



中小公司管理必备系列

Management System

中小公司 必备管理制度

宁仁梅 主编



化学工业出版社

014039586

F276.3
250



中小公司管理必备系列

中小公司 必备管理制度

宁仁梅 主编



化学工业出版社

T-276.3
250



北航

C1724347

014032280

本书主要介绍了中小公司在日常行政管理、后勤管理、招聘管理、培训管理、日常财务管理等方面最常用的各项规范化制度，方便中小公司按制度加强日常管理。

本书实用性强，着重突出可操作性，书中有着大量实战范本，可帮助中小公司管理人员及部门主管提升工作能力，为企业创造价值发挥更大作用。

图书在版编目（CIP）数据

中小公司必备管理制度 / 宁仁梅主编. —北京：化学工业出版社，2014.3
（中小公司管理必备系列）
ISBN 978-7-122-19592-0

I. ①中… II. ①宁… III. ①中小企业—企业管理制度 IV. ①F276.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 015667 号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：陶燕华

装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 装：大厂聚鑫印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张15 字数298千字 2014年5月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：49.00元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE

中小公司是指与所处行业的大公司相比而言，人员规模、资产规模与经营规模都比较小的经济单位。在我国，中小公司数目非常之多，也雇佣了大量员工，是我国经济发展和解决就业的一支重要力量。但是近年来，由于人力、管理、资金、租金和资源环境成本不断攀升，低成本时代已经成为过去，对于大量的中小公司来说，经营成本大幅上升的同时，还面临着激烈的市场竞争，日常经营变得越来越困难，管理也越来越繁琐。

要解决这些问题，从而走出困境，中小公司必须严格实施规范化的管理，大力提高管理水平和工作效率，以降低成本，增加收益。

基于此，我们策划了本书，旨在为中小公司的管理人员提供一些规范化的制度、表格、文书以及培训管理、绩效管理、采购管理、财务管理等方面的实用方法和技巧，供读者参考使用。

本书主要介绍了中小公司在日常行政管理、后勤管理、招聘管理、培训管理、日常财务管理等方面最常用的各项规范化制度，方便中小公司按制度加强日常管理。

本书内容板块设置精巧，以简洁精练的语言对中小公司在培训、绩效管理、采购管理、财务管理等方面的管理要点、方法进行了非常生动、全面地讲解，方便读者理解、掌握。同时，本书非常注重实际操作性，使读者能够即学即用，以便快速提高自身的管理水平。

本书由宁仁梅主编，在编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有安建伟、滕晋、赵辉、李宁宁、李浩、王建伟、王玲、王春华、王国利、王玉奇、王荣明、钟玲、吴业东、陈素娥、刘光文、刘珍、刘作良、陈丽、高培群、高淑芬、鲁跟明、唐琼、况平、刘春海、赵慧敏，最后全书由匡仲潇审核，在此对他们一并表示感谢！由于作者水平所限，不足之处敬请读者指正。

编者

目录

CONTENTS

第一章 中小公司制度建设····· 1

制度是管理的基石。中小公司必须靠制度化的运作来强化管理，以制度来经营公司，再配合全体员工的努力，从“人治”逐渐转向制度的“法治”，才可能事半功倍，提升公司经营效率，进而提升销售额。

第一节 中小公司制度概述····· 2

- 要点1：中小公司的定义····· 2
- 要点2：制度的作用····· 2
- 要点3：制度的内容····· 2

第二节 中小公司制度的设计····· 3

- 要点1：考虑员工的基本素质状况····· 3
- 要点2：考虑当前人员管理存在的问题····· 3
- 要点3：考虑员工的未来发展····· 4

第三节 中小公司制度的执行····· 4

- 要点1：制度有效执行的问题····· 4
- 要点2：了解制度的适当性····· 4
- 要点3：推行制度的配套措施····· 4
- 要点4：制度执行的监督····· 5
- 要点5：制度执行结果的处理····· 5

第二章 日常行政管理制度····· 6

日常行政管理是指包括接待管理、会议管理、办公事务管理等一系列日常行政事务构成的管理活动。良好的行政管理能够大幅度提高公司工作效率，为其他各部门的日常工作提供良好的支持，从而提高公司经营效益。日常行政管理的工作应当依照制度进行，如对外接待管理制度、日常会议管理制度等。

第一节 日常行政管理要点····· 7

- 要点1：行政管理的含义····· 7
- 要点2：行政管理的职能····· 7

要点3: 行政管理的特点	7
要点4: 接待管理	7
要点5: 会议管理	8
要点6: 办公事务管理	8
要点7: 行政费用控制	8
第二节 日常行政管理制度范本	8
范本1: 对外接待管理制度	8
范本2: 日常会议管理制度	10
范本3: 办公用品管理制度	11
范本4: 办公设备管理制度	12
范本5: 行政费用管理制度	13
范本6: 印信使用管理制度	14
范本7: 证照管理制度	15
范本8: 快递业务管理制度	16

第三章 后勤管理制度.....17

后勤管理主要包含两大部分,即员工住宿管理和员工饮食管理。要想使公司各级员工开展良好的工作,就要做好后勤管理工作,满足员工的食、宿需求,并保障安全。后勤管理制度很多,包括员工宿舍管理制度、租房补贴管理制度等。

第一节 后勤管理要点	18
要点1: 住宿管理	18
要点2: 饮食管理	18
第二节 后勤管理制度范本	18
范本1: 员工宿舍管理制度	18
范本2: 租房补贴管理制度	20
范本3: 员工食堂管理制度	21
范本4: 工作餐卡管理制度	23
范本5: 员工就餐管理制度	23
范本6: 餐费补贴管理制度	24

第四章 安全管理制度.....25

安全是公司正常运营的前提,只有做好了安全管理工作,才能使公司处于有序的工作状态中。公司各级人员都应当学习安全管理制度,遵守安全管理制度,共同维护公司的安全。

第一节 安全管理要点	26
要点1: 值班管理	26
要点2: 消防安全管理	26
要点3: 用电安全管理	26
第二节 安全管理制度范本	26
范本1: 值班管理制度	26
范本2: 消防安全管理制度	27
范本3: 消防设备管理制度	28
范本4: 用电安全管理制度	29

第五章 保密管理制度.....30

公司往往会有一些不能对外泄露的机密,如各种商业计划书等。公司必须通过各种方式加强保密管理,防止秘密,如一些商业秘密外泄,从而给公司造成重大损失。保密管理制度包括常规保密管理制度、商业秘密管理制度等。

第一节 保密管理要点	31
要点1: 划分密级	31
要点2: 日常保密工作	31
要点3: 保密载体管理	31
第二节 保密管理制度范本	31
范本1: 常规保密管理制度	31
范本2: 商业秘密管理制度	33
范本3: 要害部门保密管理制度	34
范本4: 档案保密管理制度	35
范本5: 送阅、传阅文件保密管理制度	36
范本6: 会议保密管理制度	36
范本7: 保密载体管理制度	37

第六章 信息网络管理制度.....38

现代公司的正常运转离不开信息网络。良好的信息网络管理能够大大提高公司的经营效率,提高业绩,因此,公司必须制定各种制度,加强对信息网络的管理,确保其处于正常运转状态。

第一节 信息网络管理要点	39
要点1: 信息网络设备管理	39

要点2: 信息网络安全管理	39
第二节 信息网络管理制度范本	39
范本1: 信息化设备管理制度	39
范本2: 信息安全管理制度的	40
范本3: 密码与权限管理制度	41
范本4: 公司局域网管理制度	42
范本5: 电子邮件管理制度	43

第七章 清洁卫生管理制度.....**44**

清洁卫生管理是指通过日常清洁工作,使公司保持干净整洁,创造一个良好的环境,只有这样才能使各级员工拥有一个良好的工作场所,从而提高工作效率。清洁卫生管理制度包括公司卫生管理制度、公司卫生检查制度等。

第一节 清洁卫生管理要点	45
要点1: 日常清洁卫生	45
要点2: 清洁卫生检查	45
第二节 清洁卫生管理制度范本	45
范本1: 公司卫生管理制度	45
范本2: 公司清洁卫生管理制度	46
范本3: 公司卫生检查制度	47
范本4: 环境卫生处罚管理制度	48

第八章 办公室管理制度.....**49**

办公室是公司日常办公的主要场所,因此,做好办公室的管理是确保日常办公秩序的重要内容,公司应加强对办公室的管理。

第一节 办公室管理要点	50
要点1: 办公管理	50
要点2: 礼仪规范管理	50
第二节 办公室管理制度范本	50
范本1: 日常办公管理制度	50
范本2: 办公室员工着装管理制度	52
范本3: 公司办公设备使用管理制度	53
范本4: 办公室5S管理制度	53

范本5: 办公室大扫除管理制度	55
-----------------------	----

第九章 法务管理制度.....56

为完善公司法律事务管理体系, 加强法律事务工作管理, 提高公司各级管理人员的法律意识, 公司应当加强法务管理。法务管理包括法律纠纷管理制度、法律纠纷证据管理制度等。

第一节 法务管理要点..... 57

要点1: 法务管理的范围	57
要点2: 法律纠纷案件的处理	57
要点3: 普法教育培训	57

第二节 法务管理制度范本..... 58

范本1: 法律纠纷管理制度	58
范本2: 法律纠纷证据管理制度	59
范本3: 法律事务调研管理制度	61
范本4: 法律事务档案管理制度	61
范本5: 合同法律监督管理制度	62
范本6: 公司诉讼代理人管理制度	63

第十章 招聘管理制度.....64

招聘是公司日常管理的重要内容, 只有招聘到最合适、最优秀的员工, 才能为公司的发展提供最大的支持。因此, 公司应当加强对招聘的管理。招聘管理制度包括新员工招聘管理制度、校园招聘管理制度等。

第一节 招聘管理要点..... 65

要点1: 招聘计划管理	65
要点2: 面试管理	65
要点3: 人员录用管理	65

第二节 招聘管理制度范本..... 65

范本1: 新员工招聘管理制度	65
范本2: 校园招聘管理制度	67
范本3: 内部招聘管理制度	68
范本4: 面试管理制度	69
范本5: 员工背景调查管理制度	71

第十一章 试用期管理制度·····72

企业应加强试用期的管理,协助试用期员工提升工作水平,以便正式入职开展工作,成为企业的重要一员。

第一节 试用期管理要点····· 73

要点1: 试用期管理要求····· 73

要点2: 试用期变更处理····· 73

第二节 试用期管理制度范本····· 73

范本1: 新员工试用管理制度····· 73

范本2: 试用期管理制度····· 74

范本3: 试用期转正管理制度····· 77

范本4: 试用期考核管理制度····· 78

第十二章 培训管理制度·····79

公司的正常运转离不开出色的员工,而要使员工圆满地完成工作任务,就必须加强培训,使其掌握自身工作技能,因此,公司必须加强培训管理,通过培训提升员工素质,进而提升公司的整体经营效益。培训管理制度包括新员工入职培训管理制度、内部培训管理制度等。

第一节 培训管理要点····· 80

要点1: 新员工培训····· 80

要点2: 在职员工培训····· 80

第二节 培训管理制度范本····· 80

范本1: 新员工入职培训管理制度····· 80

范本2: 内部培训管理制度····· 82

范本3: 委外培训管理制度····· 83

范本4: 在职员工培训管理制度····· 85

范本5: 职业资格培训管理制度····· 86

第十三章 绩效管理制度·····87

良好的绩效管理能够提高员工的工作积极性,大大提高绩效管理水平,使绩效管理工作取得重大进展。绩效管理制度包括绩效考核管理制度、员工工作计划考核制度等。

第一节 绩效管理要点	88
要点1: 考核内容管理	88
要点2: 考核面谈	88
要点3: 考核结果处理	88
第二节 绩效管理制度范本	88
范本1: 绩效考核与面谈管理制度	88
范本2: 绩效考核管理制度	90
范本3: 员工工作计划考核制度	91
范本4: 绩效考评制度	91

第十四章 实习管理制度.....93

实习管理是指对来公司的实习生进行的管理工作。公司应当加强实习管理,并做好实习生的日常管理工作,帮助实习生适应公司的工作环境,共同创造经营效益。实习管理制度包括实习生管理制度、公司实习管理制度等。

第一节 实习管理要点	94
要点1: 实习生的接收	94
要点2: 实习待遇	94
要点3: 实习后勤管理	94
要点4: 实习生的培训	94
要点5: 实习生的考核	94
第二节 实习管理制度范本	95
范本1: 公司实习管理制度	95
范本2: 实习生管理制度	96
范本3: 实习生在岗工作管理制度	98
范本4: 实习工作规范管理制度	99
范本5: 实习生考核及转试用管理制度	100

第十五章 薪酬福利管理制度..... 101

薪酬福利事关员工的切身利益,因此,公司应当加强管理,尽可能为员工提供更优质的薪酬福利,提高员工的工作热情,进而提高其经营效益。薪酬福利管理制度包括薪酬管理制度、员工福利管理制度等。

第一节 薪酬福利管理要点	102
要点1: 薪酬管理	102

要点2: 福利管理	102
要点3: 奖金管理	102
第二节 薪酬福利管理制度范本	102
范本1: 薪酬管理制度	102
范本2: 员工福利管理制度	104
范本3: 绩效奖金管理制度	104
范本4: 住房补贴管理制度	106
范本5: 社会保险管理制度	107

第十六章 日常财务管理制度..... **108**

财务管理是公司日常管理的重要工作,良好的财务管理工作是公司正常运营的重要保障。财务管理应当依照相关制度进行,如预算管理制度、暂借款管理制度等。

第一节 日常财务管理要点	109
要点1: 财务管理的目标	109
要点2: 财务管理的范畴	109
要点3: 预算管理	109
要点4: 账款管理	109
要点5: 会计档案管理	110
第二节 日常财务管理制度范本	110
范本1: 预算管理制度	110
范本2: 暂借款管理制度	112
范本3: 问题账款管理制度	113
范本4: 会计档案管理制度	114
范本5: 费用开支管理制度	115
范本6: 无形资产管理制度	117

第十七章 财务稽核管理制度..... **119**

财务稽核是指对公司的各项财务情况进行审核,以尽早发现问题,并及时予以解决。财务稽核对确保公司的财务健康、维持公司正常运转起着至关重要的作用,财务稽核应按照制度进行。

第一节 财务稽核管理要点	120
要点1: 财务稽核的任务	120
要点2: 财务稽核工作程序	120

要点3: 财务稽核常用方法	120
第二节 财务稽核管理制度范本	121
范本1: 财务稽核管理制度	121
范本2: 内部稽核管理制度	123
范本3: 财产清查管理制度	125
范本4: 内部审计管理制度	127

第十八章 工商税务管理制度

交税是公司的义务,公司必须按照国家相关法律规定按程序履行交税义务,不得偷税漏税等。公司应按制度做好对内部税务的管理工作,确保税务管理安全、合法。

第一节 工商税务管理要点	129
要点1: 税务登记	129
要点2: 税务风险控制	129
要点3: 营改增	129
第二节 工商税务管理制度范本	130
范本1: 公司税务业务管理制度	130
范本2: 税务管理制度	132
范本3: 内部税务管理制度	134
范本4: 税务风险管理制度	136
范本5: 税务档案管理制度	138

第十九章 投、融资管理制度

公司应当做好投、融资管理,尽可能为公司获得更多收益,同时为公司增加收入。投、融资管理应按相关制度进行。

第一节 投、融资管理要点	140
要点1: 投资管理	140
要点2: 融资管理	140
第二节 投、融资管理制度范本	140
范本1: 投资管理制度	140
范本2: 固定资产投资管理制度	141
范本3: 融资管理制度	143
范本4: 银行借款融资管理制度	145

第二十章 日常营销管理制度····· 147

营销管理是指通过各种方式方法将公司的产品销售出去的行为。良好的营销管理是推动公司销售,增加销售收入必不可少的措施。日常营销管理制度包括市场调查管理制度、新客户开发管理制度等。

第一节 日常营销管理要点····· 148

要点1: 营销管理责任组织····· 148

要点2: 营销管理的任务····· 148

第二节 日常营销管理制度范本····· 149

范本1: 市场调查管理制度····· 149

范本2: 新客户开发管理制度····· 150

范本3: 货款回笼管理制度····· 151

范本4: 营销提成管理制度····· 152

范本5: 经销商管理制度····· 153

范本6: 营销危机管理制度····· 154

范本7: 网络销售管理制度····· 155

第二十一章 客户关系管理制度····· 157

客户关系是指公司为达到其经营目标,主动与客户建立起的某种联系。公司要做好与各家客户的关系管理,为其提供满意的服务,从而促进双方共同发展。客户关系管理制度包括客户信息建档管理制度、客户需求信息管理制度等。

第一节 客户关系管理要点····· 158

要点1: 客户信息管理····· 158

要点2: 客户满意度调查····· 158

要点3: 客户信用管理····· 158

第二节 客户关系管理制度范本····· 159

范本1: 客户信息建档管理制度····· 159

范本2: 客户需求信息管理制度····· 160

范本3: 客户销户管理制度····· 161

范本4: 客户资料卡管理制度····· 162

范本5: 客户满意度管理制度····· 163

范本6: 客户信用管理制度····· 164

第二十二章 售后服务管理制度····· 167

为加强客户服务的管理,提高客户服务水平和客户满意度,进一步增加公司的收益,公司应当做好售后服务管理,并用各种制度贯彻执行,如维修服务站点管理制度、上门安装服务制度等。

第一节 售后服务管理要点····· 168

要点1: 送货服务····· 168

要点2: 安装服务····· 168

要点3: 维修服务····· 168

第二节 售后服务管理制度范本····· 168

范本1: 售后服务管理制度····· 168

范本2: 维修服务站点管理制度····· 171

范本3: 上门安装服务制度····· 171

范本4: 产品售后服务管理制度····· 172

范本5: 客户投诉处理管理制度····· 173

第二十三章 物流发货管理制度····· 175

为加强公司客户的产品销售,满足客户的发货要求,保证发货的及时性、准确性和有效实施发货单据管控的原则,公司应做好物流发货管理,并按制度做好相关管理工作,如销售发货管理制度、发货作业管理制度等。

第一节 物流发货管理要点····· 176

要点1: 发货的审核····· 176

要点2: 发货操作····· 176

第二节 物流发货管理制度范本····· 176

范本1: 销售发货管理制度····· 176

范本2: 发货作业管理制度····· 177

范本3: 发货、退货管理制度····· 178

范本4: 发货程序管理制度····· 179

范本5: 货运司机管理制度····· 180

第二十四章 品牌管理制度····· 182

品牌管理是指通过对品牌的有效管理,提升公司经营业绩的行为。为不断完善公司品牌管理,规范和形成统一的品牌形象,提升公司品牌形

象,公司应当加强品牌管理,并按制度进行,如品牌定位管理制度、品牌管理制度等。

第一节 品牌管理要点	183
要点1: 品牌管理的任务	183
要点2: 品牌的维护	183
要点3: 品牌的宣传	183
第二节 品牌管理制度范本	183
范本1: 品牌定位管理制度	183
范本2: 品牌管理制度	186
范本3: 品牌奖惩制度	188
范本4: 品牌运营管理制度	189
范本5: 品牌策划管理制度	190

第二十五章 采购管理制度 191

公司必须制定各项采购管理制度,并据其实施制度化管理,使所有采购人员始终按照制度办事,如采购计划管理制度、采购招标管理制度等。只有按制度办事,才能保证操作规范。

第一节 采购管理要点	192
要点1: 采购计划管理	192
要点2: 采购进度控制	192
要点3: 供应商管理	192
第二节 采购管理制度范本	193
范本1: 采购计划管理制度	193
范本2: 采购预算管理制度	194
范本3: 采购进度及交期管理制度	195
范本4: 采购招标管理制度	196
范本5: 采购价格管理制度	198
范本6: 采购成本控制管理制度	200
范本7: 供应商考察管理制度	202

第二十六章 外包管理制度 204

做好外包管理,将公司非重要的业务交给专业的外包公司管理,能够大大降低公司经营成本,提高经济效益。外包管理应当按制度进行,如业务外包管理制度、外包控制管理制度等,通过制度来规范外包管理,提高外包工

作效率。

第一节 外包管理要点	205
要点1: 外包的含义	205
要点2: 适合外包管理的业务	205
要点3: 外包的时机	205
第二节 外包管理制度范本	205
范本1: 业务外包管理制度	205
范本2: 外包控制管理制度	208
范本3: 外包授权审批管理制度	210
范本4: 外包过程管理制度	211
范本5: 承包商评议管理制度	213
范本6: 承包商考核管理制度	214

第二十七章 办事处管理制度..... 216

办事处是公司设在各个地区的办事机构,公司应当严格做好办事处的管理,以便拓展公司的经营范围,扩大收益。办事处的管理应当按照制度进行,如考勤管理制度、出差管理制度等。

第一节 办事处管理要点	217
要点1: 办事处的设立	217
要点2: 办事处的职责	217
要点3: 办事处会议管理	217
要点4: 办事处工作汇报	217
第二节 办事处管理制度范本	218
范本1: 办事处管理制度	218
范本2: 办事处日常管理制度	220
范本3: 办事处工作规范管理制度	221
范本4: 办事处考勤管理制度	222
范本5: 办事处业务员管理制度	223
范本6: 办事处业务员出差管理制度	224