

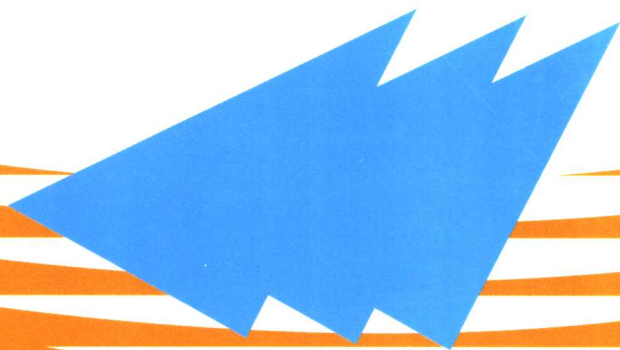
办公室主管必备全书

新 编

办公室事务管理

执行标准

编 著 / 张 浩



蓝天出版社

办公室主管必备全书

新 编

办公室事务管理

执行标准

（附赠光盘）



中国铁道出版社

办公室主管必备全书

新编办公室事务管理

执行标准

本书编委会

主 编:张 浩

编 委:李立杰 姚凤新 于丽静

张丽琴 田晓艳 杨春娟

图书在版编目(CIP)数据

新编办公室事务管理执行标准 / 张浩编著. — 北京:
蓝天出版社, 2007. 1

ISBN 978 - 7 - 80158 - 911 - 8

I . 新... II . 张... III . 办公室—管理—标准
IV . C931.4 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 152040 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码: 100843)

电话: 66983715

新华书店经销

北京电子外文印刷厂印刷

880 × 1230 32 开本

印张 16 字数: 431 千字

2007 年 1 月第一版

2007 年 1 月第一次印刷

印数: 1 - 3000 册

定价: 29.80 元

前 言

管理是一门集谋略创造与科学程序于一体的科学学科。当前的办公室人员在工作中每天都要处理一些繁、杂、乱的事务,如果在处理中没有制定相关的执行标准,会影响到工作的效率和工作业绩。因此,作为办公室主管必须要懂得完善相应的规范和制度。

本书全面地总结了办公室一些事务管理中的详细过程,它分别从办公室日常事务处理、办公室文档资料管理、办公室总务后勤管理和办公室保密安全工作管理等四个方面进行总结归纳,其中内容涉及了办公室事务管理的各个方面。读者不但可以直接了解办公室事务管理的操作规程和最新的管理知识,对办公室事务的处理方法上也会有一个全新的认识。我们精心选取了大量的标准范例及管理理念提供读者参考,是一本办公室人员必读的办公用书。

由于编者水平有限,书中错漏之处在所难免,敬请广大读者予以批评指正。

编 者

2007 年 1 月于北京

目 录

第一篇 办公室日常事务处理标准

第一章 值班工作管理执行标准	(3)
第一节 值班工作概述	(3)
一、值班工作的要求	(3)
二、值班工作的形式	(4)
三、值班工作的任务	(6)
第二节 值班制度和值班安排	(7)
一、值班制度	(7)
二、值班安排	(8)
第三节 值班记录和交接班	(11)
一、值班记录	(11)
二、节假日管理	(11)
第四节 值班有关问题处理	(12)
一、对假亲属的鉴别	(12)
二、对假印信的鉴别	(12)
三、对假凭证的鉴别	(13)
四、对假签名手印的鉴别	(14)
五、值班电话处理	(14)
第五节 值班工作管理标准	(15)
▲办公室值班管理制度	(15)

▲员工值班管理制度	(17)
-----------------	------

第二章 印信管理标准

(19)

第一节 印章的管理

(19)

一、印章的种类	(19)
二、印章的效用	(20)
三、印章的刻制	(21)
四、印章的制发权	(22)
五、印章的颁发	(23)
六、印章的启用	(23)
七、印章的保管	(24)
八、用印	(24)
九、印章的停用	(25)
十、废印章的存档和销毁	(25)

第二节 介绍信和凭证的管理

(26)

一、介绍信的管理	(26)
二、凭证的管理	(27)

第三节 印信管理标准

(27)

▲印信使用管理执行标准	(27)
▲印章管理执行标准	(28)
▲公司公章、财务章的管理标准	(30)
▲印章、介绍信管理标准	(31)
▲印信管理标准	(32)
▲公司介绍信管理标准	(34)
▲印章台账登记表	(35)
▲公司印信管理登记表	(36)
▲公章使用规定示表	(37)
▲印章使用登记表	(38)
▲销毁印信申请表	(39)

第三章 会务工作管理执行标准	(41)
第一节 会议前的准备工作	(41)
一、安排会议议题	(41)
二、确定会议议程	(42)
三、准备会议文件	(43)
四、选择和布置会场	(43)
五、排列座次	(44)
第二节 会议期间的工作	(45)
一、组织签到	(45)
二、编写会议记录与会议简报	(46)
三、调派车辆	(47)
四、保障通信	(47)
五、居住服务	(47)
六、会场服务	(48)
七、会议的新闻报道	(48)
八、会议文体活动	(49)
第三节 会议的善后工作	(49)
一、会议文件的立卷归档	(49)
二、送别与会人员	(50)
三、会务工作总结	(50)
第四节 会务工作管理标准	(51)
▲会议布置管理标准	(51)
▲会议规范	(52)
▲会议事务处理标准	(54)
▲会议室使用规则	(57)
▲会议室管理标准	(57)
▲年度会议实施计划表	(58)
▲年度例行事务会议安排表	(59)
▲会议室使用申请表	(60)

▲开会通知表	(61)
▲会议安排表	(62)
▲会议准备表	(63)
▲出席会议情况报告表	(64)
▲会议登记簿	(65)
▲会议通告单	(65)
▲会议通知	(66)
▲会议议程表	(67)
▲会议记录表(一)	(68)
▲会议记录表(二)	(69)
▲议决事项检查表	(70)
▲会议决定事项催办通知单	(71)
▲会议决定事项实施管理表	(72)
▲会议回执单	(73)

第四章 收发通信工作管理标准 (75)

第一节 收发、通信工作管理概述 (75)

一、收发、通信工作的特点

二、收发室的设立

三、收发室的职责

四、收发员、通信工作的基本原则和要求

第二节 收发、通信工作管理标准 (77)

▲电话机线管理标准

▲总机管理标准

▲长途电话管理办法

▲电话管理标准

▲电传机及传真机使用规范

▲办公室公文收发管理规范

▲企业报刊、邮件、函电收发规范

▲文书收发作业规范	(85)
▲企业文书寄发标准	(86)
▲阅文管理标准	(87)
▲文件材料整理归档标准	(88)
▲重要文件保管处理规范	(90)
▲文印室管理规定	(92)
▲文件目录清单	(93)
▲收(发)文编号登记表	(94)
▲收(发)信登记簿	(95)
▲信函寄(发)记录表	(96)

第五章 信息沟通与协调工作管理标准

第一节 办公室信息沟通模式	(97)
一、信息沟通的含义	(97)
二、办公室人员与信息沟通	(98)
三、信息沟通的模式	(99)
第二节 信息沟通的输入与输出管理	(100)
一、信息的输入管理	(100)
二、信息的输出管理	(102)
第三节 信息工作的程序	(104)
一、信息的收集	(104)
二、信息的处理	(104)
三、信息的传递	(105)
四、信息的反馈	(105)
第四节 协调工作	(107)
一、协调工作的含义	(107)
二、协调工作的类型	(107)
三、协调工作的方法	(110)
四、协调工作的程序	(113)

第五节 信息沟通与协调工作管理标准	(115)
▲信息处理准则	(115)
▲基本信息收集工作流程	(115)
▲公司信息系统管理工作规范	(116)
▲秘书信息工作标准	(118)
▲干部信息沟通执行标准	(119)
 第六章 办公自动化建设与管理标准	(123)
第一节 办公自动化概述	(123)
一、办公自动化的含义	(123)
二、办公自动化系统的功能层次	(124)
三、办公自动化的软件种类	(124)
四、办公自动化中的子系统	(125)
五、办公自动化的主要设备	(126)
第二节 办公自动化建设	(127)
一、全面规划, 统筹安排	(127)
二、逐步实施, 配套发展	(128)
三、注意解决好几个问题	(129)
第三节 办公自动化管理	(130)
一、办公自动化人员管理	(130)
二、办公自动化设备管理	(131)
第四节 办公自动化管理标准	(133)
▲网络使用管理执行标准	(133)
▲电脑室管理执行标准	(135)
▲公司计算机房管理执行标准	(136)
▲企业计算机管理执行标准	(136)
▲计算机安全管理执行标准	(139)
▲电脑室计算机操作管理标准	(140)

第七章 调研与统计工作管理标准	(143)
第一节 调研工作	(143)
一、调查研究工作的方法	(143)
二、调查报告的写作	(150)
第二节 统计工作	(151)
一、办公室统计设计	(152)
二、办公室统计调查	(152)
三、办公室统计整理	(153)
第三节 调研与统计工作管理标准	(155)
▲市场问题调查	(155)
▲市场收费问题调查	(157)
▲市场存在问题情况调查及对策	(158)
 第八章 接待和礼仪活动管理标准	(163)
第一节 接待管理标准	(163)
▲电话接待服务执行标准	(163)
▲来宾参观接待办法	(164)
▲参观工厂接待办法	(165)
▲接待费用管理标准	(167)
▲招待用餐管理标准	(169)
▲工作午餐、宴请管理标准	(170)
▲高层经理接待日程表	(171)
▲接待申请及报告表	(173)
▲招待申请单	(174)
▲接待用餐申请表	(175)
第二节 礼仪活动管理标准	(176)
▲办公室礼仪标准	(176)
▲公司电话使用和礼仪标准	(177)
▲员工谈话礼仪执行标准	(178)

▲馈赠礼仪标准·····	(180)
▲介绍信格式标准·····	(182)
▲证明信格式标准·····	(183)
▲聘请书格式标准·····	(184)
▲请柬格式标准·····	(184)

第九章 外事工作管理标准····· (185)

第一节 外事工作的基本原则····· (185)

- 一、外事工作的性质和特点····· (185)
- 二、外事交往礼仪····· (187)
- 三、外事活动中的服饰要求····· (187)
- 四、外事活动仪式····· (188)
- 五、外事安全保密工作····· (189)

第二节 外事工作过程和活动安排····· (190)

- 一、制订接待计划····· (190)
- 二、组织迎送····· (190)
- 三、参观游览与观看文艺演出····· (191)
- 四、会见与会谈····· (191)

第二篇 办公室档案资料管理标准

第十章 文书管理标准····· (195)

第一节 收文管理····· (195)

- 一、收文····· (195)
- 二、收文处理····· (196)
- 三、签收····· (196)
- 四、拆封····· (197)
- 五、清点····· (199)

六、收文登记	(199)
七、拟办	(201)
八、阅文	(204)
九、批抄	(205)
十、加抄	(205)
十一、请办	(206)
十二、请批	(206)
十三、批办	(207)
十四、传阅	(208)
十五、催办	(209)
十六、承办	(211)
十七、办复	(212)
第二节 发文管理	(213)
一、发文	(213)
二、行文	(214)
三、发文处理主要环节	(214)
四、发文处理主要程序	(214)
第三节 文书管理标准	(228)
▲文书管理标准	(228)
▲文件起草打印标准	(239)
▲文书制作处理标准	(241)
▲文书收发作业规范	(245)
▲公司档案管理标准	(247)
▲立卷管理标准	(248)
▲档案借阅管理标准	(249)
▲人事档案保管标准	(250)
▲科技档案管理标准	(252)
▲员工培训档案管理办法	(254)
▲机关档案安全保卫制度	(254)
▲送件登记簿	(255)

▲文件传递单·····	(256)
▲公文传递单·····	(257)
▲呈签单·····	(258)
▲复印文件登记表·····	(258)
▲公文拟稿用纸样本·····	(259)
▲发文稿纸样本·····	(260)
▲发文呈批单·····	(261)
▲签呈事务备查表·····	(262)
▲文件调阅单·····	(263)
▲文件督办事项报告单·····	(264)
 第十一章 文书撰写工作标准·····	(265)
第一节 文书撰写要求·····	(265)
一、文书主旨的确立和表现·····	(265)
二、材料的选取和使用·····	(267)
三、文书结构的安排·····	(269)
四、文书的表述方式·····	(274)
五、文书的语言运用·····	(276)
第二节 文书撰写工作管理标准·····	(278)
▲文印室管理标准·····	(278)
▲文件处理标准·····	(279)
▲文件立卷与归档办法·····	(281)
▲重要文件保管处理标准·····	(282)
▲文书管理标准·····	(284)
▲公文管理标准·····	(294)
▲打字、油印工作标准·····	(295)
 第十二章 图书资料管理标准·····	(297)
第一节 图书资料管理标准·····	(297)
▲内部图书资料管理标准·····	(297)

▲公司图书管理标准	(298)
▲图书借阅管理办法	(300)
▲资料室管理规定	(301)
▲电子资料整理标准	(303)
▲业务资料整理及保管标准	(304)
▲图书资料借出卡	(306)
▲图书借阅登记表	(307)
▲图书借阅表	(308)
第二节 内部刊物管理标准	(309)
▲内部刊物管理标准	(309)
▲内部刊物编辑标准	(310)
▲内部刊物编辑及发行执行标准	(312)
▲刊物编辑发行标准	(313)

第三篇 办公室总务后勤管理标准

第十三章 办公用品配备与管理标准	(319)
第一节 办公用品的程序化管理	(319)
一、办公用品的购买	(319)
二、办公用品的申请、分发领用及报废处理	(320)
三、办公用品的保管	(321)
四、对办公用品使用的监督与调查	(321)
第二节 办公用品管理标准	(322)
▲办公用品管理标准	(322)
▲办公用品发放标准	(323)
▲奖售品、赠品、样品管理标准	(323)
▲办公消耗品管理标准	(324)
▲非消耗性办公器械管理准则	(325)
▲公物使用管理规程	(325)
▲文具用品管理办法	(326)

▲办公用品财务处理标准	(327)
▲复印机使用管理标准	(328)
▲电传机及传真机使用管理标准	(328)
▲事务用家具使用及管理标准	(329)
▲备品供应与保管规则	(330)

第十四章 物资财产管理标准 (333)

第一节 财产管理标准 (333)

▲公司财产管理标准	(333)
▲公司财产管理规则	(335)
▲固定资产清退规程	(336)
▲固定资产损坏、丢失赔偿标准	(337)
▲备品备件管理标准	(340)

第二节 设备操作管理标准 (341)

▲锅炉操作管理执行标准	(341)
▲空调操作管理执行标准	(341)
▲配电室操作管理执行标准	(342)

第三节 设备维修管理标准 (343)

▲办理设备维修手续管理标准	(343)
▲设备事故处理标准	(343)
▲设备日常维修标准	(344)
▲电梯维修执行标准	(345)

第四节 物料管理标准 (345)

▲仓库物资管理标准	(345)
▲原材料管理标准	(346)
▲总务用品管理执行标准	(349)
▲公司供应事务处理标准	(350)

第五节 房产管理 (352)

一、政策管理	(352)
二、房屋产权管理	(352)
三、房产市场管理	(352)