

办公室人员培训规划教材 | 总主编◆周蓓新



新编 办公室 工作实务

案例导入+知识点介绍+案例分析

主 编◎赵爱华 周蓓新
副主编◎王 平 赵 蕾 郝江波

Xinbian Bangongshi
Gongzuo Shiwu

 中国纺织出版社

办公室人员培训规划教材 | 总主编◆周蓓新

美 装 封 内



新编办公室 工作实务

案例导入+知识点介绍+案例分析

主 编◎赵爱华 周蓓新
副主编◎王 平 赵 蕾 郝江波

Xinbian Bangongshi
Gongzuo Shiwu

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书由多年从事文秘教学的高校教师和具有多年办公室工作经验的秘书人员联合编写。全书按照“案例导入+工作知识介绍+案例分析与点评”的模式，一方面介绍办公室“硬件”——设备的配置和使用，如办公环境的布置，现代办公设备的使用等；另一方面介绍办公室“软件”——各种文体的写作、信息处理、文书与档案、会务与接待等，内容基本涵盖了办公室工作的各个方面。

本书既可作为各类学校文秘专业的教材，也可作为办公室工作人员的参考书。

图书在版编目（CIP）数据

新编办公室工作实务 / 赵爱华，周蓓新主编. —北京：
中国纺织出版社，2015.1

ISBN 978-7-5180-1173-5

I. ①新… II. ①赵… ②周… III. ①办公室工作—基本知识 IV. ①C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 247369 号

策划编辑：刘 丹 特约编辑：俞坚沁 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2015年1月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：22.25

字数：361千字 定价：48.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

preface

在大学生就业形势越来越严峻的今天，能否具有一技之长已经成为用人单位招聘的一个重要指标，而初入职场的人能否快速熟悉工作岗位、尽快掌握工作技能则是单位决定去留的一个重要参考内容。面对上述问题，本书也许能为你提供一些有效的帮助。

本书由多年从事文秘教学的高校教师和具有多年办公室工作经验的秘书人员联合编写而成。它的内容不同于传统的秘书学教材，也不同于单纯的办公室工作手册，而是融合了二者的长处，既有对秘书工作知识的讲解，也有对办公室实际工作内容的分析和总结。

本书的体例是“案例导入+工作知识介绍+案例分析与点评”模式，每一章、每一节都根据该章节的知识设计了具体的案例，在知识讲解之后，再结合所讲知识对案例进行详细的分析和探讨。力求通过这样的方式，让准备从事或刚刚从事办公室工作的人能够在了解秘书工作基本知识的基础上，很快熟悉和掌握办公室的工作技能，从而在竞争中站稳脚跟。

本书共设十章，其中既包括对办公室“硬件”设备的配置和使用，如办公环境的布置，现代办公设备的使用等的介绍，也包括对办公室“软件”内容的传授，如各种文体的写作、信息处理、文书与档案、会务与接待等，内容基本上涵盖了办公室工作的各个方面。因此，本书既可以作为各类学校文秘专业的教材，也可以作为办公室工作人员的参考书。

本书由华北科技学院赵爱华、周蓓新主编，王平、赵蕾、保定学院郝江波副主编。具体编写分工如下：赵爱华编写第二章、第八章，周蓓新编写第三章，王平编写第六章、第九章、第十章，郝江波编写第一章、第四章、第五章，赵蕾编写第七章。周蓓新提出编写思路，设计编写大纲；赵爱华设计具体编写体例并负责全书统稿。

本书在编写过程中，参考了大量的秘书学教材和办公室实务方面的专业书籍和资料，吸收、借鉴、引用了其中的一些观点、材料和案例，并融入了我们的一些认识和理解，为行文方便，未能在书中一一注明。在此，谨向相关作者表示由衷的感谢！

由于时间的仓促和编者水平的限制，本书在编写过程中难免存在一些疏漏和错误。不当之处，恳请各位专家学者指正，也希望广大读者不吝赐教。

编者

2014年11月

目 录

contents

第一章 办公室工作概述

- 第一节 办公室工作的内容.....2
- 第二节 办公室工作的特点.....6
- 第三节 办公室工作人员应具备的素质与技能.....11
- 第四节 办公室工作人员的工作方法与技巧.....19

第二章 办公室常用文书写作

- 第一节 常用行政公文写作.....30
- 第二节 常用事务文书写作.....41
- 第三节 常用财经文书写作.....53
- 第四节 常用公关文书写作.....64

第三章 办公室日常文书处理

- 第一节 办公室日常文书处理工作.....76
- 第二节 办公室日常收文处理.....82
- 第三节 办公室日常发文处理.....103
- 第四节 办公室日常文书管理.....114

第四章 办公室会务工作

- 第一节 会务工作概述····· 128
- 第二节 会议前期的筹备工作····· 134
- 第三节 会议中期的服务工作····· 141
- 第四节 会议后期的整理工作····· 147

第五章 办公室日常接待工作

- 第一节 接待工作概述····· 152
- 第二节 接待工作程序····· 159
- 第三节 接待方法与技巧····· 166
- 第四节 接待礼仪····· 172

第六章 商务活动实务

- 第一节 商务会谈与签约仪式····· 178
- 第二节 庆典活动与剪彩仪式····· 184
- 第三节 新闻发布会····· 190
- 第四节 开放参观与商务宴请····· 195
- 第五节 商务旅行····· 203

第七章 办公室信息工作实务

- 第一节 信息的收集····· 210
- 第二节 信息资料加工····· 218
- 第三节 信息传递与反馈····· 225
- 第四节 调查研究工作····· 232

第八章 办公室日常事务工作

- 第一节 办公环境的设置与管理·····242
- 第二节 办公室时间管理·····249
- 第三节 接打电话与处理邮件·····256
- 第四节 印信与值班工作·····263

第九章 办公室档案管理

- 第一节 档案收集工作·····274
- 第二节 档案整理工作·····278
- 第三节 电子档案的管理·····293

第十章 常见办公设备的使用

- 第一节 打印机的使用·····302
 - 第二节 复印机的使用·····313
 - 第三节 传真机的使用·····319
 - 第四节 扫描仪的使用·····326
 - 第五节 刻录机的使用·····336
- 参考文献·····346

办公室工作概述

办公室的含义有两种：一指办公的屋子，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；二指工作机构，是党政机关、社会团体和企事业单位内设的办理行政事务的办事机构，是直接为领导群体管理与决策服务的综合部门，是领导层日常工作的重要辅助性机构，具有沟通上下、联系左右的枢纽和桥梁作用。本书所阐述的办公室自然是指后者。

办公室的具体名称、人员的多少，会因单位、部门情况的不同而有所差异，但其职能和性质大体上是相同的。办公室工作内容具体包括：文书及档案管理工作、会务工作、接待工作、信息工作、商务活动安排工作和事务性工作等。

本章内容主要包括：办公室工作的内容及其特点，办公室工作人员应具备的素质与技能，同时介绍办公室工作人员的工作方法与技巧。

第一节 办公室工作的内容

案例导入

江彬大学毕业后，应聘于某公司的行政办公室工作，在试用期间，行政总监李明没有给他安排具体工作，而是让他熟悉熟悉公司的情况再说。江彬每天在办公室复印文件、接打电话、为其他工作人员帮忙，有客户来访时端茶送水，迎来送往。在江彬看来，自己每天杂事不断，但是正事没有，工作内容与自己所学的计算机专业不搭边。一段时间后，江彬的情绪非常低落，工作也常出纰漏，多次受到部门经理的批评。

办公室作为党政机关、社会团体和企事业单位内设的办理行政事务的办事机构，是直接为领导群体管理与决策服务，是领导层日常工作的重要辅助性机构，其规模、名称，因级别、地方及单位不同而不尽相同，大的称办公厅，小的一般叫办公室。我国办公厅（室）的类型，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。办公室无论名称、大小如何，其职能和性质大体上是相同的，都是为本单位、本部门领导的管理决策工作直接服务，承担着承上启下、协调左右的重要任务。办公室工作的内容因其所属组织、所承担的中心任务的不同而略有不同，可以概括地分为以下几类。

一、文书及档案管理工作

（一）文书工作

文书工作是办公室的一项经常性的基础工作，文书工作包括文书写作及文书处理工作。

1. 文书写作

办公室工作人员要负责常用的行政公文、事务文书、公关文书的起草和写作。

(1) 行政公文：是公务文书的简称，是人类在治理社会、管理国家的公务实践中使用的、具有法定权威和规范格式的应用文。国家行政公文有命令（令）、议案、决定、意见、公告、通告、通知、通报、报告、请示、批复、函、会议纪要。

(2) 事务文书：是指党政机关、社会团体和企事业单位用于处理日常事务的实用文书，包括计划、总结、调查报告、简报、规章制度、讲话稿、会议记录、述职报告等。

(3) 公关文书：是政府机关、企事业单位、人民团体等组织用来汇报、反映、沟通情况和交流经验的一种应用文，包括邀请函、企划书、新闻稿、广告、祝词、答谢词等。

2. 文书处理工作

文书处理工作包括收文处理、发文处理和办毕文处置三项内容。

(1) 收文处理：是指对来自本机关之外的文书所实施的处置与管理活动，包括签收、登记、拟办、批办、承办等环节。

(2) 发文处理：是指机关内部为制发文书所进行的创制、处置和管理活动，包括交拟、议拟、撰拟、审核、签发、印制、用印、登记、发文等环节。

(3) 办毕文处置：是对所收文和所发文进行的后续处理工作，包括立卷、清退销毁等环节。

(二) 档案管理工作

档案管理工作是指档案的收集、整理、保管和提供利用等事务，随着办公自动化的普及，电子文档的收集、整理、存档工作也应运而生。

二、会务工作

开会议是机关、企业、事业单位最常采用的重要工作方法之一，办公室是会议的主要组织部门和承办部门。办公室工作人员要做好会前准备工作，包括发送会议通知、预订会议室、拟订会议议程和日程、确定会址、安排食宿、会前检查等；做好会议报到、会议记录、会议期间的信息沟通、会议值班、保卫、娱乐等会中服务工作；做好安排参会人员离场返程、会议文件资料的清退和立卷归档、会议经费的结算、会议总结等善后工作。

三、接待工作

办公室是一个单位的“窗口”，经常负责接待各级各类的来访者，来访对象

内容也涉及方方面面，接待工作也是办公室常规的基础工作。办公室工作人员必须熟悉接待规定，掌握接待规格与接待工作的基本程序及事务内容，做好接待前的准备工作，接待过程中要遵循平等待人、礼貌周到、热情细致、勤俭节约、严守机密、确保安全的接待原则。对于无约来访的不速之客，更要注意接待的方法和技巧。

四、商务活动安排工作

随着经济的发展，企事业单位的商务活动日益频繁，商务活动的安排也构成了办公室重要的工作内容，主要包括商务会谈、签约仪式、庆典活动、剪彩仪式、新闻发布会的筹办，相关商务活动文件的拟制，商务宴请、商务旅行的设计、安排，以及开放参观活动的统筹规划和落实等。

五、信息工作

信息工作是办公室工作的一项重要内容，办公室信息工作包括信息的收集、整理、加工、传递和反馈。办公室工作人员要注意信息收集的方法，注意围绕中心工作、重点工作开展调查研究，提供高质量信息，并能够把握报送信息的最佳时机。

六、事务性工作

办公室事务性工作非常繁杂，却也构成办公室工作非常重要的一环。办公室事务性工作主要包括如下内容。

（一）办公环境管理

营造良好的工作环境，有利于提高工作效率和树立组织良好的对外形象，办公室环境要时刻保持清洁、有序。办公室工作人员要合理布置办公室，使设备、物品放置适当、整洁，取用方便，维护办公场所和办公设备的安全，并做好紧急情况的应对和事故记录工作。

（二）工作日程安排

办公室工作人员要科学合理地安排和管理领导的工作日程。编制日程表时需要区分工作的性质，分流工作的轻重缓急，判断工作的先后次序，恰当运用时间管理的方法，合理分配精力，有效地利用时间，提高工作效率，科学有序地完成工作任务。同时，还要负责日程表的落实，处理工作安排的变更与调整。

（三）通信联络工作

电话和电子邮件是办公室内外联系的重要工具，办公室工作人员要懂得电话礼仪和通话技巧，正确接听和拨打电话，正确处理通话中出现的问题；能够制作电话记录表，并简洁、完整、准确地记录电话，及时送达领导和有关人员；能够使用网络收发电子邮件和高效利用网络。

（四）印信工作

印章是一个机关、一个单位合法存在的标志和职权的象征，具有标志作用、凭证作用和权威作用。印章一般由办公室工作人员保管，要刻制标准化的印章，严格管理、使用好印章，建立严格的用印制度；盖有印章的信证材料是一个机关、一个单位对外联系交流的凭证，印章使用要严格遵循程序。

（五）值班工作

值班工作是办公室为了保证组织及时获得准确信息，进行正确决策以及出于安全防范的需要而开展的经常性工作。值班时，要做到随时接受、传达上级领导的指示，处理相关突发性事件，完成领导临时交办的事项，并关注和落实防火、防盗等安全保卫事项等。

（六）现代办公设备的维护与保养

随着办公自动化的推广，现代办公设备成为开展办公室工作不可或缺的工具，办公室工作人员在使用现代办公设备的同时，也要注意现代办公设备的维护与保养。现代办公设备包括计算机、打印机、计算机网络设备、传真机、复印机、数码复印机、多功能一体机、数码相机、数码摄像机、激光影碟机、扫描仪、光盘刻录机、投影仪、电子白板、碎纸机、刻字机等。要制定相关的使用及维护制度，制作相关的登记表格。要能够处理简单的设备故障，保证设备的正常运行。

七、其他工作

除了以上工作之外，办公室还要承担大量的其他工作，凡是其他部门或职责不清的工作，办公室都要主动承担起来，堪称“不管部”，如活动或事务的协调工作，受命的督察、检查工作等。办公室因职务层次、工作职责和服务对象的不同，工作内容还会包含其他内容。

案例分析与点评

本节“案例导入”中的江彬应该正确认识办公室的工作。

办公室是为本单位、本部门领导直接服务，承上启下、协调左右的综合办事机构。

办公室工作的内容因其所属组织、所承担的中心任务的不同而略有不同，大致包括文书及档案管理工作，会务工作，接待工作，商务活动安排工作，信息工作，办公环境管理、工作日程安排、通信联络工作、现代办公设备的维护与保养等办公室事务工作。对于刚刚入职的办公室工作人员，必须要先从熟悉工作环境开始。办公室工作虽然琐碎，但这些杂事却是维持组织正常运转不可缺少的，一丝的疏忽与纰漏都有可能产生严重的不良后果。熟悉办公室环境和组织工作情况后，办公室还是可以成为年轻人施展才能的空间的，像办公室工作中的信息工作、通信联络工作、办公设备维护与保养等都需具备计算机相关专业知识才能完成得更好。江彬作为刚入职的办公室新人，应该充分了解办公室工作的内容，明确办公室工作的重要意义，从做好最基本的事务性工作开始，将理想和自我价值的实现与做好本职工作结合在一起。

第二节 办公室工作的特点

案例导入

入职一年多来，秘书小王觉得自己态度端正，工作认真，即使加班加点也要把领导交办的事项完成，可是这么努力的工作，却总是得不到领导的认可。小王回想自己的工作状态：事务一项接着一项，有时及时快捷完成的工作，上报给领导，领导却看都不看；有时严格遵照领导的话来处理事情，结果反而不合领导的意思。总之，说话办事好像总是不在点上，由此造成了工作中的很多疏漏和失误。

办公室是一个单位或组织工作运转的轴心，是领导联系各方的纽带，是上下级之间沟通的桥梁，是一个单位或组织的对内、对外的窗口和门面，办公室大都具有办文、办会、办事、沟通协调等职能，要参与政务、协调事务、做好服务，繁杂的工作内容决定了办公室工作具有辅助性、服务性、综合性、机要性、事务性等特点。

一、辅助性

领导或领导机构的决定、决议从出台到落实，需要一系列的配套辅助工作，这是办公室存在的重要原因。换言之，办公室工作是从属于领导工作的一部分，办公室自身不能独立存在，它是为了保证领导机关和领导顺利进行工作而设立的。本质上说，办公室的全部活动内容都是对领导工作起辅助作用。所以，办公室工作人员只能根据领导的决定和指示精神办理事务，而不能代替领导做决定。对本单位工作中的问题可以提出解决的方案，但这些方案只有经过领导研究决定采用后，才可以作为领导机构的决定、决议去执行，而不是作为办公室的决定去执行。即使是办公室本身的某些工作制度也是如此。例如，文书处理制度、档案管理制度、群众来信、来访制度等，办公室可以作出决定让下级部门执行，但在正式决定之前，必须由分管办公室工作的领导审批。有些重大问题，还须经过领导班子集体研究决定，以保证这些决定便于各级领导工作，而不是妨碍领导工作。办公室虽然要参与领导班子研究各种工作问题，但是只有发言权，没有表决权。对于领导工作中的问题，决定只能由领导者个人或领导班子集体作出，办公室不能越权决定。

领导需要办公室辅助工作主要源于三个方面：

(1) 管理所面对的对象规模大、因素众多、结构复杂、功能综合，而且这些因素永远处于变化之中，领导仅凭个人知识和经验对重大问题决策，其失误的可能性很大。因此，领导需要办公室做好相关的调研辅助工作。

(2) 各级领导主要着眼全局，抓大事，制定战略，不必也不可能事必躬亲。而且现代化生产的分工更为精细，由于时间和精力所限，每个管理层中大量繁杂的事务性工作就需要办公室来承担。

(3) 现代社会，知识更新的速度加快，一个单位、组织所涉及的知识领域比较多。在这种情况下，单位领导不可能对所有领域的知识都了解，在决策的过程中可能面临知识的不足，从而需要办公室来完成相关的辅助工作。

办公室的工作虽然是辅助性工作，但也不应该是完全被动的，而应该积极主动地配合领导工作。这种主动性体现在两个方面：一是在了解情况、掌握信息方面要积极主动。凡是与本机关、本单位工作有关的信息，都要主动地去收集，特别是对领导决策执行情况的反馈信息要及时、准确地掌握，主动向领导汇报，保证领导耳目灵敏、决策正确、指挥得力。二是对工作中的重大问题要主动提出解决方案。对于一个问题，要尽可能提出几个可行方案，以便领导选择。当然，办公室工作的内容很多，都应该积极主动地做好，但尤其要关注关键环节，如果其他工作都做得很好，而关键性的工作没有抓住、没有做好，办公室的工作就没有做到位。

二、服务性

办公室不同于其他职能部门，职能部门都有明确而具体的业务工作目标和工作范围，如机关的人事处是管理人事与劳资的，公司的营销部是负责产品销售的，学校的教务处是管理教学的等。办公室不像这些职能部门那样承担具体的业务工作，它是直接为本单位的领导及各部门服务的，因而服务工作的好坏，在一定程度上反映着办公室工作的优劣。服务性是办公室工作的又一重要特性。对于这一点，办公室工作人员一定要有清醒的认识，要忠于职守、恪守职责，全心全力为上级机关、同级单位、下级部门服务。办公室的服务性具体体现在以下四个方面。

1. 充分领会领导意图

所谓的领导意图，是指单位的主要领导、领导层或领导机关在实现其目标的过程中所提意见的实质和目的，是领导提出的工作意见的真意与核心。领导意图蕴含在文件、指示、会议发言和口头交代之中，甚至蕴含在眼神暗示、举手投足之中。要领会领导意图，既要了解上级机关的意见、政策，吃透上级精神，又要了解本单位领导的想法，包括其个性、语言习惯和知识水平等。

2. 准确、深刻地领会各项工作的目的和意义

这是实现优质服务的基础。具体表现为：

- (1) 要站在宏观的、领导的角度去对待每一件工作，而非站在局部的、个人的角度去考虑问题。
- (2) 要准确地理解中心工作，既要保证中心工作的开展，又不能延误其他工作的处理，在时间上、精力上合理分配，主次得当。

(3) 对领导指示过、交代过的工作，要件件有着落，还要发挥提醒督促的作用。

3. 明确服务对象

这里的明确服务对象，包括明了领导班子成员及其分工，明了中层干部和基层干部的有关情况，明了有关领导的性格特点、工作习惯等，明了服务对象的工作制度、工作方法甚至人员之间的关系、有无矛盾等。只有明确服务对象，才能适时、适度地提供高效优质的服务。

4. 踏实做人，务实干事

办公室工作人员要真正树立服务意识，认清自己的角色位置，端正工作的指导思想，谦虚谨慎，务实干事；绝不能自以为是，自以为高人一等，只在嘴边空喊口号；要树立主动、开拓的责任意识，对工作、对领导不能被动服从、应付了事，要有开创性，想方设法地为领导分忧、为单位办事。

三、综合性

一个单位就是一个有机整体，是由许多职能部门按一定的宗旨和系统构成的一个网络体系。而办公室在其中居于独特的位置，它不同于其他主管某一方面业务职能部门，它是单位的中枢，是网络的中心，在整个系统中起着综合主导的作用。办公室与其他部门最大的区别在于，它虽然不主管单位工作中的任何一项，却与每一项工作都密切相关，这是办公室工作综合性特点的突出表现。具体体现在以下三个方面。

1. 工作范围

办公室工作涉及本单位的全部工作。相比较而言，其他业务部门、职能部门的工作是各有分工、各有侧重的，主要是管理职权范围内的业务活动。而办公室作为领导的参谋与助手部门，就必须对领导工作范围内的各项工作，即各部门的工作都比较熟悉，对各部门的情况有透彻了解，为单位领导决策发挥辅助、协调和督查的作用。

2. 工作特点

办公室实际上是一个“联络部”“不管部”。一个部门的工作往往是专一而有所侧重的，而所有部门的工作结合起来就是综合繁复的了，而所有这些工作常常都要经由办公室通达单位领导层，也要经由办公室将领导决议传达至各部门及整个单位，就这个层面而言，以组织会议、起草发布文件、起草讲话稿等为要务的