现代企业管理

制度体系

（第五分册）

戴文龙　编著

广东经济出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

目　录

(第五分册)

前言 …… (1)

第十七章　信息系统管理制度

企业信息管理的工作环节与要求 …… (3)
企业信息生成与利用的管理 …… (13)
公司信息管理规定 …… (27)
办公自动化系统管理办法 …… (37)
计算机网络系统管理制度 …… (43)
公司网站维护管理办法 …… (57)
公司信息保密管理制度 …… (63)

第十八章　财务会计管理制度

企业财务管理工作的任务要求 …… (71)
企业全面预算管理工作要求 …… (85)
企业对各类票据的使用规范 …… (98)
会计核算规定 …… (107)
公司资产清查盘点制度 …… (137)
企业成本管理工作制度 …… (147)
成本核算管理规定 …… (173)
流动资金管理规定 …… (190)
固定资产管理制度 …… (201)

财务收支管理规定 …… (214)
财务会计工作制度 …… (228)

第十九章　市场营销管理制度

市场调查与分析制度 …… (239)
市场营销计划的编制与管理规定 …… (253)
产品销售计划与生产衔接的规定 …… (265)
销售促进的方案策划与管理 …… (272)
客户关系管理工作要点 …… (289)
售后服务管理办法 …… (298)
客户投诉处理办法 …… (307)
销售人员的激励管理规定 …… (317)
销售人员工作要求及业务处理规定 …… (322)
营销片区驻外人员管理条例 …… (330)
营销片区当地人员管理办法 …… (341)
客户档案管理制度 …… (344)
进出口业务处理程序规定 …… (355)

第二十章　企业合同管理与示范文本

公司合同管理办法 …… (375)
公司合同风险的防范 …… (384)
合伙合作合同 …… (394)
联营联盟合同 …… (400)
经济承包合同 …… (407)
劳动聘用合同 …… (413)
买卖合同 …… (420)
加工承揽合同 …… (428)
技术能力合同 …… (432)
仓储保管合同 …… (446)
借款合同 …… (452)

租赁合同 …… (460)

现代企业管理制度体系（一至六分册）目录索引 …… (467)
编后语 …… (481)

第十七章　信息系统管理制度

需要全本请访问 www.ertongbook.com

题目	企业信息管理的工作环节与要求	编号	
		页码	共 10 页第 1 页

1. 目的作用

信息管理是企业重要的基础管理工作。企业的信息无时不在，信息的传播无处不有，企业经营的好坏与信息管理的水平高低息息相关。因此企业的管理者必须要科学地管理信息，对信息正确地进行收集、鉴别、处理、整合、使用，使企业的经营在信息高地上决胜于未来。

2. 管理职责

企业的信息贯穿于企业经营工作的各个环节，作为一种基础管理的方法和要求，企业各层级的管理者均应自觉遵循信息管理的准则要求，在日常工作中认真地贯彻执行。

3. 主题释意与分析

信息是系统要素之间互相联系的特殊形式。信息与组织的结构有着密切关系，它可以反映客观事物的运动过程在时间和空间上的分布状态和变化程序。

信息在企业经营管理工作中，有着重要的作用。首先，信息是企业计划决策的依据。企业只有掌握了大量的外部信息和内部信息，才能知道要做什么，何时去做，由谁来做，以及如何去做等。才能够把企业系统整体目标和计划制定得正确，符合实际。其次，信息是对经营活动进行有效控制的工具。企业在生产经营中的人流、物流、资金流，是按照有关信息所规定的路线、要求和时间进行流动的。信息对它们起着控制作用。同时，信息又对企业各单元，在经营活动中的相互配合与工作衔接起着协调作用。特别是当组织行为与目标发生偏离时，通过信息反馈，可以使管理者及时地采取措施进行调整与纠偏，保证企业整体目标和计划的实现。

编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

(续表)

题目	企业信息管理的工作环节与要求	编号	
		页码	共 10 页第 2 页

在企业中，信息语言是全方位的，它来自于企业经营的所有方面，其触角又是四通八达的。我们从“企业信息流动循环图”（见附件一）中可以看到，企业信息系统以企业结构为载体，渗透到企业经营管理的各个角落。正因为如此，企业必须将信息系统的建设和完善，作为经营管理的一项重要任务。

目前，现代信息技术的不断发展，为企业全方位获取信息、处理信息、使用信息提供了条件，今后企业经营及商业竞争的优劣，将越来越突出地反映在对信息的把握与运用这个方面。

4. 企业信息管理的总体要求

4.1　完整性要求

企业的信息，按其来源可分为外部信息与内部信息。按其特点也可以分为两类。一类是具有相对稳定性的信息，如各种技术文件、定额、标准、规章制度等；一类是经常变化的信息，如反映企业外部环境变化的和反映企业生产经营实际进程情况的信息等。所谓要完整，就是对上述各类信息都要收集起来，使管理者在经营决策时，能对情况进行全面、系统的分析。

4.2　及时性要求

就是对信息必须以最快的速度进行处理。一是要求信息管理人员适时地记录、收集出现的各种信息；二是要求以最快的速度加工和传递给各有关部门。信息具有时效性，其价值与提供的时间成反比，时间的延误，将会使信息的价值贬低或丧失。

4.3　真实性要求

即信息一定要反映真实情况。信息管理人员在收集过程中必须保证信息的真实性与可靠性，在加工过程中必须防止和减少各种干扰，保证信息不失真。企业如果用不准确的信息作为决策依据，将会给企业酿成大祸。

编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

(续表)

题目	企业信息管理的工作环节与要求	编号	
		页码	共 10 页第 3 页

4.4　适用性要求

指信息的处理必须适合企业管理的需要，便于利用。在收集阶段，信息要有针对性；在加工阶段，必须根据管理的需要进行分类整理，便于传输、利用；在传输阶段，必须适应本企业的要求和情况，寻找相适应的高效的媒介手段；在存贮方面，分类、登记、编码、归档要便于今后的查询和利用。

4.5　经济性要求

信息的处理必须考虑经济和社会效益。经济的要求包括两个方面：一是要求以最低的费用支出来获得更多的信息；二是要求以最低的成本获得更有价值和有较大效用的信息。要做到经济，就要建立节约而又高效的信息处理系统。

5. 信息处理过程的工作要求

企业的信息很多，但决非可以简单地使用。从来自各种信息源的信息到信息的使用，其间有一个信息处理过程。从企业信息处理流程图 (见附件二)，可以看到其中信息收集、信息加工、信息整合是关键环节。企业各级管理者应按照以下的要求，做好工作。

5.1　信息收集工作要求

5.1.1　应将企业各项管理工作纳入到信息收集的视野中，要从全面联系的观点来认识事物。因此，必须广辟信息来源，确保信息的全面、完整。

5.1.2　强调全员信息意识。应教育所有员工，使他们认识到企业的各种记录、报表、统计数据，都是重要的信息收集工作，应积极参与，认真执行。

5.1.3　要重视信息变化及流向的分析与预测，对重大信息变动，要早做准备，以掌握工作的主动。

5.1.4　强调信息收集的及时、准确和信息内容的真实性与有效性。

编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

(续表)

题目	企业信息管理的工作环节与要求	编号	
		页码	共 10 页第 4 页

5.1.5　应建立责任制和激励机制。

5.2　信息加工的工作要求

5.2.1　鉴别时应透过现象看本质区别真伪，使其获得准确的定性和定位。

5.2.2　信息的分类应有利于后面所进行的信息处理及信息使用，如按功能分类，按决策分类，按关系分类，按运行要求分类，按急缓分类等。

5.2.3　信息分析应注意方法，要抓住重点要点，特别应注意信息的变动趋势及潜在作用。

5.2.4　信息评估时应注意信息资源与企业经营的需求联系，信息必须有使用价值，信息库决不可成为垃圾库，对项目信息的评估应全方位把握。

5.3　信息整合工作要求

5.3.1　应站在企业发展的观念和全局的高度对信息整合操作。

5.3.2　通过整合后的信息要求应是：系统、清晰、优化、适用。

5.3.3　信息整合是一项人、机并用的高智能化活动，企业应做好信息网络功能的改进、提升、完善工作，并对工作人员的专业培训及素质提升给予重视。

6. 信息传递的工作要求

信息的传递方式很多。按传递方向可分为单向传递与双向传递，单向传递又有下行传递和上行传递之分；按传递的手段又可分为书面传递、口语传递、电讯传递、网络系统传递等。不论何种方式传递，均应做好以下事项：

6.1　信道要畅通。在接收、反馈、中转各环节中，层次设置应合理，要除去不必要的环节。

6.2　传递要如实。不论是接收或是反馈，传递人员要实事求是地做到真实反映情况，不能凭自己的想法任意取舍或歪曲。

编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

(续表)

题目	企业信息管理的工作环节与要求	编号	
		页码	共 10 页第 5 页

6.3　方式要合适。每个企业均应设置多种信息传递方式，要根据不同信息的特点、性质、量、传递范围、速度要求来选择各自不同的传递方式。

6.4　要注意安全。对所传递的信息内容中有保密要求的，应格外细心，要有保密意识，严格遵守保密规定，防止传递过程中发生泄密、被篡改、失窃等事故。

6.5　手续要齐全。信息管理是有组织的行为，信息传递的接收、反馈、中转各环节的经办人员均应责任分明，要注意交接登记，办理必要的记录作为备查。

6.6　传递要及时。对所传递的信息，要注意它的时效期和信息使用的急缓要求，一定要及时地传递到位。

6.7　要有保障措施，使信息传递工作规范进行。主要有以下方面：

6.7.1　加强机构的建设，使信息管理机制在企业内各职能部门能有效动作，保证企业信息流的畅通。

6.7.2　强调信息管理的计划性、目的性、程序化，使信息的传递工作在统一的指挥下，按规定的路线，有序地进行。

6.7.3　要有相关的工作标准，这些标准应根据不同的传递手段来分别规定不同的内容。使作业人员明白：何种信息应采用何种方法去作业。

6.7.4　建立必要的工作督察制度和奖惩规定，以促进工作效率的提高，并可提高工作人员的责任心，保证工作质量。

7. 信息沟通的工作要求

做好信息沟通，对整个管理系统的工作协调、高效运转起着至关重要的作用。企业系统的信息沟通一般可分为下行沟通、上行沟通和横向沟通三种，其工作要求如下。

编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

(续表)

题目	企业信息管理的工作环节与要求	编号	
		页码	共 10 页第 6 页

7.1　按隶属关系由上而下的下行沟通

下行沟通主要目的是将上级的管理意图、目标、任务、工作要求等信息逐级传递给下层，使各层级工作人员明白自己应该做什么，怎么去做。同时还应了解自己工作的价值，以增强合作意识。在进行下行沟通时，上层管理者应当注意的事项有：

7.1.1　做好上下级之间的交融，以缩短相互之间的心理距离。做好心理交融，可以改善上下级之间的关系，使员工支持领导者的工作，消除心理障碍。

7.1.2　要运用“一致性吸引”原则，使上级的指令能顺畅地传达下去，并得到认真的贯彻。因为只有当企业的利益与员工的利益融为一体时，员工才会自觉认真地去做好他应做的事。

7.1.3　上级作出新指示采取新措施时，应讲明作用、意义及为何要这么做的道理，要尽可能地将这方面的信息传达给下属，使下属人员充分明白上级的意图，明白工作的重要性，就会格外重视，把事情做好。

7.1.4　上级一定要克服官僚主义，为避免盲目下指示，必须对下层的工作状态和思想状况进行了解和掌握。因此，要与下级多联系、多交流，做好调研工作。

7.2　按组织隶属关系，由下而上的上行沟通

上行沟通主要目的是为全员参与管理提供条件和机会。有效的上行沟通，可以使上层管理者了解到下面的情况，听取员工发表有价值的意见。企业要发挥上行沟通的功效，应建立必要的保障制度：

7.2.1　建立申诉制度。通过这一制度，反映和揭示各级管理层工作中的问题，有利于改善管理，纠正偏误，有效解决下级管理人员和员工的困惑和一些现实问题。

编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

需要全本请访问 www.ertongbook.com

(续表)

题目	企业信息管理的工作环节与要求	编号	
		页码	共 10 页第 7 页

7.2.2　建立建议制度。通过这一制度，鼓励下级管理人员和员工积极参与公司的各项管理活动，踊跃提出合理化建议和各种方案意见，可以集思广益，优化管理。

7.2.3　建立汇报对话制度。通过这一制度，加强上下级之间的工作信息沟通，使上级领导者直接了解下面的情况和听取意见，以便改进工作。

7.3　平级之间的横向沟通（或称平行沟通）

横向沟通又可按管理的层级分为高层人员之间的沟通、中层管理人员之间的沟通、基层管理人员之间的沟通等。这种沟通大多发生于不同命令系统间而地位相当的人员之中，因此会给沟通带来复杂性和一定的难度。

考虑不同层级的人员文化、修养背景的差异等因素，横向沟通的方式要视具体情况区别对待。但总的要求是：沟通的双方应以大局为重，克服本位主义，只有互相增进理解，才能做到互相支持，实现业务工作上的协调和配合。在具体问题上处理原则应是：一般问题，及时协商；重要问题，按文件规定办理；在没有文件依据时按上级批示处理。

8．附件

附件一——企业信息流动循环图
附件二——企业信息处理流程图
附件三——信息情报快速反应模式工作流程图

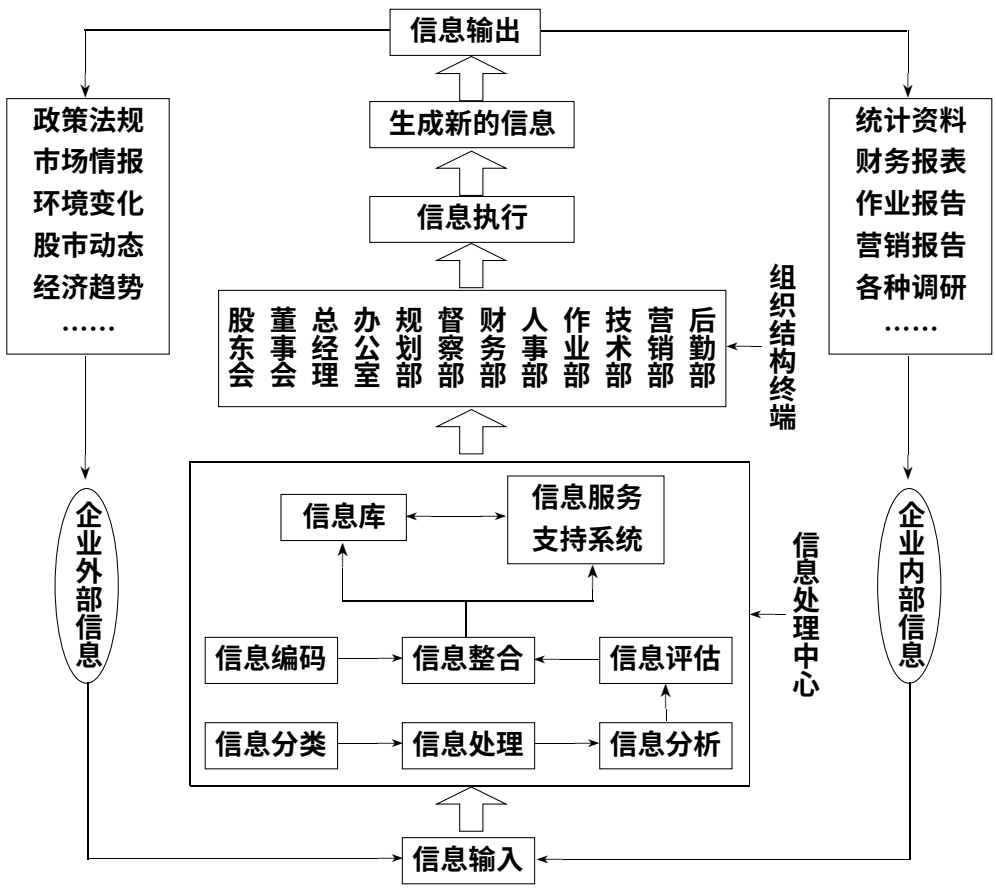
编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

(续表)

题目	企业信息管理的工作环节与要求	编号	
		页码	共 10 页第 8 页

附件一：

企业信息流动循环图



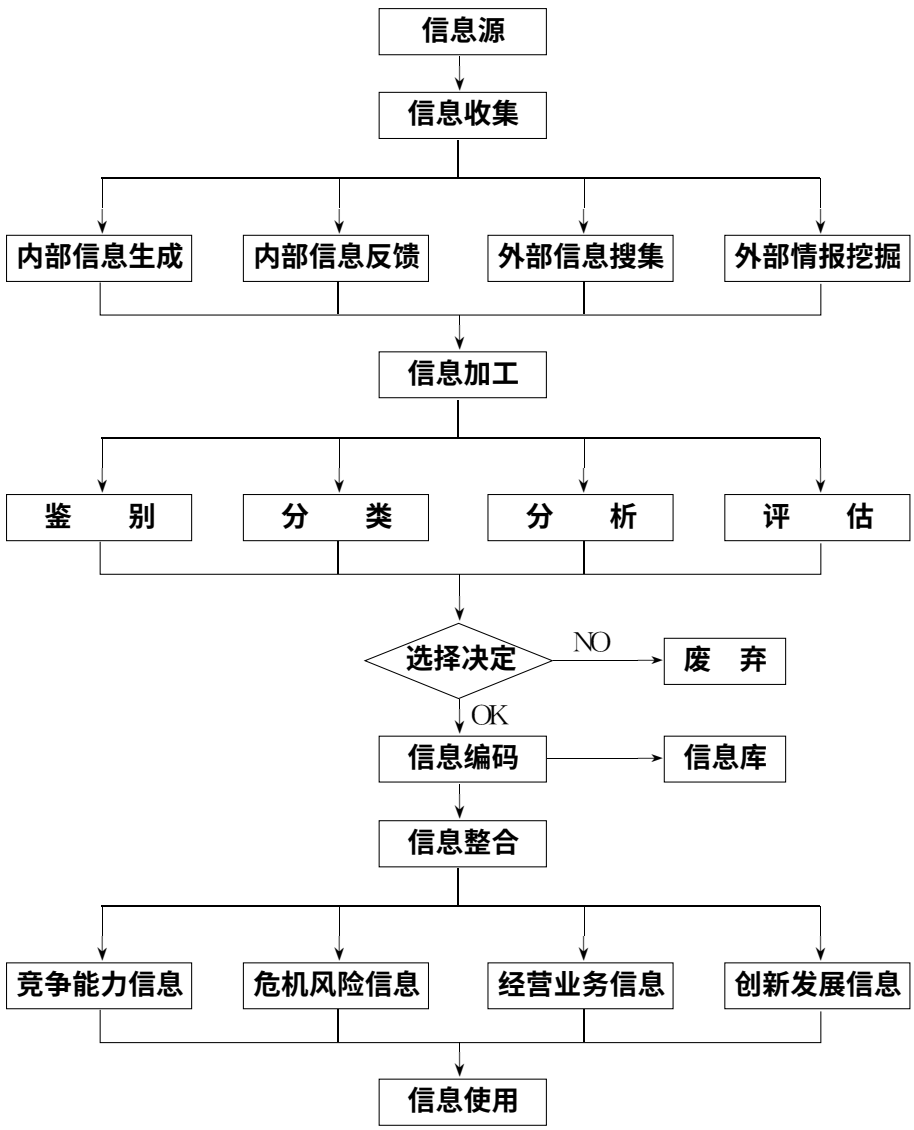
编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

(续表)

题目	企业信息管理的工作环节与要求	编号	
		页码	共 10 页第 9 页

附件二：

企业信息处理流程图



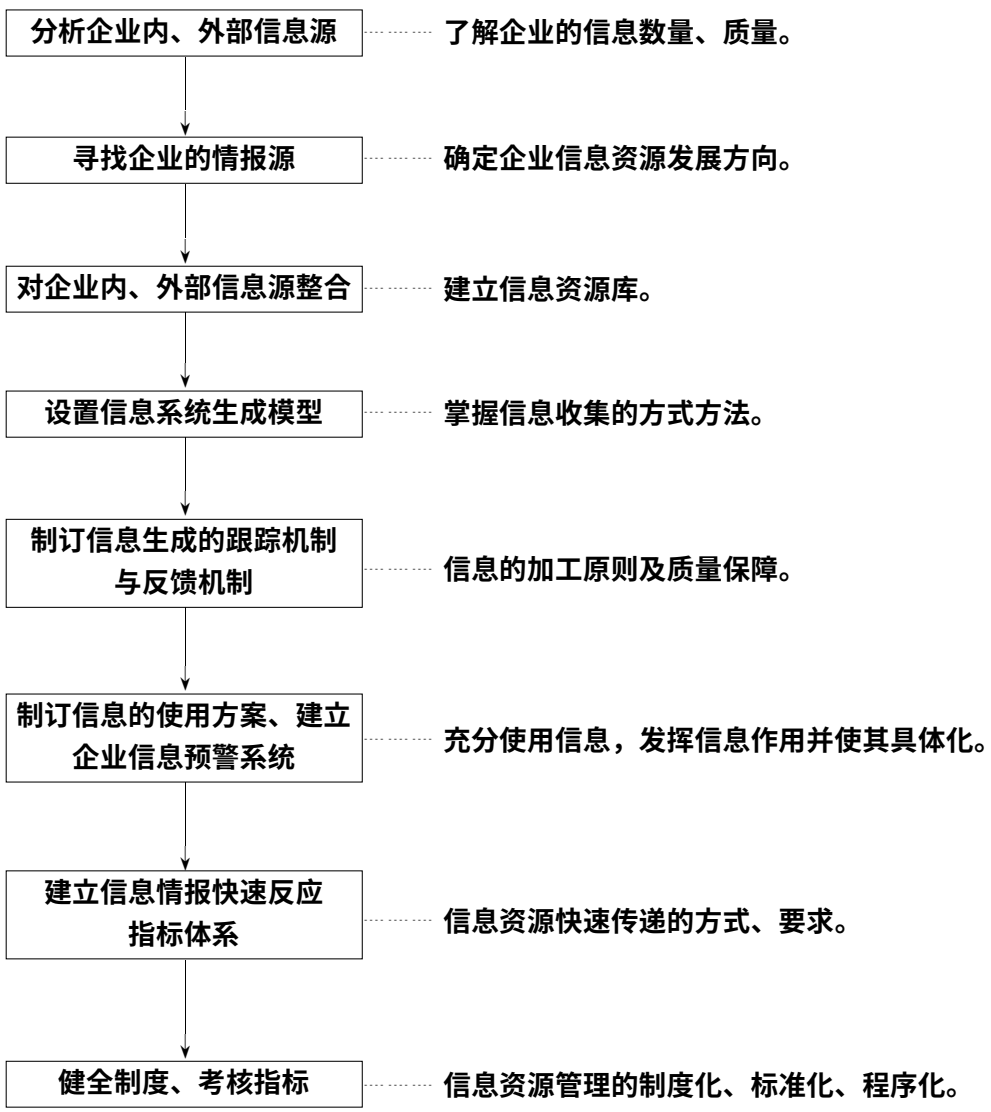
编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

(续表)

题目	企业信息管理的工作环节与要求	编号	
		页码	共 10 页第 10 页

附件三：

信息情报快速反应模式工作流程图



编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

题目	企业信息生成与利用的管理	编号	
		页码	共 14 页第 1 页

1. 目的作用

企业信息生成与利用，是企业信息管理的最重要部分。企业信息生成与利用的目的与作用主要是反映和揭示企业所进行的经济活动背后的本质特征。信息数据的变化是经济活动的晴雨表，它能为企业及时提供经营决策所需要的信息数据支持，使企业经营管理的活动和方针、目标设计更加合理、完善。

2. 管理职责

2.1 统筹规划部调研科负责市场信息收集、调研、分析，通过整合处理为企业的经营决策提供市场信息方面的资料和依据。

2.2 公司统计部门负责对企业产品生产经营过程中所发生的经济行为和新产生的信息资料（指标值）进行归集、统计、核算与分析，并负责反馈到各有关部门和有关领导。

2.3 公司财务部门负责通过各财务报表反映企业经营成果，并负责做好财务分析，将经营状况的信息资料传递给领导层为下期的经营活动提供财务信息方面的数据资料。

2.4 公司各职能部门均应为以上三方面的工作提供信息支持。

3. 主题释意与分析

企业的信息管理工作是一项十分复杂细致而又重要的工作。因为经营活动需要接收来自各方面大量的信息，同时经营过程又不断地产生着大量新的信息，这些错综复杂的信息，其初始状态并非都可以直接进行利用，需要进行各种技术处理，经过这些处理后，所生成的有价值的信息资料，才是企业经营活动可以利用的资料，才能为经营决策提供有用的数据依据。因此，企业需要做好信息生成与利用的管理工作。

企业经营需要实行有效的控制，一般采用的方法有预先控制（或称事前控制）、现场控制（或称过程控制）、反馈控制（或称事后控制）。三种控制均需要信息的支持，为了提高控制的效率，必须抓住影

编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

(续表)

题目	企业信息生成与利用的管理	编号	
		页码	共 14 页第 2 页

响系统运转的主要因素，实行重点控制。因此，信息管理要适应控制的需要，也要抓住重点。第一，要抓好市场信息的生成与利用。市场信息是企业外部信息中最重要的内容，企业的经营必须要根据市场环境的变化来调整内部的管理，这是企业预先控制最重要的信息管理工作任务。第二，要抓好内部统计信息的生成与利用。统计工作不仅仅是对原始信息资料的收集，更重要的是对现有资料的发掘，它所生成的统计信息是企业现场控制（过程控制）的依据。第三，要做好财会信息的生成与利用。企业的财会是企业经营管理者的视觉器官，财会部门通过对资金的管理，密切地监督和记录了企业经营活动的方方面面，财会信息为企业经营的反馈控制提供了依据，同时通过财务成果的反映和经验的总结，也为下一阶段的经营决策产生着重要的作用。

可见，企业在众多的信息管理工作中，应重点抓好上述三方面的工作。

4. 市场信息生成与利用的工作步骤

该项工作应按照市场情况调查、信息分析研究、信息整合、管理系统分析、提出行动方案等五个步骤进行，并做好相关的工作。具体见市场信息生成利用流程图（附件二）。

4.1　市场情况调查

调查的内容应根据企业的经营情况来决定，但主要内容应不离开以下几方面：

4.1.1　市场需求调查。应取得顾客的购买动机、购买力、潜在需求、需求变动趋势等方面的信息资料。

4.1.2　目标市场调查。应取得用户和市场分布情况以及主要用户、一般用户、零星用户的不同消费特点与拓展市场、开发潜在市场的方向和可能程度等方面的信息资料。

4.1.3　行业调查。应取得行业现状、行业政策、发展趋势、前景等方面信息资料。

编制人：	审核人：	批准人：
日　期：	日　期：	日　期：

需要全本请访问 www.ertongbook.com