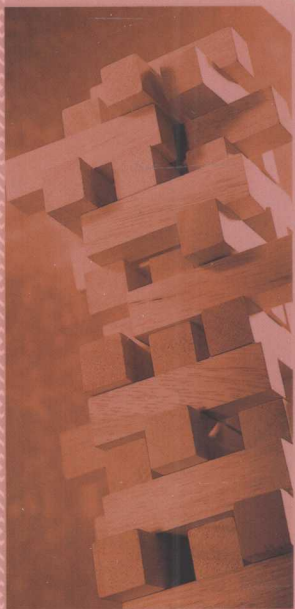


万象学术文库

宋 亮 周洪林◎编著

现代文秘工作 实务

XIAN DAI WEN MI GONG ZUO
SHI WU



中国书籍出版社
China Book Press

万象学术文库

宋 亮 周洪林◎编著

现代文秘工作 实务

XIAN DAI WEN MI GONG ZUO
SHI WU



中国书籍出版社
China Book Press

图书在版编目 (CIP) 数据

现代文秘工作实务/宋亮, 周洪林编著. —北京: 中国书籍出版社, 2015. 3

ISBN 978 - 7 - 5068 - 4817 - 6

I. ①现… II. ①宋…②周… III. ①秘书学 IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 058019 号

现代文秘工作实务

宋 亮 周洪林 编著

责任编辑 张翠萍 卢安然

责任印制 孙马飞 马 芝

封面设计 中联华文

出版发行 中国书籍出版社

地 址 北京市丰台区三路居路 97 号 (邮编: 100073)

电 话 (010) 52257143 (总编室) (010) 52257153 (发行部)

电子邮箱 chinabp@vip.sina.com

经 销 全国新华书店

印 刷 北京彩虹伟业印刷有限公司

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 300 千字

印 张 15.5

版 次 2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5068 - 4817 - 6

定 价 68.00 元

版权所有 翻印必究

目 录

CONTENTS

绪 论	1
第一章 办公室工作实务	7
第一节 办公室环境的布置与管理	7
第二节 办公室通信实务	15
第三节 现代办公设备的使用	25
第四节 印章与信证管理	53
第五节 值班工作	64
第二章 现代会议与商务活动	69
第一节 现代会议概述	69
第二节 会务工作的程序	76
第三节 常见会议形式介绍	100
第四节 会见与会谈	108
第五节 商务活动	113
第三章 接待工作与礼仪	129
第一节 接待工作概述	129
第二节 接待工作的实施	132
第三节 接待的基本礼仪	140

第四章 时间管理与差旅安排	152
第一节 时间管理	152
第二节 差旅安排	160
第五章 信息与调研工作	166
第一节 文秘与信息处理	166
第二节 文秘与调研工作	185
第六章 文书档案管理.....	199
第一节 文书与档案	199
第二节 文档管理	206
第三节 电子文档的管理	219
第七章 保密工作	227
第一节 保密工作概述	227
第二节 文秘的保密工作	231

绪 论

文秘作为一种职业有着悠久的历史,几乎各个行业都有文秘工作者。传统意义上的文秘多以文字工作为主,以辅助为基本职能,工作中缺少主动性。然而伴随着社会经济高速发展,信息传播急剧膨胀,对文秘人员在信息处理、商务活动安排、接待礼仪以及现代化办公用具和设备的使用等方面提出了更新、更高的要求,文秘工作越来越趋于现代化、科学化和专业化。英国伦敦工商会考试局负责行政管理方面的主考官 Shirley Taylor 女士认为,在过去的几十年中,文秘的角色变化得很快,他们不再是打字员或是办事员,开始被归入行政管理工作范畴,其工作职能将涉及项目管理、计算机软件应用、组织会议和出差、外部网和内部网的通信、文件信息整理、办公室管理等方面。这充分说明,面对科技高速发展的信息社会,那种能写、善写的“笔杆子型”文秘已经无法胜任现代企事业单位和政府机构的办公室工作;信息时代需要的是能紧扣时代发展的脉搏,熟练掌握专业技能、技巧和拥有完善的知识结构的现代文秘。

一、文秘的含义

在我国很多政府机关、企事业单位,经常把文秘人员称为“秘书”,认为“秘书”同“文书”一样,是对文秘人员的不同称呼而已,之所以把“文秘”称为“秘书”或“文书”,原因之一就是为突出文秘的特点——以文字工作为主。其实这是对“文秘”的一种片面的理解。文秘,仅从字面看,就包含有文员和秘书两个意思。文员是指在办公室中没有管理职务或其他专门职务名称的一般员工,在机关、事业单位往往被称为办事员、科员等。他们主要从事操作性、服务性的工作,如打字、速记、复印、接待、接听电话、文件存档、数据录入、电脑操作、各种办公设备操

作、传递信息、装订文件等。同时他们可能还要根据需要承担起更多的例行事务工作。而秘书的主要职责则是协助领导人处理综合情况,主要指调查研究、辅佐决策、协调关系、会议管理、文电办理等。因而我们认为,文秘作为一种职业,既包括协助领导处理行政事务及日常事务,并为领导决策及其实施提供服务的专职秘书,还包含从事记录、打字、文书制作、管理工作,以及兼做接待、收发、接打电话等事务性工作的办公室文员。如美国企业界把打字员、接待员、录音员、复印员、文书制作、管理员等办公室内单纯技术性操作人员统称为“文员”,而把“文书、事务、一般管理”(三合一)的人员称为“秘书”。在英国,政府机关的秘书被分为四个级别:行政级、执行级、文书级、助理文书级。前两级为高级秘书,可担任秘书长、秘书处长等行政长官,后两级为中、初级文秘工作人员。在英联邦国家和地区(包括加拿大、澳大利亚、新加坡、回归前的香港等)规定:高中毕业生经过一年左右的专业培训,通过打字、速记、办公室事务、人际关系等5门基础课程考试,即可担任“文员”,而经过 ICSA(英国皇家特许公司秘书及行政主管协会,英文全称 Institute of Chartered Secretaries and Administrators)等权威机关系统培训,取得17门专业课程的及格证书,并有5年以上文员工作经历的人员,才能担任正式秘书。据国际行政管理职业协会一项调查表明,秘书职业的称谓也在发生变化,只有18%的会员如今还使用秘书这一称谓,其他会员使用行政助理、协调经理、专业经理、执行秘书或执行助理等。近年来,在国内现代企业中,人们已逐渐开始有意识地把办公室普通工作人员称为“文员”,以明确其与“秘书”的区别。

综上所述,文秘就其人员构成来看,包含了从记录、打字、文书制作、办公室事务处理文员到专职秘书的一个完整的行政辅助人员体系。本书所指的文秘正是建立在此范畴之上,它不仅包括以办文和参谋为主的专职秘书,还包括那些各级各类行政机关、企事业单位中以处理办公室日常事务、为领导提供辅助服务的办公室文员。

二、文秘的职责

有人认为,文秘工作的内容就是六个字:办事、办文、办会,这种认识过于笼统、简单。国际秘书协会(The National Secretaries Association International)在它的申请入会卡上标明了文秘人员所从事的主要工作有22项,该规定有助于我们进一步认识文秘的工作内容和职责,因而特摘录如下:

1. 以速记记下上司交代的任务；
2. 执行上司留在录音机中的吩咐；
3. 档案管理(个人的、机密的)；
4. 阅读并分类信件；
5. 以电话往来维持和外界的良好公共关系；
6. 替上司定约会并做好记录；
7. 按上司的口头或书面指示完成信函；
8. 在权限内按自己的意思发出信函；
9. 接待来访宾客；
10. 替上司接待外界人士,例如记者、工会职员等；
11. 自动处理例行的事物；
12. 为上司安排旅行或考察；
13. 替公司宾客订酒店的房间、订机位、发电报、打电话；
14. 准备好公司要公开的资料；
15. 替上司收集演讲或报告的资料；
16. 协助上司准备书面的财务报告、研究报告；
17. 整理并组织好粗略的材料；
18. 替上司保管私人的、财务的或其他的记录；
19. 协助上司申报缴纳所得税及办理退税；
20. 督导一般职员或速记员；
21. 安排会议事务,并做会议记录及纲要；
22. 复印资料。

在我国,一些行政机关、事业单位把文秘工作的内容概括为 15 项:

1. 文书撰写(上司口述或会议记录、整理、文件起草、修改、润色等)；
2. 文书制作(打字、复印、编排、装订等)；
3. 文书处理(收发、传递、办理、立卷等)；
4. 档案管理(归档、鉴定、管理、提供等)；
5. 会议组织(准备、记录、文件、善后等)；
6. 调查研究(计划、实施、分析、研究等)；
7. 信息资料(收集、整理、提供、储存等)；

8. 信访工作(群众来信来访或顾客投诉处理等);
9. 接待工作(日常来访与计划来访的接待、安排、服务等);
10. 协调工作(政策、工作、地区、部门、人际关系等);
11. 督查工作(政策推行或决议实施的督促、检查等);
12. 日程安排(为上司安排工作日程、会晤或差旅日程等);
13. 日常事务(通讯、联络、值班、生活、管理等);
14. 办公室管理(环境、设备、经费等);
15. 其他临时交办的事项。

不管是国外的 22 项还是国内的 15 项工作内容,它们不仅强调会“办文、办事、办会”,还要求能处理信息、开展调研、协调督查。由此可见,要想成为一名合格的文秘人员,尤其是处身于科技高速发展的信息时代的文秘工作者,在“办文、办事、办会”的基础上,还必须能够熟练地使用现代化办公设备,了解现代商务活动安排程序,掌握现代接待礼仪,借助互联网等新兴媒体及时了解行业前沿信息,运用科学的调查研究方法分析问题。唯有如此,才能真正成为领导的“左膀右臂”。

三、文秘工作的特征及其原则

办公室通常是一个单位或组织的枢纽部门,它直接为领导工作与服务,是领导的参谋和助手,同时又与基层关系紧密。文秘人员作为办公室重要组成者,既贴近于领导、服务于领导,同时又是领导联系上下左右各方和群众的桥梁、纽带。特殊的职能与地位决定了文秘工作的特征和原则。

(一)文秘工作的特征

1. 繁复性

文秘工作头绪多、范围广、繁杂、琐碎,同一类事务往往反复出现、反复处理,很容易使人产生厌倦和烦躁情绪。因此,文秘人员处理事务应当做到耐心、细致、周到,善于计划统筹、总结经验、摸索规律,不断提高办理事务的能力。

2. 程序性

文秘工作虽然繁杂、琐碎,但却具有一定的程序性。这些程序包括:

(1)自然程序,即按工作活动的自然进展程序处理事务。如准备、计划、执行、检查、总结。

(2) 理论程序,即在总结经验和规律的基础上制定的程序。

(3) 指令程序,即根据领导规定的步骤处理事务。

(4) 法定程序,即根据法律、法规和规章所确定的程序办理事务。

(5) 技术程序,即根据有关技术要求办理事务。

(6) 习惯程序,即按以往的习惯和惯例办理事务。

程序性特征要求文秘人员精通业务知识,熟悉有关规定,掌握操作技能,勇于实践探索,善于总结规律,不断提高办事程序的科学性。

3. 突击性

文秘人员处理事务按其发生的频率可以分成两大类:一类是经常反复出现、有规律可循,可事先预见并做出计划安排的事务。处理这类事务,往往有章可循、有案可援。另一类事物具有偶然性,即事先无法预料、无法做出计划安排,亦无章可循、无案可援的事务,如领导临时交办的事项,或突发性重特大事件等等。这类事件一旦出现和发生,文秘人员必须立即行动起来,投入紧张的工作中。尤其是对突发性重特大事件的处理,要求文秘人员能沉着冷静、反应敏捷、果敢细致、灵活应变,有效地控制事态的发展。

4. 服务性

为领导系统服务,是文秘开展工作的出发点和落脚点。服务性特征要求文秘人员应随时了解领导系统的需求,积极主动地做好各项事务工作,为领导系统的各项活动提供切实的保障。

(二) 文秘工作的原则

1. 政策性原则

文秘人员办理事务的过程,往往是执行政策、宣传政策的过程。如办理外事工作,就必须按照国家的法律和法令或有关部门的方针政策办事,绝对不允许做出任何有损国格、人格的事。政策是有层次的,譬如中央政策、地方政策、各级社会组织的内部政策等。文秘人员应当熟悉政策、研究政策,在办理事务的过程中,按政策办事,维护政策的权威性和严肃性。

2. 计划性原则

文秘工作繁杂而重复、面广且量大,如果事先没有一定的计划,不分主次、轻重、缓急,胡子眉毛一把抓,势必精力分散、效率低下。因此,对于经常反复出现以及可以预见的事务,一定要事先订出工作计划,统筹安排,做到目标和任务明确、

个人职责明确、完成时限明确,使事务办理具有一定的预见性和条理性。

3. 协调性原则

文秘人员的事务活动往往牵涉多方面的关系,要使各方相互了解对方的立场、态度和意见,形成整体合力,实现共同目标,就需要文秘人员运用自己的良好的人际关系,采取沟通、协商、疏导、调节等策略,或淡化各方的矛盾,或消除各方的分歧,使之达成共识、携手合作。积极主动地开展协调,既可以减少文秘人员办理事务的难度,同时也会让各部门之间的关系更和谐。

4. 规范性原则

所谓规范性原则就是文秘办理事务要按照规范的程序或操作规范进行。当然,程序和规范并不是固定僵化、一成不变的。文秘人员在办理事务中要勇于改革创新,革除那些实践证明与现代文秘活动不相适应的旧程序和旧规范。但是,旧的程序和规范一旦革除,必须由新的程序和规范取而代之。没有规范的程序或者程序不规范,都将会导致文秘办理事务活动的混乱,从而影响领导系统活动的正常进行。

5. 公共性原则

文秘人员的事务活动还具有一定的公共关系的意义,如通过新闻媒体,向公众介绍本单位的情况、宣传解释政策等。因此,文秘人员在事务活动中应当树立公共意识,掌握公关技巧,通过办理事务展示个人的公关才华,为树立本组织良好的社会形象做出贡献。

第一章

办公室工作实务

第一节 办公室环境的布置与管理

办公室是文秘人员开展公务活动、办理日常事务的主要场所。在一个单位中,办公室不仅是各种信息的交汇点和集散地,也是沟通上下、协调左右、联系各方、保证机关工作正常运转的枢纽,更是机关、部门的“门面”和“窗口”。因而良好的办公室环境既有助于提高文秘人员的工作质量和效率,也利于树立组织的形象。

一、什么是办公室环境

办公室环境又称为办公环境,是办公场所、办公人员、办公设备等各种因素的综合。从广义上说,办公环境是指一定组织机构的所有成员所处的大环境;从狭义上说,办公环境是指一定的组织机构的文秘部门工作所处的环境,它包括自然环境和人文环境。自然环境主要是指办公室所在地、建筑设计、室内空气、光线、装饰颜色、办公设备和办公室的布局、布置等因素,因而也称为硬环境。人文环境则是指办公室的工作氛围、工作人员的个人素养、团体凝聚力等软环境。对于文秘人员来说,办公环境的布置主要是办公环境中自然环境的布置。

二、办公环境的构成要素

随着社会的发展,现代文秘工作对于办公环境的要求越来越高。优良的办公

环境不仅能够提高办公效率,且有利于组织的沟通和文秘人员的身体健康。办公环境包括工作区的空间、温度、采光、通风、吸音设施和条件等,还包括办公室墙壁、门窗装修和装饰的样式、色彩,办公桌椅、柜架的样式和摆放方式以及各种办公设备、办公用品耗材和饮水设备的摆放方式等。一般来说,健康安全的办公环境应包括以下六个基本要素:

(一)空气

办公室内良好的空气条件能够提高工作的效率,“良好的空气条件”是从温度、湿度、流通与清洁四个方面来考量的。

1. 室内温度要适宜

一般来说,办公室最适宜的温度是:春秋季在 22℃ 左右,夏季在 26℃ 左右,冬季则在 18℃—20℃。如果温度过高或过低,办公人员会有胸闷、头晕、乏力等不适的感觉。

2. 办公室相对湿度的范围应保持在 40%—60%

过于潮湿的空气,会使人感觉沉闷和疲倦,而特别干燥的空气又会使人焦虑和急躁。

3. 办公室通风不畅会令人感到头昏、疲倦

办公室不宜整天封闭使用空调器,应有一定的时间打开窗户,换取自然清新的空气。

4. 卫生清洁的办公环境

这样可以使人保持一种舒适愉快的心情,从而提高工作效率。

(二)光线

光线是人与人之间、人与物之间沟通以及空间舒适的重要因素。充足舒适的光线,能够使办公人员减轻疲劳,减少工作失误。一般来说,办公室要尽可能采用自然光照明,注意光线不能太强或光线直照人双目,必要时可用百叶窗或窗帘调节采光。有些现代化的办公大楼采用电脑控制灯光,不同办公处所有不同的照明控制,效果较好。

(三)声音

人的听觉受声音的强弱、高低、音色三种因素影响,即使是优美的音色,如果声音太大,也会变成噪音。噪音会使人心情烦躁不能镇定、思维模糊、注意力无法集中。办公室的噪音一是来自室外,如过往的车辆声音、邻近办公室作业的杂音

等;一是来自室内使用办公设备产生的声音,如打印机、复印机作业的声音,用电的交流声等。对于来自外界的噪音,可以采取装双层窗解决,也可以在地面、墙面、天花板安放一定的吸音、静音装置;对于办公室内部的噪音,应加强设备的维护和更新,将易发出声响的设备与机器分散布置,如果条件允许,可以放在一个单独的房间。

(四)颜色

色彩对人的心理和生理都有着重要影响。目前,办公室颜色设计的趋势是单色调,即地板、墙壁、窗帘之间的颜色基调统一,然后再添加一种比较鲜亮的颜色,这样可以减轻眼睛疲劳和舒缓心情紧张,增强思维能力,提高工作效率。此外,办公室色彩的选择也要与企业文化相适应。

(五)空间

办公设备的摆放应整齐,布局要合理。一般来说,办公家具和设备应尽量利用墙边、屋角位置,中间留出较多空间用于行走。座位间要留有通道,在通道的拐角处要注意桌椅、设备摆放的安全。

(六)绿化

办公室内摆放一些花草,会使办公室内空气更清新,布局更优雅。但是必须注意,花草所占空间不宜太大,布局要合理,早晚要开窗通风,因为植物一般在夜间吸收氧气,放出二氧化碳。

三、办公室的布局类型

办公环境是一个复杂的开放系统,为了更好地认识办公环境,我们可将其分为开放式办公室布局和封闭式办公室布局。

(一)开放式办公室布局

办公场所开放式布局的概念始于德国,是指按照工作职能、业务活动和技术分工来确定组织员工的工作部门和工作团队、小组的区划布局,因而又称之为灵活布局。开放式布局又可分为全开放式办公室和半开放式办公室。全开放式办公室是指一个完全敞开的大空间,没有任何隔板,整个办公室空间一览无余,可以在办公室的任何一个角度看到每位员工的座位。半开放式办公室一般是用高低不等的软包装隔板区分开不同的工作部门,因为隔板通常只有齐胸高,因此,当人们站起身来时,仍然可以看到其他部门员工的座位。

开放式办公室内的每个办公位置通常包括办公桌椅、电脑、电话、文件柜、档案柜和办公文具等设备和用具。在开放式办公室里,所有单个工作位置的组合主要是按工作运转流程和信息的流程来安排的,而每位员工的工作位置是由分配的任务决定的,而不是按地位、级别确定的,一般不设传统的领导座位。

开放式办公室的工作空间通常是由可移动的物件来确定的,因而工作位置可以根据需要移动、变化。这种设计为组织降低了成本,提高了工作效率。

1. 开放式办公室的优点

(1)降低建筑成本和能源成本。开放式设计提供了较大的灵活性,减少了照明等能源成本的损耗。

(2)提高了办公室的空间利用率,节省了面积,使有限的空间能够容纳更多的员工。

(3)减少了交流的心理障碍,易于沟通。开放式的设计,使管理者有更多的机会和员工接触,便于加深与员工的交流。

(4)更易于管理者对员工进行监督和指导。没有墙壁,管理者能更直接地观察员工的行为,了解他们的工作状况。

(5)可以共享办公设备,形成集中化的管理和服务。

2. 开放式办公室的不足

(1)容易分散注意力。员工在一个很大的办公区域里跟许多人一起工作,难于集中工作的注意力,或感到自己的一举一动都在别人的监控之下,从而产生不适感。

(2)办公区域噪音太大。开放式设计会使隔壁工作人员的谈话声、电话铃声、办公设备的嘈杂声不绝于耳。

(3)难于保密。文秘工作往往会涉及一些保密内容,开放式办公设计不利于保密。

(二)封闭式办公室布局

封闭式办公室又称为传统式办公室,是指用墙壁将办公空间分隔成若干有门、窗的独立房间的办公室布局形式。每个房间都有一人或多人办公,一般是按照工作任务或职能分工划分办公室。每个办公室配有办公桌椅、电脑、传真机、文件柜、书架、绿色植物、饮水机等。封闭式办公室是一些单位办公场所主要采用的设计方式。

1. 相对于开放式办公室布局,封闭式办公室布局的优势

主要表现为:

(1)可满足单独办公和无噪音办公环境的理想办公要求,比较安全,保密性强。

(2)易于从事精细或专业工作的员工集中精力,避免受到外界干扰。

2. 封闭式办公室的不足

主要体现为:

(1)建筑成本和能源成本高、费用大,影响管理经营的效益。

(2)员工被分割开,难于交流,不利于形成融洽的工作氛围。

(3)管理层难以监督员工的活动。

四、办公室布置原则及具体要求

(一)办公室布置的原则

办公室的布置不是简单的设施摆放,还需要考虑工作人员在其间工作的舒适感、与办公环境的协调以及有利于工作人员之间的沟通和监督等要素。其布置应遵循以下四个原则:

1. 利于沟通

沟通是人与人之间思想、信息的传达和交换,通过这种传达和交换,使人们的目标、概念、意志、兴趣、情绪、感情等方面达到理解、协调一致。办公室作为一个工作系统,必须保证工作人员之间充分的沟通,唯有此,才能实现信息及时有效地流转,系统内各因子、各环节也才能协调地运行。

2. 便于监督

办公室的布置必须有利于监督,特别是有利于员工的自我监督与内部监督。所谓自我监督,是指进行自我约束和控制,自觉遵守组织的规章制度等。而内部监督主要是指领导与部属之间,部属与部属之间的相互监督,它是一种群体内部的监督,具有双向和多维监督的特点。因此,自我监督的有效性有赖于群体之间的良好沟通与协调。

办公室是集体工作的场所,上下级之间、同事之间既需要沟通,也需要相互督促检查。由于精力、学历、性格等方面的差异,每个人都有各自的特点,有优点和长处,也有缺点和不足,而个人的缺点往往又是自己难以觉察到的,如不及时纠

正,便会给工作带来损失。同事之间的相互监督能够有效地避免这一问题。因此,办公室的布置必须有利于在工作中相互督促、相互提醒,从而把工作中的失误减少到最低限度。

3. 协调、舒适

协调、舒适是办公室布置的基本原则之一。这里所讲的协调是指在办公室的布置和办公人员之间配合得当;舒适是指人们在布置合理的办公场所中工作时,身体各部位没有不适感或不适感最小。协调是舒适的前提,只有协调,才会有舒适。

协调的内涵是物质环境与工作要求的协调,它包括办公室内设备的空间分布、墙壁的颜色、室内光线、空间的大小等与工作特点性质相协调;人与工作安排的协调;人际关系的协调。

4. 安全

确保工作人员、办公物品及信息的安全,是办公室布置不可忽视的原则。如座位之间应有充足的通道;办公室的文件、资料要防盗、防失密、泄密等;文件柜要背对背或靠墙放置;办公设备的操作应符合规范、注意安全。

(二)办公室布置的具体要求

办公桌的排列应按照直线对称的原则和工作程序的顺序,其线路以最接近直线为佳,防止逆流与交叉现象。同一办公室的工作人员应朝向同一方向办公,不宜面面对,以免相互干扰和闲谈。各座位间通道要适宜,应以事就人,不以人就事,以免往返浪费时间。

开放式办公室布置,应保持公共空间和私人空间的独立。领导与员工同处一室办公时,领导的办公桌应位于后方,以便于监督,同时要注意不要因领导接洽工作而转移和分散工作人员的视线和精力。

办公室的用具设计要精美、坚固耐用,适应现代化要求。办公桌是工作人员的必备工具,应注意大小统一,美观、实用。有条件的可采用自动升降办公椅,以适应工作人员的身体高度的不同。同时,应根据不同的工作性质,设计不同形式的办公桌、椅。另外,办公室应根据不同情况,设置垂直式档案柜、旋转式卡片柜和推拉式挡槽,以便存放必要的资料、文件和卡片等,便于随时翻看。这些设备和桌椅一样,应装置滑轮,便于移动,平时置于一边,用时推至身边,方便实用。档案柜应与其他柜子的高度一致,以增进美观。

办公室光线应来自左方,以保护视力。常用设备应放在使用者近处。