- 细节10 文件收发管理标准 / 30

- 细节11 发文拟稿注意要点 / 32
- 细节12 文件分送具体要求 / 34
- 细节13 文件传阅要点 / 37
- 细节14 文件签发注意事项 / 40
- 细节15 发文登记管理 / 43
- 细节16 文件归档的工作步骤 / 46
- 细节17 了解资料库的功能 / 49
- 细节18 图书资料室管理标准 / 52

第3章 办公自动化管理

- 细节19 办公自动化设备管理 / 56
- 细节20 办公自动化技术准备流程 / 59
- 细节21 复印机的使用步骤 / 62
- 细节22 特殊文件的复印方法 / 65
- 细节23 对打印机进行保养维护 / 68
- 细节24 传真机的日常维护 / 70
- 细节25 碎纸机使用安全事项 / 72
- 细节26 计算机管理标准 / 75
- 细节27 网络使用管理规定 / 77

第4章 安全保密管理

- 细节28 加强信息系统保密措施 / 80

- 细节29 行政人员保密纪律要求 / 83
- 细节30 加强保安工作管理 / 86
- 细节31 消除影响安全工作的因素 / 89
- 细节32 工作环境安全管理 / 92
- 细节33 文件收发流程保密管理 / 95
- 细节34 会议保密措施 / 98
- 细节35 印章的保管要点 / 101
- 细节36 物品进出管理措施 / 103

第5章 值班接待管理

- 细节37 值班工作的基本要求 / 108
- 细节38 值班制度管理 / 111
- 细节39 值班人员安排类型 / 114
- 细节40 正确处理值班时的偶发事件 / 118
- 细节41 值班电话处理技巧 / 121
- 细节42 来宾参观接待办法 / 123
- 细节43 接待费用管理 / 126
- 细节44 接待工作的规格 / 129
- 细节45 接待来访交谈要点 / 132

第6章 物品资产管理

- 细节46 对公司财产进行系统化管理 / 136

- 细节47 申购办公设备的要点 / 139
- 细节48 资产毁损、丢失赔偿管理 / 141
- 细节49 公司车辆管理的具体内容 / 144
- 细节50 对公司派车进行管理 / 148
- 细节51 办公设备收发管理 / 151
- 细节52 对物品资产转移进行管理 / 154
- 细节53 制定公司设备维修计划 / 157
- 细节54 设备维护岗位人员责任 / 160

第7章 总务后勤管理

- 细节55 企业生活设施管理 / 164
- 细节56 企业物品的保管 / 167
- 细节57 企业宿舍管理 / 170
- 细节58 宿舍区维修管理 / 173
- 细节59 食堂工作管理 / 175
- 细节60 公司加餐管理制度 / 178
- 细节61 食堂餐卡的管理 / 180
- 细节62 传达室事务管理 / 183
- 细节63 日常消防安全管理 / 186

第8章 医疗保健管理

- 细节64 公司医务人员工作管理 / 190

- 细节65 办公室卫生管理 / 192
- 细节66 员工就诊服务准则 / 195
- 细节67 电击伤急救要点 / 198
- 细节68 中暑员工急救措施 / 200
- 细节69 常见创伤的处理方法 / 202
- 细节70 烧伤员工急救措施 / 204
- 细节71 掌握快速止血法 / 207
- 细节72 选择正确的搬运法 / 210

第9章 办公环境管理

- 细节73 办公室内部结构设计实务 / 214
- 细节74 简化办公室工作 / 217
- 细节75 办公室内的装饰 / 220
- 细节76 办公室标识系统管理 / 223
- 细节77 设计开放式办公室 / 225
- 细节78 设计全景式办公室的要求 / 228
- 细节79 办公楼绿化标准 / 231
- 细节80 草地保养管理注意事项 / 234
- 细节81 抓好树木管理三件事 / 237

第10章 行政人员管理

- 细节82 办公室人员配备原则 / 240

- 细节83 办公人员素质要求 / 243
- 细节84 办公室的组织方式 / 246
- 细节85 为企业领导配备文职人员 / 250
- 细节86 行政人员着装要求 / 253
- 细节87 行政人员行为规范 / 256
- 细节88 办公室人员考勤管理 / 259
- 细节89 行政办公人员日常工作内容 / 261
- 细节90 行政人员绩效考核管理 / 264

第11章 会务工作管理

- 细节91 拟订与会人员名单 / 268
- 细节92 办公会议会务工作要点 / 271
- 细节93 电话会议会务工作要点 / 274
- 细节94 国际会议服务工作要点 / 277
- 细节95 会场服务管理重点 / 280
- 细节96 会议食宿管理方法 / 283
- 细节97 会议财物管理方法 / 286
- 细节98 会议文件分类管理 / 289
- 细节99 巧妙利用人的感觉、知觉布置会场 / 292

第 1 章

办公用品管理



成功源于细节，

细节决定成败。

——智者语



细节 01

日常办公用品的配备要求

适用场景

当想了解日常办公用品的配备要求时，查看本细节。

细节描述

日常办公用品指企业日常工作及业务操作所使用的文具、器具等。例如规尺、剪刀、裁纸刀、订书机等文具，电子计算器、算盘、计算机、笔记本电脑等办公设备。

- 为使图表等文件制作快速且漂亮，所使用的文具包括规尺、样板、剪刀、裁纸机、绘图用具等。

- 文书化也有誊写、打印、印刷、修改文书的工作。平时，就要使用文字处理机、微机、桌面印刷机等办公设备。

- 制作文书也需要复印。

温馨提示

当机密文件复印错误或需要销毁机密文件时，可放入碎纸机切碎。