

陆瑜芳 主编

办公室实务

(第二版)

復旦大學出版社



办公室实务

(第二版)

陆瑜芳 主编

復旦大學出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室实务/陆瑜芳主编. —2 版. —上海:复旦大学出版社,2009.5
ISBN 978-7-309-06533-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 034732 号

办公室实务(第二版)

陆瑜芳 主编

出版发行 复旦大学出版社 上海市国权路 579 号 邮编 200433
86-21-65642857(门市零售)
86-21-65100562(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)
fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

责任编辑 陈麦青

出品人 贺圣遂

印刷 常熟市华顺印刷有限公司

开本 850 × 1168 1/32

印张 11.125

字数 269 千

版次 2009 年 5 月第二版第一次印刷

印数 1—31 000

书号 ISBN 978-7-309-06533-6/C · 124

定价 20.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

内 容 简 介

本书是为上海电视大学、中央电视大学“现代文员”专业需要而编写的专业基础教材之一。全书由办公室实务,文员实务,电话、电子通讯,邮件收发,接待实务,信访实务,会议组织与服务,日程安排,差旅事宜,照料上司身边琐事,交际与礼仪,办公室用语,印信、值班工作,文书与档案实务,电子文档实务等部分组成。具体而翔实地介绍了有关文员与秘书工作的程序、方法和技巧。本书的最大特点是极具务实操作的针对性,不仅适合有关专业的教学课程,而且也可广泛地应用于相关人员的培训速成。

第二版增订说明

本书自出版以来,由于其贴近企事业工作实际,重视实践操作,具体细致等特点,得到广大师生的肯定,被列为现代文员、秘书、行政管理等许多专业的首选教材。

随着我国向法治社会的不断迈进,近年来出现了许多新的或经修订的法律法规,与办公室实务有关的,就有《电子文件归档与管理规范》、《电子签名法》、《档案文件整理规则》、《国务院信访工作条例》等;而计算机信息技术的迅速发展、互联网的广泛运用,对文秘人员在电子化环境下的“办文办会办事”能力也提出了更高的要求。

为适应新时代办公室实务工作的新特点,第二版增加了电子邮件处理实务、电子文档处理实务、电子印章的使用和保管、保密的范围和内容、文书归档新规则等章节;并对原有章节中必要之处进行了增补和调整,以期使在职的、未来的文秘人员掌握最新办公室实务的方法和技巧,更好地具备从事现代办公室工作的素质及能力,达到党政机关、企事业单位和社会团体相应岗位的要求。

在编写新版本时,我们参阅、借鉴和引用了国内外许多专家、学者、秘书工作者的研究成果,恕不一一列出,对此我们深表谢意。

本书如有不当之处,也请专家、学者以及读者予以批评指正。

作 者

2009 年 2 月

前 言

一年前,上海电视大学开设了“现代文员”专业,委托我们编写一部《办公室实务》,作为专业的基础教材。我们欣然接受了。

我们认为,“现代文员”这个专业名称,既是创新,又有根据,概念科学,定位确切。

1980年,上海大学文学院、江汉大学、南开大学分校,成都大学、西北建工学院等院校首先设置了“秘书专业”,开始培养这方面的人才。由于它适应了社会的迫切需要,这个专业得到了迅猛的发展,尔后开设本专业的学校如雨后春笋。到了2000年,全日制高校设置秘书专业的已达205所,加上职工大学、电视大学、民办高校、中专,这个数字就更大了。

20多年以来,有些院校至今仍沿用“秘书专业”这个统称,有些再加以细分,如“行政秘书”、“企业秘书”、“科技秘书”、“电子商务秘书”、“法律秘书”、“涉外秘书”等。值得注意的是出现了“涉外文秘”专业,在“秘”之前加了个“文”字。

“文”者,指“文书”,也指“文员”,是由来已久的,有根据的。

在我国,20世纪70年代以前,政府机关和军队内帮助上司处理文书、事务的工作人员就有两个正式职称——“秘书”和“文书”。基层单位,如乡政府、镇政府、连队称“文书”(文书工作人员,即文员);县、团以上机关和大中型企业则称“秘书”;法院、检察院内则有“书记员”(相当于“文书”、“文员”)。“秘书”与“文书”(文员)除

了任职机关、企业不同之外,工作职能既有相容之处,也有些区别。“文书”(文员)主要做记录、打字、文书制作、管理工作,兼做接待、收发、接打电话等工作,属于比较单纯的技术性、事务性操作人员。“秘书”则除了文书、事务工作之外,还担任辅助领导实施管理的任务,如组织会议、参与计划、撰写报告、调查研究等等。即所谓“既要参与政务,又要管理事务”。秘书的地位、级别、待遇,一般也高于文书。还有一点重要区别就是:“文书”(文员)都在办公室工作,是集体为机关、企业,为领导服务,而“秘书”中有一部分人专门为某个领导、上司服务,所以有“私人秘书”,却没有“私人文员”。

20 世纪 80 年代之后,“秘书”和“文书”(文员)都被统称为“秘书人员”了。但是,在我国北方,在很多机关、企业,甚至一些中央首长仍习惯地称“文秘工作”、“文秘人员”。

西方国家也有类似的情况,如美国企业界,把打字员、接待员、录音员、复印员、文书制作、管理员等办公室内单纯技术性操作人员统称为“文员”;而把“文书、事务、一般管理”(三合一)的人员才称为“秘书”。英国政府机关的秘书被分为四个级别:行政级、执行级、文书级、助理文书级。前两级为高级秘书,可担任秘书长、秘书处处长等行政长官,后两级为中、初级文秘工作人员。在英联邦国家和地区(包括加拿大、澳大利亚、新加坡、回归前的香港等等)规定:高中毕业生经过一年左右的专业培训,通过打字、速记、办公室事务、人际关系等 5 门基础课程考试,即可担任“文员”,而经过 ICSA (The Institute of Chartered Secretaries and Administrators)等权威机关系统培训,取得 17 门专业课程的及格证书,并有 5 年以上文员工作经历的人员,才能担任正式秘书。

近些年来,“秘书”这个职业名称被一些“达官富人”给玷污了。他们利用职权把自己的婚外情人安排在身边当“秘书”,还称之为“小蜜”,致使部分高中女生连同家长对“秘书”望而生畏。而“现代

文员”，听起来更正宗、更纯洁、更受欢迎些。

基于以上情况，我们认为，“现代文员”这个专业名称是科学的、确切的，我们也认真、负责地编写了这部《办公室实务》书稿。本书克服了以往众多秘书学教材偏重史、论，偏重党政机关的局限性，而重在实务，重在操作，重在企业（包括外资企业）。

上海电视大学、中央电视大学于 2002 年 9 月特地为本书召开了学术研讨会，邀请了十几个省、市的电大近 20 位专家对本书详细提纲进行了讨论，提出了宝贵的意见和建议。我们真诚地接受，并已融之于书稿。

本书特邀徐长威先生编写第十一、十四章，其余章节均由陆瑜芳编写，并对全书统稿。又承上海电视大学骆自强、上海大学郭建庆、英国 City&Guilds 职业资格证书专家委员会袁维国、法国法莱奥公司沈振亚、香港汇丰银行毓东等教授专家审阅，并提出了修改、补充意见，东方文化学院周培蕾同学帮助整理、打印，特致谢意。

编写过程中，我们还参考了国内外许多同类著作，不及向作者一一致谢，在此一并表示谢意。

期待着更多专家、读者的批评、指正。

编者

2002 年 12 月

目 录

第一章 办公室实务概述	1
1. 办公室的含义与职能	1
2. 办公室实务的范围和内容	3
3. 办公室环境的布置和管理	6
4. 办公器械的使用	13
5. 办公用品的准备	21
6. 办公室和接待室的管理	24
7. 办公室零用现金管理	25
第二章 文员实务	27
1. 文员的工作顺序	27
2. 文员管理时间、费用的方法	31
3. 文员的工作方法	34
第三章 电话、电子通讯	42
1. 电话接打	42
2. 新型电子媒体的运用	55
3. 新型电子工具的利用	59
第四章 邮件收发	61
1. 邮件的收取	61
2. 邮件的分拣	62

3. 邮件的拆封	64
4. 邮件的处理	66
5. 上司不在时邮件的处理	68
6. 邮件寄发前的准备	70
7. 邮件的寄发	73
8. 电子邮件处理实务	74
第五章 接待实务	79
1. 文员与接待	79
2. 接待的基本礼节	80
3. 接待平时来访者的实务	83
4. 接待计划中来宾的实务	102
第六章 信访实务	106
1. 来信的受理与处理	106
2. 来访的接待与处理	110
3. 来电的接听与处理	112
4. 企业信访工作实例	112
第七章 会议及会谈实务	117
1. 文秘人员与会议	117
2. 会议的基本知识	117
3. 会议的计划和准备	122
4. 会议中的实务	132
5. 会议记录的制作	135
6. 会议后的实务	140
7. 编写会议简报和会议纪要	142
8. 为上司参加会议作安排	143
9. 和同事一起开会	145

10. 会见与会谈实务	147
11. 召开各种形式会议的方法	152
12. 提高会议效率	162
第八章 日程安排	168
1. 日程安排与文秘人员	168
2. 日程安排的意义	169
3. 文秘人员在日程安排中的工作	169
4. 日程安排计划表的种类和管理	171
5. 日程安排计划管理	184
第九章 差旅事宜	188
1. 文秘人员的职责	188
2. 与上司一起旅行	191
3. 差旅的预订工作	192
4. 国(境)外旅行	195
5. 旅行结束后的工作	202
第十章 照料上司身边琐事	203
1. 照料身边琐事的意义	203
2. 照料身边琐事的准备	204
3. 照料身边琐事的做法	205
第十一章 交际与礼仪	211
1. 日常举止规范	211
2. 握手礼仪与名片的使用	213
3. 交际应酬的内容和信息收集	215
4. 喜庆实务和宴会礼仪	216
5. 丧事实务和吊唁礼仪	228
6. 与社会团体扩大交往的准备	229

7. 礼品和贺卡的处理	230
8. 捐赠记录的保存	232
第十二章 办公室用语	233
1. 文员和口头语言	233
2. 敬语的使用	235
3. 接待用语的使用	237
4. 说话的方法	238
5. 听话的方法	246
6. 社交话题的选择	249
第十三章 印信、值班工作	251
1. 印章的制发和使用	251
2. 介绍信的保管和使用	256
3. 电子签名和电子印章的制作及使用	257
4. 保密工作的范围和内容	263
5. 值班工作的任务和要求	268
第十四章 文书与档案实务	273
1. 公务文书的特点和作用	273
2. 公务文书的种类和格式	274
3. 文书处理的内容和方法	276
4. 文书管理的内容和要求	281
5. 档案收集的对象和制度	282
6. 立卷归档的标准和做法	284
7. 档案的保管和利用	290
8. 文书归档新规则的内容和方法	291
第十五章 电子文档实务	296
1. 电子文档的特征和类型	296

2. 电子文件的收集和积累	302
3. 电子文档的传输	305
4. 电子文件的整理和著录	306
5. 电子文档的存储	307
6. 电子文件的归档	313
7. 电子文档的利用与管理	318
附一:调查表	322
附二:实务测试	324
主要参考书目	339

第一章 办公室实务概述

1. 办公室的含义与职能

1.1 办公室的含义

办公室,一个常用的很普通的名词,却有着多种含义。顾名思义,办公室是办公的场所。办公,是指管理人员和文职人员的日常工作,有办公室、桌、椅,有文件、文具、电话、电脑和其他设备,工作的特点主要是脑力劳动;场所,是指室内,而不是露天操作,如农业生产,也不是棚内操作,如货运或养殖劳动等。如果具体分析,办公室有以下几种不同的含义。

(1) 广义的:泛指一切办公场所,区别于用于教学的教室,用于生产的车间,或是医疗室、实验室等等。

(2) 狭义的:是指某一类职业人员或某一级职务人员的办公场所。譬如:教师办公室、护士办公室、厂长办公室、院长办公室等。

(3) 特指的:党和政府机关、企事业单位内的综合办事机构。级别高的又称“办公厅”。如:中共中央办公厅、上海市人民政府办公厅,中级的或基层的称办公室,如江苏省昆山市人民政府办公室、三星公司办公室等。

(4) 专指的:某种专门的独立的工作机构。如:国务院台湾事务办公室、上海市浦东新区征兵办公室。

本书述及的办公室为第(3)种含义:即政府机关、企事业单位内的文员、秘书人员、机要员、打字员、接待员等文职人员的办公场所。

1.2 办公室的职能与特征

办公室工作具有两大职能:政务(或业务)服务和事务管理。事务管理就是为确保有效、快捷的政务服务(业务)而开展的辅助性工作,它是办公室工作体系中不可缺少的重要组成部分。事务管理做得好,将会对政务(业务)工作和组织整体功能起到推动作用。事务管理具有以下特征。

(1) 服务性。这是事务管理的本质特征,表现在三个方面:一是为上司服务,使上司能够摆脱繁杂琐事的压力,把主要精力集中在重要工作上;二是为组织服务,为组织员工创造一个高效、舒适的工作生活环境,提供便利条件,解除后顾之忧,保证组织系统的顺利运转;三是为公众服务,保证组织与外界的信息渠道畅通,密切与社会各界联系。

(2) 分散性。一是工作分散,如组织内部有办公室环境的管理,办公秩序的管理,维修人员的管理,各部门业务人员的管理等;组织外部有生产经营部门的管理,汽车队管理等等。这些工作都是分散的,很难集中和统一。二是人员分散,由于工作性质、任务不同,销售、运输、仓库等业务人员的工作都有一定的流动性或独立性,往往分散在不同的地方工作。这些都给事务管理带来了一定的难度。

(3) 专业性。主要体现在两个方面:一是事务管理涉及面比较广,需要各方面的专业人才,如掌握一定的财务、总务、医疗保健

等方面的专业知识和业务技能;二是事务管理各项任务具有自身的相对独立性和专业性。

(4) 主动性。办公室工作从总体看具有一定的被动性,但就事务管理而言,则有一定的主动性。因为事务管理工作的目的和标准都很明确,工作的弹性和可塑性都很强。其主动性表现为:上司的精力主要放在发挥其职能作用方面,文秘人员有安排事务的主动权和余地;上司的主流工作对事务管理的制约不大;事务管理的计划性较强,只要客观条件具备,便能按计划实施。

(5) 繁杂性。事务管理涉及上下、左右、内外各个方面,非常繁杂。有人形容,事务管理是说不完的话,跑不完的路,干不完的活。为保证办公室工作高效、优质地完成,文秘人员必须端正思想,不怕苦不怕累,做到工作不推诿,干活不含糊,吃苦不在乎。

2. 办公室实务的范围和内容

办公室实务,就是指办公室的工作事务和操作实务。办公室工作人员以文员和秘书人员为主,所以办公室实务通常又被称为文秘工作或秘书工作。当然,仔细分析还是有区别的。

2.1 我国文秘工作可以归纳为以下 15 项

- (1) 文书撰写(上司口述或会议记录、整理、文件起草、修改、润色等);
- (2) 文书制作(打字、复印、编排、装订等);
- (3) 文书处理(收发、传递、办理、立卷等);
- (4) 档案管理(归档、鉴定、管理、提供等);
- (5) 会议组织(准备、记录、文件、善后等);

- (6) 调查研究(计划、实施、分析、研究等);
- (7) 信息资料(收集、整理、提供、储存等);
- (8) 信访工作(群众来信来访或顾客投诉处理等);
- (9) 接待工作(日常来访与计划来访接待、安排、服务等);
- (10) 协调工作(政策、工作、地区、部门、人际关系等);
- (11) 督查工作(政策推行或决议实施的督促、检查等);
- (12) 日程安排(为上司安排工作日程、会晤及差旅事宜等);
- (13) 日常事务(通讯、联络、值班、生活、管理等);
- (14) 办公室管理(环境、设备、经费等);
- (15) 其他临时交办的事项。

其中第(6)调查研究、第(10)协调工作、第(11)督查工作属于中高级文秘人员的工作范围,其他 12 项,文员将涉及或部分涉及。

2.2 国际秘书协会确定秘书(包括文员)的工作内容

国际秘书协会(The National Secretaries Association International)在它的申请入会卡上标明了文秘人员所从事的主要工作:

- (1) 以速记记下上司交代的事项;
- (2) 执行上司留在录音机中的吩咐;
- (3) 档案管理(个人的、机密的);
- (4) 阅读并分类信件;
- (5) 以电话往来维持和外界的良好公共关系;
- (6) 替上司定约会并做好记录;
- (7) 按上司的口头或书面指示完成信函;
- (8) 在权限内按自己的意思发出信函;
- (9) 接待来访宾客;
- (10) 替上司接洽外界人士,例如记者、工会职员等;