普华经管

FOR BOOK
弗布克工作手册系列

行政管理职位工作手册

第4版

孙宗虎◎编著

人与事的完美结合
做什么和怎么做的解决方案

从理论到实操　有理有据　方法实用
从图表到案例　模块齐全　内容全面

扫描书中二维码
查看相关制度、规范、方案
和办法示例

中国工信出版集团
人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克工作手册系列

行政管理
职位工作手册

第4版

孙宗虎◎编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目（CIP）数据

行政管理职位工作手册 / 孙宗虎编著. -- 4版. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2022.10
（弗布克工作手册系列）
ISBN 978-7-115-59601-7

Ⅰ. ①行… Ⅱ. ①孙… Ⅲ. ①企业管理－行政管理－手册 Ⅳ. ①F272.9-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2022)第110312号

内 容 提 要

本书以事务和工作为核心，为企业的行政管理工作构建了一套完善的操作流程和管理体系，为行政管理人员推进流程与制定制度提供了实用的参考范本。

本书从行政管理人员的日常工作出发，涵盖行政管理的接待工作、会议工作、文秘工作、行政工作、后勤工作、办公室工作、信息管理工作、活动管理工作、公关策划工作、宣传工作、物资与服务采购工作、资产管理工作、法务管理工作、协助协同工作共 14 大类工作。本书力求帮助读者在工作中可以做到逻辑清晰、事项清晰、执行清晰、问题清晰、结果清晰。

本书适合行政管理人员、后勤保障人员、办公室人员、企业中高层管理人员阅读，也适合高等院校相关专业的师生、培训和管理咨询人员阅读与使用。

资料分享，docsriver.com

◆编　　著　孙宗虎
责任编辑　陈　宏
责任印制　彭志环
◆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 https：//www.ptpress.com.cn

◆开本：787×1092　1/16
印张：15　　2022 年 10 月第 4 版
字数：300 千字　　2022 年 10 月北京第 1 次印刷

定　价：79.80 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：京东市监广登字20170147号

“弗布克工作手册系列”序

“弗布克工作手册系列”图书旨在提升从业者的岗位技能、细化工作任务、明确工作规范。在书中，作者将岗位工作**目标化、制度化、流程化、技能化、方法化、案例化、方案化**，为相关从业者提供了各种可以借鉴的范例、案例、模板、制度、流程、方法和工具，可以帮助读者提升岗位技能和高效执行工作。

技能是人的立业之本。技能人才是支撑中国制造、中国创造的重要力量。在**“技能提升”和“技能强企”**行动中，企业每个岗位都急需一套可以拿来即用、学了能用的培训教材，以便企业通过提升人员技能提高各岗位人员的执行力和工作效能。而只有**落实到位、高效执行、规范执行、依制执行、依标执行**，才能确保企业合规运营，提高企业的运营效能，增强企业的核心竞争力。

但是，企业如果没有一套合理的**执行体系、标准体系、规范体系、制度体系**和**流程体系**，不将每项工作通过具体的方法、方案、方式落地，那么一切管理都会浮于表面、流于形式，沦为**“表面化”**管理和**“形式化”**管理。

本系列图书通过岗位**职责清晰化、工作流程化、管理制度化、执行方案化**，使**“人事合一”“岗适其人，人适其事”**。其中，通过明晰职责，让读者知道自己具体应当干什么事情，需要什么技能，需要哪些工具；通过细化执行，让读者知道自己应该怎么干，思路是什么，方案是什么，应该关注哪些关键环节和关键问题；通过制度、流程、方法、方案设计，让读者知道自己应该遵循哪些标准和程序，应该按照哪些规范去执行工作。

本系列图书具有以下三个鲜明的特点。

（1）拿来即用。本系列图书按照有思路、有规划、有方案、有方法、有工具的“五有

原则”进行编写，读者可根据自己企业的实际情况，对适用的内容拿来即用。

（2）拿来即改。本系列图书提供的各种模板，包括但不限于制度、流程、方案、办法、细则、规范、文书、报告，读者可以根据自己企业的实际情况修改后使用。

（3）参照学习。对于不能拿来直接使用或者修改后使用的模板，读者可以将其用作自己工作的参考，学习这种设计的思路，掌握各种管理模板背后的设计思维，运用这种思维去解决工作中的实际问题。

因此，本系列图书不仅适合基层员工使用，也适合管理者使用。

弗布克咨询管理有限公司

2022 年 7 月

前　言

衷心感谢《行政管理职位工作手册》上市 13 年来广大读者的厚爱和支持！本次对《行政管理职位工作手册》进行了以具体事务和工作为中心的重新设计，更加全面地介绍了行政管理的 8 项主要事务、14 大类工作。

《行政管理职位工作手册》（第 4 版）是“弗布克工作手册系列”中的一本。本书针对接待、会议、文秘、行政、后勤、办公室、信息管理、活动管理、公关策划、宣传、物资与服务采购、资产管理、法务管理、协助协同等具体工作，从制度、流程、方案、规范等方面进行了详细的描述，帮助读者在工作中可以做到逻辑清晰、事项清晰、执行清晰、问题清晰、结果清晰。

在充分研究读者反映的问题和意见的基础上，结合市场调研的结果，我们对《行政管理职位工作手册》（第 3 版）做了修订和补充，以使本书的内容更加符合读者的实际工作需求，更好地实现我们**“拿来即用”**的承诺。

1．重新梳理行政管理工作的主要事项

把行政管理工作梳理为 8 项主要事务、14 大类工作，从宏观上对行政管理工作进行了事务性的梳理和划分。

2．对具体工作和管理工作进行了区分

对具体工作进行了细化，强化了关键点和问题点，提供了执行方案；对于管理工作，提供了制度、流程、规范，这样的区分更加符合行政管理工作的特点。

3．更新、细化了很多内容

本书删除了一些没有必要的表单和知识，强化了工作技能方面的内容；进一步细化了部分制度、规范，使内容更加贴近具体工作；增强了相关知识的实用性和针对性，便于读者阅读和

使用。

4．提供附赠资源

本书大部分章节都提供了二维码，扫描二维码，即可获得相关制度、规范、方案和办法示例。

在实际工作中，读者可根据自己企业的实际情况和具体的工作要求，参考书中介绍的范例、制度、流程、方案、方法并加以适当地修改，制定出适合本企业的范例、制度、流程、方案、方法，不断提高行政管理工作的效率。

书中的不足之处，敬请广大读者指正。

孙宗虎

2022 年 7 月

目　录

第 1 章
行政管理的主要事务

1．1　行政事务　1

1．1．1　行政事务的六项工作　1

1．1．2　行政事务的特点　2

1．1．3　做好行政事务需要的能力素质　2

1．2　办公事务　3

1．2．1　办公事务的九项工作　3

1．2．2　办公事务的特点　4

1．2．3　做好办公事务需要的能力素质　4

1．3　后勤事务　5

1．3．1　后勤事务的七项工作　5

1．3．2　后勤事务的特点　6

1．3．3　做好后勤事务需要的能力素质　6

1．4　保障事务　7

1．4．1　保障事务的四项工作　7

1．4．2　保障事务的特点　7

1．4．3　做好保障事务需要的能力素质　8

1．5　文秘事务　8

1．5．1　文秘事务的七项工作　8

1．5．2　文秘事务的特点　9
1．5．3　做好文秘事务需要的能力素质　10

1．6　宣传事务　10
1．6．1　宣传事务的四项工作　10
1．6．2　宣传事务的特点　11
1．6．3　做好宣传事务需要的能力素质　12

1．7　公关事务　13
1．7．1　公关事务的四项工作　13
1．7．2　公关事务的特点　13
1．7．3　做好公关事务需要的能力素质　14

1．8　综合事务　15
1．8．1　综合事务的三项工作　15
1．8．2　综合事务的特点　15
1．8．3　做好综合事务需要的能力素质　16

第2章 接待工作

2．1　计划与准备　17
2．1．1　接待计划　17
2．1．2　接待准备　19

2．2　执行与解决　22
2．2．1　接待执行的流程　22
2．2．2　接待问题的处理　23
2．2．3　接待礼仪的知悉　23

2．3　商务与公务接待　27
2．3．1　商务接待　27
2．3．2　公务接待　30
2．3．3　特殊接待　32

第 3 章 会议工作

3．1 会议策划与会前筹备 33
3．1．1 会议需求与会议计划 33
3．1．2 会议安排与会议策划 36
3．1．3 会议通知与会前准备 37

3．2 会议开场与会中服务 39
3．2．1 人员报到与会场接待 39
3．2．2 开幕主持与会中服务 40
3．2．3 会议记录与问题处理 42

3．3 会后工作与会议评估 45
3．3．1 客人送别与会议善后 45
3．3．2 纪要整理与纪要发布 47
3．3．3 会议评估与会议总结 48

3．4 专项会议运营与管理 50
3．4．1 年度会议 50
3．4．2 项目会议 52

3．5 线上会议运营管理 55
3．5．1 电视电话会议 55
3．5．2 远程视频会议 56

第 4 章 文秘工作

4．1 文书分类与公文 59
4．1．1 文书分类 59
4．1．2 通用公文 60
4．1．3 常用公文 61

4．2 公文格式与写作 61
4．2．1 公文格式 61
4．2．2 公文拟写 63

4．3 文书发布流程与注意事项 67
4．3．1 发布流程 67

4．3．2　注意事项　69

4．4　公文管理与归档　69
4．4．1　公文管理流程　69
4．4．2　公文管理制度　71
4．4．3　公文归档　73

第5章 行政工作

5．1　事务助理　75
5．1．1　助理职责　75
5．1．2　相关事务　75
5．1．3　注意事项　76

5．2　证照管理　77
5．2．1　办理证照　77
5．2．2　管理证照　77

5．3　印信管理　79
5．3．1　印章管理　79
5．3．2　信证管理　81

5．4　行政经费　84
5．4．1　行政经费预算流程　84
5．4．2　行政经费审批制度　85

第6章 后勤工作

6．1　后勤管理工作　87
6．1．1　物业管理　87
6．1．2　食宿管理　89
6．1．3　环境管理　90
6．1．4　仓储物流管理　92

6．2 后勤服务工作 95
6．2．1 服务事项 95
6．2．2 服务规范 96

6．3 后勤生产经营工作 100
6．3．1 后勤生产经营事项 100
6．3．2 后勤生产经营管理 101

第 7 章 办公室工作

7．1 办公室主要职责 103
7．1．1 办公环境管理 103
7．1．2 办公秩序管理 105
7．1．3 办公经费管理 105

7．2 项目办 107
7．2．1 项目办职能定位 107
7．2．2 项目办主要事务 108

7．3 办公用品管理 109
7．3．1 办公用品需求 109
7．3．2 办公用品采购 110
7．3．3 办公用品发放 111

7．4 提案管理 111
7．4．1 提案征集工作 111
7．4．2 提案处理工作 113
7．4．3 提案落实工作 114

7．5 车辆管理 114
7．5．1 车辆调度管理 114
7．5．2 车辆检修管理 115
7．5．3 车辆事故处理 117

第8章 信息管理工作

8.1 文件管理 119
8.1.1 电子文件 119
8.1.2 纸质文件 120

8.2 信息处理 121
8.2.1 信息收集、整理、分析 121
8.2.2 信息传递、开发、利用 123

8.3 档案管理 124
8.3.1 档案整理与保管 124
8.3.2 电子档案保管 127

8.4 网络信息管理 128
8.4.1 网络信息安全 128
8.4.2 网络病毒管理 129

8.5 信息保密管理 130
8.5.1 信息保密措施 130
8.5.2 机要信息管理 131
8.5.3 失密泄密管理 132

第9章 活动管理工作

9.1 活动策划 135
9.1.1 策划方法选择 135
9.1.2 策划方案撰写 135

9.2 活动宣传 137
9.2.1 宣传方式选择 137
9.2.2 宣传文案撰写 139

9.3 活动实施 140
9.3.1 活动计划与准备 140
9.3.2 现场管理与控制 143

第 10 章 公关策划工作

10．1 调查、评估、协调 147
10．1．1 公关立项调查 147
10．1．2 撰写公关评估报告 148
10．1．3 组织沟通协调 149

10．2 计划、方案、预案 150
10．2．1 公关接待计划 150
10．2．2 公关实施方案 151
10．2．3 危机公关预案 153

10．3 发布、传播、公关 154
10．3．1 组织发布会 154
10．3．2 选择传播方式 155
10．3．3 组织公关活动 156

第 11 章 宣传工作

11．1 宣传与推广 159
11．1．1 宣传策略与方法 159
11．1．2 推广方式与渠道 160
11．1．3 宣传方案制定与实施 161

11．2 新媒体运营 163
11．2．1 新媒体渠道选择 163
11．2．2 新媒体运营策略 164
11．2．3 效果评估与改善 165

11．3 宣传文案类别与写作 166
11．3．1 宣传文案类别 166
11．3．2 宣传文案写作 166
11．3．3 宣传文案范例 167

第12章 物资与服务采购工作

12.1 办公用品采购 169
12.1.1 办公用品采购预算管理 169
12.1.2 办公用品采购计划管理 171
12.1.3 办公用品采购招标管理 173

12.2 办公设备采购 174
12.2.1 办公设备采购预算管理 174
12.2.2 办公设备采购计划管理 176
12.2.3 办公设备采购招标管理 177

12.3 服务采购管理 179
12.3.1 服务采购预算管理 179
12.3.2 服务采购计划管理 181
12.3.3 服务采购招标管理 182

12.4 第三方服务采购 184
12.4.1 第三方服务采购预算管理 184
12.4.2 第三方服务采购计划管理 185
12.4.3 第三方服务采购招标管理 187

第13章 资产管理工作

13.1 资产购置、验收、登记、保管 191
13.1.1 资产购置 191
13.1.2 资产验收 192
13.1.3 资产登记 194
13.1.4 资产保管 194

13.2 资产投资、出租、出借、担保 196
13.2.1 资产投资 196
13.2.2 资产出租 196
13.2.3 资产出借 198
13.2.4 资产担保 199

13．3 资产评估、清查、监督、处置 200
13．3．1 资产评估 200
13．3．2 资产清查 201
13．3．3 资产监督 202
13．3．4 资产处置 202

第 14 章 法务管理工作

14．1 知识产权 205
14．1．1 商标权办理 205
14．1．2 专利权办理 206
14．1．3 著作权办理 207

14．2 合同管理 209
14．2．1 合同起草 209
14．2．2 合同审查 210
14．2．3 履行监督 211

14．3 纠纷处理 212
14．3．1 纠纷调解 212
14．3．2 纠纷调解处理规范 213

14．4 诉讼管理 215
14．4．1 起诉业务处理 215
14．4．2 应诉业务处理 215

14．5 合规管理 216
14．5．1 商务合规事项 216
14．5．2 合规管理规范 217

第15章 协助协同工作

15.1 管理协助 221
15.1.1 人力协助 221
15.1.2 营销协助 221

15.2 业务协助 222
15.2.1 生产协助 222
15.2.2 采购协助 222
15.2.3 销售协助 223
15.2.4 仓储协助 223

15.3 项目协同 223
15.3.1 专有项目协同 223
15.3.2 临时项目协同 224

第 1 章
行政管理的主要事务

1．1　行政事务

1．1．1　行政事务的六项工作

行政事务是指企业内部的日常管理事务。行政事务的六项工作如表 1–1 所示。

表 1–1　行政事务的六项工作

大项	细项
日常事务	制订行政办公室及后勤工作年度工作计划、季度工作计划和月度工作计划
	负责企业各项日常行政办公事务的计划、组织、协调和控制工作
	安排办公室文秘和领导的行程及差旅事宜
	建立、完善并维护办公自动化系统
档案合同印信管理	负责文书、公文的起草、收取、传达和处理工作
	负责行政事务合同的草拟和审定工作
	负责印信的刻制、保管和使用登记工作
	负责所管辖档案的编码、保存、借阅和保密工作
会议管理	制订行政办公室及领导安排的各项内外部会议计划
	根据会议计划做好会议通知、会议室安排、会议接待、餐饮住宿安排等前期准备工作
	负责会议主持、会议纪要与会中服务工作
	负责会议精神传达与议题落实的跟进工作

更多法律电子书尽在 docsriver.com 商家巨力书店

（续表）

大项	细项
资产管理	负责资产的购置、验收、登记和保管工作
	负责资产的投资、出租、出借和担保工作
	负责资产的评估、清查、监督和处置工作
法务管理	负责企业对外合同的审定，保障企业合法利益
	负责企业知识产权的注册、登记和管理工作
	负责企业内外部纠纷处理工作
	负责企业的诉讼案件处理工作
	负责企业的各项工作及事务的合规管理工作
规章制度管理	制定并适时修订行政办公相关的规章制度
	监督、检查各部门对行政办公规章制度的执行情况

1．1．2　行政事务的特点

1．综合性

行政事务涉及的业务领域广，工作内容庞杂，包括日常事务、档案合同印信管理、会议管理、资产管理、法务管理等，具有全面、综合的特点。

2．信息性

行政事务包括非常多的上传下达和传递内外部信息等工作，因此信息的及时、准确和传达到位对处理行政事务尤为重要。

3．沟通性

行政事务包括非常多的企业内部沟通和与外部单位的沟通等，因此及时、合理和有效的沟通对行政人员尤为重要。

4．计划性

行政事务烦琐且复杂，因此合理、清晰和有条理的计划对行政人员有序开展各项工作尤为重要。

1．1．3　做好行政事务需要的能力素质

1．组织协调能力

组织协调能力是指根据工作任务，对资源进行分配，同时控制、激励和协调群体活动过程，从而实现组织目标的能力。例如，行政人员在组织会议的过程中需要协调多方紧密配合，调配好人员，这需要行政人员具有很强的组织协调能力。