



让美好的礼仪成为人际关系的润滑剂，
由内到外自然散发出成熟优雅气质。

青少年素质培养

青少年办公礼仪指南

江 英
赵 科 编
王 龙

新疆青少年出版社

★ ★ 青少年素质培养 ★ ★

青少年办公礼仪指南

江英 赵科 王龙 编

新疆青少年出版社

图书在版编目(CIP)数据

青少年办公礼仪指南/江英,赵科,王龙主编.—修订本.—乌鲁木齐:新疆青少年出版社,2005

(青少年素质培养丛书)

ISBN 7-5371-3160-0

I. 青... II. ①江...②赵...③王... III. 办公室—礼仪—青少年读物
IV. C931.4—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 115270 号

青少年素质培养 青少年办公礼仪指南

新疆青少年出版社出版

(乌鲁木齐市胜利路100号 邮编:830001)

新华书店经销 北京市朝教印刷厂印刷

开本:850mm×1168mm 大 32 开

印张:240 字数:3500 千字

2005 年 10 月修订版 2005 年 10 月第 1 次印刷

印数:1-3000

ISBN 7-5371-3160-0 总定价:600.00 元(共 30 册)

如有印装质量问题请直接同承印厂调换

前 言

21世纪是科学技术飞速发展、知识经济不断更新的世纪，是充满激烈竞争与挑战的世纪。国家的发展，社会的进步，地方经济的振兴，都需要适应时代发展要求的高素质的人才。作为培养人才的教育部门，就应更好地贯彻落实第三次全国教育工作会议的精神，为推进全民族素质的提高做出贡献，这是新世纪教育工作者的责任。

为此，学校要有计划地组织学习和讨论，充分认识到实施素质教育的重要性，全面贯彻党的教育方针，以提高学生的综合素质为根本宗旨，以培养“有理想、有道德、有文化、有纪律”的，德、智、体、美、劳全面发展的，适应经济发展和社会进步要求的应用型、复合型人才为目标。

为实现这一目标，要求学生做到：学习科学文化知识与加强思想道德修养的统一；坚持理论与实践的统一；坚持个人愿望与社会需要的统一；树立远大理想与脚踏实地艰苦奋斗的统一；学习知识与培养能力的统一。

通过素质教育，能充分发挥学生自身潜在的、先天的优势，发挥学生的个性特长，使学生在身体素质上达到健全、健康、强壮、灵活；在思想政治、道德素质上有崇高的理想和高尚的情操，有坚定正确的政治方向；在科学文化素质上能及时获得现代科技的新信息、新知识，开阔学生的视野，使学生的能力、水平得以

提高。通过素质教育,还可使学生在自学、操作、实验、人际交往、综合分析、社会适应、心理承受能力等方面得到锻炼与提高,培养出来的学生能顺利从事各种社会实践活动。可见,要培养适应我国现代化建设需要的复合型人才,必须在基础教育中实施素质教育,这是教育形势发展的需要,势在必行。

本套丛书在编写过程中,经有关部门批准对部分作品进行了节选,以取其适用本套丛书之部分,望未取得联系的作者见书后与我们联系,以便支付稿酬。另因编辑水平有限,文中不免有瑕疵之处,望广大读者指正,我们不胜感激。

编者

目 录

第一章 办公室管理	(1)
第一节 办公室概述	(1)
第二节 办公室工作的基本原则	(12)
第三节 办公室的基本任务	(18)
第四节 办公室人员的综合素质	(24)
第二章 办公礼仪规范	(35)
第一节 工作礼仪	(35)
第二节 接待礼仪	(43)
第三节 会面礼仪	(53)
第四节 会议礼仪	(64)
第五节 谈判礼仪	(72)
第六节 现代公关礼仪	(79)
第三章 语言礼仪规范	(84)
第一节 办公英语礼仪	(84)
第二节 公文礼仪	(94)



第三节	信函礼仪	(105)
第四节	条据礼仪	(114)
第五节	名片礼仪	(120)
第六节	交谈与电话礼仪	(131)
第七节	网络礼仪	(151)
第四章	办公公共区域礼仪	(159)
第一节	公共区域礼仪	(159)
第二节	电梯礼仪	(161)
第三节	使用公司用具礼仪	(165)
第五章	办公室工作技巧	(172)
第一节	办公室内的生存技巧	(172)
第二节	办公室内的交往技巧	(201)
第六章	办公礼仪禁忌	(227)
第一节	谈话禁忌	(227)
第二节	办公室里隐私设防	(232)
第三节	办公室内行为禁忌	(236)
第四节	别碰办公室雷区	(242)
第五节	如何塑造镜头形象	(247)



第一章 办公室管理

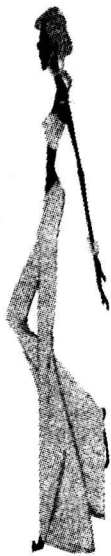
第一节 办公室概述

一、办公室的涵义和分类

对“办公室”一词,人们的理解往往不一致,如某人“正在去办公室”,可以理解指去他“办公(或工作)的地方”;也可以理解为只是去他所在单位的一个机构,是直属于该单位行政领导的“办公室”,和其他机构一样,都是该单位的一个建制。打字员认为他的办公室是放着写字台和打字机的房间,记者可以认为是新闻编辑室,每个人对自己的办公室都可能有自己的解释。

因此,办公室这个词的概念,有两种涵义:一为办公的屋子,是工作人员完成任务、执行其职务时的工作地点,是党政机关或企事业单位为完成管理目标而进行工作的工作场所;二为工作机构,是党政机关、社会团体和企事业单位内设立的综合部门,是沟通上下、联系左右的本枢纽和桥梁,是领导工作的辅助性机构。

本书描述的办公室,就是指后者。



办公室的规模、名称,因级别、地方及单位不同而不尽一致,大的一般称办公厅,小的一般叫办公室。办公(厅)室内相应地设置秘书、综合、行政等一些机构,或按经济、文教、政法等工作性质分别设一处(科)、二处(科)、三处(科)等。

无论设多大规模,叫什么名称,办公室是协助领导办理专门事项、起辅助和协调整个日常工作作用的部门。

我国办公厅(室)的类型大体有以下几种分法:

首先,按照办公室的性质,可分为党政机关系统办公室、群众团体系统办公室、事业单位系统办公室、企业单位系统办公室等。党政机关系统办公室又可分为党务系统办公室、立法机关系统办公室、司法机关系统办公室、行政机关系统办公室。党务系统办公室指具体管理党的工作机构的办公室,它的最高层次是中国共产党中央委员会办公厅,依次有省委、市委、县委办公厅(室)等。立法机构办公室(厅)指各级人民代表大会办公室(厅),司法机关办公室(厅)指法院、检察院的办公室(厅)等。行政机关办公室(厅)指各级政府及其职能组织机构的办公室(厅)。群众团体系统办公室指各级群众团体组织工作机构的办公室,如青联、学联、妇联、工会等系统的办公室等。事业单位系统办公室指各类学校、医院、科研院所等单位的办公室。企业单位系统办公室指各类经济组织中设置的办公室。

其次,按照办公室的规格、级别,同一系统的办公室可以分为不同的层次。如同是党务系统办公室,可分为中央机构办公室(厅)、地方机构办公室(厅)和基层机构办公室;同是办公室,可分为部级办公厅、局级办公厅、处级办公室、科级办公



室等。

二、办公室的地位和作用

在各级组织中,办公室处于中枢和要害部位,其地位和作用具体来说,主要有以下几点。

(一) 中心的地位和作用

领导者的任务在于进行决策,制定方针政策。然而领导班子里的成员往往一人分管多项工作,难以对每个方面作详尽细致的了解。何况领导干部本身也受到其经验、专业知识、实践范围等多方面的局限,不可能事事了如指掌,“洞察一切”,“料事如神”;由于他们精力有限,也不可能事必躬亲。尤其是在改革、开放的今天,社会经济和科技的发展日新月异,面临飞速发展的客观形势,要及时对重大问题作出正确、科学的决策,就不仅要求领导班子有合理的群体知识结构,善于精心规划决策,而且需要一批政策水平高、熟悉情况、头脑清醒、思想敏锐、精于谋化的人组成一个领导班子,这个班子就是办公室。

办公室虽然不是一级政府、一个单位的法定领导,而是从属于领导层之下的辅助层,然而它却又要代表领导处理全局性的问题,起着辅助领导作用,是指挥、控制整个机关工作的中心部门。例如一个市政府有不少区、县、委、局,不能只依靠几个市领导直接去管理,而要市政府办公室(厅)具体实施管理。市长办公会议的决定,要通过办公室传达下去;各委、局、区、县发生的情况也要通过办公室反映上来。尽管办公室与



各委、局，在行政职级上是平等关系，各委、局间由于工作需要而产生的协调，是一种平级间的协调，不存在谁领导谁的问题。但是，当市政府办公室(厅)参与(或牵头)协调时，就或多或少地代表着市长，具有一定的指挥和决定权威。这种指挥或决定权威，或者是市长临时授权的，或者是办公室对市政府总的指导思想的贯彻。所以，办公室在横向关系的协调中，往往带有领导性质，体现一定社会组织系统的领导意图。

办公室又是一个单位的信息网络中心，是各种信息的交汇点和集散地。党和国家的方针、政策、上级机关的指示、指令、本单位的总体规划、目标管理、领导决策以及各种重大事件、重大活动过程中所形成的文件资料，下属各个部门贯彻实施领导决策的情况和反映，各方面的动态、情报资料等等，上下左右、四面八方的信息，都在办公室汇集和综合，并且发挥信息中心的综合效应。

办公室的中心地位，还体现在办公室工作的多向性上。办公室的工作是多方面基础工作的综合。办公室的各项专业管理都通过纵横交叉的网络，与上下、左右、内外各种渠道发生相应的联系。例如信访工作，既要接受上级信访部门的指导，又要了解兄弟单位信访情况，还要与本单位各部门管理中心等加强联系。整个办公室在多向性、多渠道的立体交叉的管理网络中居于中心的位置。

因此，办公室不同于具体的业务部门。例如，政府所属的经委、计委、科委以及各局等，这些职能部门是政府的执行机构，它们负责具体贯彻执行政府的决议，处理业务工作。而办公室则一般不直接参与各项具体业务工作，它是综合管理部



门,看上去游离于各种管理之外,实际上又存在于各种管理之中。

(二) 枢纽的地位和作用

办公室在一个机关中,是沟通上下、协调左右、联系各方,保证机关工作正常运转的枢纽。如果把一级政府、一个单位比作一个人的话,那么,领导层、决策机构是大脑;业务部门、执行机构是四肢;办公室则是中枢神经系统。是办公室把大脑的指令传递给四肢,又把四肢的信息反映给大脑,以便让大脑及时调整决策,推动整个肌体的正常运行。

办公室虽然与其他职能部门同属一个序列,但是,其他职能机构是管理层、执行层,办公室则是中介层。办公室直接辅助领导工作。例如一个省、市政府或县政府,都设置若干分管某一业务的管理部门(或称业务部门),如厅、局、委、处等。这类业务部门有明确的职责和工作范围,形成自己的工作系统,如财经系统、商业系统、教育系统等等,作为一级政府领导机关,有许多工作不可能由这些业务部门来承担。比如上级指示的接纳、承办、处理;本级领导机关的报告、指示、请示的办理;与众多上下内外机关单位的联系、应对等,就需要办公室综合承办。一个机关,首长是领导者(通常是决策者),但秉承首长意图在起指挥和组织作用的则是办公室。领导者要靠办公室指挥全局,推动各职能机构运转。

这些承上启下、上呈下达、左右联系、内外应对、综合处理、照应疏通、协调平衡的活动,大多要靠办公室来承担。所以,办公室在综合承办中,实际上犹如铁道系统中的枢纽站,



水陆联运的交会点,处于整个单位管理系统中总控制、总高度的地位。

(三) 窗口的地位和作用

办公室是一个单位领导机关的总进出口。对于上下级和其他兄弟单位来说,是信息网络中心,处于联络站的地位,是联络上下左右、沟通四通八达的“窗口”。办公室负责接收处理上级和兄弟单位的来文来函,接待上级领导的视察、检查和兄弟单位负责人的参观访问,处理各种公务往来,接待人民群众来访等等。一般与外界的联系,都首先要经过办公室,外界对一个单位的第一印象也常常是看办公室的精神面貌、思想作风、管理水平与工作效率等。本单位领导得到外界的各种信息,也首先是靠办公室这个“窗口”。

总之,办公室是沟通上下的咽喉,是联系左右的纽带,是传递信息的中枢,又是协助领导决策的“外脑”和处理日常事务的手足。各级党政以及各企事业单位的办公室(厅)工作,固然有不同层次、来同类型的具体要求,但其地位却是大致相似的。因此,办公室工作做得好坏直接关系到党和国家的路线、方针政策能否在本地区、本单位的贯彻落实;直接关系到本地区、本单位行政机关的形象和声誉。

三、办公室的性质和特点

(一) 办公室的特点

办公室是一个单位的综合管理机构,具有明显的综合性



和服务性。

1. 综合性。办公室的综合性主要是由以下四个方面组合形成。

首先是多方面基础工作的组合。办公室的业务范围很广,诸如调查研究、公文撰写、文印收发、文件传阅与处理、资料收集、会务接待、信访工作、与上下级单位联系、电话通信、交通工具安排、介绍信与印章管理、档案管理、统计管理、机要保密等大量的政务性和事务性的基础工作,都在办公室组合承办。

其次是多方面信息的组合。党和国家的政策、上级机关的指示;本单位总体规划、目标管理、领导决策和其他活动过程中所形成的文件资料;各个部门贯彻实施领导决策等方面的情况;其他各个方面的情报资料和群众意见等,四面八方,上下左右的信息,都在办公室汇集与组织,并且发挥出信息的综合效应。

第三是多知识、多技能结构人员的组合。由于办公室的工作是多向性、多功能的结合,要求办公室人员的知识和技能结构也必须多种多样,形成一个“通才”与“专才”相结合的有机整体。例如:办公室负责人要当领导的参谋和助手,必须具备较好的政治素质、知识修养和组织能力,能比较敏捷地领会领导的意图,善于统观全局,善于集中领导的意见和群众的智慧;从事文秘工作的人员,必须具备较高的文化科学知识和写作能力,具有较强的政策法规观念,熟悉业务工作情况,视野开阔,视觉敏锐,善于冷静地思考;从事接待工作的人员,必须朝气蓬勃,热情、耐心,任劳任怨,不怕麻烦,灵活周到;从事档



案管理、统计、文印等方面工作的人员,要有各自与工作相适应的专业知识与技能。

第四是多学科组成的综合体。办公室管理的基础理论就是在管理学、秘书学、统计学、档案学等多学科的基础上形成的,办公室本身也是由多种专业组成,并相互渗透、综合交叉形成的一个整体。办公室只有在总的管理目标下,分工协作,步调一致,才能取得综合的整体效益。

2. 服务性。办公室除了具有综合性外,还具有服务性。不论是参与政务,还是管理事务,都是为了搞好服务。因为办公室与执行机构不同,执行机构有明确而具体的业务目标,如工厂的生产科管理生产,技术科管理生产技术,高等学校的教务处管理教学,科研处管理科学研究。办公室不能决策,只能为决策的制定与实施献计献策。它的任务就是服务,为领导工作服务,为同级、上下级单位服务,为人民群众服务。“三服务”是做好办公室一切工作的指导思想。

办公室“三服务”改变了过去各级办公室的之间的“不相往来”的封闭状态和只为本单位直接领导服务的狭隘观念。“三服务”是辩证统一的有机整体,其目的是一致的,因为领导工作就是为了上下级单位提供工作条件,为人民群众谋利益,从这个意义上讲,为领导工作服务,实际上也就是为上下级单位服务,为人民群众服务。同样,为同级和上下级服务好了,为人民群众服务好了,也有利于领导工作的顺利开展。在当今社会经济迅速发展和科学技术突飞猛进的情况下,单位领导需要办公室提供上下左右各有关方面的各种信息,以形成信息环流,作为决策的基础。因此,领导决策对信息依赖的程



度越深,办公室的服务特色就越鲜明;领导决策科学化程度提高,对办公室服务质量要求就更高。而办公室要获取信息,必须既为领导工作服务,又为上下级单位和人民群众服务,疏通信息渠道,广开信息源流。这样,办公室才能适应社会主义现代化建设时期领导工作的要求。

(二)办公室的特点

任何事物都有它的特点和规律。从上述办公室的性质中,可以初步看出办公室具有以下几个明显特点。

1. 工作政策性强。办公室的重要任务是处理公文,传递信息,办理公务,答复问题。这些都是政策性很强的工作。处理每项工作,必须要有政策依据,不能粗心大意,对于重要公文,重要电话,重要信件,一字之差,就会造成重大差错;说话办事,稍有不慎,就有可能造成一个部门乃至全局的被动。办公室对党和国家的有关方针政策要有较全面的认识,工作中要发扬严谨负责、一丝不苟的作风,在单位内各部门中成为正确执行党和国家政策的模范。

2. 头绪多,综合性强。所谓头绪多,一是接触面广,既要承上,又要启下,还有横向联系;二是工作范围广,既要参与政务,又要管理事务,办公室有“不管部”之称。所谓综合性强,首先体现在上下左右的各种信息都要在这里汇集综合。另外,办公室本身就是多功能、多层次、多向性的综合体。办公室作为综合管理机构,它的每一项工作都是单位整体工作的一部分,它处理的许多事情往往带有全局性,会产生较大影响。因此办公室必须从单位整体出发,统筹安排各项工作,防



止顾此失彼。

3. 要求高,时间性强。办公室要充分发挥助手作用,必须从偏重办文办事转变为既要办文办事,又出谋划策,从收发传递信息转变为综合处理信息,从单凭老经验办事转变为实行科学化管理,从被动服务转变为主动服务。办公室各项工作如果没有高标准、严要求,就不能保证工作质量,没有质量的服务是不会受到欢迎的。同时办公室人员应有很强的时间观念。没有时间观念,就谈不上工作效率,更当不好领导的助手。

10

4. 内容杂,服务面宽。办公室是具体办事机构,上下左右、大大小小的事都会汇集到办公室来,工作内容极其繁杂。但这些工作都是有为单位发挥人、财、物的最佳效益而服务,为实现单位总体计划、管理目标而服务。因此,办公室工作要搞好优质服务,必须牢牢树立整体观念和服务思想,经常保持同领导和各部门的密切联系,及时完成领导交办事项,同时面向基层,热情接待每一个来办公室办事的人员。办公室作为单位的门户,本单位人员外出办事和外单位人员来联系工作都要经过这个门户,办公室服务工作优劣直接反映着单位的精神面貌和单位的管理水平。

5. 联系广,协调任务重。办公室处于枢纽中心地位,工作头绪多,涉及面广,来往人员复杂。部门之间发生争议时,某一问题需要相关部门同时出面解决时,都需要办公室来协调或牵头解决。办公室特具的这种协调平衡作用,要求办公室必须坚持整体观念的原则,熟悉全面业务工作,扩大知识面,增强适应能力,只有这样才能及时协调部门之间的矛盾,调动