

编著 丁继平

企业事务管理实务问答丛书

QIYE SHIWU GUANLI SHIWU WENDA CONGSHU

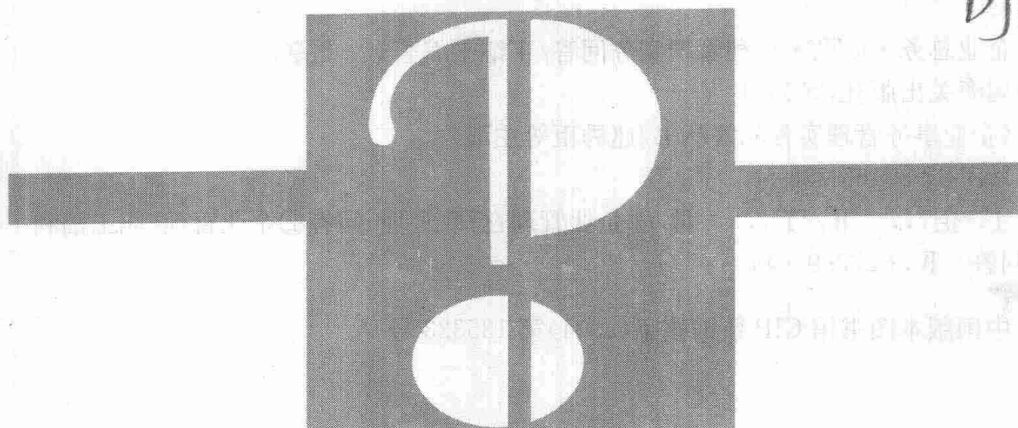
企业总务·后勤·福利管理 实务问答

QIYE ZONGWU HOUQIN
FULI GUANLI
SHIWU WENDA



中国海关出版社
CHINA CUSTOMS PRESS

F272.9
DJP



企业事务管理实务问答丛书

企业总务·后勤·福利 管理实务问答

丁继平 编著



中国海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

企业总务·后勤·福利管理实务问答/丁继平编著. --北京:
中国海关出版社, 2005. 1

(企业事务管理实务问答丛书/赵秀臣等主编)

ISBN 7-80165-235-5

I. 企... II. 丁... III. ①企业管理:行政管理-问答②企业管理-职工福利-问答 IV. F272.9-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 135323 号

企业总务·后勤·福利管理实务问答

编 著:丁继平

责任编辑:曹 娜 左桂月

出版发行:中国海关出版社

社 址:北京市朝阳区东土城路 14 号 邮政编码:100013

电 话:010-85271610(发行部) 010-85271536(编辑部)

传 真:010-85271611(发行部) 010-85271536(编辑部)

印 刷:北京市白帆印务有限公司 经销:新华书店

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:22.5 字数:375 千字

版 次:2005 年 1 月第 1 版

印 次:2005 年 1 月第 1 次印刷

ISBN:7-80165-235-5

定 价:38.00 元



海关版图书,版权所有,侵权必究

海关版图书,印装错误可随时退换

企业事务管理实务问答丛书编委会

主 编 赵秀臣 赵光忠

执行主编 李军伟 丁继平 曹 广 丁华明 杨 念

编委成员 (排名不分先后)

文淑静 熊 远 李航星 邓吉秋 姚顺光
王俊昌 王宏梅 陶 弘 文 敏 钟思源
杜丽珍 王成钢 潘士福 梁仕斌 杜 江
于 露 曹晔晖 徐 艳 历 炎 汪海良
黄 东

事务同样是企业的 关键执行实务

对于企业管理中的会议、文件、提案、会展活动、总务后勤福利这些事务，很多有志于在企业中大展拳脚的管理英才往往不屑一顾，认为这些事务只是企业管理中无足轻重、无关痛痒的小事，自己只要做好战略性的工作就行了。

其实不然，正如这两年来“执行”一词在我国管理界的流行一样，作为执行性的、事务性的管理工作，会议管理、文件管理、提案管理、会展活动管理与总务后勤福利管理，是企业事务管理中最常见、最重要的部分，因为它们与企业执行的执行流程和战略决策流程紧密相连。

企业决策需要考虑多方面因素，综合各方面的意见和看法，并经过认真讨论后才能作出。而这往往就是通过会议来实现的。因此，会议管理可以说是企业决策的一个孵化平台。如何做好会议管理工作关系到企业决策的效率与效益。同时，会议管理也同样关系企业的沟通协调、形象塑造和战略规划。可以说，企业会议管理是企业执行流程的起点。

企业决策、企业信息传递、企业沟通的上传下达、企业执行的表单文案，无不表现为文字、影像或声音形式的文件。企业文件是企业运营的最有效的载体，是企业执行行为的书面化，是传递企业信息以及规范并记录企业行为的惟一依据。任何企业的决策和执行行动都离不开文件，而文件管理的效率就在很大程度上决定了企业运营的效率。

在今天,企业管理不再是由上而下的单向管理活动,而变成了上下互动沟通影响的双向甚至多向管理。而维系企业由下而上进行互动管理的纽带正是提案。通过提案,下级可以把自己对企业的意见看法,自己对企业发展的想法,自己在工作中形成的有价值的思想,清晰地反映给上级管理者。这一方面有利于上级管理者深入了解下属的想法和感受,作出更容易被下属理解和认同的决策,实现企业的共同认同,齐心协力;另一方面,通过提案,上级管理者能够了解更多的、来自于一线工作人员的思想和灵感,能够使企业实现源源不断的创新。当然,通过提案,能够使下属员工获得更多的表现机会和沟通渠道,有利于上级及时发现有能力的人才,也有利于及时发现企业中存在的问题,使问题能够有效地得到解决。可是,所有这一切,都有一个前提:企业的提案管理是正常有效的,能够保证提案能顺畅地传递到合适的接受者手中,能够使上级对提案的反馈及时有效地传递给提案人。提案管理,可以说是企业决策和执行的激活器与监控器。

企业形象的宣传,企业对外的正常交往,企业与顾客公众良好关系的建立,是通过企业的营销执行活动来完成的。但是,不只是在与客户的一买一卖中以及在媒介的广告宣传中,企业才能与客户、与社会公众建立良好的关系。企业可以选择更好的方式,即通过有针对性的各式会展活动来达到上述目的。无论是作为组织者还是参加者,企业都必须保持自己的主动性,积极地利用会展活动宣传自己、宣传产品、建立关系。可以说,企业会展活动策划与实施的管理是企业获得市场竞争优势的另一条执行渠道,并且是目前国内企业还很少利用的执行渠道。

与会展活动相似,企业的总务后勤福利管理本身也是企业执行的一部分。与会展活动不同的是,企业的总务后勤福利管理是企业内部执行的一部分,它与企业外部关系不大。从企业执行的整体来看,总务后勤福利管理可以说并不重要,甚至在战略规划时可以暂时忽略不计。但就像机器的润滑油、化学反应的催化剂一样,总务后勤福利管理就是企业运营的润滑油和催化剂,它确保企业能够在注意细节的同时获得巨大的动力。

正是由于有着以上认识,才有了“事务同样是企业的关键执行实务”的归纳,才有了我们编写出版这套书的动因。此前,涉及会议管理、文件管理、总务后勤管理的书目繁多,但它们始终为同一个基调——企业行政管理的一部分,而很少有人能够从执行的角度,从企业实务运作的角度来为企业事务管理正名。确实,很多事务性工作都归属行政工作。可是,从流程来看,事务性是执行流程的一部分,是企业实务运作的一部分。不能因为事务工作在职能划分上归属行政部门,就从传统角度把这些工作从执行流程中剥离出去,无视这些事务工作的执行性、实务性。这样,对企业来说是很不利的,很容易使企业的执行流程循环中断。

以往,由于对企业会议管理、文件管理、提案管理、会展活动管理与总务后勤福利管理的执行性和实务性认识不足,使得关于它们的著作大多是从理论化、辅助性的角度来探讨。这让真正从事这些工作的人员无法得到实践性的操作指导,只能在工作中学习,浪费很多时间精力才能够积累经验。为此,我们专门集中了从事相关工作的成功人士、专家学者,共同编撰了这套“企业事务管理实务问答丛书”,以问答的形式,一一提炼具体事务工作中的经常性、关键性问题,从实践操作的角度给出解答和参考,同时提供必要的理论指引,以期能在一问一答的简单形式中帮助读者掌握具体事务管理的实践精髓。

另外,我们也根据企业发展的需要,特别把以前不是很受重视,但在当前的企业实践中却很关键、很经常性的企业文件管理、提案管理和会展活动管理单独提出来,独立成书,以更好地帮助企业认识这些实务工作的价值,帮助从事这些事务工作的企业人员更好更快地掌握相关实践技巧和操作方法。

在丛书的编写过程中,我们也参照了一些同仁的成果(见“参考文献”),在此一并致谢。请大家对本丛书多加指正,有不当之处请谅解。

企业事务管理实务问答丛书编委会

CONTENTS 目录

前言：事务同样是企业的关键执行实务	(1)
-------------------------	-------

第 Ⅱ 章 企业总务·后勤·福利的规范管理

第一节 企业总务管理的内容	(3)
一、企业行政总务管理的内容是什么?	(3)
二、后勤物料管理的内容是什么?	(4)
三、基本建设管理的内容是什么?	(5)
四、生活服务和福利管理的内容是什么?	(5)
五、出差管理的内容是什么?	(5)
六、安全保卫工作的内容是什么?	(6)
七、环境卫生管理的内容是什么?	(6)
第二节 企业总务管理的方法	(7)
一、总务管理的方法有哪些?	(7)
二、什么是总务管理的经济管理方法?	(7)
三、什么是总务管理的行政管理方法?	(7)
四、什么是目标管理法? 在总务工作中如何运用?	(8)
五、在总务管理中如何实施网络技术管理法?	(9)
六、在总务管理中如何运用 ABC 物资管理法?	(9)
第三节 相关部门工作职责	(10)
一、总务部门的工作职责是什么?	(10)
二、采购部与总务相关的工作职责是什么?	(10)

- 三、福利部门的工作职责是什么? (10)
- 四、资产管理部門的工作职责是什么? (11)
- 五、设备维护部门的工作职责是什么? (11)
- 六、保卫部门的工作职责是什么? (11)
- 七、餐饮部门的工作职责是什么? (11)
- 八、舍监部门的工作职责是什么? (12)
- 九、机电工务部门的工作职责是什么? (12)
- 十、房管部门的工作职责是什么? (12)
- 十一、基建部门的工作职责是什么? (13)

第四节 总务部门各类人员的岗位职责 (14)

- 一、分管总务的副总经理的职责是什么? (14)
- 二、总务主管的工作职责是什么? (14)
- 三、总务主管助理的工作职责是什么? (15)
- 四、餐厅管理人员的工作职责是什么? (15)
- 五、伙委会的工作职责是什么? (16)
- 六、生活服务部门主管工作职责是什么? (16)
- 七、福利社管理员、营业员工作职责是什么? (16)
- 八、舍监的工作职责是什么? (17)
- 九、总务采购员的工作职责是什么? (17)
- 十、医务人员的工作职责是什么? (18)
- 十一、图书管理员工作职责是什么? (18)
- 十二、机电工务组长的工作职责是什么? (18)
- 十三、电气技师的工作职责是什么? (19)
- 十四、司机工作职责是什么? (19)
- 十五、设备维护主管工作职责是什么? (20)
- 十六、绿化部主管的工作职责是什么? (21)
- 十七、绿化部工作人员的工作职责是什么? (21)

十八、环卫部主管的工作职责是什么？	(22)
十九、环卫部技术员的工作职责是什么？	(22)
二十、公共卫生区域环卫领班的工作职责是什么？	(22)
二十一、保安部经理的工作职责是什么？	(23)
二十二、保安队长的工作职责是什么？	(23)
二十三、一般保安人员的工作职责是什么？	(23)

第 2 章

企业财产物资的管理

第一节 后勤物资管理	(27)
一、企业后勤物资管理的任务是什么？	(27)
二、企业后勤物资包括哪些？	(27)
三、如何制定后勤物资管理制度？	(28)
四、后勤物资管理有哪些基本要求？	(28)
五、怎样运用计算机对后勤物资设备进行管理？	(29)
六、如何做好后勤物资供应管理？	(29)
七、后勤申购程序是怎样的？	(30)
八、如何对采购计划进行控制？	(30)
九、什么是电子化采购？它有哪些流程？	(31)
十、电子化采购有哪些优势？	(31)
十一、如何建立电子化采购系统？	(32)
十二、后勤物资仓储管理的内容有哪些？	(33)
十三、仓库的管理有哪些要求？	(34)
十四、如何对物品进行清点、验收？	(34)
十五、怎样对库房进行温度、湿度调节？	(35)
十六、库房防潮的方法有哪些？	(35)

十七、怎样做好仓库的防火安全工作？	(36)
第二节 对固定资产的管理	(37)
一、什么是固定资产的计价？	(37)
二、如何进行固定资产的长期租赁？	(37)
三、固定资产的具体分类是什么？	(38)
四、什么是固定资产的折旧？	(38)
五、如何进行固定资产折旧的计算？	(39)
六、固定资产的折旧受哪些因素影响？	(41)
七、怎样确立固定资产的储备量？	(41)
八、如何对固定资产进行效率化管理？	(41)
九、如何对固定资产进行基础管理？	(42)
十、什么是固定资产的大修管理？	(42)
十一、对固定资产利用效果考核的实物指标有哪些？	(43)
十二、对固定资产利用效果考核的价值指标有哪些？	(43)
十三、对固定资产增减变动分析包括哪些内容？	(44)
十四、如何进行固定资产的除去管理？	(45)
十五、如何进行固定资产的报损、报废管理？	(45)
第三节 对材料及低值易耗品的管理	(47)
一、材料的分类有哪些？	(47)
二、低值易耗品的分类有哪些？	(47)
三、怎样对低值易耗品进行储量控制？	(47)
四、怎样对低值易耗品进行盘查？	(48)
五、怎样对低值易耗品进行发放管理？	(48)
六、对低值易耗品的使用应遵循哪些原则？	(49)
第四节 设备管理	(50)
一、设备有哪些种类？	(50)
二、什么是设备管理？	(50)

三、设备管理的任务是什么？	(50)
四、设备管理的主要内容是什么？	(51)
五、设备正常管理包括哪些方面内容？	(52)
六、设备安全运行管理包括哪些内容？	(53)
七、设备的合理利用应注意哪些问题？	(54)
八、如何进行设备的技术档案管理？	(54)
九、对设备操作人员的管理包括哪些内容？	(55)
十、如何进行设备的购置管理？	(55)
十一、选购设备要考虑到哪些因素？	(56)
十二、设备工作环境有哪些要求？	(57)
十三、设备的维护保养包括哪些内容？	(57)
十四、设备的检查制度包括哪些内容？	(58)
十五、设备的修理分为哪几种？	(58)
十六、什么是 TPM 制度？	(59)
十七、TPM 的基本特征是什么？	(59)
十八、TPM 的主要内容是什么？	(60)
十九、什么是对设备的集控系统管理？	(60)
二十、如何确定设备的寿命？	(61)
二十一、怎样对设备管理进行评价？	(61)
二十二、怎样进行设备的停用和封存管理？	(62)
二十三、怎样进行设备的报废？	(62)
二十四、后勤机具器械设备管理有哪些要求？	(63)
二十五、如何对办公设备进行管理？	(63)
二十六、怎样对大宗设备进行管理？	(64)
第五节 后勤物资管理制度与表格	(65)

第3章 企业房产管理

第一节 房产管理	(83)
一、企业房产管理的主要内容有哪些?	(83)
二、签订房屋租赁合同应具备哪些条款?	(83)
三、订立或履行房产租赁合同应注意哪些规定?	(84)
四、房产的产权管理包括哪些内容?	(85)
第二节 房屋设备管理	(90)
一、房屋设备包括哪些种类?	(90)
二、房屋设备管理的措施有哪些?	(90)
三、房屋设备管理包括哪些内容?	(91)
四、房屋设备的技术档案资料管理包括哪些?	(91)
五、如何进行房屋设备的标准化管理?	(91)
六、如何进行房屋设备的运行管理?	(92)
七、如何进行房屋设备的安全管理?	(92)
八、电梯的维修管理有哪些注意事项?	(93)
九、空调机房如何管理?	(93)
十、给水排水管理包括哪些内容?	(93)
十一、如何建立水泵房的管理制度?	(94)
十二、给水设备、设施的管理与养护应做好哪些工作?	(95)
十三、供电设备的基本情况包括哪些?	(95)
十四、供电设备的日常维护工作有哪些?	(95)
十五、如何进行供暖设备的维护?	(96)
第三节 房产保险	(98)
一、什么是企业房屋保险?	(98)

二、企业房产保险基本险的责任范围包括哪些？	(98)
三、企业房产保险综合险的责任范围包括哪些？	(99)
四、企业房产保险什么时候责任免除？	(100)

第 4 章

企业环境管理

第一节 办公环境的管理	(103)
一、办公室的内部环境包括哪些内容？	(103)
二、办公的外部环境包括哪些内容？	(103)
三、办公环境的管理应遵循哪些原则？	(104)
四、办公空间规划有哪些要求？	(104)
五、办公空间规划有哪些方法？	(105)
六、辅助空间规划有哪些要求？	(105)
七、办公室内布置应遵循什么原则？	(106)
八、办公室的平面布置有哪些类型？	(106)
九、办公室内办公人员的面积分配有哪些要求？	(107)
十、如何安排办公室的人工环境？	(107)
十一、办公室的物理条件有哪些规定？	(107)
十二、办公室的安全预防工作有哪些注意事项？	(108)
十三、办公环境如何影响工作人员的工作效率？	(109)
十四、办公室的设备环境要求具备哪些功能？	(109)
十五、办公机具的选择有哪些规则？	(110)
十六、办公室内办公自动化设备的设置有哪些要求？	(110)
十七、如何改善办公室视觉环境？	(111)
十八、办公室主要照明条件指标是什么？	(112)
十九、办公室照明选择有哪些要求？	(113)
二十、办公室主要颜色条件指标的调节有哪些要求？	(114)

二十一、怎样减少办公室的噪音？	(115)
二十二、如何调控办公室的小气候？	(115)
二十三、改善办公室空气环境应抓好哪些工作？	(116)
二十四、如何做到办公室绿化与整个办公环境的协调？	(116)
二十五、办公环境管理有哪些规定？	(117)
二十六、如何建立企业的标志系统管理？	(117)
二十七、企业的标志系统管理有哪些要求？	(118)
第二节 绿化管理	(119)
一、庭院环境管理要做好哪些方面的工作？	(119)
二、绿化工作的任务是什么？	(119)
三、绿化工作主要内容是什么？	(120)
四、绿化管理的种类有哪些？	(121)
五、庭院绿化检查标准是什么？	(122)
六、环境绿地有哪些分类？	(123)
七、常见的绿化形式有哪些？	(123)
八、如何选择绿化植物？	(123)
九、怎样设置环境小品？	(124)
十、如何进行垂直绿化？	(124)
十一、绿化工作质量标准是什么？	(125)
第三节 清洁卫生管理	(132)
一、清洁工作主要内容有哪些？	(132)
二、企业环境的美化及维护工作包括哪些内容？	(132)
三、企业环境卫生工作的标准是什么？	(133)
四、企业环境卫生管理机构的职责是什么？	(133)
五、如何防治空气污染？	(133)

第5章

企业的后勤福利管理

第一节 福利管理概况	(141)
一、福利对企业的发展有什么重要性?	(141)
二、后勤福利管理包括哪些内容?	(141)
三、影响福利的因素有哪些?	(142)
四、企业后勤福利包括哪些内容?	(142)
五、福利实施的原则是什么?	(143)
六、企业生活福利的管理原则是什么?	(144)
七、企业员工福利金的来源有哪些?	(145)
八、福利金的使用如何管理?	(145)
第二节 娱乐文化福利管理	(147)
一、如何进行文体场馆的建设管理?	(147)
二、如何组织文体活动?	(147)
三、文化俱乐部如何管理?	(148)
四、读书研讨会如何管理?	(148)
第三节 宿舍管理	(150)
一、如何对员工住宿进行管理?	(150)
二、舍监的日常义务包括哪些?	(150)
三、员工申请住宿的条件如何规定?	(151)
四、对住宿员工要做哪些管理规定?	(151)
五、何种情况下可以取消住宿员工住宿权利?	(152)
六、企业员工宿舍日常维修管理制度有哪些?	(152)
七、如何制定员工宿舍文明公约?	(152)
八、如何建立单身员工宿舍管理制度?	(153)
九、如何搞好宿舍评比工作?	(155)

十、公司住宅管理如何规定? (155)

十一、公司住宅租借该如何管理? (156)

第四节 医疗保健管理 (162)

一、企业医务室的功能是什么? (162)

二、怎样对员工进行简单医疗及护理? (162)

三、医务室门诊工作的任务是什么? (163)

四、如何管理医务室的门诊工作? (164)

五、如何进行内诊及外诊管理? (164)

六、如何制定员工门诊医药费补助办法? (165)

七、如何进行医务人员的医德管理? (166)

八、怎样制定员工健康检查制度? (166)

九、怎样进行药品管理? (166)

十、职工医院必备的工作制度有哪些? (167)

十一、职工医院的主要任务是什么? (167)

十二、如何对职工医院进行经济管理? (168)

十三、如何进行病房医疗工作管理? (169)

十四、怎样做好医院统计工作管理? (169)

十五、如何对员工病案进行管理? (170)

十六、职工医院怎样开展预防保健工作? (170)

十七、如何加强对职业病的保健管理? (171)

十八、如何做好卫生防疫工作? (173)

第五节 保育管理 (177)

一、企业保育管理包括哪些内容? (177)

二、保育经费如何管理? (177)

三、保育园的园舍及设施管理应注意哪些问题? (178)

四、如何做好幼儿保健工作? (178)

五、卫生保健工作的管理过程是怎样的? (179)