

秘书系列

高职高专工作过程导向新理念  
规划教材

# Mishu shiwu 秘书实务

罗春娜 张智 主编  
邱成朗 副主编

赠电子课件  
[www.tup.com.cn](http://www.tup.com.cn)



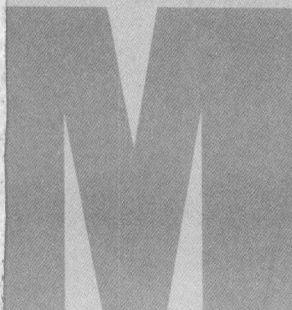
清华大学出版社

秘书系列

高职高专工作过程导向新理念规划教材

内容简介

本书以秘书实务为研究对象，系统地阐述了秘书实务的基本理论、基本知识和基本技能。全书共分八章，包括：秘书工作的概述、秘书的招聘与任用、秘书的文书处理、秘书的会议组织、秘书的接待工作、秘书的公关工作、秘书的信息管理、秘书的礼仪规范等。本书可作为高职高专文秘专业及相关专业的教材，也可供从事秘书工作的相关人员参考。



ishu shiwu

秘书实务

罗春娜 张智 主编  
邱成朗 副主编

清华大学出版社  
北京

## 内容简介

本书是“项目引导、任务驱动”式的高职高专《秘书实务》教材，由文秘专业教师和企业秘书岗位工作者共同编写。全书以职业能力培养为重点，根据秘书工作内容、以“辉鹏服饰有限公司与韩国广田百货批发公司合作开发的韩国中国民族服饰市场”这一总项目为背景贯穿整本教材，按照洽谈前、洽谈中、洽谈后三个阶段设置了6个学习情境，共16个学习性工作任务。教材以这16个任务发生的先后顺序为编写顺序。

全书内容详细、任务明确、步骤清晰、操作性强，适合作为高职高专院校秘书类专业教材，也适合作为秘书类在职人员的岗位实践指导用书或培训教材。

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

秘书实务/罗春娜，张智主编. —北京：清华大学出版社，2010.4

(高职高专工作过程导向新理念规划教材. 秘书系列)

ISBN 978-7-302-22212-5

I. ①秘… II. ①罗…②张… III. ①秘书学—高等学校：技术学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第038372号

责任编辑：刘士平

责任校对：刘静

责任印制：何芊

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：北京国马印刷厂

经销：全国新华书店

开本：185×260 印张：13 字数：294千字

版次：2010年4月第1版 印次：2010年4月第1次印刷

印数：1~4000

定价：22.00元

产品编号：034309-01





# 前 言

在实际的秘书岗位中,秘书工作内容多而杂,人们习惯用办文、办会、办事、沟通协调来概括它。《秘书实务》正是讲述秘书应该如何做好岗位工作的一门课,是所有秘书类工作人员,例如办公室文员、经理助理、行政秘书等必须学习和掌握的一门课程。本教材按照“工学结合”人才培养模式的要求,采用“任务驱动、项目引领”方式进行教材设计和编写,共分为6个情境16个任务,较好地解决和实现了高职教材一直提倡、但又较难解释和实现的“理论必需、够用”的问题和要求,具体编写思路见附表。本书的主要特点如下:

(1) 体现了最新的高职教育理念。本教材贯彻《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)等重要文件精神,按照“工学结合”人才培养模式的要求,在整体编排、设计上以工作过程为导向,以项目和工作任务为载体;在每一个具体任务中也均以工作过程为导向,体现了“工学结合”、融“教、学、做为一体”、“以学生为主体”的高职教育理念。

(2) 任务驱动、项目引领。本教材根据企业实际的工作情况与要求,将秘书工作的内容梳理成6个项目情境,再设计成具体的“工作任务”。每一个项目情境和任务包含和反映了要完成项目和任务所需要的秘书工作知识和工作技巧。学生在任务驱动下进行学习,教师的主要任务是指导学生完成具体任务,讲解与任务有关的秘书工作知识与方法,而不是“教书”,即强调学生学,而不是教师教。这样可以较好地诱发学生学习的自主性、积极性,由过去教师讲、学生听的被动行为变为学生的主动探索、主动完成项目任务的行为,从而掌握秘书工作的技能,完成对秘书实务课程的学习。

(3) 步骤清晰、操作性强。考虑到我国高职高专学生的文化背景和基础教育养成的吸纳知识的习惯,在编写教材的时候,我们注意“任务实施”紧紧围绕工作任务,并按照任务完成的实际步骤进行编排,使任务完成步骤清晰明了,指导性和可操作性强,易于学生“按步操作”。

(4) 学校与企业共同开发教材。本教材由学校与企业共同开发,这使得教材内容及所设计的项目情境和任务更加贴近企业秘书工作实际。

本书由河源职业技术学院(以下简称河职院)文秘专业教师罗春娜、张智设计编写方案、担任主编和进行统一加工整理、总纂定稿,由来自国企的办公室主任邱成朗先生担任副主编。河职院党委办公室副主任杨海燕、广州药学院办公室秘书洪爽、企业秘书丁婉以及文秘专业教师李争娃、张素芬、黄科、梁慧等人参与编写。在编写过程中,我们参阅了国内秘书工作方面的专家、学者们的研究成果,得到了企业界人士和清华大学出版社的大力支持 and 帮助,在此一并致以衷心的感谢。

由于编者水平有限,编写时间仓促,加上高职教育课程改革方面的经验不够,可参考的“任务驱动、项目导向”体例教材较少,书中疏漏与不妥之处在所难免,敬请有关专家和读者批评指正。

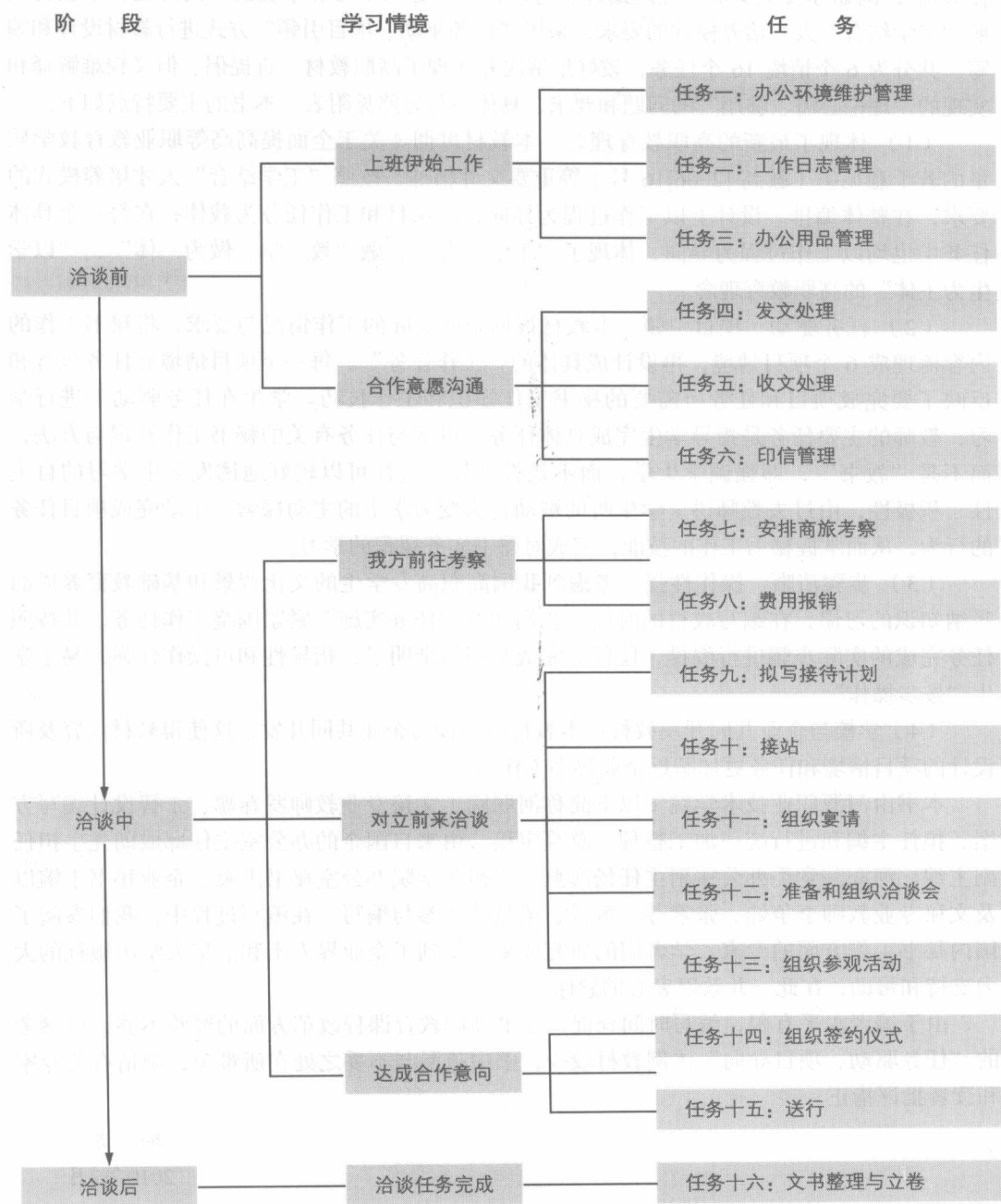
编 者

2010年2月

# 教材设计与内容

## 总项目背景

辉鹏服饰有限公司与韩国广田百货批发公司合作开发韩国中国民族服饰市场





# 目 录

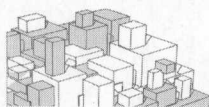
<b>学习情境一</b>	<b>上班伊始工作</b> .....	<b>001</b>
任务一	办公室环境维护和管理 .....	002
任务二	工作日志管理 .....	016
任务三	办公用品管理 .....	031
<b>学习情境二</b>	<b>合作意愿沟通</b> .....	<b>043</b>
任务四	发文处理 .....	044
任务五	收文处理 .....	055
任务六	印信管理 .....	063
<b>学习情境三</b>	<b>我方前往考察</b> .....	<b>073</b>
任务七	安排商旅考察 .....	074
任务八	费用报销 .....	087
<b>学习情境四</b>	<b>对方前来洽谈</b> .....	<b>099</b>
任务九	拟写接待计划 .....	100
任务十	接站 .....	112
任务十一	组织宴请 .....	120
任务十二	准备和组织洽谈会 .....	132
任务十三	组织参观活动 .....	152
<b>学习情境五</b>	<b>达成合作意向</b> .....	<b>167</b>
任务十四	组织签约仪式 .....	168
任务十五	送行 .....	179
<b>学习情境六</b>	<b>洽谈任务完成</b> .....	<b>187</b>
任务十六	文书整理与立卷 .....	188
<b>参考文献</b> .....		<b>201</b>

## 学习情境一

# 上班伊始工作

在企业秘书工作中，上班伊始的常规工作包括维护和管理办公环境以及工作日志管理等。办公环境维护和管理是秘书上班伊始的第一件事情，营造一个良好的工作环境，既有利于塑造单位的对外形象，也有利于提高秘书工作效率；工作日志是一天的日程安排，工作日志管理是否妥当，决定了秘书和上司当天的工作是否能有序、高效；办公用品管理是控制办公消费成本、保证工作顺利进行的一项工作，属于当天工作日志安排下的重要任务。本学习情境根据秘书上班伊始工作的先后顺序设置了三个任务，即办公环境维护和管理、工作日志管理和办公用品管理，希望通过任务的训练，能够提高秘书的日常工作效率。





# 任务一 办公室环境维护和管理



## 知识目标

- ☞ 了解办公环境的构成要素。
- ☞ 了解办公室布置的要求。
- ☞ 掌握如何进行办公区域的安全检查。



## 能力目标

- ☞ 能够正确维护和管理办公室环境。

### 案例启示

小余是明辉服装有限公司的总经理秘书，一天，小余要打印彩色文件，准备插上彩色打印机插头的时候，插座突然冒出了火花，之后“叭达”一声，整个办公室断电了。

电工赶来将一切恢复正常后，小余看着办公桌下一堆杂乱缠绕的线，心里想：该是重新整理的时候了，必须立即换掉那个漏电的插座，以绝后患。

其实这个插座早该换了，只是小余一直心存侥幸，没想到今天它终于“暴发”了。

**提问：**（1）这个案例说明了什么问题？

（2）如何对办公室进行安全检查？

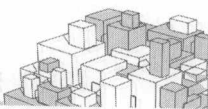
**案例分析：**秘书作为办公室的“大管家”，一定要了解办公室常见隐患有哪些，并且要定期对办公室进行检查，一旦发现隐患，一定要及时处理，否则后果不堪设想。像上述案例一样，秘书已经发现的隐患没有及时处理，结果差点酿成大祸。因此，秘书人员对办公室安全隐患一定要高度重视：在职权范围内的，一定要及时排除或予以减少；以个人职权无法排除时，秘书有责任和义务报告、跟进，直到问题解决，同时将异常情况的发现、报告、处理等情况认真记录在本企业的《隐患记录及处理表》上。



## 任务引入

**任务背景：**辉鹏服饰有限公司是从从事中国民族服饰生产和销售的一家民营企业，注册资金 1000 万元人民币。总部坐落于某市最繁华的华晟花园城市广场，总经营面积 2 万多平方米，总资产 2300 万人民币。





**任务1:**假如你是辉鹏服饰有限公司的总经理秘书,早上你来到办公室,开始了一天的工作,请对办公区域进行管理。

**任务2:**今天是每周一次的办公区域安全隐患检查日,请对办公区域进行安全检查。

**任务分析:**在对办公区域进行管理之前,要先了解什么是办公室环境以及其构成要素,明确办公室布置的基本要求、布置原则、具体要求和办法,这样才能够正确维护和管理办公室环境。办公责任区的日常管理,包括对上司办公区的管理、对秘书个人办公区的管理和对公共办公区的管理,本任务要求秘书人员能够识别办公区域的安全隐患,定期进行安全检查,掌握正确处理隐患的方法,会填写《隐患记录及处理表》。



## 相关知识

### 一、办公室环境的构成

办公室环境是秘书工作的主要场所,办公室环境的维护与管理是秘书的工作职责之一。幽雅、整洁有序、布局合理的办公室环境可以营造良好的工作气氛,有利于提高工作效率和树立企业的良好形象。要履行好办公室环境维护与管理的职责,秘书必须对办公室环境有明确的认识。

办公室环境是指办公室的布局、色彩、光线、声音、气味等因素构成的综合气氛。它包括硬环境和软环境。硬环境(即自然环境)是指办公室的绿化环境、空气环境、光线环境、色彩环境、声音环境、设备环境、安全环境等七项。软环境(即社会环境)是指办公室的人际环境。办公室环境的维护和管理主要是针对硬环境而言的,秘书不但要主动适应环境,还要积极改善环境和创造新办公环境。

#### 1. 办公室布局

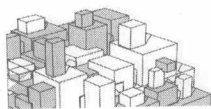
对大部分秘书而言,入职之时办公室布局早已定型,但你可以根据自己的感悟和实际的需要,说服上司作适当调整。办公室布局应根据工作流程和职位进行安排,讲究合理有序、错落有致、功能清楚、互不干扰。

#### 2. 办公室绿化

绿色植物生机盎然,令人赏心悦目,合理绿化办公室是改善工作环境的一种有效方法。绿色植物本身所蕴涵的信息会对人类产生微妙的影响,起到某种暗示和激励作用,可以影响我们的心理,甚至影响工作效率。

这里所说的办公室绿化主要包括会客室的绿化和上司办公室的绿化。会客室是商务活动的中心,是接待宾客的主要场所,整体气氛要求温馨、高雅、热情,绿化适宜布置观赏植物、名贵或珍奇品种等。上司办公室是上司集中精力工作和思考决策的场所,要求宁静、宽敞、舒适,绿化装饰应色淡香微,植物个体不能大,以小巧、别致为主。

在进行办公室绿化时要注意植物和花卉对人体的影响,要选择对人体有益的物种,譬如能清除室内甲醛等多种有害气体的吊兰,能消毒空气、消灭病菌的玫瑰,能提神醒脑、活跃思维的菊花等。此外,还要注意选择适合当地气候条件、生命力强、容易养护的品种,若能兼顾形状美观、花势茂盛、讨口彩就更好了,如发财树、铁树、开运竹、富贵竹之类。



### 3. 办公室空气

办公室人员工作紧张、压力较大，如果空气质量差，容易使人疲倦、郁闷、沮丧。因此，办公室的空气应达到以下几点要求。

#### (1) 空气清新、无毒害

办公室尤其是较封闭的办公室，要定期开窗换气、开启排气扇以换取新鲜、自然的空气。当办公室刚刚装修或堆放有化学物质或附近有大型工厂时，更要注意保持办公室的空气清新。

#### (2) 温度适中

现在很多办公室都有空调设备，使用空调要注意送风口不能直接对着人体，即使酷暑严寒天气也不能开得太冷或太热，如果室内外温差过大，容易引发现代病——“空调病”。一般认为，最适合人体的室温为18℃~26℃，国家标准为冬季16℃~24℃。

#### (3) 湿度合理

办公室湿度高会令汗液无法挥发、体温上升，从而使人无精打采；同时，湿度高容易滋生细菌，增加人体患上消化系统及皮肤病的机会。而湿度过低，会令身体水分蒸发过快，致使皮肤干燥、容易诱发呼吸系统疾病。国家室内空气的参考相对湿度标准是夏天40%~80%；冬天30%~60%。

#### (4) 气味芬芳

芳香的气味能沁人心脾，通过人的呼吸系统，渗入血管、刺激大脑发展，调节人体的心理状态，舒缓紧张情绪、减缓疲劳。因此，可以在办公场所适当使用带气味的空气清新剂，但在使用时一定要掌握它的剂量和特性，否则，将会因为气味太浓或多种香气混杂而令人眩晕、恶心，引起身体不适。

通常情况下，茉莉花香型气味可抚慰烦躁、舒缓紧张情绪；橙花香型气味可减轻长期紧张造成的焦虑与压抑；檀香型气味有镇定效果，能消除沮丧心理；薄荷香型气味能平息愤怒情绪、舒缓精神疲倦；迷迭香型气味有助血液循环，可使头脑清醒；桉树香型气味可提神醒脑，帮助人集中注意力。

### 4. 办公室光线

办公室的光线来自两方面，一是自然光；二是照明光。由于自然光时常变化，令人难以掌握，故办公室宜尽量采用照明光。灯光应分布均匀，亮度以380勒克斯左右为好，亮度太强会刺眼，亮度不够或亮暗度变化频繁、逆光等容易引起眼睛疲劳。光线不宜采用顶光和背光，因为会增加凝重感，而应采用令人舒适的面光。

在灯具选择上宜选用明亮温馨的白炽灯，不能使用荧光节能灯，因为后者惨白色的灯光会显得人脸上毫无血色，也会使办公室显得阴气沉沉。

另外，办公室的窗帘宜用浅绿等淡色调为主要的颜色，不宜使用灰色等深色调的窗帘，因为窗帘的颜色也会对光线造成影响，颜色太深会使办公室显得昏暗。

### 5. 办公室声音

声音属听觉范畴，而听觉是仅次于视觉的重要感觉。在办公室声音的管理上，应注意消除噪音。噪音使人烦躁，使人思维混乱、注意力无法集中。办公室的噪音源主要有：办



公机械噪音，如空调、排气扇、打印机、电话等；自身人为噪音，如有的人大声喧哗、搬动工具、安装设备等；外来噪音，如处于公路边的办公室、左邻右舍是生产区的办公室等，都会受到噪音干扰。要解决或减轻上述噪音，除了用隔音效果好的门窗以外，还可以使用隔音板或把办公机械统一安放在一个独立单间。

## 6. 办公室安全

办公室安全包括下班后门户是否锁好，窗户有没有关闭，电源有没有切断；室内光线、通风、噪音、通道是否存在隐患等，如灯管老化致使亮度不足、消防通道堆放杂物妨碍通行等；员工在使用办公器械时有没有按规范操作，对于涉密文件有没有疏忽大意，如忘在公众办公区等；是否存在引起火灾或阻碍消防的隐患，如垃圾桶里仍有烟头、灭火器过期失效、漏电保护开关失灵、插座老化等。

## 二、办公室布置

### 1. 布置办公室的基本要求

布置办公室，要考虑光线、通风、美观、方便等几个问题。因此，布置办公室时，应尽量使自然光来自桌子的左上方或斜后上方，勿使职员面对窗户、太靠近热源或坐在通风线上；常用的设备与档案应置于使用者附近，切勿将所有的档案置于靠墙之处，档案柜应背对背放置；同一区域的档案柜应与其他柜子的高度一致，桌子要大小相同，以增进齐整、美观之感和促进职员的相互平等感；对于办公室内座位的安排，应将主管座位设置于员工座位后方，使主管易于观察工作地点发生的事情；办公室内应装设充足的电源插座，以供办公室设备之用，应预留充分的空间，以备最大工作负荷的需要；对于自动售货机、公告板等，应置于不分散职员注意力、不造成拥挤之处；对于有许多外宾来访的部门，应将其办公室安排在入口处，若此法不可行，应设置来客须知，使来客不干扰其他部门。具体而言，健康、安全的办公环境要求如下。

(1) 办公区建筑必须坚固安全，地面、墙面、天花板完好整洁，门窗能锁并开启灵活，室内有基本装修。

(2) 光线充足，局部照明达到办公室照明要求，且灯光不闪烁，直射的窗户应安装挡板或窗帘，注意光线不应引起计算机屏幕的反射。

(3) 温度适宜，根据天气设置供暖供冷设备，最好室温不低于 16℃。

(4) 布局注意通风，保持工作场所空气流通和空气的质量，禁止在办公室吸烟，如需要吸烟时可在工作区外设立吸烟区。

(5) 办公室空间及座位空间要适当，座位间要有通道，力求员工工作舒适。

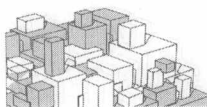
(6) 办公室噪音要低，可利用屏障、地毯、设备隔音罩减少噪音。

(7) 办公家具，包括工作台面、坐椅、各种存储设备及必要的锁等，要满足工作所需并符合健康、安全要求。

(8) 办公设备、办公用品和易耗品要满足工作所需并符合健康、安全要求，包括工作台面上的电话、计算机、文具及公用设备等。

(9) 办公设备的安装、操作要符合要求，操作指南和注意事项要明晰。





- (10) 办公区及办公室要设置相应的消防设施、设备及必要的报警装置。
- (11) 办公室提供饮水并符合健康、安全要求。
- (12) 办公区或办公室设置急救包,并定期更换。
- (13) 建立相应的规章制度,包括人员进出制度、保密规定等。
- (14) 室内有符合组织目标的装饰、标识和适当的绿色植物。

此外,秘书人员要根据对未来变化的预测,及时调整办公室布置。如条件允许,可在办公室内设置休息区,并提供充分、便利的休息设备和物品,以作为工作之余休息、自由交谈及用午餐之地。

### 2. 办公室布置三大原则

办公室的布置不是简单的设施摆放,它需要与办公环境相协调,还需要考虑工作人员工作的舒适度,要有利于工作人员之间的沟通和监督等。以下是办公室布置所要遵循的原则。

#### (1) 有利于沟通

沟通是人与人之间的思想、信息的传达和交换,通过这种传达和交换,人们在目标、概念、意志、兴趣、情绪、感情等方面达到了理解、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,才能实现信息及时有效的流转,系统内各因子、各环节才能动作协调地运作。

#### (2) 便于监督

办公室的布置必须有利于监督,特别是有利于职员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,自觉遵守公司的规章制度等。

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。每个人由于经历、学问、性格等方面的差异,各有特点,既有优点和长处,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到最少。

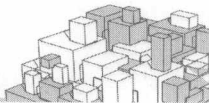
#### (3) 协调、舒适

协调、舒适是办公室布置的一项基本准则。协调是物质环境与工作要求的协调,它包括办公室设备的空间分布、墙壁的颜色、室内光线、空间的大小等与工作的特点、性质相协调,人与工作安排相协调,人与人之间相协调和工作人员个体、志趣、利益的协调以及上下级的工作协调等。舒适是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。对协调与舒适而言,协调是前提,只有协调,才会有舒适。

### 三、办公区域的安全检查

保证办公场所环境和设备的安全是极为重要的,无论对办公场所,还是对办公设备,都要遵循“安全第一,预防为主”的方针。秘书要树立安全意识,例如,办公区域的温湿度是否有利于人体健康,门窗是否严密安全,噪音干扰、空气污染是否超标等,都是安全检查要注意的内容。为了营造健康、安全的工作环境,每一名秘书都要树立安全意识,要做到以下三点。

- (1) 上岗前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。

(2) 按照设备安全操作规程操作设备, 主动识别运行中存在的隐患和工作场所存在的隐患, 并在职权范围内排除。

(3) 发现设备故障、工作场所有异常情况或险情时, 应立即准确、清晰地向主管报告, 并填写《设备故障登记表》或《异常情况登记表》。

#### 四、注意事项

##### 1. 上岗前应了解的办公场所的安全规定

- (1) 了解国家或地方有关安全生产和劳动保护的规定, 如《中华人民共和国劳动法》。
- (2) 了解用人单位制定的安全规定和环保规定, 如有关吸烟场地的规定。
- (3) 组织学习所租用的写字楼、场地等的业主制定的相关规定, 如写字楼制定的出现火警情况的疏散程序等。

##### 2. 安全隐患与设备故障的区别

安全检查对象包括办公环境和办公设备两部分。秘书要注意区分《隐患记录及处理表》和《设备故障登记表》, 前者记录的是隐患, 包括办公环境和办公设备两部分的隐患; 后者是记录办公设备运行中出现的故障。例如, 计算机不能工作了, 应填写《设备故障登记表》; 如果计算机仍能操作, 但屏幕被强光照射, 非常刺眼, 就应该填写《隐患记录及处理表》。



## 任务实施

安静整洁、格调高雅、秩序井然的办公环境能展现企业的良好形象、反映企业高水平的管理, 保持一个优美的环境, 是公司、企业秘书每日的职责, 秘书应该在每天上班伊始或下班前做好维护和管理办公区域的工作, 以保证办公室始终是一个舒适、高效的场所。

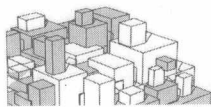
### 一、管理办公区域

**案例1-1** 秘书小王今天来得比往日都早, 她准备利用李总出差之际为李总创造一个舒适温馨的工作环境。

李总的办公室在最里间, 小王的办公室就在李总办公室的外面, 两屋有一扇门相通。任何人要进入李总办公室都得从小王的办公室通过。小王的办公室就相当于通往李总办公室的枢纽和窗口。其他的部门呈半环形分布在小王和李总办公室的对面。

进入小王的办公室, 首先映入眼帘的是窗台上的各式盆景和竞相开放的各色鲜花。进门, 右边是棵高大的绿色灌木, 给人以清新的感觉。不过可能因为李总不在, 也暂时没有秘书专门负责监督的缘故, 清洁公司并没有把地上的落叶清扫干净。小王的办公桌上有一台计算机、一部传真机、三部电话, 一些文件夹和几页未装进文件夹的散开的文件; 另有一些笔筒之类的办公必备用品。办公桌的前面摆放着一些为客人准备的椅子和沙发。办公桌后面是小王的坐椅, 再后面则是靠墙的大型立柜, 里面分格、分层放着各类文件和书籍, 但是有一些凌乱。大型立柜的旁边紧挨墙的地方, 有个齐腰的矮柜, 上面放着一些纸杯和咖啡、方糖之类的东西。

李总的办公室要比小王的办公室大一些, 基本的摆设没有多大的差异。宽大的办公桌上也



有一台计算机，另外只简单地摆着电话和一些文件夹，有两个并列的靠墙立式柜，在另一面靠墙的地方环形摆开的是沙发。整个办公室体现的是一种简约美，让人心旷神怡。

小王打量完两个办公室，对自己的工作应该从哪里着手也基本了然于胸。她拉开窗帘，打开空调，调节好办公室的温度、湿度。之后将窗台、办公桌、计算机……凡目光可及的地方都细细地擦过；饮水机里的水不多了，应该马上与送水公司联系。

清洁整理工作基本告一段落，现在时间正好是 8:30。

办公机器、设备摆放恰当，地毯和现代化装饰品、自然或人工花卉植物等布置合理，会令人产生一种舒适的感觉，陶冶人的性情，提高工作效率。本案例中秘书小王懂得办公环境与工作效率之间的关系，因而能够主动为上司、为自己布置、设计办公环境，这是值得每位秘书工作者学习的。在企业中，不管秘书是与上司同在一间办公室，还是自己拥有一间办公室，都应该明确秘书应管理的办公区域有三个，分别是：上司办公区、秘书个人办公区和公共办公区。具体办公室环境管理流程如图 1-1 所示。

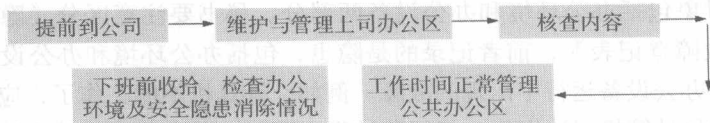


图1-1 办公室环境维护与管理工作流程图

### 1. 管理上司办公区

上司办公区一般指上司整个办公室区域（如董事长室、总经理室）或同处开放式办公室的上司办公桌周围区域、桌面、家具、办公机械等。

秘书对上司办公区的管理工作，主要是上班前的准备工作。秘书应在上司上班前对上司办公区进行全面整理布置，提前 10~30 分钟到达办公室，以便上司一到企业便能迅速投入工作，免去琐事纠缠。主要包括：

(1) 开窗换气、调好空调温度，开启照明装置。

(2) 清洁整理上司办公桌，把文件摆放整齐；清洁文件柜、书架和各种陈设；打扫与清倒地面的垃圾、废纸。

(3) 给绿色植物浇水，清除残枝败叶。

(4) 准备茶水或饮品。

(5) 检查上司办公区有无安全隐患。

若经上司授权，秘书应定期对上司的文件柜进行整理，把文件进行归类，在上司的许可下将无用文件销毁。

### 2. 管理个人办公区

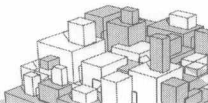
管理个人办公区包括：

(1) 清洁台面、地面、计算机、负责的设备、家具以及门窗、墙壁等处。

(2) 保持办公桌面的清洁、整齐、美观，如图 1-2 所示。不乱放零散的物品和无用的东西，也不能摆放私人的物品，如在办公桌上摆放家人的照片，在墙壁上挂自己的物品等。

(3) 为电话按键、听筒和传真机的磁头清洁消毒。





(4) 来访者用过的茶具应立即清洗干净,并重新摆放好。用完的一次性口杯要及时清理掉。

(5) 废纸篓要及时进行清洁,涉及工作秘密的任何纸张都不能扔在废纸篓中,而应放入碎纸机中。



图1-2 整洁的办公桌面

### 3. 管理公共办公区

公共办公区域的管理主要包括以下几点:

(1) 经常清洁、整理公共使用的复印件、打印机等设备周围的环境,发现复印纸抽拿零乱、废纸扔在地面等,要及时整理以维护环境的整洁。

(2) 经常清理参与使用的茶水桌,保持桌面和地面无弃物、无水迹,保证茶具清洁整齐。

(3) 经常清理参与使用的文件柜、书架、物品柜等家具。

(4) 注意清理由秘书负责的接待区或会议室,并在来访客人离开后或会后立即清理,保证在下一个访客或会议前显示的仍是一个清洁整齐的环境。

(5) 设备、物品和公用资源要摆放有序,自用的办公文具、用品、零散物件应有序地放在抽屉里。所用文件夹应整齐地叠放在桌边或直立在文件架上,并贴有标识予以区分。专用的电话应该放在左手边方便拿到的位置,以腾出右手记录留言。计算机、打印机等办公设备宜放置在一起,便于电源接线和管理。用过的电话号码本、火车时刻表、字典、航班表、文件等要及时放回原处。

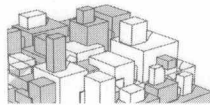
## 二、对办公区域进行安全检查

今天是每周一次的办公区域安全隐患检查日,秘书在对办公区域进行安全检查时应按以下步骤操作。

### 1. 确定安全检查范围,认真细查

通常情况下,秘书安全检查主要包括以下几项:

(1) 地、墙、天花板、门、窗中的隐患,如离开办公室前忘记锁门或关窗。



- (2) 室内光线、温度、通风、噪音、通道方面的隐患，如光线不足、光线耀眼等。
- (3) 办公家具方面的隐患，如计算机键盘桌面过高，难以用正确的姿态操作，容易造成疲劳和身体伤害。
- (4) 办公设备及操作中的隐患，如设备电器插头打火或电线磨损裸露。
- (5) 工作中疏忽大意造成伤害的隐患，如站在带有轮子的椅子上举放物品。
- (6) 工作中疏忽大意造成失密的隐患，如复印时将保密的原文件忘在复印机玻璃板上。
- (7) 火灾或消防中的隐患，如乱扔烟头、在灭火器前堆放物品。

### 2. 发现隐患、处理隐患

在对办公区域的检查过程中若发现隐患，应填写《隐患记录及处理表》，如表 1-1 所示。若隐患是在秘书自己的职权范围内的，应立即加以排除；若个人职权无法解决或排除时，应立即报告给主管领导，请求处理。

表1-1 隐患记录与处理表

序号	时间	地点	发现的隐患	隐患原因	隐患危害及后果	处理人	采取的措施

### 3. 跟踪落实

若秘书检查后自己或上司安排了人来处理隐患，秘书要负责跟踪落实，要督促并检查隐患的处理情况，并填入《隐患记录与处理表》中。



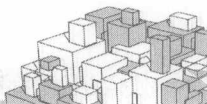
### 相关范例

#### 范例1-1

阳光公司新成立研发部，把市场部秘书小张调去当秘书。她一如既往地每周都对研发部办公室及其所有设备进行一次安全检查，把事故的苗头遏制住，对发现的隐患立即采取补救措施或报告上司。平时她发现有人操作设备有不当之处或发现哪些地方有不安全因素，也都指出或跟进处理。一个月后，小张检查并处理了下述 4 条有碍健康和安全的隐患，为研发部保持良好的工作环境尽到了职责。

小张发现并当场指出或处理的隐患如下。

- (1) 2008 年 11 月 4 日，请有关人员将交叉拖曳在办公桌之间的电话线、计算机接线整理好并埋在地毯下，防止绊人。
- (2) 2008 年 11 月 11 日，发现本楼层“安全出口”的标识掉落，她立即重新安好。
- (3) 2008 年 11 月 18 日，发现新来的小李在复印资料时出现机器卡纸，小李用手去拽卡住的纸，小张制止了小李的做法，并告诉他如何处理卡纸故障。



(4) 2008年11月27日,研发部新订的一批计算机到货,送货方准备将货堆在楼道拐角消火栓窗口前,小张发现后,指引他们放在别处。

小张发现并记录报告的隐患如表 1-2 所示。

表 1-2 阳光公司隐患记录及处理表

序号	时间	地点	发现的隐患	造成隐患的原因	隐患的危害和后果	处理人	采取的措施
1	11月4日	研发部	靠窗的一排计算机屏幕耀眼	无窗帘遮阳	有损眼睛健康	行政主管 李涛	安装窗帘
2	11月19日	研发部	一名外来人员没有访客胸卡	接待人员离岗	有安全和失密隐患	行政主管 李涛	强调接待处 职责要求
3	11月25日	研发部	周末5号文件资料柜未锁	负责研发的人员外出开会	失密隐患	研发部经理 张家铭	周一部务会 上强调

**分析:** 小张调到研发部工作,仍一如既往地每周对办公室和室内的所有设备进行一次安全检查,这是非常必要的,能够杜绝或减少事故的发生,维护自己和他人的健康与安全,维护企业正常工作的良好环境。小张对检查中发现的一些隐患进行了及时处理和解决,视为自己的职责,发现一些隐患自己无权处理,就立即报告、跟进,直到解决。小张这种视安全为己责的做法是秘书应该学习的。

### 范例1-2

### 揪出你办公室环境的杀手

对于成天忙于工作的都市白领来说,大部分时间都需要在办公室度过。虽然我们的办公室每天都有专人打扫,看起来一尘不染,实际上空气中漂浮着大量污染物,这些都将成为新的“无形杀手”!

**现状:** 走进写字楼尤其是目前正流行的大办公平台,我们看到最多的设备无非就是计算机、复印机、打印机等。这些现代办公室必备的办公设备,在给了我们工作极大便利的同时,也可能给我们的健康带来潜在的威胁。因此,怎样在获得这些设备使用价值的同时,又避免可能由此带来的健康威胁,就成了办公室一族要关注的问题。

电器设备在使用时会产生臭氧,而臭氧会消耗空气中的氧气。如果通风不好,臭氧就会和人的肺争抢有限的氧气,使空气质量变差。而在这场“争夺”中,人是处于劣势的,因此就容易出现头晕、恶心等症状。此外,喷墨打印机喷出的墨汁颗粒、计算机产生的电磁辐射和粉尘等也会影响人的身体健康。研究表明,长期低强度的电磁辐射可对人体的中枢神经系统、心血管系统、血液系统、视觉系统以及肌体免疫功能等造成多方面的损害。过多的电磁辐射还能让人过度紧张、神经衰弱、失眠、精力不集中、记忆力下降、反应迟钝、头疼、头晕、多梦、烦躁激动、食欲减退、血压失常、白血球减少等。

**对策:** 由于工作的需要,我们不可能把计算机、复印机、打印机这些便利的现代办公设备扔出办公室去,因此我们只能学习和它们“和平共处”。因此,我们要保证办公环境内的新风量,稀释有害气体;注意办公环境内的清洁卫生,做到及时清扫。