

“十三五”高等教育秘书学专业本科系列规划教材
经中国高等教育学会秘书专业委员会审定

SECRETARY SCIENCE

秘书实务

胡 伟 郑雅君 主 编

MISHU
SHIWU



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

“十三五”高等教育秘书学专业本科系列规划教材
经中国高等教育学会秘书学专业委员会审定

SECRETARY SCIENCE

秘书实务

M I S H U S H I W U

主 编 胡 伟 郑雅君

副主编 纪晓岩 王 嘉

参 编 (按姓氏笔画为序,排名不分前后)

牛朝霞 余 韬 高秀云

温 燕



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书实务 / 胡伟, 郑雅君主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2016. 12

(高等教育秘书学专业本科系列教材)

ISBN 978-7-303-21140-1

I. ①秘… II. ①胡… ②郑… III. ①秘书学—高等学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 185263 号

营销中心电话 010-58802181 58805532
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com>
电子信箱 gaojiao@bnupg.com

MISHU SHIWU

出版发行: 北京师范大学出版社 <http://www.bnup.com>
北京市海淀区新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印 刷: 三河市兴达印务有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 787 mm×1092 mm 1/16
印 张: 25.75
字 数: 535 千字
版 次: 2016 年 12 月第 1 版
印 次: 2016 年 12 月第 1 次印刷
定 价: 46.80 元

策划编辑: 易 新 责任编辑: 齐 琳 马力敏
美术编辑: 焦 丽 装帧设计: 焦 丽
责任校对: 陈 民 责任印制: 陈 涛

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58808284

高等教育秘书学专业本科教材编审委员会

主 任 郭长宇

常务副主任 刘凤泰

副 主 任 王世红 郝银奎 路振文 杨 桐 王守福 刘文清 张丽琍
杨继昭 张文良 聂中东 胡鸿杰 姜 媛 蒋兴礼 孟兆怀

委 员 (以姓氏笔画为序)

刁 侃	于成宝	马 英	马玉杰	马银华	马燕成	王 旭
王 茜	王世红	王守福	王红升	王振祥	王根生	王朝源
王锡耀	王聚英	云国宏	龙新辉	卢 颖	史玉峤	史素芬
司马周	刘凤泰	刘文清	闫 红	闫 勤	许心宏	孙艳红
严 华	杜 军	李 艇	李红梅	李志成	李泽波	杨 桐
杨 锋	杨 霞	杨正刚	杨继昭	杨群欢	肖云林	汪玉川
沈 蕾	张文良	张玉秋	张东昌	张同钦	张守敬	张丽琍
张茂叶	张秋野	张清华	陈祖芬	范静静	林家骊	金常德
郑彦离	孟兆怀	孟德花	赵 华	赵中利	赵兴州	赵颐柳
郝全梅	郝银奎	胡 伟	胡晓涓	胡鸿杰	钟小安	姜 媛
宫 富	姚怀山	聂中东	贾文凤	顾松林	钱世荣	徐 成
郭长宇	郭征帆	唐华生	谈 青	姬瑞环	黄良友	黄柏刚
蒋亚菊	蒋兴礼	路振文	蔡召义	魏永忠		

办公室主任 张东昌

秘 书 蒋大平 王艳莉 贾红艳

策 划 郝银奎 路振文 王振祥 张东昌

统 筹 路振文 张东昌

出版序言

本套教材是中国高等教育学会秘书学专业委员会(以下简称“秘书学专业委员会”)组织编写的第一套秘书学专业本科教材。

“秘书学专业委员会”于1982年12月创办,1990年9月正式成立,原称“中国高教学会秘书学会”,是经过民政部核准注册的国家二级学会。全国性社会团体清理整顿工作后,于2004年4月正式更名为现称,为中国高等教育学会分支机构——“学科”专业委员会,我国秘书界唯一的全国性社团学术组织。

“秘书学专业委员会”通过广泛开展学术交流与研讨活动,在全国尤其是在高等院校有较大影响。随着秘书学学科建设与专业教育发展的需要,申请秘书学专业加入国家教育部本科目录的问题逐步提上日程。

教育部于1997年进行修订的《普通高等学校本科专业目录》颁布之后,“秘书学专业委员会”在北京召开的“1999年学术研讨会”上,围绕“21世纪高等院校如何提高教学质量,培养高素质秘书人才,以适应社会发展需求”的问题进行了深入研讨。与会专家、教授、学者一致认为,经过将近20年的秘书学研究和教学的探索与实践,我国高校设置秘书学本科专业的条件已具备,主要表现:一是秘书学科理论体系已逐步形成,二是秘书学专业教师和研究队伍已逐步建立,三是秘书学专业教学经验日趋丰富。所以,应该抓紧开展申办秘书学专业“入本”工作。当时因有一些同志认识不同,于是会议就此展开了热烈深入的讨论,最后大家统一了认识:秘书学专业必须设置本科层次,甚至发展到硕士、博士的层次,这是社会发展的需要。教育部高教司刘凤泰副司长应邀出席了这次研讨会并讲了话,他对会议决定申办秘书学专业“入本”工作表示支持,当即表态说让“秘书学专业委员会”提交文字报告。当“秘书学专业委员会”向教育部提交了申办秘书学专业“入本”的书面报告之后,教育部在2004年调整高等学校本专科学历时,在教育学门类职业教育种类的“本科专业目录”之外增加了“文秘教育”专业,代码为“040335W”,属于师范教育。原因是,为了适应经济社会发展对秘书人才的迫切需要,教育部已批准在“本科专业目录”之外的专科层次增设了“文秘”专业,主要在高职高专中招生。这次调整在“本科专业目录”之外增加“文秘教育”专业,主要是为了解决“文秘”专业师资问题。当然,这对于秘书学学科建设与专业教育的发展也同样起到了一定的推动和促进作用,但仍然不能够满足秘书学专业建设与发展的需要。这是“秘书学专业委员会”首次申办秘书学专业“入本”的情况。

2010年3月,教育部自改革开放以来第四次对《普通高等学校本科专业目录》的修订开始启动。“秘书学专业委员会”抓住机遇,再次向教育部提交了申请秘书学专业“入本”的书面报告。2011年4月,教育部把秘书学专业正式列入新修订的《普通高等学校

本科专业目录》进行公示，第一次把“秘书学”定位为“文学”类属下与“汉语言文学”并列的二级学科，代码为“050107T”，并于2012年颁布实施。此前的教育部本科目录在教育类门类中把“文秘教育”作为目录外本科专业列入其中，这次修订，“文秘教育”在教育类门类内已被撤销。

秘书学专业进入国家教育部正式颁布的《普通高等学校本科专业目录》，标志着历经30年的中国秘书学“学科”的正式确立，也预示着中国秘书学界春天的到来。

面临秘书学专业“入本”之后的新形势和新任务，为了集思广益，商讨对策，解决实际问题，“秘书学专业委员会”及时在京举办了“秘书学本科专业学科建设座谈会”。会议一致认为，解决好秘书学专业本科教材和师资问题是当务之急。

自从“秘书学专业委员会”于1990年正式成立迄今，有不少院校已自行编辑出版了秘书学本科教材，这些教材在推动秘书学专业发展和秘书学学科建设方面做出了重要贡献。而“秘书学专业委员会”到底需要不需要直接组织编写秘书学专业的本科教材？有个别领导认为，仅在秘书学专业“入本”前后，市场上就已经出版了不少本科教材，不需要再费力组编。但是，“秘书学专业委员会”的委员们经过认真讨论最后统一了意见。大家一致认为：当前现有本科教材的实际状况，已不适应“入本”后秘书学学科建设和专业教育发展的需要，根据“秘书学专业委员会”的宗旨与业务范围，应该勇于担当，组织编写一套秘书学专业本科教材，并引领秘书学学科发展的方向，这也是义不容辞的责任和义务。而如何着手组织编写？经过研究决定，先行展开调研，以便结合实际，做到有的放矢，编写出适用的精品教材。

据此，“秘书学专业委员会”自2013年1月开始，展开了深入细致的调研工作。为了做好调研工作，成立了以第一副会长郭长宇为组长，教育部高教司原副司长刘凤泰为常务副组长，以及其他有关领导成员参加的调研工作小组，并邀请国防大学基本系原主任孟进鸿将军、总参工程兵部办公室原主任郑德源大校、北京师范大学侯玉珍教授、北京联合大学应用文理学院周文建教授、北京联合大学师范学院张东昌教授等参加调研。直至2015年1月，经过两年来的多轮调研和反复论证，并几易其稿，做出了《秘书学专业本科人才培养方案》，确定了基础课、专业课和实践课的课程，在此基础上才开始着手组织编写这套本科教材。

为了加强这套教材的编写工作，“秘书学专业委员会”经2014年9月16日会长办公会议通过，成立了以时任名誉会长、教育部原国家督学郭长宇为主任，教育部高教司原副司长、高等教育教学评估中心原主任刘凤泰为常务副主任，以及常务理事会成员组成的“中国秘书学专业本科教材编审委员会”（后决定吸收参编院校的领导和专家参加）。“编审委员会”几经讨论，认真准备，“秘书学专业委员会”于2015年5月15日以“中高秘〔2015〕12号文件”发出了《关于征集秘书学本科专业教材参编院校与参编个人的通知》，开始了本套教材的编写工作。

本套教材编写的指导思想：坚持以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平总书记有关重要讲话的精神为指导，认真贯彻落实党的十八大和《国家中长期教育改革发展规划纲要（2010—2020年）》精神，结合实际，编辑出版本套秘书学本科专业教材。

本套教材编写的基本原则：集体组织，自愿参编；统筹安排，民主决策；主编负责，分工合作；严格程序，确保质量；按时完稿，力出精品；既出成果，又出人才。

本套教材编写的具体要求：坚持质量第一，对教材中的基本概念、理论的表述，力争准确、简明，语言通俗、流畅。

本套教材编写队伍的组成：由热爱秘书事业，积极参加秘书活动，从事秘书学教学、科研工作，实践经验丰富，学术造诣较深，开拓进取，善于团结合作，乐于奉献的人员组成。

本套教材编写的主要内容：本套教材涵盖了基础课教材、专业核心课教材和实践课教材三大类，其中包括：《秘书学概论》《中国秘书史》《秘书应用写作》《秘书写作实训》《秘书实务》《秘书文档管理》《秘书文化导论》《秘书心理学》《秘书礼仪》《办公数字化》《速记与速录》《领导科学》《管理学原理》《形式逻辑》《古代汉语》《现代汉语》《基础写作》《中国文学简史》共18本。每本教材按照满足学生自主学习，教师可翻转教学，师生共筑快乐课堂的目标而设置，不仅配有数字化资源、思考题答案、参考资料，而且有丰富的知识链接、章节说课链接等，可用来建设微课、慕课教学，供授课教师教学参考之用。

本套教材编辑出版的意义：第一，这套教材是“秘书学专业委员会”组编的第一套秘书学专业本科教材，属于集体行为，是在秘书学专业“入本”之后进行深入调研的基础上确立的本科人才培养方案，所以，它适应秘书学学科发展和秘书学专业人才培养的需要。第二，“秘书学专业委员会”组编的这套教材，是在深入调研的基础上，汇集全国秘书学界的精英，实行编审委员会集体领导下的主编负责制，并选择了“老、中、青”相结合的参编方案，所以，教材的质量是毋庸置疑的，是能够适应市场需要的。第三，这套教材汇总了多年来秘书学学科创建发展的成果，而且要求能够引领今后学科发展的方向，同时贯彻落实党的十八大和习近平总书记的有关重要讲话精神，体现新的执政理念，所以，编辑出版这套本科教材具有重要的历史意义和现实意义。

本套教材的特色：基于秘书学具有交叉学科的特性，本套教材在编写过程中，力争突出秘书学专业独特性、完整性、综合性和时代性的特色。所谓“独特性”，是指它的研究对象和内容与其他学科专业不同，是“研究秘书（个体）、秘书机构（群体）和其动作（秘书工作）规律，以及秘书学本身发展规律的一门科学”。所谓“完整性”，正如苏联学者拉契科夫所说，“每门科学总是以建立统一的、逻辑严密的、关于周围世界某一方面的知识体系为前提的”，秘书学也不例外，同样要形成自己完整的知识体系和统一

的、逻辑严密的学科专业体系。所谓“综合性”，主要体现在以下两个方面。一方面体现在秘书工作的性质上，即秘书工作是一种综合性的工作；另一方面体现在秘书学科自身的特征上，即交叉学科的综合性。所谓“时代性”，从 20 世纪 70 年代开始的信息革命正给人类文明带来前所未有的影响和挑战，在信息革命中出现的数字化、智能化和网络化的大趋势正改变着现代人政治、经济、文化各方面的活动面貌。因此，秘书学的理论体系必须符合时代的特征，要重视引进信息革命所形成的各种适合于我国国情的先进理论，来充实和完善秘书学自身的理论内容，以保证秘书学理论体系的不断更新，这也是中国秘书学自身发展的必然要求。

本套教材的创新：以教育部教改的新精神为指导，进行教学内容的改革和教材新体系建设，改变传统的教学模式，建立具有个性化特征，适于教师教学、学生自主学习，注重学生创造性思维与创新能力培养的立体化教材；区别于已经出版的其他秘书学专业教材，更不等同于“文秘专业”高职高专教材。它拓宽了研究方法和视野，并注意从感性认识中概括出新观点，从实践中提升新理论，善于选用新案例、新数据、新材料，推陈出新，推进秘书学学科应用理论系统化的建立。不仅教学内容、教学方法与手段体现了教学改革的新精神，而且案例新、数据新、材料新，充分体现了专业的最新发展及学科优秀科研成果；较之于同类教材更适合教学的需要，具有鲜明的特色和优势，突出信息数字化，弥补了现有教材教案刻板、表现形式单一等不足。同时，考虑到秘书学交叉学科的特性，使其在人才培养的目标定位、质量内涵等方面不可避免地会产生模糊性的特点，该教材在内容的选材、概念的界定、体系的完整等方面坚持不可替代性原则。本套教材坚持了研究成果进教材，注重在学科交叉领域开拓秘书学理论的新观点。

总之，这套秘书学专业本科教材是“秘书学专业委员会”的集体成果，是秘书学界所有关心支持这一工作的领导、参编人员和诸多同仁的智慧结晶。而且，经过认真比对，最后确定了与北京师范大学出版集团合作编辑出版这套教材。通观这套秘书学专业本科教材的特点，它具有科学性、知识性、新颖性及趣味性等诸多优点。由于受作者水平限制，而且编写时间过紧，书中难免有诸多不足之处，因此诚恳希望广大师生、同行专家与学者们批评和赐教。

让我们更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围，务实苦干，攻坚克难，同心协力，使这部教材成为具有当代水平的精品，为提高秘书学专业的教学质量，为中华民族的伟大复兴做出贡献！

高等教育秘书学专业本科教材编审委员会

2016 年 12 月 18 日

致读者

亲爱的读者朋友：

李克强同志 2015 年对做好办公厅系统工作提出的“第一参谋助手”“大服务员”“高效督办员”的要求，可以说给秘书人员提出了方向。李总理对秘书工作的理解，让秘书界倍感温暖，他对秘书工作的希望和要求更激发了秘书学界的使命感。随着我国国际化、信息化、市场化的深入发展，对秘书的职业能力以及综合素质提出了更高的要求。秘书学绝不是简单的“中文+管理”，它应是中文和管理等学科的协同创新，是独立的学科，有自己独特的竞争优势。为了配合秘书学本科教学，我们编写了这本教材。

本书汲取了秘书学经典教材的思想，基于现代职业秘书的工作任务，具体论述秘书各项工作的程序与方法。包括绪论和十二章内容。绪论论述了秘书学的学科定位，秘书实务的研究对象、地位以及学习和研究方法。设专章阐述了办公环境与办公资源，秘书日常事务，秘书综合管理，秘书公关与礼仪，秘书文字工作，文书与档案管理，会务工作，商务活动，信息与调研，信访与督查，沟通与协调，参谋辅助等。

本书系统性强、内容全面、重点突出，不仅可以作为秘书学专业本专科生教材、研究生入学考试学习用书，还可以作为各级各类秘书提升工作及管理能力的学习参考及指导文献。本书着力突出以下几方面特色。

一、科学规范

随着社会经济的快速发展和科技手段的不断更新，秘书工作发生了巨大而深刻的变化，秘书工作日趋科学化。本书力求秘书各项工作的规范化、程序化、制度化。

二、突出高级秘书的职能

作为“第一参谋助手”“大服务员”“高效督办员”等角色的秘书，其管理职能、智囊参谋职能越来越重要。本书突出了秘书的综合管理，包括时间管理、团队管理、目标管理、危机管理等，也突出了秘书的参谋辅助职能。

三、精理论阐述，重实际操作

本书面向秘书工作实际，突出秘书学本科应用型的特征。以能力为本位，理论阐述精练，突出实际操作。本书的编者王嘉、温燕在政府机关、高校办公室从事秘书工作多年，可以说是资深的一线秘书，我们力求把秘书行业发展的最新内容、要求、变化等反映到教材中。

四、精选案例，突出经验

秘书是一个特殊的职业，秘书界流行着这样一句话：对于秘书人员，知识与能力相比，能力更重要；与能力相比，经验更重要。经验从哪里来？本书针对秘书职场特点，在知识点后适时、随时穿插案例，相信每一个案例都能与您分享经验教训，提高

您在复杂环境中的准确判断能力。

五、便于学习与研究

本书在每章后面都安排了案例题及实训题，对重点内容进行了小结，提出了关键术语。每章开头概述本章研究现状，结尾附有本章参考文献，力求为您的深入学习与研究提供前沿信息。

向您介绍一下本教材的编写团队：河北科技师范学院郑雅君负责教材的内容框架设计、体例编排和统稿、定稿工作，山东交通学院纪晓岩、河北秦皇岛市海港区黑山寨后村小学高秀云参与了初稿的审改。具体撰写分工如下：暨南大学胡伟负责绪论、第七章，第十二章；郑雅君负责第一章，第十章，第九章、第二章的部分内容，附录；纪晓岩负责第四章，第五章的部分内容；广州市番禺区发展和改革局王嘉负责第八章，第九章部分内容；长治学院牛朝霞负责第六章，第五章的部分内容；四川民族学院余韬负责第十一章，第二章的主要内容；吉林大学珠海学院温燕负责第三章。

本教材得以付梓，要特别感谢中国高等教育学会秘书学专业委员会和北京师范大学出版社。在编写过程中，还请教了很多业内同行、一线秘书工作人员，在此一并表示谢意。

博采众长，推陈出新，是我们的宗旨。衷心希望此书能够成为您学习和研究的好帮手。同时，因我们水平有限，真诚地希望您给予我们批评与建议，您的反馈就是我们进步的阶梯。谢谢！

章前栏目

本章概述：学习每章之前，先了解一下它的内容概要。

章学习目标：清楚了解目标，
学习才能更高效。

研究现状：关注现状研究，学习才能更为切实有效。

第二章 秘书日常事务

冰結難凍

本書首先簡述郵政公企，介紹了郵企工作網絡化的內容，探討了郵企的分類及郵企的經營管理、維護安全、應對合夥關係違章事件、法律援助電話系統對郵政企業影響、郵件安全及投訴、作業、電子郵件、現代化郵件的傳遞方式、郵件分類及投訴工作、有經驗郵件的傳遞、信件、包裹、印刷品、印刷品的工作和投訴和投訴、其次，討論郵件的分類工作，介紹了郵政郵件的工作內容和需要，郵政郵件工作的內容，探討了郵件工作制度、郵件、合夥關係等，介紹了郵政郵件的特點，指出了郵件工作的特點和投訴和投訴、郵件安全及投訴。

結構型



章结构图：这张“地图”助你在第一时间把握本章知识结构。

本章重点:

1. 网站维护的主要项目和内容。
2. 正确受理接听电话事务。
3. 印章的使用及管理方法。
4. 旅行计划、旅程表的制作。
5. 出团旅行的手续。
6. 印章和介绍信的使用及管理方法。
7. 保险工作的内容与要求。
8. 值班工作内容, 值班表的制作方法。

本章难点:

1. 网站维护的主要项目和内容。
2. 保密工作的内容及要求。

学完本章，你应该能够做到：

1. 掌握网站维护的主要项目和内容。
2. 掌握正确处理接听电话事务的程序和方法。
3. 了解通信联络的基本方式和注意事项。
4. 掌握印章、介绍信的管理方法。
5. 了解保密工作的内容和要求。

7. 掌握差旅服务工作的内容和方法。

办公室日常事务有日常办公、联络通信、值班工作、印信保密、接待工作、差旅事务等, 涵盖的范围广泛, 门类较多。针对这方面的研究, 主要是以不同的工作内容和性质为线索, 在数量早期的是办公室日常事务研究中, 主要对党和行政事业单位、组织机构的办公室所涉及的日常事务工作进行研究, 有很强的时代代表性。随着市场经济社会的不断发展, 对于办公室日常事务研究的内容逐渐扩大到了各种类型公司和企业的办公室日常事务工作内容。经过多年的发展, 有关办公室日常事务的研究也有了明显的方向性转变, 形成了以党政机关和公司企业办公室日常事务工作内容为主的两方

在以上两个方向的研究中,具代表性的成果有杨树森的《秘书实务》、杨锡峰的《秘书实务》、朱欣文、杨剑宇的《秘书实务》、李强华的《办公室事务管理》、尹海清的《办公室事务管理》等,这些研究都比较详细地介绍和论述了办公室日常事务中涉及的各个工作项目的内涵、特征、作用及原则与方法等,为秘书办公室日常事务工作的开展提供了理论指导,也为办公室日常事务研究发展打下了坚实的理论基础。

国内学术界对于办公自动化具体事务的研究相当重视。关于网络化办公,如高海龙的《办公自动化与秘书工作的转变》。关于保密工作,如孙梅的硕士论文《新形势下我国政府保密工作研究》。关于秘书的著书,如张瑞忠、刘相章的《秘书要把握好用人的三个阶段》。关于印信管理,如马晓晴的《浅谈印信的管理与使用》。王书程、周金鑫的《浅谈印章使用风险及解决思路》等。当前,学术界对电子印章工作非常重视,如唐旭的《印章电子化在企业中的应用及实践研究》、于子英的《基于数字签名和数字水印技术的电子印章系统研究》。

内容简介

《秘书实务》包括绪论和十二章内容。绪论论述了秘书学的学科定位，秘书实务的研究对象、地位以及学习和研究方法。设专章阐述了办公环境与办公资源，秘书日常事务，秘书综合管理，秘书公关与礼仪，秘书文字工作，文书与档案管理，会务工作，商务活动，信息与调研，信访与督查，沟通与协调，参谋辅助等。

本书系统性强，从实务的角度阐述秘书的具体工作内容，并用富有时代感的案例配合重点难点内容的理解。每章均设置学习目标、关键术语、本章小结、案例题、实训题，方便教学与自学。每章开头概述本章研究现状，结尾附有本章学习的参考文献。不仅可作为秘书学专业本专科生教材、研究生入学考试学习用书，还可作为各级各类秘书提升工作及管理能力的学习参考及指导文献。

简要目录

绪 论 / 1

第一章 办公环境与办公资源 / 9

第二章 秘书日常事务 / 43

第三章 秘书综合管理 / 83

第四章 秘书公关与礼仪 / 119

第五章 秘书文字工作 / 155

第六章 文书与档案管理 / 176

第七章 会务工作 / 208

第八章 商务活动 / 248

第九章 信息与调研 / 284

第十章 信访与督查 / 313

第十一章 沟通与协调 / 340

第十二章 参谋辅助 / 364

附 录 / 386

详细目录

绪 论	(1)
一、秘书学的学科定位	(2)
二、秘书实务的研究对象	(3)
三、秘书实务的地位	(4)
四、秘书实务的学习和研究方法	(5)
第一章 办公环境与办公资源	(9)
第一节 办公环境管理	(11)
一、办公环境概述	(12)
二、合理进行办公室布局	(12)
三、办公环境的优化	(16)
四、办公环境的安全管理	(18)
五、办公室软环境建设	(21)
第二节 办公用品管理	(25)
一、办公用品概述	(25)
二、办公用品的采购与发放	(26)
三、库存控制	(28)
四、办公用品管理软件	(31)
第三节 办公资源的采购与利用	(32)
一、办公资源的范围	(33)
二、办公设施的选择及采购	(33)
三、合理调配、利用办公资源	(34)
四、常见办公设备的维护与保养	(36)
第二章 秘书日常事务	(43)
第一节 网络化办公	(46)
一、秘书工作的网络化内容	(46)
二、网站的分类	(47)
三、网站的日常管理、维护	(49)