

· 世界最佳公司管理制度书系 ·

SHIJIEZUIJIAGONGSIGUAN
LIZHIDUSHUXI

世界500强 企业管人管事制度大全



· 科学性和规范性并重 实用性与可操作性并举 ·

从传统的管理制度中分化出来，去其陈旧、空洞和雷同，结合世界500强企业成功的管理案例，并广泛吸收MBA经典教学案例的精华，突出其实用性和可操作性。使管理者使用起来既有章可循、得心应手，又能提高管理水平。不仅符合中国广大管理者的需求，而且是中国企业迈向国际化、学以致用的典范。



李津◎主编



世界500强企业管人管事 制度大全

李津 主编

 吉林大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

世界500强企业管人管事制度大全 / 李津主编. —长春: 吉林大学出版社, 2009.9

(世界最佳公司管理制度书系)

ISBN 978-7-5601-4795-6

I. ①世… II. ①李… III. ①企业管理制度—世界
IV. ①F279.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第165335号

书名: 世界500强企业管人管事制度大全

作者: 李津 主编

责任编辑、责任校对: 王世林
吉林大学出版社出版、发行
开本: 787×1092毫米 1/16
印张: 48.5 字数: 750千字
ISBN 978-7-5601-4795-6

封面设计: 亚晖时代
北京兴湘印务有限公司 印刷
2009年12月 第1版
2009年12月 第1次印刷
定价: 88.00元

版权所有 翻印必究
社址: 长春市明德路421号 邮编: 130021
发行部电话: 0431-88499826
网址: <http://www.jlup.com.cn>
E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

前言

改革开放三十多年来，国门渐开，外资企业纷纷登陆中国，中国企业面临极大的挑战。特别是中国加入世贸组织以来，对外开放又进入了一个新的阶段，中国企业卷入国际竞争的潮流。在新的国际竞争条件下，机遇与挑战并存，如何在激烈的竞争中营造核心竞争力，保持强有力的势头？如何迎激流而上，保持原有的发展空间，进而创造更好的发展空间，是每个中国企业的管理者必须深思和解决的问题。

大量的事实证明，企业要想快速持续发展，离不开管理者的卓越才能。因此，要求中国企业的管理者必须能够审时度势，认清当前的发展形式，加快改革的步伐。从管理观念和管理理念入手，从基本上去其糟粕、取其精华，提高自身的管理水平和管理素养，勇于接受新事物，培养全球化运作思维，才能为中国的经济发展奠定基础，不至于在国际化浪潮的攻击下束手无策。

我们编写组也是在急企业之所急、需企业之所需，为适应变化的形势，培养中国企业的国际化管理人才，推动中国企业快速健康的发展，特邀国内外知名管理专家30余人，详细分析MBA企业管理中的经典案例，结合中国企业自身的特点和发展现状，历时12个月，编出《世界500强企业管人管事制度大全》一书。

该书共分八章，精选了许多著名企业的管理制度和管理办法作为范例参考。分别从人力资源管理制度、财务管理制度、行政办公管理制度、供应、营销管理制度、企划战略管理制度、生产管理制度、质量管理体系、仓储管理制度等方面作了系统、科学、全面的深入分析，为中国企业管理的规范化和规模化提供了一套详实的参考资料。此本书具有以下几个显著特点：

一、结合中国国情，为中国企业的实际发展需要量身定做，并充分吸收了世界500强企业的管理精华。

本书在编撰过程中，对中外1000多家知名企业，尤其是世界500强企业，进

行了深入的分析研究，把他们的成功经验作为本书的组成部分。同时，结合中国500强企业成功的管理案例，并广泛吸收MBA经典教学案例的精华，从而使其不仅完全符合中国广大管理者的需求，也成为中国企业用来迈向国际化、学以致用用的典范。

二、注重实用性和可操作性

本书在编写过程中，摒弃以往制度类书籍的枯燥乏味，在专家和我们编写组广泛调查的基础上，努力从企业的管理实际出发，从企业管理最普遍、最实用的部分入手，既有对企业经典管理制度的全面阐述，又有详细可行的实践指导，突出其实用性和可操作性。使管理者使用起来既有章可循、得心应手，又能提高管理水平。

三、资料新颖，案例详实

从传统的管理制度中分化出来，去其陈旧、空洞和雷同，选用最新崛起的世界500强企业的成功案例，并充分提炼他们的成功管理方法和管理理念。管理者可直接吸取经验和方法，应用到所属行业的领导和管理之中。

我们力争寻求最合理的方法，与中国企业的管理者共同为国家经济的发展作出贡献！

编者

2009年8月

类 目 栏

- ★人力资源管理制度
- ★财务管理制度
- ★行政办公管理制度
- ★供应、营销管理制度
- ★企划战略管理制度
- ★生产管理制度
- ★质量管理制度
- ★仓储管理制度

目 录

第一章 人力资源管理制度

第一节 人力资源综合管理制度····· (1)

- 一、人力资源管理制度 ····· (1)
- 二、人力资源相关规定 ····· (10)
- 三、人事作业细则 ····· (11)
- 四、人事事务处理准则 ····· (21)
- 附：人力资源综合管理表格 ····· (26)

第二节 人员招聘与录用管理制度 ····· (30)

- 一、人员招聘制度 ····· (30)
- 二、聘约人员管理规定 ····· (32)
- 三、管理人员录用制度 ····· (33)
- 四、公关人员录用制度 ····· (33)
- 五、临时人员雇用制度 ····· (35)
- 附：人员招聘与录用常用表格 ····· (36)

第三节 人力资源培训制度····· (43)

- 一、员工守则 ····· (43)
- 二、员工培训管理办法 ····· (45)
- 三、训练中心管理办法 ····· (51)
- 四、教育训练委员会组织规程 ····· (52)
- 五、综合管理人员培训制度 ····· (52)
- 六、普通员工培训实施办法 ····· (57)
- 七、外部培训管理办法 ····· (59)

八、员工行为及礼仪规范	(62)
附：人员培训常用表	(64)

第四节 绩效考核管理制度

(73)

一、绩效考评制度	(73)
二、绩效考核管理办法	(74)
三、人力资源考核制度	(79)
四、人事考核规程	(81)
五、人事考勤制度	(84)
六、加班管理制度	(85)
七、缺勤处理方法	(86)
八、员工打卡管理规定	(87)
九、员工休假程序细则	(87)
十、员工奖惩制度	(89)
附：绩效考核常用表	(91)

第五节 薪资福利管理制度

(101)

一、薪酬管理制度	(101)
二、福利管理制度	(104)
三、员工福利委员会办事细则	(105)
四、员工保险管理办法	(106)
五、员工津贴管理制度	(109)
六、兼职人员工资管理办法	(111)
七、工资保密管理规定	(113)
八、奖金管理制度	(114)
九、员工医疗补贴规定	(116)
十、员工抚恤细则	(116)
十一、医疗及人身意外伤害保险管理办法	(117)
附：薪资福利制度常用表格	(119)

第六节 人事异动管理制度

(124)

一、人事异动管理制度总则	(124)
二、人员调动管理制度	(124)
三、人员降职管理规定	(127)
四、人员晋升管理细则	(127)
五、员工辞职管理办法	(128)
六、员工退休管理办法	(130)

附：人事异动常用表格	(134)
------------------	-------

第二章 财务管理制度

第一节 财务综合管理制度..... (139)

一、财务管理规定	(139)
二、财务处岗位职责	(140)
三、财务分析撰写规则	(142)
四、传票审核职权划分管理规则	(144)
附：财务综合常用表格	(146)

第二节 流动资产管理制度

(148)

一、流动资产管理办法	(148)
二、资金管理规定	(159)
三、现金管理制度	(160)
四、资金控制制度	(162)
五、贷款回收管理办法	(163)
六、资金预算收入管理制度	(164)
七、资金预算支出管理制度	(164)
八、销售收入管理办法	(165)
附：流动资产常用表格	(168)

第三节 固定资产管理制度

(173)

一、财产管理规定	(173)
二、固定资产管理细则	(174)
三、固定资产火灾保险事务处理细则	(177)
四、不动产管理规定	(179)
五、固定资产核算办法	(181)
六、财务盘点管理制度	(182)
附：固定资产常用表格	(185)

第四节 会计出纳管理制度

(191)

一、会计档案管理制度	(191)
二、出纳作业处理准则	(192)

三、会计核算原则	(193)
四、会计凭证和档案保管管理制度	(195)
五、出纳业务处理程序	(195)
六、暂借款管理办法	(198)
七、支票管理制度	(199)
附:会计出纳管理常用表格	(201)

第五节 成本费用管理制度 (204)

一、成本控制制度	(204)
二、现金收支管理办法	(211)
三、费用管理制度	(213)
四、费用开支管理办法	(223)
五、呆账管理办法	(224)
六、问题账款处理办法	(226)
七、费用报销规定	(227)
八、申报规定	(228)
附:成本费用管理常用表格	(229)

第六节 利润审计管理制度 (233)

一、内部稽核管理规则	(233)
二、利润中心管理办法	(235)
三、销售利润中心管理制度	(237)
四、统计管理办法	(239)
五、财务处保密制度	(243)
附:利润审计管理常用表格	(244)

第三章 行政办公管理制度

第一节 行政办公综合管理制度 (249)

一、办公行为规范	(249)
二、办公室管理规定	(250)
三、行政事务管理制度	(251)
四、保密制度	(254)
五、电脑机房管理细则	(256)
六、网络使用管理制度	(259)
七、证照管理规定	(261)

八、证明函管理规定	(261)
九、员工编码规定	(261)
十、员工着装管理办法	(262)
十一、员工住房管理规定	(262)
十二、员工食堂管理办法	(263)
附：行政办公常用表格	(264)
 第二节 办公室办公用品管理制度	(266)
一、办公室物资管理条例	(266)
二、办公物资采购及发放管理办法	(267)
三、印章管理办法	(269)
四、图书、报刊管理办法	(270)
五、计算机使用管理规定	(271)
六、电话、传真管理制度	(272)
七、公司钥匙管理规定	(273)
附：办公用品常用表格	(274)
 第三节 文书档案管理制度	(281)
一、文书管理规定	(281)
二、公文处理实施细则	(282)
三、档案管理制度	(285)
四、各类档案管理规定	(288)
五、档案鉴定销毁制度	(295)
六、档案借阅管理办法	(295)
七、档案修改、补充和复制制度	(296)
八、档案统计制度	(296)
九、员工保密制度	(296)
附：档案管理常用表格	(298)
 第四节 会议管理制度	(302)
一、会议管理制度	(302)
二、例会管理规定	(303)
三、会议室使用管理办法	(305)
四、会议管理程序	(306)
五、会议管理规定	(306)
六、会议纪律管理制度	(307)
七、会议室管理规定	(307)

八、安全会议制度	(308)
九、各类会议管理制度	(308)
十、会议礼仪管理办法	(310)
十一、会议操作流程及服务规范	(311)
附：会议管理常用表格	(313)

第五节 员工提案管理制度 (317)

一、提案管理办法	(317)
二、员工提案效益奖管理条例	(318)
三、员工建议改善办法	(320)
四、创意提案改善制度	(322)
五、员工提案项目申报立项制度	(324)
六、员工提案项目成果奖励制度	(324)
七、会议提案改善方案	(325)

第六节 出差管理制度 (326)

一、出差管理办法	(326)
二、员工出差实施细则	(327)
三、员工出国管理办法	(328)
四、出差旅费支付办法	(329)
附：出差管理常用表格	(331)

第七节 安全卫生管理制度 (334)

一、安全管理办法	(334)
二、卫生管理办法	(336)
三、保安工作行为规范	(337)
四、值班管理规定	(338)
五、公司警卫人员值勤准则	(339)
六、财务部安全工作条例	(341)
七、消防安全管理办法	(342)
八、出入厂管理条例	(344)
九、突发事件处理办法	(349)
附：安全卫生管理常用表格	(350)

第八节 司机、车辆管理制度 (356)

一、司机管理规定	(356)
----------------	-------

二、车辆管理规定	(356)
三、用车管理办法	(357)
四、车辆肇事处理办法	(358)
附:车辆管理常用表格	(360)

第四章 供应、营销管理制度

第一节 市场营销综合管理制度

(363)

一、销售管理制度	(363)
二、营销部职责相关规定	(367)
三、直销管理条例	(368)
四、销售事务处理制度	(374)
附:市场营销综合管理制度常用表格	(379)

第二节 市场采购管理制度

(382)

一、物资采购管理规定	(382)
二、采购管理程序	(385)
三、国内物资采购供应工作规则	(386)
四、进口物资采购供应工作规则	(387)
五、物料与采购管理系统	(387)
六、进料验收管理规定	(388)
七、发料作业管理办法	(389)
八、需求单审批管理办法	(390)
九、国内采购实施办法	(391)
附:采购管理常用表格	(392)

第三节 市场营销情报调查管理制度

(401)

一、年度销售计划管理办法	(401)
二、市场调查管理制度	(402)
三、市场调查管理办法	(403)
四、公司市场调查规程	(404)
五、情报管理制度	(408)
六、订单情报处理制度	(409)
七、客户名簿处理制度	(410)
八、竞争对手调查管理办法	(411)

九、竞争对手调查实施要点及注意事项	(412)
十、销售动态调查管理办法	(414)
十一、个人调查操作规程	(415)
十二、市场调查及预测工作管理制度	(417)
十三、企业部业务接洽追踪办法	(418)
十四、销售方针计划书	(419)
附:情报管理常用表格	(421)

第四节 市场营销促销管理制度 (425)

一、营销定价管理办法	(425)
二、调价管理办法	(426)
三、降价销售管理规定	(428)
四、产品销售管理制度	(429)
五、营销促销管理制度	(433)
六、商户促销组织管理办法	(434)
七、市场操作、产品宣传管理办法	(435)
八、零售商促销管理办法	(436)
附:营销促销管理常用表格	(438)

第五节 市场营销渠道管理制度 (442)

一、营销渠道管理制度	(442)
二、经销商管理办法	(443)
三、批发商管理办法	(444)
四、代理商管理制度	(448)
五、特约经销管理办法	(453)
六、特约店协会组织制度	(454)
七、连锁店管理办法	(456)
八、经销商年度奖励办法	(459)
九、经销店店面陈列奖励办法	(462)
十、经销店分期付款奖励办法	(463)
附:营销渠道管理常用表格	(464)

第六节 市场营销客户管理制度 (467)

一、客户名册管理办法	(467)
二、客户信息管理办法	(468)
三、客户需求信息处理制度	(468)

四、客户关系管理办法	(470)
五、客户意见处理办法	(470)
六、客户投诉管理规定	(472)
七、客户投诉处罚管理办法	(475)
八、售后服务管理制度	(476)
附:客户管理常用表格	(479)

第七节 市场销售人员管理制度 (484)

一、区域经理职责	(484)
二、销售人员考核办法	(484)
三、销售人员奖惩办法	(485)
四、和客户的业务礼仪	(487)
五、销售人员管理制度	(487)
六、销售人员培训办法	(489)
附:销售人员管理常用表格	(492)

第五章 企划战略管理制度

第一节 企划战略综合管理制度 (497)

一、战略企划管理制度	(497)
二、企划部管理规范	(498)
三、企划部岗位职责	(504)
四、市场调研管理规范	(506)
五、市场调研管理制度	(507)
六、公司公关企划制度	(508)
七、综合信息中心负责人工作责任制度	(510)
八、计划管理部门负责人工作责任制度	(511)
附: 一、企划案	(512)
二、企划战略管理常用表格	(514)

第二节 经营企划战略管理制度 (517)

一、经营目标企划管理制度	(517)
二、经营计划管理工作制度	(519)
三、经营计划制定方法	(522)
四、经营方针管理办法	(523)

附：一、经营方针范例	(526)
二、经营企划管理常用表格	(528)
第三节 广告企划战略管理制度	(529)
一、广告制作发布规定	(529)
二、广告策划的原则	(530)
三、广告计划的编拟要点	(530)
四、创意提案改善制度	(533)
五、广告作业流程	(535)
附：一、广告企划案	(536)
二、广告企划管理常用表格	(544)
第四节 企业品牌企划战略管理制度	(547)
一、品牌管理规范	(547)
二、品牌管理制度	(547)
三、企业CI建设准则	(548)
四、CI规范管理制度	(548)
五、CI实施计划作业细则	(550)
六、CI作业计划制度	(553)
七、规范化管理实施大纲	(554)
八、规范化管理文件的制作、实施规定	(556)
附：品牌管理常用表格	(558)

第六章 生产管理制度

第一节 生产综合管理制度	(559)
一、生产管理制度	(559)
二、产品管理办法	(563)
三、企业技术与合理化建议管理制度	(569)
四、短期生产计划管理制度	(572)
五、长期生产计划管理制度	(573)
六、超目标完成任务奖励准则	(576)
附：生产管理常用表格	(577)
第二节 生产组织管理制度	(585)
一、厂长(经理)工作责任制度	(585)

二、总工程师工作责任制度	(586)
三、办公室主任工作责任制度	(587)
四、动力部门负责人工作责任制度	(589)
五、生产调度部门负责人工作责任制度	(590)
六、供应运输部门负责人工作责任制度	(591)
七、工艺部门负责人工作责任制度	(592)
八、产销会议规定	(593)
九、生产科业务管理规定	(595)
 第三节 生产技术管理制度	(597)
一、生产技术管理制度	(597)
二、操作标准作业规定	(598)
三、加工指示书规定	(599)
四、经济技术定额管理办法	(600)
五、质量技术监督行政执法过错责任追究规定	(601)
 第四节 生产外协管理制度	(603)
一、外协管理办法	(603)
二、外协加工件管理制度	(606)
三、外协厂商考核及等级评定办法	(606)
 第五节 新产品开发管理制度	(608)
一、调查研究与分析决策	(608)
二、产品设计管理办法	(609)
三、新产品开发周期	(611)
四、新产品试制与鉴定管理办法	(611)
五、新产品成果评审与报批	(613)
六、新产品移交投产管理办法	(613)
 第六节 生产设备管理制度	(615)
一、设备管理内容	(615)
二、设备部职能	(617)
三、设备管理制度	(617)
四、新增设备使用和管理制度	(619)
五、设备日常维修管理办法	(619)