



复旦卓越·行政管理实务系列

PRACTICAL ADMINISTRATIVE
MANAGEMENT SERIES

现代办公室管理

孙 荣 杨蓓蕾 徐 红 王瑞根 等著

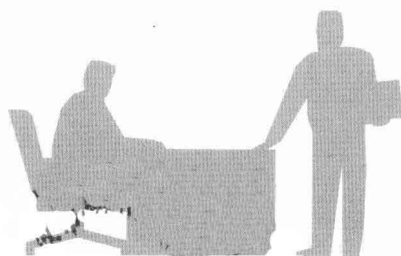


复旦大学出版社



复旦卓越·行政管理实务系列

PRACTICAL ADMINISTRATIVE
MANAGEMENT SERIES



现代办公室管理

孙 荣 杨蓓蕾 徐 红 王瑞根 等著

 复旦大学 出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代办公室管理/孙荣等著. —上海:复旦大学出版社, 2012. 2

(复旦卓越·行政管理实务系列)

ISBN 978-7-309-08383-5

I. 现… II. 孙… III. 办公室-管理-高等学校-教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 171042 号

现代办公室管理

孙 荣 杨蓓蕾 徐 红 王瑞根 等著

责任编辑/邬红伟

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编:200433

网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

宁波大港印务有限公司

开本 787×1092 1/16 印张 27 字数 531 千

2012 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

印数 1—5 100

ISBN 978-7-309-08383-5/C·212

定价:40.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究

主要作者介绍

孙荣，同济大学经济与管理学院公共管理系教授、博士生导师。曾任上海大学行政管理学系主任、文学院副院长（主持工作），《秘书》杂志主编。2003年任同济大学文法学院政治学与行政学系主任。现兼任中国政治学会理事、中国行政管理学教学研究会常务理事、上海市政治学会副会长、上海市行政管理学会副秘书长、上海市公共行政管理教学研究会副理事长、上海市秘书学会会长。出版专著、教材、工具书20余种，发表论文70余篇。2009年11月在美国出版的国际顶尖杂志《Public Administration Review》（SSCI/SCI收录）上发表学术论文，是首批有论文进入该杂志的我国大陆学者之一。近年来承接的科研课题项目有国家社会科学基金项目、省部级科研项目以及其他委托课题10多项。曾获上海市科学技术进步奖、上海市行政管理学科研成果奖、上海市育才奖、上海市优秀教材奖，被评为“上海市国家行政机关工作人员岗位培训优秀教师”。1993年起享受国务院特殊津贴。

杨蓓蕾，管理学博士。现为同济大学经济与管理学院副教授、硕士生导师，兼任上海市秘书学会副秘书长。主要研究城乡社区治理、办公室管理。已出版教材《现代秘书工作导引》、《现代行政管理：工艺与实务》、《秘书工作案例》等，专著《发展质量视角下的城市社区建设模式研究》、《社团价值重构》等。在中文核心期刊发表论文数十篇。主持和参与上海市哲学社会科学规划课题、科技部及各级政府城乡社区研究课题十多项。

徐红，法学博士。现为同济大学经济与管理学院副教授、硕士生导师，主要从事政治学、比较政治制度和公共管理学的教学和研究工作。出版《比较政治制度》、《行政学原理》、《城市治理：中国的理解与实践》等专著和教材，在人文社科核心期刊上发表论文10余篇，其中多篇被《中国社会科学文摘》和《人大复印资料》全文刊载。主持省部级课题1项、学校985二期课题1项，参与国家哲学社会科学基金项目和同济大学985哲学社会科学创新基地项目的研究工作。

王瑞根，毕业于日本大东文化大学研究生院文学研究科，获中国哲学博士学位。现为同济大学经济与管理学院讲师。主要从事宋明理学、中国传统管理思想、中国政治思想史以及当代中国政治制度的教学与研究工作。在中文和日文报刊发表多篇论文或译作。

前言

<<< Foreword

党政军群机关、企事业单位和民间组织,无论规模、级别大小,性质、职能如何,办公室这一机构不可或缺。办公室是各类领导班子的辅助部门,既办文、办事、办会,又当咨询参谋,提供信息支撑。只要有组织的地方,谁也离不开办公室的服务。即便小到不能设立办公室,也都必须有专人从事或分管着办公室事务性工作。

有效的办公室管理能使组织运行顺利,以最小的物质与精神消耗和尽可能低的成本获取最大的收益,为有关人员带来最大的利益。按照传统的说法,办公室管理职能仅限于基本的文书工作和办公室的人员。然而,随着时间的流逝和信息技术的发展,管理的科学化和现代化要求以更快的速度处理更多的信息,并进行更多的辅助决策和执行目标活动。由于包括计算机和通讯设备在内的信息技术获得广泛运用,促使办公室人员具有更大的信息处理能力,组织机构的管理者就更加依靠办公室人员了。

虽然办公室管理的变化速度快得惊人,但“万变不离其宗”,尽管办公室管理这一特殊领域的重要性和复杂性日益增强,但它在许多方面仍旧保持着原有的特点。为此,本书依然强调办公室的基本职责,即收集、处理、存贮以及使用信息等等。

本书的前身是复旦大学出版社1999年出版的《办公室管理》,10余年来承蒙读者的抬爱,受到大家的欢迎。为回报大家的厚爱,在该书基础上,我们进行了幅度较大的调整,重新编写,增加了办公室管理理论基础、办公室人员职业生涯规划、办公室行政预测、办公室行政运筹、办公室机构的内部管理、办公经验积累等内容,合并、删减或增加了有关章节。以我们目前的认知水准,按照文理融通、社会科学与自然科学交叉渗透的要求,尽力呈现给大家一本体例、结构、内容较新颖的教材,故定名为《现代办公室管理》。当然,增加的与自然科学较紧密的部分内容,在使用时教师可针对教学对象的情况斟酌取舍而定。

本书每章开篇的“本章提要”,提示本章应掌握的要点、了解的内容,尽量有助于读者将注意力集中在主要问题上。与此对应的每章结尾的“基本知识点小结”旨在提醒读者从本章中学到了什么,它是围绕学习目标的一个简短总结。采用这种结构形式,一前一后,我们力图将每一章的重点勾勒得较为清晰。与此同时,我们在每一章的结尾都安



排阅读参考、案例分析和思考题等内容,以求增加信息量,帮助读者进一步理解本章的重点内容。

本书是集中了前人出版的几十种国内外的有关著作和近人最新技术观点的成果的产物,也是作者将教学、研究和实际咨询经验相结合的结果。它既可作为学校的教科书或培训的参考教材,也可作为相关人士日常工作中的案头资料。

本书的体例思路、总体框架和撰写要求由我提出和确定,在大纲初稿的基础上,由杨蓓蕾、徐红、王瑞根三位修改、补充和完善,他们发挥了不可取代的作用。编写1999年版《办公室管理》时,我刚自上海大学调到同济大学数月,写作出版时间紧迫,人员情况不熟,作者队伍由两校人员组成。这次重新编写出版,考虑到写作联系沟通的方便,作者队伍就由平时的科研团队成员组成。各章具体分工如下:孙荣(引言及第一、二、三、七章),杨蓓蕾(第十三、十五、十六、二十一章),徐红(第四、六、十二、十四章),邹珊珊(第五、十七、十九章),许洁(第八、九、十、十一章),赵文琦(第十八、二十二章),王瑞根(第二十章)。全书最后由我修改、通稿、润色。我的研究生张晨爽、王文章、吴静协助做了大量的基础性工作,作出很大的贡献。

在本书编写过程中,我们参考了大量的文献资料,广泛吸收和借鉴(包括适当引用)了已有的科研成果,并将其尽量在注释和书后列出,但仍然难免有所遗漏。在此,谨向上述所有向我们提供其劳动成果中“营养成分”的作者,表示诚挚的敬意和谢忱!

多年来有劳复旦大学出版社邬红伟先生的催促和鼓励,使得本书得以重新编写后出版,他也为本书的编辑出版作出了极大的努力,其他各位参与本书稿审读、编辑、校对的人士也共同付出了辛勤劳动,在此一并致以衷心的感谢!

鉴于作者水平有限,书中不尽如人意之处肯定存在,诚望广大读者多提宝贵意见,也特别希望能将与本书内容有关的理论难点和现实热点反映给我们,以便在今后再次修改本书时更贴近实际,更具有针对性。谢谢诸位!

也许是偶然的巧合,抑或是冥冥之中的安排,刚去世2年的先父在20世纪30—40年代曾任颐中烟草公司(即英美烟草公司)文书部主任,而我在职业生涯中也与办公室管理、秘书工作与秘书学结下了不解之缘,谨以此书以志纪念。

孙 荣

辛卯年正月于同济大学经济与管理学院

目 录

<<< Contents

引 言 无处不在的办公室	1
第一节 办公室的含义及分类	1
第二节 办公室工作发展历史简介	2
第三节 办公室管理的概念	3
第四节 办公室管理的必要性与可行性	4
第五节 办公室管理研究的意义	5
【阅读参考】	7
【案例分析】	7
【基本知识点小结】	8
思考题	8
 第一章 办公室管理理论基础	9
第一节 管理科学	9
第二节 行为科学	15
第三节 科学社会学	24
第四节 系统论、控制论、信息论	27
第五节 相关的自然科学技术	31
【阅读参考】	33
【案例分析】	34
【基本知识点小结】	35
思考题	36
 第二章 现代管理中的办公室工作定位	37
第一节 现代管理运行模式	37



第二节 办公室管理工作的绩效价值	41
第三节 办公室人员的素质特点	44
第四节 办公室管理制度的框架结构	51
【阅读参考】	54
【案例分析】	55
【基本知识点小结】	55
思考题	56
 第三章 办公室主管的自我管理	 57
第一节 职业规范要点与评估标准	57
第二节 工作处理的准则与该注意的陷阱	61
第三节 职业优势保持的要点	65
【阅读参考】	70
【案例分析】	71
【基本知识点小结】	71
思考题	72
 第四章 办公室人员职业生涯规划	 73
第一节 职业生涯概述	73
第二节 办公室个人职业生涯规划	76
第三节 办公室组织职业生涯规划	79
第四节 办公室人员的职场阶梯与实用发展策略	81
【阅读参考】	85
【案例分析】	86
【基本知识点小结】	87
思考题	88
 第五章 办公室人际关系	 89
第一节 办公室人际关系概述	89
第二节 办公室人际关系处理原则	93
第三节 办公室人际交往技巧	98
【阅读参考】	102

【案例分析】	103
【基本知识点小结】	104
思考题	105
第六章 办公室工作计划	106
第一节 办公室工作计划的类型和制定原理	106
第二节 办公室工作计划程序和方法	109
第三节 办公室工作计划修正	112
第四节 办公室工作目标管理	114
【阅读参考】	117
【案例分析】	118
【基本知识点小结】	119
思考题	120
第七章 办公室工作量化管理	121
第一节 办公室工作量化管理的基本概念	121
第二节 办公室工作量化管理的基本原理	124
第三节 办公室人员职业能力测评	130
第四节 办公室工作量化管理模式	138
第五节 办公室工作程序	141
【阅读参考】	146
【案例分析】	147
【基本知识点小结】	149
思考题	150
第八章 办公室行政预测	151
第一节 办公室行政预测概述	151
第二节 定性预测	153
第三节 定量预测	155
第四节 办公室行政预测的综合分析	159
【阅读参考】	164
【案例分析】	166



【基本知识点小结】	167
思考题	168
第九章 办公室行政运筹	169
第一节 办公室行政运筹概述	169
第二节 线性规划法	173
第三节 决策树法	175
第四节 库存模型	177
第五节 网络计划技术法	179
【阅读参考】	182
【案例分析】	184
【基本知识点小结】	186
思考题	187
第十章 办公室时间运筹	188
第一节 办公室时间运筹的基本概念	188
第二节 办公室时间运筹策略和方法	191
第三节 办公室时间运筹效率	193
【阅读参考】	198
【案例分析】	200
【基本知识点小结】	202
思考题	202
第十一章 办公室调研统计与分析	203
第一节 办公室调研	203
第二节 常用的办公室调研方法	206
第三节 办公室统计整理与图示	211
第四节 统计指标的计算	218
【阅读参考】	223
【案例分析】	224
【基本知识点小结】	226
思考题	227

第十二章 办公室机构的内部管理	228
第一节 办公室内部的管理方式	228
第二节 办公室内部的考勤与绩效考核	231
第三节 办公室人员配备	233
第四节 办公室内部各类主要人员的岗位职责	235
【阅读参考】	242
【案例分析】	242
【基本知识点小结】	243
思考题	243
第十三章 办公经验积累	244
第一节 办公室邮件收发	244
第二节 领导活动安排	246
第三节 常用办公技能	248
【阅读参考】	257
【案例分析】	258
【基本知识点小结】	259
思考题	259
第十四章 办公室沟通技巧	260
第一节 沟通概述	261
第二节 有效沟通	263
第三节 办公室沟通技巧	269
【阅读参考】	273
【案例分析】	276
【基本知识点小结】	277
思考题	277
第十五章 办公室接待工作与职业礼仪	278
第一节 办公室接待工作概述	278
第二节 接待工作中的有关禁忌	282
第三节 办公室人员的仪表、着装和语言	284



第四节 使用电话、手机、E-MAIL 的礼仪规范	287
第五节 宴请、参观游览的礼仪规范	290
【阅读参考】	292
【案例分析】	293
【基本知识点小结】	294
思考题	295
 第十六章 办公环境管理	296
第一节 办公环境管理的意义和内容	296
第二节 办公环境的布局与布置	299
第三节 各种办公环境因素的控制	306
第四节 办公物材的管理	311
【阅读参考】	313
【案例分析】	314
【基本知识点小结】	315
思考题	316
 第十七章 办公室外事	317
第一节 外事工作和外事礼仪的原则	317
第二节 外事邀请	319
第三节 办公室外事接待	322
第四节 外事洽谈	326
【阅读参考】	330
【案例分析】	330
【基本知识点小结】	332
思考题	332
 第十八章 办公室文献检索与文档管理	333
第一节 文献检索与文档管理的重要性	333
第二节 文献收集与分类	335
第三节 文献储存与使用	335
第四节 档案管理实务	336

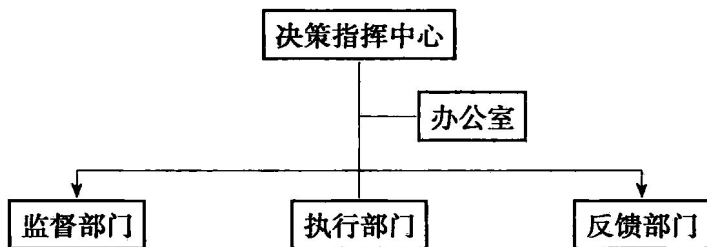
第五节 文档一体化	339
【阅读参考】	345
【案例分析】	346
【基本知识点小结】	347
思考题	348
第十九章 办公室公共关系	349
第一节 公共关系社交技巧与艺术	349
第二节 公共关系演讲的技巧与艺术	352
第三节 公关谈判	355
第四节 公共关系危机管理	359
【阅读参考】	362
【案例分析】	363
【基本知识点小结】	365
思考题	365
第二十章 旅行安排	366
第一节 公(商)务旅行的安排	366
第二节 员工集体旅游的安排	371
【阅读参考】	380
【案例分析】	381
【基本知识点小结】	382
思考题	382
第二十一章 办公室安全工作	383
第一节 办公室安全工作的意义	383
第二节 泄密的防范和查处	389
第三节 保卫工作	393
【阅读参考】	396
【案例分析】	397
【基本知识点小结】	398
思考题	399



第二十二章 办公室常用公文写作	400
第一节 公文的特点和作用.....	400
第二节 公文的行文规则.....	402
第三节 公文的种类与格式.....	404
第四节 常用公文的写作.....	405
【阅读参考】.....	414
【案例分析】.....	416
【基本知识点小结】.....	417
思考题.....	418
 参考文献	 419

无处不在的办公室

在现代社会生活中,为了更好地实现管理目标,一个组织的管理体系一般由四种机构组成(见图引-1):一是领导决策部门,通常又称为“领导班子”,它是单位的决策指挥中心;二是执行部门,包括组织的各种职能机构,共同组成贯彻领导决策的执行系统;三是监督部门,其主要作用是检查、监督执行部门贯彻实施领导决策的活动;四是反馈部门,其主要作用是收集各种信息并加以分析处理,向领导提供决策参考资料。中国目前的管理系统基本体现了这种现代管理形式。中国各级党政机关及各类企事业单位一般都设有办公室(厅),如政府机关的某某局办公室、企业的厂长办公室、学校的校长办公室、医院的院长办公室等。办公室相对决策指挥中心,是综合办事机构;相对执行部门,是协调平衡的枢纽;相对上、下级单位及本系统外的其他单位,是信息网络的中心;在没有专门设立监督机构和反馈机构的单位,办公室兼有监督和反馈的作用。因而,办公室是单位的综合管理部门,具有多功能的性质,既要掌管行政事务,又要参与政务活动,明显地有别于其他各类部门,具有其自身的特殊性。



图引-1 组织管理系统

第一节 办公室的含义及分类

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”,可以理解为去他“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,指直属于该单



位行政领导的“办公室”，其和其他机构一样，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，记者则可以认为其办公室就是新闻编辑室，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，有两种含义：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办理行政性事务的办事机构，是设在领导身边、直接为领导服务的综合部门，是沟通上下、联系左右的枢纽和桥梁，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，在中国大的一般称办公厅，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。中国办公厅（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、立法机关办公室、司法机关办公室、行政机关办公室。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），司法机构办公室（厅）指法院、检察院的办公室（厅）等，行政机构办公室（厅）指各级政府及其职能机构的办公室（厅）。群众团体系统办公室指各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。

第二节 办公室工作发展历史简介

提到办公室工作，人们很容易会联想到秘书工作，两者之间存在密不可分的联系。在中国历史上，虽然“办公室”这样的词汇出现得比较晚，但与其性质相近的工作却古已有之。原始社会末期，“巫”、“祝”、“贞人”帮助酋长开展祭祀，进行占卜，负责记录和整理文书，这些活动在古代社会生活中占有重要地位，需要专门人员辅助工作。商周时期，有了确切记载的史官，负责为君王起草文件，商末出现了太史寮这样的带有辅助性

质的机构。到了西周,史官的工作与商朝又有不同,包括起草公文、掌管文书、协助处理政务及记录时事。在秦朝中央机构中,开始设置御史大夫,其主要职责为代皇帝接受百官的奏章、起草文书等,具有办公室工作的性质。汉朝设有尚书官职,负责在殿中主管收发文书并保管图籍。东汉后期设立秘书监,到南北朝升为秘书省,此后地位、职责历经变动,一直沿用到宋朝。清朝康熙帝时设立南书房,参与国家政务的处理。雍正帝时设立军机处,处理紧急军务,辅佐皇帝处理朝政。总之,封建社会各个朝代,都有负责类似办公室工作的人员或机构。

1911年,孙中山领导的辛亥革命推翻了清王朝的统治,建立中华民国,总统府设立秘书处,办公室建制正式推行,此前的封建王朝中虽也有“秘书监”、“秘书令”这样的称谓,但国民政府的秘书处是第一个以“秘书”命名的真正的秘书机构。新中国成立后,政务院成立了秘书厅,秘书长“协助政府主席执行政务”,后来秘书厅逐渐改为办公厅。同时,各级政府、社会团体、企事业单位等也都设有与办公室(厅)同类性质的机构。

在国外,办公室机构同样普遍存在,以美国为例,在艾森豪威尔出任总统期间,设立了白宫办公厅,目的是为提高白宫的办事效率,使总统摆脱繁重日常事务,从而专注于国家大事。这一机构自此沿用至今,并体现了巨大的价值。白宫办公厅在辅助总统处理国事方面所发挥的作用是巨大的,有人甚至说白宫办公厅主任是整个白宫里除美国总统外最有权力的人,小到照顾总统的饮食起居,大到针对某一问题在总统、民众、国会、内阁中间协调和斡旋,事无巨细,都需要白宫办公厅出面解决,其工作表现直接关系到总统事务的处理结果。白宫办公厅恐怕是世界上权力最大、责任最重,同时也是最为劳心费神的办公室机构之一。

综上所述,古今中外,杰出的领导、高效的管理,离不开为之服务的办公机构。一个明智的领导者必然任用能干的办公室主任。办公室工作是普遍存在的,办公室管理业已成为各类组织管理活动中不可缺少的一部分,为组织的高效运转作出了很大的贡献。同时,办公室管理在理论和实践的基础上也逐步走向科学化、规范化,不断取得进步和完善。在办公室管理发展过程中总结出来的很多方法、原则,都具有普遍意义,其指导作用在办公室工作中日益得到体现。

第三节 办公室管理的概念

研究办公室管理,首先要了解管理的概念。什么是管理,随着时代与环境的变化,人们所持的看法也不尽相同,这源于人们分析问题时所选取的角度的不同。然而,人们对于管理的基本理解还是一致的,管理就是通过计划、组织、领导、控制,运用组织人力、物力、财力等各种资源,协调组织成员的行为,有效地完成组织目标的过程。随着管理学的发展与完善,管理学理论在社会管理的各个方面都发挥了巨大的作用,同时也形成