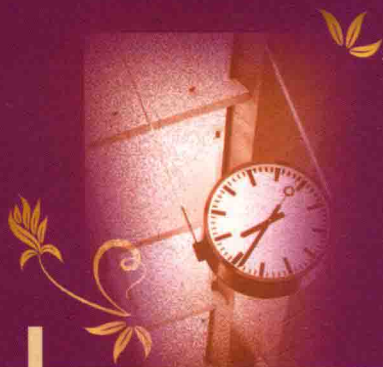




高等院校秘书类专业核心技能“十三五”规划教材

信息工作与档案管理

(第二版)

◎ 吴良勤 付琼芝 主编

X inxi Gongzuo yu
Dang'an Guanli

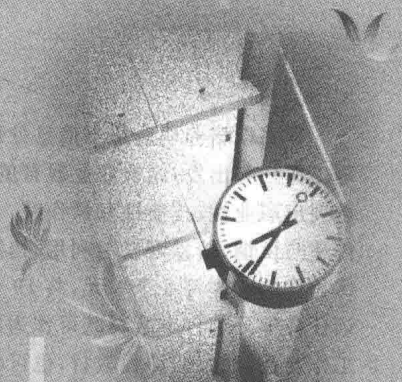


华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

主要内容

第一章 秘书工作的性质、地位和作用
第一节 秘书工作的性质
第二节 秘书工作的地位
第三节 秘书工作的作用
第二章 秘书工作的基本职能
第一节 参谋职能
第二节 协调职能
第三节 信息职能
第四节 文书职能
第五节 接待职能
第六节 其他职能
第三章 秘书工作的基本素质
第一节 政治素质
第二节 业务素质
第三节 身体素质
第四节 心理素质
第四章 秘书工作的基本程序
第一节 文书处理程序
第二节 接待程序
第三节 信息处理程序
第四节 协调程序
第五章 秘书工作的基本方法
第一节 调查研究
第二节 文书写作
第三节 沟通协调
第四节 信息收集
第五节 接待礼仪



高等院校秘书类专业核心技能“十三五”规划教材

信息工作与档案管理

(第二版)

● 主 编 吕良勤 付琮芝
● 副主编 郭征帆 刘 晔 雷 鸣



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 提 要

本书以培养职业秘书信息处理和档案管理技能为核心,从企事业单位实际信息工作和档案管理工作任务出发,结合职业教育的最新理念,以活动为导向,突出项目化、任务驱动的教学特点,重点突出职业性、技能性和操作性。本书包括秘书信息工作和档案管理认知、信息收集与整理、信息传递与反馈、信息开发与利用、档案的收集和整理、档案的检索和编研、档案的保管和利用、特殊载体档案的管理等8个单元,共19个项目,44个任务。项目中含学习目标、任务描述、任务分析、实训任务等环节。本教材既可作为职业院校文秘专业和应用型本科院校秘书学、档案学专业“信息工作与档案管理”课程教材,也可作为从事或将要从事秘书、办公室行政等工作的人员业务进修或业务指导用书。

图书在版编目(CIP)数据

信息工作与档案管理/吴良勤,付琼芝主编. —2版. —武汉:华中科技大学出版社,2017.6
高等院校秘书类专业核心技能“十三五”规划教材
ISBN 978-7-5680-2717-5

I. ①信… II. ①吴… ②付… III. ①信息工作-高等学校-教材 ②档案管理-高等学校-教材
IV. ①G25 ②G271

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 068128 号

信息工作与档案管理(第二版)

吴良勤 付琼芝 主编

策划编辑:袁 冲

责任编辑:狄宝珠

封面设计:原色设计

责任监印:朱 玢

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

电话:(027)81321913

武汉市东湖新技术开发区华工科技园

邮编:430223

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:武汉华工鑫宏印务有限公司

开 本:710 mm×1000 mm 1/16

印 张:14.75

字 数:310千字

版 次:2017年6月第2版第1次印刷

定 价:35.00元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

吴良勤简介

吴良勤,男,中共党员,国家一级人力资源管理师、二级秘书,钟山职业技术学院办公室副主任;全国商务秘书与行政助理专家委员会秘书长;江苏省职业技能鉴定中心秘书职业专家委员会成员、阅卷组组长;中国高等教育学会秘书学专业委员会理事;国家秘书考评员、职业秘书培训师、企业培训讲师。

主要研究方向为秘书教育、教学管理、礼仪、应用写作等,在《秘书》《秘书之友》等各类专业期刊发表文秘类学术论文 20 余篇。主持、参与校级、省级、教指委科研课题 10 余项,其中主持教育部文秘教指委重点科研课题 2 项,其中一项被评为江苏省第十届高教科研成果三等奖;主编、副主编教材 20 余本,其中第一主编教材 10 本,科普读物 1 本,国家秘书职业资格考试辅导用书 1 本,《商务秘书实务(第二版)》被遴选为教育部职业教育“十二五”国家级规划教材。

总 序

时下,文秘专业的教材用“汗牛充栋”一词来形容一点也不过分,问题是有特色的教材并不多见。教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会(以下简称文秘委员会),决定组织编写一套文秘专业核心技能教材,把这套教材定名为“教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能‘十二五’规划教材”,并委托我担任总主编,从教材策划、论证到组织编写,在如何彰显“核心技能”的特色上动了不少脑筋。

这套教材共10种,教材及主编是我精心挑选推荐的。最后的结果如下:由杨帆、兰玲主编《秘书理论与实务》、李强华主编《办公室事务管理》、余平主编《秘书礼仪》、时志明主编《秘书公共关系与人际关系处理》、王瑞成主编《会议组织与活动策划》、吴良勤主编《信息工作与档案管理》、蔡超主编《涉外事务与文书写作》、胡亚学主编《秘书写作》、陈江平主编《秘书综合实训》、孙汝建主编《口语交际艺术》。这些主编老师都是在文秘专业领域经验丰富、治学严谨的专家。

2010年7月,教材主编会议在华中科技大学出版社举行。文秘委员会部分委员、各教材主编、华中科技大学出版社领导和本套教材的项目负责人袁冲老师参加了会议。与会代表就高职高专文秘专业的课程设置、培养目标、本套教材的编写原则、编写体例、编写队伍的组建、教材推广等问题进行了认真讨论。大家普遍认为:教材应该根据全国高职高专文秘专业各方向的培养目标、专业建设、课程建设的发展规律与趋势,以及国家秘书职业资格证书的考证要求、用人单位对文秘专业人才的需求,以各文秘专业方向中的核心技能为重点,研究制订编写大纲、遴选编写内容、彰显教材特色;教材以“够用、适用、实用”为原则,为课堂教学预留适当空间;注重核心技能的训练,与一线秘书的工作实践接轨。

会后,各教材的主编老师积极遴选副主编和参编人员,以研究的态度对待教材编写工作。在教材编写和出版过程中,华中科技大学出版社和教材编写者怀着同一个愿望:在教材调研、论证、编写的基础上,集思广益,齐心协力,编写出一套能充分体现文秘核心技能培养水平的精品教材。为此,文秘委员会高度重视,全程做好组织协调和跟踪服务工作。华中科技大学出版社从领导到项目负责人,对教材编写和出版工作一直给予高度重视和大力支持,特别是项目负责人袁冲老师,几年来为教材辛苦奔走,精心策划、辛勤付出,其敬业精神令人感佩。这10本带着墨香的教材,凝聚着大家的心血和智慧,是大家团结协作的结晶。

这套教材虽然强调的是能力,但也兼顾素质。能力和素质是文秘人才的两只翅膀,缺一不可。

世界上没有完美的教材,但这不妨碍我们这群教材编写者对完美的追求。就本

套教材而言,用然后知不足,我们会适时修订,使之日臻完善。

是为序。

孙汝建

孙汝建

2011年6月20日

(本套教材总主编孙汝建教授,教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会主任委员、华侨大学华文学院院长、上海师范大学汉语言文字学专业博士)

第二版前言

2010年7月,原教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会联合华中科技大学出版社,组编了一套10种的文秘专业核心技能“十二五”规划教材。我受命承担了《信息工作与档案管理》一书的主编任务。2011年3月,书稿完成并交付出版。

《信息工作与档案管理》教材自出版以来,陆续收到全国各地文秘及相关专业师生的来信,对教材的出版给予祝贺,并反馈了在教学中使用这本教材遇到的一些情况,并就有关问题进行了探讨。2016年6月,出版社组织编写“高等院校秘书类专业核心技能‘十三五’规划教材”,借此机遇,在出版社的大力支持下,我们开始着手该教材的修订工作。

在过去的五年时间里,我国秘书教育事业蓬勃发展,一大批院校纷纷开办了秘书学本科专业,编写一本适应社会经济发展和秘书教育发展的教材迫在眉睫。因此,对教材的修订工作我们不敢有丝毫的懈怠,因为我们深知教材的修订,并非简单的查缺补漏、修修补补。为了做好教材修订工作,增强教材的实用性,彰显秘书职业特色,我们动了不少脑筋。一方面,我们对使用教材的相关院校师生进行了广泛而深入的调研,认真听取他们的意见;另一方面,我们征询了业界相关专家、企事业单位一线工作人员对教材内容设置的建议;与此同时,在内容设置方面我们兼顾了“专本衔接”的需求,既考虑到知识传授和技能培养,又考虑到了学理的深度。

教材在修订过程中,我们根据调研及相关院校师生反馈情况,在编写体例上,基本延续了教材第一版的任务驱动式的体例,通过“删”“并”“增”“减”等环节,对教材内容进行整合。删除了原版教材中陈旧的、过时的内容;合并了原版教材中内容关联性比较大的内容;增加了适应信息化建设的相关内容,加大了档案提供利用的篇幅;适当减少了第一版中理论过度阐述的内容。

本教材可供秘书学、文秘及相关专业“秘书信息工作”“秘书文档管理”“信息工作与档案管理”等专业核心技能课程教学使用,也可作为各级党政机关、社会团体、企事业单位信息处理、档案处理等业务培训教材和参考书。

参与教材修订的大都是来自职业院校、应用型本科院校秘书及相关专业教学一线、具有丰富教学经验和工作经验的教师。钟山职业技术学院吴良勤、云南农业大学热带作物学院付琼芝担任主编,铜仁学院郭征帆、钟山职业技术学院刘晔、河南牧业经济学院雷鸣担任副主编。丽水职业技术学院余红平、南京城市职业学院陆勤、湖南涉外经济学院陈韵等老师参与了部分内容的修订工作。

本教材的修订和出版得到了华中科技大学出版社的大力支持,在此表示由衷的谢意!我们在编写过程中,参考了诸多文献及网络资料,援引、借鉴、改编已有的例文和训练教材,有的已经标注了说明,有的无法查明出处,在此对原作者一并表示感谢!

需要特别说明的是,本教材在修订过程中得到福建莆田学院陈祖芬教授的指导与帮助,部分章节引用了陈祖芬教授相关研究成果,在此表示衷心的感谢。

由于我们水平所限及分工编写的缘故,疏漏与不足之处,敬请专家学者和广大读者批评指正,以便下一版时继续修改订正,使其更加完善。

编者

2016年8月30日

第一版前言

《信息工作与档案管理》是教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能“十二五”规划教材之一。

2010年7月,教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会部分委员、多教材主编在华中科技大学出版社召开教材编写会议,讨论丛书的编写情况,并分配写作任务。

在领受编写《信息工作与档案管理》一书主编任务后,我深感责任重大,原因有二:其一,编写教材不难,编写出一本好的教材,适用于当今高职教育的教材却十分困难;其二,目前市场上文秘类教材很多,要想在文秘界前辈、学者的成果的基础上有所创新也很难。

为了编写好本教材,增强本教材的实用性和针对性,在编写过程中,我专访了国内知名的秘书学专家和南京建邺区档案局的有关领导,以及一些知名企业的总裁和总裁秘书,除此之外还让我的学生和钟山职业技术学院秘书事务所成员走访了南京及周边地区近200家机关和企业,了解现代行政机关、企业对信息工作和档案管理工作的要求。

本教材与当前市场上的档案管理教材相比,有以下特色:内容充实,将信息工作与档案管理工作有机地结合在一起,更符合现在高职文秘教学的需要;体例新颖,采用任务驱动型模式进行编写,实现了“教学练”一体化,打破了一般教材的传统模式;附录翔实,附录中有现行主要的档案管理法律法规、行业标准,特别是工业企业档案管理方面的法规、标准,旨在引导档案管理法化、规范化。

参与本教材编写的大都是来自高职高专院校秘书专业教学第一线、具有丰富教学经验和工作经验的专业教师。吴良勤、雷鸣担任本教材的主编,任孝珍、余红平、吉晶任副主编。具体分工如下:吴良勤(钟山职业技术学院)负责编写第一、四单元,并负责全书组织和统稿工作;雷鸣(郑州牧业工程高等专科学校)负责编写第二、五单元;任孝珍(扬州环境资源职业技术学院)负责编写第三单元;余红平(浙江丽水职业技术学院)负责编写第六、八单元;吉晶(钟山职业技术学院)负责编写第七章、附录。

本教材在编写过程中,参考了大量的文献资料,吸收了秘书学研究的最新成果。因此,特对本教材编写有过帮助的方家大作,恭谨地列于书后的参考文献中,表示致敬和感谢!

须要特别说明的是,在本教材申报选题、编写、出版过程中,教育部文秘教指委主任孙汝建教授及华中科技大学出版社,给予了很大的支持,对于孙汝建教授和华中科技大学出版社编辑的信任与支持,我只能以勤奋的工作加以回报。在编写过程中,钟

山职业技术学院文秘专业学科带头人史振洪教授,我的授业恩师、苏州港大思培科技职业学院副院长、秘书学家黄月琼教授等,给予了悉心的指导与帮助,在此对所有帮助和支持本教材编写的领导、同事、家人表示衷心的感谢。

由于学识、时间等因素,教材中错漏肯定犹存,诚恳地期望秘书学界专家、前辈,使用本教材的广大师生,提出真诚而宝贵的意见和建议(发送至:wulq_003@126.com),使本教材有机会更趋完善。谢谢!

吴良勤

2011年3月于南京

目 录

第一章 秘书信息工作和档案管理认知	(1)
项目一 认识信息工作和档案管理	(1)
任务一 了解信息工作和档案管理	(1)
任务二 认识企业管理中的信息工作	(3)
任务三 认识企业中的档案管理	(5)
项目二 秘书的信息工作	(9)
任务一 熟悉秘书信息工作的主要内容	(9)
任务二 树立秘书信息意识	(11)
第二章 信息收集与整理	(16)
项目一 信息收集	(16)
任务一 确定信息收集的范围和原则	(16)
任务二 利用各种方法和渠道收集信息	(19)
项目二 信息整理	(27)
任务一 信息分类	(27)
任务二 筛选信息	(30)
任务三 校核信息	(32)
项目三 信息存储	(33)
任务一 了解信息存储装具和设备	(34)
任务二 按照程序存储信息	(36)
第三章 信息传递与反馈	(47)
项目一 信息传递	(47)
任务一 熟悉信息传递的方式方法	(47)
任务二 利用各种方式方法传递信息	(54)
项目二 信息反馈	(56)
任务一 熟悉信息反馈的内容和方法	(57)
任务二 为上司提供反馈信息	(60)
第四章 信息开发与利用	(65)
项目一 信息开发	(65)
任务一 熟悉信息开发的类型和主要形式	(65)
任务二 进行一次、二次、三次信息开发	(68)
项目二 信息利用服务	(71)
任务一 熟悉利用服务途径和程序	(71)

任务二 开展利用服务管理和评价	(73)
第五章 档案的收集和整理	(80)
项目一 档案的收集	(80)
任务一 确定档案收集的范围	(80)
任务二 熟悉文书归档的要求	(86)
项目二 档案的整理	(88)
任务一 按“件”整理档案	(88)
任务二 按“卷”整理档案	(101)
项目三 档案的鉴定	(112)
任务一 鉴定档案的价值	(113)
任务二 销毁档案	(118)
第六章 档案的检索和编研	(120)
项目一 档案的检索	(120)
任务一 档案的著录	(120)
任务二 档案的标引	(130)
任务三 编制档案检索工具	(134)
项目二 档案的编研	(146)
任务一 编写全宗指南	(146)
任务二 编写大事记	(148)
任务三 编写组织沿革	(154)
任务四 编写会议简介	(158)
第七章 档案的保管和利用	(161)
项目一 档案的保管	(161)
任务一 熟悉档案保管的物质条件	(161)
任务二 档案的库房管理	(164)
项目二 档案的利用	(169)
任务一 咨询服务	(170)
任务二 出具证明	(172)
任务三 制发复制件	(174)
任务四 提供阅览	(176)
任务五 外借服务	(178)
第八章 特殊载体档案的管理	(183)
项目一 电子档案的管理	(183)
任务一 电子文件归档	(183)
任务二 电子档案的鉴定	(190)
任务三 电子档案的日常管理	(192)

项目二 录音、录像档案的管理	(195)
项目三 照片档案的管理	(198)
任务一 照片档案的整理和鉴定	(199)
附录 A 中华人民共和国档案法(修正)	(210)
附录 B 中华人民共和国档案法实施办法	(214)
参考文献	(220)

第一章 秘书信息工作和档案管理认知

项目一 认识信息工作和档案管理

【学习目标】

了解信息的概念、特征、主要工作内容和工作的程序；了解企业信息工作的重要性和企业信息内容；了解档案管理的概念、特征和主要工作内容；了解企业档案管理的重要性。

【任务描述】

学意公司招聘行政部秘书 1 名。该岗位职责主要是负责公司相关信息的收集和处理,行政部资料和档案的管理。文秘专业毕业生吴芳准备去应聘这个职位。她查阅了大量资料,了解和熟悉了秘书信息工作及档案管理的相关知识。

【任务分析】

信息工作和档案管理是秘书日常工作中非常重要的两项工作。秘书首先要了解信息的内涵、特征,以及信息工作的主要内容和程序,才能为上司提供高效、优质的信息服务。其次,秘书还应熟悉档案管理的概念、特征和主要工作内容,才能做好档案的收集和管理工作的。

任务一 了解信息工作和档案管理

一、信息的含义

“信息”一词来源于拉丁文“information”,意思是解释和陈述。一般来说,信息是指客观存在的一切事物通过物质载体发出的信号、消息、情报、数据、图形、指令中所包含的一切有价值的内容。信息不是事物本身,而是表征事物消息和信号等的内容。

人们常常把信息、信号和消息相混淆,其实,三者的含义是不同的。信号可以用来传递某种约定的声音、光线和标志等,其最大的特点是约定性,它只是信息的一种表现形式,信息是信号的内容;消息是指传播某一事物的音讯和新闻,其主要特点是传播性,容易发生失真现象,消息只是信息的外壳,信息才是消息的内核,只有揭去外壳,才能捕捉内核。平常说的语言、文字、图形和符号,它们本身也不是信息,只是信息的载体而已。

二、信息的主要特征

(一) 真实性

信息强调的是客观存在的一切事物通过物质载体发出的有关内容,因此,任何信息都要求能如实反映客观的事实,凡不符合事实的东西,不具有任何使用价值。

(二) 价值性

信息强调的是各种事物通过物质载体发出的一切有价值的内容,因此,信息或多或少会对完成某项工作有所帮助。当然,信息的价值度有高有低,凡具有较高价值的信息往往是在对大量原始信息进行加工处理后才取得的,那些未经过正确取舍与筛选的信息往往比较分散,其价值度也要低很多。

(三) 多变性

由于客观事物的复杂多变,反映其状况的信息也会随之变化,且信息一般都滞后于事实,因此,有价值的信息总是处于不断更新、矫正、扬弃、变化的过程中。

(四) 共享性

信息资源与其他物质资源不同,物质资源在使用时具有一次性的特点,信息资源则不然。当信息的拥有者把信息传递给他人时,他仍然保有信息的使用权。可见,除了需要保密的少量信息外,其他一切信息都不具有独占性。

三、信息工作的内涵

所谓信息工作,是信息工作人员有组织、有目的、有计划地进行信息的收集、整理,并将形成的信息文稿报送相关决策者的过程及其所需要从事的相关工作。对于信息工作的基本概念,应当把握下面几个层次的问题。

一是信息工作的主体。所谓信息工作的主体,是指信息工作的启动者和实施者,也就是在组织中具体负责信息工作的部门或个人,具体来说就是信息工作者。信息工作的主体一般由信息工作的决策者、组织者和实施者三部分“人”组成。信息工作的主体在信息工作中始终处于主动地位,他们的素质高低对信息工作影响极大。

二是信息工作的客体。所谓信息工作的客体,是指信息工作所要服务的对象,或者称为信息工作的受益者。信息工作的服务对象主要是决策者,他可能是某个拥有决策权力的个人,也可能是具备相应决策职能的集体或组织。信息工作能否顺利开展,信息工作成果能否被服务对象接受,在很大程度上与信息工作的客体密切相关。

三是信息工作的影响效应。所谓信息工作的影响效应,是指信息工作的目标经过信息工作实施的一切有组织的活动而得以实现的程度,它是信息工作成效的体现。它主要表现在两个方面:①作为信息工作客体的决策者,对作为信息工作主体的信息工作者的工作是否持积极肯定的态度;②信息工作是否对决策者的决策行为直接或间接地产生了积极的影响效应。

上述信息工作的三个构成要素,对信息工作有着直接的影响作用。做好信息工

作,必须把握好信息工作的相关基本要素,并弄清它们之间相互作用、相互制约、相互依存的内在关系,从而进一步掌握信息工作的基本规律。

四、信息工作的程序

信息工作的程序包括收集、整理、传递、反馈、存储和利用这几个环节。各个环节相互连接,密不可分,形成完整、高效的信息工作流程。

(一) 信息收集

信息收集是指通过各种方式获取所需要的信息过程。信息收集是秘书信息工作的基本内容,也是信息工作关键的一步。

(二) 信息整理

信息整理就是将所获取的信息按照一定的规律或方法,分门别类地加以归纳,使原来分散的、个别的、局部的、无系统的信息,变成能说明事物的过程或整体,显示其变化的轨迹或状态,论证其道理或指出其规律的系统的信息。

(三) 信息传递

信息传递是借助一定的载体,通过一定的渠道,将经过加工整理的信息传递给需要者。

(四) 信息存储

信息存储是将有查考利用价值的信息存放保管起来,以备利用。信息按程序存储后,便完成了变原始信息为有用信息、变单一信息为综合信息、变无序信息为有用信息、变低层次信息为高层次信息、变零散信息为系统信息的过程。

(五) 信息利用

信息利用是将经收集、整理、存储的信息资源提供给企业决策层利用,满足其信息需求的过程。开发和利用信息,可以使信息不断增值,发挥更大的效能,最终达到服务于决策,提高工作效率这一根本目的。

(六) 信息反馈

通俗地说,信息反馈就是将信息先输送出去,又将其作用结果返送回来,并对信息的再输出产生影响,以达到预定的目的。

任务二 认识企业管理中的信息工作

早在两千多年前,中国古代军事家孙子就提出了“知己知彼,百战不殆;不知知己知彼,每战必殆”的观点。这不仅适用于军事战争,同样适用于市场经济中的企业竞争。一家企业或其管理者,在商业竞争中,要做到知己知彼,实质就是要展开全面的信息工作。信息和信息工作对置身于这个时代的企业来说其重要性不言而喻。

一、企业信息工作的重要作用

企业信息工作就是为企业制定或选择正确的战略和战术服务的,在现代企业发

展中发挥着至关重要的作用,主要表现在以下几个方面。

(一) 信息是企业决策的基础

企业的核心就是决策,而决策的成败关系到企业的存亡。决策在本质上就是一个信息处理过程,由信息的收集、分析、判断、拟订方案、选择方案等一系列步骤组成,每一个步骤都离不开信息的支持。决策失败的根本原因是判断错误,是对信息的错误分析,是信息的不准确或缺少造成的盲目,是我们说的“情况不明”。只有积极主动地了解和掌握环境信息,全面、实时地搜集与企业发展相关的宏观经济趋势、产业政策、行业信息 and 市场信息,挖掘和利用信息体系资源,建立快速反应机制,才能把握市场脉搏和机遇,提高企业的风险预警能力和企业整体决策水平。

(二) 信息可以增强企业的竞争力并使其掌握主动权

信息被人们称为除技术、资金、人才之外的第四大管理要素。企业要想在激烈的市场竞争中占据优势,适应市场实效经济的要求,在竞争中掌握主动权,只有借助于企业的信息工作。通过有效的企业信息工作,密切了解竞争对手的产品策略和市场动向,及时跟踪产业技术发展方向和趋势,不仅可以为企业制订产品战略、市场战略等提供决策的依据,始终保持企业的产品开发和市场竞争处于优势地位,还可以主动地根据市场的需求变化及时调整企业的市场对策,抢占先机。

(三) 信息帮助企业密切保持与客户的沟通

市场竞争的核心工作之一就是如何获取消费者的青睐和认可。因此,注重倾听消费者的心声,密切保持与消费者沟通是企业市场工作的重中之重。企业通过信息反馈,可以加强与消费者的紧密关联,更多地了解消费者的消费感受及需求,准确把握市场需求及其变化趋势,以便正确地调整产品或市场策略,充分满足消费者的各种需求,改进客户关系和客户服务水平,从而提升企业的品牌形象,最终加强消费者对于企业品牌的忠诚度。

(四) 信息有效提升企业风险防范能力

由于市场千变万化,各种风险皆有可能发生,对企业构成潜在威胁。通过信息的搜集、整理及挖掘,可以前瞻和预测未来行业发展趋势和变化,有效地躲避或降低企业的运营风险,避免大量的人力、物力和资金的浪费,提高新品开发项目的准确率和成功率,使企业的发展趋利避害,未雨绸缪,确保企业持续发展。

(五) 信息有利于企业在公众中树立良好形象

在企业的经营管理中,沟通协调是非常重要的,特别是企业在面对公众时,如果能够坦诚相待,及时、真实公开企业经营管理过程中的信息,将极大促进企业与公众之间的沟通工作,树立企业在公众中负责、上进等良好的形象,提升企业的品牌价值。

二、企业信息工作的主要内容

企业的信息工作主要是管理信息的收集和处理,具体来说包括以下几项工作。