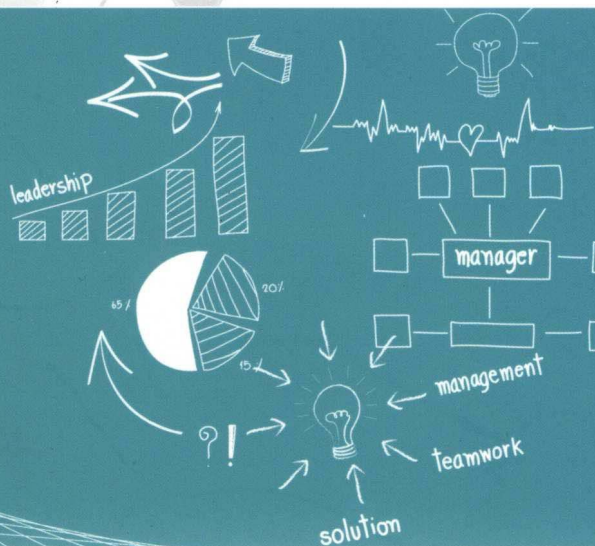


高等院校21世纪规划教材

办公高级应用 案例教程

主编 钟琦 廖雁 范林秀



中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

高等院校 21 世纪规划教材

办公高级应用案例教程

主 编 钟 琦 廖 雁 范林秀
副主编 严深海 尹 华 曾春梅 陈舒娅

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书概要地介绍了 Office 2010 办公应用的知识点, 并就 Word、Excel、PowerPoint 应用给出了有代表性的实例。全书由 5 个篇章组成。其中, 第一篇为办公自动化概述; 第二篇为 Word 2010 高级应用, 主要讲述 Word 2010 长文档编辑与设置、邮件合并应用、文档修订与审阅、表格等功能。第三篇为 Excel 2010 高级应用, 主要讲述 Excel 2010 中数据表的操作、图表的创建与修改、公式与函数的应用、数据分析与处理等内容。第四篇为 PowerPoint 2010 高级应用, 主要讲述 PowerPoint 2010 中幻灯片的制作要素、幻灯片母版的设计与应用、幻灯片动画的设计与制作以及幻灯片的放映设置等高级应用。第五篇为常用办公设备, 主要讲述打印机、复印机、传真机、扫描仪、多功能一体机等的相关知识。

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

办公高级应用案例教程 / 钟琦, 廖雁, 范林秀主编. —北京: 电子工业出版社, 2018.2
ISBN 978-7-121-33517-4

I. ①办… II. ①钟… ②廖… ③范… III. ①办公自动化—应用软件—教材 IV. ①TP317.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 012652 号

策划编辑: 祁玉芹

责任编辑: 鄂卫华

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

装 订: 中国电影出版社印刷厂

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: 787×1092 1/16 印张: 16 字数: 389 千字

版 次: 2018 年 2 月第 1 版

印 次: 2019 年 1 月第 2 次印刷

定 价: 39.80 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, 88258888。

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

本书咨询联系方式: qiyuqin@phei.com.cn。

前言

Preface

本书是一本高起点的“计算机基础”课程的新教材，适合于有一定基础、想进一步提升办公自动化软件应用技能的广大读者。本书紧密围绕全国高等学校计算机基础教育教学大纲，力求以适应社会需求为目标，以培养技术应用能力为主线，理论上以必需、够用为度，以讲清概念、强化应用为重点，并加强针对性和实用性，注重使读者在掌握计算机基础知识和基本应用的基础上具备一定的可持续发展能力。

本书全面介绍了 Office 2010 办公应用的知识，并就 Word、Excel、PowerPoint 应用给出了有代表性的实例。全书分为五篇。其中，第 1 篇为办公自动化概述；第 2 篇为 Word 2010 知识概要和高级应用，主要讲述 Word 2010 文档的格式设置、长文档编辑、邮件合并与审阅、表格等功能；第 3 篇为 Excel 2010 知识概要及高级应用，主要讲述 Excel 2010 中数据表的基本操作、图表的创建和修改、公式及函数的应用、数据分析与处理等高级应用；第 4 篇为 PowerPoint 2010 高级应用，主要讲述 PowerPoint 2010 中幻灯片的制作要素、幻灯片母版的设计与应用、幻灯片动画的设计与制作，以及幻灯片的放映设置等高级应用；第五部分为常用办公设备，主要讲述打印机、复印机、传真机、扫描仪、多功能一体机的相关知识。

本书以提高学生素质和能力为目的，概念清楚、技术实用、叙述简练。各章案例通过情景教学及项目驱动的方式，用实际例子来讲解知识，避免了纯理论的说教，具有重点突出、简明扼要、可操作性强等特点，能提高读者的实际操作能力和应试能力。

本书由赣南师范大学钟琦、廖雁、范林秀主编，严深海、尹华、曾春梅、陈舒娅、周香英和朱隆尹等参与编写。由于作者水平有限，书中错漏难免，欢迎广大读者批评指正。

目录

Contents

第1篇 办公自动化概述	1
1.1 办公自动化的基本概念	1
1.1.1 办公自动化的定义与特点	1
1.1.2 办公自动化的发展历程	2
1.2 办公信息系统的要素与功能	3
1.2.1 办公信息系统的要素	3
1.2.2 办公信息系统的主要功能	4
1.3 电子政务	5
1.3.1 电子政务的概念	5
1.3.2 电子政务与办公自动化的区别	6
1.3.3 电子政务的发展概况	7
第2篇 Word 2010 知识概要和高级应用	9
2.1 知识概要	9
2.1.1 Word 2010 的工作界面	9
2.1.2 创建文档	12
2.1.3 文本编辑	14
2.1.4 文档基本排版	17
2.1.5 表格的使用	22
2.1.6 文档高级排版	28
2.2 任务1 “古诗词欣赏”	29
2.2.1 任务背景	29
2.2.2 任务分析	30
2.2.3 任务实现	30
2.2.4 任务小结	35
2.2.5 课后练习	35
2.3 任务2 “邀请函设计”	36
2.3.1 任务背景	36
2.3.2 任务分析	37
2.3.3 任务实现	37
2.3.4 任务小结	40

2.3.5	课后练习	40
2.4	任务3 “成绩通知单的制作与发送”	40
2.4.1	任务背景	40
2.4.2	任务分析	40
2.4.3	任务实现	41
2.4.4	任务小结	53
2.4.5	课后练习	53
2.5	任务4 “毕业论文排版”	61
2.5.1	任务背景	61
2.5.2	任务分析	61
2.5.3	任务实现	62
2.5.4	任务小结	77
2.5.5	课后练习	78
2.6	任务5 “制作个人简历表”	78
2.6.1	任务背景	78
2.6.2	任务分析	78
2.6.3	任务实现	79
2.6.4	任务小结	82
2.6.5	课后练习	82
第3篇	Excel 2010 知识概要及高级应用	84
3.1	基本知识要点	84
3.1.1	Excel 基本概念	84
3.1.2	Excel 基本操作	85
3.1.3	输入和编辑工作表数据	94
3.1.4	工作表的格式化	100
3.1.5	公式与函数的应用	102
3.1.6	Excel 图表	108
3.1.7	数据的分析与管理	109
3.2	任务6 “销售数据统计”	118
3.2.1	任务背景	118
3.2.2	任务分析	118
3.2.3	任务实现	118
3.2.4	任务小结	120
3.2.5	课后练习	120
3.3	任务7 “制作学生成绩表”	120
3.3.1	任务背景	120
3.3.2	任务分析	121
3.3.3	任务实现	121
3.3.4	任务小结	126

3.3.5	课后练习	126
3.4	任务 8 “制作企业工资表”	127
3.4.1	任务背景	127
3.4.2	任务分析	127
3.4.3	任务实现	127
3.4.4	任务小结	142
3.4.5	课后练习	142
3.5	任务 9 “统计房产销售”	143
3.5.1	任务背景	143
3.5.2	任务分析	143
3.5.3	任务实现	144
3.5.4	任务小结	152
3.5.5	课后练习	152
3.6	任务 10 “制作图书销售图表”	153
3.6.1	任务背景	153
3.6.2	任务分析	153
3.6.3	任务实现	154
3.6.4	任务小结	161
3.6.5	课后练习	161
第 4 篇 PowerPoint 2010 高级应用		162
4.1	PowerPoint 设计技巧	162
4.1.1	演示文稿的整体设计	162
4.1.2	演示文稿的文字设计	164
4.1.3	演示文稿的颜色搭配	168
4.1.4	风格统一	173
4.1.5	可视化思维与表达	177
4.1.6	图片设计	179
4.1.7	动画设计	183
4.1.8	高级应用	187
4.1.9	持续改进	195
4.2	任务 10 “古诗欣赏”主题 PPT 制作	195
4.2.1	任务背景	195
4.2.2	任务分析	195
4.2.3	任务实现	196
4.2.4	任务小结	199
4.2.5	课后练习	199
4.3	任务 11 “读书汇报”主题 PPT 样式设计	199
4.3.1	任务背景	199
4.3.2	任务分析	199

4.3.3	任务实现	200
4.3.4	任务小结	210
4.3.5	课后练习	210
4.4	任务 11 “读书汇报”主题 PPT 动画设计	210
4.4.1	任务背景	210
4.4.2	任务分析	210
4.4.3	任务实现	211
4.4.4	任务小结	219
4.4.5	课后练习	219
4.5	任务 13 “月季花”主题 PPT 制作	219
4.5.1	任务背景	219
4.5.2	任务分析	220
4.5.3	任务实现	220
4.5.4	任务小结	223
4.5.5	课后练习	223
第 5 篇	常用办公设备	224
5.1	打印机	224
5.1.1	打印机的分类	224
5.1.2	打印机的安装和使用	226
5.1.3	打印机的维护	227
5.2	复印机	229
5.2.1	模拟复印机	229
5.2.2	数码复合机	233
5.2.3	维护与使用	234
5.3	传真机	235
5.3.1	概述	235
5.3.2	传真机的分类	236
5.3.3	传真机的保养	237
5.3.4	常见问题与注意事项	238
5.4	扫描仪	239
5.4.1	扫描仪的分类	239
5.4.2	工作原理及主要技术指标	241
5.4.3	使用技巧和维护	242
5.5	多功能一体机	245
5.5.1	简介	245
5.5.2	分类	245
5.5.3	功能	245
	参考文献	247

第 1 篇 办公自动化概述

办公自动化（Office Automation，简称 OA）是 20 世纪 70 年代中期在发达国家迅速发展起来的一门综合性技术学科，是现代信息社会的产物，是将现代化办公和计算机技术结合起来的一种新型的办公方式。



1.1 办公自动化的基本概念

计算机的诞生和发展促进了人类社会的进步和繁荣，作为信息科学的载体和核心，计算机科学在知识时代扮演了重要的角色。通过实现办公自动化，或者说实现数字化办公，可以优化现有的管理组织结构，调整管理体制，在提高效率的基础上，增加协同办公能力，强化决策的一致性。

在行政机关、企事业单位工作中，是采用 Internet/Intranet 技术，基于工作流的概念，以计算机为中心，采用一系列现代化的办公设备和先进的通信技术，广泛、全面、迅速地收集、整理、加工、存储和使用信息，使企业内部人员方便快捷地共享信息，高效地协同工作；改变过去复杂、低效的手工办公方式，为科学管理和决策服务，从而达到提高行政效率的目的。一个企业实现办公自动化的程度也是衡量其实现现代化管理的标准。

▶▶ 1.1.1 办公自动化的定义与特点

办公自动化一词是 20 世纪 50 年代中期在美国首先出现，当时是指利用电子数据处理设备使笔记工作自动化。在行政机关中，大都把办公自动化叫作电子政务，企事业单位则习惯称之为 OA，即办公自动化。通过实现办公自动化，或者说实现数字化办公，可以优化现有的管理组织结构，调整管理体制，在提高效率的基础上，增加协同办公能力，强化决策的一致性，最后实现提高决策效能的目的。

办公自动化目前还没有广泛认可的定义，它通常是指利用现代通信技术、办公自动化设备和电子计算机系统或工作站来实现事务处理、信息管理和决策支持的综合自动化办公方式。凡是在传统的办公室中采用各种新技术、新机器、新设备从事办公业务，都属于办公自动化的领域。

20 世纪 70 年代美国麻省理工学院教授 M.C.Zisman，认为办公自动化就是将计算机技

术、通信技术、系统科学和行为科学，应用于传统的数据处理方式和技术难以处理的数量庞大且结构不明确的、包括非数值型信息的办公事务处理的一项综合技术。

中国专家曾在 1985 年第一次全国办公自动化规划讨论会上提出办公自动化的定义：利用先进的科学技术，使部分办公业务活动物化于人以外的各种现代化办公设备中，由人与技术设备构成服务于某种办公业务目的的人-机信息处理系统。

同时，日本的人工智能专家渡部和先生对办公自动化的概念做出了具有哲理性的解释，他对办公自动化的定义：凡能够清楚地设置其指标的业务属于工厂型的事务，将来应由办公室机器人来处理。办公自动化的目标应是提高工人们在办公室中的工作效率，使办公活动更加人性化。这就意味着在办公系统中，人的活动集中于办公业务的核心部分，而这些活动无论科学多么发达都不能完全由机器来取代。

现实中的办公自动化系统（OA 系统）是一种建立在计算机网络基础上的分布式信息处理系统，所以又称办公信息系统。OA 系统是一种人-机系统，其核心设备是计算机系统或 OA 工作站。一个典型的 OA 系统应包括信息采集、信息加工、信息传输和信息存取四个基本环节，其核心任务是为各领域不同层次的办公人员提供所需信息。

办公自动化是信息化社会最重要的标志之一，它具有以下特点：

1. 办公自动化是一门综合多种技术的新型学科

办公自动化的理论基础是行为科学、管理科学、系统工程学、社会学、人机工程学等，技术基础是计算机技术、通信技术、自动化技术等，其中计算机技术、通信技术、系统科学、行为科学是办公自动化的四大支撑技术。综合来看，办公自动化是以行为科学为主导，系统科学为理论基础，综合运用计算机技术和通信技术完成各项办公业务。办公自动化不是简单的自动化科学的一个分支，而是一个信息化社会的时代产物，是一门综合的学科技术。

2. 办公自动化是一个人机信息系统

在办公自动化系统中“人”是决定因素，是信息加工的设计者、指导者和成果享用者；而“机”是指办公设备，它是办公自动化的必要条件，是信息加工的工具和手段。信息是办公自动化中被加工的对象，办公自动化综合并充分体现了人、机器和信息三者的关系。

3. 办公自动化将办公信息实现了一体化处理

办公自动化系统把基于不同技术的办公设备用联网的方式联成一体，以计算机为主体，将各种形式的信息组合在一个系统中，使办公室真正具有综合处理这些信息的功能。

4. 办公自动化可以提高办公效率和质量

办公自动化是人们产生更高价值信息的一个辅助手段，使办公室用具成为智能的综合性工具。办公自动化将许多独立的办公职能一体化，并提高自动化程度，从而提高办公效率、方便办公工作，获得更大效益，对信息社会产生积极影响。

▶▶ 1.1.2 办公自动化的发展历程

20 世纪 80 年代初，自动化技术、计算机技术和通信技术，此三大技术的迅猛发展为

办公自动化奠定了必要的物质基础和技术基础。20世纪70年代后期,美、英、日等发达资本主义国家开始进行办公自动化理论和技术研究。美国是推行办公自动化最早的国家,日本稍晚于美国。但是,日本针对本国的国情制定了一系列发展本国办公自动化的规划,并建立了相应的执行机构,组建了办公自动化的教育培训中心。随后建立的日本东京都政府办公大楼,便成为一座综合利用了各种先进技术的智能大厦,是当代办公自动化先进水平的代表。

办公自动化的发展大致经历了以下三个阶段:

第一阶段,从50年代中期到70年代中期,办公人员采用文字处理机、复印机、传真机、专用交换机等办公自动化设备实现单项业务的自动化,是以单机设备完成单项办公业务的自动化,如文字处理机、复印机、传真机等在先进国家的部分办公室得到使用,可称为办公室自动化。

第二阶段,70年代中期到80年代初,把分散在各办公室的电子计算机系统连接成计算机局部网络。此阶段基本的OA系统日趋成熟,微型计算机应用逐渐普及,超小型和大、中型计算机性能价格比大幅度提高,自动程控交换机和局域网技术的成熟,已能将计算机、传真机、电话机和其他智能办公设备联成网络,实现数据、文字、图形和声音的综合处理。通常采用电子报表、电子文档、电子邮件等新技术和高功能的办公自动化设备。

第三阶段,从80年代中期开始,办公自动化向建立综合业务数字网的方向发展。在此阶段基本的OA系统不断推广,以实现办公活动的综合管理和提高辅助决策能力为目的的高层次OA系统已经实现和采用,这种系统采用数据、文字、声音、图形和图像的综合通信网络,包含有较强功能的管理信息系统和决策支持系统,称之为综合型的OA系统。出现OA软件包、多功能的OA工作站和各种联机办公自动化设备,如电子白板、智能复印机、智能传真机、电子照排轻印刷设备、复合电子文件系统等。

办公自动化的发展方向应该是协同办公系统。协同办公系统是将现代化办公和计算机网络功能结合起来的一种新型的办公方式。



1.2 办公信息系统的要素与功能

实现办公自动化的系统(OA系统)是建立在计算机局部网络基础上的一种分布式信息处理系统,所以又称办公信息系统。OA系统是一种人机系统,其核心设备是电子计算机系统或OA工作站。OA系统包括信息采集、信息加工、信息传输和信息存取四个基本环节。办公自动化信息系统是以提高专门或综合业务管理和辅助决策水平为目的的综合性人机交互系统。办公信息系统通过数据的收集、存储、传递、管理和处理等手段,为办公人员提供信息服务,以提高办公效率和办公质量,从而获得经济效益和社会效益。

▶▶ 1.2.1 办公信息系统的要素

办公的内容、表示方法和环境都十分复杂,不易定量地、数学化地去描述。但不论什么样的办公体系,一般可归结为六个要素:即人、机构、制度、工具、空间、信息。办公自动化信息系统是办公的一种手段,所以其构成要素与一般的办公体系存在相似之处,它

的要素通常包括：办公人员、办公信息、办公流程和办公设备四个部分。

第一个要素：办公人员。办公是人群的一种管理活动，是由人去执行办公任务的。所有办公人员都必须具备按既定要求完成自身职务范围内的任务的能力。他们都组合在某个系统中，既有分工又有合作，而且要与上、下、左、右进行信息沟通。与早期的办公自动化不同，现代的办公自动化对办公人员的素质有了更高的要求。以往的办公自动化是个体工作的自动化，不要求所有的办公人员都要懂得办公设备的使用，懂得电脑的操作，懂得电脑打字。这些工作由秘书或文员来完成就可以了。现代的办公自动化系统则通过计算机网络将所有员工联系起来，通过网络来完成大部分的办公工作，是一种全员化的办公自动化。这就要求所有人员都会使用计算机等办公设备，否则，办公自动化就无法贯彻执行。

第二个要素：办公信息。信息是办公内容的反映，是办公行为的对象和依据，是办公活动所利用的资源。空间是信息的集散枢纽。办公活动从信息处理角度看，就是对各类信息进行采集、加工、处理和传输的过程。办公信息可分为数值信息和非数值信息两大类。数值信息是指反映数量关系的数据，非数值信息是指文字信息、图像信息和声音信息。

办公自动化信息系统就是要完成各种形态办公信息的收集、输入、处理、存储、交换、输出乃至全部过程。因此，对于办公信息的外部特征、办公信息的存储与显示格式、不同办公层次需要与使用信息的特点等方面的研究，是研制办公自动化信息系统的基础性工作。

第三个要素：办公流程。办公流程是办公业务处理、办公过程和办公人员管理的规章制度。流程是否合理、流程的优劣，严重地影响着办公的效率。对于自动化办公而言，办公流程的科学化、系统化和规范化，将使办公活动更容易纳入自动化的轨道。应该注意的是，由于办公自动化信息系统往往要模拟具体的办公过程，办公流程或者组织机构的某些变化必然会导致系统的变化。同时，在新系统运行之后，也会出现一些新要求、新规定和新的处理方法，这就要求办公自动化信息系统与现行办公流程之间有一个过渡和切换。

第四个要素：办公设备。设备的作用在于提高办公的效率和质量，减轻人的负担，降低办公的费用消耗。既然办公是人们的一种脑力劳动，所以，计算机的应用在办公活动中具有革命性的意义；又由于办公活动是处理人与人之间的事情，是信息的频繁交换，通信工具の利用也占有十分重要的地位。此外，现代化的办公工具还有录音、录像、复印、轻印刷等。

▶▶ 1.2.2 办公信息系统的主要功能

办公自动化就是用信息技术把办公过程电子化、数字化，这就需要创造一个集成的办公环境，使所有的办公人员都在同一环境下协同工作，这个集成环境就是办公自动化信息系统。一个典型的办公自动化信息系统主要有下面七个方面的功能：

(1) 建立内部的通信平台：建立单位内部的邮件系统，使单位内部的通信和信息交流快捷通畅。

(2) 建立信息发布的平台：在内部建立一个有效的信息发布和交流的场所，例如电子公告、电子论坛、电子刊物，使内部的规章制度、新闻简报、技术交流、公告事项等能够在企业或机关内部员工之间得到广泛的传播，使员工能够了解单位的发展动态。

(3) 实现工作流程的自动化：这牵涉到流通过程的实时监控、跟踪，解决多岗位、

多部门之间的协同工作问题，实现高效率的协作。各个单位都存在着大量流程化的工作，例如公文的处理、收发文、各种审批、请示、汇报等，都是一些流程化的工作，通过实现工作流程的自动化，就可以规范各项工作，提高部门协同工作的效率。

(4) 实现文档管理的自动化：可使各类文档（包括各种文件、知识、信息）能够按权限进行保存、共享和使用，并有一个方便的查找手段。办公自动化使单位内部各种文档实现电子化，并通过电子文件柜的形式实现文档的保管，按权限进行使用和共享。实现办公自动化以后，对于新员工，只要管理员给他注册一个身份文件，给他一个口令，自己上网就可以看到这个单位积累下来的东西，规章制度、各种技术文件等，只要身份符合权限可以阅览的范围，他自然而然都能看到，这样就减少了很多培训环节。

(5) 辅助办公：它的内容比较多，如会议管理、车辆管理、物品管理、图书管理等与日常事务性的办公工作相结合的各种辅助办公，办公自动化也实现了这类辅助办公的自动化。

(6) 信息集成：每个单位都存在大量的业务系统，如购销存、ERP 等各种业务系统。企业的信息源往往都在这个业务系统里，办公自动化系统应该跟这些业务系统实现很好的集成，使相关的人员能够有效地获得整体的信息，提高整体的反应速度和决策能力。

(7) 实现分布式办公：基于网络的支持，办公自动化系统可以很容易地支持多分支机构、跨地域的办公模式和移动办公。



1.3 电子政务

在各国积极倡导的“信息高速公路”的应用领域中，“电子政务”被列为第一位，可见政府信息化在社会信息化中的重要作用。在政府内部，各级管理者可以在网上及时了解、指导和监督各部门的工作，并向各部门做出各项指示，各部门之间还可以通过网络实现信息资源的共建共享联系，既提高办事效率、质量和标准，又节省政府开支。电子政务的出现带来了办公模式与行政观念上的一次革命。

电子政务是指国家机关在政务活动中，全面应用现代信息技术、网络技术和办公自动化技术等，进行办公、管理和为社会提供公共服务的一种全新的管理模式。广义的电子政务的范畴应包括所有国家机构在内；而狭义的电子政务主要包括直接承担管理国家公共事务、社会事务的各级行政机关。

▶▶ 1.3.1 电子政务的概念

自 20 世纪 90 年代电子政务产生以来，关于电子政务（Electronic Government）的定义有很多，并且随着实践的发展而不断更新。

联合国经济社会理事会将电子政务定义为：政府通过信息通信技术手段的密集性和战略性应用于组织公共管理的方式，旨在提高效率、增强政府的透明度、改善财政约束、改进公共政策的质量和决策的科学性，建立良好的政府之间、政府与社会、社区，以及政府与公民之间的关系，提高公共服务的质量，赢得广泛的社会参与度。

世界银行则认为电子政务主要关注的是政府机构使用信息技术（比如万维网、互联网

和移动计算), 赋予政府部门以独特的能力, 转变其与公民、企业、政府部门之间的关系。这些技术可以服务于不同的目的: 向公民提供更加有效的政府服务, 改进政府与企业 and 产业界的关系, 通过利用信息更好地履行公民权, 以及增加政府管理效能。因此而产生的收益可以减少腐败、提供透明度、促进政府服务更加便利化、增加政府收益或减少政府运行成本。

电子政务是一个系统工程, 应该符合三个基本条件:

第一, 电子政务是必须借助于电子信息化硬件系统、数字网络技术和相关软件技术的综合服务系统; 硬件部分: 包括内部局域网、外部互联网、系统通信系统和专用线路等; 软件部分: 大型数据库管理系统、信息传输平台、权限管理平台、文件形成和审批上传系统、新闻发布系统、服务管理系统、政策法规发布系统、用户服务和管理系统、人事及档案管理系统、福利及住房公积金管理系统, 等等, 数十个系统。

第二, 电子政务是处理与政府有关的公开事务, 内部事务的综合系统。除了包括政府机关内部的行政事务以外, 还包括立法、司法部门和其他一些公共组织的管理事务, 如检务、审务、社区事务等;

第三, 电子政务是新型的、先进的、革命性的政务管理系统。电子政务并不是简单地将传统的政府管理事务原封不动地搬到互联网上, 而是要对其进行组织结构的重组和业务流程的再造。因此, 电子政务在管理方面同传统政府管理之间有显著的区别。

▶▶ 1.3.2 电子政务与办公自动化的区别

电子政务应用与一般的办公自动化系统既紧密相关, 又在应用侧重点、用户群体和采用的技术等方面都有所差异。总的来说, 两者的区别主要体现在以下三个方面:

(1) 应用服务定位有所不同

办公自动化系统更多地是把重点放在一个政府部门内部或一个系统内部(如全国的税务系统), 其应用范围主要以内部公文、政务信息、会议管理、人事档案管理、文档管理、公共信息、视频会议、电子邮件等业务应用为主。而电子政务则侧重于政府部门之间、跨部门, 以及政府部门面向企业或个人模式的应用。其应用范围主要有: 面向政府部门的政府公文交换与会签、政务信息交流、公共信息共享、项目网上审批、视频会议、电子邮件等业务应用处理; 面向企业的征税稽查、营业执照年审、项目网上审批、政府采购业务应用服务; 面向个人的电子税务、电子福利支付、电子证件、电子身份认证、就业服务信息、公民信息服务等业务应用处理。

(2) 应用的主体有所不同

办公自动化广泛地应用于几乎所有的党政机关和企事业单位, 而电子政务的应用主体主要是各类各级政府。

(3) 应用服务对象有所不同

办公自动化系统的应用服务对象主要是政府部门的内部用户, 而电子政务的应用服务对象是政府部门以外的用户, 如其他政府部门的用户、企业用户和社会公众。应用服务的对象不同决定了两者的应用环境、功能设置、操作模式、系统管理模式等方面的区别。

虽然电子政务和办公自动化在应用定位、应用主体、功能、系统管理模式等方面均存

在较大的差异，但两者的关系并不是相互对立与割裂的，而是相互关联与互动的。由于电子政务实现了打破部门界线的联网办公和互动式作业，因此可以把电子政务看作是办公自动化系统在范围和功能上的对外延伸，是面向全社会的政府办公自动化。参与该应用的角色由政府公务员扩展为全社会的各类用户。同时，要真正发挥电子政务的作用，也需要将办公自动化系统与电子政务应用进行有效结合。否则，电子政务的应用将受到很大的限制。

▶▶ 1.3.3 电子政务的发展概况

2000年3月，日本政府宣布实施电子政府工作，并计划2005年全面进入“办公电子化阶段”；美国在2000年6月6日—6月30日，用了二十天的时间完成了建设电子政务的全部立法程序，戈尔将其比喻为“第二次美国独立革命”，并将在2005年前后最终进入电子政务时代；英国也在2000年提出，要建设最适应知识经济发展的“电子英国”，并把全面开通电子政务的时间从2008年提前到2005年。欧盟、东盟均提出“电子欧盟”和“电子东盟”计划。总之，电子政务已成为新世纪国际公共行政管理改革和衡量国家竞争力的显著标志之一。如何实现由“传统政务”到“电子政务”的转变，是一个十分复杂和困难的过程。国外电子政务的发展大致经历了四个阶段：

第一阶段：起步阶段。政府在网上发布信息是电子政务发展起步阶段较为普遍的一种形式，主要通过网站发布与政府有关的各种静态信息，如法规、指南、手册、组织机构、联络方法等。

第二阶段：政府与用户单向互动。政府除了在网上发布与政府服务项目有关的动态信息之外，还向用户提供某种形式的服务。如用户可以从网站上下载政府报税表。

第三阶段：政府与用户双向互动。政府与用户可以在网上完成双向的互动。如用户在网上下载报税表并在网上填写报税表，然后从网上将报税表发送至国税局。而政府根据需要随时就某个非政治性的议题（如公共工程项目）在网上征求居民的意见，使居民参与政府的公共管理和决策等。

第四阶段：网上事务处理。在此阶段，政府与用户不仅可以双向互动，甚至可通过网络完成一些事务的处理。如，国税局在网上收到企业或居民的报税表并审阅后，可以向报税人寄回退税支票，或者在网上完成划账，将企业或居民的退税所得直接汇入企业或居民的账户。这样，居民或企业在网上就完成了整个报税过程的事务处理。

以1999年“国家信息化领导小组”的成立和“政府上网工程”启动为标志，我国的电子政务建设开始受到重视，由此步入一个大规模建设阶段。我国电子政务的发展大致经历了四个阶段：

第一阶段：政府信息化前期（1999年之前）。

从整体上讲，这个阶段的政府信息化刚开始起步，应用项目比较少，范围有限，主要集中在几个与经济发展密切相关的关键性行业和政府部门内部的办公领域。在这个阶段我国电子政务发展的特点主要表现在以下几个方面：第一，“电子政务”的概念还没有正式提出，政府信息化多数是以“办公自动化”的形式表现出来；第二，政府信息化主要还是集中在政府内部的一些应用，以提高政府工作效率；第三，政府信息化处于一个试点阶段，应用项目的数量非常有限。

第二阶段：规模化的电子政务基础建设阶段（1999—2003年）。

这个阶段电子政务发展的主要特点有：1999年以“政府上网工程”为契机，许多政府网站陆续出现，由此宣告了政府信息化进入一个全新时代。这个时期的电子政务开始依赖于国际互联网的超大覆盖面强大的互动能力，致力于为公众提供服务和提升政府部门自身的工作效能。其无论是在形式上，还是内容上都大大超越了以往的模式，电子政务也日益成为建设服务型政府不可或缺的一种重要工具。

第三阶段：电子政务的深化应用期（2003年以后）。

这个阶段电子政务的发展主要有以下几个特点：从2003年至今，特别是经济发达地区的电子政务建设逐步地摆脱依托大规模基础网络建设和硬件投入的外延式发展阶段，把工作的重点转移为“应用”，进入了以“互联互通”“资源共享”为特点深化期。这个时期，电子政务的各项“潜能”被充分地挖掘，开发出了许多新的系统，并且信息化手段开始与其他高新技术相结合，衍生出了许多全新的应用模式。例如，在2009年“市民卡应用高峰论坛”上，出现了劳动保障部提供的基础平台，建设部围绕公用事业提供的基础平台等。

电子政务是国家实施政府职能转变，提高政府管理、公共服务和应急能力的重要举措，有利于带动整个国民经济和社会信息化的发展。在国家的大力支持和推动下，我国电子政务取得了较大进展，市场规模持续扩大，据数据显示，2006年，我国的电子政务市场规模为550亿元，同比增长16.4%；2010年，其市场规模突破1000亿元；2012年，其市场规模达到1390亿元，同比增长17.3%。

电子政务包含多方面的内容，如政府办公自动化、政府部门间的信息共建共享、政府实时信息发布、各级政府间的远程视频会议、公民网上查询政府信息、电子化民意调查和社会经济统计等。

电子政务可将政府机关的各种数据、文件、档案、社会经济数据都以数字形式存储于网络服务器中，可通过计算机检索机制快速查询、即用即调。在政府内部，各级领导可以在网上及时了解、指导和监督各部门的工作，并向各部门做出各项指示。在政府内部，各部门之间可以通过网络实现信息资源的共建共享联系，既提高办事效率、质量和标准，又节省政府开支，起到反腐倡廉作用。政府作为国家管理部门，其本身上网开展电子政务，有助于政府管理的现代化，实现政府办公电子化、自动化、网络化。通过互联网这种快捷、廉价的通信手段，政府可以让公众迅速了解政府机构的组成、职能和办事章程，以及各项政策法规，增加办事执法的透明度，并自觉接受公众的监督。

第 2 篇 Word 2010 知识概要和高级应用

Microsoft Word 2010 是 Microsoft 公司开发的 Office 2010 办公组件之一。Microsoft Word 2010 主要用于文字处理，帮助用户有效地组织和编写文档，并协助用户美化文档。目前广泛应用各领域办公自动化。Word 2010 丰富了人性化功能，使用起来更高效、更方便。



2.1 知识概要

2.1.1 Word 2010 的工作界面

了解 Word 2010 软件的工作界面对于使用者来说很重要，只有掌握了界面中组成元素的名称、位置和功能，才能高效、灵活地运用 Word 2010 进行文档处理。Word 2010 采用全新的用户界面，通过选项卡将各种命令呈现出来，用户所需的命令触手可及，使用方便。Word 2010 的工作界面如图 2-1 所示。



图 2-1 Word 2010 工作界面