

文秘人员“三办”实务系列

提供
全程执行
方案

文秘人员 “办事”实务： 规则与技巧

金常德 / 编著

文秘实务专家 | 倾力打造 |
丰富实践经验

Wenmi Renyuan Banshi Shiwu
Guize Yu Jiqiao



(实战详解版)

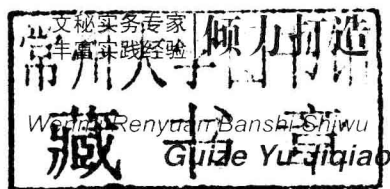
 中国纺织出版社

文秘人员“三办”实务系列

提供
全程执行
方案

文秘人员 “办事”实务： 规则与技巧

金常德 / 编著



(实战详解版)

 中国纺织出版社

内 容 提 要

《文秘人员“办事”实务：规则与技巧》一书是一本帮助广大办公室文秘工作者，特别是新上岗文秘人员，出色完成本职工作的实用手册。《文秘人员“办事”实务：规则与技巧》一书涵盖了除会议组织和文档管理之外的办公室常见工作与相关事务，既包括常规的办公室日常事务管理，又包括公关活动组织、信访工作管理、调研工作组织等方方面面办公室要涉及的工作内容，取之广义“办事”的界定，尽可能适应不同性质、不同层次各类办公室文秘人员的工作需要，重点介绍办事规则，提示办事技巧，是一本办公室文秘工作者的案头参考工具书。

图书在版编目（C I P）数据

文秘人员“办事”实务：规则与技巧 / 金常德编
著. —北京：中国纺织出版社，2013.6
ISBN 978-7-5064-9695-7

I. ①文… II. ①金… III. ①秘书—工作
IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第081348号

策划编辑：姜 冰 特约编辑：蒋 进 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

邮购电话：010—67004461 传真：010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市华丰印刷厂印刷 各地新华书店经销

2013年6月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：18

字数：292千字 定价：36.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

行政办公室是一个组织内直接为领导和中心工作服务，起着承上启下、联系左右的综合办事机构或部门，也是一个组织运转的枢纽和对内、对外的窗口。尽管不同性质、不同层级的行政办公室的工作内容有所差异，但长期以来，人们一直习惯于用“办事、办会、办文”（即通称的“三办”）来概括办公室文秘工作的内容，把“办事、办会、办文”能力看作是办公室文秘人员的三大基本技能。尽管从现代秘书职业发展的实际来审视，“三办”的说法已不能完全准确地概括办公室文秘工作的全貌，但从广义的认知角度和人们的习惯认识出发，我们以发展的视角赋予其更多新鲜的时代内容后，不妨仍然这样称呼和梳理，以符合人们的习惯。这套“文秘人员‘三办’实务系列”就是专门为广大办公室文秘工作者特别是新上岗的文秘人员“量身定制”的实用工作参考手册，包括《文秘人员“办事”实务：规则与技巧》《文秘人员“办会”实务：流程与细节》和《文秘人员“办文”实务：规范与方法》三本。

《文秘人员“办事”实务：规则与技巧》涵盖了除会议组织和文档管理之外的办公室常见工作与相关事务，既包括常规的办公室日常事务管理，又包括公关活动组织、信访工作管理、调研工作组织等方方面面办公室要涉及的内容，取之广义“办事”的界定，以尽可能适应不同性质、不同层级的各类办公室文秘人员的工作需要，力图比较具体地介绍办公室文秘人员“办事”的规则与技巧。

《文秘人员“办会”实务：流程与细节》主要介绍会议筹备工作、会间组织工作、会议善后工作的基本流程及各项具体工作的操作方法，并从会议后勤服务、会议文书处理等角度来细化某些专门性工作的操作方法，从类型角度介绍常见会议的组织方法，力图比较全面地呈现办公室文秘人员“办会”的流程与细节。

《文秘人员“办文”实务：规范与方法》涵盖文书处理和文书撰拟两大方面，以最新颁布和实施的《党政机关公文处理工作条例》为依据，主要介绍收文办理、发文办理、文书整理归档的操作实务，以及办公室工作常用文书的撰拟技法，力图比较详尽地呈现办公室文秘人员“办文”的规范与方法。

本套丛书立足应用，着眼普及，既不是高深的理论性研究书籍，也不是一般意义上的教学用书，而是一套面向广大办公室文秘工作者，特别是新上岗文秘人员，实现完美办事、办会、办文的指导手册和案头工具。同时，本套丛书在内容上尽量做到兼容，以力求适应不同性质、不同层级、不同岗位的办公室文秘人员阅读使用，使丛书具有较强的普适性。本套丛书追求行文简洁，表述清晰，不做纯理论性探讨，而着力于实操性介绍，弱化或删除一些对一线办公室文秘人员具体工作影响不大的理论性的知识性阐述，强化并增加了对一线办公室文秘人员具体工作具有实际指导作用或参考价值的实操性的技能性呈现，以提高各类办公室文秘人员的工作质量和工作效率。

本套丛书编写过程中参考了相关著作和相关网站资料等，特别向这些参考文献的作者表示诚挚的感谢。也感谢中国纺织出版社策划编辑姜冰女士的充分信任和细致指导。

限于学力、时间、经验，书中难免疏漏犹存，恳请读者朋友特别是广大办公室文秘工作者朋友提出宝贵的意见，以利今后进一步修订、丰富和完善。

金常德

2013年1月25日

目 录

引 言	1
一、关于办公室含义的认识	1
二、关于办公室人员的构成	1
三、关于办公室工作的界定	2
四、关于本书的几句说明	2
第一章 办公室日常事务管理（一）	4
第一节 维护办公环境	4
一、办公环境常识	4
二、布置办公环境	5
三、维护办公环境	6
四、维护办公安全	8
第二节 应对办公电话	10
一、拨打电话的程序与技巧	10
二、接听电话的程序与技巧	12
三、办公室异常电话的应对	15
四、文秘人员电话交谈的要求	16
五、文秘人员电话交谈的技巧	16
第三节 管理印章	19
一、印章常识	19
二、制发印章	20
三、保管印章	22
四、使用印章	23
五、停用印章	25
第四节 管理信证	28

一、管理介绍信	28
二、管理工作证	32
第五节 管理实物邮件	33
一、收进实物邮件	33
二、发出实物邮件	37
第六节 管理电子邮件	39
一、发送电子邮件	39
二、接收电子邮件	40
第七节 管理值班事务	42
一、值班工作的主要任务	42
二、值班工作管理制度	44
三、编制值班安排表	46
第八节 编制工作安排	48
一、学会时间管理	48
二、编制工作计划表	50
三、编制工作日志	52
 第二章 办公室日常事务管理（二）	56
第一节 管理办公用品	56
一、识别日常办公用品	56
二、采购日常办公用品	56
三、保管日常办公用品	59
四、发放日常办公用品	61
第二节 管理零用现金	65
一、领取和保存零用现金	65
二、规范使用零用现金	65
三、及时报销零用现金	68
第三节 报销公务费用	69
一、办理公务借款	69
二、办理公务费用报销	71
第四节 管理办公车辆	74

一、制订车辆管理制度	74
二、做好日常车辆调度	75
三、开展车辆安全宣传教育	77
四、制订车辆安全管理制度	78
五、维护车辆安全设施	81
第五节 管理消防事务	81
一、制订消防安全制度	81
二、健全消防安全网络	82
三、进行消防安全教育	83
四、开展消防安全检查	86
第六节 处理突发事件	91
一、认识突发事件的特征	91
二、预防突发事件的发生	92
三、应对突发事件的发生	93
第三章 领导活动安排与服务	102
第一节 安排领导日常事务活动	102
一、安排领导慰问活动	102
二、安排领导视察活动	104
三、安排领导会见会谈活动	106
四、安排领导约会活动	108
第二节 领导国内差旅安排与服务	110
一、做好各项准备工作	110
二、做好其他相关工作	114
第三节 领导国外差旅安排与服务	115
一、办理出国手续	115
二、做好其他准备	116
第四章 接待工作组织与服务	118
第一节 接待工作概述	118
一、接待的类型	118

二、接待的规格	119
三、接待的要求	120
第二节 做好日常接待	121
一、做好日常有约接待	121
二、做好日常无约接待	123
第三节 做好团体接待	124
一、做好准备	124
二、迎接来宾	129
三、招待来宾	131
四、送别来宾	134
第四节 做好涉外接待	135
一、涉外接待活动的基本原则	135
二、涉外接待活动的礼仪要求	136
三、涉外接待活动的礼宾次序	138
第五章 礼仪事务安排与服务	139
第一节 安排宴请事务	139
一、了解宴请的主要形式	139
二、做好宴请的准备工作	139
三、把握开宴的礼仪细节	144
第二节 安排喜庆事务	146
一、组织单位内部贺奖活动	146
二、应对外部喜庆应酬活动	148
第三节 安排丧仪事务	151
一、组织丧仪活动	151
二、参加吊唁活动	157
第四节 安排礼品事务	160
一、赠送礼品	161
二、接受礼品	162
三、赠送鲜花	163

第六章 公关活动组织与服务	165
第一节 组织庆典礼仪活动	165
一、做好庆典活动的准备工作	165
二、组织庆典仪式的实施	173
第二节 组织剪彩仪式	175
一、准备剪彩仪式	175
二、组织剪彩仪式	176
第三节 组织签字仪式	179
一、做好签字仪式的筹备工作	179
二、组织签字仪式的实施	183
第四节 组织新闻发布活动	185
一、做好新闻发布活动的准备工作	185
二、组织新闻发布活动的实施	189
三、做好新闻发布活动的善后工作	194
第七章 协调工作管理	195
第一节 协调工作概述	195
一、协调工作的范围	195
二、协调工作的原则	196
第二节 协调好常见工作关系	196
一、做好对上关系的协调	196
二、做好对下关系的协调	197
三、做好上下双方关系的协调	198
四、做好群众关系的协调	198
第三节 协调好主要人际关系	198
一、协调好与领导的关系	199
二、协调好与同事的关系	200
三、协调好与外界的关系	202
第八章 保密工作管理	203
第一节 保密工作概述	203

一、保密工作的基本常识·····	203
二、文秘人员与保密工作·····	205
三、文秘人员的保密要求·····	205
第二节 做好文件和会议保密·····	206
一、做好文件保密·····	206
二、做好会议保密·····	208
第三节 做好其他事项的保密·····	211
一、做好通信保密·····	211
二、做好计算机保密·····	211
三、做好宣传保密·····	212
四、做好商业保密·····	213
第九章 信息工作管理·····	214
第一节 信息工作概述·····	214
一、信息工作的基本要求·····	214
二、信息工作的主要制度·····	215
第二节 收集与整理信息·····	216
一、收集信息·····	216
二、整理信息·····	218
第三节 传递与存储信息·····	224
一、传递信息·····	224
二、存储信息·····	225
第十章 信访工作管理·····	228
第一节 信访工作概述·····	228
一、信访工作的基本原则·····	228
二、信访工作的主要制度·····	229
第二节 处理群众来信和接待群众来访·····	230
一、处理群众来信·····	230
二、处理特殊来信·····	233
三、接待群众来访·····	235

四、处理群体上访	237
五、接听群众来电	237
第三节 办理信访案件与反映信访信息	238
一、遵行信访案件办理程序	238
二、符合信访案件办理要求	239
三、做好信访信息综合反映	240
第四节 处理客户投诉	240
一、了解客户投诉的内容	241
二、遵循处理投诉的原则	241
三、认真处理客户投诉	242
第十一章 调研工作组织与实施	249
第一节 调研工作概述	249
一、调研的主要内容	249
二、调研的基本原则	250
三、调查的常见类型	251
第二节 组织调查研究	252
一、精心准备	252
二、认真实施	257
三、做好总结	264
第三节 撰写调研报告	264
一、调研报告的基本写法	264
二、调查报告的写作要求	266
第十二章 督查工作组织与实施	270
第一节 督查工作概述	270
一、督查工作的内容	270
二、督查工作的原则	271
第二节 组织督查工作	271
一、遵循督查工作的程序	271
二、选择督查工作的方法	273

引言

一、关于办公室含义的认识

本书所说的办公室，是党政机关、企事业单位、社会团体等各类组织内普遍设立，直接为领导和中心工作服务，起着承上启下、协调左右、沟通内外作用，以办理日常行政性事务为主要工作内容，实现辅助管理功能的综合办事机构或部门，也是人们习惯认识上的广义的“秘书机构”“秘书部门”“文秘部门”等。

“办公室”是这类内设机构或部门的一种比较典型而普遍的通用称呼，在具体实践中因组织性质、规模、级别等不同而有所区别。我国省、市级以上的党政机关，由于规模较大、级别较高，日常事务更加繁杂，相应的综合办事机构比较庞大，内设部门较多，所以一般称为“办公厅”，如“××部办公厅”“××市人民政府办公厅”；以下级别特别是基层则多称为“办公室”，如“××县人民政府办公室”“××公司办公室”；而在一些企业还将办公室这样的机构或部门称为“行政部门”“支持部门”等，如“××公司行政部”。本书为行文方便，统一使用“办公室”这一称呼。

二、关于办公室人员的构成

根据现行办公室人员的构成情况，可以大致将办公室人员分成四类：

一是管理人员。这类人员大致可以分为两类：一类是办公室主任或称办公室经理、行政经理、行政总监等，全面负责办公室工作；另一类是办公室下设部门负责人，如科长、组长、主管等，具体负责某一方面的工作。这类人员的职责是协调办公室的人力、物力及各项工作，使办公室发挥出最大的效用。

二是秘书。秘书是协助领导处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。秘书工作的主要特性表现在直接服务于领导，为领导提供信息、文字、决策及事务等方面的服务。高级别的秘书把更多的时间和精力用在组织内部协调、信件起草、安排日程等工作上，很多工作已经属于管理工作的范畴，而且他们往往还负责监督和指导办公室文员的工作。

三是助理。这类人员有行政助理、经理助理及各种专门助理之分。行政助理的工作类似行政秘书，但更主要的是在行政工作方面给整个组织或团队以支持。经理

助理、总裁助理等的工作是对某个特定的高层管理者提供辅助支持，经领导授权可以负责管理某个部门或某专项工作。各种专门助理则具有专业特长，协助专门领域或部门领导开展工作，如人事助理、市场助理等。

四是其他文员。除上述三类人员外，在办公室中还有一些工作人员，他们不是管理者，也不做秘书，而是在办公室从事诸如前台接待、打字复印、设备操作、办公设备使用与网络系统维护、档案管理等工作。

本书之所以将上述几类人员的工作综合在一起，一是实际工作中有时很难将几类人员的工作截然分开，二是很多中小单位限于人员规模、管理成本等，办公室人员并不多，但承担的事务性工作则往往是上述几类人员的全部。所以，为行文方便，本书对这些办公室人员统称为文秘人员。

三、关于办公室工作的界定

人们习惯上将办公室工作概括为“办事工作”“办会工作”“办文工作”（即人们常说的“三办”）三大方面：办会工作就是对办公室涉及的各类会议从会前筹备、会间组织直到善后处理一系列流程中各项工作的办理；办文工作就是对围绕办公室文书撰拟与文书处理而开展的一系列工作的办理；办事工作就是对围绕办公室各类日常行政性事务的办理。这三大方面的工作具有明显的服务性、综合性、复杂性、分散性等特征，对办公室文秘人员提出了很高的要求。相对于办会工作与办文工作，办事工作的含义最为广泛，既然人们习惯用“三办”来概括办公室工作，那么，除各类日常行政性事务是理所当然的办事工作，将办会工作与办文工作以外的其他办公室工作也纳入了办事工作的范畴，如协调工作、保密工作、信息工作、信访工作、调研工作等。这也是本套书在内容上各自相对独立划分再构成完整一体的依据。

四、关于本书的几句说明

本书内容是办事实务，在编写中将会议组织和文档管理之外的办公室常见工作与相关事务都纳入本书，既包括常规的办公室日常事务管理，又包括公关活动组织、信访工作管理、调研工作组织等方方面面办公室要涉及的工作内容，取之广义“办事”的界定。同时，为避免本套书中三本书在内容上的交叉重复，本书中关于日常会议管理和日常文档管理的内容不再涉及，请参阅办会实务手册篇和办文实务手册篇。同时，考虑到本书要尽可能适应不同性质、不同层级的各类办公室文秘人员的工作需要，所以有的内容可能倾向于机关单位办公室文秘人员，有的内容可能倾向

于企业单位办公室文秘人员，也有些内容考虑到篇幅等因素没能完全纳入。另外，本书力图给各类一线办公室文秘人员提供实践操作参考，尽可能具体地介绍办公室文秘人员“办事”的规则与技巧，所以对倾向于理论化探讨的内容在不影响主体内容的前提下都做了弱化或删减处理，而强化了事务操作性的内容，这是本书做出的一点尝试，也是考虑到本书读者对象的需求决定的。

第一章 办公室日常事务管理（一）

第一节 维护办公环境

美观、整洁、舒适和安静的工作场所，直接对一个单位的形象和员工的工作绩效产生积极的影响。作为一个单位综合办事部门的办公室，具备良好、和谐的办公环境有助于办公室日常工作的完成，也有利于工作其间的所有人员的健康。加强对日常环境的管理和维护，营造一个令人神静心怡的工作环境，是办公室文秘人员一项经常性的工作，也是不可推卸的职责。

一、办公环境常识

1. 办公室环境的基本构成

- （1）空间环境。指房间的分配、空间的设计、设备家具的布置等。
- （2）视觉环境。包括办公室内的色彩、光线、绿化、装饰等。
- （3）听觉环境。指办公室所处空间的有益或无益的声音等。
- （4）空气环境。指办公室内的温度、湿度、空气流通与净化等。
- （5）安全环境。指办公室的防火、防盗、防止意外伤害等。

2. 办公室布局的基本形式

（1）采用封闭式布局。这是一种较为传统的办公室布局，具体做法就是把组织内部各职能部门分别独立安排在一个个相对封闭的小房间内，组成一个个小办公室。

（2）采用开放式布局。就是将一个大工作间“切分”成多个相对独立的工作单元，把组织内部各职能部门的所有工作人员按照工作程序安排在各工作单元中开展工作。

封闭式办公室和开放式办公室各有其优缺点，在实际工作中，一般将这两种布局方式结合使用，即采用混合式布局或半开放式布局。

二、布置办公环境

1. 注意布置的程序

总体来讲，布置办公环境要注意按需布局、合理结构、按图落实、添置用具几个环节。

（1）按需布局。根据部门的工作内容与性质，确定采用开放式布局还是封闭式布局。

（2）合理结构。按人数及所需空间设定其空间大小，一般而言，每人的办公空间在 3 ~ 10 平方米即可。

（3）按图落实。绘制办公室座位布置图，并征询部门人员的意见，根据意见修改设计，完善后报相关领导同意后依图布置。

（4）添置用具。根据工作需要决定所需家具及相关办公设备并列表记载。

2. 注意布置的细节

主要把握办公用具布置、部门安排布置、员工区域布置和领导区域布置几个关键细节。

（1）办公用具布置。尽量配备相同规格的桌椅、档案柜。办公桌的排列采用直线对称的布置。公告板等应当置于出入办公场所的必经之地。饮水机、清洁工具应当置于僻静处。

（2）部门安排布置。工作联系紧密的部门和人员，应当安排相邻位置。工作流程强的部门，应当按流程顺序布置。

（3）员工区域布置。员工的办公桌椅和设备不可过于靠近电源与热源，装足充足的电源插座，供办公室设备与机器使用。应当留下充分的空间，为员工提供休息场所，避免过分的拥挤带来压抑感。

（4）领导区域布置。领导的办公区域需要保留适当的访客空间。将通常有许多客人来访的部门置于入口处，领导的工作区域位于部属座位的后方，便于控制和监督。

3. 充分利用物理条件

布置办公环境时要考虑和利用的物理条件主要包括空气、光线、色彩、声音等要素。

（1）空气。空气环境的好坏，对人的心理和行为有着直接的影响，清新的空气使人振奋，混浊的空气使人萎靡。办公室空气环境好坏可用“四度”来衡量：温度应当控制在 20 ~ 27℃；理想的相对湿度在 40% ~ 60%；清洁度和流动速度可以通