

现代企业做强必须制定一套健全的工作流程管理制度

ZUIXIN QIYE ZUOQIANG

最新

企业做强 工作流程规范化管理 推行范本

文 浩 / 编著

最新版本

世界500强企业广泛使用的工作流程管理制度



中国纺织出版社

最新

企业做强 工作流程规范化管理 推行范本

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书分为三编,从企业行政事务管理制度、企业后勤服务管理制度和企业生产、经营管理制度三个方面对企业工作流程中的企业日常综合事务管理制度,企业财物管理制度,企业会议、提案管理制度,企业文书、书刊、档案管理制度,企业安全、消防、车辆管理制度,企业福利、宿舍、食堂管理制度,企业后勤、卫生管理制度,企业安全生产管理制度,企业安全生产检查、事故报告和处理制度,企业采购与运输管理制度,企业物流仓库及商品管理制度,企业经营目标与经营计划管理制度,企业广告企划管理制度,企业市场营销组织与调查计划管理制度,企业营销产品与售后服务管理制度,市场营销常用合同协议等内容作了详细的阐述。该书内容采用制度和表格相结合的形式,形象生动,规范实用,可作为企业工作流程管理必备的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

最新企业做强工作流程规范化管理推行范本 / 文浩

编著. — 北京:中国纺织出版社, 2011.4

ISBN 978 - 7 - 5064 - 7134 - 3

I. ①最… II. ①文… III. ①企业管理 IV.

①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 243699 号

策划编辑:李秀英 黄 磊 责任编辑:曹昌虹 责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京建泰印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年4月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:28

字数:792千字 定价:49.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

目 录

第一编 企业行政事务管理制度

第一章 企业日常综合事务管理制度	3
第一节 企业日常办公事务管理制度	3
一、企业办公室职责范围	3
二、秘书事务处理规定	3
三、秘书工作条例	5
四、秘书职务说明表	9
五、企业机密文件管理规定	10
六、职员保密纪律规定	12
七、办公室布置规定	13
八、收发文管理制度	13
九、文印室管理制度	14
十、会议室、接待室使用管理制度	14
十一、电话接待服务要领	15
十二、行政办公室工作职责	16
十三、行政办公规范管理制度	17
十四、行政办公纪律管理规定	17
十五、行政办公工作说明表	18
十六、职员守则	19
十七、企业内部创业规定	20
十八、办公人员工作服配发规定	22
十九、职员着装管理办法	24
二十、网络使用管理规定	24
二十一、长途电话管理办法	25
二十二、影印文件申请单	26
第二节 企业日常涉外服务管理制度	27
一、外事接待管理规定	27
二、参观管理规定	27
三、来宾参观接待办法	28

四、参观工厂接待办法	29
五、接待费用管理规定	30
六、招待用餐管理规定	31
七、宴请管理办法	32
八、参观申请登记表	33
九、来宾出入登记表	34
十、来宾来访通知单	35
十一、接待用餐申请表	36
十二、接待申请及报告表	37
第三节 企业印信管理制度	37
一、印章管理制度	37
二、印章处理制度	38
三、印章使用管理规定	39
四、公章使用办法	40
五、凭证管理规定	40
六、介绍信管理规定	41
七、印章样式规定表	41
八、销毁印信申请表	42
九、印章台账登记单	43
十、公章使用登记簿	44
十一、印章使用范围明细表	45
十二、用印申请单	46
第二章 企业财物管理制度	47
第一节 企业办公用品管理制度	47
一、办公用品管理规定	47
二、办公用品管理制度	48
三、办公用品发放规定	49
四、奖售品、赠品、样品管理制度	49
五、办公消耗品管理规定	50
六、文具用品管理制度	50
七、办公用品财务处理制度	51
八、复印机使用规定	51
九、电传机及传真机使用规定	52
十、事务用家具使用及管理规定	52
十一、备品供应与保管规则	53
十二、工作服管理制度	54

十三、文具用品一览表	55
十四、办公用品需求计划表	55
十五、办公用品请购单	56
十六、重要办公用品登记卡	57
十七、领物卡	58
十八、办公用品领用卡	58
十九、办公用品领用单	59
二十、办公用品耗用统计表	60
二十一、办公用品盘存报告表	61
二十二、个人领用文具用品统计表	62
第二节 企业财产管理制度	62
一、财产管理办法	62
二、物品管理规定	63
三、物品申领规定	64
四、固定资产管理制度	64
五、不动产管理制度	65
六、现金及有价证券管理制度	66
七、财产采购管理制度	68
八、物料用品财务处理制度	69
九、固定资金管理制度	69
十、流动资金管理制度	70
十一、应收货款管理办法	70
十二、货款回收处理办法	71
十三、维修处理规程	72
十四、财产登记表	73
十五、财产登记卡	74
十六、财产记录保管表	75
十七、财产领用单	76
十八、财产移出（移入）单	77
十九、财产移交清单	78
二十、财产请修单	78
二十一、财产报废单	79
二十二、财产减损单	80
二十三、财产增加单	81
二十四、财产增减月报表	82
二十五、财产投保明细表	83

第三章 企业会议、提案管理制度	85
第一节 企业会议管理制度	85
一、会议管理要点	85
二、会议管理制度	86
三、会议管理规定	88
四、会议规范	88
五、会议规程	90
六、每周例会制度	93
七、会议事务处理规定	93
八、会场布置管理规定	95
九、年度会议计划表	96
十、年度例行事务会议安排表	97
十一、会议室使用申请表	97
十二、会议登记簿	98
十三、会议通告单	98
十四、会议议程表	99
十五、会议记录表（一）	99
十六、会议记录表（二）	100
第二节 企业提案管理制度	100
一、提案管理办法	100
二、提案项目申报立项制度	101
三、提案项目成果奖励制度	101
四、提案改善制度	102
五、提案建议管理条例	104
六、职员建议管理制度	106
七、职员建议管理办法	107
八、会议提案改善方案	109
九、客户提案意见处理规定	110
十、公司提案表（一）	111
十一、公司提案表（二）	112
十二、提案记录表	113
十三、提案评定表	114
十四、提案实施命令表	115
十五、改善案结案报告表	116
十六、提案改善成果报告表	117
十七、合理化建议采用通知单	118

第四章 企业文书、书刊、档案管理制度	119
第一节 企业文书管理制度	119
一、文书管理制度	119
二、文书管理规定	123
三、公文管理规章	129
四、文书制作处理规定	130
五、文书收发作业规范	132
六、企业文书寄发规定	133
七、文件处理标准	134
八、文件立卷与归档办法	136
九、重要文件保管处理规定	136
十、文件目录清单	138
十一、收（发）文编号登记表	138
十二、收（发）信登记簿	139
十三、信函寄（发）记录表	139
十四、送件登记簿	140
十五、交办事项登记簿	140
十六、公文传递单	141
十七、呈签单	141
十八、内部联络单	142
十九、复印文件登记表	142
二十、公文拟稿用纸样本	143
二十一、发文稿纸样本	143
二十二、发文呈批单	144
二十三、签呈事务备查表	145
第二节 企业书刊管理制度	145
一、图书管理规定	145
二、资料室管理规定	146
三、图书资料管理规定	148
四、图书借阅管理办法	148
五、电子资料整理制度	149
六、业务资料整理及保管规定	149
七、内部刊物管理规定	150
八、内部刊物编辑制度	151
九、内部刊物编辑及发行规定	151
十、图书资料借出卡	153

十一、图书借阅登记表	153
第三节 企业档案管理制度	154
一、档案员岗位职责	154
二、立卷管理规定	154
三、档案管理办法	155
四、档案管理制度	156
五、人事档案保管制度	158
六、人事档案利用制度	159
七、公司档案管理规定	160
八、档案管理准则	160
九、人事资料管理制度	161
十、员工工作业绩档案管理制度	162
十一、员工人事档案管理规定	162
十二、员工培训档案管理办法	163
十三、档案借阅管理制度	163
十四、声像档案管理制度	164
十五、科技档案管理制度	166
十六、档案明细表	167
十七、档案内容登记簿	168
十八、(机密)文件保管备查簿	168
十九、作废档案焚毁清册	169
二十、调卷单	169
二十一、阅档催还单	170
二十二、档案调阅单	170
二十三、档案存放位置表	171
二十四、阅档催还单存根	172

第二编 企业后勤服务管理制度

第五章 企业安全、消防、车辆管理制度	175
第一节 企业安全保卫管理制度	175
一、安全综合管理制度	175
二、安全保卫管理制度	179
三、安全保卫防范工作规定	179
四、保安工作管理制度	180
五、值班管理制度	181

六、保安员交接班规定	181
七、保安员的职责及纪律规定	182
八、安全考核与奖惩制度	182
九、保安员入职培训主要内容	183
十、出入厂区管理规定	183
十一、防盗工作日常管理规定	185
十二、财物失窃处理办法	186
十三、电脑安全管理规定	186
十四、日常工作记录管理制度	187
十五、外来人员管理制度	187
十六、职员外出时间登记表	188
十七、用电安全检查表	189
十八、安全检查表	190
十九、工作安全检查表	191
二十、进厂联络单	192
二十一、守卫日报表	193
二十二、来访登记表	194
二十三、物品出厂放行条	195
二十四、物品出厂申请单	196
第二节 企业消防管理制度	196
一、消防管理制度	196
二、易燃、易爆物品管理办法	197
三、防火安全制度	197
四、突发事件处理规定	199
五、危险工作安全同意书	200
六、工伤报告单	201
七、灭火器定期检查记录表	202
第三节 企业车辆管理制度	203
一、车辆管理制度	203
二、公务车管理规定	205
三、业务用车管理规定	206
四、交通安全管理规定	206
五、司机管理制度	208
六、车辆登记表	209
七、派车单	210
八、借车审批单	211
九、车辆请修报告单	212

十、车辆保养修理记录表	214
十一、车辆费用报销单	215
十二、车辆费用支出月报表	215
十三、交通事故报告表	216
十四、车辆事故报告表	217
十五、车辆使用申请表	218
第六章 企业福利、宿舍、食堂管理制度	219
第一节 企业福利管理制度	219
一、员工工资福利管理制度	219
二、医务室管理规定	220
三、文化俱乐部规章	220
四、读书研究会规章	221
五、休闲旅行实施办法	222
六、休养所管理规定	223
七、员工补助金给付办法	223
八、员工医疗费报销办法	224
九、职员抚恤办法	224
十、员工福利存款借款办法	225
十一、职员伤害补偿规定	226
十二、交通伤害赔偿规定	228
十三、工伤处理有关规定	228
第二节 企业宿舍、食堂管理制度	229
一、职工宿舍文明守则	229
二、职员宿舍管理制度	230
三、单身宿舍管理规定	231
四、管理人员住宅规定	233
五、住宅管理规定	235
六、房屋租赁协议书	235
七、食堂管理规定	237
八、食堂厨房卫生管理制度	238
九、职员食堂管理制度	239
十、职员餐厅就餐管理制度	239
十一、工作餐供应管理规定	239
十二、加班餐管理规定	240
十三、炊事员卫生制度	240
十四、住宿登记表	240

十五、宿舍物品借用卡	241
十六、宿舍检查日报表	241
第七章 企业后勤、卫生管理制度	243
第一节 企业后勤综合管理制度	243
一、设备安全检查制度	243
二、锅炉操作管理制度	243
三、空调操作管理制度	244
四、配电室操作管理制度	244
五、停电处理制度	244
六、办理设备维修手续管理制度	245
七、设备事故处理制度	245
八、新增设备管理制度	245
九、转让和报废设备管理制度	246
十、设备日常巡检制度	246
十一、设备日常维修制度	246
十二、电梯维修制度	246
第二节 企业清洁卫生管理制度	247
一、卫生管理准则	247
二、公共区域清洁管理规定	248
三、卫生间清洁管理规定	248
四、办公环境管理规定	249
五、树木花卉管理制度	249
六、草地保养管理规定	249
七、盆景保管规定	250
八、上班清洁自查表	250
九、卫生区域计划表	251

第三编 企业生产、经营管理制度

第八章 企业安全生产管理制度	255
第一节 企业安全生产管理制度	255
一、企业安全生产管理制度	255
二、安全生产作业计划管理制度	257
三、企业安全生产工作管理制度	257
四、安全生产承诺制度	258

五、安全生产公示制度	258
六、企业安全生产资金保障管理制度	259
七、企业安全生产技术措施执行管理制度	260
八、仓管人员安全管理制度	260
九、特种设备及特种作业人员管理制度	261
十、门卫值班和施工现场治安保卫管理制度	261
十一、门卫安全管理制度	262
第二节 企业安全生产教育、培训制度	262
一、企业安全生产培训管理制度	262
二、安全生产教育培训制度	267
三、企业安全生产技术培训制度	268
四、企业安全生产三级教育和培训制度	268
五、消防安全教育培训制度	269
第三节 企业安全生产考核、奖惩制度	269
一、安全生产责任制考核制度	269
二、安全文明施工考核制度	270
三、企业安全生产考核制度	271
四、安全奖惩考核制度	271
第四节 安全生产会议制度	272
一、企业安全生产例会制度	272
二、企业安全生产工作汇报制度	273
第九章 企业安全生产检查、事故报告和处理制度	275
第一节 安全生产检查制度	275
一、企业安全生产检查制度	275
二、企业安全生产督查制度	276
三、企业安全监督检查内容	276
四、企业安全检查的目标和要求	277
五、安全生产责任举报制度	278
六、企业逐级安全检查制度	279
七、专项安全检查制度	279
八、安全监督检查的奖惩制度	280
九、安全生产定期检查制度	281
第二节 企业设备定期检验和维修保养制度	281
一、设备安全使用和定期检验制度	281
二、设备安全管理和保养制度	281

第三节 企业安全生产事故报告和处理制度	283
一、企业伤亡事故报告制度	283
二、企业职工生产事故处理报告制度	284
三、企业重大工伤事故调查处理规定	284
四、安全生产事故信息报告制度	285
五、安全生产事故调查和上报制度	285
第四节 企业消防和危险源管理制度	286
一、危险物品安全管理制度	286
二、危险设备作业制度	287
三、防火安全管理制度	288
 第十章 企业采购与运输管理制度	 289
第一节 企业物流采购管理制度	289
一、物流采购管理制度	289
二、采购主管岗位职责	290
三、采购员岗位职责	290
四、仓库收货员岗位职责	291
五、物品、原材料采购制度	291
六、物品、原材料损耗处理制度	292
七、请购单	292
八、订购单	293
九、加工原料订单	294
十、产品采购记录	295
十一、采购日报表	296
第二节 企业物流运输管理制度	296
一、仓库保管员岗位职责	296
二、物流中心仓储部职责	297
三、储运部经理岗位职责	297
四、送货部经理岗位职责	297
五、储运协定事项	298
六、商品发运制度	298
七、商品接收制度	299
八、商品运输管理制度	300
九、汽车运输管理制度	302
十、贵重及危险品运输管理规定	302
十一、储运机动车辆管理制度	303
十二、物流货运单	306

第十一章 企业物流仓库及商品管理制度	307
第一节 物流仓库管理制度	307
一、物流仓库管理制度	307
二、仓库物资管理制度	308
三、经营商品入库票流物流规程	309
四、仓库物资出库管理制度	310
五、商品返厂管理制度	310
六、四好仓库标准	311
七、产(商)品进仓单	312
八、材料仓库日报表	313
九、存货月报表	313
第二节 企业物流商品管理制度	314
一、商品保管的基本要求	314
二、商品陈列管理办法	315
三、货物查询制度	316
四、物流中心包装物品、票据管理制度	316
五、商品缺货日报表	317
六、商品管理月报表	317
第三节 企业物流商品盘点管理制度	318
一、商品盘点制度	318
二、初点作业操作规范	318
三、复点作业操作规范	319
四、抽点作业操作规范	319
五、商品盘点票流物流规程	319
六、物品、原材料盘查制度	320
七、物料收发登记卡	320
八、存货盘点报告表	321
第四节 企业物流商品验收管理制度	322
一、商品接收制度	322
二、商品验收管理标准	322
三、材料验收日报表	323
第十二章 企业经营目标与经营计划管理制度	325
第一节 经营目标与方针方案管理制度	325
企业租赁经营试行制度	325

第二节 企业经营计划管理制度	327
一、生产计划	327
二、技术改造计划	327
三、经营计划制订及管理制度	328
四、长期计划制订规程	329
第十三章 企业广告企划管理制度	331
第一节 企业广告企划管理制度	331
一、广告策划业务规定	331
二、产品广告宣传工作制度	332
三、广告宣传管理规定	334
四、广告宣传业务规定	335
第十四章 企业市场营销组织与调查计划管理制度	337
第一节 企业市场营销组织管理制度	337
一、销售人员守则	337
二、销售人员管理制度	338
三、销售人员考核办法	338
四、销售人员薪酬及考核晋升制度	339
五、销售人员士气调查管理办法	340
六、销售人员打卡管理规定	341
第二节 企业市场营销调查计划管理制度	342
一、市场调查及预测工作管理制度	342
二、竞争对手调查操作规则	343
三、个人调查操作规则	343
四、客户满意度调查办法	345
五、行销方案规划准则	346
六、销售目标管理办法	347
七、营销计划报审制度	348
八、销售促进管理制度	348
第十五章 企业营销产品与售后服务管理制度	351
第一节 企业营销产品、价格与财务管理制度	351
一、企业形象及品牌管理制度	351
二、经销商维护企业品牌形象的规定	352
三、质量管理日常检查规定	352

四、产品包装物料管理制度	353
五、交货检验制度	353
六、受理订货制度	353
七、商品价格管理制度	354
八、营销商品价格制度	356
九、降价销售管理规定	357
十、商品变价票流物流规程	358
十一、商品削价管理规程	359
十二、货款回收处理规定	359
第二节 企业客户关系与售后服务管理制度	360
一、客户关系管理制度	360
二、客户开发选择制度	361
三、客户需求信息处理制度	362
四、客户名册管理制度	363
五、售后服务管理办法	364
六、听取顾客意见的规定	365
七、送货服务程序	366
八、客户投诉处理办法	366
九、客户投诉的处罚规定	367
十、客户投诉案件具体处理办法	368
第十六章 市场营销常用合同协议	371
一、商品买卖合同	371
二、工业品买卖合同	372
三、产品销售合同	373
四、试用买卖合同	374
五、凭样买卖合同	375
六、区域经销协议	376
七、办公设备销售合同	377
八、售后服务协议书	378
九、加盟特许连锁店协议	380
十、加盟代理产品销售合同	381
十一、授权加盟代理商协议	383
十二、连锁经营加盟协议	384
十三、商品代销合同	386
十四、零售商品展销合同	387
十五、委托销售楼盘代理合同	387