

ZX 众行
企业管理课程

高级文秘学习方案

办公室事务管理

OFFICE AFFAIR MANAGE

众行管理资讯研发中心 编著

国内第一套专为企业文秘人员开发的学习方案

没有枯燥的理论，没有深奥的语言；本方案运用大量的案例、练习、测试让你——一学就懂，一用就灵。

广东经济出版社

众行
企业管理课程

高级文秘学习方案

办公室事务管理

众行管理资讯研发中心 编著

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室事务管理/众行管理资讯研发中心编著. —广州:
广东经济出版社, 2003.4

(高级文秘学习方案系列)

ISBN 7-80677-401-7

I. 办… II. 众… III. 办公室-管理 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 020221 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	8
字数	149 000 字
版次	2003 年 4 月第 1 版
印次	2003 年 4 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-401-7 / C·28
定价	16.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

学 习 目 标

做好办公室事务，争取实效是每一位文秘人员的共同心愿和目标。每一位文秘人员都希望自己是上司的得力助手，希望通过自己的有效管理，使上司能够从琐碎的办公事务中解脱出来。

然而，当今现代化、自动化的办公室事务，对文秘人员的文化素质、沟通协调能力、灵活应变能力等多方面的综合素质要求也越来越高，文秘人员的能力不断受到挑战，许多文秘人员在处理层出不穷的问题时，往往一筹莫展。

为此，我们编写了《办公室事务管理》一书，以帮助你解决在日常办公事务中遇到的难题。

在本学习方案你将学习到：

- ✦ 如何布置办公室，以提高工作效率；
- ✦ 如何成功地组织会议；
- ✦ 如何提高你的“电话形象”；
- ✦ 如何妥善安排上司的约会；
- ✦ 如何巧妙处理邮件。

目 录

第1章 办公室效率高手	1
1.1 办公室的七大效率杀手	2
1.2 办公环境优化DIY	15
第2章 向成功会议迈进	37
2.1 会前的计划与筹备	38
2.2 会间的组织服务	85
2.3 会后的善后处理	103
第3章 接打电话	115
3.1 文明用语，轻松沟通	116
3.2 让对方“听”到你的笑容	131
3.3 早日成为电话高手	142
3.4 走出电话困境	164
3.5 克服留言电话恐惧症	191
第4章 妥善安排约会	201
4.1 掌握原则，应付自如	202
4.2 心细如发，赢取信任	210
4.3 变更约会，巧妙应对	216

第 5 章 邮件处理	225
5.1 邮件的收进管理	226
5.2 邮件的寄发技巧	236
5.3 无纸邮件——e-mail	242

第 1 章

办公室效率高手



很多人倾向于把办公室想象成为一个房间里几张写字台，写字台上有文件夹、电话机等，而很少人会认为办公室就是致力于确保工作有效性的建筑物。

1.1 办公室的七大效率杀手



试想，当你作为客人到某间公司作客，走进这样的一间办公室，你会作何感想？首先，你脚刚踏进门口，已经被一股污浊的空气呛得差点喘不过气来，接着，还没走上几步，你就差点让地上盘根错节的电线给绊倒，可在你还没缓过神的时候，你又“一不小心”撞到乱七八糟的办公桌上，待你好不容易在接待室坐下，本以为可以将心头的大石给放下来，可桌面上乌黑的茶杯、咖啡杯再次令你触目惊心，你再环顾四周：地面污迹斑斑，玻璃窗斑斑点点……恐怕这时，你心里有把声音在对你说：“赶快离开这里，这间公司太糟糕了，是不值得信任的。”

那么，再想想，如果你和你的同事、上司身处其境，在这样的环境下工作，工作效率又有多高？或者，昏暗的灯光令到他们的眼睛疲劳，无法再继续浏览文件；或者，马路上车水马龙的声

音及背后同事对着电话叽哩哇啦的声音令他们无法集中精神策划文案；或者，待他们打起十二分精神准备好好干一番时，却让一声声：“对不起，请借过！”令“好好干一番”的计划成为泡影……哎，你的上司与同事不禁叹息：“在这样的环境下工作，谈效率何其容易！”

而你作为文秘人员听到这样的叹息又有何感想呢？首先，你应该自我反省，因为，一位责任心强的文秘人员看见地上一片小纸屑都会随手拾拣起来，更不会允许办公室出现这样混乱的场面的。

某天，有位顾问到一家公司去拜访，看到公司非常凌乱，显然没有清扫打理过。于是，他就问这家公司的老板为什么会这样的，老板告诉他说：“公司的日常清洁工作是请专职清洁公司清洁的，平时清洁公司会在早晨9点钟派清洁工来打扫卫生，可今天有事不能前来。”

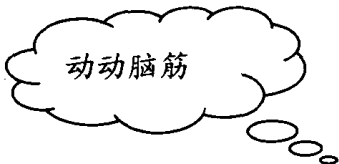
听了这话后，顾问就觉得诧异了：“那你的秘书呢？她不在吗？”

老板说：“在啊。”

“那她为什么不举手之劳啊？”顾问更无法理解了。

想不到老板一脸苦笑说：“她说她是秘书，不是清洁工。”

“秘书固然不是清洁工，但创造一个整洁舒适的办公环境却是秘书应尽的义务。”顾问意味深长地说道。



动动脑筋

请问：看了这个小故事，你有什么体会？
将你的体会写下来，与我们一同分享。

现在开始动手将你的办公室变成一个有效的活动舞台，使你、你的同事以及你的上司在一个舒适合理的环境当中，最大效率地发挥你们的才能才干。

首先，我们聘请效率专家对你的办公室进行一次大搜查，为你找出影响工作效率的“罪魁祸首”。

A：空气杀手

空气环境的好坏，对人的行为和心理都有影响。因此，警惕空气对人的工作效率的影响就显得相当重要了。

空气环境是以空气温度、湿度、清洁度和流动速度四个参数来衡量，称之为空气的“四度”，如果你的办公室“四度”不合标准，效率专家就会在考核表上空气环境一栏打个大红叉了。

⊕ 温度

空气温度的高低对人的舒适和工作效率影响很大，一般来说，

在 22℃~26℃ 的恒温状态下，人的工作效率是最高的，过高或过低的温度都会令人出现不同程度的不适，从而影响工作效率。

如果空气温度过高，会使人频频出汗，烦躁易怒，难以冷静处理问题；温度过低，会使人瑟瑟发抖，难以集中精神思考问题。不管哪种情况，都会降低个人的工作效率，甚至影响身体健康。



智慧金钥匙：

为便于控制室内温度，办公室应该备有温度计，并且放在便于人们取放的地方，以便于测量室温。

⊕ 湿度

据研究表明，在正常温度下，办公室的理想的相对湿度在 40%~60% 之间。在这个湿度内工作，人会感觉清凉、爽快、精神振作，工作效率自然会提高；反之，在干燥的或者潮湿的办公室内，人会感觉紧绷或粘湿，精神萎缩，工作效率自然会降低。

⊕ 清洁度

空气的清洁度是表示空气的新鲜程度和洁净程度的物理指标。

办公室的空气新鲜、洁净与否，与工作人员的身体健康、工作效率有密切关系。在一个封闭的办公室里，混浊的空气往往会使人出现胸闷或压抑的不适感觉，从而导致工作效率低下，甚至无法工作；反之，如果一个人身处一个充满新鲜空气的办公室里，则会精神百倍，越干越起劲。

⊕ 流速

一般来说,在室温为 22°C 左右的情况下,空气的流速为 0.25 米/秒时,人体热量散发正常,并伴有一种春风拂面的温暖感觉,自然倍感舒服,精神焕发,工作效率升高。

B: 光线杀手



试想在这种昏暗的工作环境下工作,你的工作效率会有多高呢?

光线是否充足与工作人员的工作效率高低有密切的关系。

办公室内要有适当的照明,以保证满足工作人员的视觉要求。如长期在采光不足,照明亮度不够的工作环境工作,很容易造成工作人员视觉疲劳,并伴随头疼、身体困乏的身体不适,从而导

致工作出错。但是，是不是亮度越高越好呢？也不然，如果亮度过高，就会带来眩目的感觉，引起工作人员较大的情绪波动，亦会对工作效果造成影响。

**智慧金钥匙：**

光源的布置应自然合理，避免使坐着的人直接面对光源，凡是光源直接照射到人的，就应该考虑重新设置。

**让我提醒你：**

对光线干扰追根溯源，不能只从照明着手，还得留心你的办公室中的电脑是否面对光源，造成严重反光，给使用者带来麻烦。

再者就是观察办公桌桌面是否反光，或者搁置不必要的玻璃，从而给使用者的眼睛造成一定的刺激。

C：声音杀手

办公室保持安静，才能使工作人员聚精会神地从事工作。

一般来说，在安静的环境下工作，工作人员注意力比较容易集中，其工作效率往往会比较高；而在嘈杂的环境下工作，工作人员注意力比较容易分散，思考能力、处理问题的能力都会有所下降，从而影响工作效率，甚至造成判断出错。尤其对于一些从事脑力劳动的工作人员，如果在思索过程中，不时因为种种噪音而被迫中断思路，其工作往往无法继续下去。



噪音的干扰令你烦躁不已，
你恨不得大叫一声：“请安静！”

那么办公室的声音干扰来自何方，这主要包括：

- ✦ 没有隔音功能的办公室窗户，使得外界的车水马龙声音如雷贯耳；
- ✦ 没有隔板的办公桌，使得你的耳朵充塞了同事的交谈声，断断续续的电话铃声等等；
- ✦ 操作嘈杂的设备与机器的不合理搁置，使得“隆隆”作响的设备或机器声不绝于耳；
- ✦ 其他。

D：空间杀手

当空间过于狭小，或者公共通道过于狭窄时，工作人员往往会有意识地减少走动，许多事情喜欢假手于人，如需要取放文件

的时候，就会请邻座帮忙，“小李，麻烦你将这个文件递给小张。”这样一来，邻座的工作会被不定时打断，手头上正在进行的工作难免会受到影响。

如果接待访客的接待室在办公室的尽头，那么来来往往的访客在一定程度上会分散坐在通道旁的工作人员的注意力。

E：设备杀手



让嘈杂的设备远离工作区。

要想大幅度提高办公效率，办公设备的适用性、现代化以及摆放的合理性也是相当重要的。

传统的办公设备有办公桌椅、电话、文件档案柜、报架等等。现代化的办公设备则增加了打印机、传真机、VCD机、DVD机以及以电子计算机为核心的科学管理信息系统等设备。虽然提高办公效率与这些设备有极大的关系，但如果这些设备不能“物尽

其用”，或者是“不能找到合理的摆设位置”，则不但不能提高工作效率，反而会“背道而行”，阻碍工作效率的提高。

设备干扰小窥

✦ 办公桌、办公椅的不合理摆设，使其成为公共走道上不便行走的障碍；

✦ 没有隔板的办公桌就没有隔音效果；

✦ 没有靠背的办公椅，容易产生疲劳；

✦ 没有轮子的办公椅使得你即使需要挪动 5 厘米，也得先放下手头的文件，站起身来进行调整；

✦ 老化的机器不仅操作不便，浪费时间，而且隆隆作响的声音使得你直想找个地方避一避；

✦ 装得不顺手的电话，使得你需要不断改变位置去接听，比如：习惯使用左手者，但却将电话安装在右边，习惯使用右手者，电话又搁置在左边；

✦ 拖拽的电话线或电线；

✦ 适合安放办公桌的窗口被档案柜占据，从而影响采光；

✦ 常用的设备与档案柜与使用者相隔太远。

✦ 其他。

有一位效率专家，在一次替飞利浦电子公司做个人效率考核时，曾到某位参加者的办公室进行拜访。

当他进入其办公室内，看到那位参加者坐在那儿蜷曲着身体，非常不舒服。于是就问他：“你这是怎么了？”他说：“我背痛。”检查他的椅子，发现他的椅子坏了，就向其建议：“你为什么不换一把新椅子呢！”

当下次效率专家再回去做追踪拜访时，参加者已经换了一把新椅子。他说：“太令人惊讶了，换了新的椅子后，我的背痛就消失了。因为新椅子，现在我可以做得更好了。”

如果你想要改善工作表现，你需要使自己的办公设备处在良好的状态之中。

F：文件杀手



这么混乱，可真让我头疼。