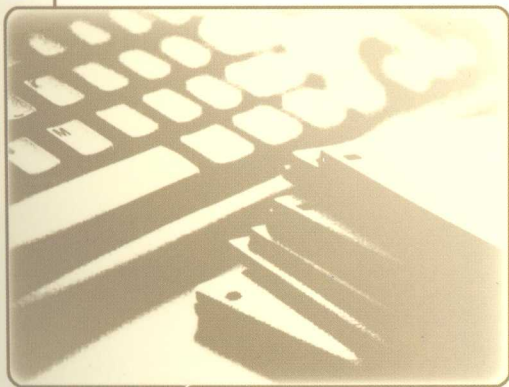


21 世纪职业秘书专业教材

职业秘书

办公室综合事务管理教程

金常德 覃一静 主编



面向就业 · 突出实训 · 追求新颖

清华大学出版社

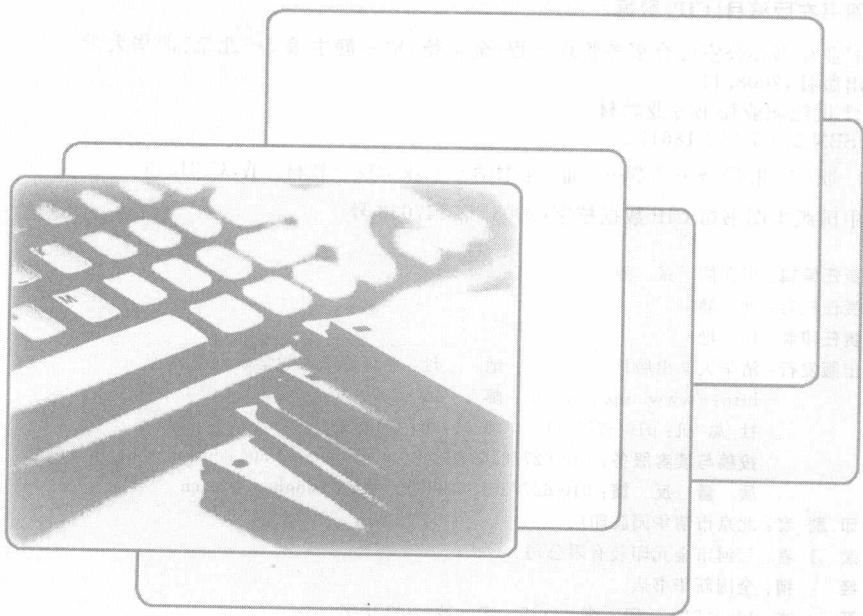


21 世纪职业秘书专业教材

职业秘书

办公室综合事务管理教程

金常德 覃一静 主编



面向就业 · 突出实训 · 追求新颖

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书在介绍印信、邮件、值班等办公室常规工作的基础上,主要介绍了人事事务、外联事务、餐厅事务、宿舍事务、车辆事务、环卫事务、治安事务、消防事务等企业行政与后勤方面的综合性事务,力求反映企业尤其是中小企业秘书办公室事务管理的综合性特点,并努力实现拓宽学生就业面和拓展学生就业能力的目标。

本书可作为职业院校秘书专业的专业课教材,也可作为相关专业的拓展课教材,还可作为社会人员学习和工作的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

职业秘书办公室综合事务管理教程/金常德,覃一静主编. —北京:清华大学出版社,2008.11

21世纪职业秘书专业教材

ISBN 978-7-302-18617-5

I. 职… II. ①金…②覃… III. 秘书学—专业学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 147033 号

责任编辑:田在儒 张 弛

责任校对:刘 静

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京市清华园胶印厂

装 订 者:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:148×210 印 张:11.5 字 数:283千字

版 次:2008年11月第1版 印 次:2008年11月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:16.00元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:026859-01

丛书编委会

丛书主编

谭一平

丛书编审

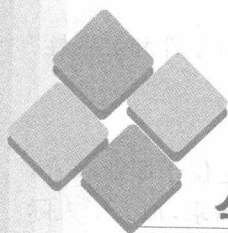
包也和 史玉峤 张玲莉 杨树森

编委会成员(笔画排序)

王其厅	王 爱	王海燕	邓石华	邓文静
司马周	付大学	卢如华	刘立莹	刘 静
刘朝晖	何颖志	吴良勤	宋湘绮	张晓萍
张 晖	李永民	沈 卫	杨 琳	肖颖超
陆佩芳	陈祖芬	陈艳娟	金常德	赵胜潮
耿乔科	卿建英	徐克茹	徐晓丹	徐志平
高 宁	崔艳霞	蒋利民	覃一静	谢世洋
韩开绯	雷 鸣	魏庆培		

本书主编

金常德 覃一静



丛书序

进入 21 世纪,各行各业对于现代秘书人才的职业技能提出了新的要求:首先,对秘书的要求已由过去强调打字、写作和存档这类基本技能向掌握英语、办公自动化、财务知识等这些更广泛的领域拓展;其次,秘书不仅要注重业务素质的提高,还要熟悉本企业所在的行业和专业情况;最后,也是最重要的就是企业对秘书的非智力因素的要求,已和对智力因素的要求同等看待。

秘书人才的培养主要靠职业教育来承担,为适应当前职业秘书教育的发展需要,根据《国务院关于大力发展职业教育的决定》以及教育部“学制要缩短、课时要压缩、相关专业要打通、强化技能培养”的要求,结合目前我国各就业岗位对秘书人才的新需求,我们组织了全国各地三十多位有实践经验的文秘专业优秀教师以及秘书行业专家,遵循“以职业能力为本位,以就业为导向,体

现教学内容的先进性和前瞻性,体现教学组织的科学性和灵活性”的原则,编写了本套教材。

本套教材具有以下特点。

第一,面向就业。在教材选择上,本套丛书定位于职业教育,紧扣秘书的职业特点,针对秘书就业的岗位技能需求,加大了人际关系、商务活动、办公室综合事务等方面的比重,最终形成了秘书基础与实务、秘书写作、资料与档案管理,秘书礼仪、人际沟通、办公室综合事务管理、商务活动管理、秘书办公自动化、职业秘书英语等几大核心内容构建的丛书体系。

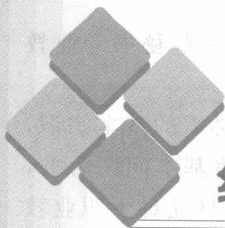
第二,突出实训。在章节结构的安排上,本套丛书摆脱了传统的按“办文、办会、办事”模式的章节安排方法,各书都是按秘书的工作流程和具体事项来安排的;在编写形式上,本套丛书摒弃了许多秘书学教材连篇累牍地介绍“性质”、“分类”、“特点”之类知识的传统讲授方法,突出可操作性,通过大量的案例、实训,讲授解决问题的原则、方法和应注意的问题。

第三,追求新颖。秘书是一个对社会环境变化较敏感的职业,因此文秘专业教材也应“与时俱进”。与丛书名称相对应,本套教材的所有教学案例也力求是最新的。同时,针对部分课程的教学特点,从教学方法上加以创新,推出了配套的情景案例教学教材。

尽管竭诚努力,但由于我们的水平有限,本套丛书仍有不足之处,作为本套丛书的主编,我期望与广大读者交流,欢迎读者登录本人的网站(www.tanyiping.com),给予批评指正,以便在将来修订完善。

谭一平

2007年6月于北京



编写说明

本书是“21 世纪职业秘书专业教材”丛书之一。

本书的编写是一项带有探索性的工作,主要体现在教材内容的选择与安排上。本教材在内容的选择与安排上没有像目前常见的秘书实务、办公室事务类教材那样,以通常所说的“办文、办会、办事”为主线来构架,而是在以适当的篇幅介绍印信、邮件、值班等办公室常规工作的基础上,用主要的篇幅介绍了人事事务、外联事务、餐厅事务、宿舍事务、车辆事务、环卫事务、治安事务、消防事务等企业行政与后勤方面的综合性事务。本书之所以这样设计,一是为了避免本教材与丛书中的其他教材在内容上出现过多的重复或交叉;二是因为企业尤其是中小企业在实际管理中许多行政与后勤事务就是由综合办公室来完成或协助完成的;三是出于拓宽学生就业面和拓展学生就业能力的考虑;四是基于我们对

秘书职业教育的一些新的思考；五是借此机会做一些秘书专业教材建设上的新尝试。

在编写体例上，每章节重点介绍了各个模块必需的基本知识，但不追求面面俱到，不追求深入论证，以能够说清基本问题为准，并灵活贯穿案例、工具箱、链接等内容。由于本教材立足于职业教育，所以对许多问题的取舍以基本够用为主，比如对车辆事务的介绍主要选择了日常用车管理和车辆安全管理两个着眼点，其他内容则没有介绍，教学中可以根据实际需要由教师进行补充。每章后进行“本章回顾”，并加大“技能训练”的分量，再辅以“拓展阅读”进行补充或诠释。由于从行政与后勤角度来专门编写的秘书专业教材目前还未见到，鲜有借鉴，所以我们的探索肯定还很不成熟，给编写工作带来了很大的难度。但是，我们期望本教材的编写和出版能够给秘书专业教材建设带来一点新的启示，给秘书专业教学改革带来一点新的思考。

在编写的过程中，丛书主编谭一平老师给予了悉心的指导，在此特别表示感谢。我们参阅了大量已经出版的秘书专业教材和企业行政管理方面的读物，并融入我们自己的理解。在编写中参考、借鉴、引用、使用了已有文献尤其是市面上发行的企业行政管理方面的读物中的许多观点、材料、案例等，为行文方便，未能在书中一一注明，特将对本教材编写有过帮助的专家大作一一列于书后的参考文献中，以示敬意和感谢。

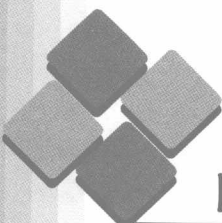
本书由辽宁装备制造职业技术学院的金常德、广西钦州农业学校的覃一静主编，辽宁装备制造职业技术学院的孟睿、赵莉参编。全书由金常德设计编写大纲和体例。具体编写分工如下：金常德编写导言和第二、三、四、七、九、十章，覃一静编写第五、十一章，孟睿编写第六章和第八章第二节，赵莉编写第一章和第八章第一节。金常德负责全书统稿，在统稿过程中对各章节的内容、体例和行文风格等进行了修改和完善，并重点调整和丰富了各章节的

案例、工具箱、技能训练等内容。

限于学识、经验等原因,本书的不成熟乃至偏颇、错漏是我们难以回避的。恳请使用本教材的广大师生及社会读者提出一切有利于本教材进一步完善的意见和建议。意见和建议请发至:
jchd1969@163.com。

编 者

2008年4月



目 录

1

导 言

第一章 日常事务管理(一)

12 第一节 印信管理

22 第二节 邮件管理

28 第三节 值班管理

36 第四节 时间管理

45 本章回顾

46 本章训练

53 拓展阅读

第二章 日常事务管理(二)

60 第一节 资料整理

66 第二节 约会安排

71 第三节 现金管理



- 75 第四节 银行业务
- 83 本章回顾
- 84 本章训练
- 87 拓展阅读

第三章 接待事务管理

- 94 第一节 前台接待事务
- 101 第二节 团体接待事务
- 116 本章回顾
- 117 本章训练
- 126 拓展阅读

第四章 礼仪事务管理

- 132 第一节 喜庆事务
- 137 第二节 丧仪事务
- 143 本章回顾
- 144 本章训练
- 145 拓展阅读

第五章 外联事务管理

- 152 第一节 与政府部门联络
- 158 第二节 与媒体联络
- 163 第三节 与金融机构联络
- 165 第四节 与社区联络
- 171 本章回顾

172 本章训练

175 拓展阅读

第六章 人事事务管理

182 第一节 员工招聘事务

199 第二节 员工培训事务

208 第三节 员工考核事务

217 本章回顾

218 本章训练

225 拓展阅读

第七章 员工生活管理

230 第一节 员工餐厅事务

241 第二节 员工宿舍事务

249 本章回顾

250 本章训练

252 拓展阅读

第八章 办公物品管理

258 第一节 办公用品管理

264 第二节 办公设备管理

276 本章回顾

277 本章训练

282 拓展阅读

第九章 车辆事务管理

- 286 第一节 日常用车管理
- 292 第二节 车辆安全管理
- 297 本章回顾
- 298 本章训练
- 300 拓展阅读

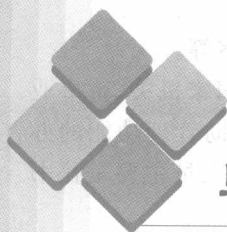
第十章 环卫事务管理

- 304 第一节 环境卫生事务
- 309 第二节 厂区绿化事务
- 314 本章回顾
- 315 本章训练
- 317 拓展阅读

第十一章 安全事务管理

- 324 第一节 治安事务
- 331 第二节 消防事务
- 340 本章回顾
- 341 本章训练
- 343 拓展阅读

349 参考文献



导 言

办公室秘书室公依二

对秘书而言,办公室是其职业环境的重要组成部分。秘书工作的主要表现是办公室事务工作,内容繁杂,综合性强,但作用重大,程序严明。



一、办公室的含义

通俗地说,办公室就是办公的场所。但在实际运用中,办公室又表现为多重含义。

- (1) 泛指一切办公场所,区别于教学用的教室、生产用的车间等。
- (2) 某一类职业人员或某一级职务人员的办公场所,如经理办公室、校长办公室等。
- (3) 国家机关、企事业单位、社会团体内辅助管理的综合办事机构,如××县人民政府办公室、××集团公司办公室等。
- (4) 某种专门的独立工作机构,如

××市××区征兵办公室、××市招生考试办公室等。

这里所谈的办公室主要取其第三种含义,即国家机关、企事业单位、社会团体内办理行政性综合事务的实现辅助管理功能的办公场所,本教材侧重于企业的行政办公室,其办公人员主要是秘书类人员。



二、办公室事务的内容

如前所述,办公室是对我国国家机关、企事业单位、社会团体普遍设立的协助领导处理本单位日常工作,为领导及整个组织提供辅助性或支持性工作,综合处理本单位行政性事务的一个内设机构的普遍性称呼。但在一些企业还将办公室这样的机构称为“行政部门”、“支持部门”等,将负责办公室工作的领导——办公室主任称为“行政主管”等。人们常将办公室工作称为“事务性工作”、“办公事务”、“行政事务”等,将办公室负责的后勤工作称为“行政工作”等。

所以,我们这里所说的办公室事务取之广泛意义上的相关内容。它既包括人们普遍认可的秘书工作内容,如文档工作、会务工作、信息工作、保密工作、调研工作、协调工作、参谋工作、信访工作、公关工作、日常工作、其他临时交办事项,又包括传统秘书教材较少涉及的为组织活动和运转提供物资和环境保障的行政、后勤等工作,如人事管理、财务管理、房产管理、基建管理、餐厅管理、宿舍管理、环境卫生管理、治安消防管理、设备物资管理等。

很显然,办公室事务具有明显的服务性、综合性、复杂性、分散性等特征,尤其是现代办公背景使办公室事务又具有了信息化、效率化、多功能化的新特征,对秘书及相关人员提出了更高的要求。



三、本教材的内容

本教材名为《职业秘书办公室综合事务管理教程》，其“综合”二字道出了本教材所涉及内容的宽泛性，应该包括前面所说的两大方面。但由于本教材是“21世纪职业秘书专业教材”丛书之一，所以为了避免与丛书中其他教材的内容出现较多的交叉、重复，以及我们对秘书职业及其教育的新认识，并出于拓宽学生就业面和拓展学生就业能力的目的，在内容的选择和安排上除了用一定篇幅适当介绍了印信、邮件、值班等常规性工作外，用主要篇幅介绍了人事事务、外联事务、办公物品、餐厅事务、宿舍事务、车辆事务、环卫事务、治安事务、消防事务等行政与后勤工作，而会议管理、信息管理、文档管理等内容有其他教材专门介绍，因此本教材从略，特此说明，这样使本教材区别了目前常见的“秘书实务”或“办公室事务”类教材的内容。



××公司办公室职员岗位职责

第一条 行政主管

1. 按合同实施物资采购和小型用品采购。
2. 具体安排职员午餐。
3. 缴纳电话费。
4. 管理环境卫生。
5. 安排外来宾客的住宿。
6. 具体办理车辆的年检、年审、保险、维修，并与管理部门联系。

7. 办理经批准的公司职员的暂住证,负责与治安管理委员会的工作联系。

8. 其他工作。

第二条 办公室副主任

1. 督办与上报全公司各部门每周的工作计划。

2. 落实谈心制度。

3. 反映职员的思想动态,研究、报批与实施引导职员的激励机制。

4. 安排布置内部会议的资料。

5. 组织与安排职员生日及公司集会。

6. 负责公司发文管理及报批。

7. 协助全公司各部门的资料整理工作。

8. 管理档案。

9. 审查文件、记录及内刊。

第三条 文员

1. 负责文件、资料的打印、登记、发放、复印和装订。

2. 负责开水的提供。

3. 保管、登记和按规定发放公司办公文具与器材。

4. 制订办公用品计划并报主任审批。

5. 接待与通报总经理室客人。

6. 接转交换机电话。

7. 负责传真收发与登记。

8. 负责接待、登记。

9. 引见、招待、接送来宾。

10. 负责监督刷卡和汇总考勤。

11. 负责请假及加班申报单的保管、汇总、造表。

12. 负责锁门,管理电梯,检查灯光、门窗。

13. 收发报刊函件及整理、保管报纸。