

一本全面、翔实的流程**节点集**
一部实用、高效的管理**工具书**

行政管理**流程与节点** 精细化设计

■ 薛显东 编著

管理流程图

构建拿来即用的管理流程体系

权责明细表

明确界定执行主体的职责权力

节点说明表

指引流程节点事项的执行要点

文件体系图

记录流程执行依据与执行结果

弗布克企事业单位行政精细化管理系列

行政管理流程与节点 精细化设计

薛显东 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

行政管理流程与节点精细化设计 / 薛显东编著. —
北京: 人民邮电出版社, 2014. 3
(弗布克企事业单位行政精细化管理系列)
ISBN 978-7-115-34536-3

I. ①行… II. ①薛… III. ①企业管理—行政管理
IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 013902 号

内 容 提 要

本书围绕企事业单位常用的 51 套行政管理流程, 以“管理流程图+权责明细表+节点说明表+文件体系图”的表现形式, 构建了一套全新、实用、高效的流程管理体系。

本书涉及事项包括日常办公管理、日常接待管理、印章证照管理、文书资料管理、财产物资管理、行政会议管理、总务后勤管理、公关法务管理、安全保密管理、行政档案管理、行政费用管理等, 为各类企事业单位推进行政流程管理、提升流程执行力提供了“拿来即用”或“稍改即用”的指导性工具。

本书适合企事业单位经营管理人员、行政管理人员、流程管理人员、管理咨询人士阅读, 也适合高等院校相关专业的师生阅读、使用。

◆ 编 著 薛显东
责任编辑 王莹舟
执行编辑 徐晓菲
责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 15.5 2014 年 3 月第 1 版
字数: 102 千字 2014 年 3 月北京第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克企事业单位行政精细化管理系列”序

随着竞争的不断加剧，企事业单位必须重视行政作业的效率 and 效益，使行政管理过程中的优势转化成企事业单位的竞争力。一般而言，只有岗位职责明晰、按制度执行、按流程执行，企事业单位的行政管理才能执行到位、执行专业、执行有效，行政管理的效率也才能提高。但是，大多数单位目前还没有形成科学、完善的行政管理体系。

“弗布克企事业单位行政精细化管理系列”图书就是要解决企事业单位行政管理的专业性和规范化问题，提高企事业单位行政管理的效率。本系列图书紧紧围绕“精细化”这一主题，在提供行政管理各岗位职责的同时，还为行政岗位任职者提供了各种可以借鉴的制度范例、文书模板、执行流程和工具表单，能够帮助企事业单位有效避免行政管理浮于表面、流于形式的问题。

本系列共包括《行政各岗位职责与考核精细化管理》、《行政管理制度与表单精细化设计》、《行政管理流程与节点精细化设计》、《行政管理文书与方案精细化设计》、《行政管理关键点精细化设计》五本图书，具体的内容特色如下所述。

1. 岗位职责与考核精细化

本系列图书按组织设计和工作分析的原理，从部门、岗位两个层面，为企事业单位行政部门的职责设计和岗位设计提供了分层化、工具化、实务化、精细化的解决方案，旨在帮助企事业单位设计出科学、高效的部门职能和岗位职能，提高相关岗位人员及组织整体的工作效率。

2. 管理制度与表单标准化

本系列图书设计了行政管理过程中实用的标准化管理制度，并在制度后面增加了该制度中将会用到的或与其紧密相关的表单，给出了细化、可执行的范本，方便读者“拿来即用”，同时增强了制度的针对性和可执行性，帮助企事业单位提升执行的效果。

3. 管理流程与节点规范化

本系列图书非常规范地设计了行政管理过程中的主要流程图，并对流程图中的关键节点进行了细化说明，明确了各个节点的权责分工、具体事项说明、输入输出文件等，从而确保了企事业单位业务的执行过程更加规范化、高效化。

4. 管理文书与方案模板化

本系列图书对企事业单位行政管理过程中所需的各类文书与方案进行了模板化的设计，为业务管理和执行人员提供了大量的模板范例及参照范本。这些模板及范本，读者可直接套用或稍改即用。

5. 各项业务关键点清晰化

本系列图书中的《行政管理流程与节点精细化设计》从行政管理工作的各项具体业务分析入手，确定了各项业务的主要风险点、流程图，分析了各流程中的关键节点，进而确定了各项业务的关键点。同时，本系列图书对各项业务关键点进行了详细剖析，并用图、表、流程的形式清晰地展现出来，帮助读者详细了解行政管理的各项具体业务。

综上所述，“弗布克企事业单位行政精细化管理系列”图书本着管理岗位设计精细化、制度表单标准化、流程节点规范化、文书方案模板化、业务关键点清晰化的设计理念，通过岗位职责与考核、制度与表单、流程与节点、文书与方案、业务关键点等实用模块，为读者提供了全方位的行政管理工作指导与参考依据，是行政管理人员在工作中必不可少的工具书。

由于各种原因，本系列图书中可能仍有很多不足之处，衷心欢迎广大读者批评指正，以便我们改版时能够做得更好，读者用起来也更加方便。

前言

《行政管理流程与节点精细化设计》是“弗布克企事业单位行政精细化管理系列”图书中的一本。本书围绕行政管理流程与节点的精细化设计，将行政管理事项的执行工作落实到具体的流程中，从而解决了企事业单位管理中“由谁做”、“做什么”的问题，也可以帮助企事业单位行政管理人员顺利实现了从“知道做”到“如何做”，再从“如何做”到“如何有效去做”的科学转变。

本书以企事业单位行政部门的“管理流程 + 主体权责 + 节点说明 + 文件体系”为核心，按照行政管理事项，设计了行政管理过程中所能用到的管理流程，明确了各执行主体的权责范围，强化了每个部门、每个员工的责任意识。书中内容有利于企事业单位推进行政管理工作的流程化与标准化，提升员工的实际执行能力。

本书作为流程与节点设计的工具书，内容结构具有以下四大特点。

1. 构建了“拿来即用”的流程体系

在梳理行政管理工作内容的基础上，本书共设计了 51 套行政管理流程，从而细化了行政管理的具体工作事项，构建了“拿来即用”的行政管理流程体系，为企事业单位行政管理工作的流程化、标准化提供了很好的指导。

2. 明确界定了执行主体的职责权力

本书围绕行政管理流程体系，对每一个流程执行主体的权责进行了明确界定，明确了流程中各执行主体的工作内容、工作目标与责任事项，帮助流程中相关人员了解自己应该做什么、怎么做，从而使行政管理工作的开展更加有章可循。

3. 指明了流程节点事项的执行要点

为达到行政管理流程高效执行的目的，本书还针对流程中的节点事项，给出了流程节点的操作说明，列出了该节点事项在流程中的执行周期、适用单位、责任部门等流程执行要素，帮助企事业单位科学开展行政管理流程、提升经营绩效。

4. 梳理了流程节点文件体系，规范了流程执行

本书在设计管理流程、界定权责与节点说明的基础上，梳理了该流程中各个节点事项在执行过程中所依据的输入文件、生成的输出文件，从而形成了流程节点文件体系，规范

了流程执行依据，也记录了流程执行结果，最终形成了完整的成果文件体系。

综上所述，本书针对企事业单位行政管理流程中需要控制的节点事项、职责权力、文件体系等问题，给出了大量可供参考的解决方案。书中所设计的管理流程图、执行主体权责表、节点事项说明表等，均可供读者“拿来即用”或“稍改即用”。

在本书编写的过程中，孙立宏、刘井学负责资料的收集和整理，王建霞负责图表编排，姚严胜参与编写了本书的第1章，滕金伟参与编写了本书的第2章，高娃参与编写了本书的第3章，杨冠宇参与编写了本书的第4章，程淑丽参与编写了本书的第5章，滕晓丽参与编写了本书的第6章，韩伟静参与编写了本书的第7章，张浩浩参与编写了本书的第8章，杨晓溪参与编写了本书的第9章，陈瑞红参与编写了本书的第10章，杨茜参与编写了本书的第11章，毕汪峰参与编写了本书的第12章，全书由薛显东统撰定稿。

弗布克
2014年1月

《行政管理流程与节点精细化设计》
编读互动信息卡

亲爱的读者：

感谢您购买本书。只要您以以下三种方式之一成为普华公司的会员，即可免费获得普华每月新书信息快递，在线订购图书或向我们邮购图书时可获得免付图书邮寄费的优惠：①详细填写本卡并以传真（复印有效）或邮寄返回给我们；②登录普华公司官网注册成为普华会员；③关注微博：@普华文化（新浪微博）。会员单笔订购金额满 300 元，可免费获赠普华当月新书一本。

哪些因素促使您购买本书（可多选）

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| ☐ 本书摆放在书店显著位置 | ☐ 封面推荐 | ☐ 书名 |
| ☐ 作者及出版社 | ☐ 封面设计及版式 | ☐ 媒体书评 |
| ☐ 前言 | ☐ 内容 | ☐ 价格 |
| ☐ 其他（ | | ） |

您最近三个月购买的其他经济管理类图书有

- | | | | |
|------|---|------|---|
| 1. 《 | 》 | 2. 《 | 》 |
| 3. 《 | 》 | 4. 《 | 》 |

您还希望我们提供的服务有

- | | | |
|------------|---------|---|
| 1. 作者讲座或培训 | 2. 附赠光盘 | |
| 3. 新书信息 | 4. 其他（ | ） |

请附阁下资料，便于我们向您提供图书信息

姓 名	联系电话	职 务
电子邮箱	工作单位	
地 址		

地 址：北京市丰台区成寿寺路 11 号邮电出版大厦 1108 室

北京普华文化发展有限公司（100164）

传 真：010 - 81055644

读者热线：010 - 81055656

编辑邮箱：xuxiaofei@puhuabook.com

投稿邮箱：puhua111@126.com，或请登录普华官网“作者投稿专区”。

投稿热线：010 - 81055633

购书电话：010 - 81055656

媒体及活动联系电话：010 - 81055656

邮件地址：hanjuan@puhuabook.com

普华官网：<http://www.puhuabook.com.cn>

博 客：<http://blog.sina.com.cn/u/1812635437>

新浪微博：@普华文化（关注微博，免费订阅普华每月新书信息速递）

目 录

第 1 章	流程与节点	1
1.1	流程分类	2
1.1.1	管理流程	2
1.1.2	业务流程	3
1.2	流程形式	4
1.2.1	矩阵式流程图	4
1.2.2	泳道式流程图	4
1.3	流程绘制	5
1.3.1	流程绘制工具	5
1.3.2	流程绘制步骤	5
1.3.3	流程绘制模板	6
1.4	节点分析	7
1.4.1	节点确定	7
1.4.2	节点描述	10
1.5	主要问题	11
1.5.1	执行主体	11
1.5.2	权责描述	12
1.5.3	流程节点控制	13
第 2 章	日常办公管理流程与节点	15
2.1	工牌制服管理流程与节点	16
2.1.1	工牌制服管理流程图	16
2.1.2	执行主体权责明细表	17
2.1.3	流程图节点说明表单	18
2.1.4	节点相关文件体系图	19
2.2	名片印制管理流程与节点	20
2.2.1	名片印制管理流程图	20
2.2.2	执行主体权责明细表	21
2.2.3	流程图节点说明表单	22

2.2.4	节点相关文件体系图	23
2.3	文件复印管理流程与节点	24
2.3.1	文件复印管理流程图	24
2.3.2	执行主体权责明细表	24
2.3.3	流程图节点说明表单	25
2.3.4	节点相关文件体系图	26
第3章	日常接待管理流程与节点	27
3.1	预约接待管理流程与节点	28
3.1.1	预约接待管理流程图	28
3.1.2	执行主体权责明细表	29
3.1.3	流程图节点说明表单	30
3.1.4	节点相关文件体系图	31
3.2	参观接待管理流程与节点	32
3.2.1	参观接待管理流程图	32
3.2.2	执行主体权责明细表	33
3.2.3	流程图节点说明表单	34
3.2.4	节点相关文件体系图	35
3.3	媒体接待管理流程与节点	36
3.3.1	媒体接待管理流程图	36
3.3.2	执行主体权责明细表	37
3.3.3	流程图节点说明表单	38
3.3.4	节点相关文件体系图	39
第4章	印章证照管理流程与节点	41
4.1	印章管理流程与节点	42
4.1.1	印章管理流程图	42
4.1.2	执行主体权责明细表	43
4.1.3	流程图节点说明表单	44
4.1.4	节点相关文件体系图	45
4.2	印章使用流程与节点	46
4.2.1	印章使用流程图	46
4.2.2	执行主体权责明细表	47
4.2.3	流程图节点说明表单	48
4.2.4	节点相关文件体系图	49

4.3	证照管理流程与节点	50
4.3.1	证照管理流程图	50
4.3.2	执行主体权责明细表	51
4.3.3	流程图节点说明表单	52
4.3.4	节点相关文件体系图	53
4.4	证照使用流程与节点	54
4.4.1	证照使用流程图	54
4.4.2	执行主体权责明细表	55
4.4.3	流程图节点说明表单	56
4.4.4	节点相关文件体系图	57
第5章	文书资料管理流程与节点	59
5.1	收文管理流程与节点	60
5.1.1	收文管理流程图	60
5.1.2	执行主体权责明细表	61
5.1.3	流程图节点说明表单	62
5.1.4	节点相关文件体系图	63
5.2	发文管理流程与节点	64
5.2.1	发文管理流程图	64
5.2.2	执行主体权责明细表	65
5.2.3	流程图节点说明表单	66
5.2.4	节点相关文件体系图	67
5.3	文书起草管理流程与节点	68
5.3.1	文书起草管理流程图	68
5.3.2	执行主体权责明细表	69
5.3.3	流程图节点说明表单	70
5.3.4	节点相关文件体系图	71
5.4	文书会签管理流程与节点	72
5.4.1	文书会签管理流程图	72
5.4.2	执行主体权责明细表	73
5.4.3	流程图节点说明表单	74
5.4.4	节点相关文件体系图	75
5.5	图书资料管理流程与节点	76
5.5.1	图书资料管理流程图	76
5.5.2	执行主体权责明细表	77
5.5.3	流程图节点说明表单	78

5.5.4	节点相关文件体系图	79
第6章	财产物资管理流程与节点	81
6.1	固定资产管理流程与节点	82
6.1.1	固定资产管理流程图	82
6.1.2	执行主体权责明细表	83
6.1.3	流程图节点说明表单	84
6.1.4	节点相关文件体系图	85
6.2	办公设备管理流程与节点	86
6.2.1	办公设备管理流程图	86
6.2.2	执行主体权责明细表	87
6.2.3	流程图节点说明表单	88
6.2.4	节点相关文件体系图	89
6.3	办公设备采购流程与节点	90
6.3.1	办公设备采购流程图	90
6.3.2	执行主体权责明细表	91
6.3.3	流程图节点说明表单	92
6.3.4	节点相关文件体系图	93
6.4	办公用品管理流程与节点	94
6.4.1	办公用品管理流程图	94
6.4.2	执行主体权责明细表	95
6.4.3	流程图节点说明表单	96
6.4.4	节点相关文件体系图	98
第7章	行政会议管理流程与节点	99
7.1	行政会议准备流程与节点	100
7.1.1	行政会议准备流程图	100
7.1.2	执行主体权责明细表	101
7.1.3	流程图节点说明表单	102
7.1.4	节点相关文件体系图	103
7.2	会议组织实施流程与节点	104
7.2.1	会议组织实施流程图	104
7.2.2	执行主体权责明细表	105
7.2.3	流程图节点说明表单	106
7.2.4	节点相关文件体系图	107

7.3	会议落实管理流程与节点	108
7.3.1	会议落实管理流程图	108
7.3.2	执行主体权责明细表	109
7.3.3	流程图节点说明表单	110
7.3.4	节点相关文件体系图	111
第8章	总务后勤管理流程与节点	113
8.1	员工宿舍管理流程与节点	114
8.1.1	员工宿舍管理流程图	114
8.1.2	执行主体权责明细表	115
8.1.3	流程图节点说明表单	116
8.1.4	节点相关文件体系图	119
8.2	员工餐厅管理流程与节点	120
8.2.1	员工餐厅管理流程图	120
8.2.2	执行主体权责明细表	121
8.2.3	流程图节点说明表单	123
8.2.4	节点相关文件体系图	125
8.3	车辆使用管理流程与节点	126
8.3.1	车辆使用管理流程图	126
8.3.2	执行主体权责明细表	127
8.3.3	流程图节点说明表单	128
8.3.4	节点相关文件体系图	129
8.4	园区绿化管理流程与节点	130
8.4.1	园区绿化管理流程图	130
8.4.2	执行主体权责明细表	131
8.4.3	流程图节点说明表单	133
8.4.4	节点相关文件体系图	135
8.5	厂区卫生管理流程与节点	136
8.5.1	厂区卫生管理流程图	136
8.5.2	执行主体权责明细表	137
8.5.3	流程图节点说明表单	138
8.5.4	节点相关文件体系图	139
第9章	公关法务管理流程与节点	141
9.1	公关策划管理流程与节点	142



9.1.1	公关策划管理流程图	142
9.1.2	执行主体权责明细表	143
9.1.3	流程图节点说明表单	144
9.1.4	节点相关文件体系图	145
9.2	新闻发布管理流程与节点	146
9.2.1	新闻发布管理流程图	146
9.2.2	执行主体权责明细表	147
9.2.3	流程图节点说明表单	148
9.2.4	节点相关文件体系图	150
9.3	危机公关管理流程与节点	151
9.3.1	危机公关管理流程图	151
9.3.2	执行主体权责明细表	152
9.3.3	流程图节点说明表单	153
9.3.4	节点相关文件体系图	155
9.4	法律事务处理流程与节点	156
9.4.1	法律事务处理流程图	156
9.4.2	执行主体权责明细表	157
9.4.3	流程图节点说明表单	157
9.4.4	节点相关文件体系图	159
9.5	合同评审管理流程与节点	160
9.5.1	合同评审管理流程图	160
9.5.2	执行主体权责明细表	161
9.5.3	流程图节点说明表单	161
9.5.4	节点相关文件体系图	163
9.6	知识产权管理流程与节点	164
9.6.1	知识产权管理流程图	164
9.6.2	执行主体权责明细表	165
9.6.3	流程图节点说明表单	166
9.6.4	节点相关文件体系图	167

第10章	安全保密管理流程与节点	169
10.1	治安保卫管理流程与节点	170
10.1.1	治安保卫管理流程图	170
10.1.2	执行主体权责明细表	171
10.1.3	流程图节点说明表单	172
10.1.4	节点相关文件体系图	173

10.2	安全检查管理流程与节点	174
10.2.1	安全检查管理流程图	174
10.2.2	执行主体权责明细表	175
10.2.3	流程图节点说明表单	176
10.2.4	节点相关文件体系图	177
10.3	安全事故处理流程与节点	178
10.3.1	安全事故处理流程图	178
10.3.2	执行主体权责明细表	179
10.3.3	流程图节点说明表单	180
10.3.4	节点相关文件体系图	181
10.4	日常消防管理流程与节点	182
10.4.1	日常消防管理流程图	182
10.4.2	执行主体权责明细表	183
10.4.3	流程图节点说明表单	184
10.4.4	节点相关文件体系图	185
10.5	员工保密管理流程与节点	186
10.5.1	员工保密管理流程图	186
10.5.2	执行主体权责明细表	187
10.5.3	流程图节点说明表单	188
10.5.4	节点相关文件体系图	189
第 11 章	行政档案管理流程与节点	191
11.1	档案日常管理流程与节点	192
11.1.1	档案日常管理流程图	192
11.1.2	执行主体权责明细表	193
11.1.3	流程图节点说明表单	194
11.1.4	节点相关文件体系图	195
11.2	档案销毁管理流程与节点	196
11.2.1	档案销毁管理流程图	196
11.2.2	执行主体权责明细表	197
11.2.3	流程图节点说明表单	198
11.2.4	节点相关文件体系图	199
11.3	档案保密管理流程与节点	200
11.3.1	档案保密管理流程图	200
11.3.2	执行主体权责明细表	201
11.3.3	流程图节点说明表单	202

11.3.4	节点相关文件体系图	204
11.4	音视频档案管理流程与节点	205
11.4.1	音视频档案管理流程图	205
11.4.2	执行主体权责明细表	206
11.4.3	流程图节点说明表单	207
11.4.4	节点相关文件体系图	209
第12章	行政费用管理流程与节点	211
12.1	行政费用预算流程与节点	212
12.1.1	行政费用预算流程图	212
12.1.2	执行主体权责明细表	213
12.1.3	流程图节点说明表单	214
12.1.4	节点相关文件体系图	216
12.2	行政费用控制流程与节点	217
12.2.1	行政费用控制流程图	217
12.2.2	执行主体权责明细表	218
12.2.3	流程图节点说明表单	219
12.2.4	节点相关文件体系图	221
12.3	出差费用管理流程与节点	222
12.3.1	出差费用管理流程图	222
12.3.2	执行主体权责明细表	223
12.3.3	流程图节点说明表单	224
12.3.4	节点相关文件体系图	225
12.4	车辆费用管理流程与节点	226
12.4.1	车辆费用管理流程图	226
12.4.2	执行主体权责明细表	227
12.4.3	流程图节点说明表单	228
12.4.4	节点相关文件体系图	229
12.5	办公费用管理流程与节点	230
12.5.1	办公费用管理流程图	230
12.5.2	执行主体权责明细表	231
12.5.3	流程图节点说明表单	232
12.5.4	节点相关文件体系图	233

第1章

流程与节点