

编著 曾广

企业事务管理实务问答丛书

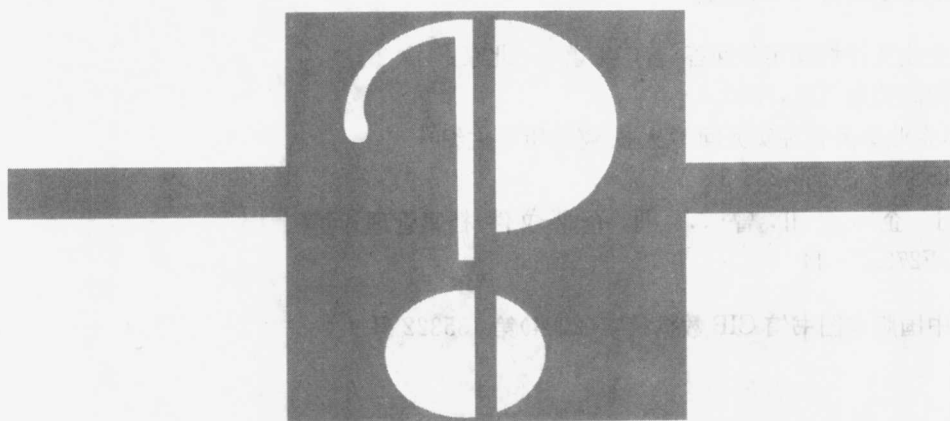
QIYE SHIWU GUANLI SHIWU WENDA CONGSHU

企业文件管理 实务问答

QIYE WENJIAN GUANLI
SHIWU WENDA



中国海关出版社
CHINA CUSTOMS PRESS



企业事务管理实务问答丛书

企业文件管理 实务问答

曾广 编著

中国海南出版社

图书在版编目(CIP)数据

企业文件管理实务问答/曾广编著. —北京:

中国海关出版社, 2005. 1

(企业事务管理实务问答丛书/赵秀臣等主编)

ISBN 7-80165-236-3

I. 企... II. 曾... III. 企业-文件-档案管理-问答
IV. F272.9-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 135322 号

企业文件管理实务问答

编 著: 曾 广

责任编辑: 普 娜

出版发行: 中国海关出版社

社 址: 北京市朝阳区东土城路 14 号 邮政编码: 100013

电 话: 010-85271610(发行部) 010-85271536(编辑部)

传 真: 010-85271611(发行部) 010-85271536(编辑部)

印 刷: 北京市白帆印务有限公司 经销: 新华书店

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 14.75 字数: 210 千字

版 次: 2005 年 1 月第 1 版

印 次: 2005 年 1 月第 1 次印刷

ISBN: 7-80165-236-3

定 价: 27.00 元



海关版图书, 版权所有, 侵权必究

海关版图书, 印装错误可随时退换

企业事务管理实务问答丛书编委会

主 编 赵秀臣 赵光忠

执行主编 李军伟 丁继平 曾 广 丁华明 杨 念

编委成员 (排名不分先后)

文淑静 熊 远 李航星 邓吉秋 姚顺光
王俊昌 王宏梅 陶 弘 文 敏 钟思源
杜丽珍 王成钢 潘士福 梁仕斌 杜 江
于 露 曹晔晖 徐 艳 历 炎 汪海良
黄 东

事务同样是企业的 关键执行实务

对于企业管理中的会议、文件、提案、会展活动、总务后勤福利这些事务，很多有志于在企业中大展拳脚的管理英才往往不屑一顾，认为这些事务只是企业管理中无足轻重、无关痛痒的小事，自己只要做好战略性的工作就行了。

其实不然，正如这两年来“执行”一词在我国管理界的流行一样，作为执行性的、事务性的管理工作，会议管理、文件管理、提案管理、会展活动管理与总务后勤福利管理，是企业事务管理中最常见、最重要的部分，因为它们与企业运营的执行流程和战略决策流程紧密相连。

企业决策需要考虑多方面因素，综合各方面的意见和看法，并经过认真讨论后才能作出。而这往往就是通过会议来实现的。因此，会议管理可以说是企业决策的一个孵化平台。如何做好会议管理工作关系到企业决策的效率与效益。同时，会议管理也同样关系企业的沟通协调、形象塑造和战略规划。可以说，企业会议管理是企业执行流程的起点。

企业决策、企业信息传递、企业沟通的上传下达、企业执行的表单文案，无不表现为文字、影像或声音形式的文件。企业文件是企业运营的最有效的载体，是企业执行行为的书面化，是传递企业信息以及规范并记录企业行为的惟一依据。任何企业的决策和执行行动都离不开文件，而文件管理的效率就在很大程度上决定了企业运营的效率。

在今天，企业管理不再是由上而下的单向管理活动，而变成了上下互动沟通影响的双向甚至多向管理。而维系企业由下而上进行互动管理的纽带正是提案。通过提案，下级可以把自己对企业的意见看法，自己对企业发展的想法，自己在工作中形成的有价值的思想，清晰地反映给上级管理者。这一方面有利于上级管理者深入了解下属的想法和感受，作出更容易被下属理解和认同的决策，实现企业的共同认同，齐心协力；另一方面，通过提案，上级管理者能够了解更多的、来自于一线工作人员的思想和灵感，能够使企业实现源源不断的创新。当然，通过提案，能够使下属员工获得更多的表现机会和沟通渠道，有利于上级及时发现有能力的人才，也有利于及时发现企业中存在的问题，使问题能够有效地得到解决。可是，所有这一切，都有一个前提：企业的提案管理是正常有效的，能够保证提案能顺畅地传递到合适的接受者手中，能够使上级对提案的反馈及时有效地传递给提案人。提案管理，可以说是企业决策和执行的激活器与监控器。

企业形象的宣传，企业对外正常交往，企业与顾客公众良好关系的建立，是通过企业的营销执行活动来完成的。但是，不只是在与客户的一买一卖中以及在媒介的广告宣传中，企业才能与客户、与社会公众建立良好的关系。企业可以选择更好的方式，即通过有针对性的各式会展活动来达到上述目的。无论是作为组织者还是参加者，企业都必须保持自己的主动性，积极地利用会展活动宣传自己、宣传产品、建立关系。可以说，企业会展活动策划与实施的管理是企业获得市场竞争优势的另一条执行渠道，并且是目前国内企业还很少利用的执行渠道。

与会展活动相似，企业的总务后勤福利管理本身也是企业执行的一部分。与会展活动不同的是，企业的总务后勤福利管理是企业内部执行的一部分，它与企业外部关系不大。从企业执行的整体来看，总务后勤福利管理可以说并不重要，甚至在战略规划时可以暂时忽略不计。但就像机器的润滑油、化学反应的催化剂一样，总务后勤福利管理就是企业运营的润滑油和催化剂，它确保企业能够在注意细节的同时获得巨大的动力。

正是由于有着以上认识，才有了“事务同样是企业的关键执行实务”的归纳，才有了我们编写出版这套书的动因。此前，涉及会议管理、文件管理、总务后勤管理的书目繁多，但它们始终为同一个基调——企业行政管理的一部分，而很少有人能够从执行的角度，从企业实务运作的角度来为企业事务管理正名。确实，很多事务性工作都归属行政工作。可是，从流程来看，事务性工作执行流程的一部分，是企业实务运作的一部分。不能因为事务工作在职能划分上归属行政部门，就从传统角度把这些工作从执行流程中剥离出去，无视这些事务工作的执行性、实务性。这样，对企业来说是很不利的，很容易使企业的执行流程循环中断。

以往，由于对企业会议管理、文件管理、提案管理、会展活动管理与总务后勤福利管理的执行性和实务性认识不足，使得关于它们的著作大多是从理论化、辅助性的角度来探讨。这让真正从事这些工作的人员无法得到实践性的操作指导，只能在工作中学习，浪费很多时间精力才能够积累经验。为此，我们专门集中了从事相关工作的成功人士、专家学者，共同编撰了这套“企业事务管理实务问答丛书”，以问答的形式，一一提炼具体事务工作中的经常性、关键性问题，从实践操作的角度给出解答和参考，同时提供必要的理论指引，以期能在一问一答的简单形式中帮助读者掌握具体事务管理的实践精髓。

另外，我们也根据企业发展的需要，特别把以前不是很受重视，但在当前的企业实践中却很关键、很经常性的企业文件管理、提案管理和会展活动管理单独提出来，独立成书，以更好地帮助企业认识这些实务工作的价值，帮助从事这些事务工作的企业人员更好更快地掌握相关实践技巧和操作方法。

在丛书的编写过程中，我们也参照了一些同仁的成果（见“参考文献”），在此一并致谢。请大家对本丛书多加指正，有不当之处请谅解。

企业事务管理实务问答丛书编委会

CONTENTS 目录

前言：事务同样是企业的关键执行实务	(1)
-------------------------	-------

第 II 章 企业文件管理概述

第一节 企业文件工作	(3)
一、什么是文件?	(3)
二、什么是企业文件?	(3)
三、企业文件是由哪些部分构成的?	(3)
四、企业文件是如何进行分类的?	(4)
五、企业文件有哪些特性?	(8)
六、企业文件对企业有什么作用?	(9)
第二节 企业文件管理	(10)
一、什么是企业文件管理?	(10)
二、企业文件管理包括哪些内容?	(10)
三、文件管理的基本目标是什么?	(11)
四、文件管理的一般目标是什么?	(12)
五、文件管理工作有哪些基本任务?	(13)
六、文件生命周期是什么?	(13)
七、企业文件管理流程图	(14)
八、企业文件管理分为哪几个阶段?	(14)
第三节 企业文件管理机构	(16)
一、企业文件管理部门的组织结构是怎样的?	(16)
二、企业文件管理工作的组织形式有哪几种?	(17)

三、企业文件管理部门的主要职责是什么？	(18)
四、文件管理工作分工要注意哪些问题？	(19)
五、文件管理人员应有怎样的业务才干？	(20)
六、文件管理部门负责人的管理职责有哪些？	(21)

第2章 企业文件的运行管理

第一节 企业文件形成的管理

(25)

一、企业文件是如何形成的？	(25)
二、企业文件形成的渠道有哪些？	(25)
三、控制文件形成数量的主要措施有哪些？	(26)
四、企业文件形成的质量控制措施有哪些？	(26)
五、文件质量控制过程有哪些？	(27)
六、如何对企业文件标准执行进行监督？	(28)
七、企业文件制作有哪些基本要求？	(29)
八、企业文件修订有哪些程序？	(30)
九、企业文件修订应注意哪些问题？	(31)
十、文件修改状态与版序表示法有哪些？	(32)

第二节 企业文件运转的管理

(33)

一、企业文件是如何运转的？	(33)
二、什么是文件运转的管理？	(35)
三、企业文件如何拟稿？	(35)
四、如何对企业文件进行审核？	(35)
五、企业文件如何呈批？	(36)
六、企业文件如何签发？	(37)
七、企业如何对发文进行登记？	(37)
八、如何给企业文件用印？	(38)

九、如何管理企业文件传阅?	(38)
十、如何做好企业文件的积累?	(39)

第3章 办毕文件的管理

第一节 办毕文件的清退、销毁	(43)
一、什么叫文件清退?	(43)
二、哪些文件属于清退范围?	(43)
三、文件清退的程序是怎样的?	(44)
四、哪些办毕文件属于被销毁的范围?	(44)
五、销毁文件有哪些程序?	(45)
第二节 办毕文件的保管	(47)
一、暂存文件如何管理?	(47)
二、如何做好文件的分类保管?	(47)
三、文件保管期限是如何确定的?	(49)
第三节 办毕文件的立卷、归档	(54)
一、什么是企业文件立卷?	(54)
二、企业文件立卷包括哪些范围?	(55)
三、企业文件立卷有哪些程序?	(55)
四、企业文件归档有哪些程序?	(61)
五、如何确定归档时间?	(62)

第4章 各种特殊文件管理

第一节 非纸质文件的管理	(65)
一、如何做好机读文件的归档?	(65)
二、如何做好机读文件的整理?	(66)

三、如何做好机读文件的保管?	(67)
四、如何利用机读文件?	(68)
五、利用机读文件要注意哪些问题?	(69)
六、如何整理录音录像文件?	(69)
七、什么是照片文件?	(70)
八、怎样制作照片文件?	(71)
九、如何做好照片文件的整理?	(72)
十、什么是电子文件?	(73)
十一、积累电子文件需要注意哪些问题?	(73)
十二、如何对电子文件进行原始性维护?	(75)
十三、如何保证电子文件的安全?	(76)
第二节 企业印章、信件管理	(78)
一、如何保管企业印章?	(78)
二、如何使用企业印章?	(79)
三、如何做好来信处理?	(80)
四、如何做好回信处理?	(81)
五、介绍信有哪些形式和种类?	(84)
六、如何加强对介绍信的管理?	(85)
七、如何利用电话传输文件?	(86)
八、如何处理电报文件?	(87)
九、如何利用传真传输文件?	(87)
十、什么是公司秘密?	(88)
十一、公司秘密文件秘级是如何确定的?	(89)

第5章

企业规章管理

第一节 企业规章制度的制定	(93)
----------------------	-------------

一、制定企业规章制度有哪些程序?	(93)
二、规章制度的篇章结构有哪些形式?	(94)
三、如何撰写规章制度?	(95)
四、企业文件管理制度包括哪些结构?	(96)
五、企业档案管理制度包括哪些结构?	(97)
六、企业规章制度执行有哪些步骤?	(98)
七、如何协调平衡规章制度执行中发生的矛盾?	(98)
八、什么情况下需要对规章制度进行修订?	(99)
九、什么情况下应废除旧的规章制度?	(100)
第二节 企业必备的文件管理制度范例	(101)
一、企业文件管理基本制度	(101)
二、企业文件形成管理制度	(104)
三、企业文件运转管理制度	(108)
四、企业印信管理制度	(113)
五、企业文件利用保管制度	(117)
六、企业档案管理制度	(121)
七、企业保密工作制度	(131)

第6章

企业表格管理

第一节 企业管理表格的制作	(143)
一、图表对企业规章制度有什么作用?	(143)
二、图表自身应具备哪些功能和作用?	(144)
三、有效的表格具备哪些特性?	(145)
四、图表设计有哪些程序?	(146)
五、如何测试表格设计的有效性?	(148)
六、填写表格应遵循哪些原则?	(149)

七、怎样确定表格填制是否得当？	(150)
八、怎样对表格进行改进？	(151)
九、如何利用计算机来管理表格？	(152)
十、编制文件管理表格应注意哪些要点？	(153)
十一、表格设计本身需要哪些表格？	(154)
第二节 企业必备的文件管理表格	(160)
一、文件制定与形成表格	(160)
二、文件收发及利用表格	(164)
三、文件保管及档案管理表格	(183)
四、文件运转表格	(197)
五、音像文件管理表格	(200)
六、企业印信管理表格	(200)
七、电话管理表格	(206)

第 7 章

提高企业文件管理的效率

第一节 企业文件管理的效率化	(211)
一、如何提高文件管理工作效率？	(211)
二、改善文件管理的步骤有哪些？	(212)
三、如何减少纸质文件？	(213)
四、文件工作如何进行目标管理？	(214)
第二节 企业文件管理自动化	(217)
一、企业文件管理自动化包括哪些具体内容？	(217)
二、企业文件管理自动化的具体过程是怎样的？	(217)
参考文献	(220)

第 // 章

企业文件管理概述

QIYE WENJIAN GUANLI GAISHU

第一节 企业文件工作



一、什么是文件？

文件是为处理各种事务的需要而直接形成并使用的具有规范体式 and 法定现实执行效用的信息记录。它是被人们以各种记录方式记载到一定的物质载体上之后所形成的信息与物质载体（纸张、感光材料、磁性材料等）的复合体，它是使信息获得可跨越时间、空间的限制而被有效传递的必要条件。



二、什么是企业文件？

企业文件是指在企业生产建设、经营管理等各项活动中，按照一定的程序和要求形成的原始记录。企业文件是企业档案的前身状态，两者是同一事物的两个不同的发展阶段。企业文件也是一个综合性的概念，它是企业一切科技、生产和管理实践活动形成的各种形式的原始记录，不是某一类企业文件的专指称谓。

文件在概念上涵盖了文件生命周期各阶段的文件，既包括形成积累、传递执行阶段的现行文件，也包括保存备用阶段的档案。对企业而言，现行文件是指企业在管理活动、技术开发及产品生产过程中正在制成和执行的文件，档案是指完成执行效用后的有保存价值的备查、备考文件。



三、企业文件是由哪些部分构成的？

1. 标题。概括文件的主要内容。
2. 正文。是文件的主体，表明企业文件的目的、内容、所要落实的事项。

3. 收文单位。如文件是外来的，那么本企业就是收文单位，如本企业是发文单位，那么发文对象是收文单位。收文单位可能是本企业的各机构部分，也可能是企业外其他机构。文件的主送单位是上款。

4. 发文单位。也称落款或下款，几个单位联合发文件，只标明主办单位的发文字号，有的在落款之下还得加附注，并用括号括起来。

5. 发文日期及签署盖印。签署盖印表明文件生效，会议通过的文件，还应在标题后注明会议名称和通过日期。

6. 秘密文件应标明秘密等级。

7. 正文之后注明附件名称和顺序。

8. 印发单位、印刷份数、印刷时间等。

以上各部分组成完整的文件，但并非每一文件都需包含以上全部内容，如有些面向公众发布的文件不必写收文单位。

企业中文件材料的日常管理工作，主要由企业的秘书人员、文员等负责。



四、企业文件是如何进行分类的？

企业文件按不同标准可以分为不同种类的文件，如表 1-1 所示。

表 1-1 文件分类一览表

序号	分类标志	分类示例
1	按制作者划分	公文 私信
2	按企业内外划分	外部文 内部文
3	按内容或目的划分	普通文件（往来文件、应酬文件） 法规文件（契约文件、指令文件、公告文件）
4	按文书处理事务划分	接收文件 传阅文件 分发文件 审议文件 草案文件 会议文件 废除文件 保管文件 回执文件 归档文件 登记文件