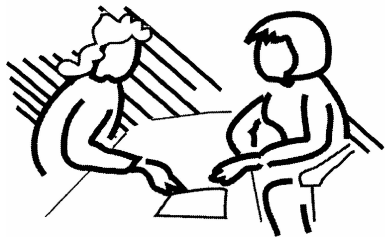


第一章

CHAPTER 1

资料与档案的收集



第一节 资料与档案的收集范围

第二节 资料与档案的收集方式

第三节 资料与档案的平时管理



王洁是李总的秘书,一大早就在赶一份下午员工大会要用的文稿。总经理打电话来说:“小王,你马上帮我昨天宏宇公司刘总发给我的传真给我,还有,中午我要请刘总吃饭,你帮我订一个包间,记住要选一家合刘总口味的酒店。”

王洁赶快放下手中的活去找那份传真,“糟了,我放哪儿去了呢?昨天明明放在这个红色的文件夹里了啊,怎么就没有了呢?”王洁急了,心想:算了,先订餐吧。正好她昨天去了一家湘菜馆,觉得不错,就那儿了。于是她很快订好了那家湘菜馆的包间。接着,她就给李总打电话说传真实在找不到了,能否让对方再发一份。李总皱了皱眉头,说:“那只能这样了。”

中午,李总问王洁:“包间订好了吗?”“订好了,就在咱们公司附近那家湘菜馆。”没想到李总听后很生气:“你怎么能订湘菜馆呢?刘总是江苏人,不喜欢吃湘菜,你不知道吗?赶快给我重找一个地方。”可是这个节骨眼上到哪儿去找合适的包间呢?好多地方只有大厅了,没法谈生意,结果只好将就在那家湘菜馆点了一些不太辣的菜。最终,好好的生意硬是没做成。

想一想

生意为什么没做成?王洁的行为有什么失误吗?

点评:这个案例中,秘书王洁的失误主要有两点:一是没有做好资料与档案的收集工作,传真没有收集好,客户的重要传真应当收集,处理完毕后,要采用文电合一的方式归档;二是没有主动收集客户喜好方面的资料,不知道刘总喜欢吃什么菜,没有选对酒店。

拥有资料与档案方可为上司提供资料与档案服务。秘书是上司重要信息员,千万不可经常有“‘书’到用时方恨少”的感觉。这个“书”,在秘书工作中就是资料与档案。一个优秀职业秘书在上司需要时,必须及时提供准确资料与档案。已故著名评论家伊腾肇氏在谈到秘书工作时,有这样一段意味深长的评论:“秘书应当努力使自己成为领导眼睛、领导耳朵、领导手和脚,但绝对不要成为领导大脑。做领导目、耳、手、足的意思就是为领导收集情报,推荐好书,结交诤友,以让领导纵观天下风云。”^①于是,收集就成了资料与档案工作的第一个环节,这项工作直接决定了秘书提供资料与档案质量,也影响着后续工作质量。本章主要探讨资料与档案收集范围、收集方式以及它们的平时管理。在此之前,先需要了解什么是资料,什么是档案。

知识链接 资料、档案的概念界定

为了界定本书主题定位的概念,有必要对本书的两个关键词——资料与档案的含义作出解释。

在秘书部门,资料是为协助工作的完成留存备查的一切公开或内部的不同载体形式的文字、图片、声像材料。资料在组织中的主要意义是备以查考,它的形式是多种多样的,只要能为工作提供帮助的材料都可以称为资料。档案是社会组织或个人在社会实践活动中直接形成的具有保存价值的原始记录。档案在组织中存在的主要意义在于存史、备考和社会利用。资料与档案都是秘书工作不可或缺的重要资源,这二者之间有联系也有区别。“资料是现实中最接近档案、与档案关系最为密切的概念(事物)。人们在现

^① 文同. 企业秘书管理手册. 北京:企业管理出版社,2002:169.

实生活中常常将这两个概念混为一谈,尤其是常常将档案称作资料。从逻辑上讲,这两个概念的外延有大面积重合,且资料的外延一般说来要大于档案。但其内涵上的区别,认真分析后还是比较明显的。资料是一个相对性、动态性极强的概念,其外延极为宽泛。一般说来,凡是对人们研究、解决某一问题有一定价值的所有相关信息均可称为资料,而无论其具体是什么,文书、档案、图书、报刊、文章、录音录像乃至文物等,只要对于人们研究解决某一问题有信息支持价值,都可看成是资料;也无论其处于何种状态——是被集中保存在某处,还是散存于各处有待人们去搜集、整理。而档案则没有资料的那种相对性与动态性。所以档案可以被人们作为资料看待并使用,但资料却不能作为档案看待并使用。”^①本书的“资料”和“档案”都取其本意。

与本书的“资料”和“档案”相关的概念还有信息、文件等。将在下面作出区别。

第一,资料与信息区别。资料与信息在秘书工作中都是必不可少的。《现代汉语词典》对“资料”有两个解释,其中与本书所谈的“资料”有关的解释是:“用作参考或依据的材料。”^②《现代汉语词典》对“信息”的解释比较简单:“音信、消息;用符号传送的报道,报道的内容是接收符号者预先不知道的。”本书的观点是:资料中保存了大量的信息,信息是从资料中获取的,信息对当前工作起着直接指导作用,资料是保存备查的,资料被利用时就成了信息。陈合宜认为:“资料可以看成是信息物化后的一种存在形式。由于信息接收者不同,资料中可能蕴藏着大量的信息,成为获取信息的

^① 冯惠玲,张辑哲,档案学概论,北京:中国人民大学出版社,2001:12.

^② 中国社会科学院语言研究所词典编辑室.现代汉语词典(第5版).北京:商务印书馆,2006:1801.

原料,也可能不包含信息。”^①所以,要求秘书做好资料的管理就是要尽量通过收集、整理和加工留存将来可以成为信息的资料。当然,信息的来源不限于资料,也包括本书所谈的“档案”等。在现实工作中,资料与信息很难严格地区分,二者经常相互交叉。通常,具有现实效用的资料就是信息,信息的现实效用完成后又可以成为资料。

第二,档案与信息的区别。从逻辑上讲,档案与信息是一种概念与属概念的关系:档案是信息的一种,是信息大家族中的一个重要成员。档案的角色、地位,是由档案的本质特性即档案在社会生活中的根本价值、作用所决定的,同时也是在档案与其他信息的区别中表现出来的。档案是一种最真实、最可靠、最具权威性与凭证性的原生性固化信息,档案是信息之根——确定性与可靠性的最高体现形式和实存形态。

第三,档案与文书的区别。档案与文书的关系主要是实存形态上的直接转化关系。文书尤其是其定稿因具有较强的原始记录性,所以可直接转化为档案。档案与文书还是有区别的:一是文书并不都能转化为档案,只有具有查考价值且处理完毕的那一部分文书才能转化为档案;同时,档案不仅包括过去的文书,还包括大量非文书类(如音像)的原始记录。二是两者本质不同,文书本质上是人们处理、解决现时性具体事务、问题的信息传递工具;而档案的本质则是已往社会实践的原始记录物。所以,从逻辑上讲,两者的外延有交叉,但内涵不同。^②

当然,与资料和档案相近的概念还有图书、情报等,秘书都应当将其区分清楚。

① 陈合宜. 秘书学. 广州:暨南大学出版社,2005:185.

② 冯惠玲,张辑哲. 档案学概论. 北京:中国人民大学出版社,2001:10~11.

第一节 资料与档案的收集范围

案例

秘书王洁平时非常注意资料和文件的收集保存,凡是工作活动中接触到的各种资料和文件都会收集起来,存放在抽屉里。日积月累,文件、广告、宣传材料、参考书等已经填满了王洁好几个抽屉。一天,行政经理找到王洁要查阅一份市场调查报告,王洁望着几个抽屉的资料和文件真有些不知所措,急得满头大汗,翻来翻去却怎么也找不到行政经理要的那份报告。看到这种情景,行政经理对王洁说:“收集资料 and 文件是必要的,但不能什么都保存。要及时对收集来的资料 and 档案进行筛选,确定是今后用得着的才需要妥善保存,不然你很快就会被‘文山’淹没。”

点评:案例中,王洁资料与档案保存意识很强,但是她没有收放好这些日后可能用到东西,造成了“不用时花眼前晃,要用时转眼就不见”局面。

在资料与档案工作中,首先要弄清楚秘书部门到底要为公司、为领导留下哪些资料 and 档案,不能一股脑儿照单全收。如果是被动收集来,就应当在收到后做一次资料 or 档案筛选,把有用留下,无用舍弃;如果需要主动收集,在收集时就应当对自己想要资料 and 档案心中有数,按收集范围要求,不收不拿,要求,拿不定主意可以先收下,在整理环节再进行最后取舍,尽量不做无用功。



一、资料的收集范围

资料收集范围应当以适当、够用为原则。收集得过多,领导

和业务部门用不上,那就白费工夫;收集得过少,不能满足领导与业务部门**的**需要,秘书就有失职之嫌。所以,负责收集资料**的**秘书应当对领导与各业务部门**的**需求有所了解,然后再确定需要收集**的**资料范围。确定资料**的**收集范围涉及两个问题:一是哪些种类**的**资料应当收集,二是哪些内容**的**资料应当收集。

(一) 秘书人员应当收集的资料类型

秘书人员应当收集**的**资料类型比较杂。从使用者角度区分,大致可以分为两种:一种是公司共用**的**,一种是秘书个人专用**的**。

1. 公司共用资料

公司共用资料是指公司领导、各级主管和内部员工都可能用到**的**一些资料。主要包括:

▶ 常用**的**政策规定、条令、制度等。特别是与本职工作关系密切**的**要随时备用。如果某些政策规定文件不能个人保存,则应当在备忘本中记下它们**的**标题或文号、制发单位、制发时间,这样到想用时,才能很快找到。

▶ 政府颁布**的**出版物,如经济白皮书、商务白皮书、环境白皮书等。

▶ 行业和协会**的**资料。

▶ 国家和地区**的**统计资料,如各种经济年鉴。

▶ 重要客户资料,这部分内容比较复杂,本书将有专门章节讲述,这里不再赘述。

▶ 各种业务图书、手册,如国外出差指南、召开董事会程序等具体业务手册。

▶ 商业应用文文集,如欢迎词、贺信、**的**等**的**各种商业应用文。这主要靠秘书人员平时从各种来信中**的**。

▶ 市内饭店、酒楼、餐厅、旅馆、会展场地、交通等基本资料。

▶ 重要经济动态剪报。

- ▶ 各种名录,如社会名人录、政府官员名录、公司职员名录等。
- ▶ 公司大事记。
- ▶ 本单位人员通信录等。

由于这些资料内容经常会发生变化,秘书人员还应注意随时收集更新资料版本。

2. 个人专用资料

个人专用资料是指秘书个人应当长期存放在身边资料,以备平时查阅。秘书个人除了公司共用资料外,平时还要用到其他常用资料。主要包括:

(1) 工具类资料

▶ 字典词典,如《新华字典》、《现代汉语词典》,或金山词霸等词典类软件。

▶ 与公司和自己业务有联系单位或个人通信方式,自用的通讯录形式可以自由一些,但必须包括下列信息:单位或个人名称、通信地址、电话号码、传真号码、电子邮箱地址、MSN、QQ等网上即时通信工具号码,越全越好,多多益善。

▶ 最新飞机、火车、轮船、公共汽车时刻表及交通方面手册。

▶ 中国地图、世界地图及有关地理知识方面手册。

▶ 中外历史年表、重大纪念日、与本单位有关重要日期列表。

▶ 计量单位、节令、气象方面知识手册。

▶ 汉语拼音字母表、标点符号用法、文书格式规定等。

好记性不如烂笔头,烂笔头不如好资料。秘书人员备齐资料,以备不时之需,必要时随时查询是负责任的表现。

(2) 上司指示记录

除非一些特别重要工作,上司会给秘书人员下达书面命令以外,一般指示都是口头,而且这些口头指示不会是一板一眼,显得那样正经,一般都是随便说几句,点到为止,其余就让秘书人员自己去理解、去发挥。所以,秘书人员事后都应把上司指示

示记录下来,到一定时候让他们确认一下。这也是自己今后工作的重要依据。

(3) 上司个人喜好记录

秘书在与上司交往过程中,应当留心上司的喜好。上司的性格是直爽还是委婉,上司喜欢什么时候工作,上司比较欣赏什么样的人,上司外出旅行时喜欢带什么,上司喜欢什么运动,上司喜欢什么菜……诸如此类,秘书切不可熟视无睹,而应当做到不仅看在眼里,还要记在心里。如果觉得心里记不住,当然就应当记录了。记住上司的喜好,可以省去很多不必要请示,也可以避开一些不必要麻烦。比如上司是一个足球爱好者,你最好不要在他喜欢的球队失败后,去请示问题。一个善解人意的秘书会让上司感觉特别舒服。尤其是有客户在场时,一个眼神默契会让上司感觉到秘书的机智和理解,他会从心里感谢秘书。

案例

秘书王洁非常留心老总的一言一行,有一次到老总办公室,老总请她喝铁观音,她觉得很奇怪,老总是北方人,以前一直不喜欢喝茶的,尤其是这种绿茶。这时老总已经把茶沏好了,说:“小王,尝尝看,这茶是前几天一个福建客户送的,挺不错,我也是最近才学着喝的,感觉特别好。”王洁暗想:原来这茶是老总的新宠。回到自己的办公室,她立即把这一点记了下来。想着以后给老总买饮品就有数了,省得每次除了咖啡还是咖啡。第二个月,老总的铁观音喝完了,王洁立即替他续上了上好的铁观音,为此,老总夸奖王洁细心。

(二) 秘书应当收集的资料内容

从收集资料内容看,秘书作为上司的“眼睛”,还应有开阔的

视野,秘书应当收集各种各样有助于领导决策的资料:当前国内外经济形势如何?美元、欧元与本国货币汇率涨落情况如何?最近股市行情如何?公司的产品在市场上占有率如何?其他竞争对手有什么新招?……只有经常留心收集含有这些信息内容的资料,才能使上司运筹帷幄,决胜千里。

具体来说,一个企业秘书通常需要收集的资料主要包括:

▶ 政策资料,包括政治形势、国家的产业政策、税收政策、信贷政策、工商法规、劳动及社会保障法规等,这些资料对企业运作有制约、引导和规范作用。

▶ 经济发展态势,包括本地区、全国以至国际经济发展态势和科学技术发展态势,对其对顾客需求和新产品发展的影响。

▶ 市场资料,包括行业调整与发展、同业竞争、市场行情、渠道或网络情况、新产品新技术、劳动力供求情况、劳动力价格、材料成本、消费趋势,这些资料对企业经营有决定性作用。

▶ 内部资料,包括企业内部的生产、工程技术、设备、研究发展、员工人事管理、长期规划和中短期规划、产品供应商、产品价格、工厂建设和新产品发展、财务信贷、库存、销售、项目运作、质量控制等方面的资料,这些资料对企业经营有决定性作用。

▶ 客户资料,包括客户的资信、经营方式、经营范围和经营能力、市场营销特点、市场占有率及各种客户背景资料,这些资料对企业经营决策具有依据性作用。

▶ 贸易资料,包括市场消费动态,供需关系和各种贸易机会,如各种订货会、商品交易会、展销会、博览会等资料,新技术、新产品资料,劳务市场资料,竞争企业与生意合伙人资料等,这些资料能为企业寻找更多商机。

▶ 科技资料,指科技发展动态,科技成果交流和科技成果推广应用等方面的资料,这些资料对企业技术发展具有推动作用。