



中国企业管理 大百科全书

总务管理卷

光明日报出版社

中国企业 管理 大百科全书

总务管理卷

光明日报出版社

(京)新登字 101 号

责任编辑：鲁 葳

封面设计：李 萌

版式设计：金 宁

图书在版编目(CIP)数据

中国企业管理大百科全书/邓荣霖主编；中国企业管理大百科全书
编委会编．—北京：光明日报出版社，1996.1

ISBN 7—80091—779—7

I. 中… I. ①邓… ②中… III. 企业管理-中国-百科全书 IV. F270—61

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 01191 号

中国企业管理大百科全书

(全二十卷)

《中国企业管理大百科全书》编委会 主编

* * *

光明日报出版社出版发行

北京北苑印刷厂印刷

1996 年 1 月第一版 1996 年 1 月第一次印刷 印数：1—1000 套

ISBN7—80091—779—7/Z·92

境内定价：5000 元人民币(全 20 卷)
境外定价：980 美元(全 20 卷)

《中国企业管理大百科全书》

全二十卷目录

现代企业制度卷
管理基础卷
战略与计划管理卷
组织与人事管理卷
财务管理卷
会计管理卷
税务管理卷
市场营销卷
广告与CI卷
生产与业务管理卷
质量管理卷
信息系统管理卷
合同管理卷
总务管理卷
规章制度卷
管理方法卷
企业金融卷
企业法律卷
国际贸易实务卷
国际惯例卷

《中国企业管理大百科全书》编委会

主 编：邓荣霖 孙树义

副 主 编：(以姓氏笔划为序)

于 武 王德禄 张用刚 张冀湘 刘纪鹏 孙延祜 李剑宝

庄恩岳 吴天林 陈佳贵 沈鸿生 常东泉 蒋黔贵

编 委：(以姓氏笔划为序)

于 武 卫荃胜 王 军 王陆军 王晓辉 王朝琿 王琮娴 王德禄

毛永利 邓荣霖 尹建云 宁 勇 叶汉联 古海泉 石述思 石 坚

石铜钧 池 腾 曲小雷 刘 红 刘纪鹏 刘 震 刘 燕 孙文胜

孙延祜 孙树义 孙树美 吕文滨 吕 兵 吕秀芹 吕春源 任 静

江兴华 许国平 许建华 齐 峰 齐德刚 庄恩岳 李东汉 李乐苹

李发春 李 军 李 冰 李有力 李妙贻 李剑宝 李晓阳 李 强

李联合 李 琦 李瑞华 李 鹏 花 卉 邢国辉 邢 涛 张子盈

张 卯 张用刚 张晓东 张冀湘 宋珏辉 吴天林 吴晓东 吴雪梅

吴 镛 汪福建 金 一 金 宁 金崇江 周丹洁 罗 红 罗泽生

罗锐韧 欧洪斌 季宝立 季 磊 范树军 杨云南 杨 秀 杨雅琴

邹亚生 邹 芩 陈冬鑫 陈佳贵 沈鸿生 郑春山 郑春海 赵冬冬

赵承津 赵 悦 胡陆军 南兆旭 秦 斌 郭应成 常东泉 常润滋

曹文杰 曹亚飞 陶 新 黄古庆 黄 伟 黄 岚 黄春亮 黄 梅

黄 笠 黄曙明 鹿树春 韩亚军 韩 福 蒋仲凯 蒋黔贵 彭亚楠

谢丹青 蔡晓春 虞榴花 谭国清 薛 雷 薄奇军

编委会主任：罗锐韧

印 务 监 理：郑春海

编 务 监 理：北京德辰管理研究中心

序 言

《中国企业管理大百科全书》是中国第一部大型的企业管理百科全书。本书的出版发行，标志着中国管理学跃于崭新的历史阶段，是由二十世纪走向二十一世纪的必备大型工具书。

编辑出版这样一部大型工具书，是我国各界人士长期的共同愿望。当审读完《中国企业管理大百科全书》最后一页清样时，我们的心情是喜悦、欣慰的。

我们编辑出版这套大百科全书的初衷是想为中国企业与中国企业家提供一部全方位、多视角、准确权威介绍中国企业管理的大型工具书。编辑与出版的诸多困难，几欲使我们放弃这项浩瀚工程；在全体作者、编辑与出版社的共同努力下，我们终于克服重重困难，使这套大百科全书得以问世，我们的心情是激动的。

在编写中，我们力图站在二十一世纪企业管理的高度，向读者介绍九十年代最前沿的管理理论、知识与技术等管理资讯。《大百科全书》的二十卷，囊括了现代企业管理的全部方面与各个环节，涉及建立现代企业制度、企业基础管理、战略与计划管理、组织与人事管理、财务管理、会计管理、税务管理、市场营销、广告与CI策划、生产与业务管理、质量管理、信息系统管理、合同管理、总务管理、规章制度、管理方法、企业金融、企业法律、国际贸易实务、国际惯例等各方面。在编写中，我们一方面注意总结中国企业管理宝贵的经验与教训，另一方面注意吸取市场经济国家的管理精华，做到理论与实践相结合、国内与国外相结合。为此，在选择作者阵容时，一方面我们聘请了国内最负盛名的一些一流管理学家，另一方面也聘请了站在中国企业改革与建立现代企业制度最前沿的诸多卓越领导者，同时还聘请了部分有丰富企业管理经验的成功企业家；我们力图将三者的智慧、知识、经验与信息有机地结合在一起，使本书在理论指导下，更强调和突出指导性与操作性。

正是因为这是中国历史上第一部大型百科全书式的企业管理著作，所以它的编写难度可以说超过了任何其他的企业管著作。无论是卷目安排，还是编写体例与材料选取等各方面，我们都无先例可借鉴，都需要我们的探索。所以，当这套著作即将问世时，我们在喜悦之余，敬请读者注意：虽然我们已尽了最大努力，但一定难免有缺漏与失误之处；所以我们请求读者的理解，并恳请读者提供宝贵意见。

《中国企业管理大百科全书》编委会

编委会主编 邓荣霖

一九九六年一月 · 北 京

目 录

第一篇 企业办公室的布置

- 第一章 办公室的布置要素 (3)
- 第二章 办公室布置的原则及程序 (6)

第二篇 企业办公室自动化

- 第一章 办公自动化简介 (11)
- 第二章 中国的办公自动化建设 (16)
- 第三章 办公自动化的功能和主要设备 (21)

第三篇 企业档案管理

- 第一章 档案的概念和作用 (27)
- 第二章 档案工作的基本内容和基本原则 (29)
- 第三章 立卷和归档 (31)
- 第四章 档案管理工作 (37)
- 第五章 档案检索工具 (48)

第四篇 企业会务管理

第一章 会议及会议的种类	(55)
第二章 会议前的准备工作	(58)
第三章 会议期间的工作	(62)
第四章 会议的善后工作	(65)
第五章 会议质量的保证	(68)

第五篇 企业秘书工作

第一章 秘书工作概况	(75)
第二章 值班工作	(81)
第三章 信息工作	(84)
第四章 查办业务工作	(95)
第五章 调查研究工作	(101)
第六章 协调工作	(114)
第七章 信访工作	(120)
第八章 公关工作	(130)
第九章 涉外工作	(136)
第十章 公文处理	(144)
第十一章 机要保密工作	(150)
第十二章 印章管理工作	(155)

第六篇 企业值班管理与紧急情况处理

第一章 企业值班工作的作用和内容	(161)
------------------------	-------

第二章 企业值班工作的要求	(164)
---------------------	-------

第三章 企业紧急情况的处理	(166)
---------------------	-------

第七篇 企业保密管理

第一章 企业保密管理的方针	(171)
---------------------	-------

第二章 企业保密管理的内容	(172)
---------------------	-------

第八篇 企业印章管理

第一章 印章的特点	(183)
-----------------	-------

第二章 印章的种类	(183)
-----------------	-------

第三章 印章的管理	(184)
-----------------	-------

第九篇 企业公文处理

第一章 国家机关公文格式	(187)
--------------------	-------

第二章 通用文书格式	(191)
------------------	-------

第三章 礼仪文书写作格式	(228)
--------------------	-------

第四章 事务文书写作格式	(246)
--------------------	-------

第五章 经济文书写作格式	(260)
--------------------	-------

第六章 新闻文体写作格式	(285)
--------------------	-------

第七章 论说文体写作格式	(304)
--------------------	-------

第八章 涉外贸易文书格式	(317)
--------------------	-------

第十篇 企业现代办公设备的选购、使用和维护

第一章 静电复印机	(369)
-----------------	-------

第二章 电 话 机	(406)
第三章 传 真 机	(418)
第四章 录 音 机	(442)
第五章 电 脑	(454)
第六章 电子文字处理机	(488)
第七章 电 传 机	(501)
第八章 幻灯机与投影仪	(507)
第九章 摄 像 机	(510)
第十章 打 印 机	(525)
第十一章 无线电寻呼机	(535)
第十二章 轻印刷设备	(539)
第十三章 多媒体技术	(547)
第十四章 信息保密设备	(555)

附录 企业总务管理规章制度精选

第一章 会议管理制度	(561)
第二章 文书管理制度	(567)
第三章 出差管理制度	(589)

第一篇

企业办公室的布置

第一章 办公室的布置要素

办公室的物质条件,应加以适当的设计,所有物质工作条件的主要要素为:(一)光线、(二)颜色、(三)音乐、(四)空气、(五)声音。这些要素不应分开设计,它们相互之间,不仅具有密切的关系,且与办公室的位置、布置、设计、机械等也有关。譬如,光线与颜色有关,而颜色又与办公室的布置有关。因此,上述要素的设计,应注意互相调和。

一、光线

充分的光线是办公室环境的重要因素之一。办公室的光线应使工作人员易看且不易疲劳。只有光线充足,舒适,才能够使工作人员减少疲劳、减少错误,做更多的工作,保持充沛的精力。

整个办公室的光线明亮度最好趋于一致,工作地点和周围地区的明亮比率不应超过三分之一。另外,想获得良好的光线扩散,则光线必须来自各种不同方向的光源及适当的光源数量。

办公室光线的来源包括自然光、日光灯及白炽灯。自然光有益于心理的健康,但因早晚光线不一,因此需有其他人造光以弥补光线不足。日光灯能提供大量的照明,最适宜办公室布置。

办公室光线系统的基本设计共有五种:A 直接光,B 半直接光,C 间接光,D 半间接光,E 直接间接光。

直接光即百分之九十至百分之一百的光线,直接自发光体照射至工作地点。此种光线扩散少,因而造成许多眩光与阴影,且天花板是黑暗的,易使眼睛疲劳,难以持久,故甚少采用。

半直接光即在发光体上,装有透明灯罩,使百分之六十至百分之九十的光线,直接照射至工作地点,其余的百分之十至百分之四十的光线射到天花板,再从天花板上反射至工作地点。此种光线能使天花板较为明亮,且阴影也较直接光柔弱。

间接光即百分之九十至百分之一百的光线,直接射至天花板上,再由天花板反射至工作地点。此种光线的扩散特优,光柔影弱,只是天花板需保持高度的反射效果及干净,其所需费用较高。

半间接光即百分之六十至百分之九十的光线,射到天花板上再行反射下来,其余的百分之十至百分之四十的光线,直接向下照射。此种光线的扩散良好,眩光、影子都已减少。

直接间接光即凡光线百分之四十至百分之六十射至天花板上,再由天花板及墙壁反射下来,其余的百分之四十至百分之六十的光线,则直接照射至工作地点。此种光线通常被大办公室所采用。

总之,采用半间接光或直接间接光较为优良。适当地提高办公室的光线的经费,是一种

健全的投资。良好的光线约占大办公室总工作成本的百分之二,而不良光线亦占总工作成本的百分之零点五。虽仅增加百分之一点五,却能获得舒适、准确及精神上的满足等等优点。根据许多的研究显示,能提供适当的光线,则办公室的效率能提高百分之十至百分之十五。

二、颜色

颜色会影响人类的情绪、意识及思想进行,譬如颜色通常对于人类的血压及性情产生重要的影响。某颜色对于某些人有舒适的感觉;另外的颜色却有相反的效果,有些颜色使人心情放松;有些颜色则令人感觉郁闷。有些颜色能加速心智的活动;有些颜色则降低心智的活动。

黄色、橙色与红色称为暖色,这些颜色令人心理上感到温暖与愉快。反之,蓝色、紫色与绿色称为冷色,它们令人感到平静。浅黄色、灰褐色与象牙色等淡色,令人有适度兴奋之感。

目前办公室的颜色是趋向于单色化,亦即地板、墙与窗帘的颜色要调和,然后再加上一块较鲜亮的颜色。譬如,先选择桌子的颜色,然后地毯的颜色选择与桌子的颜色相调和,而较地毯颜色浅的颜色,可作为墙壁与窗帘的颜色。椅子或附属品如图画、桌子附属品、灯,则可采用鲜艳的颜色。

总之,地板的颜色宜较墙壁的颜色深,墙壁的颜色则应较天花板为深。会议室、会客室宜用黄色或赤色。办公室夏季用蓝色与绿色,冬季宜用黄色与橙色。天花板的颜色,以白色为最佳。地板的颜色宜采用棕色,较不易污染。桌面的颜色则宜浅。下列地点的颜色采纳原则建议如下:

- (1)普通办公室:天花板宜用白色,面对职员的墙壁宜用冷色,其他墙壁的颜色宜用暖色如浅黄色。所有墙壁的颜色应注意互相调和。
- (2)会议室:以淡色与中性的颜色为最佳。
- (3)会客室:以欢愉的、中性的颜色为最佳。
- (4)走廊:宜用明亮的颜色,因其缺少自然光线。
- (5)休息室:男宜用蓝色;女宜用淡红色。
- (6)私人办公室:深的和鲜艳的颜色,视主人之偏好而定。
- (7)地下室与贮藏室:宜用具有高度反射光线的颜色。

三、空气调节

空气调节即控制办公室中空气的温度、流通、湿度与清洁四个基本因素。如只控制其中的三个因素、二个因素或一个因素,只能称为部分的空气调节,而非全部的空气调节。

许多办公室的温度太高,因而使得工作人员有不舒适与头昏之感。应于冷暖机上装设调节器,以调节温度。办公室的温度以维持在华氏七十——七四度为宜。

湿度会影响人类的舒适与效率。在同样温度之下,潮湿的空气令人感觉热,而干燥的空气则感觉冷。特别潮湿的空气,会引起呼吸器官的不舒适并引起沉闷、疲倦之感觉。同样,特别干燥的空气则经常引起焦虑与精神急躁之感。相对湿度是空气中湿气饱和点的程度。理想的办公室相对湿度是百分之四十至百分之六十。当相对湿度是百分之二十,则办公室的空

气太干燥;当相对湿度是百分之七十,则空气太潮湿。

办公室的空气,如缺乏适当的通风,则令人感到昏昏沉沉与极度的疲劳。正常的通风标准是每个人每小时约需二千立方尺的空气。

四、声音

嘈杂的办公室并非有效率的办公室。声音令人感到不愉快、分散注意力、增加工作成本、且容易造成工作的错误。一个效率高的办公室,应注意声音的调节,防止噪音,力求办公室的安静。

(1)减少或尽可能排除声音的来源:在打字机与计算机底下置毛垫,并在其余的办公室设备底下置橡皮垫。套于机器上的防声橱,亦能有效地排除声音。此外,在档案柜、门、桌子、与椅子上,涂适当的润滑剂,及请求职员为别人设想,减少不必要的谈话养成职员相互低谈的习惯,均能减少声音。

(2)设办公室于安静之处:建筑物之顶楼通常是声音较低之处,因远离街道车辆与行人。此外,避免将办公室直接暴露于声源或太拥挤之处。

(3)其余的办公室亦应与声源隔离:将所有发出音响的设备与机器,置于一个单独的房间,倘不可能时,将主要的声源设备与机器集中于一处,较散置于办公室各处为优。

(4)办公室的地板、天花板与墙壁,采用吸音的物质:声音与光线,成波浪形前进,并自光滑或非多孔的表面反射出来,然后音波仍不断继续从各方向前进与被弹回,直到其音能被完全吸收为止。当采用防音板或吸音的物质时,声音即很快地消失。地板采用地毯可吸收声音。同样,窗帘亦能吸收声音。天花板及墙壁可采用多孔纤维状的矿物瓦,及多孔硬纸板作成的吸音板。

(5)窗户宜用两层玻璃,当街市声音太嘈杂时,将窗口关闭。

(6)任何办公器具不得置于金属墙之前,以减少回音。

(7)按照工作流程布置座位,以减少往返走动之声。

(8)接待来宾,宜专设会客室,以免谈话影响办公。

五、音乐

当职员工作时,如播放适当的音乐,则可改进工作的条件,减轻心理的与视觉的疲劳,减少精神的紧张,并使职员有愉快之感。

在对三万五千名以上的职员所做的一项调查显示,百分之九十以上的职员喜欢在工作时播放音乐;同数的职员相信音乐能使工作更加愉快;并且几乎百分之八十五的职员称播放音乐后,工作就不会感到单调。办公室的工作,因播放音乐而显示最大益处的工作包括:档案、收发、打字、接待、打孔与查对等。大公用事业,因播放音乐而使打孔的效率增加百分之十八。其他的办公室,则因播放音乐使工人的时常无故旷工及工作时不必要的闲聊都因而减少。

音乐需加适当的控制,即为实现特别目的,音乐应预先安排,编成管弦乐与录音。凡令人分散注意力与引起注意力的音乐,如沉闷的管乐与独奏曲,应予排除。音乐之选播应配合特

别的办公室工作与职员的性情需要。早晨的音乐宜选用轻松愉快的音乐,最大激励的音乐始于中午前及下午播放。办公室的音乐,以选播轻快的古典音乐与节奏轻快的音乐为主。

第二章 办公室布置的原则及程序

一、办公室布置的原则

1. 采用一大间办公室,对于光线、通风、监督、沟通,比采用同样大小的若干小办公室为优。
2. 使用同一大小的桌子,可增进美观,并促进职员相互平等感。
3. 使用于同一地区的档案柜与其他柜子的高度一致,以增进美观。
4. 采用直线对称的布置,避免不对称、弯曲与成角度的排列。
5. 工作流程应成直线,避免倒退、交叉与不必要的文书移动。
6. 相关的部门,应置于相邻的地点,并使性质相同的工作便于联系。
7. 将通常有许多外宾来访的部门,置于入口处,若不可能时,亦应规定访客须知,使访客不干扰其他部门。
8. 将自动售货机、喷水池、公告板置于不致引起职员分散心力及造成拥挤之处。
9. 应预留充分的空间,以备最大的工作负荷的需要。
10. 应使工作移就工作者,而非工作者移就工作。并使工作者的移动减至最小限度。
11. 主管座位应位于部属座位之后方,使主管易于观察工作地点发生的事情。
12. 使全体职员的座位面对同一方向,不可面对面。
13. 自然光应来自桌子的左上方或斜后上方。
14. 避免在总办公室相邻之处,设私人办公室,因其切断总办公室的自然光线。
15. 勿使职员面对窗户、太靠近热源或坐在通风线上。
16. 采用屏风当墙,因其易于架设,且能随意重排。又采用平滑或不透明玻璃的屏风,可提供良好的光线及通风。
17. 装设充分的电插座,使供插办公室设备与机器之用。
18. 将需要使用嘈杂设备与机器的单位,设于防声之处,以避免干扰其他部门。
19. 常用的设备与档案,应置于使用者附近,切勿将所有的档案,置于死墙之处。
20. 档案柜应背对背放置。
21. 考虑将档案柜放置于墙角的可能性。
22. 倘可能时,应设休息处,作为公余休息、自由交谈及用午餐处所。
23. 供应便利充分的休息室设备。
24. 对未来的变化,应加预测并加防备,使布置易适应变化。

二、办公室布置的程序

1. 工作的考察与分析

对各部门的业务及工作内容与性质,加以考察与分析,以明确各部门及各员工间的关系,而供决定其位置时的依据与参考。

2. 列表将各部门的工作人员及其工作分别记载下来。

3. 按工作人员数额及其办公所需的空间,订定其空间大小。通常办公室的大小,因各人工作性质而异。但一般而言,每人的办公空间,大者可 310 平方米,普通者 8 或 1.5 平方米即可以。

4. 根据工作需要,决定所需的家具、椅桌等,列表分别详细记载。

5. 依据这些步骤所得结果,加以研究与计划,绘制办公室座位布置图,然后依图布置之。