

秘书系列

高职高专工作过程导向新理念规划教材

办公室事务管理

王玉霞 ◎ 主编

赠电子课件
www.tup.com.cn



清华大学出版社

秘书系列

高职高专工作过程导向新理念规划教材

办公室事务管理

王玉霞 主编 黄昕 副主编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书根据秘书办公室事务管理工作的开展及企业秘书/行政助理岗位工作实际,介绍七个单元的内容:办公室环境管理、接待、日常事务管理、信息管理、领导活动管理、辅助人力资源管理、危机管理与突发事件应急处置。本书在教学形式上借鉴真实组织的运作模式来设计办公室工作的情境,力图让学习者置身于真实的工作环境中获得岗位体验;倡导“任务驱动”式的教学理念和方法,将岗位的工作内容分解为不同类别的具体工作任务展现给学习者,引导学习者循序渐进地完成一系列的工作任务,从而得到清晰的思路、方法,并掌握知识的脉络和技能的运用方法,在完成工作任务的过程中,培养学习者分析问题、解决问题的能力。

本书既可作为高职高专秘书专业的教学用书,也可作为秘书职业的培训用书,还可作为秘书从业人员的工作指导。

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

办公室事务管理/王玉霞主编;黄昕副主编. —北京:清华大学出版社,2010.7
(高职高专工作过程导向新理念规划教材. 秘书系列)

ISBN 978-7-302-22755-7

I. ①办… II. ①王… ②黄… III. ①办公室-管理-高等学校:技术学校-教材
IV. ①C931.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第088726号

责任编辑:刘士平

责任校对:袁 芳

责任印制:孟凡玉

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 装 者:北京嘉实印刷有限公司

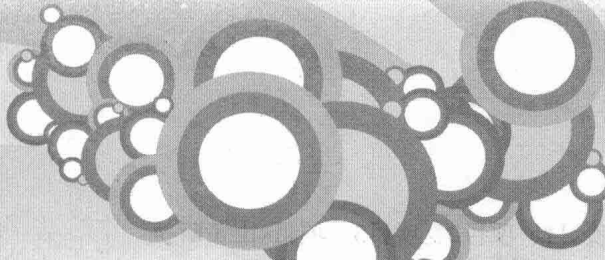
经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:16.25 字 数:375 千字

版 次:2010 年 7 月第 1 版 印 次:2010 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:25.00 元



前言

随着我国市场经济的迅速发展,各行各业对办公室辅助管理者的需求越来越大,对他们的工作要求也越来越高。如何适应社会发展的新需求,培养具有综合职业能力和全面素质的现代化办公室管理人才成为近年来人们关注和研究的一个课题。办公室事务管理是办公室管理人员如秘书/助理工作的主要内容。在信息爆炸和现代化的办公环境中,如何应对各种压力做好办公室管理工作,是秘书/助理等办公室工作者和秘书职业教育者共同关心的问题。

根据近年来秘书办公室事务管理工作的实践需要,并在研究了大量同类教材内容和总结多年的职业教育教学经验的基础上,我们编写了《办公室事务管理》一书。本书既可作为秘书专业的教学用书,也可作为秘书职业的培训用书,还可作为秘书职业人员的工作指导用书。

本书在教学内容设置、教学形式设计、教学方法使用、教学考核安排等方面有一定的突破和创新。

其一,本书根据秘书办公室事务管理工作的发展,在同类教材的基本教学内容上有所调整和补充,共分为七个单元的内容,分别是:办公室环境管理、接待、日常事务管理、信息管理、领导活动管理、辅助人力资源管理、危机管理与突发事件应急处置。

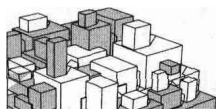
其二,本书在教学形式上借鉴真实组织的运作模式来设计办公室工作的情境,力图让学习者置身于真实的工作环境中,使学习者能够很快地进入职业角色和工作状态,获得岗位体验。

其三,本书倡导“任务驱动”式的教学理念和方法,从秘书/助理的办公室工作岗位出发,将岗位的工作内容分解为不同类别的具体工作任务展现给学习者,让学习者在一个典型“工作任务”的驱动下展开教学活动,引导学习者由简到繁、由易到难、循序渐进地完成一系列工作任务,从而得到清晰的思路、方法以及掌握知识的脉络和技能的运用方法,在完成工作任务的过程中,培养学习者分析问题、解决问题的能力。

其四,本书在教学考核上的安排应是一种大胆而有益的尝试,一改传统的闭卷考试方法,模拟员工考核的方式方法,以岗位职责、工作要求作为考核标准,对学习者的工作完成情况进行科学考评。

本书侧重实训过程,在任务情境下对如何完成工作任务进行了详细的任务分析和任务实施步骤的解析,并附有对任务相关重点环节的评分点。在侧重提高实际操作能力的同时,本书在每个项目中还附有实训知识链接,方便大家更好地了解背景知识。

本书由北京青年政治学院的教师编写,他们具有丰富的教学经验,或具有秘书一线工作的经验。本书由王玉霞整体规划设计大纲和体例,又经过多位作者多次研讨和修改才着手正式编写,最后由王玉霞统稿。参加编写的人员分工如下:第一单元项目1、项目2,第二单元项目1、项目2、项目3、项目4,第五单元项目1、项目2、项目3,第七单元项目1、项目2由王

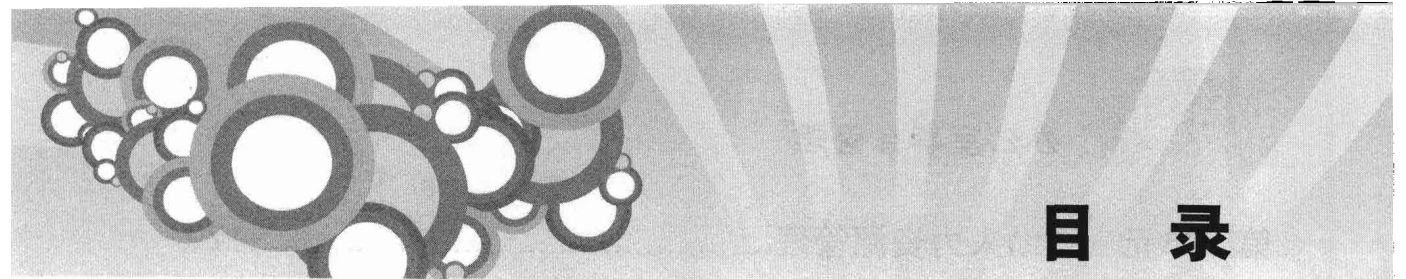


玉霞执笔；第三单元项目1、项目4、项目5，第六单元项目1、项目2、项目3、项目4由黄昕执笔；第四单元项目1、项目2、项目3由朱玉华执笔；第三单元项目2、项目3由王玉江执笔。

在本书撰写过程中，我们汲取了很多行业领域和教育领域的专家、学者的先进思想及理念，在此对这些专家、学者表示感谢。在编写过程中我们参考了国内外许多图书杂志和秘书网站发表的文献资料，均以参考文献的形式列出，在此谨向这些作者和版权所有者致以衷心的感谢。秘书专家委员会的秘书长张玲莉教授提供了不少有益的建议和帮助，清华大学出版社及相关编辑也给予了大力支持和帮助，在此一并向他们表示诚挚的谢意。

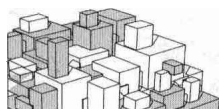
由于编者水平有限，本书难免出现一些偏颇、疏漏及不足之处，恳请广大读者及同行专家不吝赐教。

编 者



目 录

第一单元	办公室环境管理	001
项目1	办公室环境管理	002
项目2	办公室环境美化	012
第二单元	接待	021
项目1	前台接待	022
项目2	接打电话	033
项目3	团体接待	043
项目4	涉外接待	056
第三单元	日常事务管理	065
项目1	邮件处理	066
项目2	办公用品管理	077
项目3	印章与介绍信管理	087
项目4	值班工作	097
项目5	备用金管理及报销	105
第四单元	信息管理	117
项目1	信息收集	118
项目2	信息整理	129
项目3	信息存储与使用	139
第五单元	领导活动管理	149
项目1	领导日程管理	150
项目2	领导出差安排	160
项目3	出境差旅安排	168



第六单元	辅助人力资源管理	179
项目1	员工招聘	180
项目2	员工入职手续办理.....	192
项目3	新员工培训	202
项目4	员工离职手续办理.....	213
第七单元	危机管理与突发事件应急处置	225
项目1	危机管理	226
项目2	突发事件应急处置.....	237
参考文献		250

第一单元

办公室环境管理

项目1 办公室环境管理



项目目的

了解办公环境构成的基本要素，熟悉办公环境布置的程序和基本要求，能够识别办公室内的安全隐患并采取相应预防措施和处理措施，创造和维护安全、有序、高效的办公环境。



项目实训条件

实训场地：模拟办公室、会议室等场所，或教师在学生进入实训场地前事先设计具有安全隐患的办公环境。

实训设备：办公桌椅、计算机及网络设施、电话机、打印机、传真机等。

实训资料：教师可准备具有安全隐患的办公环境的录像资料进行播放。



项目任务与实施步骤

（一）任务情境

凌力是一家咨询公司的经理，一天他来到老朋友丁辉的公司，看到朋友的公司非常凌乱，显然没有清扫打理过。于是他问朋友，为什么会这样，是不是公司遇到什么难题了？朋友说那倒还没有，只不过今天保洁公司的员工有事未能及时前来打扫而已。听了朋友的这番话，凌力觉得很诧异，问道：“那秘书呢？她也没在吗？”

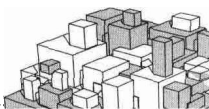
丁辉说：“在啊。”“那她为什么不打扫呢？”凌力觉得无法理解。没想到，丁辉一脸苦笑地说：“她说她是秘书，不是清洁工。”

正说着呢，电话响了，透过玻璃，凌力看见秘书向文站起身来走到位于窗户附近的公用话机前去接电话，电话是找经理助理的。这会儿助理没在，对方要留言，只见小向走回到办公桌旁的抽屉里翻找用来做记录的纸张。记录完毕，小向把这张纸压在了经理助理的水杯下面。刚在电脑前坐下，公关经理进来要一份资料，小向又赶忙起身走到文件柜前找资料。拿着文件走向公关经理的时候，小向的高跟鞋带住了有点脱落的电脑电源线，只见电脑屏幕闪了几下，小向也差点儿跌倒，亏得公关经理手快扶了她一把。不长的时间里，小向已经在屋里转了好几个圈，真是够忙乱的。

看到这里，凌力对朋友意味深长地说道：“秘书固然不是清洁工，但创造一个整洁、舒适、方便、安全的办公环境却是一个秘书应尽的职责，你应该让她好好学学。”

（二）工作任务

根据任务情境及你对办公室环境的理解和认识，说明办公环境管理的要求和相关



规定。

任务及要求:

(1) 制订秘书维护和管理办公环境的范围和职责。要求维护和管理的范围区域划分合理、准确;职责具体、明确。

(2) 说明办公室内部环境布置程序。程序要条理清楚,具体内容包含办公家具、办公设备、物品摆放等,只需言简意赅,不必面面俱到。

(3) 举例说明办公室常见的健康和安全隐患。熟悉办公环境常见的安全隐患,并能按其性质进行分类。

(4) 明确办公环境安全检查实施步骤。要求将检查过程和结果以表格形式加以记录,表格内容具体、详细。

(三) 任务分析

维护和营造一个整洁、美观、方便、舒适、健康、安全的环境有利于办公室日常工作的完成,有利于提高工作效率,有利于员工的身心健康。作为负责办公室日常工作事务的秘书或助理来讲,维护和管理办公环境,是其分内的职责。

知识点: 办公环境构成的基本要素;办公环境常见安全隐患;秘书维护和管理办公环境的范围和职责;办公环境布置的基本原则和要求。

技能点: 明确文秘人员办公环境的维护范围和管理职责;能够根据具体情况布置办公环境;能够识别办公环境内的安全隐患并采取相应预防措施;能够实施安全检查并做记录。

(四) 项目训练方式

(1) 教师播放资料或根据现场环境提出任务。

(2) 学生4~5人分为一组,每组自行分析讨论教师提出的工作任务,在充分讨论、实地考察后分工完成项目任务。在讨论或实施过程中如有疑问可随时求教于教师。

(3) 教师选取一组学生进行演示汇报,根据学生汇报情况做点评和总结。学生自我总结。

(五) 任务实施步骤

1. 制定秘书/行政助理维护和管理办公环境的范围和职责

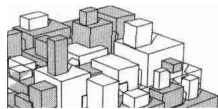
【操作流程】

分析维护办公环境的范围 → 明确并制定秘书维护和管理办公环境的职责

【操作步骤】

步骤1 分析维护办公环境的范围

与秘书相关的办公环境,主要是指秘书日常工作活动范围涉及的办公区域。秘书的工作内容,主要是上传下达、内外联系和左右沟通,与此相关的工作环境,不仅包括秘书个人的工作环境,还包括主要服务对象——领导的办公环境及接待来访的公共区域的办公环境。



步骤2 明确并制定秘书维护和管理办公环境的职责

(1) 公共区域的办公环境。公共区域包括接待前台、通道、会客室、会议室等，公共使用办公用具包括文件柜、档案架、书报架、物品柜、茶水桌、饮水机及电话簿、航班表等资料，公共使用设备如计算机、传真机及电话机等。

公共区域办公环境管理内容：

- 经常清洁整理台面、地面、家具及门窗等处，保持桌面、地面无抛弃物、无水迹。
- 及时清洁来访客人用过的茶具、烟灰缸等，重新摆好待用；饮水机定期清理消毒。
- 不乱堆放杂物和私人物品，保持整洁美观。
- 正确使用和维护复印机、传真机等办公设备，注意设备周围清洁。

(2) 领导区域的办公环境。领导区域的办公环境是影响领导办公效率的重要因素。良好的办公环境为领导工作提供了方便有效的外在条件，也体现了秘书为领导服务的工作特性。秘书应负责领导办公区域的卫生清洁，有序摆放领导用具，准备茶水和用品。领导区域办公环境主要包括领导的办公室、会客室，经常使用的办公物品和设备。

- 经常清洁整理领导办公桌的桌面、地面、门窗等，做到窗明几净，保持干净卫生。
- 文件、物品和设施摆放整齐，便于查找。文件柜和各种陈设保持整洁。
- 领导会见客人后，要及时整理会客室，使茶具、烟灰缸等恢复到备用状态。
- 定期整理文件、资料，按有关规定或归档，或清退，或销毁。
- 精心养护领导办公室、会客室内的各种花卉或绿色植物，保持其良好的外观形态。
- 下班离开时要检查领导办公室的计算机等设备和电源开关，确保电源安全，注意关好门窗。

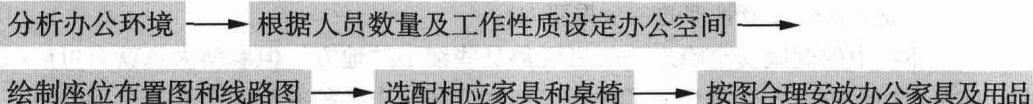
(3) 个人办公环境。个人办公环境直接体现秘书的工作作风，代表着秘书的职业形象。良好的办公环境有利于提高工作效率。秘书个人办公环境包括办公室和相应办公区域、常用办公用品和设备。

- 每天清洁办公桌，办公桌上的物品摆放整齐，无杂物和私人物品。
- 计算机、打印机位置摆放合理，便于使用，避开较强光线直射，采取文件保密措施。
- 零散小件物品，按其重要性、常用性和使用习惯分类摆放于抽屉内，保密物品应上锁。
- 废纸篓置于隐蔽处，每天下班前予以清理。
- 常用文件资料应放置在办公桌一边或直立在文件架上，并贴有分类标志，便于查找；保密文件应按规定锁入文件柜或保险柜；少用文件存档或置于高处；无用文件定期清理。
- 根据工作流程和文件周转秩序，对档案柜和办公桌位置妥善安排，把常用物品和设备放在方便取用的地方。
- 定期清理过期文件资料、无用物品等，使办公场地留有足够的活动空间。
- 桌边可放置小盆绿色植物或不显眼的装饰物品，突出个人品位。



2. 说明办公室内部环境布置程序

【操作流程】



【操作步骤】

步骤1 分析办公环境

分析办公环境包括两方面内容，一是各部门及各员工之间的关系；二是办公室内部所需用品的陈设和容纳关系。除了有利于沟通、有利于监督外，安置办公设备时，还必须节省空间，以使室内有较多的活动场地。办公桌排列应按照直线对称原则和工作程序排列，最好朝同一方向办公，避免面面对、相互干扰和闲谈。勿使职员面对窗户、太靠近热源或坐在通风线上。秘书/行政助理安排在离接待区域最近的位置，便于接待，主管座位安排于员工座位之后，受到干扰较小，也便于观察办公室内发生的事情。各座位间通道适宜，以事就人，避免往返浪费时间。光线宜来自左前方以保护视力。常用设备放在使用者的近处。

步骤2 根据人员数量及工作性质设定办公空间

按办公室容纳的人员数量及其工作性质分配其空间大小。一般而言，每人的办公空间，大者在 $3 \sim 10\text{m}^2$ ，普通者在 $1.5 \sim 8\text{m}^2$ 即可。各位置之间应留有充足通道。

步骤3 绘制座位布置图和线路图

办公空间规划好后，应用图纸形式固定下来，便于后续施工及选配相应尺寸的办公家具和用品。现代办公室使用电器设备较多，因而电线走向和分布也需要集中规划并绘图，便于施工和日后维修。电源插座应充足、安全、隐蔽，一方面，满足办公设备使用；另一方面，避免碰伤员工，便于人员走动；电线分布要安全、美观，位于隐蔽处、占用空间少。

步骤4 选配相应家具和桌椅

根据每个人的工作性质和工作需要，选配相应的家具、桌椅等，并列表进行记载。

办公桌应大小适中，足够放置常用办公用品即可。办公桌应尽可能朝同一方向摆放，大小、颜色一致，既增进美观又体现员工相互间的平等性。办公椅最好选用有靠背的旋转椅，既方便调节方位，便于工作，也可缓解疲劳。椅子高度适中，考虑个体需要。

步骤5 按图合理安放办公家具及用品

根据图纸安放办公家具及用品。文件柜应背对背或靠墙放置，远离日晒或有浸水迹象的墙面。文件柜与其他柜子高度一致，以增进美观。常用办公设备如电话机、传真机等应放置在方便、安全的位置（如电话放置在左手边，便于右手记录），公用设备如复印机、打印机等应有独立存放空间。



小贴士 有意思的办公室

美国一家家具公司，利用先进的灯光技术制造了虚拟加州海滩氛围的工作环境，工作人员可以穿着海滩短裤、T恤上班，享受100%的新鲜空气和自然光。有趣的是，根据美国《商业周刊》报道，这家公司的生产率因此增加了15%，其中，有8位被挖墙脚跳槽的员工，在离职两星期后自动回来报到，原因是“他们无法忍受其他单位昏暗的工作环境”。



3. 举例说明办公室常见的健康和安全隐患

随着“以人为本”的理念及生命意识的日益增强，人们越来越关注办公环境的健康和安

全，这也成为办公环境管理的一个重要内容。

办公环境中的健康安全隐患一般来说都是些细小的地方，但麻痹大意就有可能酿成事故。秘书要加强健康安全意识，了解和识别办公环境中各种有碍健康和安全的隐患，减少和抑制危险的发生。归纳起来，办公环境内的健康和安全隐患主要可分为以下几方面。

(1) 办公建筑隐患。主要是地、天花板、门窗等。例如，地面缺少必要的防滑措施，天花板未安装烟雾报警器，离开办公室前忘记关门、窗等。

(2) 办公室环境隐患。例如，室内光线不足或刺眼，温度过低或过高，空气不流通，装修材料不够环保等。

(3) 办公家具隐患。例如，办公家具和设备有突出棱角、柜顶堆放大件或太重物品有倾斜危险等。

(4) 办公设备隐患。例如，电源线磨损裸露，插座接口不稳固，各种电线拖曳，因计算机显示器摆放位置不当有反光刺眼，复印机放置空间狭小等。

(5) 办公设备操作隐患。例如，复印机、碎纸机等设备出现故障不切断电源就用手去拉，女士的长发可能卷进设备里等。

(6) 人为隐患。例如，站在带轮的椅子上举放物品；复印后将保密原件遗忘在复印机玻璃板上。

(7) 消防隐患。例如，灭火设备过期或损坏；消火栓前、消防通道摆放物品；应急照明灯出现故障等。

4. 办公环境安全检查实施步骤

【操作流程】

确定检查周期 → 发现隐患后报告并解决 → 记录隐患处理过程及结果

【操作步骤】

步骤1 确定检查周期

办公环境安全检查分为定期检查、节假日检查和随机检查。定期检查一般是根据组织实际情况，如每月或每季度进行周期检查，春节、国庆等重大节假日前实施检查，随机检查是一种不定期检查。

步骤2 发现隐患后报告并解决

检查中发现办公环境及设备的隐患时，要及时予以处理，属于秘书职责范围内的要立即采取措施解决；不属于职责范围内的或个人无力排除隐患的，要及时报告有关部门，重要的、危害较大的隐患要报告领导，寻求解决方案。

步骤3 记录隐患处理过程及结果

安全隐患的报告及解决结果要做记录，作为档案备查。如果是办公环境和办公设备的安全隐患，要填写“安全隐患记录及处理表”，如表1-1所示。如果是设备运行过程中出现的故障，则填写“设备故障表”，如表1-2所示。

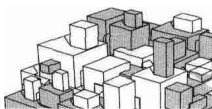


表1-1 安全隐患记录及处理表

序号	时间	地点	发现隐患	隐患原因	隐患可能的危害及后果	发现人	处理人	措施

表1-2 设备故障表

时间	地点	设备名称、型号	使用部门及人员	故障症状	故障原因	处理人	措施

安全隐患记录及处理表的作用：一是向有关部门通报需要解决和处理的隐患；二是使人们提高防范意识；三是作为资料保存备查。

填写设备故障表的目的一是便于维修人员了解事故情况，排除故障；二是建立设备运行档案资料；三是作为工作记录备查。



实训结果测评

（一）实训结果

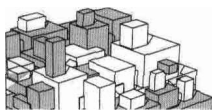
通过训练，使受训者了解秘书或行政助理维护办公环境的范围及其管理职责，能够按照办公环境的基本要求布置办公环境，熟悉并识别办公环境的安全隐患，能够实施安全检查并做好相关记录，增强受训者对办公环境的安全管理意识，提高办公环境的日常维护 and 安全管理能力。

（二）实训测评

对实训结果进行测评，测评得分填入表1-3。

表1-3 办公环境管理实训项目评价表

评价项目	评价关键点	分值	实际得分
办公环境维护范围和管理职责	范围划分明确、具体	10	
	管理职责细致、全面	10	
环境布置	办公环境布局合理	10	
	流程清晰、简洁，切合实际	20	
健康和安全隐患	常见隐患归类全面	10	
	常见安全隐患具体	15	
安全检查	确定检查周期	10	
	隐患记录周详	15	



实训知识链接

办公环境,或称办公室环境,从广义上说,是指一定组织机构所有人员所处的大环境;从狭义上说,是指一定组织机构的各个部门工作所处的环境。良好的环境是自然条件和社会人际氛围的和谐统一。

(一) 办公环境构成的基本要素

办公环境的构成包括硬环境和软环境两部分。

硬环境主要包括办公室内及公共区域的空气、光线、声音、绿化、装饰和布局等外在客观环境。空气环境要求温度适宜(16℃~37℃之间,冬天一般在20℃~22℃,夏季在23℃~25℃之间为最宜)、湿度适宜(40%~60%)、流通和清洁;光线环境要求光线充足(避免直射和刺眼,自然光源不足可选用日光灯或台灯等人造光源)、舒适,减少工作人员眼睛的疲劳(如光源位于左前侧);排除、降低噪声干扰,使其维持在20~30分贝,容易让人感到轻松愉快,不宜疲劳;办公室内墙、天花板、办公家具、窗帘等色彩和谐,会议室以浅色与中性的颜色为最佳,会客室以欢愉的、中性的颜色为最佳,走廊因其缺少自然光线宜用明亮的白色或乳白色为佳,休息室用浅色,如男士休息室用淡蓝、浅绿,女士休息室用淡粉、浅蓝,私人办公室视主人之偏好而定;悬挂代表性图片、奖状等装饰品进行装饰,突出组织特色;办公家具和设备合理摆放。

软环境主要指工作人员人际环境、气氛环境、工作作风、团队意识、和谐氛围等方面。

(二) 办公环境布置的基本原则

办公环境布置不是简单的设施摆放,要根据工作性质布置办公环境,使其适合办公人员活动,让办公人员健康、愉快、方便地工作,最大限度提高工作效率。其原则可归为四个方面。

(1) 整洁舒适。办公室内环境应整洁,不放置与办公无关的东西。办公室的装饰、摆设应以舒适为主,光线、色彩、温度也要舒适,噪声要小。办公文具、设备摆放井然有序,营造整洁有序、舒适的工作氛围。

(2) 和谐统一。办公桌椅、文件柜大小、样式、颜色等尽可能统一,增强办公室的美观效果,强化员工间的平等观念,创造和谐人际关系。

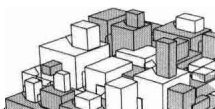
(3) 合理实用。办公环境布置应力求方便,争取时效。如秘书应安排在接待区附近,常用文件摆放在就近位置,公用设备安排在一起,工作联系多的人员集中在一起等。

(4) 环保安全。布置办公环境,在规划灯光、空调,选择办公家具,装饰美化时,应充分考虑其实用性、舒适性,满足安全环保要求。如办公环境明快洁净,给人以愉悦心情;太强或太弱的光线,不仅有损人的视力,而且让人昏昏欲睡,心情晦暗。办公环境除要保证人的身体、心理安全外,还要考虑办公室存放财务的安全,比如财务室设计、保险柜与电脑等的摆放,谨防被盗、失密、泄密等。



项目总结

秘书的工作环境主要在办公室,因而对办公室的环境管理成为必不可少的一项工作。



秘书需要明确其办公环境的维护范围和管理职责，布置办公环境，识别办公环境常见的安全隐患，能够实施安全检查来保证办公环境的安全、有序。维护和营造安全、有序、高效的办公环境，是秘书的分内职责和工作。



拓展提高

随着人们生命意识的日益增强以及科学发展观的“以人为本”核心理念的普及，人们越来越关注办公环境的安全和健康问题，秘书应学习了解有关安全生产、劳动保护的规定和本组织的规章制度，并自觉遵守执行；掌握国家有关企业安全生产的法规，明确自己在安全生产管理中的责任，自觉维护企业员工的安全和健康。

我国已经颁布的有关安全生产的法规有：

- (1) 宪法和安全基本法有关安全生产、劳动保护的规定，如《中华人民共和国建筑法》。
- (2) 企业安全法规，如《劳动防护用品管理规定》。
- (3) 事故调查与处理法规，如《企业职工伤亡事故报告和处理规定》。
- (4) 职业安全法规，如《危险化学品安全管理条例》。
- (5) 职业卫生法规，如《职业病防治法》。
- (6) 工作时间和休息休假法规，如《劳动部关于企业实行不定时工作制和综合计算工时工作制度的审批办法》。
- (7) 女职工及未成年人的特殊劳动保护法规，如《女职工禁忌劳动范围的规定》。
- (8) 工伤保险法规，如《企业职工工伤保险试行办法》。
- (9) 劳动保护争议与仲裁法规，如《关于职工在工作中遭受他人蓄意伤害是否认定工伤的复函》。

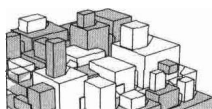
测试与技能训练

(一) 填空题

1. 秘书维护办公环境的范围包括 _____、_____、_____ 三类。
2. 办公环境构成包括 _____ 和 _____ 两部分。
3. 硬环境主要包括 _____、_____、_____、_____、_____ 等方面。
4. 办公环境布置的基本原则是 _____、_____、_____ 和 _____。

(二) 单项选择题

1. 女士长发卷进设备里属于 _____ 隐患。
A. 办公设备隐患 B. 办公设备操作隐患 C. 人为隐患 D. 消防隐患
2. 保密原件遗忘在复印机内属于 _____ 隐患。
A. 公设备隐患 B. 办公设备操作隐患 C. 人为隐患 D. 消防隐患



3. 如果工作环境较暗需摆放台灯, 最好将其置于办公人员 _____ 侧。

- A. 左 B. 右 C. 前 D. 后

4. 办公室理想的声音分贝值是控制在 _____。

- A. 10 ~ 20 B. 20 ~ 30 C. 30 ~ 40 D. 40 ~ 50

(三) 简答题

1. 简述办公环境中硬环境的构成要素及基本要求。
2. 列出几项你已知的安全生产法规。

(四) 案例分析题

小李所在的公司办公面积较小, 她所在的一间不大的办公室就放了十张办公桌, 过道狭小拥挤, 地上凌乱地摆着电线及插座。这天, 其他部门一位穿高跟鞋的女士兴高采烈地走进办公室, 边走边和同事打招呼, 因地板滑险些跌倒, 桌旁的小李赶紧扶住了她。同屋的小刘去文件柜里取文件, 回来差点儿被地上的电线绊倒。很快到了下班时间, 小李为大家冲咖啡, 不小心把热水洒到旁边同事的身上, 办公室顿时乱作一团。快下班的时候, 天气忽然暗了下来, 一位客户匆匆走进公司大门, 也许是心急, 也许是天暗, 客户径直走了进来, 头重重地撞在了玻璃门上, 后被人送到医院缝了6针。当时玻璃门擦得很干净, 从门外往里看好像没有玻璃门一样, 而且上面没有任何警示标志。请根据案例分析办公环境常见的安全隐患有哪些, 并说明有关注意事项。

(五) 技能题

某公司新增一部门, 有主管1人, 助理1人, 职员3人, 划拨办公室一间, 面积约15平方米, 配有文件柜、5张办公桌及电脑等办公用品。请设计办公环境布局图。

测试与技能训练参考答案

(一) 填空题

1. 公共区域的办公环境、领导区域的办公环境、个人办公环境
2. 硬环境、软环境
3. 空气、光线、声音、绿化、装饰和布局
4. 整洁舒适、和谐统一、合理实用、环保安全

(二) 单项选择题

1. B 2. C 3. A 4. B

(三) 简答题 (略)

(四) 案例分析题

(答案要点) 过度拥挤; 拖曳的电话线或电线; 家具或设备的突出棱角; 破旧或坏损的楼梯板; 打滑的地板; 文件柜顶端堆放的东西太多导致其倾倒; 站在转椅上取东西; 不小心遗洒或抖落热水到别人身上; 不会操作或在没有指导的情况下使用不熟悉的设备; 负荷太大的电路; 缺损的保险板; 已受损坏的灭火设备; 透明玻璃门上未贴“小心玻璃”等