

三资企业日常管理实务丛书

您管理、培训、应聘的好帮手

人事行政

培训技术

文件控制

总务管理

劳动法规

人事
行政
培训
文控
总务

管理实例 与 问答

郭继伟 编著

广东经济出版社

资企业日常管理实务丛书

管理、培训、应聘的好帮手

人事
行政
培训
文控
总务

管理实例 问答

人事行政

培训技术

文件控制

总务管理

劳动法规

郭继伟 编著

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人事行政培训文控总务管理实例与问答/郭继伟编著. —广州: 广东经济出版社, 2000.4 (2002.9 重印)

ISBN 7-80632-657-X

I. 人… II. 郭… III. 三资企业-人事管理-问答
IV. F276.43-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 19572 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	14.75 2 插页
字数	371 000 字
版次	2000 年 4 月第 1 版
印次	2002 年 9 月第 9 次
印数	41 001—46 000 册
书号	ISBN 7-80632-657-X / F·309
定价	30.00 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·

前 言

随着改革开放的深入以及中国加入 WTO 步伐的加快，中国制造性的三资企业逐年增多，因而需要大量的管理技术人才，而外企待遇的差别更带动了人才的流动。因此，在当今时代，跳槽并非一个新鲜的话题。当你在一家公司工作了好几年，觉得继续干下去也很难再有长进和发展，或者公司目前的待遇达不到你的要求，或者公司工作生活环境不太理想，这个时候，你也许会产生跳槽的念头，或者你已经付诸行动。

但是，我们找工作的时候往往有这样一种经历：也许学历、经验、外语、电脑等诸多硬件方面都达到条件，但面试时却被涮下来。究其原因，有很多种，但有一点很重要的是：你在原公司所学的管理知识还不够全面，所掌握的管理技能还有一定的缺陷，因此对主考人提出的问题考虑不够充分，导致面试的失败。

笔者曾在深圳、广州等地港、台、日大型三资企业数个部门中担任过主管、经理等职务，为公司招聘、培训过许多管理人员，也曾去一些公司应聘过，积累了较为丰富的管理、培训、招聘及应聘经验，同时结合珠江三角洲企业界多个朋友的管理经验，特将一般制造性企业管理之中实务性的工作，以问答和实例的形式整理出来，献给所有不满足于现状的人，知己知彼方能百战不殆，机遇总是给予那些有准备的头脑，愿这本书能成为你工作或应聘成功的法宝之一。

本书用通俗易懂的方法，详细地介绍三资企业中人事行政管理、技术管理等实际工作中以及应聘的时候可能遇到的问题。

本书最大的特点在于通过以问答和实例的形式，将企业人事体系中人事行政等实务性的管理工作讲解出来。理论少，实践多，管理内容丰富且覆盖面广，可操作性非常强，拿来即可在公司运用，无论对大公司还是小公司都具有较高的参考价值，是一本较为完整的人事作业体系的图书。

本书也可作为一本管理、培训工具书放在你的桌前，当你遇到什么管理难题时，也许能从书中得到某些启示和帮助，愿这本书能成为你管理、培训、应聘时的帮手。

对于不是从事人事行政培训的人，本书能直接或间接地对您的工作起到一定的帮助作用。

由于时间仓促以及学识和经验的局限，书中难免存在不妥或不完善之处，敬请广大读者不吝赐教。

在本书编写的过程中，得到何亚辉、邱献超、刘小松、吴英玉、刘元政、张永强等人的热心帮助与支持，在此表示衷心的感谢！

愿各位读者在工作、学习、生活当中一切顺心如意！

编者：郭继伟

2000年2月于深圳

E-mail: jiwei-guo@163.net

目 录

前言	(1)
----------	-----

第一部分 人事管理篇

第一章 人事管理概论	(3)
------------------	-----

人事管理的基本功能有哪些?	(3)
---------------------	-----

现代的人事经理与传统的人事经理有哪些区别? ...	(3)
---------------------------	-----

第二章 人事组织结构与职能	(5)
---------------------	-----

第一节 组织结构	(5)
----------------	-----

组织结构图有什么作用?	(5)
-------------------	-----

组织结构设计的原则有哪些?	(6)
---------------------	-----

组织结构设计的重点有哪些?	(7)
---------------------	-----

企业组织结构图	(8)
---------------	-----

人事部组织结构图	(8)
----------------	-----

第二节 职位分类	(9)
----------------	-----

职位分类有何意义?	(9)
-----------------	-----

职位分类的方式有哪些?	(9)
-------------------	-----

职务定义及说明	(11)
职务说明书	(13)
人事权限划分表	(14)
第三节 工作职责	(15)
人事部的工作职能有哪些?	(15)
人力开发组的工作职能有哪些?	(15)
人力规划组的工作职能有哪些?	(16)
人事主管的工作职责有哪些?	(16)
人事主管助理的工作职责有哪些?	(17)
人事招聘员的工作职责有哪些?	(17)
人力规划员的工作职责有哪些?	(18)
第四节 岗位素质要求	(19)
人事主管的岗位素质要求有哪些?	(19)
人事主管助理的岗位素质要求有哪些?	(19)
人力资源开发员的岗位素质要求有哪些?	(19)
人力资源规划员的岗位素质要求有哪些?	(20)
第三章 薪资报酬	(21)
第一节 薪资结构	(21)
报酬政策由哪两个方面构成?	(21)
常见的报酬结构	(22)
健全的薪资制度包括哪几大原则?	(22)
薪资体系的构成有哪些?	(23)
薪资结构图	(25)
什么叫绩效工资, 其优点有哪些?	(26)
什么叫技能工资, 其优点有哪些?	(26)
工资的制定有哪些方法?	(26)

薪资结构中的底薪占满勤多少比例较为合理?	(30)
计时工资制的特点有哪些?	(30)
计件工资制的特点有哪些?	(31)
如何使计件工资合理化?	(31)
薪资计算表	(32)
薪资待遇管理办法	(32)
第二节 奖金原理	(37)
奖金的作用是什么?	(37)
奖金一般可以设立多少类别?	(37)
奖金制度的一般原则有哪些?	(37)
制定佣金时要注意哪些事项?	(38)
制定建议奖时要注意哪些事项?	(39)
制定特殊贡献奖时要注意哪些事项?	(39)
制定节约奖时要注意哪些事项?	(40)
效率奖金有什么意义?	(40)
效率奖金的公式如何计算?	(41)
工资与奖金制度	(42)
第三节 福利	(46)
福利对企业的发展有什么重要性?	(46)
福利主要有哪些类型?	(47)
福利制度应符合哪些原则?	(48)
第四章 人力资源管理	(50)
第一节 人力资源的开发	(50)
什么是人力资源?	(50)
人力资源开发的定义是什么?	(50)
人力资源的开发有什么作用?	(50)

人力资源的开发包括哪些方面的开发内容?	(51)
人力资源开发的步骤有哪些?	(51)
人主要有哪些层次的需求?	(51)
激励人才的主要因素有哪些?	(52)
合理使用人才, 应掌握哪些原则, 并注意哪些问题?	(53)
良好的企业文化对人力资源的开发有什么作用? ...	(54)
人才流动有何意义?	(55)
影响人才流动的因素有哪些?	(55)
员工的能力主要有哪些方面?	(57)
招聘测试的种类有哪些?	(58)
什么是面试?	(58)
面试可以分为哪几种类型?	(59)
面试的优缺点有哪些?	(60)
在招聘中如何正确地运用面试?	(61)
报纸招聘广告的设计原则与主要内容有哪些?	(62)
招聘心理素质测试成绩表	(63)
招聘综合知识测试成绩表	(63)
专业技能测评表	(64)
什么是心理测试, 心理测试应当注意什么?	(64)
心理测试从内容上如何划分?	(65)
第二节 人力资源的考核	(66)
什么是绩效考核?	(66)
传统人事考核和现代绩效考核有什么不同?	(66)
建立良好的绩效考核系统 (PAS) 必须做到哪些方面?	(67)
绩效考核的重要性有哪些?	(67)
绩效考核的标准有哪些?	(69)

绩效考核有哪些方法？	(70)
绩效考核方法应符合哪几个原则？	(71)
全方位考核内容与优缺点有哪些？	(71)
考核管理人员和作业人员分别从哪几方面进行？ ...	(73)
员工考核管理办法（附各职位考核内容）	(74)

第二部分 行政管理篇

第一章 组织结构	(87)
----------------	------

行政部门的工作职能有哪些？	(87)
行政专员的工作职责有哪些？	(87)
行政文员的主要工作职责有哪些？	(88)
行政专员的岗位素质要求有哪些？	(89)
人事行政文员的岗位素质要求有哪些？	(89)

第二章 员工招募	(90)
----------------	------

员工聘用管理办法	(90)
招募员工作流程	(92)
新进员工报名手续办理程序	(93)
名额编制表	(95)
人员增补申请表	(96)
初试通知单	(96)
报到通知单	(97)
面试记录表	(97)
员工个人资料表	(98)

第三章 晋升与离职	(99)
第一节 晋升	(99)
新进员工试用期核定标准	(99)
晋升的主要作用有哪些?	(100)
职位的内部提升应遵循什么原则?	(100)
员工晋升申请表	(101)
员工异动申请表	(102)
技术人员职位任用管理办法	(103)
第二节 离职	(106)
离职管理办法	(106)
离职手续办理程序	(109)
辞职申请书	(111)
离职薪金结算单	(112)
第四章 考勤管理	(113)
第一节 出勤	(113)
出勤管理规定	(113)
出勤检查的内容有哪些?	(115)
出勤及奖惩管理办法	(115)
上下班及打卡管理办法	(116)
出勤日报表	(118)
出勤日报表作业流程	(119)
第二节 加班	(120)
加班管理办法	(120)
加班申请单	(124)
加班申请作业流程	(124)

加班申报结算流程	(125)
第三节 值班休假	(127)
值班管理规定	(127)
休假管理办法	(128)
值班/休假安排表	(133)
请假管理办法及作业流程	(134)
请假单	(137)
请假卡	(138)
第五章 薪资与奖惩	(139)
薪资作业流程	(139)
薪资异动核定表作业流程	(141)
工资管理办法	(142)
奖金管理办法	(146)
作业员工津贴考核办法	(149)
管理人员住房津贴管理办法	(150)
住房津贴申请表	(152)
工资薪金个人所得税如何计算?	(153)
建议管理办法	(153)
奖惩建议申请单	(159)
第六章 医疗福利措施	(160)
员工医疗抚恤管理办法	(160)
员工婚丧礼金核给管理办法	(162)
婚育礼金申请表	(163)
丧葬奠金申请表	(164)
工伤处理办法	(165)
工伤登记表	(167)

第七章 出差报销	(168)
国内出差管理办法	(168)
借款作业流程	(170)
医药费报销流程	(171)
第八章 档案证件	(173)
人事档案管理办法	(173)
复印作业管理办法	(174)
办理暂住证程序	(175)
第九章 规章与制度	(178)
厂服管理办法	(178)
厂牌管理规定	(180)
员工投诉管理办法	(181)
会议室使用规定	(182)
会议管理办法	(183)
阅览室管理规定	(187)
办公室管理规定	(188)
公司人事管理规定	(189)

第三部分 培训技术篇

第一章 工作职责	(213)
培训部门的工作职能有哪些?	(213)
培训员的工作职责有哪些?	(213)

培训讲师的岗位素质要求有哪些？	(214)
培训员的岗位素质要求有哪些？	(214)
第二章 培训策划	(215)
培训的类型及内容主要有哪些？	(215)
培训的方法有哪些？	(215)
培训方法效果比较表	(217)
策划培训主要有哪些步骤？	(218)
实施培训主要有哪些步骤？	(218)
如何做好培训工作？	(219)
培训师有哪些类型？	(219)
培训师应具备哪些基本条件？	(221)
第三章 培训实施	(222)
新进员工刚到公司会有哪些心理压力？	(222)
新进人员的培训目的有哪些？	(222)
新进人员的培训内容主要有哪些？	(223)
新进员工政策规章制度方面的培训主要有哪些内容？	(223)
向新员工介绍发薪方法有哪些内容？	(224)
如何向新进员工解释公司的升迁计划？	(224)
如何对新员工解释公司政策？	(225)
新进人员安全训练的目的有哪些？	(225)
新进人员安全训练的内容有哪些？	(226)
管理人员培训的目的和方法有哪些？	(226)
管理人员培训的项目有哪些？	(226)
技术人员培训的的目的和方法有哪些？	(228)
技术人员培训的项目有哪些？	(228)

操作人员培训的目的和方法有哪些?	(229)
操作人员培训的项目主要有哪些?	(229)
第四章 培训规范实例	(231)
年度培训计划表	(231)
员工礼仪守则	(232)
培训控制程序	(236)
员工培训申请表	(241)
员工培训记录表	(242)
培训报告表	(243)
培训人员意见调查表	(244)
培训效果调查表	(245)

第四部分 文件控制篇

第一章 工作职责	(249)
文控部门的工作职能有哪些?	(249)
文控主任的工作职责有哪些?	(249)
文控员的工作职责有哪些?	(249)
文控主任的岗位素质要求有哪些?	(250)
文控员的岗位素质要求有哪些?	(250)
第二章 定义	(251)
什么是品质体系文件?	(251)
品质体系文件有什么作用?	(251)
品质体系文件主要分哪几个层次?	(252)

什么是品质手册?	(252)
品质手册主要包括哪些内容?	(252)
品质手册如何管理?	(254)
什么是程序文件?	(256)
程序文件主要包括哪些内容?	(256)
程序文件清册	(258)
什么是作业指导书?	(259)
作业指导书主要有哪些内容?	(260)
作业指导书清册	(261)
什么是品质记录?	(262)
品质记录主要有哪些?	(262)
ISO9001 要求的品质记录有哪些?	(262)
第三章 文件管理及控制	(264)
程序文件的管理主要有哪些方面的内容?	(264)
文件和资料控制的内容有哪些?	(265)
程序文件的控制方法主要有哪些?	(266)
需要进行控制的品质体系文件主要有哪些?	(267)
文件的修改状态与版序表示方法有哪些?	(267)
第四章 案例与表单	(269)
文件与资料控制程序	(269)
文件编写指导书	(275)
程序文件会审表	(278)
文件归档登记表	(279)
受控文件清单	(280)
借阅文件登记表	(281)
文件更改申请单	(282)

文件修订记录表	(283)
文件更改通知单	(284)
作废文件销毁清单	(285)

第五部分 总务管理篇

第一章 组织结构与工作职责	(289)
第一节 组织结构	(289)
总务部组织结构图	(289)
第二节 部门工作职责	(290)
总务部的工作职能有哪些?	(290)
伙食组的工作职能有哪些?	(290)
舍监组的工作职能有哪些?	(291)
保安组的工作职能有哪些?	(291)
机电工务组工作职能有哪些?	(291)
第三节 工作人员职责	(293)
总务主管的工作职责有哪些?	(293)
总务主管助理的工作职责有哪些?	(293)
伙食组长的工作职责有哪些?	(294)
厨师的工作职责有哪些?	(294)
宿舍管理员(舍监)的工作职责有哪些?	(295)
保安队长的工作职责有哪些?	(295)
宿舍保安的工作职责有哪些?	(296)
厂区保安的工作职责有哪些?	(297)
机电工务组长的职责有哪些?	(297)