

陆瑜芳 主编

办公室实务

ffice

復旦大學出版社

C931.4-43

U89.

办公室实务

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. —上海:复旦大学出版社,2003.2
ISBN 7-309-03528-3

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(2003)第 002817 号

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65118855(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

经销 新华书店上海发行所

印刷 上海新文印刷厂

开本 850×1168 1/32

印张 9.5

字数 227 千

版次 2003 年 2 月第一版 2003 年 2 月第一次印刷

印数 1—10 000

定价 15.00 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

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、西北建二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急迫需要,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	18
6. 办公室和接待室的管理	21
7. 办公室零用现金管理	22
第二章 文员实务	25
1. 文员的工作顺序	25
2. 文员管理时间、费用的方法	29
3. 文员的工作方法	32
第三章 电话、电子通讯	40
1. 电话接打	40
2. 因特网的使用	53
3. 新型电子媒体的运用	56
4. 新型电子工具的利用	61
第四章 邮件收发	64
1. 邮件的收取	64
2. 邮件的分拣	65

3. 邮件的拆封	67
4. 邮件的处理	69
5. 上司不在时邮件的处理	71
6. 邮件寄发前的准备	73
7. 邮件的寄发	76
第五章 接待实务	78
1. 文员与接待	78
2. 接待的基本礼节	79
3. 接待平时来访者的实务	82
4. 接待计划中来宾的实务	101
第六章 信访实务	105
1. 来信的受理与处理	105
2. 来访的接待与处理	109
3. 来电的接听与处理	111
4. 企业信访工作实例	111
第七章 会议及会谈实务	116
1. 文秘人员与会议	116
2. 会议的基本知识	116
3. 会议的计划和准备	121
4. 会议中的实务	131
5. 会议后的实务	134
6. 会议记录的制作	136
7. 编写会议简报	141
8. 拟写会议纪要	142
9. 为上司参加会议作安排	142
10. 和同事一起开会	144
11. 召开各种形式会议的方法	146

12. 提高会议效率	156
第八章 日程安排	162
1. 日程安排与文秘人员	162
2. 日程安排的意义	163
3. 文秘人员在日程安排中的工作	163
4. 日程安排计划表的种类和管理	165
5. 日程安排计划管理	178
第九章 差旅事宜	182
1. 文秘人员的职责	182
2. 与上司一起旅行	185
3. 差旅的预订工作	186
4. 国(境)外旅行	189
5. 旅行结束后的工作	196
第十章 照料上司身边琐事	197
1. 照料身边琐事的意义	197
2. 照料身边琐事的准备	198
3. 照料身边琐事的做法	199
第十一章 交际与礼仪	205
1. 日常举止规范	205
2. 握手礼仪与名片的使用	207
3. 交际应酬的内容和信息收集	209
4. 喜庆实务和宴会礼仪	210
5. 丧事实务和吊唁礼仪	221
6. 与社会团体扩大交往的准备	222
7. 礼品和贺卡的处理	223
8. 捐赠记录的保存	225
第十二章 办公室用语	226

1. 文员和口头语言	226
2. 敬语的使用	228
3. 接待用语的使用	230
4. 说话的方法	231
5. 听话的方法	239
6. 社交话题的选择	242
第十三章 印信、值班工作	244
1. 印章的制发和使用	244
2. 介绍信的保管和使用	248
3. 值班工作的任务和要求	249
第十四章 文书与档案实务	254
1. 公务文书的特点和作用	254
2. 公务文书的种类和格式	255
3. 文书处理的内容和方法	257
4. 文书管理的内容和要求	262
5. 档案收集的对象和制度	263
6. 立卷归档的标准和做法	265
7. 档案的保管和利用	271
附一:调查表	273
附二:实务测试	275

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) 以速记记下上司交待的事项;
- (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;

- (11) 自动处理例行的事务；
- (12) 为上司安排旅行或考察；
- (13) 替公司宾客订饭店的房间、订机位、发电报、打电话；
- (14) 准备好公司要公开的资料；
- (15) 替上司收集演讲或报告的资料；
- (16) 协助上司准备书面的财务报告、研究报告；
- (17) 整理并组织好粗略的资料；
- (18) 替上司保管私人的、财务的或其他的记录；
- (19) 协助上司申报交纳所得税及办理退税；
- (20) 督导一般职员或速记员；
- (21) 安排会议事务，并做会议记录或纲要；
- (22) 复印资料。

其中第(8)(10)(15)(16)(18)(19)(20)七项属于中高级秘书的职责，其余的15项，文员将涉及或部分涉及。

2.3 我国外资企业、合资企业办公室实务(文员工作)可以概括为以下10项：

- (1) 办公室环境的布置和整理；
- (2) 通讯事务、电话、信函和邮件处理；
- (3) 执行上司交办事项；
- (4) 照料上司身边的琐事；
- (5) 接待宾客和员工的来访；
- (6) 记录上司指令及会谈、会议内容；
- (7) 打印文稿及表格；
- (8) 收集及整理各种信息；
- (9) 保管办公室设备及用品；
- (10) 外出办事，如银行、邮局、税务所等。

3. 办公室环境的布置和管理

办公室实务的一个重要内容是办公室环境管理。办公室是组织的一个“门面”和“窗口”,由此,可看出组织的管理水平和服务态度。办公室管理有助于树立组织的良好形象,有助于组织工作的开拓和发展;办公室也是上司进行决策、指挥的“司令部”,是行使权力的重地,良好的环境有利于提高上司的工作质量和效率;办公室又是信息交换的核心地,是文员的工作室,良好的环境有助于文秘人员开展各项活动。

3.1 办公室环境布置的目的

文员进行办公室管理的空间位置主要是上司及文秘人员的办公室、问讯处、接待室或会议室等,布置和整理这些环境的目的在于:

(1) 创造舒适而又工作效率高的环境。这是为了有效辅助上司的工作,避免上司受到办公琐事的干扰,有一个清静、舒适环境用于思考重大问题。

(2) 塑造组织形象。问讯处是客户和群众到单位来时最先接触到的地方,而接待室则是来宾逗留时间比较长的地方。这些场所对塑造组织形象有很大的作用,可以看作是向来宾展示自己,生动推销自己“无形产品”的橱窗。

(3) 建立挡驾制度。为了不让上司把宝贵的时间浪费在不必要的人事接待上,需要把文秘办公室与上司办公室分开,成为两个独立的工作区域,但在距离上相隔不宜太远,便于文秘人员经常汇报和请示,也便于上司随时布置工作。

(4) 有利于保密工作。上司与员工进行个别谈话或听取汇报,管理层的核心会议,上司需要的重要文件和组织机密资料,都应有一个独立的空间,设立一道保密的屏障,以防止泄密。

为了营造这些环境,需要对办公室的空间设置、隔音、照明、色彩调配、空气调节等方面的知识有所了解,对造成适宜环境的花卉盆景、挂画和摆设等也要加以注意。如何恰当地配置办公用品,不仅要考虑效率性和舒适性,还要了解上司的工作内容、爱好、年龄和个性。

3.2 办公室环境布置的内容与要求

(1) 办公室的配置。办公室的配置,就是办公室的家具布置和空间设计,必须考虑到符合各种沟通、确保守密、心理调适、情绪转换以及休息等要求。

办公室一般有三种:

a. 小办公室。传统的办公楼多为中间一条走廊,两边是多间15—20平方米的小办公室。优点是各部门有独自的工作空间;缺点是联系不便,空间比较浪费。小办公室的配置,上司的办公室应靠里面,文员的办公室应紧靠上司办公室;打字、复印间应离上司办公室再远一些,以免噪音干扰;接待室、会客室则应靠近楼梯口,客人进出比较方便。

每间办公室都应有办公家具,如桌椅、文件橱、书架、茶几等,配以电话、台灯、电脑、复印机、传真机等设备布置时尽量利用墙边、墙角,中部尽量留出空间,以便行走,活动。一间办公室如果有三人以上,应注意办公桌不要面对面摆设,以免视线相对影响思考,可以同一个方向沿两边摆放。上司单独用的办公室桌椅不必靠墙,而应面对门,靠里平放或斜放,以便注意来人进出。桌前应放一两把椅子,供客人谈话时坐。两边可放书橱或展品橱、沙发、