

新世界文库
New World

经理人案头工具箱



管理者智慧枕边书

经理人必备 管理制度与表格

主编 孙健 副主编 赵涛 许进

WHAT MANAGERS MUST KNOW Management Systems and Forms

未来唯一持久的竞争优势，是你有能力比你的竞争对手学习得更快！

——管理大师彼得·圣吉《第五项修炼》



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

新世界文库
New World

经理人案头工具箱



管理者智慧枕边书

经理人必备 管理制度与表格

主编 孙健

副主编 赵涛 许进

WHAT MANAGERS MUST KNOW
Management Systems and Forms



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

经理人必备管理制度与表格/孙健,赵涛,许进主编.—北京:
新世界出版社,2008.1

(经理人必备系列丛书;7)

ISBN 978-7-80228-480-7

I.经... II.①孙... ②赵... ③许... III.①企业管理制度—表格
②企业管理—表格 IV.F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 177125 号

经理人必备管理制度与表格

策 划:兴盛乐书刊发行有限公司

主 编:孙 健 赵 涛 许 进

责任编辑:罗平峰 孟令飞

封面设计:柏拉图创意机构

出版发行:新世界出版社

社 址:北京市西城区百万庄大街 24 号(100037)

总编室电话: +86 10 6899 5424 6832 6679(传真)

发行部电话: +86 10 6899 5968 6899 8705(传真)

本社中文网址: www.nwp.cn

本社英文网址: www.newworld-press.com

本社电子信箱: nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

版权部电话: +86 10 6899 6306

印 刷:北京智力达印刷有限公司

经 销:新华书店

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 680 千字 37.25 印张

版 次: 2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80228-480-7

定 价: 69.80 元

新世界版图书 版权所有 侵权必究

新世界版图书 印装错误可随时退换

经理人案头工具箱 管理者智慧枕边书

企业经营管理的每一项成就都是经理人员的成就，每一项失败也都是经理人员的失败。中外企业的无数案例都证明了一个结论：经理人员的学习能力、知识视野、理想、献身精神和人格决定着企业的经营管理是否成功。本系列丛书将为广大经理人搭建出走向成功的知识阶梯。

- ★ 经理人必备经营与管理知识
- ★ 经理人必备销售与市场知识
- ★ 经理人必备会计与财税知识
- ★ 经理人必备经济合同与法律知识
- ★ 经理人必备商务口才与谈判知识
- ★ 经理人必备商务社交与礼仪知识
- ★ 经理人必备管理制度与表格
- ★ 经理人必备管理故事与哲理

主编简介

孙健，博士、教授、博士生导师。

1990年以来主持国家自然科学基金等国家级课题4项；获省部级奖5项；在《新华文摘》、《管理世界》、《中国工业经济》、《财贸经济》、《世界经济》、《国际金融研究》、《香港财经月刊》等国家级期刊、海外期刊、国际会议上发表有影响的论文170余篇。

2002年以来，出版管理类图书十余部，包括：《海尔研究系列》、《中华商魂》、《用制度管人》、《按制度办事》等，其中《海尔研究系列》为2002年经管类畅销书，《海尔的管理模式》被《世界经理人资源》杂志评为2002年度中国经理人最应该阅读的50部图书之一。

赵涛，讲师，博士生。在《山东省社

会科学》、《企业管理》等核心期刊发表论文4篇，著作有《管理学》、《发现戴明》等。10年来致力于市场第一线的经营实践，在充满激情的创业进程中体验管理的挑战。

研究方向：创业与企业家精神、中国传统文化与现代企业管理、绩效管理。

许进，金融学博士后、管理学博士，

现为中央财经大学商学院教师，从事企业管理方面的研究工作。曾参与多项国家自然科学基金和社科基金项目，并参加过国内一些知名企业的战略规划方面的咨询工作，在专业期刊上发表论文十余篇。

目 录

第一篇 行政管理类

第 1 章 行政管理体制	(2)
第一节 机构设置	(2)
第二节 行政管理职责划分	(2)
第三节 行政管理纲要	(5)
第四节 保密工作条例	(7)
第五节 行政秘书日常工作流程	(9)
第 2 章 会议管理	(10)
第一节 会议管理制度	(10)
第二节 会议操作流程	(12)
第三节 会议管理文书适用表格	(12)
第 3 章 公文处理	(16)
第一节 公文概述	(16)
第二节 公文处理	(17)
第三节 企业公文适用表格	(19)
第 4 章 企业提案与合理化建议	(24)
第一节 概述	(24)
第二节 提案与合理化建议管理制度	(25)
第三节 实用表格汇总	(32)
第 5 章 外事接待管理	(37)
第一节 对外接待办法	(37)
第二节 接待来访工作流程	(39)
第三节 接待来访工作管理适用文书	(40)
第 6 章 文书印信管理	(42)
第一节 文书管理	(42)
第二节 印信管理	(52)
第 7 章 档案图书管理	(56)
第一节 档案管理制度	(56)
第二节 图书资料管理	(61)

第8章 物品管理	(65)
第一节 物品管理制度	(65)
第二节 物品管理适用表格	(68)
第9章 车辆管理	(70)
第一节 车辆使用和管理办法	(70)
第二节 车辆管理适用表格	(73)
第10章 公共关系管理	(76)
第一节 公关管理制度	(76)
第二节 重要公关活动操作流程	(81)
第三节 公关管理适用表格	(84)
第11章 安全保卫管理	(86)
第一节 安全保卫管理制度	(86)
第二节 工业安全管理操作流程	(90)
第三节 公司警卫人员值勤准则	(92)
第四节 安全保卫管理适用表格	(95)
第12章 值班管理	(97)
第一节 值班管理制度	(97)
第二节 值班管理适用表格	(99)
第13章 清洁卫生管理	(100)
第一节 清洁卫生管理制度	(100)
第二节 清洁卫生管理适用表格	(103)
第14章 膳宿管理	(105)
第一节 员工宿舍管理办法	(105)
第二节 膳食管理办法	(106)

第二篇 人力资源类

第15章 员工招聘与录用	(110)
第一节 招聘与录用工作总流程	(110)
第二节 招聘申请及其程序	(110)
第三节 招聘工作实施	(110)
第四节 招聘考核与面试工作	(112)
第五节 签约录用注意事项	(114)
第六节 员工聘用制度	(115)
第七节 招聘与录用表格汇总	(131)

第 16 章	员工培训与发展	(146)
第一节	员工培训概述	(146)
第二节	培训的程序	(148)
第三节	员工培训实用表格汇总	(151)
第 17 章	人事考核与绩效管理	(161)
第一节	人事考核准备工作	(161)
第二节	人事考核种类及工作程序	(162)
第三节	绩效管理	(163)
第四节	人事考核与绩效管理表格汇总	(170)
第 18 章	薪资设计	(185)
第一节	薪资设计的基本原理	(185)
第二节	薪资设计的步骤和原则	(186)
第三节	薪资制度	(188)
第四节	薪资制度实例	(192)
第五节	薪资设计实用表格	(205)
第 19 章	人事变动与调整	(210)
第一节	解聘与辞职	(210)
第二节	员工职位变动	(211)
第三节	人事调动	(213)
第四节	人事变动与调整实用表格汇总	(214)
第 20 章	考勤制度	(219)
第一节	考勤的目的	(219)
第二节	考勤的流程	(219)
第三节	企业考勤制度	(220)
第四节	考勤管理实用表格	(226)
第 21 章	差旅制度	(230)
第一节	知识准备	(230)
第二节	出差管理制度	(232)
第三节	实用表格汇总	(236)
第 22 章	福利与保健	(240)
第一节	福利概述	(240)
第二节	福利设计	(242)
第三节	企业员工福利制度范例	(245)
第四节	员工福利管理表格汇总	(248)
第 23 章	员工档案管理	(250)
第一节	档案管理有关制度	(250)
第二节	档案管理实用表格汇总	(256)

第三篇 生产作业类

第 24 章 生产运作管理体制	(262)
第一节 机构设置	(262)
第二节 生产运作管理职责划分	(263)
第 25 章 生产管理	(268)
第一节 生产管理制度	(268)
第二节 生产计划管理适用表格	(274)
第三节 生产作业管理适用表格	(276)
第 26 章 物资采购管理	(280)
第一节 物料采购标准管理流程	(280)
第二节 进料检验规定	(286)
第三节 物资采购管理适用表格	(287)
第 27 章 物资管理	(291)
第一节 物料管理综合制度	(291)
第二节 进料验收管理流程	(295)
第三节 发料作业管理流程	(297)
第四节 成品运输管理	(297)
第五节 销售仓储管理	(298)
第六节 物资管理适用表格	(301)
第 28 章 设备管理	(305)
第一节 生产设备管理制度	(305)
第二节 设备管理适用表格	(308)
第 29 章 技术管理	(312)
第一节 生产技术管理制度	(312)
第二节 新产品开发管理	(314)
第三节 新产品开发可行性分析报告	(319)
第 30 章 质量管理	(324)
第一节 质量管理控制流程	(324)
第二节 产品检验标准制定办法	(330)
第三节 质量管理适用表格	(331)

第四篇 营销管理类

第 31 章 营销管理体制	(338)
第一节 营销中心职能划分	(338)

第二节	营销管理制度	(339)
第 32 章	市场调研与开发	(344)
第一节	市场调查	(344)
第二节	市场分析与预测	(354)
第 33 章	产品销售管理	(362)
第一节	市场营销计划	(362)
第二节	产品销售管理	(368)
第三节	促销管理	(378)
第四节	价格管理	(384)
第 34 章	客户管理	(389)
第一节	客户管理工作流程	(389)
第二节	客户开发管理制度	(391)
第三节	客户服务管理制度	(392)
第四节	销售渠道管理	(398)

第五篇 财务管理类

第 35 章	财务管理概述	(412)
第一节	财务管理体制	(412)
第二节	一般企业财务机构设置	(414)
第三节	财务管理纲要	(417)
第 36 章	资金管理与财务计划	(422)
第一节	资金管理	(422)
第二节	财务计划及其编制流程	(432)
第 37 章	财务控制	(434)
第一节	财务控制制度	(434)
第二节	费用报销操作流程	(441)
第三节	费用管理适用表格	(443)
第 38 章	账款管理	(445)
第一节	账款管理制度	(445)
第二节	账款管理适用表格	(451)
第 39 章	财产管理	(453)
第一节	财产管理制度	(453)
第二节	财产管理适用表格	(459)
第 40 章	筹融资管理	(462)
第一节	公司筹融资管理制度	(462)

第二节	股票事务处理办法	(466)
第三节	筹融资管理适用表格	(468)
第41章	会计核算管理	(470)
第一节	会计核算管理制度	(470)
第二节	会计核算流程	(474)
第三节	会计核算适用表格	(489)
第42章	成本控制与管理	(495)
第一节	成本管理制度	(495)
第二节	成本核算工作流程	(502)
第三节	成本控制与管理适用表格	(504)
第43章	统计管理	(507)
第一节	统计管理制度	(507)
第二节	统计工作流程	(509)
第44章	审计管理	(510)
第一节	审计管理制度	(510)
第二节	内部审计岗工作流程	(515)
第三节	审计管理适用表格	(519)
第45章	投资管理	(522)
第一节	投资管理纲要	(522)
第二节	投资项目档案管理规定	(524)
第三节	投资管理流程	(526)
第四节	投资管理适用表格	(527)
第46章	会计档案管理	(529)
第一节	会计档案管理制度	(529)
第二节	会计档案整理工作操作流程	(530)

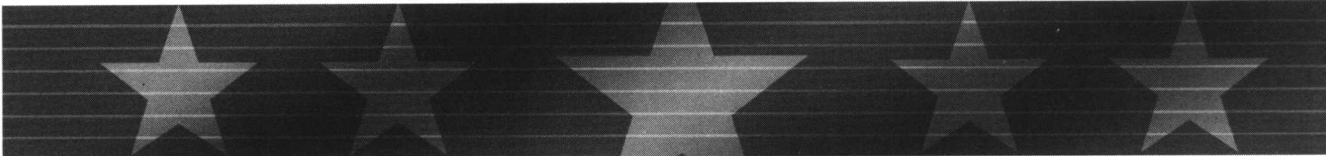
第六篇 企业文化类

第47章	企业文化和价值观	(534)
第一节	企业文化和价值观概述	(534)
第二节	企业文化框架	(535)
第三节	企业文化示例	(536)
第48章	员工守则	(539)
第一节	员工守则的制定原则	(539)
第二节	员工守则的内容	(539)
第三节	员工守则范本	(540)

第 49 章 工作礼仪	(544)
第一节 仪容仪表	(544)
第二节 仪态举止规范	(545)
第三节 言行规范	(546)
第四节 电话规范	(548)
第 50 章 奖惩办法	(551)
第一节 奖惩办法制定的原则	(551)
第二节 奖惩办法的内容	(551)
第三节 奖惩管理	(552)
第四节 奖惩办法使用表格	(557)
第 51 章 企业员工手册典范	(559)
第一节 某餐饮企业员工手册	(559)
第二节 某中型企业员工手册	(567)

第一篇

行政管理类



WHAT MANAGERS MUST KNOW
Management Systems and Forms

第 1 章 行政管理体制

第一节 机构设置

一般企业的行政管理组织机构是由企业行政总监领导下的职能型组织机构,下设行政部、总务后勤部等相关职能部门,直接对行政总监负责。各职能部门根据工作需要再设立相应的职能岗位。

一、行政部

根据工作需要可以设立以下人员编制:

1. 行政部经理,全面负责行政部工作。
2. 行政主管,在行政部经理的领导下负责行政部日常各类工作。
3. 公关主管,在行政部经理的领导下负责企业公共关系工作。
4. 行政助理、秘书等行政工作人员。

二、总务后勤部

根据工作需要可以设立以下人员编制:

1. 总务后勤部经理,全面负责总务后勤工作。
2. 总务后勤主管,在总务后勤部经理的领导下负责企业后勤管理工作。
3. 物业、保安等后勤人员。

三、组织体系表

名 称		行 政 总 监			
部 门		行政部	人 数	总务后勤部	人 数
编 制	经 理	行政部经理	1	总务后勤部经理	1
	主 管	行政助理		总务后勤主管	
		行政主管			
		公关主管			
	一般工作人员				

四、行政办公人员职位说明表

姓 名		职 务		隶属部门	
工作概要					
职责范围					
使用设备					
主要权利					
直接责任					
监督管理					
任职条件					
其他说明					

第二节 行政管理职责划分

一、行政部职责范围

行政部受行政总监领导,直接向行政总监报告工作。部门职责如下:

1. 各职能部门的关系协调。
2. 建立各项规章制度并检查实施情况,促进各项工作规范化管理。
3. 负责公司资料、信息等管理,以及宣传报道工作,沟通内外联系和上下联系。
4. 公司会议组织、记录及记录归档工作。
5. 公司印章管理。
6. 公司证照管理。
7. 员工入职、离职过程中与行政相关的手续办理。
8. 公司各类档案的整理、归档、保管、借阅等。
9. 员工考勤、出勤统计、报表、分析等。
10. 员工暂住证、就业证等事项办理。
11. 保健管理。
 - (1)员工保健规章的制定。
 - (2)定期保健体检的实施。
 - (3)特约或定点医院的选择。
 - (4)特约或定点医院的联络。
 - (5)办理工伤事故。
12. 福利管理。
 - (1)员工福利制度的制定,并经批准后实施。
 - (2)福利制度的研究、修订、改进等事项。
 - (3)福利事项的办理。

(4) 福利工作总结、分析和改进。

(5) 退休、抚恤制度的制定及办理。

13. 文件控制。

(1) 发文制度及行文程序的拟定和实施。

(2) 公司文件发放。

(3) 文件与资料登记、编号、发行、保管、维护等。

(4) 过期文件的处理。

(5) 文件汇编。

(6) 文件与资料的有效性控制。

14. 公司公共关系维护和改善工作。

(1) 内部公共关系的建立和维护。

(2) 外部公共关系的建立和维护,包括政府、同行、社区、新闻机构等公共关系。

15. 行政稽查。

16. 行政开支预算的编制。

17. 行政开支成本控制。

18. 其他相关职责。

二、总务后勤部职责范围

总务后勤部受行政总监领导,直接向行政总监报告工作。部门职责如下:

1. 基本建设管理。

(1) 基本建设规划的拟定,并经批准后实施。

(2) 基本建设预算编制。

(3) 基本建设招标、监理、进度控制、结算、造价审计等事项办理。

(4) 基本建设支出控制。

2. 房产、房屋管理,产权事项办理。

3. 企业绿化与企业环境管理。

4. 环境保护与职业健康安全体系运行和认证。

5. 清洁用品、办公用品、电器配件等物资管理。

6. 固定资产管理(机电设备部管理部分除外)与实物核算。

7. 厂区、宿舍财产及员工安全的保障。

8. 房屋、道路等维修。

9. 清洁卫生维护。

10. 宿舍管理。

11. 宿舍分配、水电管理等。

12. 伙食供应及管理。

13. 休闲、文化娱乐设施管理。

14. 车辆、人员进出管理。

15. 安全保卫管理,消防管理,安全检查。

16. 公务车管理。

17. 灾害及其他突发事件处理。

18. 配电系统的建立、检查、维护等。

19. 其他相关职责。

第三节 行政管理纲要

一、总则

第一条 为加强公司行政事务管理,明确公司内部关系,使各项管理标准化、制度化,提高办事效率,特制定本制度。

第二条 本制度行政事务管理包括档案管理、印鉴管理、公文打印管理、办公及劳保用品管理、报刊及邮发管理等。

二、档案管理

第三条 归档范围。

公司的规划、年度计划、统计资料、科学技术报告、财务审计、经营情况、人事档案、会议记录、决议、决定、委托书、协议、合同、项目方案、通告、通知等具有参考价值的文件材料。

第四条 档案管理。

要指定专人负责,明确责任,保证原始资料及单据齐全完整,密级档案必须保证安全。

第五条 档案的借阅。

1. 总经理、副总经理、总经理办公室主任借阅非密级档案可通过档案管理人员办理借阅手续,直接提档。

2. 公司其他人员需借阅档案时,要经主管副总经理批准,并办理借阅手续。

第六条 档案的销毁。

1. 任何部门或个人未经允许无权销毁公司档案。

2. 若按规定需销毁时,凡属密级档案须经总经理批准后方可销毁;一般内部档案,须经总经理办公室主任批准后方可销毁。

3. 须经批准销毁的公司档案,档案人员要认真填写、编制销毁清单,由专人监督销毁。

三、印鉴管理

第七条 公司印鉴由总经理办公室主任负责保管。

第八条 公司印鉴的使用一律由主管副总经理签字许可后管理印鉴人方可盖章,如违反此项制度,造成的后果由直接责任人员负责。

第九条 公司所有需要盖印鉴的介绍信、证明及对外开出的任何公文,应统一编号登记,以备查询、存档。

第十条 不得开具空白介绍信、证明,如因工作需要或其他特殊情况确需开具时,必须经主管副总经理签字批条后方可开出。

第十一条 盖章后出现的意外情况由批准人负责。