

王 培 编著

管理精英文库

大管家

—— 企业总务管理



人民中国出版社

管理精英文库

13

大 管 家

——企业总务管理

王 培 编著

人民中国 出版社

责任编辑:董恩博 赵向标

版式设计:周 侃 金 宁

封面设计:CI 出版策划中心

图书在版编目(CIP)数据

大管家:企业总务管理/王培编著.

北京:人民中国出版社,1998.1

(管理精英文库;13/李罗力等主编)

ISBN 7-80065-608-X

I. 大… II. 王… III. 企业管理:行政管理 N. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 29504 号

· 管理精英文库 ·

李罗力 董晓阳 邓荣霖 主编

大管家:企业总务管理

王 培 编著

人民中国出版社出版

(北京车公庄大街 3 号)

北京市朝阳区仰山印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 开 8.5 印张 200 千字

1998 年 3 月第一版 1998 年 3 月第一次印刷

印数:1—5000 册

ISBN 7-80065-608-X/Z · 087

全书定价:2580.00 元(共 100 册)

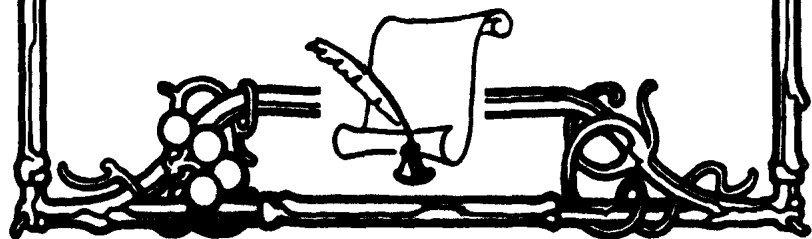
管理精英宣言

我是不会选择去做一个普通的人。
如果我能够做到的话，我有权成为一个
不寻常的人。我寻找机会，但我不寻求
安宁。我不希望在国家的照顾下成为一
名有保障的市民，那将被人瞧不起而使
我痛苦不堪。

我要做有意义的冒险。我要梦想，
我要创造，我要失败，我更要成功。

我绝不用人格来换取施舍；我宁愿
向生活挑战，而不愿过有保证的生活；
宁愿要达到目标时的激动，而不愿要乌
托邦式毫无生气的平静。我不会拿我的
自由去与慈善作交易，也不会拿我的尊
严去与发给乞丐的食物作交易。我决不
会在任何一位大师的面前发抖，也不会
为任何恐吓所屈服。

我的天性是挺胸直立，骄傲而无所
畏惧，勇敢地面对这个世界。所有的这
一切都是一位企业家所必备的。



目 录

企业会务管理

一、会议的种类和作用 (3)

- ☐ 会议 (3)
- ☐ 会议的种类 (4)
- ☐ 各种类型的会议 (6)
- ☐ 会议的作用 (9)

二、会议前的准备工作 (11)

- ☐ 安排会议议题 (11)
- ☐ 确定会议步骤 (12)
- ☐ 拟定与会人员范围或名单 (12)
- ☐ 办理会议报批手续 (13)

·大管家——企业总务管理·

- ☐ 发会议通知 (14)
- ☐ 准备会议文件和材料 (14)
- ☐ 选择和布置会场 (15)
- ☐ 排列座次 (16)
- ☐ 办妥后勤服务事宜 (17)
- ☐ 做好新闻发布工作 (18)
- ☐ 进行全面的会前检查 (18)

三、会议期间的工作 (19)

- ☐ 搞好签到工作 (19)
- ☐ 热情接待会议成员 (19)
- ☐ 传接电话 (20)
- ☐ 协助领导掌握情况,控制会议进程 (20)
- ☐ 担任会议记录,编写会议简报 (20)
- ☐ 调派车辆 (21)
- ☐ 会议保密 (21)
- ☐ 通讯保障 (22)
- ☐ 居住服务 (22)
- ☐ 会场服务 (23)
- ☐ 议案 (24)
- ☐ 会议的新闻报道 (25)

- ☐ 会议的宣传 (25)
- ☐ 会议的参观 (26)
- ☐ 会议文体活动 (26)

四、会议的善后工作 (27)

- ☐ 会议文件的收退 (27)
- ☐ 会议文件的立卷归档 (28)
- ☐ 会议文件汇编 (29)
- ☐ 送别与会人员 (29)
- ☐ 处理遗忘的物品 (30)
- ☐ 完善会务工作 (30)
- ☐ 寄感谢信 (30)
- ☐ 打印会议记录 (30)
- ☐ 开总结会 (30)
- ☐ 印发纪要和决办通知 (32)
- ☐ 协助审理议案 (33)

五、会议质量的保证 (33)

- ☐ 会风不正的主要表现 (34)
- ☐ 端正会风的措施 (34)
- ☐ 会议成本计算 (36)
- ☐ 提高会议质量 (40)

企业秘书工作

一、秘书工作概况 (45)

- ☐ 秘书工作的原则 (45)
- ☐ 秘书工作的特点 (47)
- ☐ 秘书工作的职能和作用 (52)
- ☐ 秘书工作的种类 (56)

二、信息工作的含义、特点和作用 (58)

- ☐ 信息的含义 (58)
- ☐ 信息的特征 (61)
- ☐ 信息的作用 (63)

三、信息工作对于秘书工作的作用 (64)

- ☐ 信息工作是秘书部门辅助决策的一项重要工作 (64)
- ☐ 信息工作是秘书部门的一项重要业务 (65)
- ☐ 信息工作有利于开创秘书工作新局面 (66)

四、查办工作的含义、特点和作用 (68)

- ☐ 查办工作的含义 (68)

- ☐ 查办工作的特点 (69)
- ☐ 在秘书工作中的作用 (70)

五、秘书查办工作的原则、范围和程序 (74)

- ☐ 秘书查办工作的原则 (74)
- ☐ 秘书查办工作的范围 (77)
- ☐ 秘书查办工作的程序 (78)
- ☐ 查办工作的组织形式 (81)

六、调查研究工作 (82)

- ☐ 调查研究工作的含义 (82)
- ☐ 调查研究在秘书工作中的作用 (83)
- ☐ 秘书调查研究的内容和范围 (87)
- ☐ 秘书调查研究的准备工作 (93)
- ☐ 秘书调查研究的方式 (94)
- ☐ 秘书调查的方法 (100)
- ☐ 秘书研究的方法 (107)

七、协调工作 (110)

- ☐ 协调工作的作用和含义 (110)
- ☐ 协调工作的类型 (112)
- ☐ 协调工作的内容 (113)

·大管家——企业总务管理·

☐ 协调工作的原则 (115)

☐ 协调的手段 (118)

八、信访工作 (122)

☐ 信访工作的含义 (122)

☐ 信访工作的特点 (123)

☐ 信访工作的任务 (125)

☐ 信访工作的作用 (126)

☐ 信访工作的原则 (129)

☐ 信访工作的制度 (133)

☐ 处理来信的方法和要求 (135)

☐ 接待来访的方法和要求 (138)

☐ 办理案件的方法和要求 (142)

☐ 综合反映的方法和要求 (143)

九、公关工作 (145)

☐ 公共关系的含义和特性 (145)

☐ 企业公共关系实务 (147)

☐ 政府机关公共关系实务 (154)

☐ 公共关系实务的工作流程 (156)

十、涉外工作 (157)

- ☐ 涉外工作的地位和作用 (157)
- ☐ 涉外工作的基本原则 (158)
- ☐ 涉外工作实务 (159)
- ☐ 外宾接待礼仪 (165)
- ☐ 外宾接待注意事项 (170)

公文处理

一、公文处理的意义和要求 (177)

- ☐ 公文处理的意义 (177)
- ☐ 公文处理的要求 (178)

二、公文处理程序 (182)

- ☐ 收文处理程序 (183)
- ☐ 发文处理程序 (185)
- ☐ 其他处理程序 (190)

企业保密管理

- 一、企业保密管理的方针 (193)
- 二、企业保密管理的内容 (195)
 - ☐ 企业的经济保密管理 (195)
 - ☐ 企业的科技保密管理 (199)
 - ☐ 企业的涉外保密管理 (201)
 - ☐ 企业的信息保密管理 (205)

企业档案管理

- 一、档案的概念和作用 (217)
 - ☐ 档案的含义 (217)
 - ☐ 档案的作用 (219)
- 二、档案工作的内容和原则 (221)
 - ☐ 档案工作的基本内容 (221)
 - ☐ 档案工作的基本原则 (222)

三、立卷和归档 (223)

- ☐ 立卷的作用 (223)
- ☐ 立卷的范围和方法 (225)
- ☐ 归档的作用 (232)
- ☐ 归档的范围、时间和要求 (233)

四、档案管理工作 (236)

- ☐ 档案的收集 (236)
- ☐ 档案的整理 (237)
- ☐ 档案的鉴定 (242)
- ☐ 档案的提供利用 (244)
- ☐ 档案的保管 (246)

《大管家——企业总务管理》

企业会务管理



自从有了人类组织,就有了会议。

一、会议的种类和作用

□ 会议

自从有了人类组织,就产生了会议。经过氏族、部落、部落联盟以及国家的漫长发展过程,今天,会议已成为现代社会开展政治活动、经济活动、文化活动和其他活动的重要方式之一。

会议一词有两种含义,一是指有组织有领导地商议事情的集会,如厂长办公会、职工大会等;二是指一种经常商议并处理重要事务的常设机构或组织,如全国人民代表大会、中国人民政治协商会议等。这里是指第一种。

在国外,会议和会谈、大会又有区别。《韦氏新大学词典》认为,会议是“一种会晤的行为或过程”,如为了一个共同目的的集会。会谈是:“一种通常的、正式的意见交换,例如磋商”;“一种两人或更多的人对共同关心的事情的商讨”。“大会的确切含义一般指那些大型的正式的会议”。我们不必拘泥于这些解释,可笼统称为会议。

□ 会议的种类

会议种类很多,其划分标准多种多样。按规模分,有大型会议、中型会议、小型会议;按级别分,有中央级、省市级、县级会议直至居民小组会议;按机密与否分,有公开会议、内部会议、机密会议;按参加者身份分,有党员会议、民主党派和无党派人士会议、干部会议、群众会议;按国内还是国外分,有本国会议、国际会议;按参加会议的国家数目分,有双边会议(两个国家)、多边会议(三个或三个以上国家)。若按会议的性质分,有以下几种:

(1)立法性会议。这是权力机构的会议,如各级人民代表大会。

(2)党务性会议。这是政党内部召集的会议,如党的各级代表大会。它具有政策性强、有一定范围限制的特点,某些会议还有一定的机密性。

(3)行政性会议。这是各级行政机关、企事业单位召开的执行性、工作性会议,如企业的行政会议。

(4)业务性会议。这是各经济部门、科技、文化、教育、卫生、体育、艺术等领域召开的专业性会议,如商业的供货会、科技的展览会、高等院校或科研单位的学术讨论会、文艺单位的汇报会等。

(5)群众性会议。这是非官方、非专业性的表达群众意愿