



教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能“十二五”规划教材

办公室事务管理

◎ 李强华 主编

B angongshi Shiwu
Guanli



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>



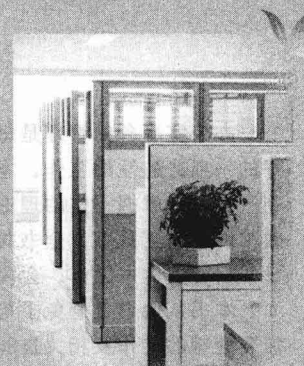
办公室事务管理

——中国企业管理案例

B

Management Studies
Case Studies

中国企业管理案例



教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能“十二五”规划教材

办公室事务管理

- ◎ 主 编 李强华
- ◎ 副主编 吴良勤 张宇红 郑雅君
- ◎ 参 编 晋长杰 章彩瑞



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 简 介

办公室事务的管理是每一位刚刚走入职场,尤其是秘书岗位的人员,必须面对并要努力做好的一项普遍性的工作。本书针对当今职场的特点,精选案例,认真编排了每一单元的内容,利于学习者掌握完整的理论体系和岗位技能要求,可以成为企事业单位提高办公室工作质量和效率的辅助工具书。全书共分10个单元,分别为办公环境及用品管理、通讯工作、印信工作、日常接待、文书工作、会议组织、沟通与协调、差旅安排、值班工作、工作效率和时间管理。

本书从内容上避免了与其他秘书实务类图书内容的重复,着眼于办公室人员在岗位工作中需要处理的工作及相关技能,体现了针对性、实用性和技能性。

图书在版编目(CIP)数据

办公室事务管理/李强华 主编. —武汉:华中科技大学出版社, 2011.8
ISBN 978-7-5609-7204-6

I. 办… II. 李… III. 办公室工作-管理-高等学校-教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 129319 号

办公室事务管理

李强华 主编

策划编辑:袁 冲

责任编辑:狄宝珠

封面设计:刘 卉

责任校对:何 欢

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027) 87557437

录 排:武汉市兴明图文信息有限公司

印 刷:华中科技大学印刷厂

开 本:710 mm×1000 mm 1/16

印 张:16.25

字 数:340千字

版 次:2011年8月第1版第1次印刷

定 价:32.50元



华中出版

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会
文秘专业核心技能“十二五”规划教材编委会



总主编 孙汝建

成 员	严 冰	郭 冬	时志明	曹千里
	王金星	杨群欢	王箕裘	陈江平
	张玲莉	兰 玲	蔡 超	王瑞成
	胡亚学	李强华	吴良勤	余 平
	袁 冲			

总 序

时下，文秘专业的教材用“汗牛充栋”一词来形容一点也不过分，问题是有特色的教材并不多见。教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会（以下简称文秘委员会），决定组织编写一套文秘专业核心技能教材，把这套教材定名为“教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会文秘专业核心技能‘十二五’规划教材”，并委托我担任总主编，从教材策划、论证到组织编写，在如何彰显“核心技能”的特色上动了不少脑筋。

这套教材共 10 种，教材及主编是我精心挑选推荐的。最后的成果是：由杨帆、兰玲主编《秘书理论与实务》、李强华主编《办公室事务管理》、余平主编《秘书礼仪》、时志明主编《秘书公共关系与人际关系处理》、王瑞成主编《会议组织与活动策划》、吴良勤主编《信息工作与档案管理》、蔡超主编《涉外事务与文书写作》、胡亚学主编《秘书写作》、陈江平主编《秘书综合实训》、孙汝建主编《口语交际艺术》。这些主编老师都是在文秘专业领域经验丰富、治学严谨的专家。

2010 年 7 月，教材主编会议在华中科技大学出版社举行。文秘委员会部分委员、各教材主编、华中科技大学出版社领导和本套教材的项目负责人袁冲老师参加了会议。与会代表就高职高专文秘专业的课程设置、培养目标、本套教材的编写原则、编写体例、编写队伍的组建、教材推广等问题进行了认真讨论。大家普遍认为：教材应该根据全国高职高专文秘专业各方向的培养目标、专业建设、课程建设的发展规律与趋势以及国家秘书职业资格证书的考证要求、用人单位对文秘专业人才的需求，以各文秘专业方向中的核心技能为重点，研制编写大纲、遴选编写内容、彰显教材特色；教材以“够用、适用、实用”为原则，为课堂教学预留适当空间；注重核心技能的训练，与一线秘书的工作实践接轨。

会后，各教材的主编老师积极遴选副主编和参编的人员，以研究的态度对待教材编写工作。在教材编写和出版过程中，华中科技大学出版社和教材编写者怀着同一种愿望：在教材调研、论证、编写的基础上，集思广益，齐心协力，编写出一套能充分体现文秘核心技能培养水平的精品教材。为此，文秘委员会高度重视，全程做好组织协调和跟踪服务工作。华中科技大学出版社从领导到项目负责人，对教材编写和出版工作一直给予高度重视和大力支持，特别是项目负责人袁冲老师，几年来为教材辛苦奔走，精心策划、辛勤付出，其敬业精神令人感佩。这 10 本带着墨香的教材，凝聚着大家的心血和智慧，是大家团结协作的结晶。

这套教材虽然强调的是能力，但也兼顾素质。能力和素质是文秘人才的两只机

翼，缺一不可。

世界上没有完美的教材，但这不妨碍我们这群教材编写者对完美的追求。就本套教材而言，用然后知不足，我们会适时修订，使之日臻完善。

是为序。

孙汝建

2011年6月20日

（本套教材总主编孙汝建教授，为教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会主任委员、华侨大学华文学院院长、上海师范大学汉语言文字学专业博士）

前 言

美国第34任总统艾森豪威尔的私人秘书谢尔曼·亚当斯说：“衡量一个好的总统秘书，要以他的献身精神、艰苦奋斗和工作效率为标准，而不是他的成就和业绩。一切成就属于总统。”由此可见，秘书是一种具有较强特殊性的职业，它直接为领导服务，甚至直接参与领导的决策，对领导机关和领导者的领导行为影响较大。秘书工作实际上是实践性和操作性很强的、细致入微的工作，需要百分之百的认真、负责和细心。在信息快速传播的今天，在办公自动化的环境中，秘书工作的压力越来越大，如何做一个称职的秘书已经引起人们的广泛关注。构筑秘书专业体系，培养和造就一支精干高效、整体素质好的秘书队伍，是一个重要的课题。

办公室是秘书人员的主要活动空间，办公室事务是秘书工作的基本内容，有办公室的地方就会有秘书。秘书在办公室中扮演着重要角色。具体来说，秘书是高级管理人员的助手，是办公室中关键的一员。从一般意义上讲，办公室是一个组织机构，办公室管理是对一个组织机构的管理，它是社会组织行政管理的一部分。而现代秘书工作则是社会组织内部的一种管理活动，其直接动因是领导活动的需要。办公室事务的管理是每一位刚刚走入职场，尤其是秘书岗位的人员必须面对并要努力做好的一项普遍性的工作。

本书针对当今职场的特点，精选案例，认真编排了每一单元的内容，利于学习者掌握完整理论和岗位技能，可以作为企事业单位秘书人员提高办公室工作质量和效率的辅助工具。本教材编写从办公室工作实际出发，以“案例导入”、“任务驱动”的方式，每一单元按照“学习目标—任务描述—工作处理—相关知识—实训演练”五个主题展开，贯穿办公室事务的讲解和工作处理技能。内容由简到繁、由易到难，努力体现办公室工作内容的层次，以及不同级别秘书的能力要求，实现教材编写的针对性、实用性、操作性的目的。

本教材由李强华负责内容框架、编写体例的统筹和细化，以及全书的统稿工作。郑雅君、吴良勤、张宇红参加了部分篇目初稿的审改工作。具体编写分工如下：

第一单元 办公环境及用品管理（李强华、孙杰）；第二单元 通讯工作（李强华、郑雅君）；第三单元 印信工作（郑雅君、晋长杰）；第四单元 日常接待（李强

II < 办公室事务管理

华、郑雅君)；第五单元 文书工作 (吴良勤、晋长杰)；第六单元 会议组织 (吴良勤、李强华)；第七单元 沟通与协调 (吴良勤)；第八单元 差旅安排 (张宇红、田彩瑞)；第九单元 值班工作 (田彩瑞、张宇红)；第十单元 工作效率和时间管理 (李强华、张宇红)。

因编者水平所限，本书在理论和训练环节还会存在诸多疏漏和不足，恳请同行专家批评、指正。

编 者

2011年4月16日

目 录

第一单元 办公环境及用品管理	(1)
任务 1 办公室布局	(1)
任务 2 办公环境管理及优化	(6)
任务 3 易耗品管理	(13)
任务 4 办公设备的使用与维护	(19)
任务 5 零用现金管理	(31)
第二单元 通讯工作	(36)
任务 1 接打电话	(36)
任务 2 邮件收发	(46)
第三单元 印信工作	(56)
任务 1 印章管理	(56)
任务 2 介绍信、证明信的管理	(70)
第四单元 日常接待	(79)
任务 1 接待礼仪	(79)
任务 2 接待程序	(92)
任务 3 特殊接待	(102)
第五单元 文书工作	(108)
任务 1 文书拟写	(108)
任务 2 发文程序	(113)
任务 3 收文程序	(118)
任务 4 文书归档	(124)
任务 5 档案的管理与利用	(140)
第六单元 会议组织	(153)
任务 1 办公室会议类型	(153)
任务 2 会议策划	(158)
任务 3 会中服务	(168)
任务 4 会后落实	(174)

2 ◀ 办公室事务管理

第七单元 沟通与协调	(180)
任务 1 办公室沟通与协调的种类	(180)
任务 2 有效沟通	(191)
任务 3 协调艺术	(199)
第八单元 差旅安排	(209)
任务 1 领导出差前的准备	(209)
任务 2 领导外出期间的工作处理	(215)
任务 3 出境差旅工作	(217)
第九单元 值班工作	(221)
任务 1 值班工作安排及要求	(221)
任务 2 突发事件处理	(226)
第十单元 工作效率和时间管理	(230)
任务 1 时间管理方法	(230)
任务 2 辅助管理领导的时间	(237)
任务 3 个人时间管理	(244)
参考文献	(250)

第一单元

办公环境及用品管理

办公室环境卫生和办公用品的管理是每一个秘书工作人员必须面对的一项基本工作,也是作为秘书必备的基本技能。本单元主要学习如何有效地利用、管理办公空间,创造良好的工作环境,缩短工作流程,提高工作效率,维护组织良好形象,促进组织健康发展。通过对日常消耗性办公用品的计划、采购、分发和保管等一系列任务的学习,目的在于规范办公用品的管理和流程,减少浪费,节约成本,提高办公效率。

任务1 办公室布局

▶▶ 学习目标

学习办公室布局的基本要求和原则,掌握办公室布局的方法。

▶▶ 任务描述

近日,应市场需要,宏达集团新成立了特油营销部,设酥油、奶油、黄油、代可可脂等四个部门,组建由营销经理、经理秘书及各部门营销员共16人组成的团队,负责公司面向全国各地特种食用油的营销工作。

为尽快进入工作,集团要求特油营销部经理王亮和秘书胡艳,尽快将新的办公室布局设计好,并组织人员布置到位。

▶▶ 工作处理

一、任务分析

办公室是企业文化的物质载体,要努力体现企业物质文化和精神文化,反映企业

的特色和形象,办公室的布局要能够对置身其中的工作人员产生积极的、和谐的影响。在办公室的布局中,一方面要美观大方,能够创造出一个赏心悦目的良好的工作环境,另一方面要经济实用,尽量降低费用,追求最佳的功能费用比。

二、形成方案

特油营销部经理王亮和秘书胡艳接到任务后,立即进行了研究,并决定由胡艳草拟布局方案。胡艳认真分析部门的工作场地、人员、工作内容、特点及相关设备后,认为本办公室的设计以开放式为佳,并提出了整套办公室布置的方案,与部门经理王亮进一步协商,并向有关领导汇报后,最终提出办公室的布局构想(如图 1-1)。主要环节如下:

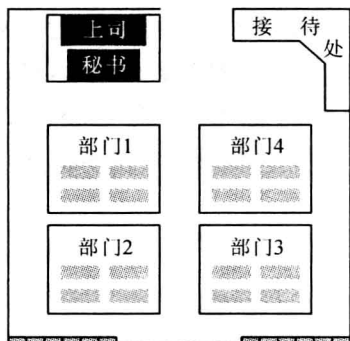


图 1-1 办公室布局构想

(1) 办公室设为开放式,所有本营销部的工作人员都在一间大的办公室内工作。

(2) 根据现有办公场地的条件,办公桌以直线式条块摆放,各部门人员集中办公,办公桌之间用屏风隔开。

(3) 部门经理有相对独立的办公室,以不透明玻璃板隔开,并装有隔音设施。

(4) 秘书办公区设在部门经理办公室外侧,以便为经理和各部门人员服务。

(5) 门口处设接待处,摆放沙发、茶几和饮水机等待客用品,并布置绿植优化环境。

(6) 员工个人办公用设备如电话机、计算机等摆放在个人办公桌上;公用设备如传真机、打印机、档案柜等集中放在办公室的后半部分,倚墙摆放。

三、工作实现

办公室设计的方案确定后,秘书会同本部门工作人员迅速进入实施过程中,将本办公室的各项设备、物品摆放到位,很快进入愉悦的工作中。

►► 相关知识

一、办公室布局类型

就目前的办公室布局来讲,大致可分为两类。一类是较为传统的办公室布局,即把组织内部各职能部门独立安排在一个个小房间内,组成一个个小办公室,叫做封闭式布局(如图 1-2)。另外一类,是将一个大工作间切分成若干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个工作单元中开

展工作,叫做开放式布局(如图 1-3)。



图 1-2 封闭式办公室



图 1-3 开放式办公室

办公空间的营造是一种思想,说到底,它是一种管理思想,它与组织文化息息相关。是强调等级还是强调平等,是郑重其事还是随心所欲,决定着对办公室布局的定位。这也是我们在设计办公室布局时首先要考虑的。传统的布局往往要求等级分明,相对独立,按部就班,互不干扰,而现代意识的布局则强调自由和自律的工作生态、企业的诉求、企业的形象、功能的分隔、流程的顺畅、关系的建立、氛围的营造、效率的产生等。开放式的布局淡化了等级差异,有利于形成平等、宽容的工作氛围,有利于成员之间的交流与沟通,有利于思想碰撞,产生有价值的创意,也有利于减少独立封闭造成的官僚行为,形成良性的互动的合作态势。

二、办公室布局的基本原则

办公室内的布局应按工作流程和职位进行安排,讲究合理有序,整齐有致,功能清楚,有条不紊。办公室的布局应遵循以下原则:

- (1) 职能相关的部门应置于相邻的地点,并使性质相同的工作便于联系。
- (2) 避免在总办公室相邻之处设私人办公室,因其易切断总办公室的自然光。
- (3) 将常有外宾来访的部门置于入口处。倘不可能时,亦应规定访客须知,使访客不至于干扰其他部门。
- (4) 使用同一大小的桌子,可增进美观,并促进职员的相互平等感。办公桌椅和柜架的排列应采用直线对称式布置,这样可尽量腾出可利用的空间。
- (5) 全体职员的座位应面对同一方向,不可面对面。勿使职员面对窗户、太靠近热源或坐在通风线上。
- (6) 自然光应来自桌子的左上方或斜后上方。
- (7) 档案柜应背对背放置,如有可能,可考虑将档案柜放置于墙角。常用的设备与档案,应置于使用者附近。档案柜与其他柜子应高度一致,以增进美观。
- (8) 将自动售货机、喷水池、公告板置于不致引起职员分散精力及造成拥挤之处。
- (9) 将需要使用嘈杂设备与机器的单位,置于防声之处,以避免干扰其他部门。

4 < 办公室事务管理

(10) 装设充分的地板电源插座,使办公室设备与机器足够插用。

(11) 石英钟挂在较显眼处。

(12) 墙面上挂地图、工作制度、组织结构图等。

(13) 使用本色或白色的垂直窗帘,打开时应打到底,使室内宽敞透亮;关闭时应统一角度,不显得凌乱。横式的百叶窗帘容易积灰,不易清洁,而且在感觉上不够大气,最好别用。

(14) 如有可能,应设休息处,作为公余作息、自由交谈及用午膳的处所。

(15) 应预留充分的空间,以备最大的工作负荷的需要。

三、小型封闭式办公室的布置标准

(1) 领导桌椅摆放整齐有序,面对来人方向就座。桌面上可摆放国旗、地球仪等。

(2) 电话放在左边,电脑放在右边,电脑屏幕不要对着来人方向。

(3) 保险柜、资料柜放在主人身边或身后,柜中资料摆放整齐。

(4) 沙发、饮水机、报架等要求方便来宾。

(5) 办公室优雅、整洁、安全,有绿色植物美化空间。

四、大型开放式办公室布置标准

(1) 办公室中央区域为业务处理区,所有座位应统一朝向大门,或分成若干排,双向而坐。

(2) 彼此间可用 1 米左右高度的屏风分隔。采用屏风当墙,因其易于架设,且能随意重排。

(3) 办公桌上左摆电话,右摆电脑,文件柜放置于桌面下,公用设备摆放在四周。

(4) 工作流程应成直线对称布置,避免倒退、交叉与不必要的文书移动。

(5) 主管座位应位于部属座位的后方,使主管易于观察工作地点发生的事情。

(6) 上司应有专门的办公室,以便其可以集中精力处理重要事务。

(7) 秘书的位置要在上司办公室门外一侧,起守护、挡驾作用。

(8) 接待处应设在近门的地方,会客室或客区单独设置在接待处旁边或大门旁边。

五、办公室布局的几点要求

无论是哪类人员的办公室,在布局上都应符合下述基本要求:

(1) 符合企业实际。不可一味追求办公室的高档、豪华、气派,要根据单位的实际物力、财力来安排。

(2) 符合行业特点。如五星级饭店和校办科技企业由于分属不同的行业,因而办公室在装修、家具、用品、装饰品、声光效果等方面都应有显著的不同。

(3) 符合使用要求。如总经理办公室在楼层、面积、室内装修、配套设备等方面都与一般职员办公室不同,并非因为身份不同,而是不同工作内容对办公室有不同的使用要求。

(4) 符合工作性质。如技术部门的办公室需要配备微机、绘图仪器等技术工作必需的设备,而公共关系部门则更需要传真机、沙发、茶几等与对外联系和接待工作相应的设备和家具。

▶▶ 实训演练

一、训练目标

能够合理布局各种类型的办公室。

二、知识要求

- (1) 熟悉办公室布局的基本原则。
- (2) 掌握开放式、封闭式办公室布局的标准和要求。

三、训练要求

- (1) 通过演练,掌握一般办公室合理布置的方法。
- (2) 各种办公室布局效果要符合要求。

四、操作说明

- (1) 利用 2 学时,分小组进行。结束后,教师引导学生对每一个任务进行点评。
- (2) 实训的准备工作需要课外完成。做好模拟办公室设计的前期准备非常重要,所以一定要安排好小组负责人,合理分配任务,在小组长的统一协调下,成员相互合作,共同完成。
- (3) 训练前布置学生掌握办公室布局的有关知识与要求,明确工作思路,分工合作完成训练任务。

五、操作提示

在这项训练中,学生最好利用课外时间到不同行业的各类办公室参观学习,注意观察并总结其优劣,为本次实践活动提供借鉴。

六、任务描述

为新来的营销部业务经理布置办公室,要求如下:

- (1) 独立办公室。

(2) 室内设备:办公桌椅 1 套,沙发茶几 1 套,饮水机 1 台,电脑 1 台,电话机 1 部,一体机 1 台,文件柜 2 组,衣架 1 个。

(3) 要求布局整洁、有序、宽敞,符合工作要求。

天宇广告策划公司刚刚筹建,现有办公用房 3 间,各为 20、30 和 80 平方米,现已招聘员工 15 人,设总经理、策划总监、执行总监各 1 人。目前办公桌、现代化办公设备等已备齐。开业已有两个月,王总发现员工状态不佳、效率低下,认为是办公室的布局存在问题。请你针对公司现状为该公司设计出合理的办公室布局。

任务 2 办公环境管理及优化

▶▶ 学习目标

学习办公室环境构成要素及要求,掌握办公室环境管理和优化的方法。能够识别办公室内的安全隐患并采取相应预防和处理措施,创造和维护安全、有序、高效的办公环境。

▶▶ 任务描述

牛丽是南京人,2011 年 3 月到广州市某科教技术开发有限公司从事少儿早期教育。2011 年 5 月初,该公司在童心路一儿童活动中心租了 150 平方米的场地,5 月 20 日,牛丽与十几名同事一起搬进了刚装修好的办公室。牛丽说,装修后的办公室散发出刺眼、刺鼻的异味,每天早上一进办公室,就感到气味刺鼻,接着就流眼泪。3 天后牛丽开始感到口渴咽干,喉咙难受,头晕,没有食欲,疲劳的感觉加重。5 月 25 日中午,牛丽开始发烧,头痛。28 日中午发烧更加厉害,头痛,胸部也痛,口苦,于是在同事的陪同下到广东省第二中医院就诊。经医生检查,牛丽体温 39.7℃,咽部充血,扁桃体 I 度肿大,白血球降低,血小板降低,血色素也降了下来。牛丽马上被送到中山大学第一附属医院治疗。血液病专家教授经过初诊,白细胞不正常下降,同时伴有咽部红肿充血、呼吸音粗等症状,建议牛丽入住血液病科。经过 15 天的治疗,牛丽终于退烧,但呼吸依然急促,并经常出现憋气现象。生病期间,牛丽的医疗护理费共 13 000 元左右。

医生根据牛丽病理变化及病因调查,认为牛丽的病情是由办公室装修造成的室内环境污染所致,得的是一种“装修病”,建议立即对办公环境进行处理。