

三资企业日常管理实务丛书

修订版

您管理、培训、应聘的好帮手

保留原版精华
补充最新资料

ZONGWU

YU

总务与文件 管理实务问答

SHIWU

WENDA

郭继伟 编著

总 务 管 理

文 件 控 制

ISO9000:2000标准

广东经济出版社



中国财政经济出版社

ISBN 7-5097-1000-0

总发行：中国财政经济出版社

ZONGWU
YU
WENJIAN

总务与文件

管理实务问答

SHIWU
WENJIAN

中国财政经济出版社

总发行：中国财政经济出版社

地址：北京西城区

100045

中国财政经济出版社

三资企业日常管理实务丛书

您管理、培训、应聘的好帮手

修订版

全国高等院校
工商管理专业
教材

总务与文件 管理实务问答

总 务 管 理

文 件 控 制

ISO9000:2000标准

郭继伟 编著

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

总务与文件管理实务问答/郭继伟编著. —广州: 广东经济出版社, 2002.9

(三资企业日常管理实务丛书)

ISBN 7-80677-292-8

I. 总… II. 郭… III. ①三资企业-企业管理-总务工作-问答②三资企业-文件-企业管理: 档案管理-问答 IV. F276.43-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 066072 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广州培基印刷镭射分色有限公司 (广州市环市东天河路 16 号)
开本	850 毫米 × 1168 毫米 1/32
印张	6.5 3 插页
字数	146 000 字
版次	2002 年 9 月第 1 版
印次	2002 年 9 月第 1 次
印数	1~10 000 册
书号	ISBN 7-80677-292-8 / F·744
定价	全套 (1-4) 定价: 60.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

部分盗版书封面 (见声明)

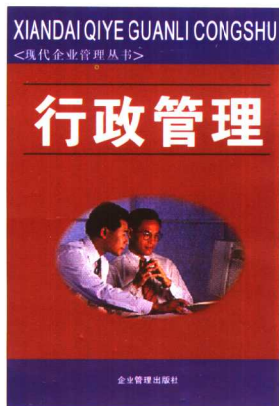


图1

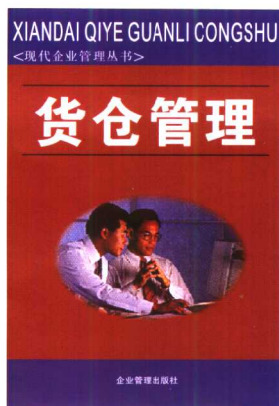


图2



图3

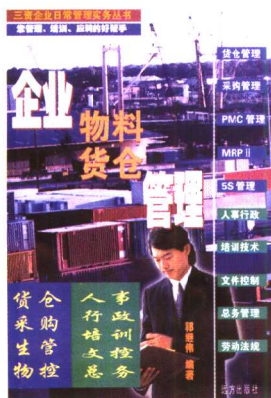


图4

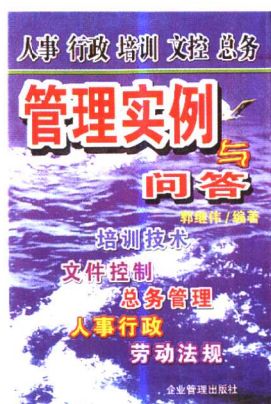


图5

声 明

目前市场上出现了本书修订前的数种盗版书籍，本人发现的即有 5 种盗版版本，请读者注意甄别：

一、署名“柯东”的《行政管理》、《货仓管理》和《采购与生产管理》

此不法书商盗用企业管理出版社的名义，将《人事、行政、培训、文控、总务管理实例与问答》的人事管理内容盗印成一本《行政管理》，仅有不到 120 页，标价却为 20.00 元。（其封面见图一）

将《货仓、采购、生管、物控管理实例与问答》的货仓管理内容盗印成一本《货仓管理》，不到 150 页，标价也为 20.00 元。（其封面见图二）

将《货仓、采购、生管、物控管理实例与问答》的采购与生管内容盗印成一本《采购与生产管理》，仅 130 多页，标价却为 20.00 元。

以上三本均盗用原作者郭继伟的前言，但却无出版社地址和电话，以及作者的邮箱。（其封面见图三）

二、按照本书一模一样仿制

此书基本上一模一样仿制，但封面颜色较暗，纸质稍差，内文用微黄或较薄的白色纸张，油墨不均匀，有的可透现背面字体，有的印刷字体稍淡，偶有不清晰，标价与正版书相同。

以上第一、二种盗版版本，主要出现在一些正规书店，请各书店注意此类盗版，务必从正规渠道进货，以免引起不必要的法

律纠纷。

请各位读者留意，若在正规书店发现以上盗版书，请购买样本，盖上其书店印章及索取发票，以便打假索赔。

三、封面及内容同样仿制

与第二种盗版相同，但纸质极差，印刷质量极其粗劣，内容错误多，标价与正版书一样。

四、将本人的两本书合并成一本

其内容全部混乱，纸质极差，印刷质量极其粗劣，内容错误多，表格细小，似以扫描方式输入，没有前言，标价 38.80 元。（其封面见图四）

五、盗版本书的内容，封面不同

此书为最早盗版版本，盗用企业管理出版社名义，在本书出版不到两个月，即出现盗版，现基本不多见，其内容错误多，纸质差，但标价却为 38.80 元。（其封面见图五）

以上第三、四、五种盗版版本主要出现在一些路边摊或地摊上。

敬请读者仔细分辨正版与盗版。现在盗版书商抱着能宰一个是一个的方法，其标价往往比正版书价格还贵，即便是打折，也比正版书便宜不了几元钱，而且错误百出，按照质量价格比，实际上是读者吃了亏。

郭继伟

前 言

2001年11月，中国加入了世贸组织，中国的外资企业将逐年增多，并且私营企业也将进一步蓬勃发展。

随着中国逐步成为“世界工厂”，在中国的外资、私营、国有企业也需要越来越多经验丰富的管理与技术人员，这部分人也将成为中国新兴的“中产阶级”。

现在的大部分人已不满足数十年服务于同一个企业，他们需要更好的福利待遇、完善的培训机制、更具挑战性的工作等等，这些诸多因素造成了人才的流动。因此，在当今时代，跳槽并非一个新鲜的话题，当你服务于一间公司多年，你觉得工作开始变得平淡无奇，不具备挑战性，培训缺乏新意，或者公司考核机制日趋僵化，福利待遇恒久未变，或者难以认同公司的企业文化等，而凭你个人之力又无法改变时，你也许会冒出跳槽的念头，或者你已开始付诸行动了。

但是，很多人应聘时往往有这样一种经历：学历、工作经验、外语及电脑水平等等硬件指标都达到了条件，但却未应聘成功。究其原因，有很多种，也许有一点很重要：你在原公司的工作经历还不完整，所学的管理知识还不够全面，掌握的管理技能还有一定的缺陷，因此未能通过考核。

笔者曾在珠三角数个外企中担任过部门主管、经理等中层

管理职务，为公司招聘、培训过诸多管理人员，积累了较为丰富的管理、培训等经验，同时结合外企中多个朋友的的经验，特将一般制造性企业管理中实务性的工作，以问答的形式整理出来，献给所有愿意学习上进的人。知己知彼方能百战不殆，机遇总是给予那些有准备的头脑，愿这本书能成为您工作或应聘成功的法宝之一。

本书用通俗易懂的方法，较详细地介绍了企业中总务、文件管理等实际工作中以及应聘的时候可能遇到的管理问题。

本书最大的特点在于通过问答的形式，将企业总务体系中实务性的基础管理工作讲解出来。理论少，实践多，管理内容较为丰富且覆盖面较广，可操作性非常强，拿来即可在公司运用，无论对于大企业还是小企业都具有较高的参考价值，特别是对于中国目前一些管理体制还不太规范的中小企业，更具有借鉴之价值，是一本较为完整的总务与文件管理体系的图书。

本书也可作为一本管理、培训工具书放在您的桌前，当您遇到什么管理难题时，也许能从书中得到某些启示和帮助，愿这本书能成为您管理、培训、应聘时的好帮手。

对于不是从事总务和文件管理工作的人，本书也能直接或间接地对您的工作起到一定的帮助作用。

本次修订将书名更改为《总务与文件管理实务问答》，并对封面也进行了更改，对部分篇章和细节进行了一定的修改，同时附录了 ISO 9000: 2000 版国际质量管理体系标准。但由于学识和经验的局限，书中仍存在不妥或不完善之处，敬请广大读者不吝赐教。

目前市场上出现了本书修订前的数种盗版书籍，请读者仔

细分辨正版与盗版，具体见本书《声明》。

祝各位读者在工作、学习、生活当中一切顺心如意！

郭继伟

2002年8月

E-mail: jiwei-guo@163.net

目 录

第一部分 总务管理篇

第一章 组织结构与工作职责	(3)
总务部组织结构图	(3)
总务部的工作职责有哪些?	(3)
伙食部门的工作职责有哪些?	(4)
舍监部门的工作职责有哪些?	(4)
保安部门的工作职责有哪些?	(5)
机电工务部门工作职责有哪些?	(5)
总务经理的工作职责有哪些?	(6)
食堂主管的工作职责有哪些?	(6)
厨师的工作职责有哪些?	(7)
宿舍管理员(舍监)的工作职责有哪些?	(8)
保安队长的工作职责有哪些?	(8)
宿舍保安的工作职责有哪些?	(9)
厂区保安的工作职责有哪些?	(10)

机电工务主管的工作职责有哪些?	(11)
机电工务员的工作职责有哪些?	(11)
发电机值班人员的工作职责有哪些?	(11)
司机的工作职责有哪些?	(12)
总务采购的工作职责有哪些?	(12)
总务主管的任职条件有哪些?	(13)
保安队长的任职条件有哪些?	(13)
食堂主管的任职条件有哪些?	(13)
工务主管的任职条件有哪些?	(14)
宿舍管理员(舍监)的任职条件有哪些?	(14)
司机的任职条件有哪些?	(14)
保安的任职条件有哪些?	(15)
厨师的任职条件有哪些?	(15)
总务采购的任职条件有哪些?	(15)
第二章 食堂管理	(17)
食堂工作人员管理规定	(17)
饭卡及用餐管理规定	(19)
食堂仓库管理规定	(21)
伙食承包审核办法	(22)
伙食承包商调查表	(23)
第三章 住宿管理	(25)
宿舍管理规定	(25)
员工宿舍文明守则	(27)
住宿申请表	(29)

卫生评比表	(30)
第四章 保安全管理	(31)
保安人员管理办法	(31)
查勤及巡逻规定	(40)
保安训练管理办法	(42)
保安对讲系统管理规定	(43)
保安制服管理规定	(44)
厂服管理办法	(45)
厂牌管理规定	(47)
会客室管理规定	(48)
外出申请作业流程	(49)
外出申请单	(52)
车辆出入登记表	(53)
第五章 消防及安全	(55)
安全事故的起因有哪些?	(55)
伤害事故如何计算?	(57)
通常工厂火灾的起因及对策主要有哪些?	(57)
我国规定的“职业病”的具体范围有哪些?	(59)
从2002年5月1日起,劳动合同新增什么内容?	(64)
劳动生产过程中的安全要求是什么?	(66)
什么是三级安全教育?	(66)
员工在工作中必须履行哪些劳动安全卫生方面的义务?	(67)

什么是特种设备和特殊工种?	(68)
常用劳动防护用品及其使用注意事项有哪些?	(68)
常用的灭火方法有哪些?	(71)
火灾发生时如何自救与逃生?	(72)
怎样进行现场急救?	(73)
机械设备安全防护措施有哪些?	(74)
用电安全应注意什么?	(74)
作业环境安全应注意什么?	(74)
如何预防伤害事故?	(75)
安全生产管理办法	(75)
消防紧急事故处理办法	(87)
消防训练规定	(91)
突发事件处理办法	(92)
第六章 车辆管理	(95)
司机行车及工作管理规定	(95)
车辆保养规定	(99)
派车作业规定	(100)
车辆肇事管理办法	(102)
第七章 会议管理及其他	(105)
会议室使用规定	(105)
会议管理办法	(106)
阅览室管理规定	(110)
办公室管理规定	(111)
员工投诉管理办法	(113)

建议管理办法·····	(114)
-------------	-------

第二部分 文件控制篇

第一章 工作职责 ·····	(123)
文控部门的工作职责有哪些?·····	(123)
文控主任的工作职责有哪些?·····	(123)
文件控制员的工作职责有哪些?·····	(124)
文控主任的任职条件有哪些?·····	(124)
文控员的任职条件有哪些?·····	(124)
第二章 定义 ·····	(125)
什么是品质体系文件?·····	(125)
品质体系文件有什么作用?·····	(125)
品质体系文件主要分哪几个层次?·····	(126)
什么是品质手册?·····	(127)
品质手册主要包括哪些内容?·····	(127)
品质手册如何管理?·····	(129)
什么是程序文件?·····	(130)
程序文件主要包括哪些内容?·····	(131)
程序文件清册·····	(133)
什么是作业指导书?·····	(134)
作业指导书主要有哪些内容?·····	(135)
作业指导书清册·····	(136)

什么是品质记录?	(137)
品质记录主要有哪些?	(137)
ISO 9001 要求的品质记录有哪些?	(137)
第三章 文件管理与控制	(139)
程序文件的管理主要有哪些方面的内容?	(139)
文件和资料控制的内容有哪些?	(140)
程序文件的控制方法主要有哪些?	(141)
需要进行控制的品质体系文件主要有哪些?	(142)
文件的修改状态与版序表示方法有哪些?	(143)
复印作业管理办法	(144)
文件与资料控制程序	(147)
文件编写指导书	(154)
程序文件会审表	(158)
文件归档登记表	(159)
受控文件清单	(160)
借阅文件登记表	(161)
文件更改申请单	(162)
文件修订记录表	(163)
文件更改通知单	(164)
作废文件销毁清单	(165)

附 录

中华人民共和国国家标准	(169)
参考书目	(191)
后 记	(192)