

# 企业行政管理



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院

# 第三章 工作程序和制度建设

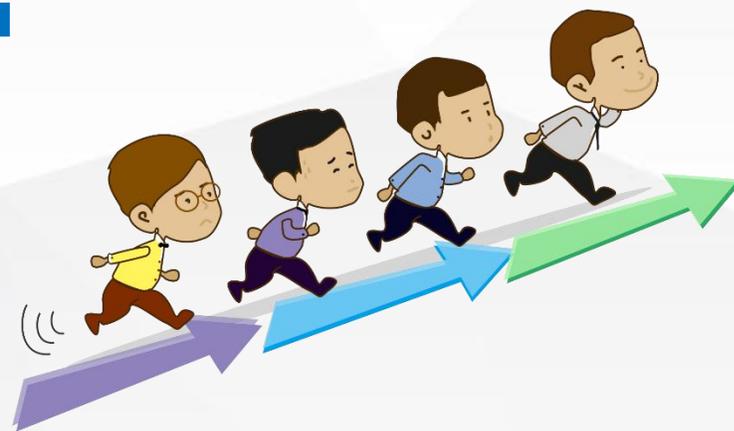


1 学习目标

2 重点难点

3 职场经验、职场忠告

4 主要内容

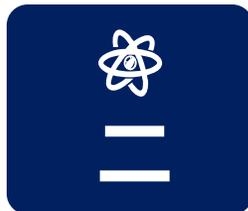


# 主要内容

## 第三章 工作程序和制度建设



第一节  
建立  
工作  
程序



第二节  
质量  
标准与  
控制



第三节  
基础  
制度

# 【学习目标】

## 一、知识

- (一) 掌握建立工作程序的重要性
- (二) 熟悉行政事务管理的流程
- (三) 了解质量标准与控制方法
- (四) 了解基础制度概念

## 二、技能

- (一) 开发程序
- (二) 执行程序
- (三) 维护程序

# 【学习目标】

## 三、素质

- 用科学管理的观念健全规范的制度, 打造公平的竞争环境。树立“遵章守纪”的思维, 坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。



**整体氛围：新人冲天的干劲消失了，只好随大流混，开始迟到和聊天……**

**数月后，制度改革。**

**道理：要为自己而工作**

**一年后公司的利润比以前翻了3倍，正群情振奋的往前冲，大家抱成一团**

# 职场忠告



**好的制度令人才辈出，不好的制度埋没人才。  
同样一个人在不同的环境下能创造出不同的价值，  
可见公司的整体氛围环境对人影响很大。**

# 重点难点



**(一) 开发程序**

---



**(二) 执行程序**

---



**(三) 维护程序**

---

# 第一节 建立工作程序

英国卡迪夫高等学院资深教师Lesley Jefferson, 在《企业行政管理》一书中指出：“程序是用来管理企业的方法。”

它应包括企业的方针政策、管理制度、执行标准、运行规则和工作方法。

广义的概念



程序是指行为的过程、步骤和程式。这个行为过程是有次序的，受到时间、空间限制的，有目标和质量要求的。英国卡迪夫高等学院资深教师Lesley Jefferson, 在《企业行政管理》一书中指出：“程序是用来管理企业的方法。”

狭义的概念



它应包括企业的方针政策、管理制度、执行标准、运行规则和工作方法。

广义的概念



# 第一节 建立工作程序



- 一、建立行政管理工作程序的必要性和重要性
- 二、建立企业行政管理工作程序的原则
- 三、建立企业行政管理工作程序的方法



# 一、建立行政管理工作程序的必要性和重要性



- 1.有利于规范行政管理办公人员的行为
- 现代化办公，在能够更加充分地发挥每一个办公工作人员个性化的同时，也容易造成办公形式、进程、质量的不一致性，从而影响整体工作的推进和目标的实现。只有建立和完善办公工作程序，才能保证每一个行政办公工作人员在不同的工作地点和不同的工作时段，都遵循同样的工作标准和程序，达到同样的要求和目标。

# 二、建立企业行政管理工作程序的原则

## • (二) 建立工作程序的原则

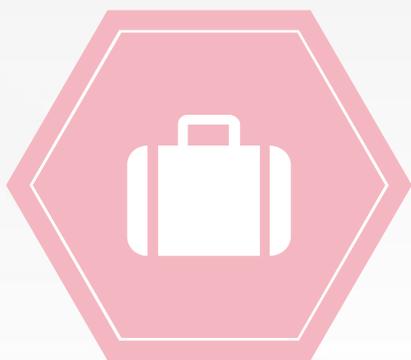
• 在为某项工作建立工作程序和为某次工作建立工作程序时，应该遵循以下原则：

- 1.规律性原则
- 建立工作程序，必须遵守客观规律的要求，如果违背客观规律，工作就会失败或者造成不同程度的损失。如同建一座大楼，基础没有打牢，就开始砌墙、封顶，必会造成大楼坍塌。例如，我们组织一次培训考核，在还没有完成考试的情况下，就把评卷人员集中起来，势必会造成窝工浪费。



# 二、建立企业行政管理工作程序的原则

## • (二) 建立工作程序的原则



- 2.法规性原则
- 建立工作程序，必须符合法律法规的要求。如果工作程序与法律法规相悖，不仅违法违纪，还会失去公平正义，不会得到公众的支持和认可。例如，档案的归集、整理和分类，《档案法》和不同类型社会组织的档案管理细则都有明确的规定，如果我们制订的某一年度的档案工作方案，违背这些规定，就会使当年的档案立卷出现混乱，给编码、查找、利用带来困难，造成档案全年管理的质量下降。

# 二、建立企业行政管理工作程序的原则

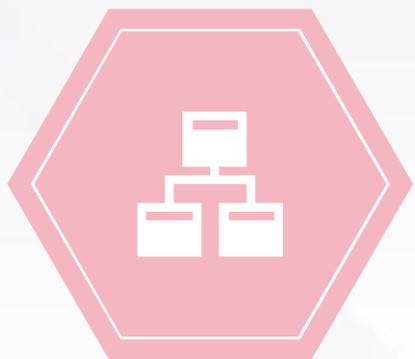
## • (二) 建立工作程序的原则



- 3.公平性原则
- 建立工作程序，必须符合公平、公正、公开的原则要求。一项工作程序，不仅应该保证程序执行的结果是公平的，还应保证程序执行的过程是公开透明的，这样才能使程序的利益方感到公平正义。

# 二、建立企业行政管理工作程序的原则

## • (二) 建立工作程序的原则

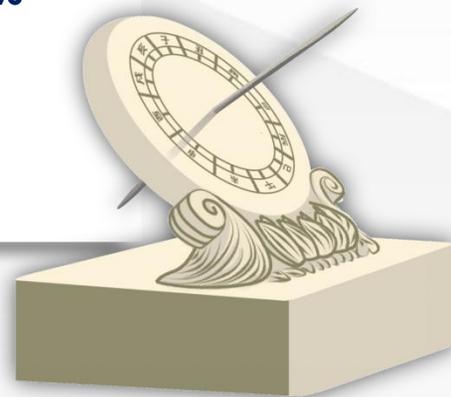


- 4.简化性原则
- 建立工作程序，凡能简化的环节应该尽量简化，凡能简化的辅助要求也应尽量简化。这样不仅能够给服务对象带来诸多方便，也能简化办事人员的工作负担，提高工作效率。



# 三、建立企业行政管理工作的方法

建立企业行政管理工作的程序，涉及工作过程中各环节的目标、方法、措施等细节，还会涉及人、财、物、技术、政策等要素及其辅助要求。这些复杂的因素，靠一个人很难准确把握和正确解决，需要与上级、同事、专家，特别是程序涉及的工作人员，认真地讨论，多方征求意见，反复推敲研究，最后才能确定建立程序的方案。有时还需要制订几个方案进行对比，从中选择最优方案。



# 三、建立企业行政管理工作的方法

## • 1.要明确工作程序的目标

凡是工作目标大多都会涉及标准。标准有国际标准、国家标准、地方标准和单位标准。例如，国家对高等职业学院师生比的标准是：优秀1：16,达标1：18,黄牌警告1：23。指标还可能涉及国家政策、法律法规的要求,指标涉及最多的是数量、质量和时限。当然，一个单项工作的目标，必须符合单位总体规划目标的要求。依据上述要素确定目标时，必须与上级、同事、专家讨论，最后确立自己的工作程序目标。

# 三、建立企业行政管理工作的方法

- **2.要确定工作程序的辅助要求**

---

**工作程序的辅助要求,是指实现工作程序的目标和实  
施工作程序的方法步骤所需要的帮助性条件。**

---

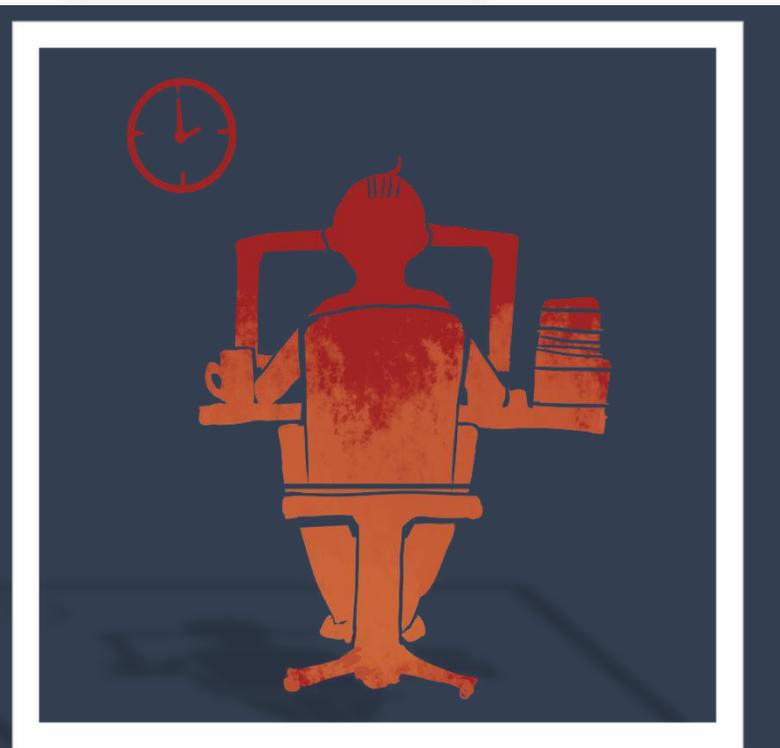
## 四、以文字形态存在的程序呈现四种形式

- 1.在国家法规中存在的工作程序。
- 如在司法中规定的批捕程序、审判程序。



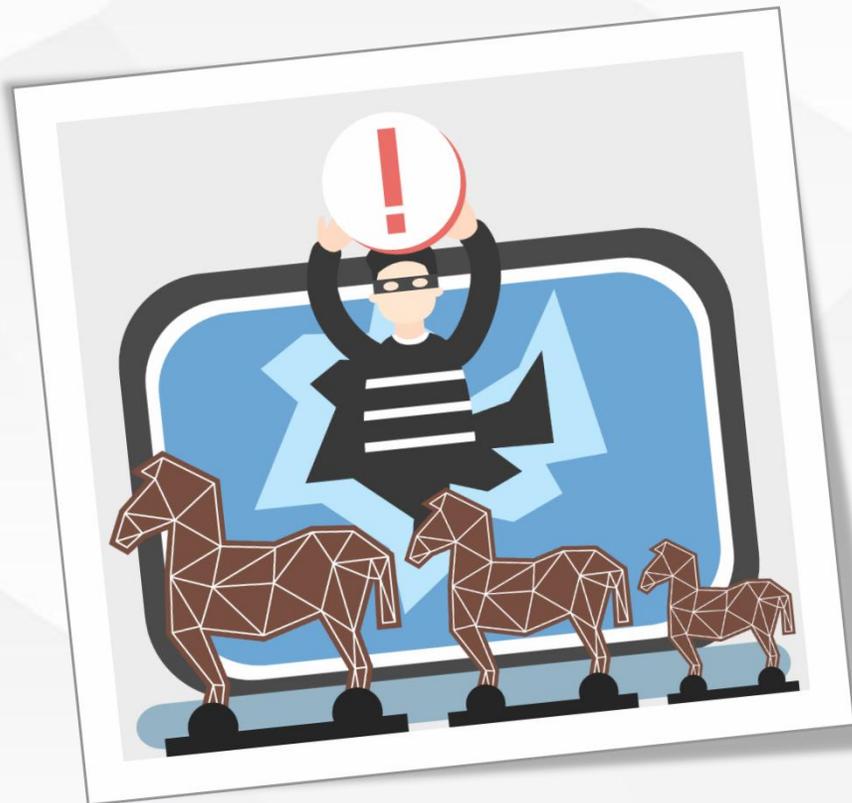
# 四、以文字形态存在的程序呈现四种形式

- 2.规章制度中存在的程序
- 如单位在其财务管理制度中规定的借款审批程序、报销审批程序等。
- 如单位在其财务管理制度中规定的借款审批程序、报销审批程序等。



# 四、以文字形态存在的程序呈现四种形式

- 3.为某项工作专门规定的程序。
- 例如，一个企业的来访接待程序、新职工入职工作程序、档案借阅程序等。这些工作程序具有规范工作、提高效率、减少差错、统一标准的多种作用。专门规定的工作程序，既要依据相关的规章制度，又是对规章制度很好的补充。
- 4.为某次工作专门规定的程序
- 例如，某次会议的会序、某次接待工作的日程安排、某次活动的实施方案等，实质上就是此次工作的具体的实施计划。为某次工作规定的程序，与为某项工作规定的工作程序相比，要更细致、更具体、更具有可操作性，它应该包括目的、理由、细目和实施计划。
- 在法规和制度中列入的程序，具有强制性，必须严格遵守，否则就会受到制裁。而建立某项和某次工作的程序，则是企业行政管理人员经常会遇到的工作。



# 五、行政事务管理流程



1. 办公设备、用品及日常用品的采购、发放管理

---



2. 执行文件档案的归档管理

---



3. 文件资料收发、传真流程

---



4. 各种车辆费用的支付、控制流程图

---



5. 对外关系的建立和维护流程图

---



6. 处理突发事件流程图

---



7. 后勤服务质量保障检查流程图

---



8. 安全管理工作流程图

---

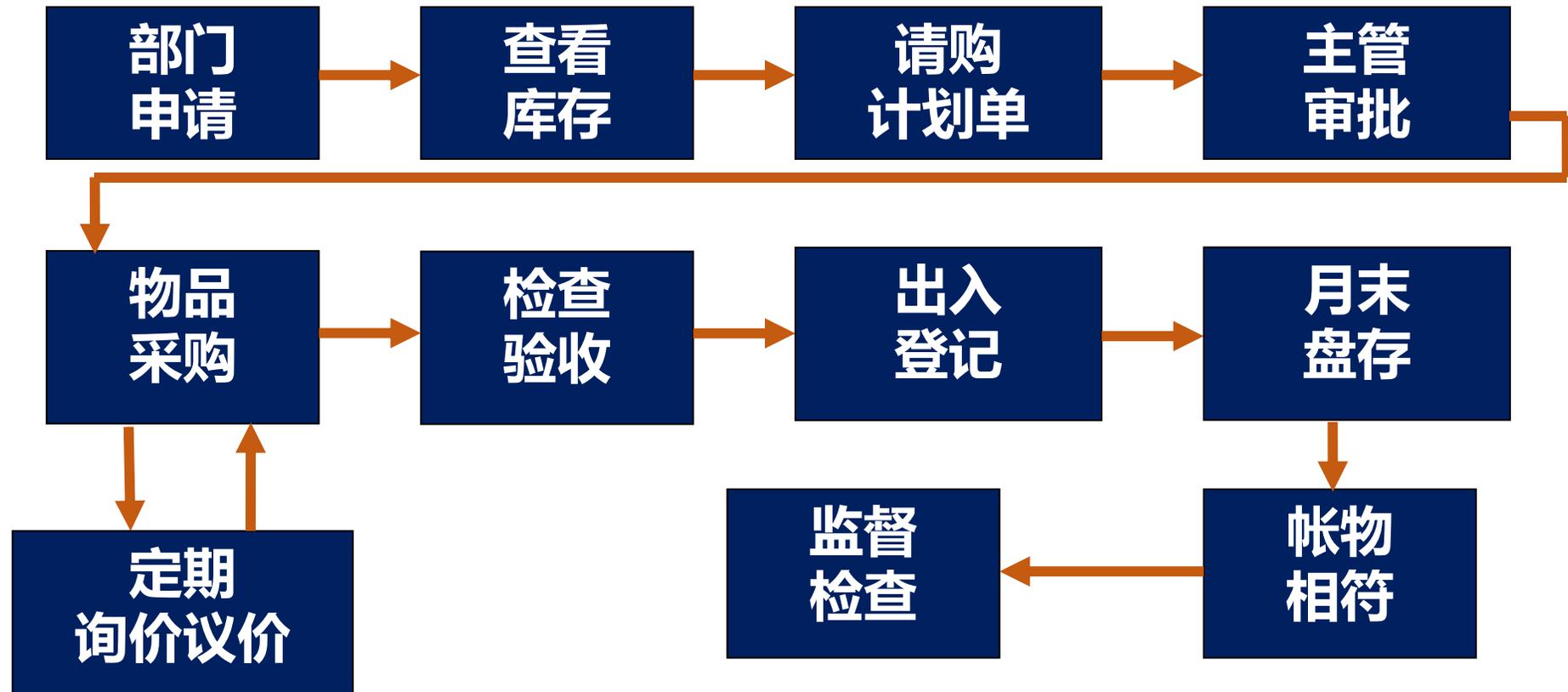


9. 日常事务处理流程图

---

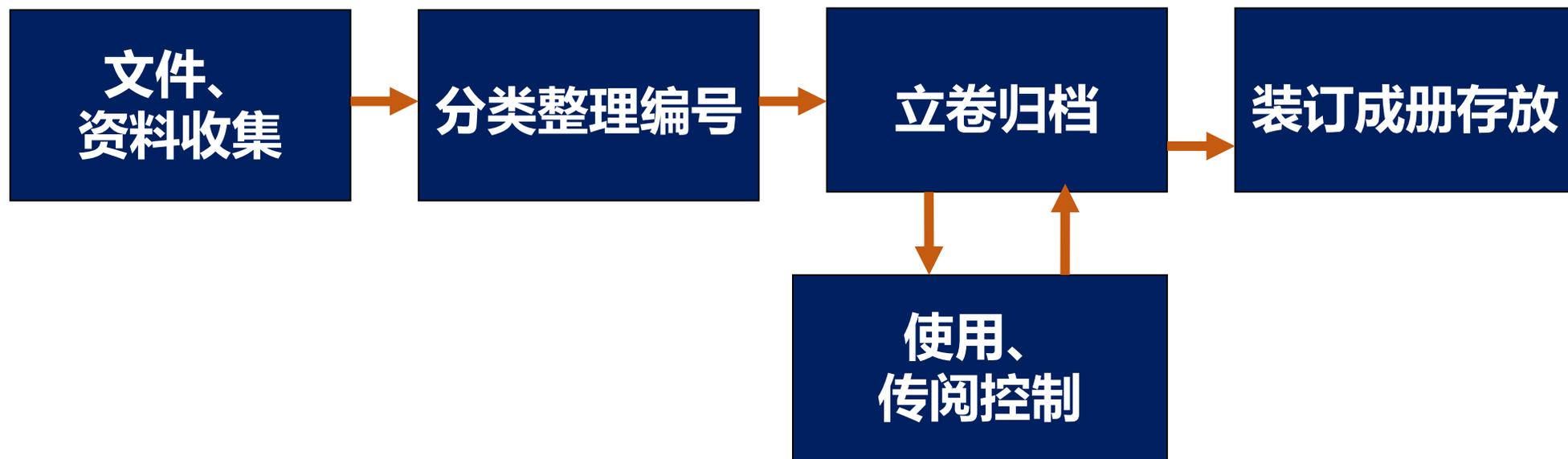
# 第二节 行政事务管理流程

## • 1. 办公设备、用品及日常用品的采购、发放管理



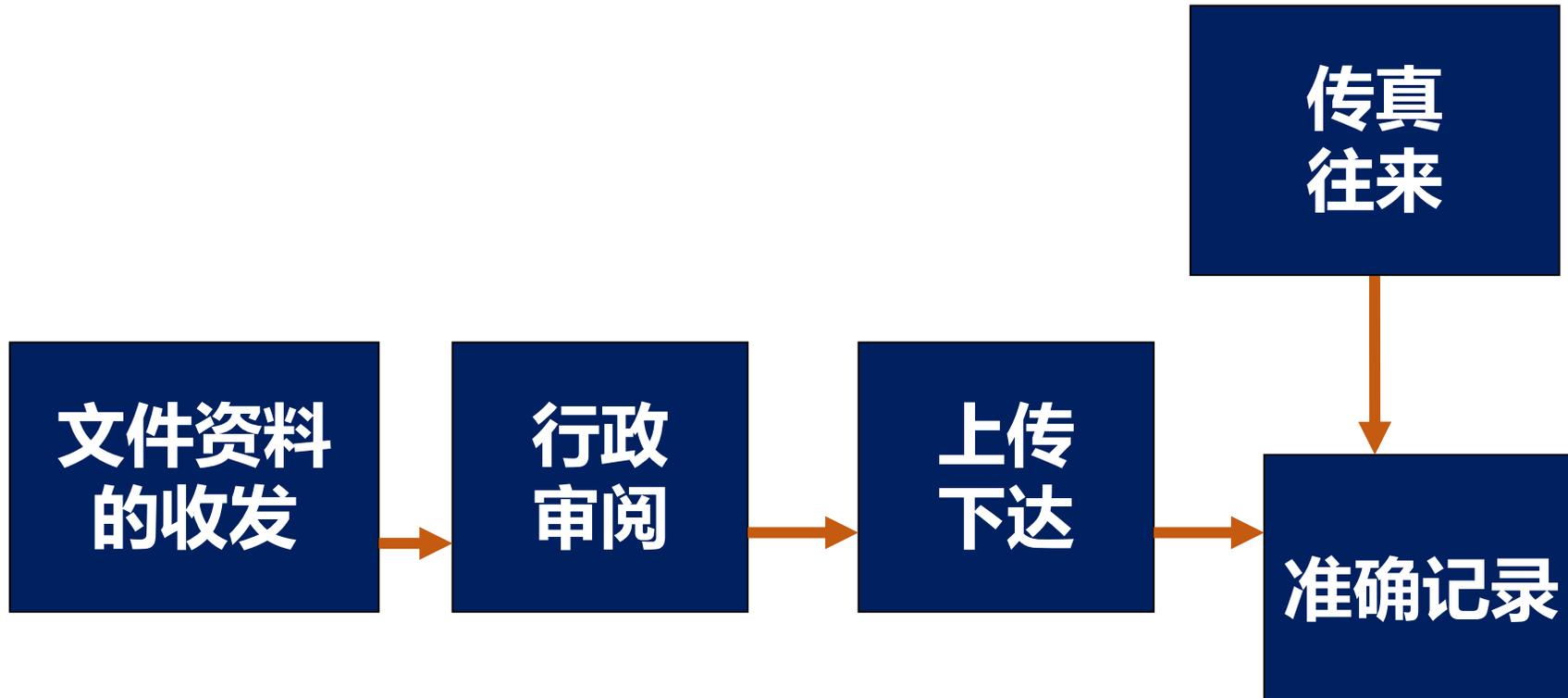
# 第二节 行政事务管理流程

## • 2.执行文件档案的归档管理



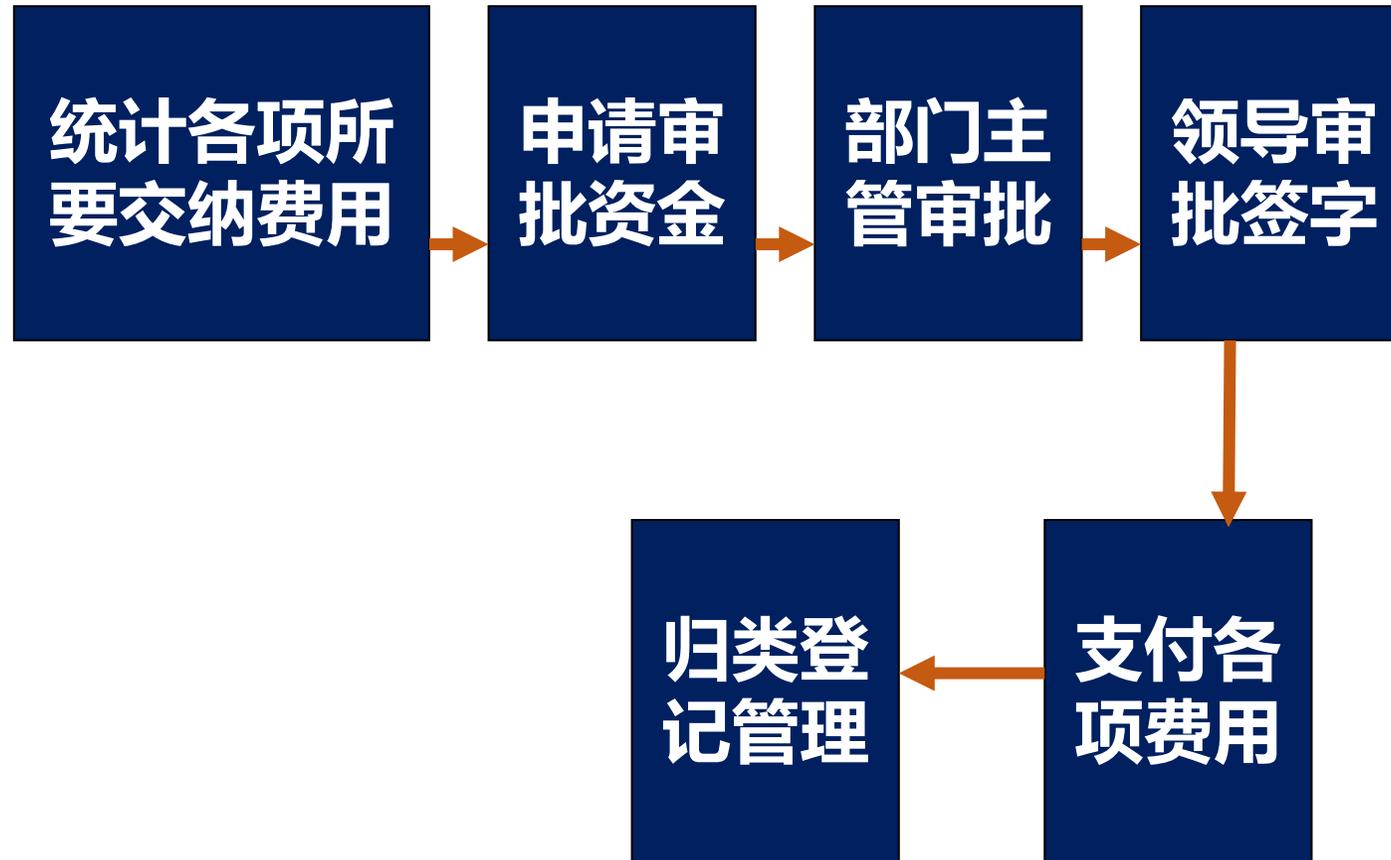
# 第二节 行政事务管理流程

## • 3.文件资料收发、传真流程



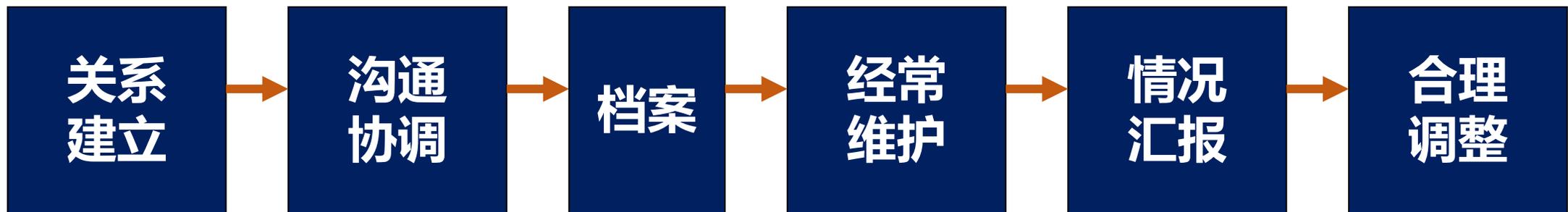
# 第二节 行政事务管理流程

## • 4.各种车辆费用的支付、控制流程图



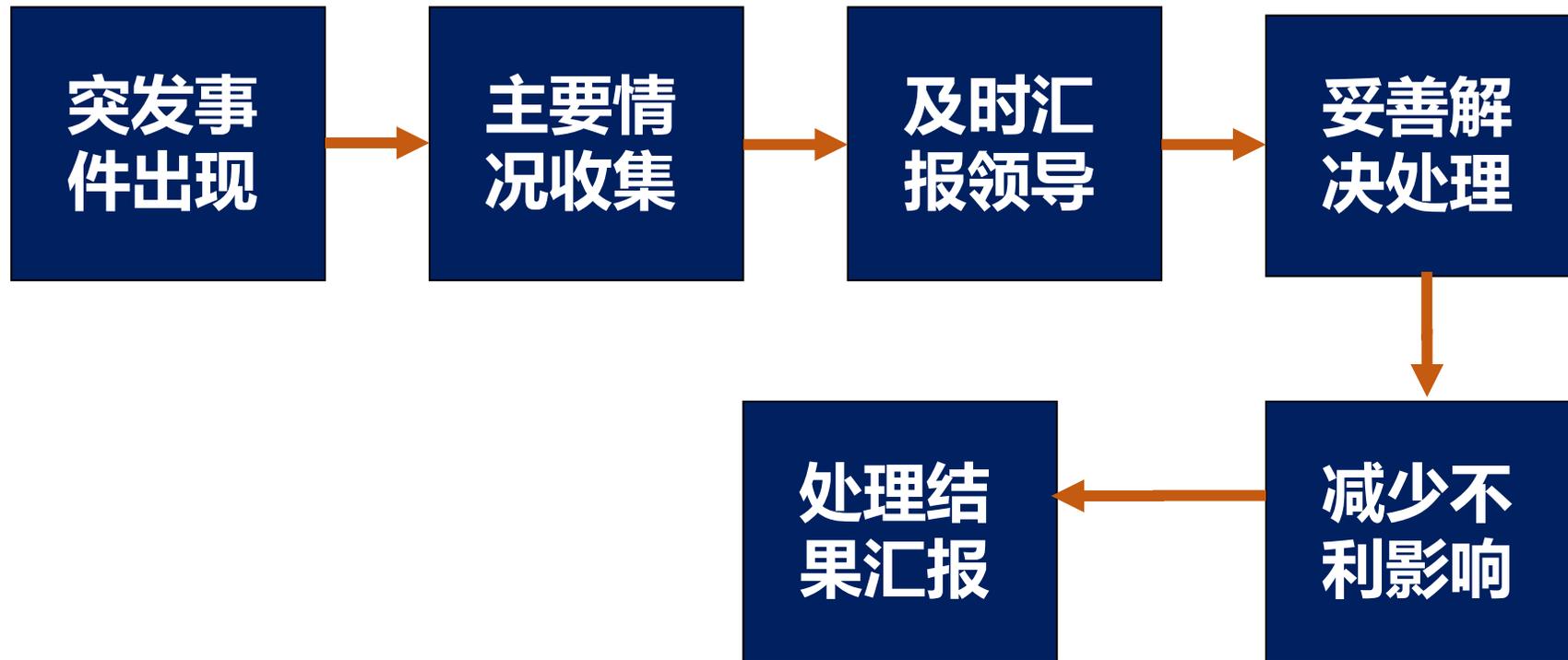
# 第二节 行政事务管理流程

## • 5.对外关系的建立和维护流程图



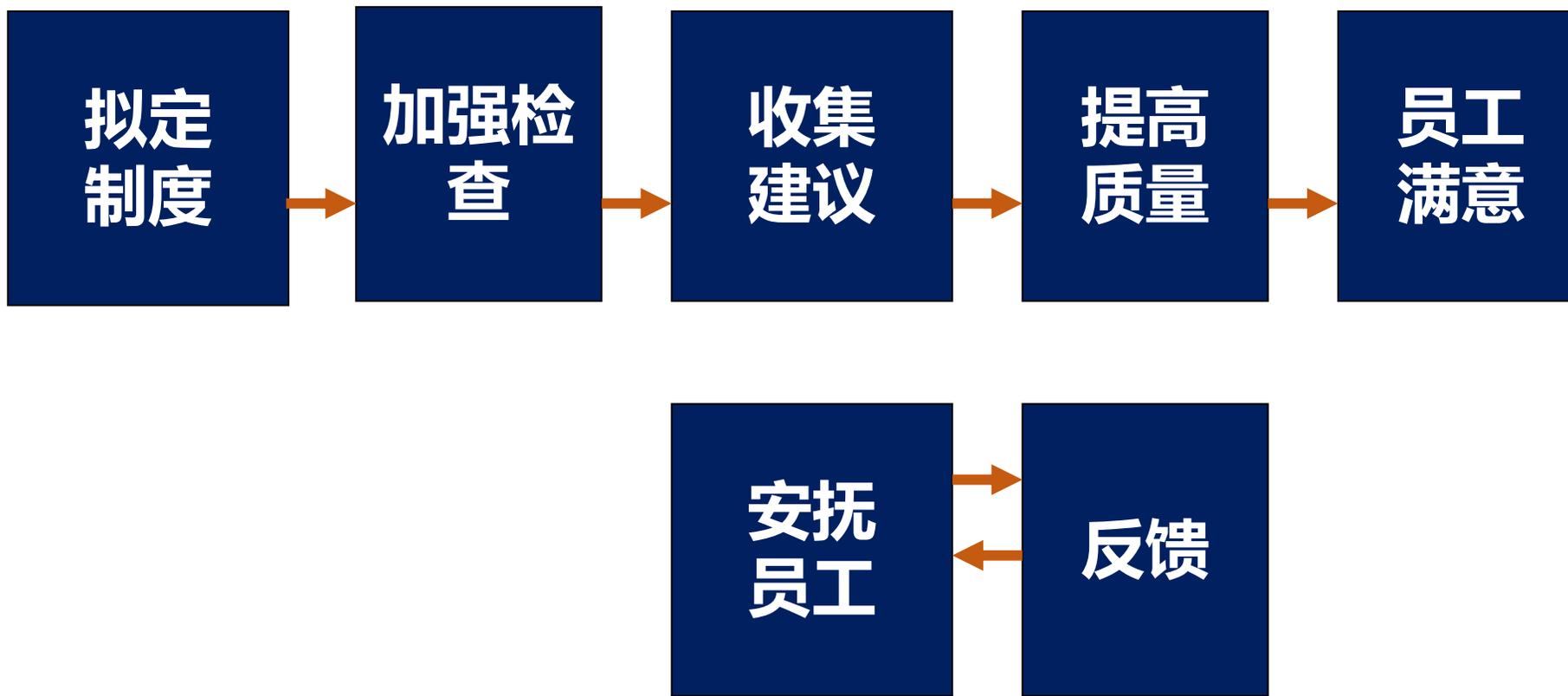
# 第二节 行政事务管理流程

## • 6.处理突发事件流程图



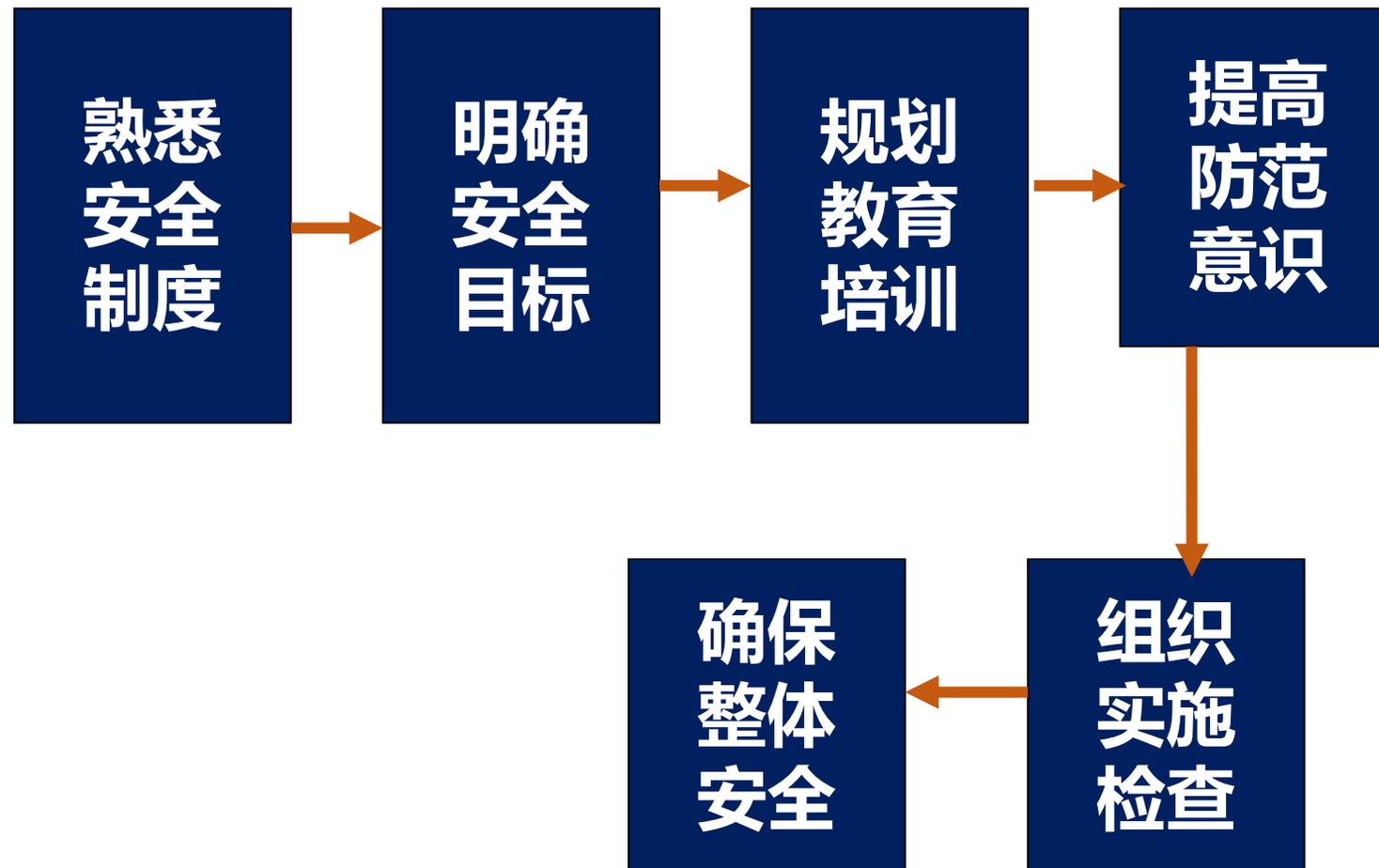
# 第二节 行政事务管理流程

- 7. 后勤服务质量保障检查流程图



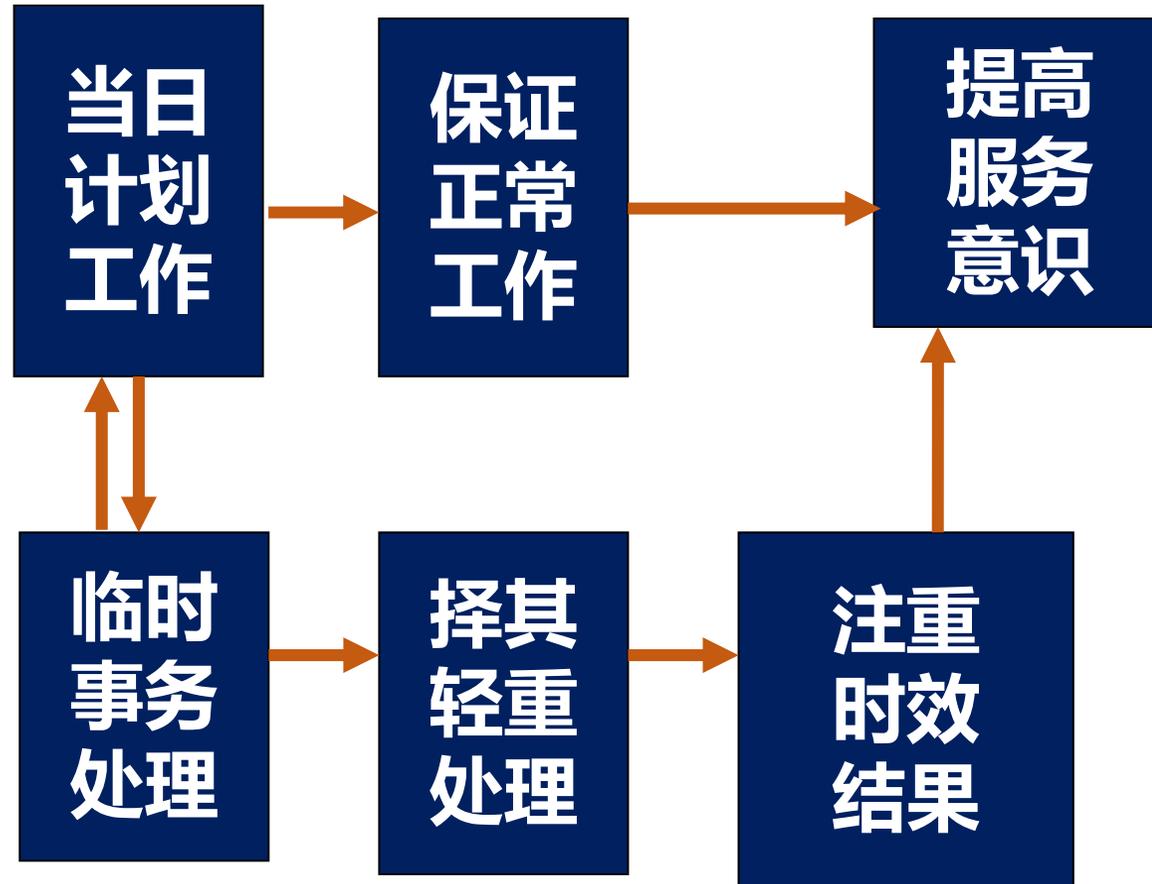
# 第二节 行政事务管理流程

- 8.安全管理工作流程图



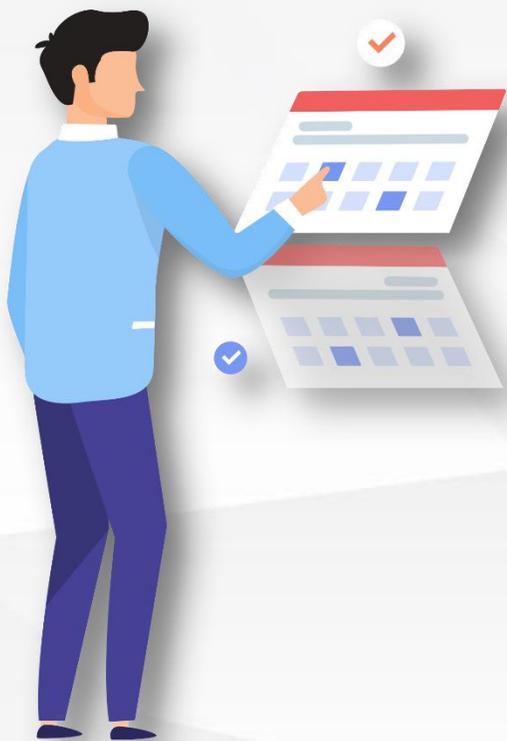
# 第二节 行政事务管理流程

## • 9.日常事务处理流程图



# 【本节任务训练】

**小组合作，设计公司出差人员到财务报销差旅费的工作流程**



# 【本节任务训练】

请你设计一个到机场接待  
来访者的工作流程。



# 谢谢观看



**主讲：马蔚然**



**职称：副教授**



**单位：辽宁经济管理干部学院**



**系部：管理学院**