

21世纪高等职业教育文秘类规划教材
—— 任务驱动与项目导向系列

配备
教案、课件

办公室工作 实务

Bangongshi Gongzuo Shiwu

黄 海 主编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列

办公室工作实务

黄海 主 编

李斌 卿建英 副主编

卢如华 陈子林 参 编

吴志凌 班玉冰 李向明

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书旨在加强高职高专文秘专业学生办公室工作技能培养。编者以新型高职教学理念与教学方法为指导,创设具体、真切的办公室秘书工作适用情境,以具体业务操作流程为线索,重点突破秘书尤其是基层秘书在办公职能活动中涉及的工作项目和内容,让学生在完成具体项目任务的过程中掌握相关理论知识,并发展职业能力。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高校、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院文秘专业的教学用书,也可作为社会从业人员的业务参考书和培训教材。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

办公室工作实务/黄海主编. —北京:电子工业出版社, 2009.1
(21世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列)
ISBN 978-7-121-07973-3

I. 办… II. 黄… III. 办公室—工作—高等学校:技术学校—教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 201970 号

策划编辑:贾瑞敏

责任编辑:贾瑞敏

印 刷:北京市顺义兴华印刷厂

装 订:三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×980 1/16 印张:17 字数:392 千字

印 次:2009 年 1 月第 1 次印刷

印 数:4 000 册 定价:28.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前 言

在国家启动示范性高等职业技术学院建设计划的背景下,高职院校文秘专业教师积极参与高职文秘专业课程体系改革和特色教材建设工作,取得了许多令人振奋的工作成果。坚持以理论知识为支撑、以技术技能培训为核心、以过程化实训为手段、以综合素质提升为目标,来构建高职文秘专业新的课程和教材体系,已成为广大高职文秘教育工作者的共识。

作为高职文秘专业系列特色教材之一,《办公室工作实务》编者遵循高等职业教育的人才培养目标,以“工学结合”的高职教学理念和教学方法为指导,在教材编写中改变以知识传授为主要特征的传统学科课程模式,努力探索以任务驱动法带动相关知识教学的新思路。对高职学生而言,课堂应该是解决问题的场所,特别是针对《办公室工作实务》这门应用性很强的专业课程,它的培养目标是提高学生的专业动手能力,培养解决办公室工作中实际存在的问题的能力,因此,课程教学的课堂应该是开放性、讲求操作性的,课堂的主体是学生而不是教师,教师只是引导者,应该把动脑、动手的权利还给学生。基于此,本教材设计的每一堂课都会提出一个需要解决的问题的项目任务,并围绕工作任务组织课堂教学内容,让学生在完成具体项目任务的过程中逐步掌握相关理论知识,并着重发展职业能力。教师的作用重在引导和组织,而不是填鸭式的灌输。在工作实务内容的选择上,本教材不拘泥于传统的思维定式,打破求多、求全型教材编写习惯,重点突破秘书尤其是基层秘书在办公职能活动中涉及的工作项目和内容,强化办公操作技能及程序的说明;在体例编排上突出了情景案例导入、项目任务提出、项目任务分析、相关知识支撑、工作技巧贯穿、知识链接补充和技能训练巩固等特色。这种以工作任务带动相关知识的教学,能为高职文秘专业秘书课程教学提供一种切合实际、比较有效的秘书工作技能的可操作性解决方案,以期训练学生熟练掌握办公室秘书工作的核心技能和方法。

使用本教程时,建议教师以班为单位设立虚拟商业企业作为办公室工作项目实践训练展开的场景,把学生带入真实企业运作环境中去。在具体项目案例情境基础上组织技能训练,以使找到解决实际问题、培养相关能力的路径。实施过程中教师要引导学生适时进行角色转换,努力培养学生秘书职业角色意识。

为方便教学,使主教材尽量精简,将各模块单元训练参考答案、更多的办公室工作项目内容、必要的附录都安排在与主教材配套的网络课程资源中,教学时可互相参照。

本书由黄海提出编写思路、主编、修改并统稿。李斌、卿建英任副主编。担任编写工作的有黄海(第1、2模块),卢如华(第9模块)、卿建英(第3、5模块),陈子林(第4、8模块),班玉冰(第6模块),吴志凌(第7模块)。由李斌、李向明审校。

本教材在编写过程中,得到了湖南通程商业集团公司的大力支持,在此谨对艾恋颖等资深行业人士表示诚挚的谢意。

在编写过程中，作者参考了诸多文献及网站资料，由于篇幅关系，均以参考文献形式在书尾统一列出，未能在书中一一注明，深表歉意，在此谨向这些作者表示诚挚的感谢！本书在使用过程中，难免会存在不足之处，恳请各位专家学者不吝赐教。

编 者
2008 年 9 月

目 录

模块 1 办公室工作概述 /1	相关知识 /34
第 1 单元 单位组织的有效运作	实践训练 /39
离不开办公室工作 /2	第 3 单元 办公室的邮件处理工作 /41
情景案例 /2	情景案例 /41
项目任务 /2	项目任务 /41
任务分析 /2	任务分析 /41
相关知识 /3	相关知识 /42
实践训练 /7	实践训练 /46
第 2 单元 办公室工作讲求原则性与灵活性	第 4 单元 办公室的时间管理 /47
的统一 /9	情景案例 /47
情景案例 /9	项目任务 /48
项目任务 /10	任务分析 /48
任务分析 /10	相关知识 /48
相关知识 /11	实践训练 /54
实践训练 /14	第 5 单元 办公室的印信管理 /56
第 3 单元 办公室秘书的职业素养 /16	情景案例 /56
情景案例 /16	项目任务 /57
项目任务 /16	任务分析 /57
任务分析 /17	相关知识 /58
相关知识 /17	实践训练 63
实践训练 /22	第 6 单元 安排上司的差旅事务 /65
知识小结 /23	情景案例 /65
模块 2 办公室日常事务 /25	项目任务 /66
第 1 单元 办公环境的管理 /26	任务分析 /66
情景案例 /26	相关知识 /66
项目任务 /26	实践训练 /72
任务分析 /26	第 7 单元 办公室零用现金管理和公务
相关知识 /27	费用报销 /73
实践训练 /31	情景案例 /73
第 2 单元 办公电话的接听与拨打 /33	项目任务 /74
情景案例 /33	任务分析 /74
项目任务 /33	相关知识 /75
任务分析 /33	实践训练 /78

知识小结 /80	相关知识 /112
模块 3 办公室接待工作 /81	实践训练 /121
第 1 单元 办公室接待工作概述 /82	第 3 单元 会间工作 /122
情景案例 /82	情景案例 /122
项目任务 /82	项目任务 /123
任务分析 /83	任务分析 /123
相关知识 /83	相关知识 /123
实践训练 /86	实践训练 /126
第 2 单元 计划性接待工作 /87	第 4 单元 会后工作 /129
情景案例 /87	情景案例 /129
项目任务 /88	项目任务 /130
任务分析 /88	任务分析 /130
相关知识 /88	相关知识 /130
实践训练 /91	实践训练 /133
第 3 单元 随机性接待工作 /93	知识小结 /136
情景案例 /93	模块 5 办公室文书管理 /137
项目任务 /94	第 1 单元 文书管理的内容 /138
任务分析 /94	情景案例 /138
相关知识 /95	项目任务 /138
实践训练 /97	任务分析 /138
第 4 单元 涉外接待工作 /99	相关知识 /139
情景案例 /99	实践训练 /141
项目任务 /99	第 2 单元 收文工作 /142
任务分析 /99	情景案例 /142
相关知识 /100	项目任务 /142
实践训练 /103	任务分析 /143
知识小结 /105	相关知识 /143
模块 4 会议组织工作 /106	实践训练 /148
第 1 单元 会议概述 /107	第 3 单元 发文工作 /148
情景案例 /107	情景案例 /148
项目任务 /107	项目任务 /148
任务分析 /107	任务分析 /149
相关知识 /108	相关知识 /149
实践训练 /111	实践训练 /152
第 2 单元 会前准备工作 /111	第 4 单元 文书的立卷归档 /153
情景案例 /111	情景案例 /153
项目任务 /112	任务分析 /154
任务分析 /112	

相关知识	/154	第2单元 信息的收集工作	/193
实践训练	/159	情景案例	/193
知识小结	/160	项目任务	/193
模块6 调查研究工作	/161	任务分析	/193
第1单元 秘书与调查研究工作	/162	相关知识	/194
情景案例	/162	实践训练	/197
项目任务	/163	第3单元 信息的整理与存储工作	/198
任务分析	/163	情景案例	/198
相关知识	/163	项目任务	/198
实践训练	/165	任务分析	/199
第2单元 调查研究的内容与程序	/166	相关知识	/199
情景案例	/166	实践训练	/203
项目任务	/167	第4单元 信息的开发与利用工作	/204
任务分析	/167	情景案例	/204
相关知识	/167	项目任务	/205
实践训练	/171	任务分析	/205
第3单元 调查研究的主要方法	/172	相关知识	/205
情景案例	/172	实践训练	/208
项目任务	/173	知识小结	/210
任务分析	/173	模块8 沟通与协调工作	/211
相关知识	/174	第1单元 沟通的内容	/212
实践训练	/176	情景案例	/212
第4单元 调研方案的设计与 调研报告的撰写	/178	项目任务	/212
情景案例	/178	任务分析	/212
项目任务	/178	相关知识	/213
任务分析	/178	实践训练	/217
相关知识	/179	第2单元 沟通的策略与方法	/218
实践训练	/182	情景案例	/218
知识小结	/186	项目任务	/219
模块7 办公室信息工作	/187	任务分析	/219
第1单元 秘书与信息工作	/188	相关知识	/219
情景案例	/188	实践训练	/222
项目任务	/188	第3单元 协调的内容	/223
任务分析	/188	情景案例	/223
相关知识	/189	项目任务	/224
实践训练	/191	任务分析	/224
		相关知识	/224
		实践训练	/228

第4单元 协调的策略与方法 /229	第3单元 办公室参谋咨询的方法 /248
情景案例 /229	情景案例 /248
项目任务 /230	项目任务 /250
任务分析 /230	任务分析 /250
相关知识 /231	相关知识 /250
实践训练 /234	实践训练 /254
知识小结 /237	第4单元 不同决策阶段的参谋咨询 /255
模块9 办公室参谋咨询 /238	情景案例 /255
第1单元 办公室参谋咨询的特征 /239	项目任务 /256
情景案例 /239	任务分析 /256
项目任务 /240	相关知识 /256
任务分析 /240	实践训练 /260
相关知识 /240	知识小结 /261
实践训练 /243	参考文献 /262
第2单元 办公室参谋咨询的内容 /243	
情景案例 /243	
项目任务 /244	
任务分析 /244	
相关知识 /244	
实践训练 /248	

模块1

办公室工作概述

学习目标

知识点:

- 了解办公室工作的性质、作用和职能
- 理解办公室工作的原则性与灵活性
- 认识办公室秘书应具备的职业素养

能力点:

- 培养办公室秘书的工作悟性
- 完善办公室秘书的能力结构

素质点:

- 培养并逐步具备组织系统宏观管理眼光
- 培养正确的秘书职业观、事业观

第1单元

单位组织的有效运作离不开办公室工作



情景案例

左景被宏利公司录用为秘书，试用期间，只能在办公室打杂，有时工作稍有差错，就要受到部门主管的指责。那一段时间，他情绪非常低落。公司经理助理李路明平时对他十分关心，总是在工作上给予他帮助，这使得左景很是感激。李路明发现左景的情绪有波动，就主动找他谈心，了解到左景在学校学的是计算机专业，来公司求聘的职位是公司网络管理员，被录用后却把他安排在公司办公室工作，这使得左景十分失落。来到办公室上班也没安排他具体工作，主任只说要他先熟悉熟悉情况再说，工作了一些日子，除了每天按部就班的打水、扫地、接电话，也没多少事情可干，这让左景更加茫然和苦闷，他感到自己过去的那些理想和抱负将要在在这个看似清闲无用的工作岗位上消磨殆尽了。

听了左景的抱怨，联系到自己过去初涉职场时也有类似的思想情绪问题，李路明觉得有必要同左景做一次深谈，帮助他认清一些思想观念问题，使他对办公室工作有一个正确的认识。



项目任务

如果你是公司经理助理李路明，对于如何认识办公室的工作你应该同左景谈些什么？



任务分析

左景的问题是许多初涉职场的大学毕业生都可能遇到的问题。左景在学校学的是计算机专业，用人单位却把他安排在公司办公室工作，专业不对口，对办公室工作没有明确的认识，加之工作中处处不适应，必然使他深感迷茫彷徨，产生强烈的失落感。解决左景的问题，一方面靠左景本人自我的调整；另一方面工作单位的老员工也应该施以援手，关心鼓励，解决左景的思想认识问题。

应该使左景认识到：办公室是单位的中枢性机构，它上传下达、联系左右、沟通内外、发挥着重要的作用，单位组织的有效运作是离不开办公室工作的。办公室工作的特性决定了办公室秘书从事的就是繁杂的工作，特别对于刚刚走上工作岗位的新员工，一般都要从基层

做起,从打杂开始,要做好吃苦耐劳的思想准备,个人的价值,首先体现在自己所做的每一个细微的工作中,踏踏实实地做好每一件事情,坚持不懈,把握机会,人生的理想才能得以实现。

安排左景在办公室工作,也是因为他学的是计算机专业的缘故,领导的安排,自然有其深意,因为公司办公室急需一位具备计算机专业知识的管理人才,把他充实到秘书队伍中来,就是要使办公室人才结构更加优化。但左景必须首先要了解办公室,熟悉办公室工作,以后才有可能把自己所学的专业知识更好地用之于办公室工作,因此,左景应该要重新认识自己的工作岗位,从而端正态度,树立信心,尽快融入到工作的大集体中来。



相关知识

1. 办公室工作的性质

办公室,既表达办公空间的概念,也表示特定的工作实体,它普遍存在于我国党政机关、企事业单位和社会团体中,是为处理各单位的综合性事务而设置的办事机构。作为一个单位的综合管理机构,办公室工作具有明显的综合性、辅助性、服务性和专业性。

(1) 综合性。办公室工作的综合性主要体现在如下几个方面:工作内容的繁杂、工作方法手段的多样、多知识多技能结构人员的组合、运用资源的综合等。办公室工作是为领导的决策和管理服务的,办公室不像业务部门那样各司其职、各负其责,分管某个方面的工作,凡属单位组织运作的一切事务,办公室都有责任担负起来。因此,办公室秘书就需要站在全局的立场上,用综合的眼光观察和思考问题,用不同的工作方法和手段解决问题。

(2) 辅助性。辅助性是办公室工作的基本属性。辅助,是指在主导的领导、指挥下从旁协助主导完成其规定的任务,实现预定的目标。从管理系统来看,领导处于主导地位,属于决策管理中心,办公室处于附属地位,是直接协助决策管理中心的辅助机构。办公室秘书应认识自己的助手地位、工作的辅助性质,利用自己身处单位组织中枢部门的优势,协助领导做好辅助管理工作。

(3) 服务性。在单位组织内,办公室是一个服务部门。办公室工作就是为领导的管理提供服务,为同级、上下级单位服务,为单位组织内外的群众服务。因此办公室秘书应摆正自己在单位组织中的角色位置,树立服务意识,才能自觉地做好办公室的各项工作。

(4) 专业性。专业性,是指在某一领域或行业特有的专门知识和专业技能。办公室工作的内容,如文书收发管理、档案管理、办公设备的操作等,就具有明显的专业性和技术性。随着时代的发展,科技的进步,办公自动化的逐步实现,办公室工作只有向专业化转变和发展,才能适应时代发展的要求。

小技法

“杂家”与“专家”

在单位各职能部门之间，办公室是综合部门，秘书工作是综合性工作。但是，就秘书的专项实务而言，大量的日常工作需要秘书具有专门的技能。也就是说，秘书不仅要熟悉单位运作各方面的运转机制，而且要精通本职专项实务所必备的工作技能，这就体现出秘书的专业性。因此，办公室秘书既要成为能综合处理各项事务的杂家，也要成为能出色完成秘书工作任务的专家。

2. 办公室的地位和作用

办公室的工作特性，决定了它在单位组织运行中的重要地位和作用。在单位组织中，办公室的重要作用不仅是保障政令畅通，它还要在保障单位组织顺利、有效运作的同时承担更多的责任、发挥更重要的作用。

(1) 枢纽地位。在单位的运作中，办公室作为一个把握全局的管理者和具体事务的处理者，作为连接决策者和执行者之间的关键环节，处于极其重要的枢纽地位。

(2) 助手作用。协助领导处理各项相关事务，按照领导的要求，根据领导的思路，完成领导交代的任务，以减轻领导的负担，提高领导的工作效能，办公室发挥着不可替代的助手作用。

(3) 参谋作用。为单位领导中枢出谋划策，拟订、论证可供领导抉择的决策方案，办公室起着举足轻重的参谋作用。

(4) 耳目作用。作为单位组织的信息集散地，为领导迅速、及时、全面地收集、提供、反馈和传递信息，办公室发挥着相当关键的耳目作用。

(5) 门面作用。作为领导机关对内、对外的窗口，代表单位领导与社会各界进行接触，办公室往往又起着不可忽视的门面作用。

3. 办公室的工作职能

办公室的基本工作职能，就是参谋咨询，事务处理，沟通协调、宣传公关。但办公室工作职能的最终着眼点是辅助领导处理信息、综合情况，协调关系，管理事务，以确保单位组织高效能地运转。

具体而言，办公室的工作职能列表如表 1.1 所示。

表 1.1 办公室工作职能一览表

工作职能	释义	内容
参谋咨询	为领导决策提供服务	从本单位实际出发,认真搞好调查研究,收集综合情况,及时反馈信息,为领导者灵活指挥和及时控制工作进程提供依据
事务处理	办公室常规性或临时交办的事务处理工作	办公环境管理、接打电话、公务接待、收发邮件和文件、印信管理、时间管理、会议组织、草拟函件、文件立卷归档、督办工作、内部财务报销、操作办公设备等
沟通协调	通过信息的传递和交流,协调好单位内外各种关系	事务性沟通与协调、政策性沟通与协调、单位内部关系的沟通与协调(上下关系、同级关系、员工关系、领导之间关系、秘书与领导关系)、与政府职能部门、客户与股东的沟通与协调等
宣传公关	单位对外宣传和公关工作	组织单位宣传刊物的编辑出版、负责编撰单位重大纪事、公关策划、媒体接触、仪式庆典、社交应酬等

小技法

办公室工作的“三字经”

一、“想得到”。多谋才能善断。要立足发展变化的新情况,多动脑筋、想办法、出主意,发挥参谋和助手作用,不断提高参与决策能力。

二、“管得宽”。对于职责内的工作一定要抓紧抓好,对职责以外但没有部门负责的或职责不明的工作,办公室就是“不管部”,要义不容辞承担起来,做到工作不留空挡,保证各项工作的全面推进。

三、“做得细”。单位工作无小事,办公室工作更是无小事。在工作中一要细心、细致,从细小的事抓起,对任何一件经办的的工作,都要严谨细致,一丝不苟,来不得半点敷衍和虚假。

四、“讲程序”。办公室工作的程序性要求很强,特别是在大量复杂的事务性工作中,要保持清醒的头脑,分清主次、分清轻重缓急、不怕麻烦。一定要坚持逐级汇报的原则,以明确责任。通过建立一套科学规范的工作制度、工作程序、工作规则,使每项工作都有章可循。



相关链接

从事办公室秘书工作的思想准备

秘书在单位组织的管理中担当角色的重要性是不言而喻的，所以对于一些秘书新人，单位往往不会马上委以重任，而是先试用一段时间。在这段时间里，秘书新人们往往觉得工作“简单”、繁重却待遇不高；也有可能觉得工作很“清闲”，因此，在从事秘书工作之前，必须做好相应的思想准备。

刚进入秘书行业或即将进入秘书行业工作的人必须注意自我提升，在工作中发挥主观能动性，努力提高自己的含金量，充分利用自己的职位优势，在“打杂”过程中给自己创造机会，从而使自己尽快成长。

1. 充分发挥主观能动性

秘书并不是算盘珠子，领导拨一下你才动一下；很多时候需要秘书充分发挥主观能动性，自己找事做。一个秘书能否充分发挥自己的主观能动性，实际上反映出他是否有强烈的上进心。作为秘书，必须有强烈的上进心，因为企业的生存环境越来越复杂，领导的压力越来越大，因而对秘书的期望值越来越高。秘书如果没有上进心，不注意自我积累和提升，不发挥主观能动性，就会离领导的要求越来越远。当然，秘书在发挥自己主观能动性的同时，必须注意自己是否越位。

2. 提高工作的含金量

几乎所有的秘书工作都可以增加“附加值”，比如在给客人泡茶的时候，给客人一个微笑，让客人感到更温馨；在给领导起草文件的时候，多加几幅图表，让简单枯燥的数字更直观，更生动……虽然秘书的主要工作是做“杂务”，但不能只是机械地做，还要有精益求精的态度，尽量给自己的每一份工作增加“附加值”；如果给自己做的每一件事都增加“附加值”，那么，工作的含金量会大大地提高。如果你工作的“含金量”很高，那么领导对你自然就会刮目相看。相反，如果认为秘书工作只是“打杂”，那么，你的工作永远只能是“打杂”。

3. 充分发挥职位优势

领导的工作都非常忙，不可能将自己所有的工作及要求都向秘书“交代”，秘书必须学会利用自己的职位优势来收集信息，充实自己。那么，作为秘书，在日常工作中应如何利用自己的职位优势充实自己呢？可从以下三方面入手：第一，仔细阅读和琢磨自己经手转发的各种文件和资料。第二，留意领导的电话及领导与各部门经理的谈话。第三，留意网上和报刊杂志上有关本行业的新闻和动向，遇到不懂的问题就向同事请教。只要做到了这几条，就能基本了解公司运营状况和领导的工作重心。日积月累，你的工作视野自然就会开阔，想领导所想，急领导所急，与领导在工作中形成默契，自然而然成为领导的得力助手。

4. 在“打杂”中创造机会

主动坚持要求给领导“打杂”，一方面让领导看到你的能力，另一方面让领导从这种主动中看到你的上进心。只有这样，领导才会慢慢了解你和信赖你。作为一名秘书，你可以等待领导赐与你机会；但是，如果主动去创造机会，那么将会进步得更快！



实践训练

1. 课堂讨论

怎样认识办公室在单位组织运行中的重要地位和作用？

2. 案例分析

办公室秘书个人工作总结

今年对我具有特别的意义，因为这是我的本命年，也是我成为上班族以来的第一个整年。秘书工作是我从事的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此十分珍惜，尽最大努力去适应这一岗位。通过一年来的不断学习，以及同事、领导的无私帮助，我已完全融入到了××公司这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中还存在这样那样的不足之处，但这一年付出了不少，也收获了很多，我感到自己成长了，也逐渐成熟了。现在就今年的工作情况总结如下：

一、以踏实的工作态度，适应办公室工作特点

办公室是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，使我不得不放下手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了不少工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做。但手头的工作也不能耽误，今天欠了账，明天还会有其他工作要去处理，因此，我经常利用休息时间来进行“补课”，把一些文字工作带回家做。

办公室人手少，工作量大，特别是公司会务工作较多，这就需要部门员工团结协作。在这一年里，遇到各类活动和会议，我都积极配合做好会务工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多、干得少，只希望把活动圆满完成。

今年是公司的效益与服务年，而办公室就是个服务性质的部门，我认真做好各项服务工作，以保障工作的正常开展。部门之间遇到其他同事来查阅文件或是调阅电子文档，我都会及时办妥；下属机构遇到相关问题来咨询或者要求帮助，我都会第一时间解答和解决。总之，以一颗真诚的心去为大家服务。

二、尽心尽责，做好本职工作

一年来，我主要完成了以下工作：

8 办公室工作实务

1. 文书工作严要求

(1) 公文轮阅归档及时。文件的流转、阅办严格按照公司规章制度及 ISO 标准化流程要求,保证各类文件拟办、传阅的时效性,并及时将上级文件精神传达至各基层机构,确保政令畅通。待文件阅办完毕后,负责文件的归档、保管以及查阅。

(2) 下发公文无差错。做好分公司的发文工作,负责文件的套打、修改、附件扫描、红头文件的分发、寄送,电子邮件的发送,同时协助各部门发文的核稿。公司发文量较大,有时一天有多个文件要下发,我都是仔细去逐一核对原稿,以确保发文质量,一年来共下发红头文件××份。同时负责办公室发文的拟稿,以及各类活动会议通知的拟写。

(3) 编写办公会议材料,整理会议记录。每个月末对各部门月度计划的执行情况进行核对,催收各部门月度小结、计划,并拟写当月工作回顾,整理办公会议材料汇编成册,供总经理室参考。办公会议结束后,及时整理会议记录,待总经理修改后,送至各部门轮阅。

2. 督办工作强力度

督办是确保公司运作的有效手段,今年以来,作为督办小组的主要执行人员,在修订完善督办工作规程,并以红头文件的形式将督办工作制度化后,通过口头、书面等多种形式加大督办工作力度。抓好公司领导交办和批办的事项、基层单位对上级公司精神贯彻执行进度落实情况以及领导交办的临时性工作等,并定期向总经理室反馈。

3. 内外宣传讲效果

宣传工作是公司树立系统内外社会形象的一个重要手段和窗口。今年在内部宣传方面,我主要是拟写分公司简报,做好《××报》协办的组稿工作,以及协助板报的编发;外部宣传方面完成了分公司更名广告、司庆祝贺广告、元旦贺新年广告的刊登,同时每月基本做到了有信息登报。

4. 秘书工作明责任

秘书岗位是一个讲责任心的岗位。各个部门的很多请示、工作报告都是经由我手交给总经理室的,而且有些还需要保密,这就需要在工作中仔细、耐心。一年来,对于各部门、各机构报送总经理室的各类文件都及时递交,对总经理室交办的各类工作都及时办妥,做到对总经理室负责,对相关部门负责。因为这个岗位的特殊性,为了更好地为领导服务,保证各项日常工作的开展,每天我基本上6点多钟才下班。有时碰到临时性的任务,需要加班加点,我都毫无怨言,认真完成工作。

5. 企业文化活动积极参与

一年来积极参与了公司拓展训练、员工家属会、全省运动会、中秋爬山活动、学习竞赛活动等多项活动的策划和组织工作,为公司企业的文化建设、凝聚力工程出了一份力。

一年来,无论在思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步,但差距和不足还是存在的:比如工作总体思路不清晰,还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态,对自己的工作还不够钻,脑子动得不多,没有想在前,做在先;工作热情和主动性还不够,有些事情领导交代过后,没有积极主动地去投入太多的精力,办事有些惰性,直到领导催了才开始动