

<<行政管理制度表格流程规范大全>>

图书基本信息

书名：<<行政管理制度表格流程规范大全>>

13位ISBN编号：9787121144295

10位ISBN编号：7121144298

出版时间：2011-10

出版时间：电子工业出版社

作者：赵涛，亢博剑 主编，林墨叙 编著

页数：439

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<行政管理制度表格流程规范大全>>

### 内容概要

任何企业的管理都是一个系统工程，要使这个系统正常运转，实现高效、优质、高产、低耗，就必须运用科学的方法、手段和原理，按照一定的运营框架，对企业的各项管理要素进行系统的规范化、程序化、标准化设计，形成有效的管理运营机制，即实现企业的规范化管理，这套《企业规范化管理实用全书》的编写初衷也在于此。

《行政管理制度表格流程规范大全(成功金版)》内容包括办公用品管理，办公设备管理、办公费用管理，印章、证照、文件资料、档案管理，会议、提案、行政事务、法务管理，员工考勤、出入、假务管理，员工出差管理，车辆管理，招待与接待管理，宿舍食堂管理，环境与安全管理等的日常管理工作，涉及多个行业的企业制度范例以及大量“拿来即用”的模板、量表。

它将告诉你如何让繁杂的行政工作变得更有条理，让行政管理变得更有效率。

# <<行政管理表格流程规范大全>>

## 书籍目录

### 第一部分 准确清晰的职责定位

#### 第1章 行政管理工作职责描述

##### 第一节 行政部门工作职责

- 一、行政部门职责范围
- 二、行政部门日常工作细则
- 三、行政管理制度纲要

##### 第二节 行政部门各岗位工作职责描述

- 一、行政总监岗位职责说明
- 二、行政主管岗位职责说明
- 三、行政管理专员岗位职责说明
- 四、办公室主任岗位职责说明
- 五、行政秘书岗位职责说明
- 六、总务后勤主管岗位职责说明
- 七、前台岗位职责说明
- 八、员工餐厅主管岗位职责说明
- 九、员工餐厅服务员岗位职责说明
- 十、安保部部长岗位职责说明
- 十一、安保主管岗位职责说明
- 十二、安保员岗位职责说明
- 十三、消防员岗位职责说明
- 十四、大门门卫岗位职责说明
- 十五、巡逻保安员岗位职责说明
- 十六、信息部主管岗位职责说明
- 十七、信息员岗位职责说明
- 十八、计算机技术员岗位职责说明
- 十九、员工宿舍主管岗位职责说明
- 二十、员工宿舍管理员岗位职责说明
- 二十一、医务室主管岗位职责说明
- 二十二、清洁员岗位职责说明

##### 第三节 行政部门的职能与任务

- 一、行政部门的职能
- 二、行政部门的工作目标
- 三、行政部门各岗位工作权限划分

#### 第2章 行政组织结构设计

##### 第一节 行政组织结构类型选择

- 一、职能型行政组织的结构
- 二、综合型行政组织的结构
- 三、混合型行政组织的结构

##### 第二节 企业行政组织结构设计模板

- 一、大中型企业行政组织结构设计模板
- 二、中小型企业行政组织结构设计模板
- 三、小型企业行政组织结构设计模板

##### 第三节 行政组织结构设计工作细则

- 一、行政组织结构设计时应考虑的基本因素
- 二、行政组织结构设计时应坚持的基本原则

## <<行政管理表格流程规范大全>>

三、行政组织结构设计的基本要素

四、行政组织结构设计的基本内容

五、行政人员配备与素质要求标准

### 第二部分 高效的行政事务支持

#### 第3章 行政日常工作规范

##### 第一节 行政协调工作规范

一、行政协调工作性质

二、外部行政协调工作内容

三、内部行政协调工作内容

四、行政协调工作原则

五、行政协调工作程序

六、冲突管理的任务与方法

七、处理矛盾冲突的原则

八、调解矛盾冲突的工作原则

##### 第二节 行政沟通工作规范

一、行政沟通的工作目标

二、行政沟通的工作程序

三、行政沟通的基本工作观念

四、企业行政沟通的基本架构

五、行政沟通的三个层次

六、行政沟通的四个阶段

七、行政沟通的优化

##### 第三节 行政经费管理工作规范

一、行政经费管理原则

二、行政经费管理细则

三、行政经费管理制度模板

#### 第4章 企业人事行政管理

##### 第一节 企业人事行政管理工作要点

一、企业人事行政管理的基本内容

二、企业人事行政管理的工作特点

三、招聘与录用工作总流程

四、员工培训工作程序

五、解聘与辞职工作程序

##### 第二节 企业人事行政管理规范化制度

一、企业行政人事管理纲要

二、员工工作调动管理办法

三、员工辞退管理办法

四、劳动保护制度

五、劳动合同

##### 第三节 企业人事行政管理实用表单

一、企业人事规划表

二、人员补充申请表

三、应聘登记表

四、员工培训计划表

五、工作调动申请表

六、辞职申请表

七、辞退通知单

## <<行政管理制表格流程规范大全>>

### 第四节 企业人事行政管理规范化细节 执行标准

- 一、人员编制管理流程
- 二、用人申请流程
- 三、公司招聘流程
- 四、新员工入职流程
- 五、培训管理流程
- 六、岗位轮换流程

### 第5章 企业员工行为规范

#### 第一节 企业员工行为规范管理工作要点

- 一、企业员工行为规范管理工作原则
- 二、企业员工行为规范管理工作内容

#### 第二节 企业员工行为规范管理制度

- 一、员工守则范本
- 二、员工手册范本
- 三、企业员工仪容仪表规范
- 四、企业员工礼仪举止规范
- 五、企业员工言行规范
- 六、企业员工电话规范

#### 第三节 企业员工行为规范管理实用表单

- 一、自我报告表
- 二、自我评价表
- 三、目标工作单
- 四、目标管理卡
- 五、主要计划表
- 六、工作计划6W2H分析表
- 七、工作记录表
- 八、日程表
- 九、日程检查表

### 第6章 企业公共关系管理

#### 第一节 企业公共关系管理工作要点

- 一、企业公关操作流程
- 二、接待来访工作流程

#### 第二节 企业公共关系管理规范化制度

- 一、企业对外接待办法
- 二、企业参观管理规定
- 三、企业来宾管理接待制度
- 四、对外接待费用管理制度
- 五、招待用餐管理规定
- 六、公关实施准则
- 七、媒介关系处理办法
- 八、开业典礼管理制度
- 九、新闻发布会管理制度

#### 第三节 企业公共关系管理实用表单

- 一、介绍信
- 二、请柬
- 三、出席典礼邀请函
- 四、贵宾接待日程表

## <<行政管理表格流程规范大全>>

- 五、公务联系单
- 六、参观申请登记表
- 七、参观许可证
- 八、来宾来厂通知单
- 九、接待用餐申请表
- 十、接待申请及报告表
- 十一、公关工作计划表
- 十二、公关预算表
- 十三、公关调查表

### 第四节 企业公共关系管理规范化细节 执行标准

- 一、展览会规范化工作标准
- 二、参观活动规范化工作标准
- 三、接听电话工作要点

## 第7章 企业考勤管理

### 第一节 企业考勤管理工作要点

- 一、考勤的目的
- 二、考勤的工作流程

### 第二节 企业考勤管理规范化制度

- 一、企业考勤管理规定
- 二、员工考勤及休假制度模板
- 三、员工加班规定
- 四、员工出勤制度
- 五、员工个人考勤行为规范
- 六、员工考勤细则
- 七、员工请假制度

### 第三节 企业考勤管理实用表单

- 一、员工签到卡
- 二、员工考勤记录单
- 三、月度考勤统计表
- 四、员工加班申请表
- 五、员工请假单
- 六、加班记录表

### 第四节 企业考勤管理规范化细节 执行标准

- 一、考勤员工作标准
- 二、考勤员操作行为规范
- 三、管理者考勤单据审批规范
- 四、部门经理考勤规范
- 五、员工考勤打卡标准

## 第8章 企业值班管理

### 第一节 企业值班管理工作要点

- 一、值班管理工作准则
- 二、值班管理注意事项

### 第二节 企业值班管理规范化制度

- 一、企业值班管理制度模板
- 二、总台值班管理规定
- 三、企业安保人员执勤制度

### 第三节 企业值班管理实用表单

## <<行政管理表格流程规范大全>>

一、值班登记表

二、值班记录表

三、值班替换申请书

### 第四节 企业值班管理规范化细节 执行标准

一、值班时间细则

二、值班事项处理标准

三、值班奖励与惩罚标准

## 第9章 企业差旅管理

### 第一节 企业差旅管理工作要点

一、员工出差办理程序

二、员工出差审核权核定

### 第二节 企业差旅管理规范化制度

一、企业员工出差管理办法模板

二、企业员工出差管理规定模板

三、企业员工出差实施细则

四、员工出国管理办法

五、差旅费支給制度

六、某机关差旅费管理规定

七、企业差旅费报销制度

### 第三节 企业差旅管理实用表单

一、年度出差计划表

二、出差申请单

三、出差派遣表

四、出差登记表

五、出差资料交接清单

六、差旅开支清单

七、出差报告书（非营销人员适用）

八、出差报告书（营销人员适用）

九、差旅费报销单

十、差旅费清单

十一、出差费用计算表

十二、国外出差费用明细报表

### 第四节 企业差旅管理规范化细节 执行标准

一、国内出差差旅费费用标准

二、国外出差差旅费费用标准

## 第三部分 到位的行政办公管理

## 第10章 日常行政办公室事务管理

### 第一节 企业行政办公室事务管理工作要点

一、办公室事务管理基本原则

二、办公室事务管理基本要求

三、办公室物品管理工作内容

### 第二节 企业行政办公室事务管理规范化制度

一、办公室布置规范

二、办公室用品管理制度模板

三、办公室用品发放规定

四、办公室文具管理制度模板

五、工作服管理制度模板

## <<行政管理制表格流程规范大全>>

### 第三节 企业行政办公室事务管理实用表单

- 一、文具用品一览表
- 二、办公用品需求计划表
- 三、办公用品请购单
- 四、办公用品登记卡
- 五、办公用品领用卡
- 六、办公用品耗用统计表
- 七、办公用品盘存报告表

### 第四节 企业行政办公室事务管理规范化细节 执行标准

- 一、办公室事务管理方法——调查研究法
- 二、办公室事务管理方法——弹钢琴法

## 第11章 企业会议管理

### 第一节 会议管理工作要点

- 一、会议管理应该把握的原则
- 二、会议数量控制的工作要点
- 三、会议质量控制的工作要点
- 四、会议进程控制的工作要点
- 五、明确参会人员的工作要点
- 六、选择开会地点工作要点
- 七、选择会议时间工作要点
- 八、拟定议事日程工作要点
- 九、会场布置工作要点

### 第二节 会议管理规范化制度

- 一、企业会议管理制度模板
- 二、开会准备事务细则
- 三、会中事务细则
- 四、会后事务细则
- 五、会议管理细则
- 六、会议制定程序
- 七、企业例会管理制度模板
- 八、会场纪律规定
- 九、会议事务处理规定

### 第三节 会议管理实用表单

- 一、会议程序范例表1
- 二、会议程序范例表2
- 三、会议程序范例表3
- 四、会议室使用申请表
- 五、会议通知
- 六、会议报到表
- 七、会议记录簿
- 八、会议事务处理表
- 九、会议备忘录
- 十、会议纪要表
- 十一、会议准备表
- 十二、会议决定确认表
- 十三、会议未决事项检讨表
- 十四、会议活动审核表



## <<行政管理表格流程规范大全>>

十五、年度会议计划表

十六、会议功能分析表

十七、会议成效分析表

十八、例行会议一览表

十九、会议用品及设备申请表

### 第四节 会议管理规范化细节 执行标准

一、会议通知工作执行标准

二、会议签到工作执行标准

三、会场服务工作执行标准

四、会议记录工作执行标准

五、会议简报编写工作执行标准

六、会务总结工作执行标准

七、会议纪要撰写工作执行标准

八、会议文件资料收退工作执行标准

九、会议决议检查催办工作执行标准

## 第12章 企业文书管理

### 第一节 企业文书管理工作要点

一、企业公文的主要类别

二、企业公文的一般格式

三、企业公文处理程序

### 第二节 企业文书管理规范化制度

一、企业公文收发规定

二、企业公文管理制度模板

三、企业文印室管理规定

四、企业邮件、函电收发制度

五、公文管理细则

六、图书管理制度模板

七、资料室管理制度模板

八、图书借阅管理制度模板

九、内部刊物管理制度模板

### 第三节 企业文书管理实用表单

一、企业公文实用表格——请示

二、企业公文实用表格——报告

三、企业公文实用表格——决议

四、企业公文实用表格——决定

五、企业公文实用表格——批复

六、企业公文实用表格——通知

七、企业公文实用表格——通报

八、企业公文实用表格——公函

九、企业公文实用表格——送件登记簿

十、企业公文实用表格——收文登记簿

十一、企业公文实用表格——发文登记簿

十二、文件目录清单

十三、收发文日志

十四、文件签收簿

十五、信函寄发登记簿

十六、行文表

## <<行政管理制度表格流程规范大全>>

十七、往来信函登记表

十八、发文申请书

十九、打（复）印文件登记簿

二十、图书借出卡

二十一、图书借阅登记卡

第四节 企业文书管理规范化细节 执行标准

一、公文管理日常工作准则

二、公文管理工作注意事项

第13章 企业档案管理

第一节 企业档案管理工作要点

一、档案管理工作的目的

二、档案管理工作的基本内容

三、档案管理应遵循的工作原则

第二节 企业档案管理规范化制度

一、人事档案利用制度模板

二、文书档案归档制度模板

三、声像档案管理辦法模板

四、文件、材料收集归档制度模板

五、档案鉴定制度模板

六、档案借阅管理制度模板

七、档案保密制度模板

八、档案复制制度模板

九、档案统计制度模板

十、档案库房管理制度模板

十一、档案销毁制度模板

十二、档案立卷归档流程

第三节 档案管理实用表单

一、员工档案标准版

二、管理人才储备表

三、档案查询申请表

四、档案转出记录表

五、档案清单

六、档案查询记录表

七、档案索引表

八、档案记录卡

九、档案明细表

十、作废档案销毁登记簿

十一、档案调阅单

第四节 企业档案管理规范化细节 执行标准

一、档案收集工作标准

二、档案管理工作细化内容

三、档案鉴定工作细化内容

第14章 企业印信管理

第一节 企业印信管理工作要点

一、印章的种类

二、印章制发工作要点

第二节 企业印信管理规范化制度

<<行政管理表格流程规范大全>>

- 一、企业印章管理制度模板
- 二、企业公印管理制度模板
- 三、企业印章使用细则
- 四、企业印章使用管理规定
- 五、企业公章使用办法
- 第三节 企业印信管理实用表单
  - 一、印章样式规定表
  - 二、印章使用范围表
  - 三、印章使用用途表
  - 四、制发印信申请表
  - 五、销毁印信申请表
  - 六、公章使用登记表
  - 七、用印申请单
- 第四节 企业印信管理规范化细节 执行标准
  - 一、印章刻制工作要点
  - 二、印章的颁发与启用工作要点
  - 三、印章的停用与缴销工作要点
- 第15章 企业提案管理
  - 第一节 企业提案管理工作要点
    - 一、企业提案管理的必要性
    - 二、企业提案管理的工作流程
    - 三、企业提案管理的工作目标
  - 第二节 企业提案管理规范化制度
    - 一、提案管理办法
    - 二、创意提案改善制度
    - 三、员工建议改善办法
    - 四、会议提案改善方法
    - 五、提案建议效益奖的管理条例
  - 第三节 企业提案管理实用表单
    - 一、提案改善表
    - 二、提案改善评分表
    - 三、提案奖金评分对照表
    - 四、提案改善成果报告表
    - 五、提案改善实施成果评分表
- 第16章 机要保密管理
  - 第一节 企业机要保密管理工作要点
    - 一、保密纪律制定要点
    - 二、常用保密措施工作要点
  - 第二节 企业机要保密管理规范化制度
    - 一、企业机要保密管理制度模板
    - 二、企业员工保密行为准则
    - 三、计算机与网络安全保密规定
    - 四、企业刻录制度
    - 五、技术保密合同模板
  - 第三节 企业机要保密管理规范化细节 执行标准
    - 一、企业员工日常行为保密意识
    - 二、文书保密工作标准

## <<行政管理表格流程规范大全>>

### 三、复印机保密管理细节

## 第四部分 有力的后勤保障

### 第17章 企业员工餐厅宿舍管理

#### 第一节 企业员工餐厅宿舍管理工作要点

- 一、员工餐厅管理的基本内容
- 二、员工餐厅管理的工作原则
- 三、员工宿舍的类别
- 四、员工宿舍管理内容
- 五、员工宿舍设备物品管理工作要点
- 六、员工宿舍服务物品管理工作要点
- 七、员工宿舍安全物品管理工作要点

#### 第二节 企业员工餐厅宿舍管理规范化制度

- 一、员工餐厅管理制度模板
- 二、员工宿舍管理制度模板
- 三、员工餐厅就餐管理制度
- 四、员工餐厅厨房卫生管理制度
- 五、工作餐卡使用和管理制度
- 六、员工餐厅工作人员管理制度
- 七、厨房环境卫生管理制度
- 八、厨房设备、餐具卫生管理制度
- 九、厨房员工管理制度
- 十、厨房安全管理制度

#### 第三节 企业员工餐厅宿舍管理实用表单

- 一、菜品管理表
- 二、厨房不合格产品记录表
- 三、厨房退菜登记表
- 四、食品加工表
- 五、厨房卫生检查表
- 六、厨房领料单
- 七、餐饮用具、用品计划表
- 八、餐具、相关用品盘点表
- 九、餐厨用具借用表
- 十、餐厨用具报损情况记录表
- 十一、餐厨用具损耗月报表
- 十二、住宿登记表
- 十三、宿舍物品借用卡
- 十四、宿舍检查日报表
- 十五、住宿申请单
- 十六、住宿登记表
- 十七、宿舍分配申请表

#### 第四节 企业员工餐厅宿舍管理规范化细节 执行标准

- 一、员工宿舍文明守则
- 二、餐厅卫生管理标准
- 三、员工宿舍设备安全检查标准
- 四、空调操作管理执行标准
- 五、配电室操作管理执行标准
- 六、停电处理细则

## <<行政管理制度表格流程规范大全>>

### 第18章 企业环境卫生管理

#### 第一节 企业环境卫生管理工作要点

- 一、企业环境卫生管理工作内容
- 二、企业环境卫生整理工作要点
- 三、企业环境卫生清洁活动工作要点

#### 第二节 企业环境卫生管理规范化制度

- 一、企业清洁卫生管理办法
- 二、企业绿化管理办法
- 三、办公楼管理规定
- 四、企业公共区域清洁管理规定
- 五、办公环境管理规定
- 六、企业树木花卉管理制度

#### 第三节 企业环境卫生管理实用表单

- 一、清洁卫生评分表
- 二、清洁工作安排表
- 三、卫生区域划分表

### 第19章 企业车辆管理

#### 第一节 企业车辆管理工作要点

- 一、车辆的购置工作要点
- 二、车辆的使用工作要点
- 三、车辆的调度工作要点
- 四、车辆的折旧与报废工作要点
- 五、车辆的保养工作要点
- 六、车辆的维修工作要点
- 七、车辆的油料管理工作要点

#### 第二节 企业车辆管理规范化制度

- 一、企业车辆管理制度模板
- 二、交通安全管理规定
- 三、企业用车管理规定
- 四、公务车使用及管理制度
- 五、私车公用管理细则
- 六、驾驶员管理规定
- 七、摩托车使用管理规定
- 八、停车场管理规定

#### 第三节 企业车辆管理实用表单

- 一、车辆登记表
- 二、派车单
- 三、车辆保养（维修）单
- 四、车辆出勤统计表
- 五、车辆费用支出月报表
- 六、违规事故报告单

#### 第四节 企业车辆管理规范化细节 执行标准

- 一、车辆安全管理程序
- 二、车辆安全管理设施
- 三、驾驶员安全培训教育实施工作标准
- 四、车辆安全行驶标准
- 五、车辆道路管理实施标准

## <<行政管理制度表格流程规范大全>>

### 第20章 企业治安与消防安全管理

#### 第一节 企业治安与消防管理工作要点

- 一、企业治安管理工作特点
- 二、企业治安管理工作原则
- 三、企业治安管理工作内容
- 四、企业治安设施与装备管理工作对象
- 五、企业治安巡视实施方案
- 六、企业治安管理突发事件处理方法
- 七、企业消防设施配备
- 八、企业消防设施检查工作要点
- 九、企业消防教育的工作内容

#### 第二节 企业治安与消防管理规范化制度

- 一、企业安全保卫管理纲要
- 二、企业警卫人员执勤准则
- 三、企业消防管理制度模板
- 四、企业消防队组织办法
- 五、企业警卫人员职责规定

#### 第三节 企业治安与消防管理实用表单

- 一、企业守卫日报表
- 二、突发事件报告表
- 三、进厂联络单
- 四、来访登记表
- 五、物品出厂放行条
- 六、物品出厂申请单
- 七、防火查验表
- 八、消防器材增补、换药、检修委托单
- 九、轻便消防器材调查表
- 十、消防水栓(箱)检查记录表
- 十一、灭火器定期检查记录表
- 十二、意外事故报告表
- 十三、意外灾害事故报告表
- 十四、灾害报告书
- 十五、灾害程度分析表
- 十六、火灾报告表
- 十七、火灾保险契约物品受害报告书

#### 第四节 企业治安与消防管理规范化细节 执行标准

- 一、企业警卫人员交接班工作流程
- 二、企业警卫人员入职培训工作内容
- 三、企业安全考核与奖惩实施标准
- 四、企业财物失窃处理标准
- 五、外来人员管理细则
- 六、企业消防日常工作标准
- 七、企业消防检查工作方式

### 第21章 物资财产管理

#### 第一节 企业物资财产管理工作要点

- 一、物资财产管理的主要工作内容
- 二、物资经费管理的主要工作内容

<<行政管理表格流程规范大全>>

三、物资财产管理工作指导原则

四、物资财产管理工作要求

五、物资财产管理工作细分

六、基建工程与房产管理工作内容

七、基建工程与房产管理工作原则

第二节 企业物资财产管理规范化制度

一、企业财产管理制度模板

二、企业财产管理规则

三、企业物资财产管理细则

四、固定资产管理规定

五、物资财产盘点制度

六、不动产管理制度模板

七、仓库物资财产管理细则

第三节 企业物资财产管理实用表单

一、企业物资财产登记表

二、企业物资财产保管单

三、企业物资财产请修单

四、企业物资财产报废单

五、企业物资财产减损单

六、企业物资财产增加单

第四节 企业物资财产管理规范化细节 执行标准

一、企业维修业务工作标准

二、设备安全运行管理标准

三、设备日常保修工作规章

四、人员流动资产转接手续

五、备用物资管理工作标准

六、总务用品管理细则

七、基建工程与房产管理工作流程

第22章 企业劳动安全管理

第一节 企业劳动安全管理工作要点

一、劳动安全管理主要工作对象

二、影响员工安全生产的心理因素

三、安全生产管理工作原则

第二节 企业劳动安全管理规范化制度

一、工业安全管理操作规则

二、安全生产管理制度模板

第三节 企业劳动安全管理实用表单

一、安全管理实施计划表

二、工作安全检查报告书

三、工作安全查核报告书

四、工作安全改善通知书

五、安全工具试验月报表

六、危险工作安全同意书

第四节 企业劳动安全管理规范化细节 执行标准

一、企业安全生产教育工作内容

二、劳动安全管理实施标准





## &lt;&lt;行政管理表格流程规范大全&gt;&gt;

## 章节摘录

折中调和方式解决冲突可谓一石数鸟，它具有以下优点：首先，既揭出了双方观点的偏颇之处，又没有打击双方的积极性。其次，使双方都看到了对方观点的合理之处和存在的合理性，消除了非打倒对方才痛快的情结，造成一种百家争鸣、生动活泼的局面。

第三，企业领导人保持了自己的超然态度，同时也就保持了自己最高仲裁者的地位，并且可以从各种观点中，取其精华，去其糟粕，汲取各家之长。

一般来说，冲突调解的结果是既无全是，也无全非，&ldquo;各得其所&rdquo;。

（四）创造轻松气氛 在发生冲突之后，冲突双方之间均抱有成见和敌意，所以在进行调解时，首先要缓和气氛，这时选择场合与时机都很重要。

真正解决冲突、调解冲突未必一定要在会议上，有时在餐桌上、俱乐部、家里的客厅等地方效果反而会更好。

前一种场合气氛比较严肃，冲突的双方都会处于紧张状态，处处带着防备心理，一被戳到痛处，就会立即剑拔弩张以致激化冲突。

在气氛比较轻松的场合中，冲突的双方不带防备心理，比较容易倾听双方的意见和调解人的意见，也比较容易互相谅解。

作为冲突的仲裁者，也不应板着像法官一样的面孔，用一副公事公办的口气说话，适当的幽默，在某些场合有利无弊。

（五）冷却降温 冲突发生之初，冲突的双方都会很激动，立即调解往往收效甚微，搞不好，还会火上加油、弄巧成拙。

在这种情况下，明智的办法是暂时将双方分开，不要接触，使情绪冷却，头脑清醒之后，再进行调解。

这和军事上的道理是一样的，首先要停火，双方不要接触，在各自后退之后，才开始谈判。

其实有些感情冲突不需要调解，随着冷却，当事人头脑清醒后，冲突会自然缓和甚至消失。

（六）注意给双方留台阶 在人们的冲突中，经常发生如下的场面：冲突的双方均已知道自己的错误（或有一方意识到错误），但面子上拉不下来，只好死顶硬拼，互不让步。

这时作为仲裁者的企业领导要注意给双方台阶下，以免造成僵局。

例如：仓库主任与产品质检员发生冲突，后者批评前者质检马虎，前者也抱怨后者吹毛求疵。

仲裁者经过分析，认为质检员是有道理的，但为了给仓库主任台阶下，企业领导人可以承担部分责任。

例如说：“过去对品质问题不重视，没有一套严密的成文制度，所以造成冲突，作为企业领导人要负一些责任，不过这一次希望你们还是按质检员的标准办事，怎么样？”

这样说既讲明了是非，又给仓库主任留了面子，再加上后面用的是商量的口气，仓库主任哪有不顺水推舟的道理。

当然，除了上面谈到的之外，调解冲突最关键的技巧，是说话的艺术。

有时候，一句恰到好处的话可以消除所有的冲突。

不过谈话的技巧没有什么模式可循，没有什么经验可依，完全靠具体场合的临场发挥。

这就要看企业领导人善解人意的能力和口才。

（七）加强制度建设 调节冲突，若能做到有依据，有章可循，那么很多问题将变得简单。

但部门局部利益的冲突，以及摩擦引起的感情冲突，往往是由于无章可循而导致翻脸的后果。

例如：上面所举的生产管理人员和品质管理人员的冲突原因，就是因为无法可依。

如果有了规章制度，这种冲突可以事先预防，避免发生；就算有了冲突，需要仲裁，也无须多费口舌，解释一下制度规定，根据制度规则就可以解决问题。

&hellip;&hellip;

## <<行政管理制度表格流程规范大全>>

### 编辑推荐

规范管理，完善制度，理顺流程，提高效率。

卓越的管理必然是科学的管理，科学的管理就要实行规范化管理、标准化管理，按章办事，依靠合理的制度和运营机制来规范员工的行为，并确定明确的岗位管理条例，让大家知道要做什么、怎么做、怎么能做好；哪些事能做、哪些事不能做。这是一个公司成熟的标志，也是公司平稳发展的保障。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>