



浙江省高校“十一五”重点教材建设项目



高等职业教育财经管理系列“十二五”规划教材
工商管理职业技能核心课程

企业运作实务

(第2版)

吕超 主编
林宏 王世波 副主编



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

高等职业教育财经管理系列“十二五”规划教材（工商管理职业技能核心课程）



浙江省高校“十一五”重点教材建设项目

企业运作实务

（第2版）

吕超 主编

林宏 王世波 副主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书以企业运作程序为主线,以企业活动各主要环节的操作规程为基础,设计了26个教学模块,内容涵盖了公司成立、人力资源管理、办公室管理、财务管理、企业纳税、生产运作管理、市场营销各个实务环节,力求在有限的课时内,使学生通过实实在在的训练,全面、系统地熟悉并掌握企业运作的主要程序、主要环节和主要工作,使学生熟练掌握企业运作过程中的主要工作技能。

本书适合作为经济类、企业管理类等专业的高职高专教材,也可供企业管理、财务管理、经营策划、市场营销、市场调研的从业人员阅读。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

企业运作实务/吕超主编. —2版. —北京:电子工业出版社,2012.7
高等职业教育财经管理系列“十二五”规划教材 工商管理职业技能核心课程
ISBN 978-7-121-17529-9

I. ①企… II. ①吕… III. ①企业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第147566号

策划编辑:张云怡

责任编辑:张云怡 文字编辑:刘元婷

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 18 字数: 461千字

印 次: 2012年7月第1次印刷

印 数: 3000册 定价: 32.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前

言



课程改革是高等职业技术教育教学改革的重点和难点,特别是经济管理类专业,由于其课程的特点,长期以来我们的教学基本照搬本科院校的教学方法,或者说是本科院校的简化版。我们认为,近年来较为流行的案例分析教学,仍然没有脱离本科院校以知识为教学核心的教学理念。浙江经济职业技术学院借鉴发达国家优质高等职业教育的成功经验,提出以能力本位课程改革为核心,积极探索经济管理类课程的教学方法。我们率先在“企业运作实务”课程上进行试点,几年来取得一些成果,也获得许多体会,特别是本课程的教材在2009年被立项成为浙江省“十一五”规划重点建设教材,使我们确信六年来的教学改革是正确的。与第一版相比,本次修订增加了纠纷处理、纳税实务等五个模块,使教材更符合企业运作的过程。

一门经济管理类的实务课程该怎么教?学生该怎么学?在有限的课时内到底该教学生些什么?学生在有限的课时内能学到什么?怎样在教学过程中处理知识和能力的关系?怎样让学生真正动起手来?这是近几年来一直困扰我们的问题。面对企业那么多的部门、成千上万件的工作,我们在几十个课时内,能教会学生高质量地完成多少件工作呢?毛泽东主席在解放战争时期说过一句话:伤其十指不如断其一指。这句话给我们的启发是:让学生一知半解或似会又不会地做十件事不如让学生真正学会做一件事。基于这一思想,我们对企业(公司)的主要部门的工作进行了梳理,把几个关键部门最基本和最重要的工作列出来,以企业运作程序为主线,以企业活动各主要环节操作规程为基础,在有限的课时内,在教师的指导下,让学生在高度仿真的工作环境中,通过实实在在的训练,全面、系统地熟悉并掌握企业运作的程序、环节和主要工作,使学生熟练掌握企业运作过程中的主要工作技能,使学生在今后进入企业(公司)后,不论到何部门从事何种工作,都能举一反三,迅速入职。

本教材的特点如下。

1. 动手性。每个模块的教学设计都是围绕学生动手训练进行的,通过教师简要讲解,学生根据课程要求查阅资料、分工协作、动手训练。在这个过程中,通过教师指导,学生展示,教师点评,学生修改,教师评定,使学生真正掌握每个模块所要求的工作技能。
2. 真实性。本教材的主要资料、图表、训练内容都来自企业的实际工作,典型作业来自教学过程的真实积累。
3. 实用性。在每个模块的一开始就给出应知和应会的目标,所有教学环节都围绕目标环环相扣,使学生能够边学边练。

4. 适应性。本教材的内容符合绝大多数企业的实际运作过程，也适应于不同省份、地区的教学要求。教材的实训作业只是提供一个范例，使用该教材的教师可以根据当地企业的实际情况，设计和提炼出符合当地企业运作特点的实训作业，则教学效果更好。

5. 创新性。本教材彻底摆脱了本科教学模式，也跳出了案例分析教学的框框。本教材不提供完整的参考资料、数据、计算依据，学生要完成实训任务，必须通过图书馆、网络进行资料查阅或实地调查，以获得所需的数据和计算依据。实训作业不再有统一的标准答案，教师对学生的实训作业评定和评分重点在学生完成作业的完整性、思考问题和解决问题的合理程度、团队合作精神、作业结果与实际情况的符合程度等方面。

本教材由吕超负责设计编写模块，负责全书的统稿工作，并负责编写模块 1、模块 2、模块 3、模块 4、模块 5、模块 6、模块 9、模块 15、模块 16、模块 17、模块 18；王世波负责编写模块 11、模块 12、模块 13、模块 14、模块 19、模块 20、模块 21、模块 22；林宏负责编写模块 7、模块 8、模块 10、模块 23、模块 24、模块 25、模块 26。蒋智红教师对教学 PPT 进行了统一的模版设计和加工制作。在此对参与本课程教学改革的邵雪伟教师、卢兰万教师、陈晔武教师、张星教师、李海秋教师、廖文娟教师，表示衷心的感谢。

吕 超

2011 年 12 月 12 日于杭州市嘉绿苑

目

录



模块 1 公司成立之可行性分析	(1)
1.1 可行性分析的基本知识	(2)
1.1.1 创办机会的研究	(2)
1.1.2 可行性研究	(2)
1.1.3 市场调查	(3)
1.2 可行性分析实务	(5)
1.2.1 可行性分析实务过程	(5)
1.2.2 可行性分析的能力要求	(5)
1.2.3 可行性分析实训实例	(5)
1.2.4 实训作业	(8)
模块 2 公司成立之注册登记	(9)
2.1 注册登记的基本知识	(10)
2.1.1 法律形式上的选择	(10)
2.1.2 公司成立的条件	(10)
2.1.3 公司资质审批	(12)
2.1.4 公司设立的程序	(12)
2.1.5 公司设立登记	(14)
2.1.6 公司设立的办理流程	(14)
2.2 注册登记实务	(15)
2.2.1 注册登记实务过程	(15)
2.2.2 注册登记的能力要求	(15)
2.2.3 注册登记实训实例	(15)
2.2.4 实训作业	(20)
附录一：公司设立登记申请表	(21)
附录二：公司在登记前须获行业主管部门批准的情况	(26)
模块 3 人力资源管理之员工招聘	(30)
3.1 员工招聘的基本知识	(31)
3.1.1 人力资源部工作简述	(31)
3.1.2 员工招聘	(32)
3.2 员工招聘实务	(34)

3.2.1	员工招聘实务过程	(34)
3.2.2	员工招聘的能力要求	(34)
3.2.3	员工招聘实训实例	(34)
3.2.4	实训作业	(38)
模块4	人力资源管理之员工培训	(39)
4.1	员工培训的基本知识	(40)
4.1.1	员工培训的内容	(40)
4.1.2	员工培训的形式	(40)
4.1.3	培训计划的内容	(41)
4.2	员工培训实务	(41)
4.2.1	员工培训实务过程	(41)
4.2.2	员工培训的能力要求	(42)
4.2.3	员工培训实训实例	(42)
4.2.4	实训作业	(43)
模块5	人力资源管理之组织设计	(44)
5.1	组织设计的基本知识	(45)
5.1.1	组织机构设置依据	(45)
5.1.2	组织机构设置程序	(45)
5.1.3	公司组织机构的形式	(46)
5.1.4	组织的岗位设计	(48)
5.2	组织设计实务	(49)
5.2.1	组织设计实务过程	(49)
5.2.2	组织设计的能力要求	(49)
5.2.3	组织设计实训实例	(49)
5.2.4	实训作业	(50)
模块6	人力资源管理之绩效考核	(51)
6.1	绩效考核的基本知识	(52)
6.1.1	绩效考核的内容和标准	(52)
6.1.2	绩效考核的方法	(53)
6.1.3	绩效考核的程序	(56)
6.2	绩效考核实务	(56)
6.2.1	绩效考核实务过程	(56)
6.2.2	绩效考核的能力要求	(56)
6.2.3	绩效考核实训实例	(57)
6.2.4	实训作业	(58)
模块7	办公室管理之企业文化建设	(59)
7.1	企业文化建设的基本知识	(60)



目 录

7.1.1	企业文化的概念和内涵	(60)
7.1.2	企业文化建设的基本程序	(60)
7.2	企业文化建设和管理能力实务	(61)
7.2.1	撰写一份完整的企业文化建设方案实务过程	(62)
7.2.2	撰写企业文化建设方案的能力要求	(62)
7.2.3	企业文化建设实训实例	(62)
7.2.4	实训作业	(63)
模块 8	办公室管理之会务操办	(64)
8.1	会务操办的基本知识	(65)
8.1.1	拟订会议主题	(65)
8.1.2	拟发会议通知	(65)
8.1.3	准备会议相关文件	(65)
8.1.4	会场布置	(65)
8.1.5	服务准备	(66)
8.1.6	接待、招待工作准备	(66)
8.2	会务操办实务	(66)
8.2.1	会务操办实务过程	(66)
8.2.2	会务操办的能力要求	(66)
8.2.3	会务操办实训实例	(66)
8.2.4	实训作业	(67)
模块 9	办公室管理之纠纷处理	(68)
9.1	纠纷处理的基本知识	(69)
9.1.1	纠纷的成因	(69)
9.1.2	纠纷常见类型	(69)
9.1.3	纠纷处理方式和程序	(73)
9.2	纠纷处理实务	(76)
9.2.1	纠纷处理实务过程	(76)
9.2.2	纠纷处理的素质、能力要求	(76)
9.2.3	纠纷处理实训实例	(76)
9.2.4	实训项目	(81)
模块 10	办公室管理之危机公关	(82)
10.1	危机公关的基本知识	(83)
10.1.1	突发性危机的特点	(83)
10.1.2	危机公关的“5S”原则	(83)
10.1.3	公关对象及不同的公关策略	(84)
10.1.4	危机公关方法和步骤	(84)
10.1.5	危机公关方案内容	(85)

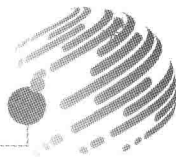
10.2	危机公关实务	(85)
10.2.1	危机公关实务过程	(85)
10.2.2	危机公关的素质、能力要求	(86)
10.2.3	危机公关实训实例	(86)
10.2.4	实训作业	(87)
模块 11	财务管理之企业财务制度设计	(88)
11.1	企业财务制度设计的基本知识	(89)
11.1.1	企业财务制度设计的依据	(89)
11.1.2	企业财务制度设计的原则	(89)
11.1.3	企业财务制度设计的内容	(90)
11.2	企业财务制度设计实务	(90)
11.2.1	企业财务制度设计实务过程	(90)
11.2.2	企业财务制度设计的能力要求	(91)
11.2.3	企业财务制度设计实训实例	(91)
11.2.4	实训作业	(94)
模块 12	财务管理之企业筹资管理	(95)
12.1	企业筹资管理基本知识	(96)
12.1.1	预测资金需求量	(97)
12.1.2	进行筹资决策	(97)
12.1.3	确定合理的资本结构	(97)
12.1.4	选择筹资渠道	(97)
12.1.5	选择筹资方式	(98)
12.2	企业筹资管理实务	(98)
12.2.1	企业筹资管理实务过程	(98)
12.2.2	企业筹资管理的能力要求	(98)
12.2.3	企业筹资管理实训实例	(101)
12.2.4	实训作业	(105)
模块 13	财务管理之企业投资管理	(106)
13.1	企业投资管理的基本知识	(107)
13.1.1	投资前的调研准备工作	(108)
13.1.2	拟订投资方案	(108)
13.1.3	初步可行性分析	(108)
13.1.4	可行性分析	(110)
13.1.5	选定投资方案进行投资	(112)
13.2	企业投资管理实务	(112)
13.2.1	企业投资管理实务过程	(112)
13.2.2	企业投资管理的能力要求	(112)



目 录

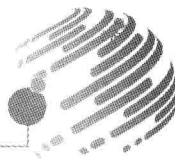
13.2.3 企业投资管理实训实例	(116)
13.2.4 实训作业	(119)
模块 14 财务管理之企业财务分析	(120)
14.1 企业财务分析的基本知识	(121)
14.1.1 材料准备阶段	(122)
14.1.2 分析财务资料	(122)
14.1.3 发现问题、找出差异	(129)
14.1.4 总结经验、提出建议	(129)
14.2 企业财务分析实务	(129)
14.2.1 企业财务分析实务过程	(129)
14.2.2 企业财务分析的能力要求	(129)
14.2.3 企业财务分析实训实例	(136)
14.2.4 实训作业	(141)
模块 15 企业纳税之增值税	(142)
15.1 增值税的基本知识	(143)
15.1.1 增值税的概念及特点	(143)
15.1.2 增值税纳税人	(144)
15.1.3 增值税的征税范围	(145)
15.1.4 增值税税率	(147)
15.1.5 增值税纳税义务发生时间	(148)
15.1.6 增值税纳税期限	(148)
15.1.7 增值税的纳税地点	(149)
15.1.8 增值税的计税依据	(149)
15.1.9 增值税税额计算与申报	(150)
15.2 增值税纳税实务	(153)
15.2.1 增值税纳税实务过程	(153)
15.2.2 增值税纳税的能力要求	(153)
15.2.3 增值税纳税实训实例	(153)
15.2.4 实训项目	(155)
模块 16 企业纳税之消费税	(156)
16.1 消费税的基本知识	(157)
16.1.1 消费税的概念和特点	(157)
16.1.2 消费税纳税人、征税范围和税目	(157)
16.1.3 消费税纳税义务发生时间	(161)
16.1.4 消费税的纳税地点	(162)
16.1.5 消费税纳税环节	(162)
16.1.6 消费税的纳税期限	(162)

16.1.7	消费税应纳税额的计算	(162)
16.2	消费税纳税实务	(166)
16.2.1	消费税纳税实务过程	(166)
16.2.2	消费税纳税的能力要求	(167)
16.2.3	消费税纳税实训实例	(167)
16.2.4	实训项目	(168)
模块 17	企业纳税之营业税	(169)
17.1	营业税的基本知识	(170)
17.1.1	营业税的概念和特点	(170)
17.1.2	营业税的纳税义务人和扣缴义务人	(170)
17.1.3	营业税的征税范围	(171)
17.1.4	营业税税目和税率	(172)
17.1.5	营业税计税依据的确定	(173)
17.1.6	营业税的减免税优惠	(177)
17.1.7	营业税的纳税义务及扣缴义务发生时间	(179)
17.1.8	营业税的纳税期限	(180)
17.1.9	营业税的纳税地点	(180)
17.2	营业税纳税实务	(182)
17.2.1	营业税纳税实务过程	(182)
17.2.2	营业税纳税的能力要求	(182)
17.2.3	营业税纳税实训实例	(182)
17.2.4	实训项目	(183)
模块 18	企业纳税之所得税	(185)
18.1	企业所得税的基本知识	(186)
18.1.1	企业所得税的概念和特点	(186)
18.1.2	企业所得税纳税义务人与扣缴义务人	(186)
18.1.3	企业所得税的征税对象	(187)
18.1.4	企业所得税税率	(187)
18.1.5	企业所得税应纳税所得额的确定	(188)
18.1.6	企业所得税应纳税额的计算	(193)
18.1.7	企业所得税的征收管理	(194)
18.2	企业所得税纳税实务	(195)
18.2.1	企业所得税纳税实务过程	(195)
18.2.2	企业所得税纳税的能力要求	(196)
18.2.3	企业所得税纳税实训实例	(196)
18.2.4	实训项目	(198)



模块 19 生产运作管理之生产运作系统设计	(199)
19.1 生产运作系统设计的基本知识	(200)
19.1.1 市场调研、需求分析	(200)
19.1.2 产品开发和工艺选择	(200)
19.1.3 生产设施选址与布置	(202)
19.1.4 工作设计	(204)
19.2 生产运作系统设计实务	(205)
19.2.1 生产运作系统设计实务过程	(205)
19.2.2 生产运作系统设计的能力要求	(205)
19.2.3 生产运作系统设计实训实例	(206)
19.2.4 实训作业	(210)
模块 20 生产运作管理之生产运作系统运行	(211)
20.1 生产运作系统运行的基本知识	(212)
20.1.1 市场预测	(212)
20.1.2 生产计划	(213)
20.1.3 供应链管理	(215)
20.1.4 生产作业计划与控制	(217)
20.2 生产运作系统运行实务	(219)
20.2.1 生产运作系统运行实务过程	(219)
20.2.2 生产运作系统运行的能力要求	(219)
20.2.3 生产运作系统运行实训实例	(220)
20.2.4 实训作业	(228)
模块 21 生产运作管理之生产运作系统维护	(229)
21.1 生产运作系统维护的基本知识	(230)
21.1.1 设备管理	(230)
21.1.2 质量管理	(231)
21.1.3 安全生产管理	(234)
21.2 生产运作系统维护实务	(236)
21.2.1 生产运作系统维护实务过程	(236)
21.2.2 生产运作系统维护的能力要求	(237)
21.2.3 生产运作系统维护实训实例	(237)
21.2.4 实训作业	(238)
模块 22 生产运作管理之生产运作日常管理	(239)
22.1 生产运作日常管理的基本知识	(240)
22.1.1 准时生产和精益生产系统	(240)
22.1.2 项目管理	(243)
22.1.3 物料需求计划	(244)

22.1.4	“5S”管理	(245)
22.2	生产运作日常管理实务	(248)
22.2.1	生产运作日常管理实务过程	(248)
22.2.2	生产运作日常管理实务的能力要求	(248)
22.2.3	生产运作日常管理实训实例	(248)
22.2.4	实训作业	(249)
模块 23	市场营销之目标市场决策	(250)
23.1	目标市场决策的基本知识	(251)
23.1.1	目标市场决策的概念和内涵	(251)
23.1.2	市场细分	(251)
23.1.3	目标市场选择的原则	(252)
23.1.4	市场定位	(252)
23.2	目标市场决策实务	(253)
23.2.1	目标市场决策实务过程	(253)
23.2.2	目标市场决策的能力要求	(253)
23.2.3	目标市场决策实训实例	(253)
23.2.4	实训作业	(255)
模块 24	市场营销之产品设计与策划	(256)
24.1	产品设计与策划的基本知识	(257)
24.1.1	超越有形实物——市场营销中的产品含义	(257)
24.1.2	核心产品含义	(257)
24.1.3	形式产品含义	(257)
24.1.4	延伸产品含义	(257)
24.1.5	产品设计与策划的基本原则——在三个层次上进行系统化设计与规划	(257)
24.2	产品设计与策划实务	(258)
24.2.1	产品设计与策划实务过程	(258)
24.2.2	产品设计与策划的能力要求	(258)
24.2.3	产品设计与策划实训实例	(258)
24.2.4	实训作业	(259)
模块 25	市场营销之渠道策划与管理	(260)
25.1	渠道策划与管理的基本知识	(261)
25.1.1	渠道的含义与类型	(261)
25.1.2	影响分销渠道选择的因素	(261)
25.1.3	渠道策略	(262)
25.1.4	渠道管理	(263)
25.2	渠道策划与管理实务	(264)
25.2.1	渠道策划与管理实务过程	(264)



目 录

25.2.2	渠道策划与管理的能力要求·····	(264)
25.2.3	渠道策划与管理实训实例·····	(264)
25.2.4	实训作业·····	(266)
模块 26	市场营销之营业推广促销策划·····	(267)
26.1	营业推广促销策划的基本知识·····	(268)
26.1.1	营业推广的内容和程序·····	(268)
26.1.2	营业推广目标·····	(268)
26.1.3	选择营业推广工具·····	(269)
26.1.4	制定营业推广方案·····	(269)
26.1.5	营业推广组织·····	(269)
26.2	营业推广促销策划实务·····	(270)
26.2.1	营业推广促销策划实务过程·····	(270)
26.2.2	营业推广促销策划的能力要求·····	(270)
26.2.3	营业推广促销策划实训实例·····	(270)
26.2.4	实训作业·····	(271)
参考文献	·····	(272)

模块 1

公司成立之可行性分析



实训目的

通过本模块的实训教学与学习,使受训人员了解组建公司的前期准备工作的内容与程序,学习可行性分析的方案设计、数据采集与处理、调查的实施、调查报告和可行性分析报告的撰写,学习如何进行分工协作,共同完成调研工作。



应知目标

- 行业分析的内容;
- 环境分析的内容;
- 可行性分析的内容;
- 市场调查的方法;
- 市场调查的要求;
- 市场调查的内容;
- 市场调查的程序。



应会目标

- 资料收集和整理能力;
- 调查方案设计能力;
- 调查计划的执行能力;
- 数据处理能力;
- 可行性分析能力;
- 编写可行性分析报告(含调查报告)的能力。

1.1 可行性分析的基本知识

组建一家公司前一般要经过创办机会的研究、可行性研究、市场调查等过程。

1.1.1 创办机会的研究

创办机会的研究是分析公司组建的可能性。它包括对所要成立的公司的环境、发展前景、基础条件等方面的研究。具体包括以下内容。

1. 行业分析

行业分析的主要内容有：

- (1) 拟组建公司所在行业在国民经济中的地位和作用；
- (2) 该行业的规模、发展变化的趋势、环境条件、增长幅度；
- (3) 拟组建公司所提供的商品或服务的需求及趋势分析；
- (4) 支持该行业发展的财政、金融、税收和其他有关政策。

2. 环境分析

环境分析的主要内容有：

- (1) 拟组建公司的经营环境分析；
- (2) 拟组建公司的自然环境分析；
- (3) 拟组建公司的社会文化环境分析；
- (4) 拟组建公司的政治和宏观经济环境分析。

创办机会的研究的核心是拟组建公司所提供的商品或服务的需求及趋势分析，在创办机会研究的基础上，寻找创办机会，确定创办意向。

1.1.2 可行性研究

通过创办机会的研究，从总体上确定了公司的创办意向，但要将这种意向变成实际行动，还需要在创办机会的研究的基础上对市场、经济、社会等方面进行进一步的论证。

1. 市场的可行性研究

(1) 目标客户群的分析。拟组建公司提供的商品或服务的目标客户群的年龄、性别、文化程度、收入水平、职业等。

(2) 相同或相似商品（服务）分析。市场上类似商品或服务的特点、范围、主要客户群等。

(3) 营销策略分析。提供相同或类似的商品或服务的公司的促销手段、广告特点、商品或服务的特点等。

2. 财务上的可行性研究

财务上的可行性研究的主要内容有：

- (1) 投资规模及资金的保证程度；
- (2) 资金的筹措渠道；
- (3) 经营成本的估算；
- (4) 投资回收分析；
- (5) 赢利能力及趋势分析。

1.1.3 市场调查

组建公司前，对市场进行深入细致的调查，有计划地收集、整理、分析市场的各种所需信息，为可行性分析提供科学、可靠的数据，是公司组建准备的重要环节。

1. 市场调查的方法

(1) 问卷调查。

问卷调查是通过设计调查问卷，由被调查对象填写问卷从而获取调查信息的方法。问卷调查的优点是如果设计得当，被调查者积极配合，那么获得的信息的可靠性高；缺点是工作量大，具体执行难度较大。

(2) 访谈调查。

访谈调查是通过事先准备好的问题，对被调查对象进行现场提问从而获取信息的方法。该方法的优点是简单易行，执行起来比较灵活；缺点是获取的信息的可靠性较低。

2. 市场调查的基本要求

(1) 客观公正。

市场调查的信息和数据是可行性分析和研究的基础，信息和数据的真实程度直接影响可行性分析和研究的结果，因此，在调查过程中，必须做到客观公正，严禁弄虚作假。

(2) 认真细致。

市场调查是一项非常繁杂的工作，要求调查者在方案设计、对象选择、数据处理等方面做到认真细致，各个环节都要考虑周密。

(3) 选择有效的方法。

采用问卷法还是访谈法，或者是两种方法同时采用，需要根据调查的内容、对象、地点、人力、财力、物力、时间限度等进行综合考虑。

(4) 充分准备。

调查者在调查前要对人力、物力、财力等做出合理的安排，对调查地点、时间等要充分考虑被调查者的便利，以及调查的有效性。

(5) 遵守调查纪律。

在调查过程中，调查人员要注意仪容仪表，注意行为举止和谈吐技巧，调查人员应遵纪守法，尊重被调查者的意愿、风俗习惯和保密制度等。