

<<行政管理职位工作手册>>

图书基本信息

书名：<<行政管理职位工作手册>>

13位ISBN编号：9787115284334

10位ISBN编号：7115284334

出版时间：2012-7

出版时间：人民邮电出版社

作者：王景峰

页数：356

字数：240000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<行政管理职位工作手册>>

### 内容概要

本书从工作目标、工作事项描述、工作细化执行三个层面，对行政管理的各项工作，包括办公事务管理、网络信息管理、文书档案资料管理、员工提案管理、行政人事管理、财产物资管理、车辆司机管理、安全保障管理、后勤服务管理以及法律服务管理共十项内容进行了详述。

“工作目标+工作模板+工具表单+工作流程”构成了《行政管理职位工作手册(第3版)》的四大板块，实务性、操作性、工具性是本书的一大特色。

《行政管理职位工作手册(第3版)》适合行政管理人员、企业中高层管理人员、咨询师及企业培训人员使用，也可作为开设文秘、行政管理以及办公自动化课程的大中专院校的教材。

## <<行政管理职位工作手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 行政部职责描述

##### 第一节 行政部职能、工作目标与职责

- 一、行政部职能
- 二、行政部工作目标
- 三、行政部工作职责

##### 第二节 行政部各岗位工作职责

- 一、行政总监
- 二、行政部经理
- 三、行政事务主管
- 四、总务后勤主管
- 五、法律事务主管
- 六、行政秘书
- 七、档案管理员

#### 第二章 行政部组织管理

##### 第一节 工作目标与工作事项描述

- 一、行政部组织管理工作目标
- 二、达成目标的两个工作事项
  - (一) 行政部组织结构设计
  - (二) 行政管理规章制度建设

##### 第二节 行政部组织管理工作细化执行

- 一、行政部组织管理知识准备
  - (一) 行政组织结构设计内容
  - (二) 行政办公工作程序设计
- 二、行政部组织管理工作模板
  - (一) 行政部组织结构设计实例模板
  - (二) 行政部组织结构设计制度模板
  - (三) 行政事务管理规章制度建设模板
- 三、行政部组织管理工具表单
  - (一) 行政部组织结构与责权表
  - (二) 行政办公工作一览表
  - (三) 行政办公职位规范表

#### 第三章 办公事务管理

##### 第一节 工作目标与工作事项描述

- 一、办公事务管理的工作目标
- 二、达成目标的四个工作事项
  - (一) 办公费用管理
  - (二) 公关接待管理
  - (三) 会议事务管理
  - (四) 印章与证照管理

##### 第二节 办公费用管理工作事项细化执行

- 一、办公费用管理知识准备
  - (一) 办公费用构成
  - (二) 办公费用管理内容
- 二、办公费用管理工作模板
  - (一) 办公费用报销规定模板

## <<行政管理职位工作手册>>

(二) 接待费用管理细则模板

### 三、办公费用管理工具表单

(一) 办公费用计划表

(二) 办公费用申请单

(三) 通信费用报销单

(四) 外勤费用报销单

(五) 车辆费用报销单

(六) 招待费用报销单

### 四、办公费用管理工作流程

(一) 办公费用预算工作流程

(二) 办公费用使用工作流程

(三) 办公费用控制工作流程

(四) 接待费用管理工作流程

(五) 出差费用管理工作流程

## 第三节 公关接待管理工作细化执行

### 一、公关接待管理知识准备

(一) 应接电话

(二) 来访接待

(三) 外出访问

(四) 企业宣传

### 二、公关接待管理工作模板

(一) 公司参观接待管理办法模板

(二) 媒体管理实施细则模板

### 三、公关接待管理工具表单

(一) 公务联系单

(二) 参观许可证

(三) 接待用餐申请表

(四) 公关工作计划表

### 四、公关接待管理工作流程

(一) 参观接待工作流程

(二) 公共关系管理流程

(三) 公关媒体接待流程

(四) 新闻发布管理流程

(五) 危机公关处理流程

## 第四节 会议管理工作细化执行

### 一、会议管理知识准备

(一) 会议类型划分

(二) 会议管理内容

### 二、会议管理工作模板

(一) 会议管理制度模板

(二) 会议室管理规定模板

### 三、会议管理工具表单

(一) 会议记录表

(二) 年度会议计划表

(三) 会议审核项目表

(四) 决议事项确认表

(五) 决议事项实施表

## <<行政管理职位工作手册>>

(六) 会议室使用申请表

### 四、会议管理工作流程

(一) 会议过程管理工作流程

(二) 会议善后管理工作流程

### 第五节 印章与证照管理工作细化执行

#### 一、印章与证照管理知识准备

(一) 印章的定义、种类及作用

(二) 证照的定义、种类及作用

#### 二、印章与证照管理工作模板

(一) 印章管理制度模板

(二) 印章使用管理规定模板

(三) 证照规范管理规定模板

#### 三、印章管理工具表单

(一) 印章使用登记表

(二) 印章使用审批表

(三) 印章使用申请单

(四) 印章管理登记表

(五) 印章使用范围表

(六) 证照使用申请表

(七) 证照借用申请表

#### 四、印章与证照工作流程

(一) 印章使用管理流程

(二) 证照管理工作流程

## 第四章 网络信息管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、网络信息管理工作目标

#### 二、达成目标的两个工作事项

(一) 计算机网络管理

(二) 信息管理

### 第二节 计算机网络管理工作细化执行

#### 一、计算机网络管理知识准备

(一) 局域网相关知识

(二) 网络维护相关知识

#### 二、计算机网络管理工作模板

(一) 计算机维护管理制度模板

(二) 计算机网络管理规定模板

(三) 计算机机房管理办法模板

(四) 计算机及网络设备管理制度模板

#### 三、计算机网络管理工具表单

(一) 计算机故障维修记录卡

(二) 计算机网络报修登记表

(三) 计算机网络设备档案表

#### 四、计算机网络管理工作流程

(一) 计算机网络设备购置管理流程

(二) 计算机网络设备维修工作流程

### 第三节 信息管理工作细化执行

#### 一、信息管理知识准备

## <<行政管理职位工作手册>>

- (一) 信息管理要求
- (二) 信息管理内容
- 二、信息管理工作模板
  - (一) 信息管理制度模板
  - (二) 信息统计规程模板
  - (三) 保密管理制度模板
- 三、信息管理 workflow
  - (一) 系统重大故障处理 workflow
  - (二) 机房出入证办理 workflow
- 第五章 文书档案资料管理
- 第一节 工作目标与工作事项描述
  - 一、文书档案资料管理的工作目标
  - 二、达成工作目标的四个工作事项
    - (一) 文书管理
    - (二) 档案管理
    - (三) 信件管理
    - (四) 资料管理
- 第二节 文书管理工作事项细化执行
  - 一、文书管理工作知识准备
    - (一) 企业文书的分类
    - (二) 公文的一般格式
    - (三) 公文的处理程序
  - 二、文书管理工作模板
    - (一) 会议通知模板
    - (二) 会议纪要模板
    - (三) 公文管理制度模板
  - 三、文书管理工具表单
    - (一) 发文登记表
    - (二) 收文登记表
    - (三) 公文传递单
    - (四) 公文会签单
  - 四、文书管理工作流程
    - (一) 收文 workflow
    - (二) 发文 workflow
    - (三) 文书会签流程
- 第三节 档案管理工作事项细化执行
  - 一、档案管理工作知识准备
    - (一) 档案管理的内容
    - (二) 档案管理的原则
  - 二、档案管理工作模板
  - 三、档案管理工具表单
    - (一) 档案索引表
    - (二) 档案明细表
    - (三) 档案调阅单
  - 四、档案管理工作流程
    - (一) 资料管理工作流程
    - (二) 资料归档 workflow

## <<行政管理职位工作手册>>

(三) 档案借阅工作流程

(四) 档案保密工作流程

(五) 音像档案工作流程

### 第四节 信件管理工作事项细化执行

#### 一、信件管理工作知识准备

(一) 信件的种类

(二) 信件与便函的写作步骤

#### 二、信件管理工作模板

(一) 庆贺分店开业函模板

(二) 公司信件管理制度模板

(三) 邮件、函、电收发规定模板

#### 三、信件管理工具表单

(一) 信件接收登记表

(二) 外发信件登记表

#### 四、信件管理工作流程

(一) 收信工作流程

(二) 回信工作流程

### 第五节 资料管理工作事项细化执行

#### 一、资料管理工作模板

(一) 图书管理制度模板

(二) 内部刊物管理制度模板

(三) 音像资料管理制度模板

#### 二、资料管理工具表单

(一) 图书借阅卡

(二) 借阅登记表

(三) 资料丢失报告单

(四) 音像材料送审表

#### 三、资料管理工作流程

(一) 技术资料保密工作流程

(二) 办公文件管理工作流程

(三) 图书报刊管理工作流程

(四) 音像资料管理工作流程

(五) 文件借阅管理工作流程

(六) 资料销毁管理工作流程

## 第六章 员工提案管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、员工提案管理的工作目标

#### 二、达成目标的四个工作事项

(一) 制定提案管理规范

(二) 收集和评估提案

(三) 及时应用提案成果

(四) 完善提案管理规范

### 第二节 员工提案管理工作细化执行

#### 一、员工提案管理知识准备

#### 二、员工提案管理工作模板

(一) 员工提案管理制度模板

(二) 会议提案管理办法模板

## <<行政管理职位工作手册>>

### 三、员工提案管理工具表单

- (一) 项目提案表
- (二) 会议提案表
- (三) 提案记录表
- (四) 员工提案汇总表
- (五) 优秀提案审核基准表
- (六) 提案实施成果评分表
- (七) 员工提案改善评分表

### 四、员工提案管理工作流程

- (一) 员工提案管理工作流程
- (二) 员工提案制定落实流程
- (三) 提案成果巩固管理流程

## 第七章 行政人事管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、行政人事管理的两个目标

#### 二、达成目标的四个工作事项

- (一) 员工招聘管理
- (二) 员工培训管理
- (三) 员工日常管理
- (四) 员工出差管理

### 第二节 招聘工作事项细化执行

#### 一、招聘工作知识准备

- (一) 招聘计划的内容
- (二) 招聘渠道的选择

#### 二、招聘管理工作模板

- (一) 员工录用管理制度模板
- (二) 办公人员招聘管理规定模板

#### 三、招聘管理工具表单

- (一) 应聘人员登记表
- (二) 面试成绩评定表

#### 四、招聘管理工作流程

- (一) 招聘管理工作流程
- (二) 员工试用工作流程

### 第三节 培训工作事项细化执行

#### 一、培训工作知识准备

- (一) 培训需求分析
- (二) 培训方式选择
- (三) 培训评估管理

#### 二、培训管理工作模板

- (一) 培训评估报告模板
- (二) 员工培训管理制度模板

#### 三、培训管理工具表单

- (一) 员工培训申请表
- (二) 培训实施计划表
- (三) 培训费用预算表
- (四) 培训反馈意见表

#### 四、培训管理工作流程



## <<行政管理职位工作手册>>

(一) 培训计划制订流程

(二) 培训管理工作流程

### 第四节 员工日常工作事项细化执行

#### 一、员工日常工作管理模板

(一) 员工纪律管理制度模板

(二) 员工考勤管理制度模板

#### 二、员工日常管理工作工具表单

(一) 员工考勤统计表

(二) 员工请假申请单

#### 三、员工日常工作管理流程

(一) 员工节假日管理工作流程

(二) 员工考勤管理工作流程

(三) 员工奖惩管理工作流程

### 第五节 出差管理工作事项细化执行

#### 一、员工出差管理制度模板

(一) 员工出差管理制度模板

(二) 员工差旅费管理办法模板

#### 二、员工出差管理工作工具表单

(一) 员工出差计划申请表

(二) 员工差旅费报销清单

(三) 员工差旅费支付明细表

#### 三、员工出差管理工作流程

(一) 员工出差管理工作流程

(二) 票务管理工作流程

## 第八章 财产物资管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、财产物资管理的工作目标

#### 二、达成目标的两个工作事项

(一) 固定资产管理

(二) 办公用品管理

### 第二节 财产物资管理工作事项细化执行

#### 一、财产物资管理知识准备

(一) 财产物资管理任务

(二) 财产物资管理原则

(三) 财产物资管理要点

#### 二、财产物资管理工作模板

(一) 财产物资管理制度模板

(二) 财产物资采购制度模板

#### 三、财产物资管理工作工具表单

(一) 物料移交清册

(二) 物资保管清单

(三) 物料使用转移登记卡

### 第三节 固定资产管理工作事项细化执行

#### 一、固定资产管理工作模板

(一) 固定资产管理制度模板

(二) 基建工程管理制度模板

(三) 公司住宅管理规定模板

## <<行政管理职位工作手册>>

### 二、固定资产管理工具表单

- (一) 固定资产登记表
- (二) 固定资产移交清单
- (三) 固定资产保管记录卡

### 三、固定资产管理工作流程

- (一) 固定资产管理流程
- (二) 固定资产盘点流程

### 第四节 办公用品管理工作事项细化执行

#### 一、办公用品管理工作模板

- (一) 办公用品管理规定模板
- (二) 办公设备管理规定模板

#### 二、办公用品管理工具表单

- (一) 办公用品请购单
- (二) 办公用品一览表
- (三) 办公用品登记表
- (四) 办公用品领用表
- (五) 办公用品盘点单
- (六) 办公用品耗用统计表
- (七) 办公设备报修申请表
- (八) 办公设备检修记录表

#### 三、办公用品管理工作流程

- (一) 办公用品购买工作流程
- (二) 办公用品领用工作流程
- (三) 办公设备购买工作流程
- (四) 办公设备维护工作流程

### 第九章 车辆司机管理

#### 第一节 工作目标与工作事项描述

##### 一、车辆司机管理工作目标

##### 二、达成目标的四个工作事项

- (一) 车辆日常管理
- (二) 车辆调度和使用
- (三) 车辆安全管理
- (四) 司机日常管理

#### 第二节 车辆司机管理工作事项细化执行

##### 一、车辆司机管理工作模板

- (一) 车辆管理制度模板
- (二) 司机管理制度模板
- (三) 车辆肇事处理办法模板
- (四) 出车前车辆检查制度模板
- (五) 车辆交通安全责任制模板

##### 二、车辆司机管理工具表单

- (一) 车辆使用登记表
- (二) 车辆使用申请单
- (三) 车辆调度派车单
- (四) 车辆日常检查表
- (五) 车辆故障请修单
- (六) 车辆保养记录表

## <<行政管理职位工作手册>>

- (七) 车辆交通事故处理单
- (八) 交通事故现场记录表
- (九) 司机绩效考核表
- 三、车辆司机管理工作流程
  - (一) 车辆调度工作流程
  - (二) 车辆肇事处理流程
  - (三) 司机出车管理流程
- 第十章 安全保障管理
- 第一节 工作目标与工作事项描述
  - 一、安全保障管理的工作目标
  - 二、达成目标的三个工作事项
    - (一) 劳动安全管理
    - (二) 安全保卫管理
    - (三) 消防安全管理
- 第二节 劳动安全管理工作事项细化执行
  - 一、劳动安全管理工作知识准备
    - (一) 劳动安全管理的工作原则
    - (二) 劳动安全管理的工作内容
    - (三) 构成劳动安全隐患的因素
  - 二、劳动安全管理工作模板
    - (一) 劳动安全管理制度模板
    - (二) 劳动安全奖惩制度模板
  - 三、劳动安全工具表单
    - (一) 安全工作日报表
    - (二) 安全检查报告书
    - (三) 安全整改通知书
    - (四) 意外事故报告单
    - (五) 安全事故报告书
  - 四、劳动安全管理工作流程
    - (一) 班组劳动安全工作流程
    - (二) 安全检查管理工作流程
- 第三节 安全保卫管理工作事项细化执行
  - 一、安全保卫管理工作模板
    - (一) 治安管理制度模板
    - (二) 出入管理制度模板
    - (三) 值班管理制度模板
  - 二、安全保卫工作工具表单
    - (一) 保安工作日志
    - (二) 来宾出入登记表
    - (三) 员工外出登记表
    - (四) 物品出厂放行单
    - (五) 货品进厂联络单
    - (六) 值班人员安排表
    - (七) 值班工作记录表
  - 三、安全保卫管理工作流程
    - (一) 出入管理工作流程
    - (二) 治安保卫管理工作流程

## <<行政管理职位工作手册>>

### 第四节 消防安全管理工作事项细化执行

#### 一、消防安全管理工作知识准备

- (一) 消防隐患因素
- (二) 消防设施和器材的配备

#### 二、消防安全管理工作模板

- (一) 消防安全管理制度模板
- (二) 消防安全责任制度模板

#### 三、消防安全管理工具表单

- (一) 消防器材检查记录表
- (二) 消防设备检修报告表

#### 四、消防安全管理工作流程

### 第五节 突发事件处理工作事项细化执行

#### 一、突发事件处理制度模板

- (一) 突发事件处理制度模板
- (二) 火灾紧急处理方案模板

#### 二、突发事件处理工具表单

- (一) 灾害报告书
- (二) 突发事件报告表
- (三) 事故统计汇总表
- (四) 赔偿处理调查报告表

#### 三、突发事件处理工作流程

- (一) 突发事件处理工作流程
- (二) 伤亡事故处理工作流程

## 第十一章 后勤服务管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

#### 一、后勤服务管理的工作目标

#### 二、达成目标的四个工作事项

- (一) 员工宿舍管理
- (二) 员工餐厅管理
- (三) 环卫绿化管理
- (四) 其他后勤服务管理

### 第二节 员工宿舍管理工作事项细化执行

#### 一、员工宿舍管理工作知识准备

- (一) 宿舍的分类
- (二) 宿舍管理内容

#### 二、员工宿舍管理工作模板

- (一) 员工宿舍管理制度模板
- (二) 宿舍维修管理规定模板

#### 三、员工宿舍管理工具表单

- (一) 员工住宿申请单
- (二) 员工宿舍登记表
- (三) 住宿人员资料卡
- (四) 宿舍物品领用表
- (五) 宿舍检查登记表
- (六) 宿舍管理员值班日报表

#### 四、员工宿舍管理工作流程

### 第三节 员工餐厅管理工作事项细化执行

## <<行政管理职位工作手册>>

### 一、员工餐厅管理工作知识准备

- (一) 员工餐厅管理的内容
- (二) 员工餐厅管理特点与原则

### 二、员工餐厅管理工作模板

- (一) 员工餐厅管理制度模板
- (二) 员工就餐管理制度模板
- (三) 工作餐卡管理制度模板

### 三、员工餐厅管理工具表单

- (一) 厨房排班表
- (二) 餐厅卫生检查表
- (三) 餐厅卫生考核表

### 四、员工餐厅管理工作流程

- (一) 员工餐厅制度建设流程
- (二) 员工餐厅计划管理流程
- (三) 员工餐厅原材料管理流程
- (四) 员工餐厅销售管理流程
- (五) 员工餐厅外包管理工作流程

## 第四节 环卫绿化管理工作事项细化执行

### 一、环卫绿化管理工作知识准备

- (一) 环卫绿化管理内容
- (二) 环境绿化工作作用

### 二、环卫绿化管理工作模板

- (一) 卫生管理制度模板
- (二) 绿化管理制度模板

### 三、环卫绿化管理工具表单

- (一) 清洁工作安排表
- (二) 卫生状况检查表
- (三) 绿化责任区划分表
- (四) 绿化项目计划表
- (五) 绿化质量巡查表

### 四、环卫绿化管理工作流程

- (一) 卫生管理工作流程
- (二) 绿化管理工作流程
- (三) 卫生奖惩工作流程

## 第五节 其他后勤服务管理工作事项细化执行

### 一、其他后勤服务管理工作模板

- (一) 俱乐部管理制度模板
- (二) 企业医务室管理制度模板
- (三) 企业文化中心管理制度模板

### 二、俱乐部管理工具表单

- (一) 员工病假单
- (二) 员工体检表
- (三) 工伤医药申请表

## 第十二章 法律服务管理

### 第一节 工作目标与工作事项描述

- 一、法律服务管理的工作目标
- 二、达成目标的四个工作事项

## <<行政管理职位工作手册>>

- (一) 法律体系建设
- (二) 各类合同管理
- (三) 涉法事务处理
- (四) 提供决策支持

### 第二节 法律服务管理工作事项细化执行

#### 一、法律服务工作知识准备

- (一) 贯彻法律意识
- (二) 需了解的法律法规
- (三) 常用法律文书写作知识

#### 二、法律服务管理工作模板

- (一) 起诉状模板
- (二) 授权委托书模板
- (三) 法律事务管理办法模板

#### 三、法律服务管理工作流程

- (一) 法律服务管理工作流程
- (二) 法律事务处理工作流程
- (三) 合同评审管理工作流程
- (四) 合同纠纷处理工作流程
- (五) 知识产权管理工作流程
- (六) 员工违法行为处理流程

.....

## <<行政管理职位工作手册>>

### 章节摘录

版权页：插图：第七条本办法所指的接待既包括参观者的招待，也包括出于各种目的而进行的专门接待。

第八条接待按对象、目的以及场合将接待工作分为以下三档。

A档：特别重要和重大的接待，贵宾参观自动归于A档。

B档：比较重要和重大的接待，团体接待多属此档。

C档：一般的接待。

第九条接待场所根据接待档次确定，分为“高”、“中”、“低”三类。

1.高（适用A档接待规格），主要指高级的饭店、餐馆、美食中心。

2.中（适用B档接待规格），略低于“高”档水平的中、高档餐馆。

3.低（适用C档接待规格），主要指中、低档大众用餐场所。

第十条如果贵宾来我公司参观，按公司规定以咖啡、西点、冷饮、烟茶或其他方式招待，并由公司领导陪同或由相关部门经理陪同。

第十一条如是团体参观或业务参观，则以烟茶招待，由行政部或有关业务部门派专员陪同。

第十二条接待人员不得私自设定接待级别，不得超支进行接待，否则要予以罚款。

第四章附则 第十三条本办法如有未尽事宜，需由行政部进行修正后，报总经理审批。

第十四条本办法自总经理审批通过后公布施行。

（二）媒体管理实施细则模板 媒体管理实施细则 媒体管理实施细则 第一章总则 第一条目的 为加强同各类媒体的联系和合作，加大公司的宣传力度，避免公司不良报道的出现，特制定本细则。

第二条责任主体 本公司所有对外媒体联络工作由行政部负责实施，其他部门严禁在未经批准的情况下同媒体就公司事宜进行接触。

第三条媒体管理原则 媒体管理原则需要遵循五个原则，具体内容如下表所示。

第二章媒体管理 第四条公司举办重要活动，应邀请新闻媒体有关人士参加，为他们提供采访、报道的机会。

第五条公关人员要有丰富的想象力和较高的敏感度，以协助公司决策层制造新闻事件，并及时联系合作媒体进行宣传报道。

第六条公关人员提供给媒体的新闻应做到标题简短、醒目，避免使用过多的专业术语及省略语，以增强稿件的可读性。

第七条新闻稿要首先说明重要内容。

对于记者的提问，公关人员要首先宣布最有新闻价值的内容，然后列举支持这些内容的具体例子或者证据。

第八条与媒体记者谈话应谨慎并注意保持气氛，要理解新闻记者所处的地位及职业习惯。

第九条如果媒体记者问的是直截了当的问题，回答方式应根据问题的性质进行选择，一般情况下也应该是直截了当的回答。

## <<行政管理职位工作手册>>

### 编辑推荐

行政管理实操经典《行政管理职位工作手册》重新升级人与事的完美结合做什么与怎么做的解决方案  
职责清晰：明确所在岗位的责任和任务并知道做什么工作有序：知悉所要完成任务的具体步骤和工作流程执行有力：精确地把管理落到各个岗位和具体事项上提供工具：为企业各项工作提供规范化的制度和工具三个层面、三种形式提供全方位的实务工具和解决方案



<<行政管理职位工作手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>