

企业家知识库

商务万事通

中

方法 程序

· 《商务万事通》编委会编

企业管理出版社

98
F270
696
2:2

98
F270
696
2:2

商务万事通

(中册)

方法 程序

《商务万事通》编委会编

12801/10



3 0126 9031 3

企业管理出版社



C

572789

目 录

第一章 管 理

第一节 办公室管理自动化

(一)什么是办公室自动化

1. 办公室信息的产生和输入方法 (4)
2. 怎样建设办公室自动化 (7)

(二)办公自动化设备

1. 电子计算机 (15)
 - (1)电子计算机系统的组成..... (15)
 - (2)电子计算机的特点..... (16)
 - (3)电子计算机的分类..... (17)
 - (4)电子计算机系统的主要技术指标..... (17)
 - (5)如何选择电子计算机..... (18)
 - (6)操作系统..... (20)
 - (7)汉字输入法..... (37)
 - (8)数据库技术..... (42)
 - (9)程序设计语言..... (53)
 - (10)工具软件与应用软件 (58)
 - (11)多窗口软件 (64)
2. 文字处理设备 (67)
 - (1)整字输入式汉字键盘..... (67)
 - (2)文字处理机..... (68)
 - (3)输出处理和针式打印机..... (69)

(4)热敏打印机.....	(69)
(5)激光打印机.....	(69)
(6)复印机.....	(70)
(7)中文轻印刷系统.....	(70)
3. 信息传输设备.....	(71)
(1)电报.....	(71)
(2)电传机.....	(72)
(3)电话.....	(72)
(4)电话传真机.....	(73)
(5)电视传输.....	(73)
4. 信息存储设备.....	(74)
(1)电子文档系统.....	(74)
(2)录音机.....	(74)
(3)软盘.....	(74)
(4)光盘.....	(75)
(5)多媒体存取系统.....	(75)
5. 我国流行的几种自动化办公系统.....	(79)
(1)王码 480 桌面办公系统.....	(79)
(2)王码全文检索系统(WXT).....	(82)
(3)长城五合一办公通讯系统.....	(83)
(4)SAS 软件与行政信息系统.....	(85)
(5)OA90—综合办公自动化系统.....	(87)
(6)9024Ⅲ型桌面印刷系统.....	(90)
(7)中文字表编辑软件 CCED.....	(91)
(8)华基——文渊阁桌面轻印刷系统.....	(93)
(9)科达电话、传真银行查询、通知、服务系统.....	(94)
(10)北大方正办公排版系统.....	(95)
(11)通用桌面办公印刷系统.....	
——北大方正 SUPER 系列汉卡.....	(97)

(12)瑞星 RS—500 高级办公系统	(99)
(13)新天地中文笔式计算机	(100)
(14)印刷汉字自动输入与识别系统—TH—OCR	(101)
(三)企业文书的电脑写作方法	
1. 文书起草的准备工作	(102)
2. 文字的修正与移动	(105)
3. 文章的剪贴与拼接	(112)
4. 文中嵌图	(115)
5. 文书的排版打印	(116)
(四)办公室自动化系统的安全	
1. 计算机系统的脆弱性	(121)
2. 计算机病毒及其防范	(123)
3. 计算机犯罪	(130)
4. 计算机系统安全的措施	(131)
(五)办公室自动化系统技术未来的发展趋势	
1. 办公室自动化的集成化	(137)
2. 多媒体化和智能化	(138)
3. 远程信息处理业务	(139)
附录:国内市场上使用较普通的文字处理设备和电子	
轻印刷系统	(143)

第二节 企业章程及样本

1. 企业章程应包括的内容	(168)
2. 企业章程的分类	(169)
3. 企业章程参考格式	(170)
4. 国有企业章程范文样本	(183)
5. 集体企业章程范文样本	(187)
6. 集团企业章程范文样本	(192)
7. 有限责任公司章程范文样本	(198)
8. 中外合资企业章程范文样本	(205)

9. 股份制企业章程范文样本	(213)
----------------------	-------

第三节 企业档案

(一) 企业档案的概述

1. 企业档案的内容	(220)
2. 企业档案材料的归档	(221)

(二) 企业档案管理

1. 企业档案管理制度	(225)
2. 企业档案的种类	(225)
3. 照片档案	(226)
4. 奖状、证书和锦旗档案	(228)
5. 企业档案的保管与利用	(229)

(三) 企业档案文书样式

1. 封面样式	(230)
2. 文件目录样式	(230)
3. 卷内备考表样式	(230)
4. 借阅档案登记簿样式	(230)
5. 档案移交(接收)登记表	(231)
6. 档案销毁清册	(231)

(四) 涉外经济合同示范文本格式

1. 中外货物买卖合同(A)	(232)
2. 中外货物买卖合同(B)	(236)
3. 中外合资经营企业合同	(238)
4. 中外合作经营企业合同	(250)
5. 中外技术转让合同	(259)
6. 中外合资企业劳动合同	(272)

第四节 企业专用文书范文便览

(一) 企业劳动合同和劳动争议文书

1. 劳动合同文书	(274)
(1) 全民、集体所有制企业劳动合同文书参考格式	(274)

(2)临时工劳动合同书参考格式	(278)
(3)私营企业劳动合同书参考格式	(282)
2. “劳动争议文书”	(287)
(1)劳动争议调解协议书参考格式	(287)
(2)劳动争议案件调解意见书参考格式	(288)
(3)劳动争议仲裁申请书参考格式	(289)
(4)劳动争议仲裁答辩书参考格式	(289)
3. 广告发布业务合同范文——	
申请刊登广告应出示的证明和应办的手续	(290)
4. 经济合同文书	
1)签订经济合同应具备的主要条款	(293)
2)经济合同示范文本格式	(296)
(1)货物运输合同	(296)
(2)借款合同	(298)
(3)房屋租赁、房地产买卖合同	(334)
(4)联营合同	(339)
(5)技术合同示范文本格式	(352)
(二) 企业承包、租赁经营合同文书	
1. 企业承包经营合同的格式和书写应注意的事项	(385)
2. 企业租赁经营合同的格式和书写应注意的事项	(400)
(三) 外商投资企业文书的种类和制作	
1. 中外双方洽谈纪要	(407)
2. 项目建议书	(408)
3. 可行性研究报告	(409)
4. 协议书	(412)
5. 合同	(413)
(四) 企业生产经营文书的制作	
1. 生产经营计划	(413)
2. 经济信息	(414)

3. 市场调查	(415)
4. 产销分析	(416)
5. 市场预测	(417)
6. 经营决策	(417)
7. 产品说明书	(420)
8. 供货会公告	(421)
9. 商品优惠价启事	(422)
10. 招标启事	(423)

(五) 事务文书

1. 怎样写计划	(424)
2. 怎样写简报	(426)
3. 怎样写总结	(429)

(六) 礼仪文书

1. 礼仪交往文书	(434)
2. 礼仪庆贺文书	(435)
3. 礼仪邀请文书	(438)

第二章 各种商务活动的运作程序

第一节 新闻发布会策划程序

1. 记者招待会前的准备工作	(442)
2. 记者招待会中的注意事项	(444)
3. 记者招待会后的工作	(445)

第二节 商展营销活动

(一) 快速组合

1. 商展中的角色	(455)
2. 三小时的计划程序	(458)
3. 展览前期、中期及后期的工作	(469)

(二) 计划管理

1. 如何筹备年度的商展计划	(480)
----------------------	-------

2. 为商展设立目标..... (492)
3. 商展预算和公司成本..... (503)
4. 投资报酬的衡量..... (524)

(三) 商展的创办与管理

1. 时间管理..... (530)
2. 商展的设计: 架构和图表..... (536)
3. 展期的促销活动..... (548)
4. 待客处理..... (556)
5. 商品运输与商展的安置..... (564)
6. 商展会后的运作..... (579)
7. 国际性商展..... (582)

第三节 企业名牌的设计与实施

1. 名字能带来好运气..... (590)
2. 几种设计思路..... (593)
3. 装潢设计要众星拱月..... (595)
4. 突出牌子而非产品..... (597)
5. 创立品牌的战术种种..... (599)
6. 保名牌的具体措施..... (601)

第四节 如何申办公务、私务手续

1. 申办驾驶证..... (604)
2. 申办持枪证..... (608)
3. 申办机动车辆牌照..... (611)
4. 申办城市私有房屋所有权登记..... (613)
5. 申办企业法人登记及营业执照..... (615)
6. 申办外商投资企业..... (626)
7. 申办私营企业登记及其营业执照..... (632)
8. 申办城乡个体户登记及其营业执照..... (636)
9. 申办烟草专卖许可证..... (640)
10. 申办书刊二级批发许可证..... (645)

11. 申办收费许可证	(646)
12. 申办税务登记	(649)
13. 申办广告经营登记	(651)
14. 申办营业演出许可证	(656)
15. 申办报纸审批登记	(658)
16. 申办期刊审批登记	(662)
17. 申办印刷业许可证	(665)
18. 申办书刊印刷许可证	(666)
19. 申办印铸字业许可证	(667)
20. 申办指定印制商标单位证书	(668)
21. 申办旅馆业经营许可证	(670)
22. 申办公路运输许可证	(671)
23. 申办水路运输许可证	(672)
24. 申办出国签证	(674)
25. 申办中国公民因私前往港澳通行证和往来港澳通行证	(710)
26. 申办使用市内电话手续	(714)
27. 申办移动电话使用手续	(716)
28. 申办无线寻呼使用手续	(717)
29. 申办房屋买卖合同公证	(717)
30. 申办经济合同公证	(722)

第五节 期货交易程序

1. 期货交易应遵循哪些程序?	(726)
2. 进行期货交易须掌握哪些有关的知识?	(728)
3. 怎样理解期货交易的赔与赚的问题?	(729)
4. 怎样才能稳操胜券?	(730)
5. 期货交易的要领有哪些?	(731)
6. 怎样选择经纪行和经纪人?	(733)
7. 怎样向经纪人下达交易定单?	(734)

8. 向经纪人下达交易定单的种类有哪些? (735)
9. 期货交易大厅由哪几个部分组成? (737)
10. 期货交易成交价格是怎样确定的? (739)
11. 怎样通过手势表示方法来进行期货交易? (740)
12. 确定期货商品成交价格的具体形式有哪两种?
..... (740)
13. 在什么情况下商品交易所不受理客户的申诉赔偿?
..... (742)
14. 商品结算所结算和确认期货交易的程序有哪些?
..... (743)
15. 怎样履行到期合约的实货交割? (744)
16. 对销期货合约的结算方法有哪两种? (745)
17. 何谓商品期货价格? 由哪几部分组成? (746)

第三章 商 贸

第一节 外国商人与风情

1. 为何要了解世界各地的商人和风情? (748)
2. 美国商人有何习惯和特点? (748)
3. 加拿大商人有何习惯和特点? (750)
4. 中美洲各国和墨西哥商人有何习惯和特点? (750)
5. 加勒比海各国商人有何习惯和特点? (751)
6. 南美洲各国商人有何习惯和特点? (752)
7. 大洋洲商人有何习惯和特点? (752)
8. 非洲商人有何习惯和特点? (753)
9. 韩国商人有何习惯和特点? (754)
10. 新加坡商人有何习惯和特点? (755)
11. 泰国商人有何习惯和特点? (756)
12. 印度尼西亚和马来西亚商人有何习惯和特点?
..... (756)

13. 菲律宾商人有何习惯和特点? (757)
14. 印度商人有何习惯和特点? (757)
15. 巴基斯坦和孟加拉商人有何习惯和特点? (758)
16. 阿拉伯诸国商人有何习惯和特点? (758)
17. 伊朗商人有何习惯和特点? (759)
18. 土耳其商人有何习惯和特点? (760)
19. 阿富汗商人有何习惯和特点? (760)
20. 日本商人有何习惯和特点? (760)
21. 香港地区商人有何习惯和特点? (762)
22. 英国商人有何习惯和特点? (764)
23. 爱尔兰商人有何习惯和特点? (764)
24. 法国商人有何习惯和特点? (765)
25. 比利时商人有何习惯和特点? (766)
26. 荷兰商人有何习惯和特点? (766)
27. 意大利商人有何习惯和特点? (766)
28. 葡萄牙商人有何习惯和特点? (767)
29. 西班牙商人有何习惯和特点? (767)
30. 奥地利商人有何习惯和特点? (767)
31. 瑞士商人有何习惯和特点? (768)
32. 北欧诸国商人有何习惯和特点? (768)

第二节 涉外经济谈判

1. 我国企业涉外经济谈判依据内容可划分为哪几种谈判?
..... (769)
2. 谈判组织工作的内容包括哪些? (771)
3. 一个好的谈判班子应由哪几个方面的人员组成?
..... (772)
4. 怎样确定谈判的主题和目标? (773)
5. 如何确定谈判的议程? (773)
6. 怎样确定谈判的基本策略? (774)

7. 如何安排谈判的座位? (775)
8. 在春秋谈判时应怎样着装? (775)
9. 夏季谈判应怎样着装? (778)
10. 涉外谈判交往中的日常礼节有哪些? (779)
11. 涉外谈判交往中参加宴请应注意哪些方面的礼节?
..... (783)
12. 怎样设计请柬的格式? (787)

第三节 国际工程招标与投标

1. 招标与投标的含义 (788)
2. 招标方式 (789)
3. 招标与投标的基本程序 (792)
4. 招标准备 (800)
5. 投标参与的准备 (818)
6. 如何计算投标报价 (828)
7. 投标技巧 (842)
8. 怎样撰写投标书和编报投标文件 (848)
9. 开标、评标、决标的基本程序 (860)
10. 怎样处理国际工程承包中的索赔? (876)

第四节 怎样使用信用卡

1. 什么是信用卡及信用卡的种类 (898)
2. 信用卡的功能、机构设置 (900)
3. 怎样申请领取信用卡 (903)
4. 信用卡的存、取款 (908)
5. 在异地使用信用卡 (917)
6. 外汇卡 (920)
7. 使用信用卡注意事项 (921)
8. 特约商户怎样受理信用卡 (926)

第五节 企业与银行往来

(一) 帐务往来

1. 帐户的种类	(933)
2. 开设银行帐户的条件和规定	(934)
3. 开设银行帐户的手续	(936)
4. 银行帐户的使用、变更、撤销和迁移	(942)
5. 银行对开户单位的帐务要求和银行的帐户管理	(944)

(二) 转帐结算往来

1. 转帐结算的基本原则和主要规定	(946)
2. 填写票据和结算凭证的统一规定	(947)
3. 结算纪律和责任划分	(948)
4. 银行办理结算业务的现行收费标准	(949)
5. 银行转帐结算方式的内容	(952)

(三) 信贷往来

1. 银行贷款的制度、政策及规定	(974)
2. 流动资金贷款	(994)
3. 固定资产贷款	(1019)
4. 外汇贷款	(1042)

第六节 筹资运作

(一) 筹资大观园

1. 没钱办不了企业	(1062)
2. 如何筹集资金	(1064)
3. 筹资决策三阶段	(1068)
4. 积累从储蓄开始	(1069)

(二) 保险柜里的钱

1. 银行是干什么的	(1070)
2. 怎样从银行贷款	(1072)
3. 贷款前先做项目预算	(1074)
4. 以贷博贷技巧	(1075)
5. 灵活变通的借贷方式	(1076)
6. 早收晚付的“贷款”方法	(1077)

7. 分期还贷的奥秘	(1079)
------------------	--------

(三)买不起就租

1. 租赁筹资	(1082)
2. 动产信托	(1086)

(四)广开财源

1. 举债购买	(1087)
2. 出售特权筹资	(1088)
3. 商业信用	(1090)
4. 成功的筹资本	(1091)

第七节 差旅知识

(一)出国旅行须知

1. 出示证件	(1095)
2. 出示护照	(1095)
3. 出示签证	(1097)
4. 出示黄皮书	(1099)

(二)机票和票价计算

1. 机票的种类	(1101)
2. 票价的计算	(1102)
3. 购买机票与订座	(1107)
4. 机票转让、换票和退票	(1109)

(三)机场手续

1. 办票台	(1111)
2. 边防	(1113)
3. 海关	(1115)

(四)航行常识

1. 选择飞机	(1118)
2. 机舱人员与设备	(1122)
3. 饮食与娱乐	(1127)

(五)紧急情况的处置

1. 禁带物品	(1133)
2. 禁用器物	(1134)
3. 中途停降	(1134)
4. 乘坐火车	(1134)
5. 中停和中转	(1135)
6. 行李迟到、丢失与索赔	(1137)
7. 旅馆、外汇、电话、电报和小费	(1138)
8. 时差和温差	(1145)
9. 国际旅行卫生	(1147)
10. 参观游览	(1149)

第一章 管 理

第一节 办公室管理自动化

(一)什么是办公室自动化

本世纪 60 年代以来,科学技术突飞猛进地发展,在各个领域内改变着人们的工作和生活条件,社会向着物质文明和不断提高的劳动生产率大踏步前进。科学技术的飞速进步也使办公室这一传统的以人工(脑力和体力劳动的高度结合)为主的领域内古老的劳动方式发生了巨大的变化。办公室中使用的各类现代化的办公设备很大程度上代替了原来的文房四宝。不但减轻或节省了人们的办公劳动,而且大大提高了办公效率,改善了办公环境,使人们从原先繁重的重复性、例行性的办公事务中解放出来,而有更多的时间和精力投放在更需要人的思维来考虑和解决的问题上。用于办公室工作的这些技术和设备,种类很多。例如,用于处理办公信息的各种计算机(包括微型机,超级小型机,和中、大型机);起草文稿用的文字(词)处理机;制作报表用的电子表格打印机;编排各种文件、资料格式用的电子台式出版系统;存放、管理文件、档案用的文档资料管理系统;计算机通信用的局部网络系统;用于办公通信的现代化电话机、传真机;复制资料用的复印机等。这些技术和设备对办公室工作提供有力的支持,在不同的程度上对办公室工作的自动化提供了现代化的手段。

在这些技术和设备中,对办公室自动化起最显著作用的是计算机信息处理设备的计算机通信网络系统。信息处理技术得益于计算机,没有计算机技术就没有现代化的信息处理技术。信息处理技术也使办公室信息处理有了更多的内涵,成为办公室自动化的