

资深执行力专家

狄振鹏 著

管理规范 靠台账

好台账胜过好助手

为什么员工目标不清，责权不明，漏洞百出？
为什么管理者工作繁杂，四处救火，身心俱疲？
答案只有一个：糟糕的管理规范！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

资深执行力专家

狄振鹏 著

管理规范 靠台账

好台账胜过好助手

为什么员工目标不清，责权不明，漏洞百出？

为什么管理者工作繁杂，四处救火，身心俱疲？

答案只有一个：糟糕的管理规范！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

员工工资、办公用品、出差报销等诸多费用如何快速统计? 部门、团队成员之间推诿扯皮, 任务推进不力, 谁来担责? 如何让下属快速做一份实实在在的工作总结或工作计划? 财务、销售、生产、人事、行政等部门诸多工作汇报繁杂、混乱, 让你不胜其烦? 员工工作效率低下让你苦不堪言, 恨不得一个人做完所有工作? 解决这一切, 你需要的仅仅是一套台账管理系统!

本书通过阐述台账的使用方法和应用技巧, 以及建立台账的基本原则和注意事项等, 帮助企业建立一套科学、系统、规范的台账制度, 从而让全员理清工作头绪, 减少工作失误, 避免成本浪费, 提高工作效率。本书是一本简单、实用的全员增效工具书!

图书在版编目 (CIP) 数据

管理规范靠台账: 好台账胜过好助手 / 狄振鹏著. —北京: 机械工业出版社, 2013. 5

ISBN 978-7-111-42481-9

I. ①管… II. ①狄… III. ①企业管理—通俗读物 IV. ①F270-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 098280 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 侯振锋

责任编辑: 侯振锋 杨 勋

责任校对: 舒 莹

责任印制: 杨 曦

保定市中华美凯印刷有限公司印刷

2013 年 6 月第 1 版 · 第 1 次印刷

170mm × 240mm · 26 印张 · 2 插页 · 387 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-42481-9

ISBN 978-7-89433-969-0 (光盘)

定价: 68.00 元 (含 1CD)

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售一部: (010) 68326294

机工官网: <http://www.cmpbook.com>

销售二部: (010) 88379649

机工官博: <http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线: (010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

前言 贵在制度，赢在“台账”

随着经济的全球化，许多管理者特别是一些中小企业的管理者为了追求更加可控、清晰、规范的管理效果，开始引进和使用一些国内外新的管理理念、管理方法以及管理工具。与此同时，还有大量的管理方法和工具不断涌现出来，“台账式管理”就是其中的一种。

何为台账？台账原本是指摆放在台上供人翻阅的账簿，故名台账。后来，经过不断的演化，现在又把一些资料也称为台账，如固定资产管理台账、企业安全生产台账、人事管理台账、商品购销台账等。这些台账不单是一些统计数字，还包括一些文件、工作计划、工作汇报、工作总结以及有关资料，分门别类，整理成册，便于日常查阅及上级检查。

遗憾的是，现今很多企业特别是一些中小企业并没有真正重视起台账，或者台账设置不合理，或者根本没有台账。有的企业甚至只是为了应付检查而设置，结果不但没有从台账得到“好处”，反而受其所累。究其原因，就是因为企业管理者对台账的认识不到位。事实上，台账对于企业的经营管理至关重要，其主要作用表现在：

第一，台账是企业规范管理的重要工具。

企业要实现规范化和精细化管理必须从建立完善的台账开始。从某种角度来说，台账是企业的“备忘录”，比如会议记录就是如此。随着时间的流逝，人事的更替，有关会议的内容和情况可能无法记起，甚至当时作出的重要决定也可能模糊不清，此时查阅一下会议记录就可以解决了。

台账还是企业工作进展的督查表。查阅台账可以随时了解目前工作是否按计划进行、是否碰到难题，如此便可发现问题，把握细节，以便查漏补缺、集中攻坚、督促落实。

第二，台账是企业管理的得力助手。

企业的各项台账记录、计划方案、原始凭证等反映各项工作、业务发展过程的原本，可以凭以探寻发展之规律，找出问题之症结。比如一部完整、全面的工作台账，涵盖了工作计划、实施方案、落实举措、重要事件、阶段性评估、总结报告等重点内容，记录着工作中每一个环节的状况，能够帮助管理者梳理出该项工作的脉络和要点，实现企业管理的可控性。

第三，台账是企业创新的有效依据。

企业以往的管理经验、数据等是企业创新工作的基础，而记录这一切信息的台账就犹如企业在创新中的一个个驿站，担负着对创新实践的基础服务。台账不仅能够发挥落实工作的基础功能，还能够通过灵活运用，发挥指导具体工作、解决实际问题、创新工作方法的作用。例如，对工作进展顺利的原因进行小结梳理，可以帮助我们寻找个中规律，提升创新效果；对工作不到位的环节进行收集整理，可以帮助我们制订有针对性的纠偏方案，创新工作方法，或者形成典型案例以便提示，避免重走弯路。同时，台账还能帮助管理者理顺日常工作程序，大大提高工作效率。

第四，台账是提高企业工作执行力的实用工具。

由于台账大都根据管理流程建立，记录着工作进展情况、企业相关管理工作动态，如销售、生产、质量、库存、财务、人事等，企业通过建立分类台账，完善各项工作机制，强化监督、检查等措施，有效地提升了工作执行力。

另外，台账还增加了企业员工的积极性和主动性，增加了工作的连续性，有助于各部门迅速全面地了解企业各方面及自己需要了解的业务情况，能够更迅速、及时、准确地了解和掌握企业管理状况的变化和其他突发的重大事件。

第五，台账是制度的积累，是规范的源头。

企业各项规章制度、标准规程等的积累完善，都体现在一系列的文件记录，同时又都建立在对实践记录进行创造性加工之上，是不断总结提炼、丰富完善的结果。现代管理要求每一个企业都要重视建好台账、用好台账。一个深谙台账功效、注重台账记录及使用的企业，其管理一定是井井有条、事事顺畅、样样领先的企业。反之，企业就谈不上现代管理，各项工作自然也难有起色。

台账在企业中的作用是毋庸置疑的，好台账胜过好助手。为此，企业在日常工作中，应该积极建立和完善全面的台账体系，充分利用台账来管理各项事务，为现代企业整体管理奠定基础，满足企业发展的需求。

本书即从上述目标出发，主要针对企业及各类组织机构的台账管理来展开，主要包括台账的用途、建立和使用方法，以及建立台账的原则和注意事项等，并针对各类企业事务，采编了不同部门、不同工作所需的各类台账模板，以帮助企业及组织机构形成科学的台账管理办法，帮助企业及员工理清事务头绪、提高工作效率、及时查出问题、掌握工作大局。

希望本书能够成为管理者进行台账管理的好帮手，为工作带来便利。同时，由于作者水平有限，难免会有疏漏之处，恳请各位专家和读者批评指正。

第1章 台账提升效率，效率决定效益 1

为什么不管大事还是小事，下属总是效率不高、漏洞百出？为什么公司内部权责不清、管理混乱？为什么你的工作千头万绪、繁杂琐碎？你需要的仅仅是一本台账！检查监督、明确责权、避免遗漏、减少损失，台账是你最得力的工具和助手！

1. 案头得力工具，持续提升效率 1
2. 随时自查自审，减少事后纰漏 3
3. 事务专人专管，各司其责不乱 6
4. 明确具体流程，控制工作节奏 8
5. 资料妥善保管，汇报检查不难 10
6. 找出问题关键，及时减少损失 13
7. 便于理清头绪，工作事半功倍 15

第2章 哪里需要效率，哪里就要完善台账制度 19

从战略规划到中层管理，从目标制定到目标执行，从

过程控制到检验结果；从财务管理到客户管理，从生产管理到人事管理，从团队管理到个人工作；从年度计划到季度计划，从每月到每周、每日……企业时时处处都需要台账。台账带给企业的不仅是一种规范化的管理，更是制度的完善和整体效率的提升。

1. 工作计划与汇报	19
2. 文件整理与登记	24
3. 资产物品的整理与记录	28
4. 商品流通与管理	31
5. 人事记录与考核	35
6. 组织内部的安全管理	38
7. 来往账目的记录与查看	41
8. 工程项目的资料整理与记录	45
9. 定期工作检查与考核	48
10. 日常工作的梳理与审理	51
11. 日常支出的记录与核对	55
第3章 好方法才能出效率，手把手教你做出好台账	59

台账不是流水账，不是日志，它是你的工作“助手”，它是你最实用的工作工具。如何制作一套好的台账系统？如何让台账更符合实际情况，用起来方便快捷？了解要求、确定目的、明确内容、理清程序、分门别类、随时更新，6个步骤教你做出一套好台账。

1. 了解台账要求，严肃认真以对	59
2. 先确定目的，再着手准备	62
3. 明确台账内容，掌握具体要素	64
4. 理清具体程序，有步骤进行	66

5. 科学分类和编号, 方便记录检索	72
6. 随时更新补充, 及时核对	75
第4章 完善财务管理, 成本、利润、资产一目了然	79
企业的日常成本有多少? 利润有多少? 有多少固定资 产? 资金是否充分利用? 账目管理是否准确? 如何才能让 企业的财务管理系统、科学? 对任何一个企业来说, 财务 管理无疑是重中之重, 而财务管理台账可以帮助企业健全 企业财务各项规范和制度, 提升财务管理效率。	
1. 财务台账管理办法	79
2. 固定资产台账	81
3. 公司资产清单	94
4. 资金管理台账	101
5. 费用管理台账	112
6. 票据管理	122
7. 员工工资台账	129
第5章 用好客户管理台账, 让客户满意、老板省心	141
如何有效管理客户? 如何利用客户信息? 如何做好客 户服务? 如何提升客户满意度和忠诚度? 老板如何才能省 心省力地让下属去做好客户? 客户管理台账, 帮你管好销 售、维护好客户, 让你省心、放心, 让客户满意、忠诚!	
1. 销售台账的内容与制度	141
2. 销售合同台账	149
3. 客户拜访计划与记录	157
4. 经销商管理记录	163
5. 供应商档案	172

6. 客户信息	181
7. 客户服务记录	187

第6章 管好生产台账，厘清责任、强化安全 195

订单怎么管？采购如何做？物品管理如何才能科学规范？仓储管理如何才能井井有条？产品、设备、物料谁来管，怎么管？一套生产台账帮助你的企业厘清责任、强化安全、规范操作。

1. 生产台账的基本内容与制度	195
2. 生产订单台账	200
3. 物料采购台账	207
4. 物料耗用台账	216
5. 生产作业记录及报表	224
6. 质量检验记录	231
7. 安全生产台账	238
8. 仓储料账管理	247
9. 产品发货记录	254
10. 生产设备台账	262

第7章 写好人事台账，识人、用人了然于心 277

识人、用人是管理者工作的核心。你的企业有完整的人事台账吗？你的企业劳动关系管理是否规范？从招聘到培训，从劳动关系到社会保险，从员工考勤到工作移交，人事管理台账是最忠心的 HR，它能帮你提升人才利用率，管好人、用好人，规范企业人事管理制度。

1. 人事台账管理办法	277
2. 人事档案台账	286

3. 劳动关系台账·····	292
4. 招聘资料与文件·····	297
5. 员工培训资料与文件·····	307
6. 考核资料与清单·····	316
7. 社会保险资料与清单·····	325
8. 工作移交清单·····	332
9. 员工考勤记录·····	340
第8章 做好行政台账，内部管理井然有序·····	345
一支笔，一页纸，一场会议，一张报销单，一份企业档案……行政管理涉及企业的细枝末节，工作琐碎但又非常重要。如何才能让企业内部管理井然有序？行政台账帮你协调好各部门，服务好每个人，管好每分钱，管好每件小事。	
1. 行政台账管理制度·····	345
2. 文件收发记录·····	348
3. 会议文件及记录·····	354
4. 档案管理工作台账·····	362
5. 办公用品管理台账·····	369
6. 行政办公费用清单·····	377
7. 工作人员报销记录·····	386
8. 印章使用及管理记录·····	393

台账提升效率，效率决定效益

为什么不管大事还是小事，下属总是效率不高、漏洞百出？为什么公司内部权责不清、管理混乱？为什么你的工作千头万绪、繁杂琐碎？你需要的仅仅是一本台账！检查监督、明确责权、避免遗漏、减少损失，台账是你最得力的工具和助手！

1. 案头得力工具，持续提升效率

“台账”原指摆放在台上供人翻阅的账簿，用以记录工作和学习中的日常事件，如人口计划生育台账、外来人口管理台账、社会治安综合治理台账等。因其形式简单、阅读方便，目的是为了便于管理与记忆，因此又称为流水账。

后来，这种形式被广泛应用于企业管理，成为一种新的管理理念。企业为了规范管理，更加详细地了解某些方面的信息，就设置了一种辅助账簿。所谓的“辅助账簿”，即没有固定的格式，没有固定的账页，不必按凭证号记账，企业可以根据实际需要自行设计的账簿。比如，在仓库管理中，详细记录了什么时间、什么仓库、进什么货、数量多少、出库多少、运往哪里等。这样做有很多优点，最大的优点就是提高当事人的工作效率。

现在很多企业开始实行这种“台账式管理”，效果非常明显。请看下面的例子。

某大型企业开始推行台账管理。最高领导按照每年度的任务，针对企

业中的重点工作、重要工程、基础管理等分别建立详细的工作台账，将台账中的工作任务量化分解到部室，责任具体到每位职工；建立逐级负责制，要求每个部门的管理者在每周例会报告工作最新情况，形成自上而下抓落实的闭环执行管理链条。

与此同时，还加强了跟踪督办机制，企管部对重点工作的进展情况进行重点督办和跟踪问效，并把工作进展情况和督办结果记录入册，每月工作的完成情况直接计入每位职工的绩效考核。

该公司通过建立一系列的台账，把工作落到实处，大大促进各项工作迅速、高效地开展，达到了提高工作效率的目的。从上述事例中可以看出，台账的确是企业管理者案头的最得力工具，能及时解决管理过程中遇到的问题。

那么，台账管理为什么能如此高效呢？这是因为台账具有以下特点。

（1）内容的全面性。

台账记录的不仅仅是一些统计数据，还包括一些文件、工作计划、工作汇报、工作总结以及其他有关信息。这些文件、资料在分门别类、整理成册成本的同时，也强化了管理者对工作的再认识。比如，在梳理某一工程项目资料时，可能发现新的问题或不合理的地方，就可以及时对此予以解决。

（2）内容的真实性。

台账之所以成为管理者“最得力”的助手和工具，最根本的原因就是内容的真实性。在制定台账时需要深入一线，搜集相关数据、信息，因此在真实性上也比其他记录形式更可靠、更准确有效。如果有作假或者含糊不清的成分，不但会影响到阅读者的判断，还有可能致使所有的工作功亏一篑。所以，管理者需要经常深入一线，对信息进行收集整理，并进行核对分析，对于存在的隐患及出现的问题要如实登记，排查出原因，及时处理。

（3）内容的及时性。

工作台账是一个动态的系统，也就是说内容要根据实际情况及时更新。在很多企业中，台账的内容是随着工作的进展而不断更新的，绝不允许出现一旦建立就束之高阁的情况，否则内容陈旧就会失去其查询价值。所以，需要及时

更新过时的内容，补充详细资料保证台账记录的内容是最新、最真实的内容。

台账管理小贴士

台账看上去简单，就像流水账，但是台账的制定却不是那么容易。俗话说，越简单的东西越难把握，台账内容虽然少，但浓缩的全是精华。制定者没有超强的总结、概括能力，很容易出现以偏概全、以点带面的现象。

2. 随时自查自审，减少事后纰漏

查看台账是管理者抓工作落实情况的一个重要手段，是检查考核的必要环节，因而也就成了部分部门应对的重点。一个企业内部出现了问题，就意味着没有了发展上升的空间，内部出现问题就必须从自身方面找原因。因此，自查自审也是企业常常需要做的工作。一个强大的企业必定有自查自审的机制，一个良好的管理者也必定有强烈的自查自审意识。

但是，做好自查自审工作，只有意识远远不够，还需要更科学、更合理的方法。做好台账工作就是一个最直接、最有效的方法，它能使管理者更加清晰地认识到企业发展的现状和未来，能使企业在发展中少走弯路、不走弯路，少些经济损失，多些成功经验。

王强是某生产企业安全科主任，为进一步加强企业的安全管理工作，他在长期的工作实践中建立了一套标准化、规范化的企业台账，包括 13 本安全台账、4 个档案和 1 本安全活动记录，比如安全会议台账、安全检查台账、隐患治理台账、事故台账、安全工作考核与奖惩台账、安全学习资料档案、安全教育等记录。

为了便于查阅，他在制作每本台账时都有特殊要求，比如制作会议台账必须将会议名称、时间、地点、会议内容、处理结果以及参加人员、主持人等记录清楚，主要记录公司关于安全方面的会议（如厂安全员月

例会、车间安全例会等），尤其对安全生产文件的传达、学习和贯彻情况要详细填写。

正是有了这样详细的记录，他掌管的工作总是能有条不紊地进行，安全事故也明显减少了许多。

管理者没有对工作自我反省的态度，企业就没有未来。很多时候，做好工作不是仅凭美好的意愿就能实现的，而是需要不断地反省，不断地自我检讨，总结自己在工作中哪些地方做得不到位，哪些地方需要加强和巩固。只有把工作建立在多次数据统计、信息分析的基础之上，才能用事实来说话。就像上例中的王强，他把自己的工作以台账的形式，分门别类地记录下来，以便于在需要的时候随时查阅。

从上述案例中，我们可以总结得出，台账工作应从以下4个方面做起。

（1）统一格式。

便捷是台账最大的特点，因此建立台账时必须本着简单易行的原则。为了便于管理和检查，首先在定制格式上要保持统一，封面、装订的格式以及内容的布局都要尽量保持一致，并按照种类的不同分别保存，配备专用档案盒，以便随时存档或调用。

（2）规范内容。

台账的规范是全社会工作标准化、规范化迈出的重要一步。台账是资料的一种明细记录，最大的特点是清晰明了、便于查阅，但是如何才能最大程度地便于查阅呢？这就需要制定者对资料进行高度的概括和总结，对收集来的资料，比如公司、部门以及外部其他信息及时梳理、总结，并按照不同的内容或者轻重缓急分门别类，及时妥善处理。

（3）控制流程。

台账不仅有载录的功能，更重要的是它能帮助我们更好地解决实际问题。所以，在做台账的同时也要尽可能地去解决遇到的问题，能解决的要及时解决，暂时不能解决的要先记录下来，并积极寻求解决的途径，避免发生等靠观望、久拖不决的现象。

(4) 便于查询。

台账的内容要力求简洁而全面，即在遵循简洁原则的同时要力求全面、抓住重点。这就要求制定者有超强的技巧，能够抓住每项工作的重点要素。下面就是几种常见台账的特点，可供参考。

1) 会议台账：时间、地点、人员、名称、内容、结果等。另外，如有特殊要求，对会议精神的传达、学习和贯彻情况要记录详细。

2) 新入职员工台账：记录员工入职时间、人数、姓名、性别等，企业文化、工作技能培训，特殊工种安全教育培训，业绩考核情况或其他人员安全教育情况等。

3) 组织台账：组织机构、宗旨、任务，小组成员以及每个成员的基本情况（姓名、性别、年龄、工种、岗位、文化程度等）。

4) 检查台账：记录检查时间、检查内容、检查人、检查出的问题、整改措施、完成时间等。除此之外，还有一些特殊要求需要特别注明，比如根据季节变化、节假日安排以及特殊作业要求开展专项检查等。

5) 事故台账：记录当事人姓名、性别、年龄、工种、工龄及事故概况等；记录事故的性质，包括火灾、爆炸、设备、生产、交通、人身、质量、污染和其他等；记录事故发生部门、发生日期、事故类别、事故经过，并要求对事故原因及责任有详尽分析，并记录有存在的隐患、问题以及上级的整改要求、整改复查情况等。

6) 工作考核与奖惩台账：台账应设考核项目或内容、被考核部门或个人、主要事迹和存在问题、考核意见和结果、奖惩情况、考核部门签字及审批部门等栏目。

7) 特殊工种人员档案：记录特殊工种人员姓名、工种、年龄、本岗位工龄、性别、取证时间、参加培训情况及复审考试情况等。

8) 安全教育台账：使用人员基本情况、相关设备的定期检测记录、防护器材维护检查记录等，并按规定进行安全评价，保存安全评价报告。

9) 安全活动记录：记录参加人数、活动内容、发言情况、领导签字等。安全活动内容包括学习安全文件、通报、安全规章制度，学习安全技术知识、劳

动卫生知识，讨论分析典型事故，总结吸取事故教训等。

台账管理小贴士

为了便于查阅，制定者对台账内容的要求要特别高，分类要清楚，记录要规范，该记录什么就要记录什么，一定要分条例析，全面而准确地记录下来。不能乱记，更不能脱离客观事实，敷衍了事，否则既不利于查找，又可能误导他人。

3. 事务专人专管，各司其责不乱

很多管理者对记台账的认识不到位，或者说是模糊不清。有的认为记台账属于形式主义，基层工作凭经验、重实际，事情做了就行，记不记录无关紧要；有的认为记台账既费时又费力，记台账的要求对基层来说有点高；有的认为记台账就是为了应付检查考核，突击一下就可以编造出来。

记好工作台账是一项十分重要的基础性工作，因为权力应该属于职位而非个人，当管理者的权力被制度化、系统化之后，就能促使管理者承担起应有的责任。而工作台账对于不同的职能部门，能体现出应有的约束作用。它往往明确地规定了专事专做、专人专管，很大程度上保证了各部门各司其职、各尽所能。

广东东莞一家著名企业，为了规范部门职权，提高部门的工作效率，特意将有关规定写进了企业管理条例，对各部门进行了整顿，并做成工作台账，编制标准化流程，分发到各部门。

事实证明，这些规定大大促进了部门之间的分工合作。比如，削减行政部门的冗余人员，减少行政人员对其他部门业务的干预，使得其他部门的员工在不需要行政人员的帮助下也能高效地完成任务。再比如，在货架上标明地点、库存数量，规范业务部门的操作步骤，提高仓库管理人员的技能，哪怕是新人也能马上明确工作流程，而不需要再去请教库管员。