

高等教育文秘类专业精品教材

办公室工作实务 与技能 新编

叶益武 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

高等教育文秘类专业精品教材

办公室工作实务与技能新编

编著 叶益武

图书在版编目(CIP)数据

办公室工作实务与技能新编 / 叶益武编著. —杭州:
浙江大学出版社, 2014. 6

ISBN 978-7-308-13367-8

I. ①办… II. ①叶… III. ①办公室工作—基本知识
IV. ①C931. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 122383 号



办公室工作实务与技能新编

叶益武 编著

-
- 责任编辑 姚燕鸣
出版发行 浙江大学出版社
(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)
(网址: <http://www.zjupress.com>)
排 版 杭州林智广告有限公司
印 刷 富阳市育才印刷有限公司
开 本 710mm×1000mm 1/16
印 张 17.5
字 数 295 千
版 次 2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-308-13367-8
定 价 38.00 元
-

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部联系方式: (0571) 88925591; <http://zjdxcb.tmall.com>

前 言

在一个单位中，办公室是连接领导与职工之间的桥梁，是协调内部各部门关系的纽带，是保持单位工作正常运转的中枢。现代社会发展日新月异，办公室工作无论从形式还是内容上都发生了一系列重大而深刻的变化。办公室工作人员要跟上时代步伐就要加强学习，及时更新知识。有基于此，作者本着严谨、认真的态度，以及多年从事办公室工作的经验与研究编写了本书。

本书共 19 章：第一章办公室概述，对办公室、秘书、文书、办公室工作人员等内容进行了介绍和阐述。第二章办公室工作方法，对办公室工作方法进行了概括和阐释。第三章办公室人际关系处理，讲解了如何处理办公室人际关系。第四章接待礼仪，解释了接待方面的礼仪规范要求。第五章办公自动化，对办公自动化及设备的使用进行了说明。第六章至第十九章为办公室的具体工作：接打电话工作；邮件收发工作；信访处理工作；安排日程、照料琐事工作；差旅安排工作；公文处理工作；印信管理工作；会务工作；值班工作；后勤保障工作；宣传信息工作；档案工作；保密工作；督查工作等。

本书作者是基层一线的办公室工作人员，在多年的工作中，积累了大量的第一手材料和实战经验。本书的编写，主要有几个特点：一是全面，对现代办公室工作进行了全面把握；二是务实，少谈理论知识，多讲实务操作，突出其实用性和应用性；三是通俗，语言简洁，通俗易懂，能为广大实际工作者所易懂和掌握。

本书可作为当前办公室工作人员案头的必备手册，也是在校学生和想要提升自身知识能力者学习专业知识的最佳读本。

目 录

CONTENTS

第一章 办公室概述	1
第一节 办公室概述	1
一、办公室的定义	1
二、办公室的构成要素	2
三、办公室的工作职责	3
四、办公室工作的特征	4
五、办公室的作用	4
六、办公室的角色地位	5
第二节 文书和秘书	6
一、文书和秘书的发展	6
二、文书和秘书的区别	9
三、秘书专业的发展	10
第三节 办公室工作人员	12
一、办公室人员在职场中的位置	12
二、对办公室人员的职业道德要求	13
三、对办公室人员的知识素养要求	13
四、对办公室人员的能力素养要求	13
五、对办公室人员的心理素养要求	14
六、办公室人员应具备的职业意识	15
第二章 办公室工作方法	18
第一节 办公室工作	18

一、办公室工作的开展步骤	18
二、处理工作的“优先顺序”	19
第二节 办公室人员管理时间、费用的方法	21
一、工作时间的划分	21
二、管理好工作时间的的前提	21
三、管理好工作时间的的方法	22
四、管理好费用的的方法	23
第三节 办公室人员的工作方法	24
一、请示方法与报告方法	24
二、计划方法与总结方法	26
三、授意方法	26
四、传达方法	27
五、进言方法	28
六、变通方法	29
七、挡驾方法	29
八、委托方法	29
九、说服方法	30
十、拒绝方法	31
十一、倾听方法	31
第三章 办公室人际关系处理	36
第一节 办公室人际关系概述	36
一、建立良好的办公室人际关系应当遵循的原则	36
二、与上级相处的技巧	37
三、与下级相处的技巧	38
四、与同事相处的技巧	39
第二节 办公室用语	41
一、口头语言沟通注意事项	41
二、敬语的用法	42
三、接待语的使用	43
四、社交话题的选择	43
第三节 交际业务处理	45

一、社会交往的处理	45
二、喜庆的处理	46
第四章 接待礼仪	48
第一节 接待礼仪	49
一、礼仪的涵义和意义	49
二、接待工作的原则	49
三、接待的基本礼仪	50
第二节 接待实务	57
一、接待前的准备工作	57
二、内宾接待和外宾接待的一般程序和内容	58
三、接待来访者实务	59
第三节 宴会接待实务	69
一、宴会的种类与形式	69
二、参加宴会礼仪	70
三、举办宴会	72
第五章 办公自动化	75
第一节 办公自动化	75
一、办公自动化的特点	76
二、办公自动化系统的硬件和软件	76
第二节 办公自动化设备的使用	77
一、打印机的使用	77
二、传真机的使用	77
三、复印机的使用	78
四、碎纸机的使用	79
五、扫描仪的使用	80
六、投影机的使用	80
七、数码相机的使用	81
八、U 盘的使用	81

第六章 接打电话工作	83
第一节 使用电话的总体要求	83
一、电话机的种类	83
二、电话的类型	84
三、使用电话的总体要求	85
第二节 拨打电话	86
一、拨打电话的一般方法	86
二、拨打电话注意事项	87
第三节 接听电话	89
一、接听电话的一般方法	89
二、应对不同来电的处理技巧	89
第四节 新型通信业务	93
一、800 业务	93
二、移动 400 业务	94
三、国际 IP 电话	95
四、交互式电话会议	95
五、卫星通信	96
第七章 邮件收发工作	98
第一节 邮件的收取	98
一、邮件的签收	99
二、邮件的登记	99
三、邮件的分拣	99
四、邮件的分送	100
第二节 邮件的拆封及处理	101
一、邮件的拆封	101
二、领导不在时邮件的处理	101
第三节 邮件的发送	103
第四节 电子邮件的处理	104
一、电子邮件的收取和处理	104
二、电子邮件的制作和发送	104

第八章 信访处理工作	106
第一节 来信的受理与处理	106
一、来信受理程序	107
二、处理来信注意事项	108
第二节 来访的接待与处理	109
一、来访接待程序	109
二、来访接待注意事项	111
第三节 来电的接听与处理	112
第九章 安排日程、照料琐事工作	114
第一节 日程安排	114
一、日程安排表	114
二、日程安排注意事项	115
第二节 处理约会	116
一、安排约会注意事项	116
二、被要求约会安排注意事项	116
第三节 照料琐事	117
第十章 差旅安排工作	119
第一节 差旅安排	119
一、差旅安排	119
二、出差旅行注意事项	120
第二节 出国(境)手续	122
第十一章 公文处理工作	127
第一节 公文	127
一、文书、文件和档案	127
二、公文及处理工作的重要地位	128
三、公文行文制度	128
四、公文的种类	129
五、公文的格式	130

第二节 收文处理	135
第三节 发文处理	139
第十二章 印信管理工作	143
第一节 印章的保管和使用	143
一、印章的种类	143
二、印章的作用	145
三、印章的刻制和启用	145
四、印章的保管和使用	147
五、印章的停用与销毁	149
第二节 介绍性的保管和使用	149
第三节 电子签名和电子印章	150
一、电子签名	150
二、电子印章	151
第十三章 会务工作	154
第一节 会议	154
一、会议的含义	154
二、会议的目的	155
三、会议的作用	155
四、会议的类型	155
五、有关会议表述的规范用语	156
六、几种会议形式	157
七、提高会议效率的方法	160
八、参会礼仪	161
第二节 会务工作	162
一、会前准备	163
二、会中服务	167
三、会后落实	169
第三节 会见与会谈	172
一、会见与会谈	172
二、会见的安排	173

三、会见与会谈的会场的座位安排	173
四、会谈的程序	174
第十四章 值班工作	177
第一节 值班工作	177
一、值班工作的几种形式	177
二、值班工作的制度	178
三、值班工作的主要任务	178
四、打造良好的值班工作平台	179
第十五章 后勤保障工作	181
第一节 办公室环境的布置和管理	181
一、做好办公室环境布置工作的目的	181
二、良好的办公室环境的标准	182
三、办公室的布局方式	183
四、办公室的摆设和整理	184
第二节 用电用水管理	186
一、用电管理	186
二、用水管理	187
第三节 食堂管理	188
第四节 车辆管理	189
第五节 安全保卫工作	192
第六节 实物资产管理	193
一、实物资产管理范围	193
二、实物资产管理职责	194
三、实物资产的购置和出入库程序	194
四、实物资产的日常管理	196
五、实物资产的盘点	197
六、实物资产的保养与维修	197
七、实物资产的报废	198
八、实物资产的遗失或损毁	198
第七节 办公用品管理	198

一、办公用品的采购	198
二、办公用品的入库保管	199
三、办公用品的领取发放	200
第八节 办公室零用现金管理	200
第十六章 宣传信息工作	202
第一节 宣传工作	202
一、宣传的含义	202
二、办公室宣传工作职责	203
第二节 信息工作	204
一、信息的定义、分类和功能	204
二、工作信息的基本含义、划分和作用	206
三、工作信息与信息、新闻报道的联系和区别	207
四、工作信息的采集、编写和报送	208
第三节 调查研究工作	211
一、调查研究的特点	211
二、调查研究的指导原则	211
三、调查研究的方式方法	212
四、调查研究的一般过程	213
五、如何加强调查研究	215
第十七章 档案工作	217
第一节 档案	217
一、档案、档案工作	217
二、档案的特性	218
三、档案的用途	218
第二节 档案机构职责、档案员岗位职责	219
一、档案机构职责	219
二、企业档案员岗位职责	219
三、档案库房管理要求	220
第三节 档案整理	221
一、档案整理	221

二、各类档案整理质量的基本要求和归档时间要求	222
三、单位档案鉴定销毁	222
第四节 归档文件整理规则	223
一、归档文件的价值鉴定、归档范围和保管期限	223
二、归档文件的整理单位与装订	228
三、复式分类法与分类方案	230
四、归档文件的排列	233
五、归档文件的编号	234
六、归档文件的编目	237
七、归档文件的装盒	238
第五节 电子文件归档与管理规范	239
一、电子文件的真实性、完整性和有效性保证	240
二、电子文件的收集与积累	241
三、电子文件的归档	242
四、归档电子文件的整理	244
五、归档电子文件的移交、接收与保管	244
第十八章 保密工作	248
第一节 保守国家秘密	248
一、国家秘密的概念及范围	248
二、国家秘密的密级及保密期限	249
三、工作秘密、商业秘密、科学技术秘密、军事秘密	250
四、当前泄露国家秘密的渠道	250
第二节 保密工作规定	251
一、会议保密工作规定	251
二、要害部位保密工作规定	252
三、使用设备保密工作规定	254
四、通讯保密工作规定	255
第三节 保密工作职责	255
一、涉密人员保密工作要求	255
二、国家工作人员保密守则	257

第十九章 督查工作	259
第一节 督查工作	259
一、督查的含义和意义	259
二、办公室在督查工作中的职责	259
三、办公室督查工作的范围和内容	260
四、督查工作的原则	260
五、督查工作的一般程序	261
主要参考文献	262
后记	264

第一章 办公室概述

知识与能力考核点

办公室概述；文书和秘书；办公室工作人员。

考核要求

一、一般了解

办公室工作的特征；办公室的角色地位；文书和秘书的发展；文书和秘书的区别；秘书专业的发展；对办公室人员的职业道德要求；对办公室人员的知识素养要求；对办公室人员的能力素养要求；对办公室人员的心理素养要求；办公室人员应具备的职业意识。

二、基本掌握

办公室的构成要素；办公室的作用；办公室人员在职场中的位置。

三、重点掌握

办公室的定义；办公室的工作职责。

第一节 办公室概述

一、办公室的定义

“办公室”是一个常用的、很普通的名词，但如果要精准地定义它，却并不那么容易。

说起“办公室”，人们的头脑中往往会联想到“白领”，觉得“白领”是坐办公室的，主要是干脑力活的，“蓝领”主要是干体力活的，工作在生产一线的，将“办公室”当做“主要从事脑力劳动阶层的工作场所”的代名词。

“办公室”三个字中：“办”即处理；“公”与“私”相对，即公事、公务，属于国家的或集体的事务；“室”，《新华字典》（商务印书馆2004年1月第10版）解释为①屋子，②机关团体内的工作单位。这样，从字面上解释，

“办公室”即解释为处理公事的场所，或处理公事的工作单位。值得注意的是，这里的场所指室内场所，不是露天操作场所（如露天渔业养殖），也不是棚内操作场所（如棚内农作物种植）；处理公事的特点主要是从事脑力劳动。

（一）“办公室”是处理公事的场所

从场所的角度理解，“办公室”有泛指和专指之分。

1. 办公室可泛指为处理公事的场所。它区别于用于生产的车间，用于诊疗的诊疗室，用于教学的教室，用于实验的实验室，等等。

2. 办公室可专指为某一类别人员或某一级别人员处理公事的场所。比如，医生办公室、教师办公室、院长室、校长室、董事长室、乡长等。

（二）“办公室”是处理公事的工作单位

从工作单位的角度理解，“办公室”也有泛指、特指和专指之分。

1. 办公室可泛指为组织机构内设的处理公事的工作单位。比如，一些公司内设的综合管理部、人力资源部、财务管理部、生产管理部、工程管理部等；一些高职院校内设的院长办公室、人事处、教学督导处、教学处、学生处等；一些医院内设的医务处、公共卫生与预防保健处、科教处、医保管理处、设备处、总务处等；一些街道办事处内设的党政办公室、城市管理办公室、人口计划生育办公室、经济发展办公室、安全生产监督管理办公室、劳动社会保障办公室、社会管理办公室等。

2. 办公室可特指为组织机构内设的处理综合性公事的工作单位。比如，温州市人民政府办公室、温州职业技术学院院长办公室、温州市公用事业投资集团有限公司办公室。

3. 办公室可专指为某种专门处理某项公事的工作单位。比如，浙江省人民政府征兵办公室、云南省接收救灾捐赠办公室、温州市人民政府防汛防旱指挥部办公室。

本书主要研究讨论作组织机构内设的处理综合性公事场所的办公室，如无特殊情况，下文均指此类办公室。

二、办公室的构成要素

基于上述对“办公室”定义的理解，可以得出，“办公室”有两个构成要素：一是有场所；二是同时这个场所是用来处理公事的。两者同时具备，就可以构成为“办公室”。

随着社会的发展，当前出现了一些新的“办公室”形态。比如，家庭办

公室也属于“办公室”的一种，只不过这个处理公事的场所在家里而已；流动办公室也是一种“办公室”形态，只不过这个处理公事的场所是不固定的。

三、办公室的工作职责

工作职责是指所负责的工作范围和所承担的相应责任。

办公室是一个综合服务部门，时时、刻刻、处处都要体现服务的特性，它的日常工作内容十分繁杂，涉及面相当广，关系到整个单位日常工作的运转。办公室的工作职责至少包括：文字处理工作、宣传信息工作、会务接待工作、信访处理工作、实物资产管理、后勤保障服务、财务管理、档案管理、保密工作、对外联系工作、监督检查工作以及其他事务处理，等等。

一些人根据自己的实践经验，将办公室的工作职责划分为“办文、办会、办事”三大块。这种划分是相对而言的，根据不同的标准也可以有不同的划分。一般讲，办公室的工作职责可分为办文、办会、办事三大块。

1. 办文。通常所说的文字处理工作，包括：来文的登记、传递、承办、督办工作；发文的草拟、制定、发送、落实工作；综合文字材料的起草工作；文件的归档工作；信息的收集、撰写、编辑、报送工作；内部简报的编辑、发放工作；调查研究工作；等等。

2. 办会。一般指围绕单位会议、会务要求等展开的工作。包括：会前的筹划和准备、会中的组织和服务、会后的善后和落实，等等。

3. 办事。单位事务的处理，包括：日常例行性事务、临时偶发性事务、领导交办的任务、其他部门不管只好由办公室管的事务。具体有：单位设施设备的日常管理和维护，办公用品的采购、发放、管理，固定资产及低值易耗品的管理；车辆调度、管理，食堂管理；警卫室管理，财务管理；环境卫生管理；生产办公秩序管理，值班工作，接待工作，信访处理工作，保密工作，领导日程安排，差旅事宜，印信管理，档案的归档、利用、管理，纪律检查，任务督办，突发事件处理，单位对外关系的建立和维护，行政日常事务处理，承办单位交办其他事项，等等。

办公室工作是一个环环相扣的链条，一环脱落，整个工作的链条就会断开，因此，哪一项工作都要认真对待。“办文要规范、办会要周全、办事要得体”是办公室工作要达到的标准，也是对办公室人员的基本工作要求。