



白金书系

岗位培训问答系列

实际、实用、实操、实效
让你的员工比竞争对手学得更快！

总务与文件 管理问答

郭继伟◎编著



廣東省出版集團
廣東經濟出版社



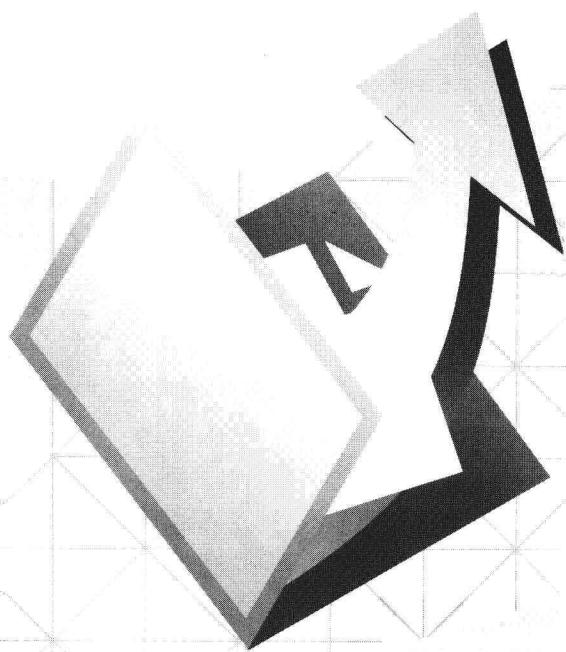
白金书系

岗位培训问答系列

实际、实用、实操、实效
让你的员工比竞争对手学得更快！

总务与文件 管理问答

郭继伟◎编著



廣東省出版集團
廣東經濟出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

总务与文件管理问答 / 郭继伟编著. —广州: 广东经济出版社, 2011.9

(广经企管白金书系: 岗位业务培训系列)

ISBN 978-7-5454-0949-9

I. ①总… II. ①郭… III. ①企业管理—总务工作—问题解答
②企业管理: 文件管理—问题解答 IV. ①F272.92-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 182266 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	9.5 1 插页
字数	139 000 字
版次	2011 年 9 月第 1 版
印次	2011 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-0949-9
定价	20.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

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，并且民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。

祝各位读者在工作、学习、生活当中一切顺心如意！

郭继伟

e-mail: jiwei-guo@163.net

总 序

今年7月底，我应《新快报》管理沙龙第190期之约，做了一次“用《弟子规》培育员工”的专题报告会。会前，我与一位相识10年的老朋友——广东经济出版社姚丹林社长聊起该社改革开放30年来在企业管理领域出版的一系列优秀作品，还谈及中国的优秀企业——华为、联想、海尔的经营管理之道，大有“如数家珍”和“酒逢知己千杯少”之感。此后，我荣幸地接受了姚社长的邀请，为本系列图书作序。

“文章千古事”。正如姚社长所说的，广东经济出版社作为一家在全国有一定影响力和知名度的出版社，乐于承担社会责任，为广大企业读者服务。最近，广东经济出版社通过多种渠道对企业管理、经济管理领域的广大读者群进行了广泛深入的调查研究，并根据读者群的反馈意见和建议，对该社10年来出版的几百本企业管理、经济管理图书进行排序，精选出百种优秀图书，编制了一套“广经企管白金书系”，期待她能够为从事企业管理和经济管理领域的同仁们带来更多的实用参考价值。

著名的英国哲学家、文学家弗兰西斯·培根在回答读者“读什么和怎样阅读”时说：“书籍好比食品。有些只需浅尝，有些可以吞咽，只有少数需要仔细咀嚼，慢慢品味。所以，有的书只要读其中一部分，有的书只需知其梗概，而对于少数好书，则应当通读、细读、反复读。”

正如培根所说的那样，从事企业管理和企业中高级管理者教育培训以来，我和我的许多同事一直在案头热读、通读、细读、反复读广东经济出版社那些优秀的图书，受益匪浅。作为这些优秀图书的“受益者和老粉丝”，归纳起来，我觉得这套图书对我们有以下三个方面的学习和典藏价值：

1. 高屋建瓴，形成经典——这套系列图书的作者多数来自国内外优秀企业的中高级管理者和长期从事企业管理咨询、培训的专家教授。其中大多数人是优秀企业的总经理、副总经理、公共关系管理专家、市场营销专家、人力资源专家、物流与供应链管理专家、精益生产管理专家、质量管理专家、企业培训管理专家和现场管理专家等。本书系是他们在改革开放30年中从事企业管理智

慧的结晶。

2. 简明易懂,方便实用——改革开放头 20 年,从我国著名的工商管理学院给企业管理者开设的 EMBA 和 MBA 的核心课程来看,学习、消化、吸收欧美国家企业先进的科学管理经验似乎成为我们学习企业经营管理的主旋律。但是,实践证明:由于国家、企业文化、制度、语言等环境的差异,对于欧美企业的管理经验真正做到“消化吸收、洋为中用”确实需要一个比较漫长的过程。许多有识之士发出了“哈佛学不到”的叹息!最近 10 年来,我国本土的企业家将西方的先进管理经验与自己企业的具体实践相结合,创造了许多超越欧美企业的第一业绩,并总结管理经验,形成了这套书系的雏形。她来自中国企业,用于中国企业,自然简明易懂、方便实用。

3. 立足实战,讲求实效——多年来,广东经济出版社紧紧依托广东作为经济强省、金融强省和全国第一制造业大省形成的作者、选题、市场资源,策划出版了一大批来自于企业管理实践和各种经济活动,又回到企业管理实践和经济活动中去,服务于广东企业和经济投资活动主体的“广味”图书,打造了“实际、实用、实操、实效”的市场图书品牌。这套白金书系主要定位于企业培训学习,尤其在岗位培训方面具有全面覆盖各个行业、针对性强、应用性强的特点,反映了“实际、实用、实操、实效”的品牌特色,以及广东经济出版社多年来秉持的品牌化运作、市场化运营、特色化方向、专业化道路的发展理念。

企业家、专家学者最重要的责任就是总结过去、利用现在、开创未来。“人生终有限,事业总无限。”任何一个人的生命都是有限的,因此,任何一个人的经验也是有限的。但历史是永恒的,他人的经验是无限的,用他人的经验来丰富自己的经验永远是明智的选择。那么,就让我们做一次“开卷有益”的选择吧!

金井露

2011 年 8 月 15 日于华为

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	4
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	5
食堂主管的工作职责有哪些	6
厨师的工作职责有哪些	6
宿舍管理员(舍监)的工作职责有哪些	7
保安队长的工作职责有哪些	7
宿舍保安的工作职责有哪些	8
厂区保安的工作职责有哪些	8
机电工务主管的工作职责有哪些	9
机电工务员的工作职责有哪些	9
发电机值班人员的工作职责有哪些	9
司机的工作职责有哪些	10
总务采购的工作职责有哪些	10

总务主管的任职条件有哪些	10
保安队长的任职条件有哪些	11
食堂主管的任职条件有哪些	11
工务主管的任职条件有哪些	11
宿舍管理员(舍监)的任职条件有哪些	11
司机的任职条件有哪些	12
保安的任职条件有哪些	12
厨师的任职条件有哪些	12
总务采购的任职条件有哪些	12
第二章 食堂管理	13
食堂工作人员管理规定	13
饭卡及用餐管理规定	14
食堂仓库管理规定	15
伙食承包审核办法	16
伙食承包商调查表	17
第三章 住宿管理	18
宿舍管理规定	18
员工宿舍文明守则	19
住宿申请表	20
卫生评比表	21
第四章 保安管理	22
保安人员管理办法	22
查勤及巡逻规定	28
保安训练管理办法	30
保安对讲系统管理规定	31
保安制服管理规定	31
厂服管理办法	32
厂牌管理规定	33

会客室管理规定	34
外出申请作业流程	35
外出申请单	37
车辆出入登记表	38
第五章 消防及安全	39
安全事故的起因有哪些	39
伤害事故如何计算	40
通常工厂火灾的起因及对策主要有哪些	41
我国规定的“职业病”的具体范围有哪些	42
从 2002 年 5 月 1 日起,劳动合同新增什么内容	46
劳动生产过程中的安全要求是什么	47
什么是三级安全教育	47
员工在工作中必须履行哪些劳动安全卫生方面的义务	48
什么是特种设备和特殊工种	48
常用劳动防护用品及其使用注意事项有哪些	49
常用的灭火方法有哪些	51
火灾发生时如何自救与逃生	51
怎样进行现场急救	52
机械设备安全防护措施有哪些	52
用电安全应注意什么	53
作业环境安全应注意什么	53
如何预防伤害事故	53
安全生产管理办法	54
消防紧急事故处理办法	61
消防训练规定	64
突发事件处理办法	64
第六章 车辆管理	67
司机行车及工作管理规定	67
车辆保养规定	69

派车作业规定	70
车辆肇事管理办法	71

第七章 会议管理及其他..... 74

会议室使用规定	74
会议管理办法	75
阅览室管理规定	78
办公室管理规定	78
员工投诉管理办法	79
建议管理办法	80

第二部分 文件控制篇

第一章 工作职责 87

文控部门的工作职责有哪些	87
文控主任的工作职责有哪些	87
文件控制员的工作职责有哪些	87
文控主任的任职条件有哪些	88
文控员的任职条件有哪些	88

第二章 定义 89

什么是品质体系文件	89
品质体系文件有什么作用	89
品质体系文件主要分哪几个层次	90
什么是品质手册	90
品质手册主要包括哪些内容	90
品质手册如何管理	92
什么是程序文件	93
程序文件主要包括哪些内容	93
程序文件清册	95
什么是作业指导书	96

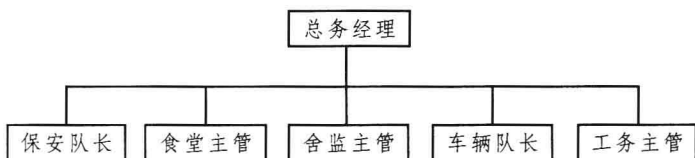
作业指导书主要有哪些内容	97
作业指导书清册	98
什么是品质记录	99
品质记录主要有哪些	99
ISO 9001 要求的品质记录有哪些	99
第三章 文件管理与控制	101
程序文件的管理主要有哪些方面的内容	101
文件和资料控制的内容有哪些	102
程序文件的控制方法主要有哪些	103
需要进行控制的品质体系文件主要有哪些	103
文件的修改状态与版序表示方法有哪些	104
复印作业管理办法	105
文件与资料控制程序	106
文件编写指导书	112
程序文件会审表	114
文件归档登记表	115
受控文件清单	116
借阅文件登记表	117
文件更改申请单	118
文件修订记录表	119
文件更改通知单	120
作废文件销毁清单	121
附录:中华人民共和国国家标准	122
参考书目	137
后 记	138

第一部分

总 务 管 理 篇

第一章 组织结构与工作职责

● 总务部组织结构图



● 总务部的工作职责有哪些

总务部的工作职责主要有：

1. 厂区、宿舍财产及员工安全的保障与维护。
2. 厂区、宿舍环境卫生清洁与维护。
3. 宿舍分配、水电管制、检查与员工进出的管理。
4. 厂区宿舍会客、车辆进出货的管理。
5. 全厂的伙食供应与管理。
6. 消防设施的管理与安全检查。
7. 火灾、偷盗预防与突发事件的处理。
8. 配电系统的建立与安全检查、维护。
9. 休闲、康乐设施的管理。
10. 清洁用品、办公用品、电器配件的采购。
11. 常用医药的采购、发放与管理及伤病的暂时简易处理。

12. 固定资产的管理。
13. 公务车的管理。

● 伙食部门的工作职责有哪些

伙食部门的工作职责主要有：

1. 大米、油盐、菜类等厨房用料及炊具的申购与验收。
2. 大米、油盐、菜等的进货检查与保管。
3. 厨房饭菜供应的计划与调配。
4. 员工伙食的及时供应。
5. 伙食卫生与环境的管理。
6. 员工伙食的调剂与改善。

● 舍监部门的工作职责有哪些

舍监部门的工作职责主要有：

1. 宿舍环境卫生清洁的检查与维护。
2. 宿舍员工的进出登记。
3. 宿舍水、电表的记录与统计。
4. 宿舍用品的申购与验收。
5. 宿舍内电器用品的检查与维护。
6. 宿舍区康乐设施的维护。
7. 员工在宿舍中遇到的问题帮助解决。

● 保安部门的工作职责有哪些

保安部门的工作职责主要有：

1. 厂区、宿舍车辆进出的登记与管制。
2. 厂区、宿舍员工进出的管制。
3. 厂区、宿舍会客的登记与管制。
4. 厂区、宿舍财产的保障与员工安全的维护。

5. 厂区、宿舍内突发事件（火灾、偷盗、打架）的处理。
6. 火灾的演练、预防与安全检查。
7. 消防设施的申购与验收、保管与维护。

● 机电工务部门工作职责有哪些

机电工务部门的工作职责主要有：

1. 发电机的运行、保养、记录及日常维护。
2. 发电机值班及附属设施安全检查。
3. 高低配电设备、空调、空压、供水等系统运行、保养与维护。
4. 供水、电、气等系统的安全检查。
5. 厂区及宿舍水、电、气、空调、门窗、消防、音响设备的日常维护。
6. 厂区设施安装，相应厂务设施改造、维护等作业。
7. 厂区及宿舍零星工程规划，施工或发包监督执行。
8. 发电、空压、空调设备和物品的保管与验收。
9. 日常机电维修配件的申购与验收。
10. 水电费用损益、成本、预算及统计分析。

● 总务经理的工作职责有哪些

总务经理的工作职责主要有：

1. 保安、消防安全、食堂管理、宿舍管理、机电工务、车辆管理的监督与检查。
2. 总务各类物品采购价格及供应商的核定。
3. 发包工程、大件设备、设施采购的检查核实。
4. 总务各类报表的审核。
5. 培训计划及实施。
6. 部属的考核工作。
7. 总务有关较大事项的处理及对外联络工作。
8. 上级主管临时交付的工作。