



【企业国际化管理丛书】

ENTERPRISE INTERNATIONALIZED MANAGEMENT SERIES

企业 行政办公国际化管理 系统

全球500强企业联手推荐：

加入WTO之后，企业的国际化趋势给中国企业管理提出了新的要求。《企业国际化管理丛书》从实战出发，为中国企业增强核心竞争力、走国际化道路提供了切实的解决方案。

——微软（中国）有限公司

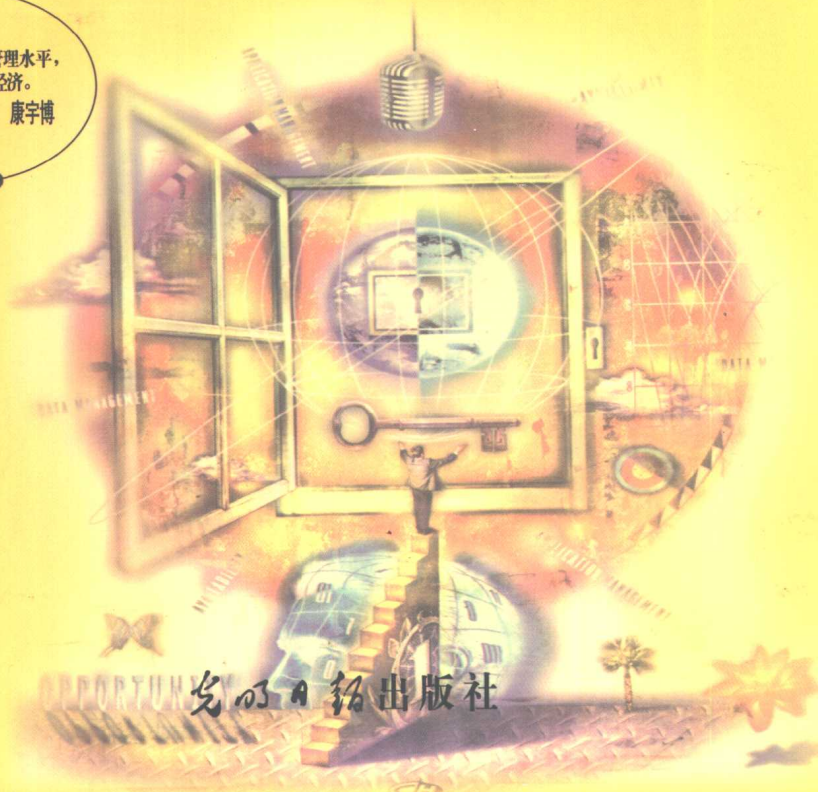
了解并掌握国际上先进的管理理念和方法，必将帮助加入WTO之后的中国企业增强自身的竞争力，从而在未来的全球性市场竞争中立于不败之地。

——IBM（中国）有限公司

适应国际规则惯例，提升企业管理水平，培育核心竞争能力，全面融入国际经济。

——诺基亚（中国）投资有限公司总裁 康宇博

企业行政办公国际化管理课题组 编著



光明日报出版社

● 企业行政办公国际化管理丛书

企业行政办公国际化管理系统

企业行政办公国际化管理课题组 编著

光明日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

企业行政办公国际化管理丛书/《企业行政办公国际化管理》课题组编著.
—北京:光明日报出版社,2002

ISBN 7-80145-675-0

I. 企… II. 企… III. 企业管理:行政管理 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 108919 号

☆

光明日报出版社出版发行

(北京永安路 106 号)

邮政编码:100050

新华书店首都发行所经销

北京市通州鑫欣印刷厂印刷

※

787×980 1/16 印张 140 字数 200 万字

2003 年 1 月第一版 2003 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80145-675-0/F

定价:880.00 元

中国企业国际化管理课题组

研 究 人 员

课题总监：王荣奎 R. W. Reagan (美)

课题主持：宋新力 吴 华 石永海 赵秀臣 沐 西
侯忠义 王紫微 刘 屿 林家昌 (港)

H. Ferdinand (美) H. Thatcher (美) E. Dorothy (美)
T. Wolfgang (美) P. Cooley (英) E. Kästner (德)

行政办公课题主持：石永海 侯忠义

行政办公课题研究：

侯忠义 石永海 杨 琴 刘 玮 马福存
程 琨 孟祥莉 丁志可 周忠民 刘 纲
孙 华 王 芳 陈大鹏 陶乃韩 代云明
陈玉鹏 李 菲 张晓娟
林家昌 (港) 陳飛宇 (台)

C. Hall (美) M. Goodrich (美) O. Loretta (美)
C. Eastman (美) M. Huggins (美) K. Carpenter (美)
F. Halleck (美) S. Allen (英) Q. Nichol (英)
L. Vinci (法) V. Molière (法) P. Fritz (德)
依田明一 (日) 山林雅子 (日)

在国民经济发展日益国际化的
大背景下，国际化经营能力是
中国企业普遍存在的一个薄弱环节，这就急切地需要学习和实践。
《企业国际化管理丛书》的出版适
时为这种紧迫的需求全方位地提
供了一套实用指南。

国家经贸委企业改革司司长

邵宇

《企业国际化管理丛书》注重
经济管理理论的实用化和企业实
践的可操作性，尤其在国际化经
营管理方面，为企业提供了一套
较为实用的参考工具。它的出版
是中国企业界的一个福音。

国家经贸委中小企业司司长

卫东

总 序

2001年12月，中国加入世贸组织（WTO）法律文件开始生效，中国成为世贸组织的正式成员。中国加入世贸组织，标志着中国的对外开放进入了一个新阶段，具有历史性的重大意义。中国企业参与国际竞争也步入新时期。机遇与挑战并存，企业必须抓住机遇，应对挑战，在改革中求发展，在竞争中壮大。

加入世贸组织后，我国企业的发展趋势应是建立现代企业的国际化经营管理。这是在经济全球化背景下，企业生存、发展的必然选择。这就要求企业在参与国际竞争中，建立全球观念，迅速、准确地掌握国际市场最新信息，从而做出快速决策，制定战略和行动纲领。同时，企业的国际化管理也意味着可以进入更广大的国际市场，合理地配置资源，广泛地利用国际资金和人才，获得最新的科学技术。显然，国际化管理给企业提出了更高的要求。

总之，在中国加入世贸组织之后，在经济全球化的大背景下，中国企业必将面临更多的外国企业的竞争。中国企业加快自身的改革，走国际化经营管理之路，将成为紧迫的任务。

经过二十多年的改革与发展，中国企业在开拓国际化管理上已具备了一定的基础条件。虽然在整体的实力和技术上并不领先，





但我国也已有一些具备国际竞争优势的产业、行业和企业。同时，良好的国内经济环境也为中国企业实施国际化管理提供了条件。未来十年，中国经济将进入新一轮增长期，对企业和加快国际化管理，提供了有利的条件。

但是，也要清醒地看到，中国企业的国际化管理尚处于初级阶段，总体水平不高，普遍存在几方面的问题，如：（1）大多数企业规模不大，实力不强；（2）人力资源的国际化管理水平不高；（3）对企业国际化经营管理的相关法律法规不完善，还有不必要的行政干预；（4）金融服务滞后，缺乏宽松的融资环境。

面对中国加入世贸组织的新形势和经济全球化浪潮，中国企业必须审时度势，加快改革创新，全方位提高自身素质，为企业进行国际化管理创造条件。

一、抓住加入世贸组织和经济全球化的机遇，树立国际化管理的观念。

企业首先要培养全球战略意识。没有经济全球化的观念，就不会有全球化的行动，要善于从经济全球化的经营角度，优化资源配置，开拓资本运作渠道，建立全球客户网络，提高管理水平。

二、发挥比较优势，培育核心竞争力。

发展具有比较优势产业，是我国企业国际化经营的重要战略。与此同时，还要培育竞争优势。只有把两方面的优势结合起来，才能构成企业完整的国际核心竞争力的框架。

三、规范管理体系，开拓全球市场。

为了进入国际市场，必须根据市场要求，调整企业的产品结构，使产品达到国际质量标准，对企业要有更高的技术和质量管理要求。企业内部组织也必须向运作严谨、管理有序的跨国公司发展，适应国际竞争的要求。

四、善于与跨国公司合作，取长补短。

跨国公司在国际化经营管理方面有很多成熟的经验，可以借



鉴。中国企业加强与跨国公司合作，有利于取长补短，提升国际化经营管理的水平。

五、培养人才，完善人才管理。

人才不足是中国企业扩大国际化经营规模、提高国际化管理水平的主要制约因素。发展国际化经营管理，不仅需要金融、法律、财务、技术、营销等方面的专业人才，更需要有战略思想和熟悉现代企业管理的经理人才。加强人才的管理、选拔、培训，是企业国际化管理的重要工作。

中国企业国际化管理课题组，集合多方面专长，以推动中国企业国际化竞争力的提升和专业国际化经营人才的成长为使命，成功编写了《企业国际化管理丛书》。本《丛书》从中国企业国际化管理的需要出发，结合中国企业经营管理的深刻变革和发展趋势，较为科学地引入了西方先进的企业管理理念、经验和方法，并结合中国企业的实际，从系统、模式、方法、制度、文案、表格、案例七个方面入手，系统阐述了现代国际化企业营销、财务、人力资源、组织、企划、生产运作、行政办公、公共关系、资本运营、创新开发、战略等专题，为中国企业提供了一套现实所需的国际化管理参考方案，是很有价值的。

借此《丛书》出版之机，祝中国企业在全球市场竞争中取得成功，祝愿中华民族在经济全球化的浪潮中迎来伟大的复兴。

中国第一任 WTO 首席谈判代表
中华人民共和国外经贸部原副部长

2002 年 3 月

目 录

·第一章 企业行政办公国际化管理导论·

第一节 企业行政办公国际化管理概要	(3)
一、企业行政办公探源	(3)
二、企业行政办公国际化管理的系统构成	(4)
三、企业行政办公国际化管理系统的运作机理	(8)
四、企业行政办公国际化管理的地位与功能	(9)
第二节 企业行政办公国际化的新趋向	(10)
一、行政组织的平行网络化	(10)
二、行政方式的“顾客取向”	(11)
三、行政权力的分权化	(11)
四、行政范围的国际化	(12)
五、行政理念的多维化	(12)
六、行政管理的信息化	(12)
第三节 国际化企业行政办公管理现代化	(13)
一、国际化企业行政办公自动化	(13)
二、国际化企业行政办公信息化	(18)
三、国际化企业行政办公网络化	(21)
四、企业行政办公管理现代化与中国企业的选择	(23)

·第二章 国际化企业行政办公室管理·

第一节 国际化企业行政办公室管理概述	(29)
一、行政办公室工作与办公室管理	(29)
二、国际化企业行政办公室的地位与作用	(30)
三、国际化企业行政办公室的基本任务	(33)
四、国际化企业行政办公室的环境管理	(36)





第二节 国际化企业行政办公室的管理体制	(40)
一、国际化企业行政办公室机构组织原则	(40)
二、国际化企业行政办公室的机构设置	(41)
第三节 国际化企业行政办公室人员管理	(44)
一、行政办公室人员管理的概念	(44)
二、国际化企业行政办公室人员管理的基本原则	(44)
三、国际化企业行政办公室人员管理的主要内容	(47)
第四节 国际化企业行政办公室主管与办公室管理	(48)
一、行政办公室主管的职务地位	(48)
二、国际化企业行政办公室主管的基本职责	(49)
三、国际化企业行政办公室主管的素质要求	(51)
·第三章 国际化企业行政办公综合统筹管理·	
第一节 国际化企业行政办公工作计划管理	(57)
一、国际化企业行政办公工作计划管理概要	(57)
二、国际化企业行政办公工作计划的过程管理	(59)
三、国际化企业行政办公工作计划的修正	(61)
第二节 国际化企业行政办公工作效率管理	(63)
一、国际化企业行政办公工作的程序设计	(63)
二、国际化企业行政办公工作的时间运筹	(69)
第三节 国际化企业行政办公调查研究管理	(71)
一、国际化企业行政办公调查研究的原则	(71)
二、国际化企业行政办公调查研究的主要类型	(73)
三、国际化企业行政办公调查研究的工作程序	(74)
第四节 国际化企业行政办公统计管理	(76)
一、国际化企业行政办公统计工作的基本原则	(76)
二、国际化企业行政办公统计工作的基本任务	(77)
三、国际化企业行政办公统计管理的基本程序	(78)
·第四章 国际化企业日常行政办公事务管理·	
第一节 国际化企业日常行政办公事务管理概述	(85)
一、日常行政办公事务管理的含义	(85)



二、国际化企业日常行政办公事务管理的特点	(85)
三、国际化企业日常行政办公事务管理的基本内容	(90)
第二节 国际化企业日常行政办公事务管理系统的构成	(93)
一、收发管理	(94)
二、值班工作管理	(101)
三、印信管理	(104)
四、接待工作管理	(106)
五、出差旅行管理	(110)
六、大事记编写	(113)
第三节 国际化企业涉外日常行政办公事务管理	(113)
一、涉外接待工作管理	(114)
二、出入境事务管理	(116)

·第五章 国际化企业会议管理·

第一节 国际化企业会议管理基础	(123)
一、会议的特性与类型	(123)
二、会议设置的工作机构及人员	(126)
三、会议的技术要求	(130)
第二节 国际化企业一般会议管理	(131)
一、会前准备	(131)
二、会中事务	(134)
三、会后工作	(138)
第三节 国际性会议管理	(141)
一、国际性会议的准备工作的	(141)
二、国际性会议的接待服务管理	(142)
三、国际性会议的预算	(146)
四、视频会议系统的应用	(147)

·第六章 国际化企业文书档案管理·

第一节 国际化企业文书档案管理基础	(157)
一、文书与档案	(157)
二、文档一体化	(158)



三、国际化企业文书档案管理体系	(160)
第二节 国际化企业文件的形成与归档管理	(162)
一、国际化企业文件的形成	(162)
二、国际化企业文件的归档管理	(171)
第三节 国际化企业文书档案的保管与鉴定	(179)
一、国际化企业文书档案的保管	(180)
二、国际化企业文书档案的鉴定	(184)
第四节 国际化企业特殊载体档案管理	(189)
一、国际化企业特殊载体档案概述	(189)
二、国际化企业音像档案管理	(192)
三、国际化企业电子档案管理	(197)

·第七章 国际化企业行政信息管理·

第一节 国际化企业行政信息管理概述	(207)
一、国际化企业行政信息管理的特点	(207)
二、国际化企业行政信息管理的地位	(210)
三、国际化企业行政信息管理的必要条件	(213)
第二节 国际化企业行政信息管理系统的构成	(218)
一、信息收集系统	(218)
二、信息传递系统	(222)
三、信息处理系统	(225)
第三节 国际化企业管理信息系统的开发	(230)
一、管理信息系统的涵义	(231)
二、国际化企业管理信息系统的作用	(231)
三、国际化企业管理信息系统的开发	(232)
第四节 国际化企业信息资源的利用	(236)
一、国际化企业档案信息的开发利用	(236)
二、国际化企业行政信息咨询	(240)

·第八章 国际化企业后勤管理·

第一节 国际化企业后勤管理概述	(245)
一、企业后勤工作的经济效用	(245)

二、国际化企业后勤管理的特性	(246)
三、国际化企业后勤管理工作的基本要求	(247)
第二节 国际化企业后勤管理系统的基本构成	(248)
一、食宿管理	(248)
二、环境卫生管理	(251)
三、办公用品管理	(257)
四、车辆管理	(258)
五、安全管理	(263)
第三节 国际化企业后勤体系的构建与控制	(268)
一、国际化企业后勤服务工作机构的组建	(268)
二、国际化企业后勤服务的控制	(269)
主要外文参考文献	(271)
《企业国际化管理丛书》总书目	(279)



1

章

企业行政办公国际化管理导论

- 企业行政办公国际化管理探源
 - 企业行政办公国际化管理新趋向
 - 国际化企业行政办公管理现代化
-



第一节 企业行政办公国际化管理概要

随着世界经济的日益融合,企业的国际化经营已成为一种必然趋势,行政办公系统作为企业的中枢神经系统,在全球化的深刻影响中,出现了企业在国际范围内的行政事务处理,如不同文化背景的差别与融合、各种带有技术色彩的新型办公手段的广泛运用等新问题,因此,企业必须更新管理理念与管理方式,发展与充实行政办公国际化管理的手段。

一、企业行政办公探源

“行政”即“管理”,“行政”这个词,在英文中是“Administration”,经常与“Management”通用,常被译为“管理”。事实上,这两个词经常是同义词。

在商务印书馆国际有限公司的《最新高级英汉辞典》中,“Administration”有以下含义:①管理;②行政,行政机关;③执行,施行。

外语教学与研究出版社的《现代汉英辞典》在“管理”一词之下,有“Manage”、“Administer”;而在“企业管理”一词之下,就是“Administration of enterprises”。

事实上,在英文中,“Administration”、“Execution”、“Management”、“Control”、“Run”、“Supervise”等词经常通用,都表示“管理”。按照中国对外经济贸易出版社的《汉英企业管理词汇》的理解,则为:

管理才能(又译“行政才能”) - Administrative ability/Management talents/Executive talents

管理层次(又译“行政结构”) - Administrative levels/Management hierarchy

管理成本(又译“行政费用”) - Administrative cost/Management cost

管理程序(又译“行政程序”) - Administrative procedure/Management process

管理决策(又译“行政决策”) - Administrative decision/Management decision/Executive decision