

行政管理学专业系列教材

办公室管理

教程

王十光
编著

云南教育出版社



行政管理学专业系列教材

办公室管理教程

王十光 编著

云南教育出版社

行政管理学专业系列教材编辑委员会

顾问：罗徵启（深圳大学校长）

夏书章（中山大学教授）

丘 晓（苏州大学教授）

主编：郭用宪（深圳大学行政学系主任）

编委：黄卫平 全斗辉 林英男

行政管理学专业系列教材

办公室管理教程

王十光 编著

云南教育出版社出版发行

（昆明市书林街100号）

广东揭阳印刷厂印刷

787×1092毫米32开本 6.625印张 144,000字

1987年7月第1版 1987年7月第1次印刷

印数：1—10,000册

统一书号：7468·179 定价：1.70元

ISBN 7—5415—0093—3/6·85

总 序

深圳大学是我国重建行政科学以来，在综合性大学第一个设立行政学系的，这件事本身就是开创性的。在筹建行政学系的同时，他们又把教材建设摆在第一位，组织力量编写了“行政管理学专业系列教材”，这又是一件开创性的工作。这两件事，将在我国行政管理学的学科建设方面，在行政管理学专业教学方面产生良好的影响。

行政科学在我国消声敛迹三十年之后，近几年得到出人意料的广泛传播和迅速发展，短短四五年时间，走过了从重新提起行政学这个名字到高等学校正式设立专业和系这样一个大跨度的进程，取得了从一无所知到出版系列教材这样大踏步的进展，这是多么令人惊异，又令人兴奋的事。这充分表现了行政管理科学的生命力，说明了我国社会主义现代化建设和改革事业非常需要行政管理学，需要行政管理的专门人才。随着经济体制改革，特别是政治体制改革的深入发展，这种需要越来越明显，越迫切。极言之，如不能迅速培养一大批通晓现代行政管理专业知识、掌握科学行政管理技能的行政管理人才，将直接影响我国改革和建设事业的成效。

毋庸讳言，我国行政管理学仍处在重建阶段，学科体系和专业知识体系都仍在探索中，高等学校、干部院校的行政管理学专业和系科寥寥无几，远远不能适应国家建设和改革的需要。正因为如此，深圳大学和其它学校在这方面的开拓和

探索更显得难能可贵。

“行政管理学专业系列教材”的设计者，从我国社会主义现代化建设和改革事业对行政管理人才的实际需要出发，尽量吸收现代新学科的相关成果，力图使所培养的学生和所培训的干部掌握现代科学技术知识和技能，同时，也注意了从理论上总结我国行政管理的经验，使受教育者从理论与实践的结合上受到实际的教益，这种探索的方向无疑是对的。至于这个设计是否完善，是否体现了知识的系统性和完整性，如何在教学中结合案例调查和实习研究，以贯彻理论联系实际的原则等等，只有在编写和教学实践中继续摸索、研究、修改和充实，这是需要广大师生和行政干部共同参与的。

“行政管理学专业系列教材”的编写在我国是一项全新的工作，参与编写的大多数作者也是从事本学科研究不久的新人。他们志在抛砖引玉，甘做铺路石子，这种精神正是繁荣学术事业所需要的，应当感谢他们。

可喜的是，我国教育行政部门和干部教育部门已经重视行政管理专业人才的培养，专业教材的建设已提到有关方面的日程上，行政管理学专业教育蓬勃发展的新局面即将到来，从事这项工作的朋友们是大有可为的。

中国行政管理学会（筹）副秘书长：郭丙于

一九八七年七月于北京

前 言

“办公室管理”对于从事行政或管理工作的每一个人来说，都是一个既熟悉而又陌生的名词。无论是党政事业单位还是工矿企业单位，只要有组织存在的地方，即使小到不能设立办公室，也都无法避免行政办公工作。但是，把办公室管理工作当作一门科学来看待，通过专门的著作，开设专门课程来研究和探讨它的一般特点和规律，这在我国的确还是一件十分新鲜的事情。

在西方国家，办公室管理被视为管理科学中一门必不可少的学科。这是因为办公室是所有公共和私人组织中的一个重要组成部分，甚至可以看成是组织中的指挥部或者中枢神经系统。如何通过有效的科学管理使办公室发挥企事业单位中良好的指挥功能，一直是西方许多管理学家注意的问题。在西方，每一个要想获取国家公务员资格或取得私营组织行政职位和秘书职业的人，都必修必考办公室管理课程。尤其是60年代以来，随着信息革命，电子计算机和各种文字处理方式涌进了办公室管理之中，引起了一场办公室管理的革命，这就是我们通常所说的办公室自动化。办公室自动化使信息的接收和处理更加快捷，更加方便灵活，信息交流空间大幅度拓宽，大大提高了办公室的工作效率，增强了各级组织的活力，促进了生产和服务。因而，办公室管理学更加受到管理专家和各级行政管理人员的重视，研究办公室管理和办公室自动化的书籍、论文如雨后春笋般出现。

建国以来，由于极“左”思潮的干扰和影响，我国对管理科学普遍重视不够，西方国家的许多科学的管理方式被斥为资产阶级的压迫人的手段而加以批判。党的十一届三中全会以后，在党的“对外开放，对内搞活经济”方针指引下，我国进行了经济体制改革。随着商品经济的发展以及政治体制改革提上议事日程，近几年来管理科学得

到了较为迅速的发展。但是，由于人们对办公室管理与管理现代化的关系认识不足，办公室管理学仍未得到应有的注意。

从科学管理的角度来看，办公室管理手段的原始落后，组织上工作人员素质不高，信息的接收、处理迟缓，办公设备陈旧等等因素，都是造成官僚主义、管理混乱的直接原因。因此，使办公室管理科学化、自动化，改善各级办公行政部门的工作，减少官僚主义，提高服务水平和工作效率，对我国现代化建设具有重要意义。

编者根据国内办公室管理工作的特点，参考国外办公室管理的一些著作，编写了这本教材。本书涉及到了办公室管理的一般特点和最基本的理论知识，并介绍了国外通行的一些办公室管理方法，目的在于使办公室工作人员和管理人员对办公室管理有一个概要的和全面的了解，并能够把办公室管理的一般知识和方法与自己的实际工作结合起来。

本书是一本简明教材，每一章末都附有思考题，便于复习和自学。读者可以根据思考题做一些练习，这对于巩固所学的知识是十分必要的。

目 录

第一篇 办公室组织与人事

第一章	办公室管理.....	(1)
第二章	办公室组织.....	(8)
第三章	办公室环境.....	(17)
第四章	办公室人员的级别划分和能力鉴定.....	(26)
第五章	工资和福利.....	(34)
第六章	办公室人员的聘用.....	(37)
第七章	办公室人员的职前教育、培训和晋升.....	(47)
第八章	弹性工作时间、考勤和加班.....	(55)
第九章	工作人员的除名、员工周转 和工作情绪的保持.....	(61)
第十章	办公室工作程序.....	(69)
第十一章	办公室工作控制.....	(73)
第十二章	办公室工作简化.....	(80)

第二篇 办公室机器设备

第十三章	办公室机器设备的管理.....	(87)
第十四章	打字机.....	(91)
第十五章	口授录音设备.....	(94)

第十六章	复印和办公室印刷	(100)
第十七章	照相复印	(106)
第十八章	办公室计算机	(110)
第十九章	电子计算机在办公室中的应用	(114)

第三篇 办公室的服务和管理

第二十章	工资发放服务	(123)
第二十一章	档案和文件管理	(128)
第二十二章	缩微照相技术和现代办公室 文件档案管理	(142)
第二十三章	办公室表格的管理和设计	(146)
第二十四章	通 讯	(150)
第二十五章	邮件收发	(158)
第二十六章	通 信	(165)
第二十七章	文具管理	(170)
第二十八章	安全预防	(175)
第二十九章	报告和会议记录	(183)

第四篇 办公室的自动化

第三十章	办公室自动化概况	(188)
第三十一章	传统办公室和现代办公室	(192)
第三十二章	实现办公室自动化	(201)
主要参考文献		(206)

第一篇 办公室组织与人事

第一章 办公室管理

一、办公室管理的性质

1. 什么是办公室

首先，“办公室”表示一个场所。例如，打字员认为他（她）的办公室可以是放着写字台和打字机的房间，记者可以认为是新闻编辑室，每个人对自己的办公室都可能专门的涵义。还有一种办公室，就是在各级党政部门和企业行政管理部门，除了根据不同的工作分工设立不同性质的各科室或部门外，还专门设立一个办公室，负责协调各部门的工作，为他们提供后勤和一般性服务，例如对内对外的接待、联络等工作，使各科室部门能充分摆脱与本部门工作无多大关系的事务，更有效地发挥专门的功能。

我们所讲的办公室，是一般意义上的办公室，它包括上面提到的各种办公室。一句话，办公室是指以办公为目的而设置的机构。

2. 什么是办公室管理

办公室管理是在一定的指导和管理下，使用资金来建造环境，配置设备，按比例编制文职人员，以获得最大效率的办公目的的协同劳动。

我们可以以一个企业为例来看办公室的作用。一个企业内部有各个生产部门（车间）、供销部门、财务部门和后勤总务部门等，这些部门都配置了相应的人力、物力以及环境，在一定人员的组织指挥下达到各自的办公目的。此外，还设立经理的办公室，它成为整个企业的指挥部和神经中枢，大量的信息流入这里，经过经理和文职人员的处理后，又从这里流出，从而，促使企业组织各个部门之间协调一致，使整个组织正常运转。

我们撇开办公室处理的各种具体事务不谈，会发现这些办公室的工作都有一个共同点，就是在接收和处理信息，从根本上说来，办公室工作是提供信息沟通和记录的某种服务，办公室管理就是围绕着这些信息服务工作来展开的。

3. 办公室的功能

（1）接收信息。例如：在企业中，可能是接收报价单、生产报表、订货单等信息；在事业单位，则可能是收到某人的投诉信，某个上级部门下达的政策文件等。

（2）记录信息。将接收的信息记录下来，必要时还要立卷保存，以备查询和引证。

（3）处理信息。根据接收到的信息的性质和内容，分先后次序或轻重缓急，做出各种具体的安排决定，并落实或责成相应的人员去办理。

（4）传递信息。传递信息有两重涵义，一种是将接收的信息的处理结果发出，另一种是其自身也是一个信息源，除了反馈信息外，它还向各有关部门传递信息。一个企业收到问价询问后向对方发出的报价单是第一种，而它自行发布自己的产品信息则是第二种。

（5）另外，办公室还有一个附加功能，就是保护办公

室财产。办公室的一切财产都是保证办公室工作得以正常运转的条件，保证现金不被窃，重要文件不丢失，各种文件不受损害等，才能使办公室最有效地达到自己的办公目的。如果把办公室看成一个有机组织，保护办公室财产则是办公室的自组织自平衡功能。

我们知道，任何一个组织，除了具有办公的目的外，还有组织的总体目标。在政府和公共事业部门，它的最一般的目标是为公众提供最好的服务；而在企业单位，则是通过经营或服务来赢利。因此，任何一个办公室的活动都应服从所属组织的总体目标。以一个以生产为总体目标的办公室为例，办公室工作必须为生产第一线服务，如果没有各个办公室为生产第一线的工人计算工资报酬，为生产提供原料和组织销售等，工厂就难以维持哪怕几天的生产。从这个意义上来说，办公室机构是整个组织的中枢机构，它通过协调指挥生产、人事、财务等方面的工作，来达到一个组织的总体目标。

二、组成一个办公室的必备条件

(1) 办公地点。即办公的专用房间。

(2) 办公目的。办公目的要根据一个组织制定的工作目标而定。此外，办公室一般还要制定管理的目的、文员工作的目的、财产资金的用途，以及操作使用电话、电传或打字机等办公用具的目的。

(3) 文职工作。几乎每一个办公室都有大量的文职工作，包括文字书写、簿记、分类文件、文件保管、打字、复印、计算统计、装订汇编等工作，因此，组成一个办公室必须满足相应的文职工作的条件。

三、追求办公室管理效率的要求

(1) 目标。明确一个办公室或它的每一组成部分的目标是最重要和最基本的要求；

(2) 组织。一个健全良好的办公室组织必须要有恰当的人员编制并确定相应的职责；

(3) 方法。要使办公室工作有条不紊，必须安排好各项工作的顺序，要通过制定工作日程表，按照计划依次严格执行工作；

(4) 人事。严格的办公室人事管理包括人员的招聘、实习、培训、激励、晋升、除名等具体措施和计划。

(5) 环境。环境因素也是办公室管理的一项重要因素。办公楼的状况、各科室部门的安排以及其他物质条件都可能影响到办公室工作。

(6) 设备。办公设备包括有助于文职工作的各种机器设备。

四、办公室领导的职责

1. 办公室行政首长的职责

办公室管理效率的提高除了考虑以上几点要求外，还在很大程度上取决于一个办公室行政首长的领导。“办公室行政首长”——这里是在广义的意义上使用，并非仅仅指处理内外日常事务的办公室主任，而且也指各科室部门负责人。办公室行政首长的主要职责是领导和指挥办公室，以最高的工作效率来达到办公目标。“效率”一词的基本涵义指的是在必要的时间内提供必要的工作和服务的质和量，对办公室管理来说，它还包括经济地利用有限的资源并求得和办公室

人员保持良好的人际关系。

2. 办公室主任的职责

办公室主任一般负责办公室的全部日常杂务或部分文职工作的管理，通常，他是办公室行政首长的下属。他的主要职责如下：

- (1) 传达首长指示并部署执行指示的各项具体安排；
- (2) 激励、培训、管理办公室人员；
- (3) 协调办公室人员之间的关系，以维持良好的人际关系。

他的具体工作职责主要有如下这些：

- (1) 安置和协调各科室部门的工作（尤其是安排在病假或节假日大量缺员时的顶替值班等工作）；
- (2) 督促或检查计划规定的工作的执行情况；
- (3) 检查评比工作完成的准确程度和工作质量；
- (4) 协助其他科室部门的工作，并努力调整各部门之间的工作量，使之能够做到大致平衡；
- (5) 为了提高工作效率，要注意构思和引进新的工作方法并向行政首长推荐；
- (6) 负责考勤管理，推行必要的弹性工作制度等；
- (7) 解释和贯彻实施本组织的方针政策，熟知组织目标和政策方针。

3. 办公室部门领导的职责

办公室各个科室部门的领导就是该部门的行政首长。部门领导的主要工作职责有：

- (1) 注意培养训练下属，使他们能够胜任工作；
- (2) 安排顶替人员，以便在病事假或节假日缺员情况下能保证工作的正常进行；

- (3) 负责制定岗位责任制，使下属承担工作责任；
- (4) 协调人际关系，调解工作人员之间的摩擦；
- (5) 制定必要的奖惩办法；
- (6) 维护纪律，制定必要的行政处分措施，对不够行政处分但又确实违犯纪律者，应该严加申斥；
- (7) 对上级规定的本部门工作任务要负完全责任；
- (8) 要与其他部门的领导密切合作，承担有相互关系的共同工作责任；
- (9) 允许并鼓励各部门之间的人员流动。

五、专业性部门的办公室管理

许多专门性的办公室部门，办公室的领导都是一些类似于会计师、律师、工程师这样的专家，他们并非学过专门的管理知识，但却很有效地管理着自己的办公室。这似乎导致一种误解：办公室管理不是一种专门的知识，只需要一定的工作经验，安排在某一领导岗位就能胜任管理工作。

在我国，持这种观点的大有人在，这也是许多人对办公室管理不加以重视的主要原因。而在西方国家，办公室管理被视为一门科学，许多将被任命为办公室领导的人都必须先在行政管理学院参加办公室管理的专门培训或学习，并要取得了合格证书后才能被任命。因此，我们应该重视办公室管理工作，使它上升成为管理学学科。

思 考 题

1. 什么是办公室管理?
2. 办公室的基本功能是什么?
3. 组成一个办公室的必备条件有哪一些?
4. 有助于办公室工作效率的基本要求是什么?
5. 办公室主任的工作职责包括哪几方面的内容?
6. 办公室部门领导的工作职责主要有哪一些?
7. 根据自己的体会谈谈办公室管理的重要性。

第二章 办公室组织

一、办公室组织

组织是一种结构。通过这种结构组织,保持和维护自身的生存和发展,即通过结构来体现自身的活动。办公室组织是指通过事业或企业本身形成的结构,将它的各项活动指派给一定的为其工作的人员。因此,办公室组织涉及的是人与人、人与事之间关系构成的活动。

每个组织都有种种确定的正式关系(上下级关系、同级关系、咨询关系),并且在有相互关系的人员中建立相应的责任(主要以安排职务来确定责任),也就是说,通过正式关系的确立,每一个为组织工作的人员都分别被赋予了正式确定的职责。

我们可以把组织看成是人们在其中活动的网络结构,处于复杂的纵和横的联系之中。组织一个办公室就是安排布置好它的各个部分,使得各个部门形成一个有机的统一整体,彼此协调有效地运转。

下面,我们以一个企业为例,列出一个组织图表(见图2.1)。

图2.1只是根据一个企业活动的一般特点而列出的一个组织构成表,而每一个特殊的组织都有自己特殊的组织构成。组织构成的合理与否,直接关系到一位办公室行政首长的管理是否行之有效,其下属是否各尽其管理权限,因此,它是