



全国高职高专文秘专业精品教材
北京外企服务集团培训中心推荐使用

秘书信息 与档案管理实务

余红平 胡红霞 主编



外语教学与研究出版社



全国高职高专文秘专业精品教材
北京外企服务集团培训中心推荐使用

丛书总主编 谭一平 吴竞

秘书信息 与档案管理实务

余红平 胡红霞 主编

外语教学与研究出版社
北京

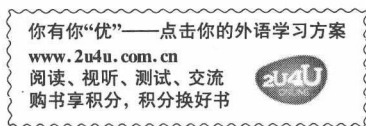
图书在版编目(CIP)数据

秘书信息与档案管理实务 / 余红平, 胡红霞主编. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2009. 11

全国高职高专文秘专业精品教材
ISBN 978-7-5600-9152-5

I. ①秘… II. ①余… ②胡… III. ①秘书—信息管理—高等学校:技术学校—教材 ②秘书—档案管理—高等学校:技术学校—教材 IV. ①G203 ②G271

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 214314 号



出版人: 于春迟

责任编辑: 徐晓丹

封面设计: 覃一彪

版式设计: 蔡颖

出版发行: 外语教学与研究出版社

社址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网址: <http://www.fltrp.com>

印刷: 北京市鑫霸印务有限公司

开本: 787×965 1/16

印张: 22

版次: 2009 年 12 月第 1 版 2009 年 12 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5600-9152-5

定价: 38.00 元

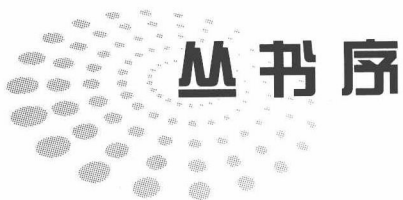
* * *

如有印刷、装订质量问题出版社负责调换

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 191520001



如何提高文秘专业学生的竞争力

一、问题的提出

现在很多学校的文秘专业是从中文系衍生出来的。与其他专业学生的就业率相比，文秘专业学生的就业率可以说是相当高了，但是文秘专业学生的总体就业质量并不高。这表现在：一是改行去做客户服务、销售的很多；二是去小型企业的多，进那些管理比较规范、素质要求较高的企业的很少。为什么文秘专业学生的就业竞争力不如那些几乎从未接触过秘书专业课程的学生呢？

二、文秘专业学生专业能力分析

文秘专业自 20 世纪 80 年代初形成至今，一直坚持“办文、办会、办事”的教学理念。“办文”是办理围绕文字、文件、文书所展开的工作，“办会”是办理有关的会议组织工作，“办事”是办理事务性工作，我们就从“办文”“办会”和“办事”这三个方面来分析文秘专业学生的专业能力。

第一，“办文”——文种大多不适合现代企业需要。在传统文秘教材中，“办文”这一部分主要是讲与党政机关相关的几十个文种。目前 90% 以上的文秘专业学生是去企业就职，虽然企业也有请示、报告这类行政性文书，但更多的是运营性文书和商业性文书，文秘教学中教的文种大多不适合企业需要。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办文”的能力并不比其他

专业的学生强。

第二，“办会”——在现代企业“英雄无用武之地”。在传统文秘教材中，“办会”通常是讲解接站、安全、保卫之类的会务工作，这是机关办会的套路。在企业开会也是要计算成本的，它们多是例行工作会，基本上不需要安全保卫之类的会务工作。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办会”的能力是“英雄无用武之地”，也并不比其他专业的学生强。

第三，“办事”——关键是态度而不是技能。毋庸讳言，在秘书日常工作中，除了写作和档案管理有较强的专业性以外，其他工作的专业含金量并不高。秘书“办事”能力的高低关键是态度而不是技能，而传统文秘教材恰恰忽视了态度这一部分，对学生的培养更多的是着眼于“办事”。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办事”的能力也并不比其他专业的学生强多少。

目前文秘专业学生不仅在“办文、办会、办事”方面没有多少优势，而且相对于外语专业和管理专业的学生，其外语水平和管理技能又略逊一筹。

三、文秘专业学生就业竞争力不高的深层原因

目前文秘专业学生就业竞争力不高，最根本的原因是传统课程设置不合理，主要表现在以下几个方面：

第一，在整体课程设置中，偏重“做事”轻视“做人”。“三分做事，七分做人”可以说是对秘书工作特点的高度概括。虽然目前各学校都开设了思想政治道德修养之类的公共课，教学生如何做人，但实事求是地讲，这些课对文秘专业学生缺乏针对性和操作性。

第二，在“做事”课程设置中，重视“办文、办会”而轻视“打杂”。随着“办文、办会”比重的下降，秘书日常工作中“打杂”的比重将越来越高。但是，在专业课程设置中，写作课程的比重仍占有绝对优势，而涉

及秘书“打杂”的课程内容很少，多数教材对此只是一带而过。

第三，在“沟通”课程设置中，重文字沟通而轻口头沟通。秘书沟通能力的重要性是不言而喻的。但在课程设置中，文字沟通一直被视为重中之重，口头沟通能力则是可有可无。虽然一些学校也开设了“演讲与口才”之类的课程，但它们与秘书实际工作仍有相当的距离。

第四，在“办文”课程设置中，重行政性文书而轻运营性文书和商务性文书。目前文秘专业学生毕业后进入中小型民营企业的比重越来越大，他们起草行政性文书的机会越来越少，更多的时候是帮助上司起草市场调研报告或报价函之类的运营性文书和商务性文书。

四、文秘专业学生的核心竞争力——做人

有人将秘书工作概括为“秘书工作 = 30%艺术 + 70%技术”。这种说法虽然失之于简单，但很形象贴切。技术是可以反复训练掌握的，秘书工作技术的含金量又不高，所以进入的门槛很低。文秘专业学生应在学习“30%艺术”方面下工夫，形成独特的专业优势。秘书工作中的艺术实际上就是做人。

五、如何提高文秘专业学生的就业竞争力

第一，转变教学理念。我们应转变文秘专业的教学理念，以职业教育为自豪，把文秘专业学生的教育目标由“知识人”转变成“职业人”。我们应以能力为本位，围绕职业能力的培养组织教学、开发教材、安排实习实训，在此基础上形成别具一格的教育教学体系。

第二，加强师资队伍建设。秘书学科是实践性很强的学科。因此，提高文秘专业教师的水平成为提高文秘专业学生竞争力的关键。

第三，教材创新。一套好的文秘专业教材至少要具备以下几个特点：一是在理念上定位要准确，面向企业文秘人员和企业工作实际。二是在内

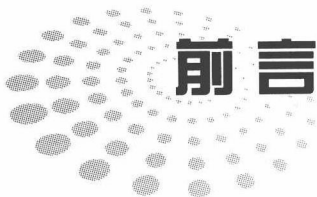
容上要与企业文秘工作的流程相吻合，具有可操作性。三是应有丰富的案例，增强学生的参与感，提高学生的学习兴趣。案例应具有真实性、典型性、故事性、目的性，并适合课堂讨论。

“全国高职高专文秘专业精品教材”形成了独特的教材体系，改变了传统教材的呈现方式，充分体现了“教、学、做一体化”的教学思想。学生将来做哪些工作，需要学哪些知识和技能，教师就教授哪些知识和技能，教材就呈现相关内容。同时本套教材还充分反映了秘书工作的最新知识、最新技术，凡是秘书岗位工作中要求掌握的知识与技能，在本系列教材中均有详细的指导和介绍。这套教材理论知识删繁就简、深入浅出、循序渐进，实践技能便于操作、实用性强，案例来自世界顶尖企业，整套教材融理论、实务、案例分析和技能训练为一体，以任务驱动编排突出秘书工作技能，注重能力的培养。

本套教材在理念、内容和结构上，都有很多创新。尽管编者竭诚努力，但由于水平有限，本套教材仍存在种种不足，恳请广大读者批评指正。

谭一平

2009年2月于北京



前言

随着我国经济的不断发展，一大批中小企业呈现出良好的发展态势，规模由小到大，管理由不规范走向规范，逐步建立和健全了现代企业管理制度。现代企业管理注重科学决策，那种拍脑袋作决策的老板已经很难获得事业的成功了。科学决策需要大量的依据，这就使得信息和档案管理工作在企业经营管理中的作用越来越重要。一些企业已经关注并着手建立集信息、档案、资料管理于一体的信息中心。无论是作为企业高层管理人员得力助手的秘书，还是作为训练有素的处理办公事务的企业专业行政人员，信息工作能力和档案管理技能已成为其必备的工作技能。

鉴于此，我们根据新形势下高职高专教育的特点和要求，结合当前文秘专业的生源特点，组织编写了本教材。本教材在丛书“教、学、做一体化”编写理念的指导下，特别注意并努力实现三个特色：

一、理论够用，突出技能

根据高职高专的教学要求，本教材对于理论的处理，以够用、管用为原则，不刻意强调理论知识的完整性和系统性，剔除一些无意义的原则、意义、作用的讲解，尽量简化理论知识的介绍。教材笔墨重点落在介绍信息档案工作的各种流程、方法、技巧和规范上，以期最大程度地提供指导。依照任务驱动教学模式设置实训，实训背景的设置和实训任务的选择均来自秘书一线实践工作，具有可操作性。

二、职场互动，经验分享

为了编写出高质量的教材，编写人员在吸取国内外信息与档案管理有

关理论和经验的基础上，实地走访了一些企业和一线秘书，积极引入企业工作一线的最新成果，力图实现教学内容与职场的互动。本教材不仅案例来自于企业一线，而且根据一线秘书的工作经验总结，设置了“经验分享”板块，为广大读者提供有针对性的方法指导。

三、接轨标准，一书多用

本教材遵照秘书国家职业资格标准的要求进行编写，力争让学生在学完之后，不仅具备信息与档案工作的基本技能，也更有把握考取秘书职业资格证书。它既可作为职业院校文秘专业信息管理、档案管理课程的教材，也适合从事秘书工作、办公室专业行政工作的人员作为业务进修指南用书。

感谢外语教学与研究出版社对本教材出版的大力支持，感谢著名秘书学专家谭一平先生对本教材写作的悉心指导，感谢责任编辑徐晓丹女士在书稿编写过程中的热情帮助和为此付出的辛勤劳动。本教材在编写过程中还得到了各位同事和国内部分同仁的帮助，在此一并致谢！

本教材在编写过程中，参考了大量的文献资料，吸收了最新的研究成果，特别是援引、借鉴、改编了大量的案例和训练素材。但为了行文方便，对于所引成果及材料未能在书中一一注明。因此，编者把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，以示致敬和感谢！

由于编者水平有限及其他条件限制，本教材必有不少疏漏和不妥之处，恳请各位专家、同仁和广大读者不吝赐教，以利于本书的进一步完善和提高。

余红平

2009年7月

目录

前言	1
绪论 信息与档案工作概述	1
第一节 信息工作概述	3
第二节 档案工作概述	9
第一章 信息收集	14
第一节 信息收集的方法和范围	15
第二节 信息收集的渠道和原则	31
项目任务	42
研讨与实践	44
第二章 信息整理	45
第一节 信息分类	46
第二节 信息筛选	53
第三节 信息校核	59
项目任务	62
研讨与实践	64
第三章 信息传递与反馈	65
第一节 信息传递	66
第二节 信息反馈	80

项目任务	85
研讨与实践	88
第四章 信息存储	89
第一节 信息存储程序	90
第二节 信息存储方法	101
项目任务	108
研讨与实践	110
第五章 信息开发与利用	111
第一节 信息开发	112
第二节 信息利用服务	119
项目任务	123
研讨与实践	125
第六章 信息辅助决策	126
第一节 信息辅助决策	127
第二节 信息资源管理	132
项目任务	135
研讨与实践	137
第七章 文书归档工作	138
第一节 文书归档的范围	139

第二节 文书归档的基本要求.....	149
项目任务.....	152
研讨与实践.....	156
第八章 档案整理规则.....	157
第一节 档案分类方案的编制.....	158
第二节 档案整理的步骤与方法.....	177
项目任务.....	190
研讨与实践.....	191
第九章 档案保管工作.....	192
第一节 档案保管的物质条件.....	193
第二节 档案库房管理.....	200
项目任务.....	209
研讨与实践.....	210
第十章 档案鉴定工作.....	211
第一节 档案鉴定工作.....	212
第二节 档案保管期限表.....	217
第三节 档案鉴定方法.....	227
项目任务.....	232
研讨与实践.....	233

第十一章 档案提供利用工作	235
第一节 档案资源提供利用	236
第二节 档案资源检索	242
第三节 档案资源开发	252
项目任务	274
研讨与实践	276
第十二章 电子档案管理	277
第一节 电子文件收集的方法	279
第二节 电子文件的管理与归档	282
第三节 电子档案管理过程中应注意的问题	297
项目任务	303
研讨与实践	310
附录 1 中华人民共和国档案法	311
附录 2 中华人民共和国档案法实施办法	316
附录 3 企业档案管理规定	324
附录 4 企业职工档案管理工作规定	327
附录 5 电子公文归档管理暂行办法	332
主要参考文献	335

绪论

信息与档案工作概述

知识目标

- ◆了解信息的概念、特征和信息工作的主要内容
- ◆了解档案的概念和档案工作的主要内容

能力目标

- ◆能够正确理解信息工作的意义
- ◆能够熟悉档案工作的相关程序



引入案例

小张大学毕业后来到了某厂综合办公室当秘书，虽然他早就听人说过“信息是资源、是财富”，但究竟它的价值有多大，对领导决策能起多大作用，总感到说不清。在一次领导办公会上，办公室卢主任让小张作记录，他才对信息工作有了切身的理解。

会上，管设备的副厂长提出技术改造方案，以提高企业的竞争力，要求把刚刚收回的一大笔资金，重点投放到购买机械设备上。管财务的副厂长和管生产的副厂长都表示支持。当厂长正要拍板决断时，卢主任说他想向各位领导汇报一个新情况，供领导们参考。领导们的目光一起转向了他。

“我先说几条信息请领导们参考：一是我国粮食进入国际市场后，粮价上调的趋势十分明显；二是国际上几个主要粮食进口量大的国家今年均遭自然灾害，国际性粮食歉收趋势已定；三是供应我厂工业粮食原



料的产粮区今年都遭到了严重的水灾；四是今年又是乡镇企业发展很快的一年，这些乡镇企业中有不少企业是利用其资源优势从事投资少见效快的食品业和酿酒业的，都是以粮食为原料的。根据以上情况，我预计，近期粮价必上涨，而且上涨幅度较大，可能每千克上涨0.2元~0.5元之间；我厂每年工业原料用粮10万吨，按每千克原料用粮上涨0.3元计算，每吨将上涨300元，10吨就是3000元，全年就是3000万！因此，我建议当务之急是在粮食涨价前购进原料，这样可以降低成本，提高竞争力，获得可观的经济效益。然后，再把获得的盈利投入技术改造，经济实力增强了，技术改造的起点可以更高些，最好能达到国际先进水平。这样，就为我们的产品参与国际市场竞争打下坚实的基础……”

卢主任的发言结束后，会场一片寂静。领导们有的拿出计算器仔细地算着；有的掏出钢笔，在本子上写着；还有的托着腮在沉思……

过了一会儿，厂长的发言打破了寂静：“卢主任提出了一个值得我们深思的问题。我同意他对粮食价格变化所作的分析和预测。摆在我们面前的问题，是先搞基本建设和技术改造，还是先购进即将涨价的原料，取得经济效益后再以更大的投入进行高起点的技术改造。请大家对这两个方案再议一议。”

大家七嘴八舌地讨论起来，会议气氛十分活跃。经过反复比较、分析和论证，厂领导最后一致同意采纳卢主任的建议：先购进粮食原料，再进行技术改造。

后来的事实证明，卢主任的预测是完全正确的，他的方案使企业获得了巨大的利润，整整多赚了1个亿！

小张敬佩地对卢主任说：“看来‘信息是金钱’的说法一点儿也不假！您是怎样获得这些信息的呢？”

卢主任说：“信息变化极快，信息工作无止境。这次我们虽然从大量信息中淘出了一些金沙，但不知还有多少金矿等待我们去开掘、去淘洗、去利用。稍一马虎，它就会从你眼皮底下溜走。”淘金，把小张引入了对信息工作的深层思索。^①

^① 引自：王守福·文秘工作案例与分析·北京：高等教育出版社，2004

第一节 信息工作概述

人类进入信息化社会后，所有的制约因素都与企业能否深入了解和充分掌握信息、运用信息有着不可分割的联系。企业时刻要关注对市场竞争起着关键作用的信息。谁能及时抓住瞬息万变的信息，在大量的信息中去伪存真，把信息变成有用的情报，谁就能真正提高企业自身的竞争能力，拥有持续发展的竞争优势。

一、信息的含义

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，而是事物消息和信号中的内容。

人们常常把信息、信号及消息相混淆，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。信号只是信息的一种表现形式，而信息是信号的内容。消息是指传播某一事物的音讯和新闻，其主要特征是传播性，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，才能捕捉其内核。平时人们常说到的语言、文字、图形和符号本身也不是信息，它们只是信息的载体。

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地反映客观事实，凡不符合事实的东西只能称为讹传，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，信息总会或多或少地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获得的，那些未经正确取舍与筛选的信息往往比较分散，其价值性也要低得多。

（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，加上信息总是滞后于事实的特点，有价值的信息总是处于不断更新变化的过程中。

（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，信息则不然。当信息的拥有者把信息传递给他人时，信息的拥有者仍保有信息的使用权。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、企业信息工作的作用

在现代社会条件下，正确无误的战略，行之有效的战术，无疑是每一个企业努力追求的理想目标，而企业信息工作就是为企业制定或选择正确的战略战术服务的，它对企业经营管理活动的成功起着至关重要的作用。

（一）信息是企业决策的基础

企业管理要依赖正确的决策，决策的正确与否关系到企业的存亡。决策在本质上就是一个信息处理的过程，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