



中国高等教育学会策划
全国高等职业教育文秘专业课系列教材

秘书与办公室工作

Secretary and Office Work

中国高等教育学会秘书学专业委员会组编

 人民出版



中国高等教育学会策划
全国高等职业教育文秘专业课系列教材

秘书与办公室工作

Secretary and Office Work

中国高等教育学会秘书学专业委员会组编



人民教育出版社

策划编辑：张文勇

责任编辑：张文勇

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书与办公室工作 / 吴跃平 主编. - 北京: 人民出版社, 2008.10

(全国高等职业教育文秘专业课系列教材 丛书 / 范立荣 主编)

ISBN 978-7-01-006207-5

I. 秘… II. 吴… III. 秘书学 - 高等学校: 技术学校 - 教材 IV.

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 068600 号

书 名 秘书与办公室工作

拼 音 MISHU YU BANGONGSHI GONGZUO

主 编 吴跃平

出版发行 人民出版社

(北京朝阳门内大街 166 号 邮编 100706)

邮购地址 北京朝阳门内大街 166 号 人民东方图书销售中心

邮购电话 (010) 65250042

印 刷 北京市京宇印刷厂

经 销 新华书店

版 次 2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月北京第 1 次印刷

开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 19.25

字 数 330 千字

书 号 ISBN 978-7-01-006207-5

定 价 38.50 元

顾 问 杨匡汉 黄书元 张尧学 李宇明

总 策 划 张晋峰

总 编 范立荣

编委会主任 郭长宇

编委会委员 沙玉梅 姚振生 郑德源 郝银奎

王世红 黄桐华 路振文 张文良

刁 侃 王振祥 渠迎禄

主 编 吴跃平

副 主 编 鲍明晖 王晓东 张翠萍

参 编 人 员 郝万莲 肖怡然 陈 陶 罗 懿

梅 雨

总序

PREFACE

秘书者，掌管文书并协助领导处理日常工作之人。秘书职业，也许可以追溯到悠远的古代，但今天已经面目全新，不仅注入了全新的现代内容，而且具有广泛的社会需求。据近几年全国人才市场统计，秘书人才需求一直位列前十。全国千余所各类高校设有秘书专业，秘书教育呈现蓬勃发展的势头。

秘书职业虽然古老，秘书教育却是年轻的专业，它的发展完善，需要不懈的积极探索，需要长期的学科积淀。秘书教育具有较强的实践品格，高职高专教育应有较强的就业意识：紧紧跟踪人才市场以获取教育信息，及时适应人才市场以满足社会需求。由中国高等教育学会策划、秘书学专业委员会组织编写的全国高职高专文秘专业规划教材，尽力切合高职高专教与学的实际，努力满足社会对秘书职业的基本要求，在“培养目标的应用性，课程设置的职业性，教学方法的实践性”等方面，进行了值得称道的探索。

这套教材有许多突出的特点。比如，教材不苛求学科理论体系的完备，以“够用”、“适用”的原则组编教学内容。教材由引例、应知应会、课堂练习、课外练习和知识链接等部分组成，将最必要者写入“应知应会”，其他内容放进“知识链接”。这种编写模式，减轻了课堂教学的压力，适合课堂教学实际，便于教师使用教材和组织教学。又如，教材注意贴近秘书工作的实际，有大量源于秘书现实工作的示例与案例，设计了许多情境模拟训练。通过课堂内外的学习，让学生获得必要的秘书学知识；通过不同模式的训练，让学生生发出基本的职业技能。这为学生校外实训和顶岗工作奠定了良好基础，符合高等职业教育的发展方向。

当然，技能的培养，人才的造就，不可能在学校阶段完成；学校教育只是人生起跑线上的踏板，今后的职业实践在秘书生涯中也许更有意义。教材的完善，学科的成熟，实非一日之功；这套教材只是秘书专业课程发展的一种尝试，但这种尝试，也许就是新世纪学科前进的一块重要的踏脚石。

李宇明

2007年春分之日序于北京惧闲聊斋

前言

FOREWORD

本教材是由全国高等教育学会策划、全国高教学会秘书学专业委员会组编的高职高专文秘专业规划教材。

本教材主要有如下特点：

第一，本教材由具有丰富办公室工作实践经验的工作人员和秘书课程教学经验的高职院校教师参与编写，是为了弥补现行同类教材的不足，对秘书遇到的各类办公室工作进行的科学、合理、规范的分类和归类，即，秘书与办公室管理、办公室日常事务、办公用品的管理、文书处理、档案管理、会务工作、办公效率和时间管理、信息工作、邮件服务与管理、商务旅行等。

第二，本教材在教学内容的取舍上，既参照了剑桥秘书证书的考试大纲（代表着国际秘书趋向与规范），又涵盖了国家秘书职业资格考试中对秘书（三级、四级）在办公室工作中的知识和技能要求；既注意了与国际秘书接轨，又突出了秘书的关键职业能力，很适合秘书办公室工作关键技能的培训。

第三，本教材在知识与技能的传授上，不贪多求全，而本着必需、够用、实用的原则，教给同学们办公室各项工作的操作程序和规则，使同学们易懂、易学、易上手，切实提高同学们办公室工作的实践动手能力。

第四，本教材的每一章节，都精心设计了“引例”、“应知应会”、“课堂练习”、“课后练习”、“知识链接”五个板块。这一全新的体例，既符合认识论的原理、人们思维的逻辑，又便于课堂讨论、案例教学、启发式教学，也便于学生实践。

本教材由武汉职业技术学院吴跃平副教授主编。武汉职业技术学院鲍明晖副教授、张家口教育学院王晓东副教授、新乡平原大学张翠萍副教授担任副主编。全书共九章：第一章“秘书与办公室管理”由吴跃平编写；第二章“办公室日常事务”由吴跃平、武汉大学的肖怡然老师和武汉职业技术学院的范天宁编写；第三章“办公用品的管理”由武汉职业技术学院的梅雨老师编写；第四章“文档管理”由张家口教育学院王晓东副教授编写；第五章“会务工作”由张家口教育学院郝万莲副教授编写；第六章“办公效率和时间管理”由新乡平原大学张翠萍副教授编写；第七章“信息工作”由武汉职业技术学院陈陶老师编写；第八章“邮件服务与管理”由

武汉职业技术学院鲍明晖副教授编写；第九章“商务旅行”由武汉职业技术学院罗懿老师编写。全书最后由吴跃平统稿。

本书在编写过程中，参考了秘书学界同仁的一些研究成果（参考文献附后），在此一并表示衷心感谢。由于我们水平有限、时间仓促，书中难免存在不妥之处，敬请各位用书者批评指正。

编 者

2006 年 4 月

目 录

CONTENTS

前 言	1
第一章 秘书与办公室管理	1
第一节 组织结构	2
第二节 办公室职能	11
第三节 办公室环境	17
第四节 秘书人员	34
第二章 办公室日常事务	45
第一节 电话服务与管理	46
第二节 值班工作	53
第三节 接待工作	61
第四节 印信管理	74
第三章 办公用品的管理	79
第一节 办公用品的采购、发放和管理	80
第二节 库存控制	91
第三节 常用办公设备的使用和管理	97
第四章 文档管理	109
第一节 文书的形成与处理	110
第二节 档案管理	120
第三节 商务文书	133
第五章 会务工作	149
第一节 会前的筹备	150

第二节 会中的职能	160
第三节 会后的工作	168
第六章 办公效率和时间管理	175
第一节 日程安排	176
第二节 日志系统	200
第三节 约会安排	207
第四节 承办周期制度	218
第七章 信息工作	233
第一节 信息的收集	234
第二节 信息的处理	245
第八章 邮件服务与管理	257
第一节 电子邮件的收发	258
第二节 电子邮件的管理	272
第九章 商务旅行	283
第一节 旅行准备工作	284
第二节 旅行计划与日程表	295
主要参考文献	300

第一章 秘书与办公室管理

本章要点：

1. 社会组织结构的基本类型
2. 办公室的管理职能
3. 办公室事务
4. 办公室布局
5. 保持办公环境的整洁有序
6. 办公环境的维护与管理
7. 秘书的主要任务
8. 秘书的主要能力要求
9. 秘书的主要素质要求

本章要求：

1. 能够识别社会组织结构的基本类型。
2. 了解办公室的职能，能够对办公室的主要职能进行设计、安排。
3. 掌握办公室布局的原则，能够按照需求设计、布局办公室，掌握保持办公环境整洁有序的原则，能够进行正常的办公环境的维护与管理。
4. 能够整体把握秘书的主要任务、主要能力要求、主要素质要求，明确秘书培养方向。

第一节 组织结构

一、引例

某物流公司组织结构图

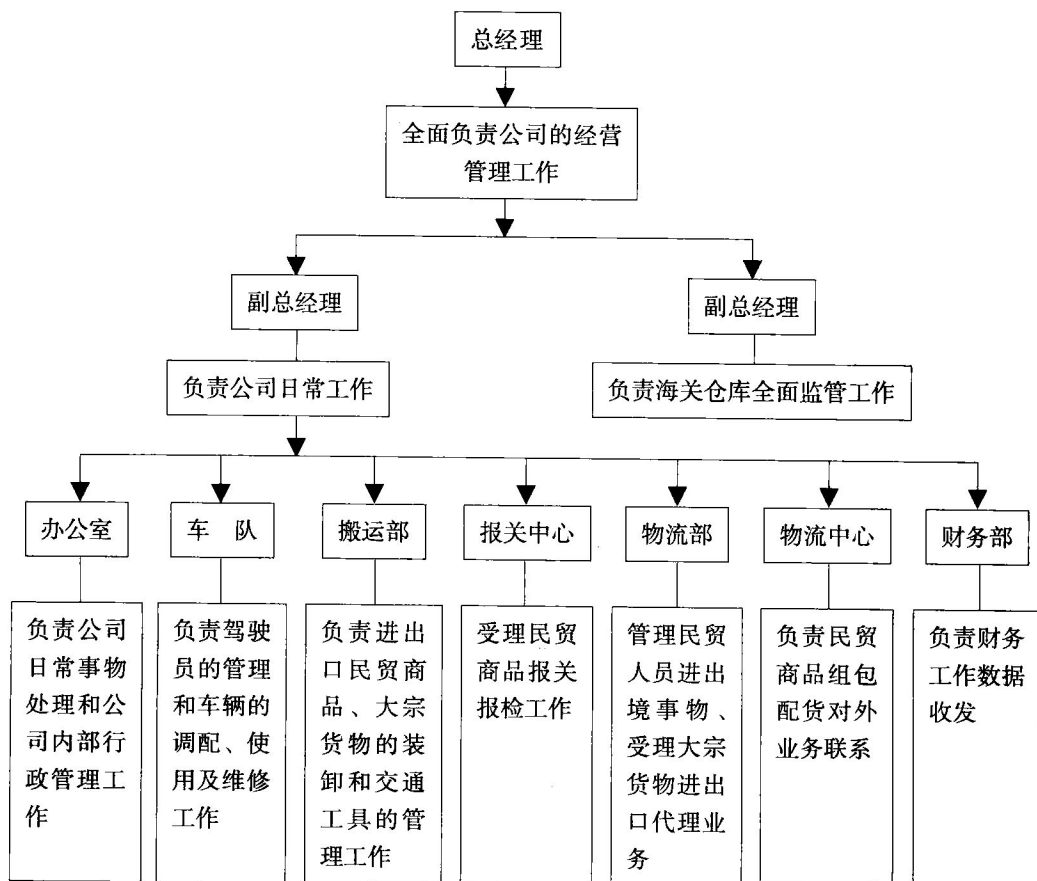


图 1-1

讨论题：

1. 上图中的组织结构属于哪种类型的社会组织？
2. 社会组织有哪些结构类型？

二、应知应会

（一）社会组织结构的基本类型

组织，是管理者在员工内部建立一种工作关系结构，从而使他们高效完成组织目标的过程。组织结构，是决定员工如何运用资源达到组织目标的任务与报告关系的正式系统。组织设计，是管理者做出明确的组织选择的过程，明确的组织选择能促使一个特殊的组织结构的建立。对组织结构有重要影响的四种因素是：组织环境的性质、该组织追求的战略类型、该组织使用的技术以及该组织中人力资源的特征。一般来说，能完成任务的最简单的组织结构就是最好的组织结构。社会组织结构的基本类型有：

1. 直线式组织

直线式组织，又称梯级式或军队式组织。在这种组织结构中，权力由最高层管理者下传到负责特定工作的中层管理者，再由中层管理者下传到直接管理操作工人的管理员（参见图 1-2）。

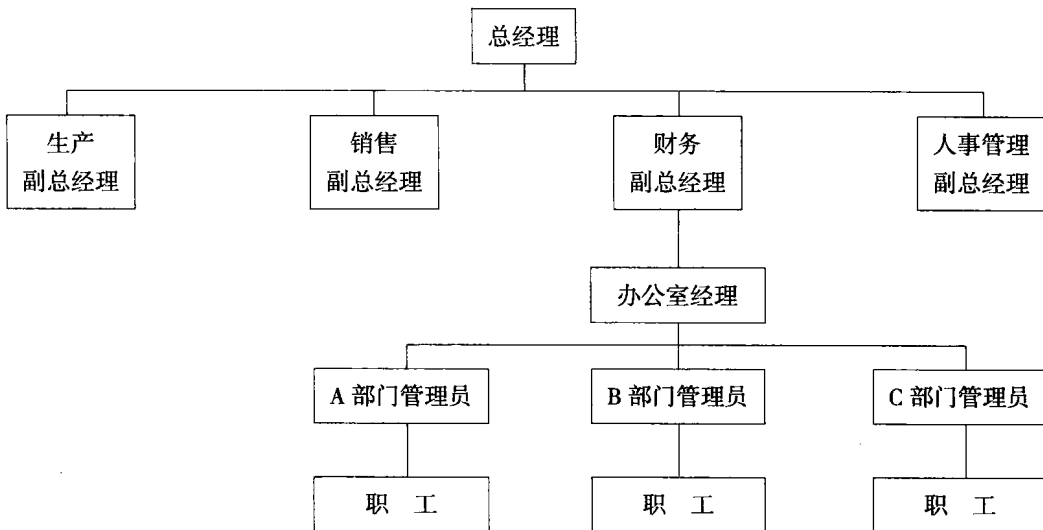


图 1-2

其优点是：结构简洁明了、任务清楚、职责明确，任务的执行，可以直接归到一个职工和指挥系列中的他的顶头上司身上，减少了决策中的繁文缛节，行动迅捷。其缺点是：在组织规模较大的情况下，所有的管理职能都集中由一人承担，往往会由于个人的知识和能力有限而难于应付、顾此失彼、造成失误。另外，每个部门基本只关心本部门的工作，因而各部门之间较难协调。

直线式组织，多见于政府机构、军队组织、较小的企业。

2. 职能式组织

职能式组织，组织内除了直线主管以外，还相应设立一些职能机构，分担某些职能管理的业务。这些职能机构有权在自己的业务范围内，向下级单位下达命令和指示。因此，下级直线主管除了接受上级直线主管的领导以外，还必须接受上级各职能机构的领导（参见图 1-3）。

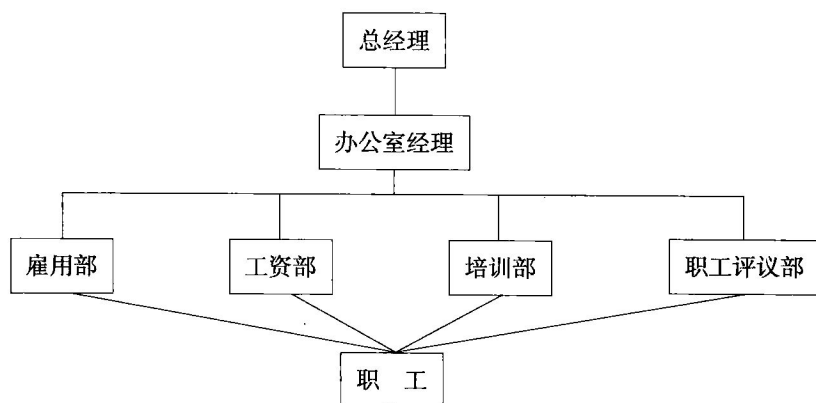


图 1-3

其优点是：管理员可以发挥个人专长，时间和精力可以集中用于一个方面的工作。这种专业性能使职工受到内行和专家的监理和指导，能够提高效率。其缺点是：随着各类独立的专家的增多，有可能由于权力的交叉和职责划分的不固定而出现混乱，可能导致推卸责任。并且，由于职工要向几个管理员汇报工作，这样就会经常因接到不一致的批示而造成工作上的混乱。由于这些缺点，纯粹的职能式组织，在现在的企业中也很少见到。

3. 直线参谋式组织

直线参谋式组织，吸取了以上两种组织形式的优点。设置了两套系统：一是按命令统一原则设置的指挥系统，一是按专业化原则设置的管理职能系统。直线部门

和人员在自己的职责范围内有决定权，对其所属下级的工作实行指挥和命令，并全权负责。而职能部门和人员仅仅是直线主管的参谋，只能对下级机构提供建议和业务指导，没有指挥和命令的权力（参见图 1-4）。

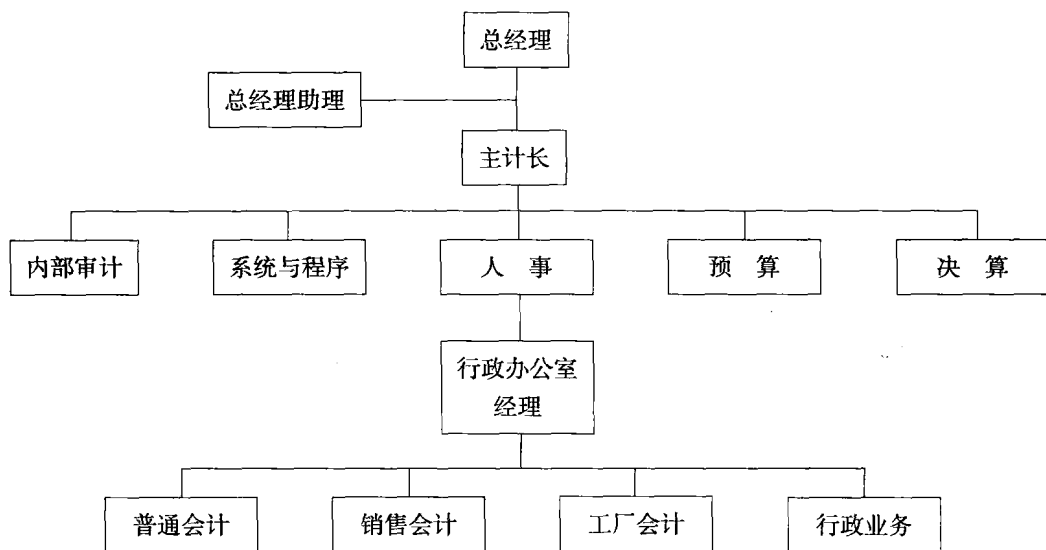


图 1-4

其优点是：最高管理层的政策和策略按照直线制加以贯彻；权责直线之下，工作按照职能由各个部门来执行；专家、内行作为各个部门的顾问来帮助进行管理工作时，就发挥了参谋的功能。领导集中、职责清楚、秩序井然、效率较高，整个组织有较好的稳定性。其缺点是：下级部门的主动性、积极性的发挥受到限制；部门间互通情报少，不能集思广益地作出决策；当职能参谋部门和直线部门之间的目标不一致时，容易产生矛盾，使上层主管的协调工作量增大；难于从组织内部培养出熟悉全面情况的管理人才；整个组织系统的适应性较差，对新情况不能及时作出反应。

这种组织形式，对中、小型组织比较适用，但对于规模较大、决策时需要考虑较多因素的组织，则不太适用。

4. 委员会式组织

组织越大越复杂，各级人员相互之间的关系越需要协调。为了满足这种需求，委员会式组织提供的结构中，权责不再是由一个领导掌握，而是由一群人联合掌握，委员会式组织形式通常与正规的直线和参谋结构一起使用，或者作为直线和参谋式

结构的一种补充。

其优点主要有：（1）集体决策比个人命令往往更容易被人们接受。（2）集体成员互相配合，会协作得更好；管理人员也会把他们的组织看成一个紧密结合的整体，而不只是自己的一个单独的部门，由此更便于协调。（3）集体能全面考察组织的行为，讨论影响组织内部各部门的问题，明确组织内部各种行为步骤的原因，因而对决策的认识会更加清楚。（4）全体成员能将知识、信息、经验汇集到一起来制定计划，因而计划更易于付诸实施。因此，委员会对计划的圆满完成关注程度更高。其缺点是：集体决策虽然能避免仓促作出决断，但毕竟比个人决策要慢得多。由于是根据委员会多数成员的意见决定问题，因此没有一个人对集体作出的决策负完全责任。

5. 矩阵式组织

矩阵式组织有时也叫项目组织，它把垂直的权力关系与水平的或交叉的工作关系结合起来，用于处理复杂的工作项目或产品的问题。采用这种组织结构的目的，是获取比上述各种普通组织结构更大程度的协调一致。在简单的矩阵式组织中（如图 1-5 所示），几个具有垂直权力关系的职能经理位于垂直轴线上，几个项目经理则位于水平轴线上。矩阵式组织机构内的工作人员受职能经理和项目经理的双重领导，矩阵中的每个职工只对两个管理人员负责——一个是他工作所在部门的职能经理，一个是可在不同时期内管理项目工作的项目经理。矩阵的顶端是总经理或行政首长，他负责保持职能经理与项目经理之间的协调平衡。

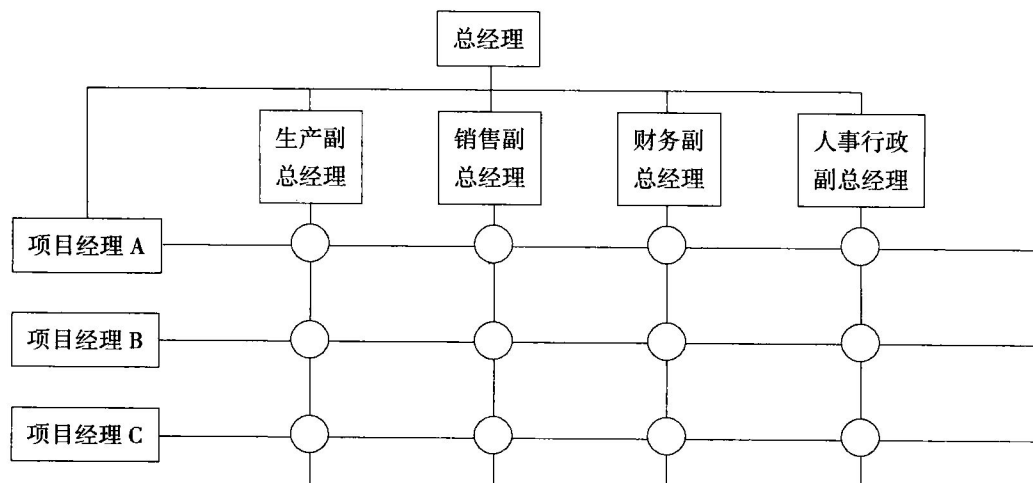


图 1-5

其优点是：加强了各职能部门间的横向联系；实行了集权与分权的较好结合；有利于发挥专业人员的潜力；有利于各类人才的培养。其缺点是：由于这种组织形式是实行纵向和横向的双重领导，若处理不当，会由于意见分歧而造成工作中的矛盾和扯皮现象；这种组织关系较复杂，对项目负责人的要求较高；由于这种组织形式具有临时性的特点，因此也易导致人心不稳。

矩阵式组织，一般为大公司、跨国公司、政府机构所采用。

（二）社会组织内设机构的基本类型

一般来说，在企业及社会组织内部，可以根据组织的类型、组织的活动目标，将组织的内设机构分为三种基本类型：

1. 领导机构。也称首脑机构。它代表组织行使权力，是组织的决策和指挥中心。它是组织的中枢，统筹全局、运筹决策，是决定组织效能的关键。

2. 职能机构。就是具体完成组织中各项目标的执行机构。如工矿企业的业务科室和各职能部门等。职能机构在领导机构的领导下，负责组织和管理某一方面的业务，它的主要任务是执行领导机构的决策和指示；处理其管辖范围内的业务；指导下一级业务部门的工作和相关业务。职能机构通过行使管理职能，为实现组织的总目标服务。

3. 辅助机构。它是领导机构和职能机构的保障部门，一般起着辅助决策、沟通协调的作用，为实现组织功能提供各种服务。它对各职能机构没有直接的指挥和监督权力。辅助机构大体有三种：一是综合性辅助机构，如各级各类办公室；二是专业性辅助机构，如人事、财务以及其他专门事务机构；三是后勤保障机构。

三、课堂练习

示例：

请将下列各项归入组织结构图中合适的位置：

总经理助理 专家委员会 法律监督部 计划财务部 股东大会 副总经理
总经济师 监事会 董事会 办公室 总经理 评审部 投资部 技术部



参考答案：（参见图 1-6）

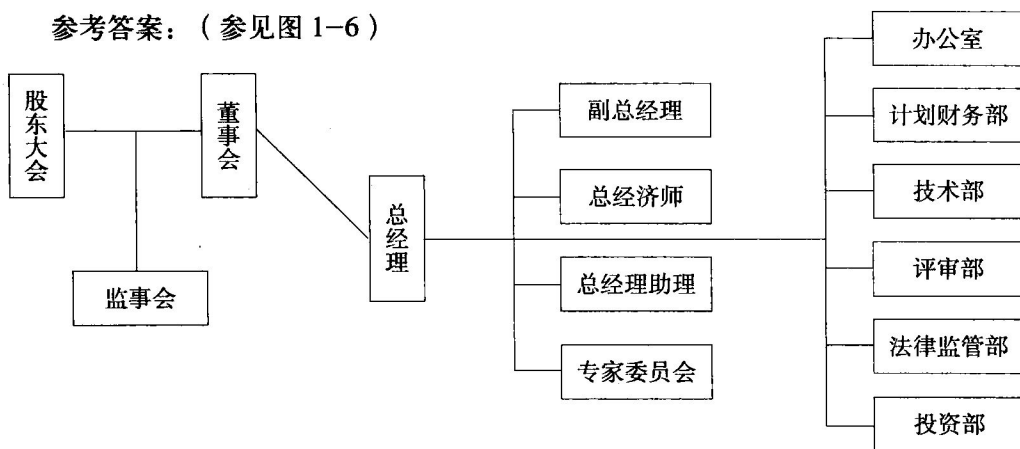


图 1-6

练习：

按照示例的方法，根据您所熟悉的某一个社会组织，绘一幅社会组织结构图。

四、课外练习

请每位同学收集 4 种以上不同的社会组织结构的基本类型。

五、知识链接

（一）一般公司的中、高级管理层结构

任何一种机构都需要一位经理或执委会，对长远规划和控制管理作出决定。执委会必须有一个领导人来协调该机构的活动，并负责指导日常工作。有的公司设一个常务董事或总经理；有的公司有总裁职位，总裁是最高经理人员，有时也叫“首席执行官”，即 Chief Executive Official，简称 CEO；有些公司总裁与 CEO 由两个人担任，这时 CEO 为最高经理人员，而总裁则接近于礼仪职务，负责对外交往。一般公司的中、高级管理层结构（如图 1-7 所示）。