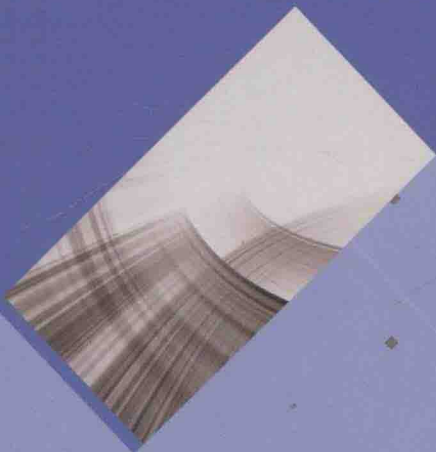




高等职业教育“十三五”规划教材

Bangongshi Shiwu Guanli 办公室事务管理

编著 谭书旺



中国轻工业出版社

全国百佳图书出版单位



高等职业教育“十三五”规划教材

Bangongshi Shiwu Guanli

办公室事务管理

编 著 谭书旺

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室事务管理 / 谭书旺编著. —北京: 中国轻工业出版社, 2016.4

高等职业教育“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5184-0842-9

I. ①办… II. ①谭… III. ①办公室工作—管理—高等职业教育—教材 IV. ①C931.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第048492号

责任编辑: 张文佳 李 红

策划编辑: 张文佳

责任终审: 劳国强

整体设计: 锋尚设计

责任校对: 晋 洁

责任监印: 马金路

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2016年4月第1版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16 印张: 15.5

字 数: 370千字

书 号: ISBN 978-7-5184-0842-9 定价: 36.00 元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

150277J2X101ZBW

前言 Preface

《办公室事务管理》是高职高专文秘类专业的一门职业技能课程，也是高职高专其他文科专业的一门职业基础课程，因为文科专业的毕业生不管从事哪一类岗位的工作，都需要一定的办公室事务管理基础知识和技能。

本教材是作者在从事十多年文秘职业教育的基础上，根据高职教育的教学规律，选取当今办公室事务管理领域最新的岗位能力要求编写而成。所有教学内容遵循“项目引领，任务驱动”的指导思想，设计成6个项目，统领34个教学任务，注重“工作过程系统化”和“教、学、做一体化”，使学生能够通过完成工作任务获取专业知识和专业技能，提高学生的学习兴趣。

同时，注重融入“以学生为主体，以教师为主导”的教学理念，减少情景案例，增加案例分析、工作情景模拟、典型工作任务解决方案设计与评析等内容。

本教材的每个任务分为“任务目标”“参考学时”“知识支撑”“思考与练习”四个部分。在“知识支撑”部分，穿插了“工具箱”“小贴士”“阅读材料”等内容，用于教学中同学们对相关内容的加深理解和巩固掌握；在“思考与练习”部分，编著者参照秘书职业资格鉴定的题型共编写近500道练习题，既可用于同学们巩固所学知识、顺利通过职业资格鉴定，又可用于各教学单位作为本门课程的题库，进行“教考分离”改革。

本教材的建议教学时数为76学时，使用者可根据自己的实际情况相应增减。

教材编写过程中，邀请了国内某大型企业行政部的资深行政主管戴桂丽女士等行业企业的一些人士参与了相关教学任务的编写和审核，他们根据自己的实际工作，结合职业教育人才培养的内在规律，提出了很多宝贵的意见和建议，为本教材质量的有效提升做出了不可忽视的贡献，在此，谨向他们致以诚挚的谢意。

谭书旺

2015年10月于青岛

目 录 Contents

项目 1	日常事务	001
	任务 01 接打电话	002
	任务 02 整理工作环境	011
	任务 03 办公用品管理	020
	任务 04 印章管理	030
	任务 05 介绍信管理和零用现金管理	040
	任务 06 安排上司的差旅事务	049
	任务 07 会议室和办公车辆管理	059
项目 2	设备使用	068
	任务 08 打印机和碎纸机的使用	069
	任务 09 复印机的使用	077
	任务 10 数码相机的使用	086
	任务 11 扫描仪的使用	095
	任务 12 投影仪的使用	103
项目 3	组织协调	110
	任务 13 值班工作	111
	任务 14 保密工作	119
	任务 15 处理突发事件	130
	任务 16 办公设备采购与办公资源调配	139
	任务 17 办公室布局和办公室布置	149
	任务 18 办公室安全检查和办公环境管理评估	157

项目 4 参谋助手 168

任务 19 随从工作 169

任务 20 信息的收集 177

任务 21 信息的整理 186

任务 22 信息的传递和存储 196

任务 23 信息的开发、利用和反馈 205

项目 5 效率提升 214

任务 24 督查工作 215

任务 25 时间管理 224

任务 26 工作流程优化 233

主要参考文献 242

项目1

日常事务

- 任务 01 接打电话
- 任务 02 整理工作环境
- 任务 03 办公用品管理
- 任务 04 印章管理
- 任务 05 介绍信管理和零用现金管理
- 任务 06 安排上司的差旅事务
- 任务 07 会议室和办公车辆管理

任务 01

接打电话

【任务目标】

了解电话机的功能和电话系统的使用技巧，能够按照秘书的职业要求接打电话，做好电话记录。

【参考学时】

3学时

【知识支撑】

一、电话使用常识

（一）电话机的一些常用开关和按键

1. 数字键

“0~9”，用户拨打电话号码用。

2. 功能键

“*”、“#”，是为配合程控交换机实现特种服务而设置的，其功能由交换机设定。

3. 记忆存储键（STORE）

用于存入常用的电话号码。使用时首先按“STORE”键，然后按2位自选的号码，再按要存入的电话号码，最后按“STORE”键，即完成了号码存入。一般有“STORE”键的电话机可存入10~20个电话号码。

4. “RECALL”（MEMORY）键

提取记忆键。如果您已按上述步骤操作“STORE”键将您常用的电话号码进行缩位，那么当您再打这些常用电话的时候，只需先按“RECALL”（MEMORY）键，再按事先已存入的该电话号码的代码即可。

5. “HAND-FREE” 键

免提扬声开关。使用这个键，在通话过程中可免提话筒，方法是在拨号前先按“HAND-FREE”键，待拨号音由扬声器中传出，按对方的电话号码，听到对方答话后，即可开始通话。结束通话后，按“HAND-FREE”键挂机。

6. “REDIAL” 键

重拨键。拨出对方电话号码后，若听到忙音，挂机，稍候再按“REDIAL”键即可将原拨号码重新发出去。这不仅可省去重复拨号所需的时间，还可减少差错。

7. “FLASH” “R” 键 (REGISTER RECALL)

闪接键。按下此键后，电话中断600毫秒（相当于拍叉簧1次），适用于程控交换机新服务项目。

8. “MUTE” 键

静音键。如果您在与对方通话的过程中，需与您身旁的人商量一下而又不希望对方听到时，可按下此键。

(二) 电话号码常识

按国际电信联盟规定，电话号码“0”字头是供长途直拨电话专用的，“1”字头是供特种电话服务专用的，如“119”（火警）等。只有“2”~“9”字头是安排给市话号码使用的；还规定，一个电话号码，后4个数字为用户号码，后4个数字前面的数字为电信部门的电话局号代码。

(三) 不通话也收费的三种情况

1. 接通自动传真

对方电话机上接有传真机，当电话拨通后，先听到振铃声，接着就听到“叽……咕咕……”不间断的信号音。这就告诉您，电话已与处于自动接收状态的传真机接通。此时，计费就开始了，您虽未通话，但您已接通了对方通信终端设备，为免多计费，应立即挂机。

2. 拨打分机电话

这种电话接在单位的小交换机上，进出电话需人工或电脑话务员转接，电话接通总机就算接通了电话，计费是从接通总机开始，总机转接的电话虽未通，也要计费。

3. 对方呼叫转移

电话拨通后，有的转移到其他话机上，遇到这种情况，您虽未与对方通话，但接

通了其他通信设备，完成了转移功能，也要计费。

（四）电话使用技巧

1. 热线服务

秘书在工作过程中有一些需要经常拨打的电话，只要把“热线”对象的电话号码予以登记，以后每次通话，只要摘机，就会自动接通预先设定的“热线”对象，省去烦人的拨号程序。

登记的方法是：摘机听到拨号音后，按“*52*TN#”（TN表示要登记的热线对象的电话号码，*和#是电话机上的特殊功能键），听筒中传出“嘟、嘟……”短促断续的证实音或语音提示，表示登记已被接受。

注销的方法是：摘机听到拨号音后，则按“#52#”。注销后，听筒中应传出证实音或语音提示，否则需重新注销。

“热线”对象可根据需要随时改变。设置了“热线电话”的电话机同时也同样可以发挥普通电话的功能。方法是：摘机后5秒钟内必须拨号。如果5秒钟内不拨号，则自动接通“热线”。

2. 缩位拨号

秘书可将常用的20个电话号码登记在电话机的相关键位代码上，在进行业务联系时只需直接拨打相应的代码来联系对方，以减少拨号时间。

登记的方法是：拨打“*51*AN*TN#”（“AN”为用户自编的缩位代码，登记10个缩位号码，取0~9中的一位数代码，登记20个缩位号码，则取00~19的两位数代码）。登记成功后，如果需要拨打对方的电话，摘机听到特种拨号音后，只需按“**AN”即可。

注销的方法是：摘机后，按“#51*AN#”。

3. 转移呼叫

“转移呼叫”就是事先设定一个临时电话号码，所有来电都会自动转到设定的临时电话上（包括移动电话）。这样便可以及时处理各种来电。但要注意的是，使用完毕后，必须立刻注销该功能。转移呼叫又可分为无条件转移、遇忙转移和无应答转移三种。

（1）无条件转移。设定此功能后，所有呼入的电话均无条件地被转移到临时设定的电话机上，但本机仍可呼出。

设置的方法是：摘机听到拨号音后，按“*57*TN#”（“TN”表示设定的临时电话号码）。

注销的方法是：用原登记此功能的电话，摘机听到拨号音后，按“#57#”。

（2）遇忙转移。设定此功能后，呼入的电话遇到忙音，在不影响正在进行的通话的同时，很快被转移到临时设定的电话机上。

设置的方法是：摘机听到拨号音后，按“*40*TN#”。

注销的方法是：摘机听到拨号音后，按“#40#”。

（3）无应答转移。设定此项功能后，呼入的电话如无人接听，在铃响一定时间后

会自动转移到临时设定的电话机上。

设置的方法是：摘机听到拨号音后，按“*41*TN#”。

注销的方法是：摘机听到拨号音后，按“#41#”。

4. 呼叫等待

呼叫等待功能可以使通话者在通话过程中处理第三方的呼入电话。

设置的方法是：摘机听到拨号音后，按“*43#”。

注销的方法是：摘机听到拨号音后，按“#43#”。

设置后，对于第三方电话的呼入，有如下三种处理方法：

(1) 拒绝接听。通话过程中，如有第三方介入，话机会予以提示，提示音超过一定时间后，通话人如果不做任何操作，提示音便会自动消失。

(2) 第三方优先。即听到提示音后，改与第三方通话，并保留原来的通话，与第三方通话完毕后再恢复原来的通话。

操作方法是：听到提示音后，在电话机（双音频电话机）上先按“R”键，听到拨号音后，按“*58#”，便可与第三方通话。第三方挂机后，便恢复到原来的通话。

(3) 交替通话。分别同原通话方和第三方交替通话的方法是：轮番按一下“R”键或拍叉簧选择通话对象。在与一方通话时，另一方无法听到，这样你就可以充当中介人的角色，为双方转送信息，以避免他们直接通话可能造成的一些尴尬或不便。

5. 遇忙回叫

面对“忙”得不可开交的电话，对方又没有“呼叫等待”功能的服务，有时为了拨通一个重要或紧急的电话，秘书不得不暂时放下手中的工作，坐在电话机前面反复拨号，这严重影响了工作效率。“遇忙回叫”功能则可以为秘书消除这种烦恼。只要设置一下，即使对方占线，也可以放心地去做其他事情。对方线路一有空，电话便会自动接通并振铃通知你。

设置的方法是：拨号后若听到对方电话忙音，不挂机，按“R”键或拍一下叉簧，听到特殊拨号音后，再按“*59#”，听到证实音后，挂机等候。

注销的方法是：按“#59#”。

此功能服务时间为20分钟，超过这一时间限制后此项服务将自动注销。

(五) 电话摆放位置

电话机应该放在最容易拿到、最方便使用的地方。如果是习惯用右手写字，电话机就应该放在办公桌的左上角。当来电话时，左手拿话筒，右手拿笔作记录，很方便。

二、接打电话的基本原则

(一) 态度礼貌、友好

在通话过程中，全凭声音传递信息，秘书就要特别注意自己的说话方式和态度。

首先,要尽量使用礼貌用语,如“您好”“请”“不客气”“谢谢”等。

其次,要及时向对方问候。

秘书对上司的声音一定是熟悉的,除此之外,还应该努力记住经常联系的其他人的声音,例如,下属部门的负责人、常有业务来往的客户等。这样,拿起电话来,不等对方报上姓名就已经判断出他是哪位,及时问候并准确地称呼对方,将会给对方一种格外受到尊重的、温暖的感觉。

(二) 声音积极、自然

首先,要微笑着接打电话。也就是要将自己的情绪调整到积极状态,这样微笑才会自然,通过话筒传递的声音才能体现出情绪饱满、态度热情。

其次,语速要适中。说话太快对方不易听清,太慢又显得懒散,所以通话时要比平常面对面交流时的语速稍慢一点即可。正常的说话速度为每分钟120~160个字。同时,适当的停顿和变化会使讲话听起来有抑扬顿挫的效果。

最后,音量要适中。声音太小固然不行,声音过大也会让对方不舒服,还会有咄咄逼人的感觉。所谓音量适中,是以对方能听清为标准。

(三) 通话简洁、高效

秘书每天要接打大量的电话,如果每一次通话都能够简洁,那么工作效率就能提高。一般的通话应该尽量控制在3分钟之内。

同时,要注意去掉自己的口头禅,因为如果一个人在说话中反复不断地使用口头禅,其职业形象就会大打折扣。克服的常用方法是把自己打电话的声音录下来,反复播放以便发现和纠正问题,或者每天面对镜子演讲,克服口头禅。

三、接听电话的具体要求

(一) 铃响不过三

电话铃响三声之内应该拿起话筒,即“铃响不过三”。但是只响一声,甚至一声都没有响完马上就接,对方心理多半没有准备好,而且电话也可能还没接通。在响两声到三声的时候接起来是最正常的。如果电话已经响了四五声才拿起来,就算接迟了,此时应该说的第一句话就是:“对不起,让您久等了!”

(二) 及时问候

在规定时间内接起电话,应对的第一句话应该是问候语——“你好”或“早上好”、“下午好”,然后是“自报家门”:对外部来电报单位名称,如“××公司”,对内部来电则直接说“××部”。这样的应答暗示给对方的意思就是“我们欢迎你”,而且对方还能马上知道自己的拨号是否正确。

（三）适时应答

在对方说话的时候，我们要给以反馈信号，适时回应，如“是的”“好，我明白了”“对不起，我没听清，您能再说一遍吗？”等。

（四）掉线等待

如果在通话过程中电话掉线，应该把电话机挂上等待。在这种情况下，主动拨打电话的一方应该再次重拨。

（五）声音积极

前台秘书转接外线电话时，语速要适中，吐字要清晰，语调要积极热情，即向对方通报单位名称的时候，尾音要上扬，而不要下沉或模糊不清。即使在即将下班时也不能显出疲劳的声音。

（六）兼顾各方

当同时有几个电话需要我们处理的时候，不能只顾一个，丢掉其余，而应视情况采取以下几种措施。

1. 保A接B，B毕返A

请正在交谈的一方稍等，告诉他有电话打进来，需要马上处理。迅速接听另一个电话，快速处理完，赶快回到第一个电话上。

2. 保A接B，别B返A

如果第二个电话一时不能处理完，也不属于紧急内容，则应该告诉他还有一个电话没有结束，建议一会儿再给他回电话，然后马上回到第一个电话上。

3. 保A接B，别A返B

如果第二个电话是紧急的事情，则要马上向第一个来电者道歉，建议他先挂上电话稍等或快速处理完第一个电话。

但无论采用哪一种处理方法，回到第一个电话时，都要向来电者致歉。

（七）注意保密

当我们接听到要找上司或者同事的电话，而上司或者同事又恰好不在时，要注意以适当的方式传达信息，做到既保守公司秘密，又让对方满意。

如果上司或同事不在，可以笼统地说“对不起，××现在不在他的座位上”，或者“他出差了”。不必说像“他正在开有关开发新产品的会”这样具体，以防无意中泄露秘密。

(八) 做好记录

如果电话内容特别重要，或者需要为上司或同事转达电话，则应该填写一张“电话记录单”，并把填好的“电话记录单”按照规定的文书处理程序进行处理，或者背面朝上放在上司或同事的办公桌上，以达到既明确转达又替别人保密的目的。

✿【工具箱】电话记录单示例

如何设计电话记录单

每个单位的工作内容不同，电话记录表可以有所不同、有所侧重，但是基本要素不外乎以下几个：来电者、来电单位、来电时间、电话内容、处理意见、记录人。

青海集团计算机公司电话记录单

来电者		来电时间	
来电单位		来电号码	
电话内容			
紧急程度	☐ 紧急 ☐ 正常		
处理意见			
记录人		记录时间	年 月 日

四、拨打电话的具体要求

(一) 提高效率

最好把一天之中需要拨打的电话集中在一起，选择适当的时段拨出。

(二) 适时拨出

非紧急电话，一般不要选择上班后半小时内、下班前半小时内及午餐时间拨出。

(三) 写下要点

内容比较复杂的电话，应该先把要点记在纸上，以免通话时遗漏。

(四) 控制时间

尽量把一次通话时间控制在3分钟之内。如果由于内容较多，预计将超出3分钟，则应该先与对方商量：“可能会占用您比较长的时间，您现在方便吗？”

(五) 自报家门

电话接通以后，应该马上清晰地报上自己的姓名和单位，即使是熟人也要如此。

不要让对方猜测来电话者到底是谁。

（六）以问候开始，以感谢结束

因为占用了对方的时间，所以要在通话结束前向对方表示感谢：“占用了您的宝贵时间，对不起！非常感谢您对我们的理解和支持！”“谢谢您支持我们的工作！”

（七）无人当作有人说

如果我们拨通对方电话的时候，被告知我们拨通的是无人值守的录音电话，也不能口出不逊或者干脆挂机，而是要向对其本人一样，以问候始，以感谢终，简要说明事情，留下自己的姓名和电话号码。

【工具箱】电话用语示例

电话用语“脱口秀”

1. 对不起，我能耽误一下您的时间吗？
2. 不知您现在是否方便？
3. 我之所以冒昧地给您打这个电话，是因为……
4. 谢谢您打电话来。
5. 如果您有什么问题，请随时给我来电话。
6. 我能为您做点什么？
7. 对不起，我正要去参加一个会议，5分钟之内必须到达，您能简短一些吗？
8. 我的另一个电话响了，请您稍等片刻。
9. 我正在接别人的电话，过一会儿我给您打过去，好吗？
10. 对不起，我的办公室还有人等着，我会尽量在短时间内解决，然后给您打电话，好吗？
11. 您稍等一会儿，让我帮您查找一下有关的资料，好吗？
12. 让您久等，真是抱歉。
13. 我现在没有这方面的资料，但我很乐意去找，我明天会给您打电话的。

【思考与练习】

一、不定项选择题

1. 电话机上的（ ）键是为配合程控交换机实现特种服务而设置的，其功能由交换机设定。
A. * B. # C. 数字 D. R
2. 在日常的电话事务处理中，一般的通话应该尽量控制在（ ）之内。
A. 1分钟 B. 3分钟 C. 5分钟 D. 10分钟
3. 一般来说，电话机应该摆放在办公桌的（ ）。
A. 左上角 B. 左下角 C. 右上角 D. 右下角
4. 接听电话时，一般要遵循（ ）的原则。

- A. 铃响不过一 B. 铃响不过二 C. 铃响不过三 D. 铃响不过四

5. 设计电话记录单的时候,一般来说,以下()是必不可少的项目。

- A. 来电者 B. 来电内容 C. 来电者的情绪 D. 记录人

6. 接听电话的时候,如果在通话过程中电话掉线,应该()。

- A. 挂机走人 B. 挂机等待 C. 回拨询问 D. 持机等候

7. 拨打电话时不通话也收费的三种情况包括()。

- A. 接通自动传真 B. 拨打分机电话
C. 拨打已停机电话 D. 对方呼叫转移

8. 拨打电话的时候,摘机按下电话机上的()键,就可以把最近拨打过的电话号码重拨出去。

- A. # B. * C. MUTE D. REDIAL

9. 拨打电话的时候,如果不是紧急电话,一般不要选择()等时间拨出。

- A. 上班后半小时 B. 上班后1小时 C. 下班前半小时 D. 午餐时间

10. 当我们接收到要找上司或者同事的电话,而上司或者同事又恰好不在时,可以说()。

- A. 对不起,××现在不在他的座位上 B. 他出差了
C. 他正在开有关开发新产品的会 D. 他生病了

二、案例分析题

(一)

宏远公司秘书初萌刚一上班电话铃就响了,她拿起听筒:“你好!宏远公司。”

对方:“初萌吗?”

“对啊。”

“怎么听着不像啊!我是四达公司的小赵。你病了吗?”

“没有,没什么事。”

“那你昨天下半夜看世界杯了吧?”

初萌用手使劲搓着脸:“嗯,是精神不太好……”

请根据以上情景描述,分析初萌接听电话时违反了接打电话的哪些基本原则。

(二)

世界第一女CEO、曾任美国惠普公司董事会主席兼首席执行官的卡莉·费奥瑞纳女士在刚刚踏入社会的时候,在马库斯-密里查普房地产经纪公司做接待员,负责迎来送往、接打电话和打字工作。虽然薪水不高,但是她对这份工作很投入。

一天,一位客户来到该公司,表示在与许多公司接触后,感觉更愿意与该公司合作。他的理由是,在他致电咨询时,卡莉表现出了非常友好的态度,积极地给予了他许多的帮助。

鉴于卡莉的出色表现,马库斯和密里查普两位老板给了卡莉很高的奖励,还安排她接受公司培训,将她培养成为一名高级职业经理人。

请问,卡莉在一个普通的前台接待岗位上用什么样的方法为公司吸引来了潜在的合作客户?她的这些做法为她带来了什么样的命运转机?

任务 02

整理工作环境

【任务目标】

了解办公环境整理的范围，掌握办公环境整理的技巧。

【参考学时】

2学时

【知识支撑】

保持和创造科学、良好的工作环境，是秘书人员的职责。一个和谐、美观、整洁、舒适和安静的工作场所，必然有助于办公室日常工作的完成，也有利于秘书人员的健康。

一、办公环境的构成要素

办公环境主要包括硬环境和软环境两部分。

（一）硬环境

1. 绿化环境

（1）办公室绿化的好处。第一，美化环境，提高空气质量。绿色植物通过光合作用，能够吸收二氧化碳等有害物质，同时放出氧气。第二，丰富色彩，增加生气。绿色植物大都绿叶繁茂，而绿色象征着和平与生机，能够促人奋发向上。第三，消除疲劳，提高效率。很多花卉都有怡人的芳香，能够通过刺激人的嗅觉，促使大脑皮层兴奋，从而影响人的心理、情绪和行为举止，提高工作效率。

（2）办公室绿化要求。第一，室外绿化。应绿树成荫，芳草铺地，花木繁茂。第二，室内绿化。应合理配置花草品种，巧妙安排摆放空间，既能获得办公室绿化应有的好处，又不妨碍视线交流及人员活动。摆放的时候，尤其要注意不能摆放在行走必经之地，例如，过道上。

【小贴士】

常见办公室绿化植物简介

（1）发财树。又名翡翠木，因叶片酷似元宝而得名。发财树可以有效清除空气中