

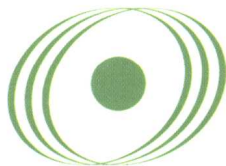
现代秘书系列教材

总主编 范立荣



办公室事务管理案例与实务

BANGONGSHI 主编○胡鸿杰 副主编○吴丹 肖妍 LI YU SHIWU





秘书系列教材

总主编 范立荣



办公室事务管理案例与实务

主编 ○ 胡鸿杰

副主编 ○ 吴丹 肖妍

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室事务管理案例与实务/胡鸿杰主编

北京:中国人民大学出版社,2004

(现代秘书系列教材)

ISBN 7-300-05665-2/G·1118

I. 办…

II. 胡…

III. 办公室-管理-案例-分析-教材

IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 056948 号

现代秘书系列教材

总主编 范立荣

办公室事务管理案例与实务

主 编 胡鸿杰

副主编 吴 丹 肖 妍

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511239 (出版部)

010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

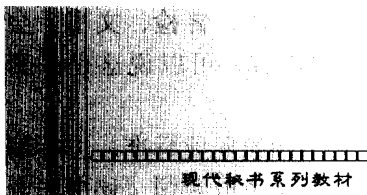
印 刷 北京雅艺彩印有限公司

开 本 787×965 毫米 1/16 版 次 2004 年 6 月第 1 版

印 张 8 印 次 2004 年 6 月第 1 次印刷

字 数 146 000 定 价 12.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换



总 序

随着我国市场经济的高速发展，党政机关、企事业单位、商贸系统的改革步伐不断加快，各行业对秘书的需求量越来越大，对秘书工作的要求也越来越高。在这一变化的影响下，秘书的职业意识在不断更新，工作内容在不断拓展，工作制度在不断完善，然而，能够适应这一变化的训练有素、能力卓越的新型秘书人才却显得十分匮乏。很多院校的秘书专业和秘书培训部门都在着力培养这类人才，所以，他们最急需的是符合 21 世纪时代特征的，具有丰富的秘书知识内涵、开阔的国际视野、很强的实用性和操作性的、新型的现代行政秘书和商务秘书系列教材。

鉴于此，我们遵照国务院批转教育部《2003—2007 年教育振兴计划》中“职业教育与培训创新”的精神，组织秘书专业的专家及教授偕同富有实践经验的秘书工作者，依照新型秘书应具备的知识结构和能力结构，量身打造，编写了这套集时代性与实用性于一身的高层次的现代秘书系列教材。

纵观本套教材，特点有三：

第一，具有前瞻性和现代性。本套教材立足于我国加入世贸组织后市场经济发展的前沿，借鉴了国际领先水平的秘书工作经验，从我国现实情况出发，对秘书工作从理论到操作的方方面面内容作了系统的介绍，论述详尽，阐发深入，紧跟时代发展的步伐。

第二，具有系统性和全面性。系统性是指这套教材是一个系统工程，是由办事、办文、办会等系列子系统组成的相互关联、衔接有序的动态系统。全面性是

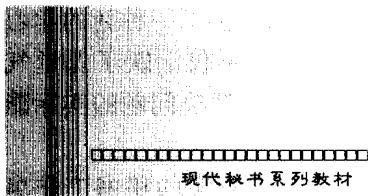
指这套教材囊括了秘书工作的收集信息、协调、信访、调研、督检、文书、会务、接待、沟通、礼仪、办公自动化、速记技能等全部内容，可以说这是一套“秘书工作必读全书”。

第三，具有标准性和实用性。本套教材是遵照《秘书国家职业标准》进行编写的。学习这套教材，不仅有助于做好秘书工作，也有助于考取我国《秘书职业资格证书》。我国将实行“学历文凭+职业资格证书”并重的用人制度，世界各国之间也将开展职业资格互认，资格证书将成为国际职业的“通行证”。在这种趋势下，标准化教材就显得非常之重要。实用性体现在本套教材以实务为中心，使学生明确在工作中应做什么，怎样才能做好，怎样不断提高工作效率。

这套教材的编写框架和内容很新颖，将秘书应掌握的知识和技能贯穿于每一个模块中，重点明确而突出，简洁而实用，并配有经典案例及评析，融知识、技能、情趣于一炉，非常适合作为大中专院校秘书专业的教材，也可用于培训或自学。

最后，我们衷心希望本套教材的使用者能在轻松的学习中领悟秘书工作的真谛。

范立荣
2004年4月



前言

秘书工作已经成为 21 世纪的热门职业之一。秘书工作看起来似乎不难，实际上是实践性和操作性很强、细致入微的工作。在信息快速传播的今天，在办公自动化的环境中，如何做一名合格称职的秘书已经引起了人们的广泛关注。如何构筑秘书专业体系，培养和造就一支精干高效、整体素质好的秘书队伍，是摆在我们面前的重要课题。

人们常常把办公室管理混同于秘书工作，实际上，办公室管理与人们通常所说的秘书工作存在着一定的区别。从一般意义上讲，办公室是一个组织机构的概念，办公室管理是对一个组织机构的管理，它是社会组织行政管理的一部分。而现代秘书工作则是社会组织内部的一种管理活动，其直接动因是领导活动的需要。如果借用统计学的术语，办公室管理采用的是“区间估计”的方法，秘书工作则采用的是“点估计”的方法，两者是对同一事物的不同界定方式。因此，有办公室的地方就会有秘书，秘书在办公室中扮演着重要的角色，具体来说秘书是组织中高级管理人员的助手，是办公室中关键的角色，他（她）掌握组织职责，运用他（她）所学到的理论知识和专业技能，承担或者具体实施办公室职责范围内的的工作。

办公室是秘书人员的活动空间，办公室事务是秘书工作的基本内容，而办公室事务的案例则是管理学理论与秘书工作实践相结合的桥梁。对实际工作者来说，能够从案例中获取很多在以后工作中可以借鉴的东西；对理论工作者而言，案例可以作为研究探索的材料；对教学工作者来说，案例是传道授业、提高教学

质量的有效工具；对秘书专业的学生来说，案例分析给他们提供了一种新的学习方法，可以通过比较、模拟、分组讨论等方式来分析研究，不仅活跃了课堂气氛，还能帮助学生有效地运用秘书学知识，对提高他们分析、解决问题的实际能力大有裨益。

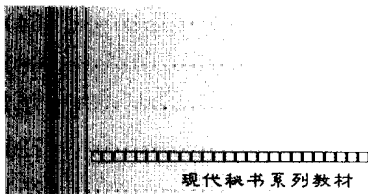
本书是《办公室事务管理》的配套教材，其材料来源于真实的秘书工作事例，具有真实性、指导性，作者从学科知识的理性角度，在每个案例后面设计了几道分析思考题，并在题后提供了评析要点，可供读者参考。实例和评析相互结合，有叙有议，能够使人得到启发，起到举一反三、触类旁通的作用。

作为中国人民大学出版社组织出版的现代秘书系列教材之一，本书可以作为秘书专业学生的教材，也可以作为在职人员的培训教材。考虑到秘书工作者的工作实际和大中专学校秘书专业教学工作和学生今后工作的需要，本书在构思和写作中，注重文字的生动可读性以及各个例子的实际应用，因而本书便于自学，便于教学参考。

本书由胡鸿杰、吴丹、肖妍、杨晓东、魏芬和段永兴根据多年的教学经验，并参考国内外秘书学的优秀成果编写而成。书中的许多理论及其体系，凝结了秘书学界同行的研究成果，是集体智慧的结晶，在此一并表示感谢！书中的不妥及错漏之处也请读者予以指正。

编者

2004 年元月于北京



目 录

第一章 办公室环境	(1)
案例一 新的办公室空间概念主张	(1)
案例二 企业办公室空间设计与整体规划	(3)
案例三 办公室照明设计得好——上班不再昏昏欲睡	(8)
案例四 办公环境与工作效率	(11)
案例五 进行安全检查 改进工作环境	(14)
案例六 杜邦=安全	(17)
案例七 信息安全问题	(22)
第二章 常规办公室工作	(25)
案例一 上 锁	(25)
案例二 贪图方便 造成泄密	(28)
案例三 一招不慎 满盘皆输	(29)
案例四 两闯“鸿门宴”	(32)
案例五 滑 坡	(40)
第三章 办公用品管理	(49)
案例一 库存管理	(49)
案例二 网上采购	(51)
案例三 ××市政府办公用纸采购	(53)
第四章 办公效率及时间管理	(59)
案例一 秘书的时间管理艺术	(59)

案例二	秘书的好习惯——建立工作日志	(64)
案例三	办公自动化管理	(66)
案例四	创造良好人文环境 切实提高办公效率	(70)
案例五	ABCD 排序法	(72)
案例六	编制计划的步骤	(75)
案例七	浪费时间的情况你有没有	(76)
第五章	办公室信息资源管理	(80)
案例一	办公室常备信息资料	(80)
案例二	信息利用服务	(81)
案例三	于细微之处发现价值	(82)
案例四	菊花的命运	(83)
案例五	办公室新秘书的难题	(87)
案例六	竞争情报	(90)
第六章	档案管理	(94)
案例一	办公室的信息材料有哪些	(94)
案例二	漯河市企业档案管理掠影	(96)
案例三	档案记录并揭露了历史真相	(97)
案例四	企业档案收集	(98)
案例五	档案分类	(100)
案例六	档案保护	(101)
案例七	档案管理制度	(102)
案例八	一份小档案 做笔大生意	(104)
案例九	客户为何要退货	(105)
案例十	档案信息深层次开发	(106)
案例十一	用档案 免罚款	(107)
案例十二	一纸值万金	(108)
案例十三	会计档案 省钱法宝	(111)
案例十四	CEO 的假文凭风波	(113)
案例十五	农民致富 档案帮助	(114)
案例十六	建立信用档案 发展农村经济	(116)
案例十七	电子档案 提高工效	(118)
参考文献		(120)

第一章

现代秘书系列教材

办公室环境

案例一 新的办公室空间概念主张^①

过去，在办公室里，最舒服的办公环境理应归老板，最理想的位置也当然非他莫属。然而，如果考虑到这样安排可能对员工效率、士气以至利润等带来影响，老板坐在哪里这个问题还会是最重要的吗？

据伦敦金融时报报道，英国航空公司（British Airways）新落成的综合办公大楼大胆地把最好的景观保留给一天到晚坐在座位上工作的后勤人员，因为他们认为，这样做才是提升员工工作士气的好办法。

某公司准备在上海开办一家销售分公司，租用了某写字楼一层的大厅，其中，大门左边用作产品展厅，大门右边作为销售分公司办公区，包括正副经理办公区、接待区、销售部、财务部。该销售分公司的负责人将整个一层大厅全部设计为当今很流行的全开放式办公室和半开放式办公室，用能够移动的隔断来分隔，没有门，所有人员的工作状态都能够看得很清楚。

^① 参见 http://www.51house.com.cn/office/design_01.htm。

【分析思考】

你怎样看待上述办公室格局？其哪些地方是合理的，哪些是不合理的？

【要点评析】

以上这个案例所涉及的问题究竟如何处理，这就牵涉到如何看待办公布局的问题。

设计办公结构和布局需要考虑很多因素，包括：职工的人数；购买或租用的面积；机构的建制和办公空间的分类；组织经营的性质或内容，如接待区一般安排在离门较近的地方，总经理办公室一般不安排在门边等；部门间的工作联系；办公室的间隔方式应既符合工作的需要也符合保密的需要；办公布局随组织发展变化而变化，要有一定的灵活性。

在这个案例中，我们可以看出设计办公环境时更多地要以公司的实际需要和最有利于发挥公司员工的积极性为出发点。英国航空公司将最好的办公环境留给后勤人员是一种激励的手段，从办公环境的角度来讲，这种打破常规的做法对公司提高工作效率是很有帮助的。

同时，我们也可以看出，某公司在上海开办的销售分公司，产品展厅采用开放式办公室是可行的，而销售分公司办公区域中的各个部门全部采用全开放式和半开放式办公室就不合适了。例如大量销售会使财务部门工作量很大，现金和支票的交流及保管极为重要，这些工作都应该在安全和保密的封闭式办公室中操作。

据专业办公环境设计公司分析指出，在办公室中，秘书没有必要死守着自己的顶头上司，相反，要让高级管理人员更多地接近员工，更加注意不要以办公室的面积大小和好坏来决定一个人的工作表现。

办公室依据其开放程度可以分为四种类型：

第一种是蜂巢型（hive），属于典型的开放式办公空间，配置一律制式化，这会使个性化极低，只适合例行性工作，因而彼此互动较少，工作人员的自主性也较低，如资料输入和一般行政作业的布局采用这种类型。

第二种是密室型（cell），这是密闭式工作空间的典型，工作属性为高度自主，而且不需要和同事进行很多互动，例如大部分会计师、律师等专业人士的办公室属于这种类型。

第三种则是鸡窝型（den），这种类型是一个团队在开放式空间共同工作，互动性高，但不一定属于高度自主性工作，例如设计师、保险和一些媒体工作的办公室属于该类型。

第四种是俱乐部型 (club), 这类办公室适合必须独立但也需要和同事频繁互动的工作。同事之间以共享办公桌的方式分享空间, 没有一致的上下班时间, 办公地点可能在顾客的办公室, 可能在家里, 也可能在出差的地点。广告公司、媒体、资讯公司和一部分的管理顾问公司都已经使用这种办公室。

俱乐部型的办公室空间设计最引人注目, 部分原因是这类办公室促使充满创意的建筑的诞生, 但是设计师领先时代的创意也在考验上班族的适应度。这类办公地没有单独的办公室, 各个办公室都以用途为目标进行设计, 例如设有沙发的“起居间”、咖啡屋等。除此之外, 这类设计也可以节省金钱, 例如安达信顾问公司把法国总部从占地 10 000 平方米的办公室迁到占地 7 000 平方米的新总部, 这样下来, 一年可以节省 100 万美元。

其实在很早以前, 建筑师 Philip J. Stone 和 Robert Luchetti 在《办公室就是你所在的空间》一书中就提出了“alternative officing (替代型办公空间, 简称 AO)”的概念。AO 是公司用来达到其不断变化的商业目标的一套策略, 是包括办公室空间设计在内, 用以支持员工新式工作方法的一套策略。这种办公空间的主旨是让办公室看起来更像家, 为员工提供更加舒适的工作空间, 使得他们有更高的工作效率。

案例二 企业办公室空间设计与整体规划^①

一、新型办公家具

除了美观、实用和安全, 办公家具还多了一份营造情境与搭配完整环境的功能。OA (office automation, 简称 OA, 即办公自动化) 系统家具在设计上, 率先将“人体工程学”的理念广泛运用于办公家具上, 并协助客户进行办公室规划, 充分考量 OA 设备的整合与环境景观的设计、整体规划以及使用效率管理、网络、照明、噪音处理的搭配等细节。其主张是创建一个“办公室整体规划系统”, 期望能结合优质的产品以及通过完整规划的环境, 创造一个完美的办公空间, 不仅提高工作效率, 也能够提升企业整体形象。

(一) 款式

^① 参见 http://www.51house.com.cn/office/design_02.htm。

OA 系统家具可多样式组合选择，互相搭配运用，不受空间及时间的限制，发挥组合的最高效能，使用者可依照自己的喜好来增加组合功能。

（二）规格

OA 系统家具充分考虑安全性、持久性等办公家具的基本要求，OA 系统家具除了制式规定的尺寸外，还可依现场需求去定制，不仅能充分利用空间，更能就使用性质做特定规格的选择，使系统家具具有灵活性和多变性。

（三）颜色

OA 系统家具色系搭配选择可依现场环境感觉及个人喜好等，做整体上的颜色搭配，使办公室环境从总体上看更协调。

（四）整体性

办公家具因规格、款式、颜色等均能统一，不会发生每次订购就有不同产品的情况，使得办公室搭配无法统一。多样化的组合，全功能的搭配，完美外观的设计，成就出整洁美观的办公环境。

（五）扩充性

对于日后办公室的扩展或搬迁，造成零件短少，或组合上的困扰等问题，OA 系统办公家具均能解决，它的扩充性可以符合公司办公室的任意需求。

二、现代办公空间的设计

办公室的布局、通风、采光、人流线路、色调等的设计适当与否，对工作人员的精神状态及工作效率影响很大，过去陈旧的办公设备已不再适应新的需求。如何使高科技办公设备更好地发挥作用，就要求有好的空间设计与规划。现代办公空间设计要素主要包括以下五个方面。

（一）对企业类型和企业文化的深入了解

只有充分了解企业类型和企业文化，才能设计出能反映该企业风格与特征的办公空间，使设计具有个性与生命。

（二）对企业内部机构设置及其相互联系的了解

只有了解企业内部机构，才能确定各部门所需面积和规划好人流线路。事先了解公司的扩充性也相当重要，这样可使企业在迅速发展过程中不必经常变动办公流线。

（三）前瞻性

现代办公电脑不可或缺。较大型的办公室经常使用网络系统。对通讯、电脑及电源、开关、插座的规划必须注意其整体性、实用性和方便性。

（四）舒适标准

办公室设计，应尽量利用简洁的建筑手法，避免采用过时的造型，繁琐的细部装饰，过多过浓的色彩点缀。在规划灯光、空调和选择办公家具时，应充分考虑其适用性和舒适性。

（五）倡导环保

作为环境设计者的室内设计师，应在工作设计中融入环保观念。

三、办公室设计的基本要素

从办公室的特征与功能要求来看，办公室设计有如下几个基本要素。

（一）秩序感

在设计中的秩序，是指空间的整齐、空间的有序、空间的节奏、空间的完整和空间的简洁。办公室设计也正是运用这一基本理论来创造一种安静、平和与整洁的环境。秩序感是办公室设计的一个基本要素。

要达到办公室设计秩序感的目的，所涉及的面很广，如家具样式与色彩的统一；平面布置的规整；隔断高低、尺寸与色彩材料的统一；天花板的平整与墙面不花哨的装饰；合理的室内色调及人流的导向等。这些都与秩序感密切相关，可以说秩序感在办公室设计中起着最为关键的作用。

（二）明快感

让办公室给人一种明快感也是设计的基本要求，办公环境明快是指办公环境的色调干净明亮，灯光布置合理，有充足的光线等，这也是由办公室的功能要求所决定的。在装饰中明快的色调可给人一种愉快心情，给人一种洁净之感，同时明快的色调也可在白天增加室内的采光度。

目前，有许多设计师将明度较高的绿色引入办公室，这类设计往往给人一种良好的视觉效果，从而创造一种春意，这也是明快感在室内体现的一种创意手段。

（三）现代感

目前，在我国许多企业的办公室，为了便于思想交流，加强民主管理，往往采用共享空间——开放式设计，这种设计已成为现代新型办公室的特征，它形成了现代办公室新空间的概念。

现代办公室设计还注重对办公环境的研究，同时，注重将自然环境引入室内，对室内外环境进行绿化，给办公环境带来一派生机，这也是现代办公室的另一特征。

现代人体工程学的出现,也使办公设备在适合人体工程学的要求下日益增多与完善,办公的科学化、自动化给人类工作带来了极大方便。我们在设计中要充分利用人体工程学的知识,按特定的功能与尺寸要求来进行设计,这些也是设计的基本要素。

四、办公室设计及其功能特点

办公室的设计是指人们在行政工作中特定的环境设计。我国办公室设计种类繁多,在机关、学校、团体办公室中多数采用小空间的全隔断设计。这种设计的利弊,在此暂不做论述,这里主要介绍一种现代企业办公室的设计。从环境空间的角度来看,该设计是一种集体和个人空间的综合体,它应考虑到的因素包括:

- (1) 个人空间与集体空间系统的便利化;
- (2) 办公环境给人的心理满足;
- (3) 提高工作效率;
- (4) 办公自动化;
- (5) 从功能出发考虑空间划分的合理性;
- (6) 导入口的整体形象的完美程度;
- (7) 提高个人工作的集中程度等。

这些办公室设计中应考虑的因素,也是现代办公室应具备的条件。

办公室是脑力劳动的场所,企业的创造性大都来源于该场所的个人创造性的发挥。因此,重视个人环境,兼顾集体空间,借以活跃人们的思维,努力提高办公效率,也就成为提高企业生产率的重要手段。从另一个方面来说,办公室也是企业的整体形象的体现,一个完整、统一而美观的办公室形象,能增加客户的信任感,同时也能给员工以心理上的满足感。所有这些都应列入办公室设计的基本理论之中。

对于一个一般行政办公室,它应考虑到的基本功能如图 1—1 所示。

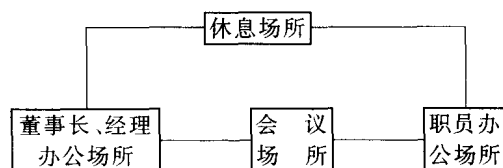


图 1—1 一般行政办公室的基本功能

从工作分配角度考虑,应从行政机构的设置来考虑其布局。对于企业的行政

机构设置,大致有董事长办公室、经理办公室、供销科、开发科、第一、二、三营业科、财会室、会客区、保密室等,许多单位在此基础上还设有行政办公室、资料室、人事部等。这些应根据各单位实际情况而定。这些机构的合理布置是办公室设计的基本内容,也是在其特殊功能之下所形成的办公室设计特点。

【分析思考】

1. 现代办公环境中有关空间设计的问题涉及哪些要素?就此问题进行分组讨论。

2. 就文中涉及的办公环境问题,运用教材中的知识来分析设计一个合适的办公环境有什么意义。

【要点评析】

秘书都希望在良好的办公环境中工作,以提高工作效率,这就要求优化办公环境。简言之,就是通过对办公室自然环境加以合理的设计(planning)、控制(controlling)和组织(organizing),使其达到最优状态。在此过程中,我们需要考虑以下标准。

1. 方便

办公室的布局应该力求方便,争取时效,如相同或相关的部门应尽可能安排在相邻的地点,以避免不必要的穿插和迂回,便于工作的密切联系和同步进行。一个高效快捷的办公室,不一定要有昂贵的设备,只要适当地放置一些工艺品或花草,就可以改善办公室的单调环境,但注意不要流于粗俗,否则将会影响整个组织的形象,因为办公室往往是组织的一个“窗口”。

2. 舒适整洁

光线、色彩、气候、噪音、工作间的布置等在不同程度上对工作人员的情绪都会有所影响,所以对一个办公室来说,很重要的一点就是舒适整洁。整洁有序的工作环境有助于工作效率的提高。不论是办公室、办公桌,还是抽屉等,不要放置与办公无关的东西。办公文具的摆放要井然有序。可以想像一下,一个凌乱肮脏的工作环境怎么会产生令人满意的工作效率呢?

3. 和谐统一

办公环境中如果有和谐的人际关系,就能激发工作人员的团队精神,取得最优的工作效果,同时,如果办公桌椅、文件柜等办公室用品的大小、格式、颜色等协调统一,不仅能增强办公室的美观,而且能强化成员之间的平等观念,创造出和谐一致的工作环境。

4. 安全

保证组织的物品安全和信息保密是秘书的重要职责之一，也是优化办公环境不可忽略的一个原则。布置办公室时要留意附近的环境和办公室存放财物的安全，一些保密信息如纸质文件、存储在计算机里的数据等的安全和保密能否得到保障。

案例三 办公室照明设计得好——上班不再昏昏欲睡^①

一样是照明，使用得好，效果倍增；使用不当，后患无穷。要有令人舒适的照明，是有方法的。你曾想过在虫鸣鸟叫的绿光丛林里上班是什么感觉吗？

一、有意思的办公室

美国一家具公司，利用先进的灯光技术创造了虚拟加州海滩氛围的工作环境，工作人员可以穿着海滩短裤、T 恤上班，享受着 100% 的新鲜空气和自然光。

有趣的是，根据美国《商业周刊》报道，这家公司的生产率因此而增加了 15%，其中，有八位被挖墙脚跳槽的员工，在离职两星期后自动回来报到，原因竟是“他们无法忍受其他单位灰暗的工作环境”。

熙来攘往的大楼内，头顶上一排排日光灯照得透亮，工作人员铁青着脸忙上忙下，“为什么公务机关的人脸色总是特别难看？”难看的脸色，不只出现在机关。办公室多使用冷色系的日光灯，因此常造成工作人员看起来像“每天只睡一小时”的错觉。

二、一片惨白的办公室

1970 年美国康奈尔大学针对产业界所做的研究发现，适当的照明可以增加生产力及工作安全性。美国《商业周刊》也曾报道过一家地方邮局利用简单的自然光线，配合室内照明灯具的改善，将邮局生产力提高了 16% 的例子。

^① 参见 http://www.51house.com.cn/office/design_10.htm。