

B 企業人動腦系列  
BUSINESS

112

# 如何 做好總務工作



書泉出版社

堀野不二生／原著  
楊 鴻 儒／編譯

## 出版者的話

---

企業經營大方針的決策，靠學識與智慧；而經營管理實務的推動，則需能力與經驗。

學識可以從書籍閱讀中吸收，但經驗却是長年累月，嘗試錯誤的成果，唯有在不斷的實際工作歷練中，才能獲取。然而，一個人終其一生不能花太多寶貴的時間去嘗試錯誤，否則那將是一種無謂的浪費。吸取別人的工作經驗，才是企業經營成功的捷徑。

自身經驗的累積，靠時間；而他人經驗的吸取，賴口傳。時間，一個人擁有的有限；口傳，有其空間上、人際上的限制。如何將專家的寶貴經驗匯聚，供人所用，是本公司努力的目標，亦是本系列叢書出版的宗旨。我們實無意在已經是汗牛充棟的學理性書籍上再插一脚。那是學院派學者的職責。

本系列叢書，以實務為主導，以經驗為內容，企圖在理論的基礎上，融入實務的經驗；不空談學理，而著重實際作法。本叢書的作者，都是各該行業、各該職務擔當者中的佼佼者，他們憑其經年累月的工作歷練，提供了寶貴的經驗以及可行的具體方法。

在範圍上，遍及經營管理的各個層面，包括行銷、生產、研究發展、人事、財務等。在選材上，除了國人的精心創作外，大部分選自美、日的這類佳作。在敘述上，盡量口語化、通俗化，避免學院派的難深用語。我們希望藉著本系列叢書的出版，提升工商界經營管理的品質——「計劃」周詳、「組織」合理、「用人」適切、「指導」有方、「控制」得宜。

## 推介本書

——總務的共通性：總務・庶務／人事・福利／財務・會計

本書原名「〇〇公司總務部」，是因日本幾乎沒有不設置總務部這個部門的企業。因此，論及該國企業的經營時，若不將總務部和總務業務列入討論範圍，就無法作全盤的了解。然而，對於佔有如此重要地位，在經營上扮演重要角色的總務部，却從沒有人進行專門性的研究與分析，究竟何故？

理由當然很多，但其中最大的原因是，各公司設置的「總務部」，全都冠以「〇〇公司總務部」此一共通名詞。表面看來，該單位所負責的內容似乎相同，但實際上却因企業有別而完全不同。也就是說，同是稱之為總務部，但由於公司不同，所承辦業務項目有異，其業務的處理方法當然也不盡相同，此即為總務部的一大特色。（關於這點，如果是營業部或製造部，即使處理的產品各有不同，其處理工作的內容與處理方法的基本，也無太大的差異。）

因此，想掌握各公司性質不同的總務部之一般原則，僅就總務部的組織進行分析是不夠的，筆者認為，應該充份掌握總務業務的共通部份才行。

而綜觀各公司的實況，即可了解總務業務的共通部份有「總務、庶務」、「人事、福利」、「財務、會計」三大業務項目。本書便是根據上述的論點與體系，從總論和個論兩方面說明總務部的定義與特徵。

總務業務的範疇既廣且深。例如出版有關法務事務的書籍，只要熟悉專利管理、規程管理中的就業規則，就能撰寫出一、二冊的實務叢書，而本書則是質量並重，將廣泛搜集來的資料整理成冊，當然最重要的是，希望能鉅細靡遺地將所有相關事項收納於內。

如何做好總務工作 / 堀野不二生原著；楊鴻儒  
編譯. --初版.-- 臺北市：書泉,1989〔民  
78〕

面； 公分. --（企業人動腦系列；112）  
ISBN 957-648-259-3（平裝）

1.組織（管理）

494.2

82004211

# 企業人動腦系列

以實務為主導，以經驗為內容，企圖  
在理論的基礎上，融入實務的經驗……

- |                    |     |         |
|--------------------|-----|---------|
| 【3F01】圖解式經營分析(1)   | 葛東萊 | 編譯／150元 |
| 【3F02】圖解式經營計畫(2)   | 葛東萊 | 編譯／180元 |
| 【3F03】定點巡迴行銷術(3)   | 林敏生 | 編譯／180元 |
| 【3F04】損益平衡點分析(4)   | 洪騰岳 | 編譯／200元 |
| 【3F05】如何靈活調度資金(5)  | 鄧 蕙 | 編譯／180元 |
| 【3F06】全面品質入門(6)    | 葉德芬 | 編譯／150元 |
| 【3F07】掌握生產流程(7)    | 林敏生 | 編譯／160元 |
| 【3F08】求職與面試(8)     | 戚大任 | 編譯／150元 |
| 【3F09】成本計算簡析(9)    | 林敏生 | 編譯／200元 |
| 【3F10】自我啓發(10)     | 戚大任 | 編譯／120元 |
| 【3F11】新產品開發(11)    | 林敏生 | 編譯／120元 |
| 【3F12】冠軍推銷員(12)    | 林慶玲 | 編著／150元 |
| 【3F13】戰略經營(13)     | 陳湘碧 | 編譯／120元 |
| 【3F14】銷售心理學(14)    | 李學熙 | 編譯／100元 |
| 【3F15】無缺點的存貨管理(15) | 鄧 蕙 | 編譯／200元 |

- 【3F16】迎向新階層消費時代(16) .....林敏生 編譯／160元
- 【3F17】給新鮮管理人(17) .....林慶玲 編譯／150元
- 【3F18】企業參謀(18) .....林敏生 編譯／100元
- 【3F19】企業經營13致命傷(19) .....劉慧娟 編譯／120元
- 【3F20】企畫書・提案書之制作(20) .....崔湘山 編譯／150元
- 【3F21】計畫與執行(21) .....葉德芬 編譯／120元
- 【3F22】靈活的經營智慧(22) .....陳湘碧 編譯／120元
- 【3F23】企業成熟期的成長戰略(23) .....洪騰岳 編譯／150元
- 【3F24】企業成熟期的差別化戰略(24) ...洪騰岳 編譯／120元
- 【3F25】企業變革期的體質轉換戰略(25) 洪騰岳 編譯／150元
- 【3F27】新點子・腦激盪(27) .....許麗鳳 編譯／120元
- 【3F28】人性的經營智慧(26) .....陳靜萱 編著／120元
- 【3F29】創新的企畫力(29) .....許逸雲 編譯／120元
- 【3F30】需求預測入門(30) .....方世榮 校閱／270元
- 【3F31】總務管理(31) .....簡錦川 編譯／120元
- 【3F32】市場預測方法一百種(32) .....方世杰 校閱／250元
- 【3F33】租賃還是購買(33) .....方世榮 校閱／250元
- 【3F34】利息・分期付款・養老金的計算(34)  
.....楊燦煌 編譯／120元
- 【3F35】經理人的藝術(35) .....方世榮 校閱／150元
- 【3F36】贏得優勢(36) .....楊燦煌 校閱／230元
- 【3F37】豐田式現場管理(37) .....李常傳 編譯／150元
- 【3F38】成本管理(38) .....楊燦煌 編譯／200元
- 【3F39】行銷實務(39) .....張希誠 編譯／180元
- 【3F40】目標管理實務(40) .....呂山海 編譯／150元

|                                  |            |         |
|----------------------------------|------------|---------|
| 【3F42】精打細算(42) .....             | 玟 姍        | 編譯／150元 |
| 【3F46】市場調查實務(46)臺灣版 .....        | 黃偉強        | 編著／150元 |
| 【3F47】進出口貿易新技術(47)臺灣版 .....      | 錢益明        | 編著／130元 |
| 【3F48】進出口貿易糾紛的處理(48)臺灣版<br>..... | 錢益明        | 編著／130元 |
| 【3F49】新女性：風尚的主流(49) .....        | 彭梅蘭        | 編譯／150元 |
| 【3F50】市場登陸戰略(50) .....           | 張希誠        | 編譯／120元 |
| 【3F51】熱門商品開發法(51) .....          | 簡鴻業        | 編譯／120元 |
| 【3F52】工廠工程管理(52) .....           | 楊燦煌        | 校閱／250元 |
| 【3F53】企業診斷要領(53) .....           | 楊燦煌        | 校閱／150元 |
| 【3F54】採購管理(54) .....             | 簡錦川        | 編譯／220元 |
| 【3F55】企業參謀（續）(55) .....          | 林敏生        | 編譯／120元 |
| 【3F56】順應潮流的新管理者(56) .....        | 王為清        | 編譯／120元 |
| 【3F57】代理店、特約店的戰略(57) .....       | 李常傳        | 編譯／120元 |
| 【3F58】推銷秘訣101招(58) .....         | 葉子明        | 編譯／120元 |
| 【3F59】如何成爲一位優秀管理者(59) .....      | 鄭耀本        | 編譯／180元 |
| 【3F60】成功的行銷(60) .....            | 陳靜萱        | 編譯／120元 |
| 【3F62】庫存管理(62) .....             | 葉德芬        | 編譯／180元 |
| 【3F63】圖解財務報表的奧秘(63) .....        | 鄧 蕙        | 編譯／150元 |
| 【3F64】設備管理(64) .....             | 楊燦煌        | 編譯／180元 |
| 【3F65】決策、目標與經營理念(65) .....       | 葉文倩        | 編譯／120元 |
| 【3F67】MBA隨身手冊(67) .....          | 陳振田<br>陳振達 | 編譯／200元 |
| 【3F68】夜晚凌晨的營業突破(68) .....        | 王為清        | 編譯／120元 |
| 【3F69】商展行銷致勝術(69) .....          | 何育仁        | 編譯／180元 |
| 【3F70】財務數字的有效運用(70) .....        | 蔡淑娟        | 編譯／150元 |

|        |                     |     |         |
|--------|---------------------|-----|---------|
| 【3F71】 | 時間管理新法(71)          | 楊燦煌 | 校閱／260元 |
| 【3F72】 | 如何在一年內成為行銷高手(72)    | 鄭榮基 | 編譯／150元 |
| 【3F73】 | 日本企業在日圓升值下之因應策略(73) | 黃星滿 | 編譯／120元 |
| 【3F74】 | 圖解生產管理實務(74)        | 呂山海 | 編譯／200元 |
| 【3F75】 | 成功的現場管理者(75)        | 楊鴻儒 | 編譯／120元 |
| 【3F76】 | 部屬培育50準則(76)        | 陳湘碧 | 編譯／120元 |
| 【3F77】 | 經理人會計(77)           | 王義雲 | 編著／200元 |
| 【3F78】 | 作業現場的時間分析(78)       | 李常傳 | 編譯／180元 |
| 【3F79】 | 作業現場的工程分析(79)       | 李常傳 | 編譯／160元 |
| 【3F80】 | 作業現場的動作分析(80)       | 李常傳 | 編譯／150元 |
| 【3F81】 | 作業現場的搬運與佈置(81)      | 李常傳 | 編譯／150元 |
| 【3F85】 | 中國大陸的投資環境(85)       | 楊鴻儒 | 編譯／250元 |
| 【3F86】 | 成本核算例解(86)          | 楊燦煌 | 校閱／250元 |
| 【3F87】 | 作業管理(87)            | 方世杰 | 校閱／180元 |
| 【3F88】 | 訂價策略(88)            | 陳振遠 | 編譯／150元 |
| 【3F90】 | 外銷市場的調查研究(90)       | 方世杰 | 校閱／180元 |
| 【3F91】 | 就業與創業(91)           | 汪書李 | 編譯／200元 |
| 【3F92】 | 價格戰略(92)            | 楊鴻儒 | 編譯／180元 |
| 【3F93】 | 新人事管理(93)           | 王為清 | 編譯／180元 |
| 【3F94】 | 如何在美國經商(94)         | 林明正 | 編譯／230元 |
| 【3F95】 | 如何抓住顧客(95)          | 譚明玉 | 編譯／150元 |
| 【3F96】 | 簡報技巧(96)            | 劉玉琪 | 編譯／150元 |
| 【3F97】 | 貿易洽談技巧(97)          | 楊燦煌 | 編譯／150元 |

|                                        |         |
|----------------------------------------|---------|
| 【3FA0】統率力101法則(100).....彭梅蘭            | 編譯／120元 |
| 【3FA1】3U MEMO現場改善方法(101)呂山海            | 編譯／150元 |
| 【3FA2】企業家的戰略頭腦(102).....楊燦煌            | 校閱／180元 |
| 【3FA3】支票使用實務(103).....王毓仁              | 編譯／200元 |
| 【3FA4】診治企業經營弊病(144).....方世榮            | 校閱／250元 |
| 【3FA5】如何消除不良品(105).....王為清             | 譯／150元  |
| 【3FA6】貿易人員語言溝通技巧(106) ...楊燦煌           | 編譯／180元 |
| 【3FA7】工廠作業員須知(107).....鄭榮基             | 編譯／120元 |
| 【3FA8】美國企業行銷錯誤的個案分析(108)<br>.....呂勝瑛   | 編譯／180元 |
| 【3FA9】感性消費●理性消費(109).....林敏生           | 編譯／150元 |
| 【3FB0】消費者行為與營銷策略(110) ...方世杰           | 編譯／250元 |
| 【3FB1】創造性地降低成本(111).....楊燦煌            | 編譯／180元 |
| 【3FB2】如何做好總務工作(112).....楊鴻儒            | 編譯／180元 |
| 【3FB3】市場心理學(113).....方世杰               | 編譯／180元 |
| 【3FB4】如何成為世界級的製造業者(114)方世杰             | 編譯／220元 |
| 【3FB5】如何進行對大陸投資(115).....楊燦煌           | 編著／180元 |
| 【3FB6】降低成本●創造利潤(116).....方世杰           | 編譯／220元 |
| 【3FB7】事務分析實務(117).....洪騰岳              | 編譯／130元 |
| 【3FB8】經營管理心理學(118).....楊燦煌             | 校訂／280元 |
| 【3FB9】生產計畫的方法(119).....洪騰岳             | 編譯／180元 |
| 【3FC0】剖析中國大陸「開放經濟」的虛實(120)<br>.....楊鴻儒 | 編譯／100元 |
| 【3FC1】安全管理(121).....呂山海                | 編譯／150元 |
| 【3FC2】財務管理入門(122).....楊鴻儒              | 編譯／150元 |

- 【3FC3】商戰新招—零庫存營銷制(123) 許逸雲 編譯／120元
- 【3FC4】行銷戰略策劃(124) ……………呂芳華 編著／120元
- 【3FC5】在職訓練新法(125) ……………張康樂 編譯／150元
- 【3FC6】賣場設計新魅力(126) ……………楊鴻儒 編譯／150元
- 【3FC7】韓國，第二個日本(127) ……………張康樂 編譯／150元
- 【3FC8】蘇聯經濟與對外經濟聯繫手冊(128)  
……………書泉編輯部 編譯／500元
- 【3FC9】經貿談判實用技巧(129) ……………楊燦煌 校閱／220元
- 【3FD0】人事薪資管理與改善(130) ……………洪騰岳 編譯／180元
- 【3FD1】國際貨幣投資與操作(131) ……………王良欽 編著／220元
- 【3FD2】高科技時代的挑戰(132) ……………黃智輝 著／200元
- 【3FD3】責任中心規劃實務(133) ……………陳宗賢 著／150元
- 【3FD4】本田公司成功的秘訣(134) ……………霍士富 編譯／150元
- 【3FD5】公共關係實務(135) ……………楊燦煌 校閱／160元
- 【3FD6】商店安全五四三(136)……………伍適山 編著／180元
- 【3FD7】創業指南(137) ……………林沅漢 編譯／180元
- 【3FD8】臺灣經驗的省思(138)……………黃智輝 編著／300元
- 【3FD9】日本的人事勞務管理(139)……………鄭耀本 著／320元
- 【3FE0】討價還價技巧(140)……………光積昌  
胡庄居 譯／200元
- 【3FE1】外匯債券報章資訊的導讀(141)……………王良欽 編著
- 【3FE2】服務業營銷管理……………方世榮 編譯／250元
- 【3FE3】日本新賣點283(143)……………劉玉琪 編譯／120元
- 【3FE4】透析美國經濟(144) ……………霍士富 編譯／180元

# 如何做好總務工作 目次

## • 推介本書 •

|                  |   |
|------------------|---|
| 第1篇 總務部門的經營機能與組織 | 1 |
|------------------|---|

## • 次 目 •

|                  |    |
|------------------|----|
| 第1章 總務部門的任務與業務內容 | 3  |
| 第一節 總務在日本企業所處的地位 | 4  |
| 第二節 總務業務的意義      | 6  |
| 第三節 總務業務的體系      | 8  |
| 第2章 總務業務的經營性特徵   | 11 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 第3章 總務組織的意義和營運..... | 19 |
|---------------------|----|

|                   |      |
|-------------------|------|
| 第一節 總務組織的意義 ..... | / 20 |
|-------------------|------|

|                     |      |
|---------------------|------|
| 第二節 總務組織的營運要點 ..... | / 25 |
|---------------------|------|

|                |    |
|----------------|----|
| 第2篇 總務、庶務..... | 31 |
|----------------|----|

|               |    |
|---------------|----|
| 第1章 經營總務..... | 33 |
|---------------|----|

|                |      |
|----------------|------|
| 第一節 經營計劃 ..... | / 34 |
|----------------|------|

|                |      |
|----------------|------|
| 第二節 調查業務 ..... | / 38 |
|----------------|------|

|                |      |
|----------------|------|
| 第三節 公司章程 ..... | / 42 |
|----------------|------|

|                |      |
|----------------|------|
| 第四節 法務事務 ..... | / 47 |
|----------------|------|

|                  |    |
|------------------|----|
| 第2章 控制及管理業務..... | 51 |
|------------------|----|

|                |      |
|----------------|------|
| 第一節 簽呈管理 ..... | / 52 |
|----------------|------|

|     |        |      |
|-----|--------|------|
| 第二節 | 會議管理   | / 56 |
| 第三節 | 關係企業管理 | / 61 |
| 第四節 | 內部稽核   | / 67 |

第3章 物品管理業務

73

|     |        |      |
|-----|--------|------|
| 第一節 | 固定資產管理 | / 74 |
| 第二節 | 事務用品管理 | / 78 |
| 第三節 | 車輛管理   | / 82 |

第4章 庶務業務

87

|     |             |       |
|-----|-------------|-------|
| 第一節 | 行事管理        | / 88  |
| 第二節 | 公共關係・PR(宣傳) | / 92  |
| 第三節 | 防災管理        | / 97  |
| 第四節 | 社内刊物事務      | / 102 |

第3篇

人事、員工福利

107

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第1章 人事管理.....         | 109 |
| 第一節 人事管理的意義.....      | /   |
| 第二節 人事方針.....         | 112 |
| 第三節 人事管理的組織.....      | 116 |
| 第2章 採用與教育管理.....      | 119 |
| 第一節 採用・配置管理.....      | /   |
| 第二節 教育・指導管理.....      | 120 |
| / 123                 |     |
| 第3章 工作管理.....         | 131 |
| 第一節 工作條件.....         | /   |
| 第二節 勤務管理.....         | 132 |
| / 135                 |     |
| 第4章 薪資管理.....         | 143 |
| 第一節 薪資管理的認識與處理方法..... | /   |
| / 144                 |     |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第2章 資金的調度.....     | 183 |
| 第4篇 會計、財務.....     | 169 |
| 第1章 會計業務的推行方法..... | 171 |
| 第一節 會計業務的意義 /      | 172 |
| 第二節 會計政策 /         | 174 |
| 第三節 會計的組織 /        | 176 |
| 第四節 管理會計的意義和營運重點   | 179 |
| 第5章 員工福利管理.....    | 155 |
| 第一節 員工福利的意義和管理方法 / | 156 |
| 第二節 福利制度的推行重點 /    | 158 |
| 第二節 薪資管理的重點 /      | 145 |