

<<行政部规范化管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<行政部规范化管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787115302458

10位ISBN编号：7115302456

出版时间：2013-1

出版时间：王胜会 人民邮电出版社 (2013-01出版)

作者：王胜会

页数：270

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>

<<行政部规范化管理工具箱>>

内容概要

《行政部规范化管理工具箱（第3版）》通过全方位细化行政部各岗位的工作事项，详细介绍了行政部各岗位的具体职责、制度、表格、流程和方案，内容涉及日常接待管理、文书印章事务管理、资料档案事务管理、办公设备管理、行政人事管理、安全保密管理、车辆管理、总务后勤管理、法律公关事务管理等多个方面，可以极大地促进行政部的运作效率和工作业绩，增强团队的凝聚力和战斗力。

《行政部规范化管理工具箱（第3版）》适合企业行政部经理、主管、基层行政人员及企业培训师、咨询师使用，同时也适合高校相关专业师生阅读参考。

<<行政部规范化管理工具箱>>

书籍目录

第一章行政部组织结构与责权1 第一节行政部组织结构1 一、行政部职能1 二、行政部组织结构1 第二节行政部责权3 一、行政部职责3 二、行政部权力4 第三节行政部管理岗位职责4 一、行政总监岗位职责4 二、行政部经理岗位职责5 第二章日常接待管理7 第一节日常接待管理岗位职责7 一、接待主管岗位职责7 二、接待专员岗位职责7 第二节日常接待管理制度8 一、公务接待制度8 二、来宾参观管理规定10 三、前台接待礼仪规范11 四、来访人员接待管理制度14 五、前台电话接听管理制度15 第三节日常接待管理表格18 一、客人来访登记表18 二、接待工作日记表19 三、前台来电备忘录19 四、商务接待安排表20 五、公司参观申请表20 六、公关接待审批表21 第四节日常工作管理流程22 一、前台来电转接流程22 二、来访客人接待流程23 三、重要接待管理流程24 四、参观接待管理流程25 第五节日常接待管理方案26 一、客人来访接待方案26 二、前台电话礼仪方案28 三、公司商务接待方案31 第三章文书印章事务管理39 第一节文书印章管理岗位职责39 一、文书印章主管岗位职责39 二、文书印章专员岗位职责39 第二节文书印章事务管理制度40 一、办公文书管理制度40 二、往来信件管理制度44 三、收发文件操作规范46 四、印章保管使用制度50 第三节文书印章事务管理表格54 一、文书会签单54 二、对外行文单54 三、发文目录表54 四、信件领取登记表55 五、信函与快件寄送登记表55 六、信函与快件签收登记表55 七、印章使用登记表55 第四节文书印章事务管理流程56 一、发文管理流程56 二、收文管理流程57 三、传真收文流程58 四、收文备签流程59 五、信函快件寄送流程60 六、信函快件接收流程61 七、往来信件管理流程62 八、印章使用管理流程63 第五节文书印章事务管理方案64 一、印章刻制管理方案64 二、办公文书编制指导方案66 第四章资料档案事务管理71 第一节资料档案管理岗位职责71 一、资料档案主管岗位职责71 二、资料档案专员岗位职责71 第二节资料档案事务管理制度72 一、公司档案管理制度72 二、图书资料管理制度75 三、资料档案借阅管理规定77 四、资料档案销毁管理规定78 第三节资料档案事务管理表格80 一、档案借阅审批表80 二、图书借阅登记表81 三、资料借阅登记表81 四、档案存放备查表81 五、资料丢失报告表82 第四节资料档案事务管理流程83 一、公司档案归档流程83 二、公司档案销毁流程84 三、资料档案销毁管理流程85 四、资料档案借阅管理流程86 第五节文书印章事务管理方案87 一、客户档案管理方案87 二、资料借阅管理实施方案88 第五章办公设备管理91 第一节办公设备管理岗位职责91 一、办公设备主管岗位职责91 二、办公设备专员岗位职责91 第二节办公设备事务管理制度92 一、办公设备管理制度92 二、办公用品管理制度94 第三节办公设备事务管理表格98 一、办公设备登记表98 二、办公用品领用表99 三、办公用品盘点表99 四、办公设备请购单99 第四节办公设备事务管理流程100 一、办公设备购买审批流程100 二、办公设备询价流程101 三、办公设备比价流程102 四、办公设备采购流程103 五、办公用品购买流程104 六、办公用品领用流程105 第五节办公设备事务管理方案106 一、办公设备采购方案106 二、个人电脑配备方案108 第六章行政人事管理111 第一节行政人事管理岗位职责111 一、行政人事主管岗位职责111 二、行政人事专员岗位职责112 第二节行政人事管理制度112 一、员工考勤管理制度112 二、员工出差管理制度117 三、公司会议管理制度119 四、公司提案管理制度123 五、日常纪律管理制度125 第三节行政人事管理表格128 一、员工考勤登记表128 二、年度考勤汇总表129 三、员工请假申请单129 四、员工加班申请表129 五、员工出差申请表130 六、差旅费报销清单130 七、公司会议记录表130 八、提案管理记录表132 九、员工提案评定表132 十、员工奖惩记录表133 十一、员工违纪处理表133 第四节行政人事管理流程134 一、出差管理流程134 二、会议管理流程136 三、提案管理流程137 第五节行政人事管理方案138 一、员工出差管理方案138 二、部门经理会议方案140 第七章安全保密管理145 第一节安全保密管理岗位职责145 一、安全保密主管岗位职责145 二、安全保密专员岗位职责145 第二节安全保密管理制度146 一、公司值班管理制度146 二、员工出入管理制度148 三、车物出入管理制度150 四、安全保卫管理制度154 五、消防安全管理制度158 六、公司保密管理制度161 第三节安全保密管理表格166 一、值班登记日志表166 二、保安执勤日志表167 三、外出员工登记表167 四、来宾出入登记表167 五、安全状况检查表168 六、防火设施检查表169 七、突发事故报告表169 八、事故统计汇总表170 第四节安全保密管理流程171 一、人员进出管理流程171 二、消防安全管理流程172 三、安全检查管理流程173 四、技术保密管理流程174 第五节安全保密管理方案175 一、治安保卫实施方案175 二、突发事件处理方案176 三、公司安全消防方案177 四、技术保密合同范本179 第八章车辆管理181 第一节车辆管理岗位职责181 一、车辆主管岗位职责181

<<行政部规范化管理工具箱>>

二、司机岗位职责181 第二节车辆管理制度182 一、公司车辆管理制度182 二、车辆安全管理制度185 三、公司司机管理制度187 第三节车辆管理表格191 一、车辆登记列表191 二、车辆登记卡191 三、车辆出入登记表191 四、车辆检查日志192 五、车辆检点表192 六、车辆请修表193 七、保养记录表193 八、车辆加油申请表194 九、车辆加油记录表194 十、用车申请表194 十一、车辆使用申请表195 十二、派车记录单195 十三、车辆事故现场记录单196 十四、车辆事故报告单197 十五、司机用车记录表198 十六、车辆使用日志表198 十七、车辆使用状况月报表199 十八、车辆费用报销单200 十九、车辆费用月度统计表200 第四节车辆管理流程201 一、事故处理流程201 二、车辆使用管理流程203 三、车辆加油管理流程204 四、车辆养护管理流程205 五、车辆年检管理流程206 第五节车辆管理方案207 一、车辆肇事处理方案207 二、司机安全责任方案210 三、车辆费用管理方案212 第九章总务后勤管理215 第一节总务后勤管理岗位职责215 一、总务后勤主管岗位职责215 二、餐厅宿舍管理专员岗位职责215 三、环境卫生管理专员岗位职责216 四、物业管理专员岗位职责217 第二节总务后勤管理制度218 一、员工食堂管理制度218 二、员工宿舍管理制度221 三、清洁卫生管理制度223 四、环境绿化管理制度225 第三节总务后勤管理表格231 一、食堂卫生检查表231 二、住宿申请表231 三、住宿人员资料卡232 四、宿舍分配申请表233 五、宿舍检查登记表233 六、宿舍物品借用卡234 七、卫生区域规划表234 八、清洁工作安排表234 九、卫生状况检查表235 十、清洁卫生评分表235 第四节总务后勤管理流程236 一、员工住宿管理流程236 二、员工食堂管理流程237 三、环境卫生管理流程238 第五节总务后勤管理方案239 一、文明宿舍评比方案239 二、员工食堂管理方案240 三、公司餐卡管理方案242 四、公司绿化养护方案242 第十章法律公关事务管理247 第一节法律公关事务管理岗位职责247 一、公关事务主管岗位职责247 二、公关事务专员岗位职责247 三、法务主管岗位职责248 四、法务专员岗位职责249 第二节法律公关事务管理制度249 一、公关管理办法249 二、对外宣传制度251 三、案件处理工作规范253 第三节法律公关事务管理表格255 一、公关活动策划表255 二、公关工作计划表255 三、公关活动预算表256 四、公关费用申请表256 五、公关计划检查表256 六、公关危机调查表257 七、公关危机分析表257 八、公关危机预警对策表258 第四节法律公关事务管理流程259 一、公共关系管理流程259 二、危机公关管理流程260 三、法律服务管理流程261 第五节法律公关事务管理方案262 一、危机公关处理方案262 二、公司庆典活动方案265 三、公司新闻发布会方案268

<<行政部规范化管理工具箱>>

章节摘录

版权页：插图：二、来电处理的礼仪规定（一）来电处理礼仪的总体要求 1.电话铃声响起后，接待专员应尽快拿起听筒接听。

2.电话用语要礼貌、热情、简洁、流畅，使对方感到心情舒畅，给对方留下较好的印象。

标准用语为：“您好，这里是××公司。

” 3.接待专员应备有电话记录本，电话记录要既简洁又完备。

在接听、记录的过程中，接待专员要始终保持谦虚的态度，如果接待专员没听清，要及时请对方复述。

4.接待专员要熟记公司各部门分机号码，保证接转电话准确无误。

5.在接到责难或批评性的电话时，接待专员应委婉解释，并向其表示歉意或谢意，不可与客人争辩，更不可发生言语冲突。

6.接待专员对对方提出的问题应耐心倾听，让其适度地畅所欲言，期间接待专员可以通过提问的方式探究对方的需求与问题；如遇到需要查寻数据或另行联系的事件时，若需要时间较长，最好不要让对方久候，应改用另行回话等方式，并尽早回复。

（二）接听电话各环节的礼仪规范 1.电话铃声响起时在电话铃声响起三次之内，接待专员必须接听电话，以免引起对方的不满。

即使业务繁忙，接待专员也应迅速地接听电话，并优先接听长途电话。

2.电话的转接（1）电话接通后，接待专员应使用以下语句：“您好，这里是××公司！”

”（2）对于任何找管理者或领导的电话，接待专员必须首先转到相关人员的秘书或助理那里，这样可以保证管理者或领导不被某些无关紧要的电话打扰。

（3）如果来电者能说出要找的人的名字，前台接待专员必须回答：“请稍等，我帮您转到他的办公室。

”然后，将电话转给相关秘书。

如果秘书的电话占线或找不到秘书，前台接待专员必须回答：“对不起，王先生电话正占线，您要等一下吗？”

”如果对方回答“是”，接待专员可不挂断来电者的电话，但等到快一分钟时，必须向来电者确认是否还要继续等候。

接待专员此时必须说：“王先生的电话还在占线，您还要等候吗？”

”如果对方回答“否”，则前台接待专员要问明其来意或是否需要转告。

（4）如果前台接待专员知道对方要找的人现在不在办公室，应说：“对不起，张先生暂时不在办公室，请问有什么事情？”

我可以转告吗？”

”或者说：“对不起，张先生出差了，请问有什么事情？”

我可以转告吗？”

”接待专员千万不要在不了解对方动机和目的的情况下随便传话，更不要在未授权的情况下说出受话人的行踪或将受话人的手机号码或家庭电话号码告诉来电者。

但是，也不要只说“他不在”就将电话挂断。

（5）如果来电者不希望或者不确定和具体某个人通话时，前台接待专员必须说：“有什么可以帮到您吗？”

”以此了解来电者的目的。

如果是投诉电话，接待专员应该仔细聆听后。

<<行政部规范化管理工具箱>>

编辑推荐

行政部是企业急需规范化管理的部门。

作为企业行政部经理或者主管，您是否经常为解决以下问题劳心劳力：?行政工作中经常需要编制各种事务性表格，却无从下手？

?各部门印章格式不统一，使用时杂乱无序？

?企业公文处理效率低下，公文质量不合标准，怎么写公文最规范？

?企业办公设备损耗严重，是修还是换？

怎样做最经济核算。

?面对企业公关危机，行政部如何出面妥善解决？

《行政部规范化管理工具箱（第3版）》针对企业行政部工作人员的以上困扰：?设计了9项企业行政管理工作中经常用到的数十个表格，可供读者直接套用；?给出了行政部工作中常用的流程和制度，极大地提升行政部的运作效率。

《行政部规范化管理工具箱（第3部）》延续了《行政部规范化管理工具箱》第1版和《行政部规范化管理工具箱（第2版）》实用、权威的风格，重新调整了全书的整体结构，细化了各项具体工作，将原书第三章“办公事务管理”的内容，拆分成“文书印章事务管理”、“资料档案事务管理”、“办公设备管理”三个部分。

调整后的行政管理工作事项更加模块化，工作内容更加全面详细、更加符合企业的实际情形。

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>