

世界500强企业管理工具系列丛书
MANAGEMENT TOOL OF THE GLOBAL TOP 500

世界 5000 强企业

普通员工管理工具

STAFF
MANAGEMENT TOOL
OF TOP 500

海天出版社

《世界500强企业管理工具》丛书编委会 主编

世界 500 强企业

普通员工管理工具

《世界500强企业 管理工具》丛书编委会

- 汪应洛 西安交通大学管理学院名誉院长、教授、中国工程院院士
孙健敏 中国人民大学劳动人事学院教授、博士生导师
吴春波 中国人民大学商学院教授、博士生导师
许并社 太原理工大学副校长、教授、博士生导师
韦辉梁 澳门科学技术协会监事长、澳门北京大学校友会会长
刘 珍 培正管理咨询有限公司总经理
姚根兴 中国质量认证中心评审员、西安交通大学管理学博士
陈燕茹 东莞清溪商会秘书长、香港培正管理学院副院长
郝惠文 飞亚达集团总经理助理

海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

世界500强企业普通员工管理工具/汪应洛等编著. —深圳:
海天出版社, 2005.1

ISBN 7-80697-384-2

I.世... II.汪... III.企业管理—经验—世界 IV.F279.1
中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第138606号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 廖译 (email: choately@sohu.com)

封面设计: 谭韦伟 责任技编: 卢志贵

邮购电话: 0755-83460397

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2005年1月第1版 2005年1月第1次印刷

开本: 787mm x 1092mm 1/16 印张: 39.5

字数: 600千 印数: 1-5000册

定价: 69.00元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

前言

我们正置身于一个急剧变革的时代，面对激烈的职场竞争，个人要想生存、发展，进而求得事业的成功，必须建立持久的竞争优势，而唯一持久的竞争优势便是比竞争对手学习得更快更多。

自然，遍阅管理类、技能类书籍和教材是获得理论与方法的途径，这将有助于提高员工的工作水平。但理论必须应用于实践，才能产生实际效益，任何不能用于实践的理论都是无益的。基于此，世界500强企业管理工具丛书编委会整理编辑而成《世界500强企业普通员工管理工具》。在实际应用中，若能熟练地应用本书中所列的管理工具，将极大地提高员工的工作效率。

本书的内容系统、全面，涵盖企业几个主要岗位在日常工作中运用的工具，具体包括如下内容：文员必备管理工具、采购员必备管理工具、仓管员必备管理工具、品管员必备管理工具、跟单员必备管理工具、会计必备管理工具、出纳必备管理工具。

本书的特点是：讲究实际，直奔主题；没有高深的理论，教会员工实际操作；内容由浅入深，按部就班，若能熟练掌握和运用，技能必定提升快；必须掌握的技能要领，都有重点提示。

本书注重速成，实际可操作性极强，是一部不可多得的企业普通员工技能培训教材，同时也是员工进行业务工作不可或缺的参考工具书。有了本书，将会使员工的管理工作倍感轻松。

本书由西安交通大学管理学院名誉院长、教授、中国工程院院士汪应洛，中国人民大学劳动人事学院教授、博士生导师孙健敏，中国人民大学商学院教授、博士生导师吴春波，太原理工大学副校

长、教授、博士生导师许并社，澳门科学技术协会监事长、澳门北京大学校友会会长韦辉梁，培正管理咨询有限公司总经理刘珍，中国质量认证中心评审员、西安交通大学管理学博士姚根兴，东莞清溪商会秘书长、香港培正管理学院副院长陈燕茹，飞亚达集团总经理助理郝惠文主编。

另外，参与《世界500强企业管理工具》丛书的编撰者还有著名企业具实际操作经验的管理者和企业管理咨询机构的知名顾问：乔颖群、许汉钿、陈邢准、林素彬、邢慧子、吴铿、宁小军、田均平、石宝庆、石起箭、朱琳、朱昊、乔仁平、刘婷、刘利军、刘鹏生、李军、李荣、李建军、李晨光、李恒芳、李明奎、余宽荣、吴文胜、吴定兵、陈纪福、杨春、杨卫、杨永胜、肖国兵、周虹霖、黄少刚、张一文、张健行、张海亮、张巢生、晋潞、崔嵘、曹岷、靳元、梁建华、畅芳、姬智功、容国梁(香港)、韦志远(澳门)、陈国钦(台湾)KC黄继志(新加坡)、武立珍(加拿大)、Barry Culbertson(美国)等。

《世界500强企业管理工具》

系列丛书编委会

目 录

第一篇 文员必备管理工具

第一章 文员岗位职责要求

- 第一节 文员必备的职业素质 5
- 一、礼貌/5 二、谦虚/5 三、敏感/5 四、自制/5 五、敬业/6
六、忠诚/6 七、负责/6 八、得体/6
- 第二节 文员必备的知识结构 7
- 一、基础知识/7 二、专业知识/8 三、其他相关知识/8
- 第三节 文员必备的能力与职业技能 9
- 一、文员必备的能力/9 二、文员必须掌握的职业技能/10

第二章 文员办公室日常事务处理工具

- 第一节 办公室日常事务管理理念解析 15
- 一、办公室的布置/15 二、办公用纸的分类/16 三、笔记本和便笺的
分类/17 四、一般办公用品/18

世界 500 强企业普通员工管理工具

第二节	办公室日常事务实用管理技巧	19
一、	邮件收发管理/19	
二、	电话接听/21	
三、	上司电话转接/22	
四、	协助上司收集资料/23	
第三节	办公室日常事务处理常用管理工具	26
工具1	办公行政事务管理制度	26
工具2	办公用品使用管理表格	32
表1	办公用品月报表	33
表2	事务用品及印刷品领用单	34
第三章	文员公关接待活动管理工具	
第一节	公关接待管理理念解析	39
一、	公关的基本职能/39	
二、	接待的原则/40	
三、	接待的基本任务/42	
第二节	公关接待活动实用管理技巧	44
一、	接待工作安排/44	
二、	接待工作准备/45	
三、	接待工作实施/46	
第三节	公关接待活动常用管理工具	48
工具1	会客管理办法	48
工具2	来宾接待管理办法	51
第四章	文员企业会务组织管理工具	
第一节	企业会务组织管理理念解析	57
一、	会议六要素/57	
二、	会议进行工作程序/57	
三、	会场的布置与选择/59	
四、	会务组织管理要点/61	
第二节	企业会务组织实用管理技巧	62
一、	进行会前的准备/62	
二、	做好会间的组织服务/64	
三、	实施会后	

整理工作/66	四、应对会议异常情况出现/67
第三节 企业会务组织常用管理工具	69
工具1 会议管理制度	69
工具2 重要会议准备工作规范	75

第二篇 采购员必备管理工具

第一章 采购员岗位职责要求

第一节 采购员应具备的才能

一、成本意识与价值分析能力/91 二、预测能力/92 三、表达能力/92

四、专业知识/92

第二节 采购员应掌握的采购流程

一、收集信息/93 二、询价/93 三、比价、议价/94 四、评估/94

五、索样/94 六、决定/94 七、请购/95 八、订购/95 九、协调与沟通/95

十、催交/95 十一、进货验收/95 十二、整理付款/96

第二章 供应商管理工具

第一节 供应商管理理念解析

一、供应商分析/99 二、供应商评价/100 三、供应商选择标

准/101

第二节 供应商管理实用技巧

一、供应商的寻找/103 二、供应商优劣的判断/104 三、供应商的考

核/105

第三节 供应商管理常用工具

107

工具1	供应商考核与奖励制度	107
工具2	供应商管理常用表格	113
表1	供应商调查表	114
表2	供应商评估表	115
表3	供应商资料卡	116
表4	供应厂商品质记录	117
表5	供应厂商品质履历卡	118
表6	供应厂商每月评比月报表	119

第三章 采购合同管理工具

第一节	采购合同管理理念解析	123
-----	------------------	-----

一、购货合同/123 二、采购记录/123 三、采购合约管理/124

第二节	采购合同管理实用技巧	126
-----	------------------	-----

一、采购协议的内容/126 二、合同的订立/127 三、合同效力的行使/130 四、采购合同条款的设计内容/132 五、采购合同权利和义务的明确/135

第三节	采购合同常用管理工具	139
-----	------------------	-----

工具1	采购合同管理规定	139
-----	----------------	-----

工具2	采购合同常用管理表单	144
-----	------------------	-----

表1	买卖合同	145
----	------------	-----

表2	订货契约	146
----	------------	-----

表3	订购单	148
----	-----------	-----

表4	订购记录单	149
----	-------------	-----

表5	采购签核单	150
----	-------------	-----

第三篇 仓管员必备管理工具

第一章 仓管员岗位职责要求

第一节 明确仓管工作任务 157

一、培养敬业精神/157 二、严守规章制度/157 三、加强业务学习/157 四、熟悉工作流程/158 五、控制仓储成本/158 六、重视安全管理/158

第二节 了解储存保管基本知识 159

一、储存的温度/159 二、储存的湿度/159 三、储存的环境/159 四、储存的卫生条件/160 五、储存的时间/160

第三节 掌握仓储合理化措施 161

一、适度集中库存/161 二、提高仓储密度及仓容利用率/162 三、采用有效的仓储定位系统/162 四、采用有效的监测清点方式/163

第四节 熟悉保管作业及其组织管理 165

一、仓储保管作业的内容/165 二、仓储保管作业的组织管理/165

第二章 仓管员物料收发管理工具

第一节 物料收发管理理念解析 171

一、BOM的定义/171 二、物料收发原则/171 三、物料收发管理职能/171

第二节 物料收发实用管理技巧 173

一、仓库作业的开展/173 二、物料的编号/174 三、物料的验收/178 四、物料先进先出的方法/179

第三节	物料收发常用管理工具	180
工具1	进货管理制度	180
工具2	发货管理制度	182
工具3	物料收发管理表格	188
表1	材料收支日报表	189
表2	材料提交日报表	190
表3	材料进出使用余额日报表	191
表4	材料进库日报表	192

第三章 仓管员保管储存管理工具

第一节 保管储存管理理念解析 197

- 一、保管的定义/197
- 二、库存的内涵/197
- 三、库存的分类/198
- 四、保管储存的原则/199

第二节 保管储存实用管理技巧 202

- 一、对仓库物料的管理/202
- 二、对库存量的控制/203
- 三、加强物资储存的控制/205
- 四、商品的科学存放/206

第三节 保管储存常用管理工具 209

工具1	储存管理办法	209
工具2	产品保管制度	212
工具3	仓储保管表格	214
表1	材料库存计划表	215
表2	材料库存月报表	216
表3	原材料库存卡	217

第四章 仓管员仓库盘点管理工具**第一节 仓库盘点管理理念解析 221**

一、盘点的功能/221 二、定期盘点制/221 三、连续盘点制/222

四、联合盘点制/223

第二节 仓库盘点实用管理技巧 224

一、对库存的严格控制/224 二、盘点前的清理工作/225 三、盘点的方法/226 四、盘点后的处理措施/227

第三节 仓库盘点常用管理工具 228

工具1 仓库盘点办法 228

工具2 仓库盘点管理表格 233

表1 盘点卡 234

表2 物料盘点表 235

表3 盘点清册 236

表4 库存盈亏明细表 237

第四篇 品管员必备管理工具**第一章 品管员岗位职责要求****第一节 制定与实施品质目标 243**

一、品质目标制定/243 二、品质目标实施/244

第二节 掌控品管PDCA循环 248

一、PDCA循环的四个阶段八个步骤/248 二、PDCA循环特点/249

第三节 分析与控制产品品质 251

一、产品品质波动规律/251 二、直方图分析控制法/253 三、控制图分析控制法/257

世界 500 强企业普通员工管理工具

第二章 品管员品质检验管理工具

第一节 品质检验管理理念解析 263

一、全数检验/263 二、抽样检验/264 三、进料检验/264 四、工序
检验/265 五、完工检验/266

第二节 品质检验实用管理技巧 267

一、制定检验计划/267 二、实施过程检验/268 三、实施半成品检
验/271 四、实施产品装配与包装检验/274 五、实施成品出货检验/276

第三节 品质检验常用管理工具 279

工具1 进料检验规定 279

工具2 最终检验规定 282

工具3 品质检验管理表格 289

表1 申请检验报告表 290

表2 品质检验标准表 291

表3 检验规范设(修)订表 292

表4 检验通知书 293

第三章 品管员不合格品控制工具

第一节 不合格品控制基本理念解析 297

一、不合格品/297 二、不合格品产生原因/297 三、产品制造品
质/299 四、不良品统计/299

第二节 不合格品控制实用管理技巧 301

一、不合格品标识/301 二、不合格品隔离/303 三、不合格品处
置/304 四、不合格品记录/305 五、不合格品预防与纠正措施/306

第三节 不合格品控制常用管理工具 308

工具1	制程品质异常处理办法	308
工具2	不合格品控制规范	311
工具3	不合格品控制管理表格	314
表1	品质异常原因及改进报告	315
表2	制程品质异常处理单	316
表3	品质抽查记录表	317

第四章 品管员品质计量管理工具

第一节	品质计量管理理念解析	321
-----	------------------	-----

一、计量工作/321 二、计量确认/321 三、校准/322

第二节	品质计量实用管理技巧	323
-----	------------------	-----

一、一般计量器具管理/323 二、计量器具校准/324 三、计量器具周
检/325

第三节	品质计量常用管理工具	327
-----	------------------	-----

工具1	检验仪器量规管理校正办法	327
-----	--------------------	-----

工具2	计量器具使用、维护、保养制度	330
-----	----------------------	-----

工具3	品质计量管理表格	332
-----	----------------	-----

表1	仪器校正计划实施表	333
----	-----------------	-----

表2	仪器校正卡	334
----	-------------	-----

第五篇 跟单员必备管理工具

第一章 跟单员岗位职责要求

第一节	跟单员所扮演的角色	341
-----	-----------------	-----

世界 500 强企业普通员工管理工具

一、谈判者/341 二、法律和商务专家/341 三、经营者的得力助手/341 四、货运专家/341

第二节 跟单员必备的专业知识 342

一、生产进度跟进知识/342 二、生产能力评估知识/342 三、生产计划编制知识/343 四、生产调度管理知识/344 五、货运管理知识/346

第二章 跟单员生产进度跟进管理工具

第一节 生产进度跟进理念解析 349

一、准时生产制(JIT)/349 二、进度控制范围/350

第二节 生产进度跟进实用技巧 351

一、生产排期安排原则/351 二、生产进度落后应对措施/351 三、进度控制实施步骤/352 四、生产跟单日程计划安排/352

第三节 生产进度跟进常用管理工具 353

工具1 生产计划控制程序 353

工具2 生产运作实施办法 358

第三章 跟单员出口订单跟进管理工具

第一节 出口订单跟进理念解析 365

一、商品检验/365 二、提单(B/L)/365 三、海运单/365 四、集装箱运输/366

第二节 出口订单跟进实用技巧 368

一、发盘/368 二、还盘/370 三、接受/371 四、进出口商品的检验/372 五、贸易合同的签订/373

第三节	出口订单跟进常用管理工具	376
工具1	信用证及附属单据审核规定	376
工具2	报关管理规定	379
工具3	出口订单管理表格	382
表1	客户出货追踪表	383
表2	订单接单统计表	384
第四章	跟单员客户服务跟进管理工具	
第一节	客户服务跟进理念解析	389
	一、客户管理/389 二、客户满意度/389 三、客户忠诚度/390	
第二节	客户服务跟进实用技巧	391
	一、向客户发函的技巧/391 二、客户投诉处理流程/391	
第三节	客户服务跟进常用管理工具	393
工具1	客户资料管理卡法	393
工具2	客户访问履历管理卡法	396
工具3	客户抱怨管理卡法	398

第六篇 会计必备管理工具

第一章 会计岗位职责要求

第一节	会计必备职业素质	405
第二节	会计的任务和职责	406
	一、会计的任务/406 二、会计的职能/406	

第二章 会计财务核算管理工具

第一节 会计核算理念解析 409

一、借贷记账法记账规则/409 二、账簿登记规则/410

第二节 会计核算技巧..... 413

一、会计核算程序/413 二、错账查找方法/413 三、记账错误处理方法/414

第三节 会计核算工具..... 416

工具1 会计凭证处理程序 416

工具2 会计簿记处理程序 422

第三章 会计财务预算管理工具

第一节 财务预算理念解析 429

一、弹性预算方法/429 二、零基预算方法/429 三、滚动预算方法/429 四、固定预算法/430

第二节 财务预算技巧..... 431

一、销售预算/431 二、应收账款预算/431 三、生产预算/431 四、材料耗用和采购预算/432 五、应付账款预算/432 六、直接人工预算/432 七、制造费用预算/433 八、产品成本预算/433 九、销售、管理费用及财务费用预算/433 十、现金收支预算/433 十一、预计资产负债表、收益表和现金流量表/434

第三节 财务预算工具..... 435

工具1 预算表 435

工具2 预算方案编制规范 438