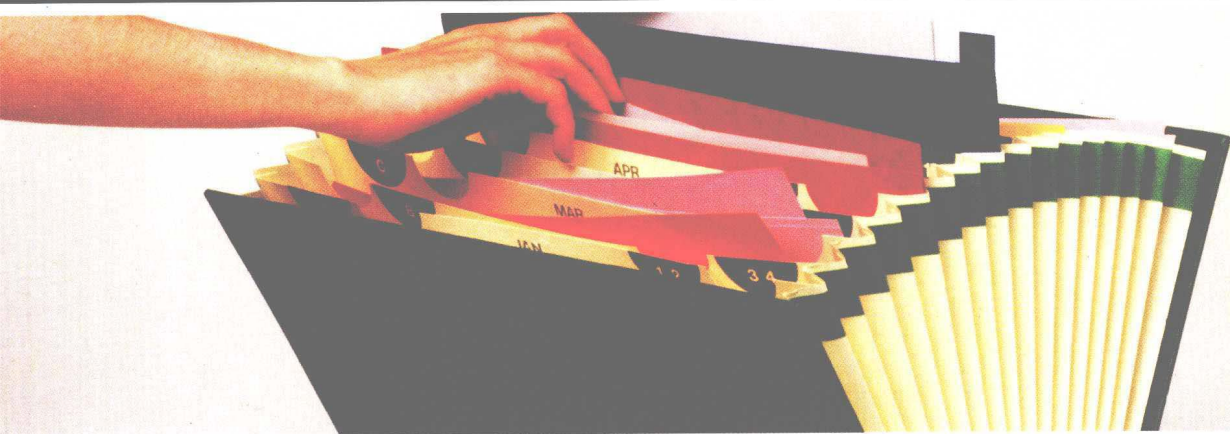


21世纪全国高职高专**秘书类**规划教材

秘书日常事务管理

SECRETARY



MISHU RICHANG
SHIWU GUANLI

金常德 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专秘书类规划教材

秘书日常事务管理

金常德 主 编
雷 鸣 韩开绯 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书根据《秘书国家职业标准》的相关要求,结合企业特别是中小企业秘书类工作的实践,选择 26 个课题进行学习与训练。内容既包括常规意义上的秘书类日常工作,又增加了一些企业行政与后勤方面的综合性事务,还补充了以往教学中常被忽略的一些礼仪性事务,并整合了媒体关系管理、客户投诉处理等内容,使教材呈现“面”上的适当拓宽,立足提升学生秘书类日常事务管理技能,拓展学生的就业能力。每个课题以“课题任务示例”、“课题任务分析”、“课题任务解决”、“课题强化训练”,“课题工具参考”的模块来构成,并强调在技能习得的同时培养学生的悟性。本书不追求传统体系的完整性,而着眼于方便教学中根据实际需要进行剪裁和组合。

本书适合作为职业院校秘书专业的专业课教材,也可作为职业院校相关专业的拓展课教材,还可作为社会读者学习和工作的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

秘书日常事务管理/金常德主编. —北京:北京大学出版社, 2010.2

(21 世纪全国高职高专秘书类规划教材)

ISBN 978-7-301-16899-8

I. 秘… II. 金… III. 秘书—工作—高等学校: 技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 017507 号

书 名: 秘书日常事务管理

著作责任者: 金常德 主编

策划编辑: 温丹丹

责任编辑: 成 淼

标准书号: ISBN 978-7-301-16899-8/C · 0565

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 世界知识印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

730 毫米×980 毫米 16 开本 14 75 印张 284 千字

2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 26.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

21 世纪全国高职高专秘书类规划教材

编 委 会

(以音序排名)

编委会主任

黄月琼：教授，苏州港大思培科技职业学院副院长

史振洪：教授、主任编辑，钟山职业技术学院新闻传播系主任

编委会副主任

李喜民：教授，郑州牧业工程高等专科学校人文系主任

王瑞成：教授，扬州职业大学文秘教研室主任

吴良勤（兼）：国家二级秘书，钟山职业技术学院文秘教研组长

委 员

蔡 黎	冯修文	关海博	韩开绯
金常德	姬兴华	黎 明	梁春燕
李 琳	李新宇	李红兰	李云芬
李 滢	李 展	李国英	李荣梅
刘红松	雷 鸣	刘慧霞	宋臻臻
邵峥嵘	王菊芬	王 军	王寅涛
王其厅	闻 杰	温 昊	徐思义
谢春红	薛周平	余红平	赵琳红
朱俊侠	周争艳	张秀兰	张 晖

前 言

《秘书日常事务管理》是北京大学出版社 21 世纪全国高职高专秘书类规划教材之一。

本教材的编写根据《秘书国家职业标准》的相关要求,结合企业特别是中小企业秘书类工作的实践,立足秘书人员日常事务管理能力的获得与训练。在内容选择上,既包括了常规意义上的秘书类日常工作,如印信事务管理、邮件事务管理、值班事务管理等,又增加了一些企业行政与后勤方面的综合性事务,如员工招聘管理、日常用车管理、日常消防管理等,还补充了秘书专业教学中常被忽略的一些礼仪性事务,如礼品事务管理、喜庆事务管理、丧仪事务管理等,同时将媒体关系管理、客户投诉处理、突发事件处理等内容整合进来。这样,本教材在内容选择上较之以往同类教材呈现了“面”上的适当拓宽,目的是借此拓展学生的就业能力,所以,本教材所说的秘书日常事务管理取之广义。同时,对于某些内容还做了较为细化的单列介绍,如名片事务管理、上司约会管理等从相关事务中独立出来,体现教材内容在某些“点”上的适当深入。

在编写体例上,本教材打破了传统的章节体例和固有顺序,以 26 个课题形式构成,不追求传统体系的完整性,而着眼于方便教学中根据实际需要进行剪裁和组合。每个课题讲解一项秘书类事务性工作,首先,以“课题任务示例”引入,给学生以感性的认识与思考,提出学习任务;其次,以“课题任务分析”过渡,在“课题任务解决”中介绍该课题应该了解和把握的基本知识(含技能描述);再次,通过“课题强化训练”来巩固课题学习,而且强调培训学生的悟性,不追求传统意义上的一定有固定答案的练习形式;最后,通过“课题工具参考”列出该课题涉及的具有工具色彩的常用表单、章则、实例等,既是学习的内容,也是便捷的工具。本教材力求行文的简洁,以求给教学活动适当的空间。

本教材在编写过程中,参阅了大量已经出版的秘书专业教材和企业行政管理等方面的读物,参考、借鉴、引用、使用了其中的许多观点、材料、案例等,为行文方便,未能在书中一一注明,一并列入书后的参考文献中。在此,谨向相关作者表示感谢!

本教材由金常德担任主编,雷鸣、韩开绯担任副主编,赵莉、张莹参编。金常德设计编写大纲和编写体例,并经教材组编会议讨论通过。具体编写分工如下:金常德编写课题 18、19、20、22、23、24、25、26,雷鸣编写课题 1、2、6、9、10、11、14,韩开绯编写课题 5、7、8、13,赵莉编写课题 12、15、16、17、21,张莹编写课题 3、4。金常德负责全书统稿,在统稿过程中对全书的内容、体例和

行文风格等进行了修改和完善。

限于编者的学力、视野和时间,本教材难免有错漏,恳请使用本教材的广大师生和社会读者提出宝贵的意见和建议,以便修订时完善,共同为提高高职高专秘书专业教学质量而努力。

编 者

2009年12月

目 录

课题 1	办公环境管理.....	1
课题 2	办公用品管理.....	11
课题 3	电话事务管理.....	23
课题 4	印信事务管理.....	31
课题 5	邮件事务管理.....	41
课题 6	名片事务管理.....	49
课题 7	值班事务管理.....	55
课题 8	日常计划管理.....	61
课题 9	日常会议管理.....	69
课题 10	日常信息管理	83
课题 11	日常文档管理	97
课题 12	上司约会管理	109
课题 13	开放参观管理	113
课题 14	接待事务管理	119
课题 15	差旅事务管理	133
课题 16	宴请事务管理	141
课题 17	礼品事务管理	147
课题 18	喜庆事务管理	153
课题 19	丧仪事务管理	161
课题 20	媒体关系管理	167
课题 21	零用现金管理	173
课题 22	员工招聘管理	177
课题 23	日常用车管理	187
课题 24	日常消防管理	197
课题 25	客户投诉处理	205
课题 26	突发事件处理	215
附录		221
参考文献		225

课题 1 办公环境管理



课题任务示例

小舒是××公司的总经理秘书。早上上班时，小舒提前 10 分钟到公司。她首先把上司办公室的窗帘拉起，窗户打开，桌面的文件按照柜架上贴的标签分类码放，把电脑下纠结的电线梳理清楚，把上司到公司就要审阅的重要文件放在办公桌中间。然后，小舒用酒精擦拭自己办公桌上的电话话筒和传真机磁头，清洁自己办公区域的地面、桌面、柜台的卫生，整理自己保管的各类文件。之后，小舒又到接待室把书架上的供阅览的资料、宣传品放回原处，码放整齐。做完这些，上班的上司和同事也陆续来到公司，开始一天的工作。

任务：

1. 秘书小舒对于办公环境的整理给我们带来了哪些启示？
2. 学会科学布置办公环境和维护办公环境的整洁与安全。



课题任务分析

保持和创造科学、良好的办公环境，是秘书人员的职责。一个和谐、美观、整洁、舒适和安静的工作场所，直接对组织的形象和绩效产生影响，有助于办公室日常工作的完成，也有利于秘书人员和上司的健康。加强对日常环境的管理，营造一个令人神静心怡的工作环境，是秘书人员一项经常性的工作。

这个示例情景中，秘书小舒对于办公环境的管理值得我们学习：首先，办公环境的管理在她已经是一种自觉的行为，每天提前 10 分钟到办公室来完成此项工作。其次，她不仅仅是整理自己的办公区域，还主动整理上司的办公室和公共办公区域，为公司创造了良好的办公环境，自然有利于提升公司的形象，提高大家的工作效率。



课题任务解决

一、基本知识

（一）布置办公环境

1. 办公室布局的类型

（1）开放式办公室

开放式办公室是包含单个工作位置组合的大的空间。每一个工作位置通常包

括办公桌、纸张和文具的存放空间、文件的存放空间、椅子、电话、计算机。工作位置可能用屏风分开，以吸收噪音和区分不同的工作组。

办公空间开放式设计也称“办公室美化布置”或“办公室模式设计”。它不像传统的封闭式办公室那样有固定分隔的独立空间，而是在开放的办公场地根据需要利用可移动物体随机确定工作间的位置。

(2) 封闭式办公室

封闭式办公室是按照办公职能设置分隔式的若干个相对独立办公室。封闭式办公室的设计原则主要考虑常规办公室业务活动的各种因素，如人员、业务特点、职能、设备、空间等因素的稳定性，相关业务处理的连续性和系统性。

开放式办公室与封闭式办公室各有其优缺点，见表 1-1 所示。

表 1-1 开放式办公室与封闭式办公室的优缺点比较

办公室类型	优 点	缺 点
开放式办公室	1. 灵活应变，工作位置能随需要而移动、改变 2. 节省面积和门、墙等，节省费用，能容纳更多的员工 3. 易于沟通，便于交流 4. 易受监督，员工的行为容易得到上司的督查 5. 容易集中化服务和共享办公设备	1. 难保机密 2. 很难集中注意力，员工容易受电话、他人走动等干扰 3. 房间易有噪音，如说话声、打电话和操作设备声易影响他人 4. 员工难于找到属于自己的私人空间
封闭式办公室	1. 比较安全，可以锁门 2. 易于保证工作的机密性 3. 易于员工集中注意力，从事细致或专业工作 4. 易于保证隐私，明确办公空间由自己使用	1. 费用高，墙、门、走廊等占用空间多并要装修 2. 难于监督工作人员的活动 3. 难于交流，员工被分隔开，易感觉孤独

2. 办公室布置的原则

(1) 方便

秘书人员应当将自己的座位设在能够清楚看到出口的地方，客人在进入上司办公室时最好能先经过秘书人员的办公桌。不过，秘书人员应当避免自己的座位与上司面对面。

(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上司的情绪都会有所影响，所以对上司办公室来说，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。



小提示

上司的座位应当设在从门口不能直接看到的地方。

(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人员的重要职责之一，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。

3. 办公室布局需要考虑的因素

在设计办公室结构和布局时，需要综合考虑多种因素，见表 1-2 所示。

表 1-2 办公室布局需要考虑的因素

办公室布局需要考虑的因素	具体要求
职工的人数	人数多，需要的空间就要大，费用也要增加
购买或租用的面积	面积越大，费用也越高，尤其是在一些城市的中心地带，地价昂贵必须仔细斟酌
机构的建制和办公空间的分类	如需要多少个部室，各部室的工作性质和职能
组织经营的性质或内容	● 接待区一般安排在离门较近的区域，总经理办公室一般不在大门旁边 ● 带有生产车间企业的办公区一般离门较近，离车间相对远一些，而商店的办公室通常不会安排在商店的大门旁边
部门间的工作联系	应当确保科学有效地实施工作流程，减少或避免不必要的重复与浪费。如将业务相关联、相衔接的部门安排为近邻，减少工作人员和文件流动的次數和距离
办公室的间隔方式	应当符合工作的需要和保密的需要，如开放式办公室的设计能增强人们的交流，而封闭式办公室的设计则易于保密
走廊、楼梯、通道的宽窄和畅通	应当符合安全需要，并安排好公用区域
设计的灵活性	办公室要根据组织的发展变化，在设计上讲究灵活性，如采用容易站立、移动或拆除的间隔物等，以便办公室的设计和改变更为便利
办公室的布局	应当按工作流程和职位进行安排，讲究合理有序，互不干扰

续表

办公室布局需要考虑的因素	具体要求
办公用具	● 使用同样大小桌子,可增进美观,并促进职员相互平等感 ● 办公桌的排列应当按照直线对称的原则和工作程序的顺序,其线路以最接近直线为佳,防止逆流与交叉现象 ● 设计要精美适用,坚固耐用,适应现代化要求 ● 同一区域的档案柜与其他柜子的高度一致,以增进美观 应当根据不同工作性质,设计不同形式的办公桌、椅
办公室的光线	自然光应当来自桌子的左上方或斜后上方
员工位置安排	主管座位应当位于员工座位之后方,使主管易于观察工作地点发生的事情,同时不因领导者接洽工作转移和分散工作人员的视线和精力
常用办公设施和设备	● 装设充足的电源插座,供办公室设备之用 ● 常用的设备与档案应当置于使用者附近,切勿将所有的档案置于靠墙之处,档案柜应当背对背放置。电话最好是 5 平方米空间范围一部,以免接电话离座位太远,分散精力,影响效率 ● 公用设备如饮水机等应当摆放在交通便捷的公共区域

4. 办公室布置的程序

(1) 确定各部门员工工作位置

对各部门的业务工作内容与性质加以考察与分析,分析不同部门业务特点对于办公条件的要求,明确各部门及各员工间的关系,以此为依据确定每位员工的工作位置。

小提示

确定员工工作位置主要考虑四个方面:一是面积、空间的大小;二是人员流动的频率;三是声音对办公效率的影响;四是需要设备及家具量的多少。

(2) 设定各部门员工工作空间

列表将各部门的工作人员及其工作性质分别记载下来。按工作人员数额及其办公所需的空间,设定其空间大小。通常办公室的大小因个人工作性质而异。但一般而言,每人的办公空间,在 $3\text{m}^2 \sim 10\text{m}^2$ 之间即可。

(3) 选配办公家具及设施

根据工作需要,选配相应的办公家具、设施和装饰等,并列表分别详细记载。办公室中使用的所有家具应当符合健康要求和安全标准。大多数办公室通常提供给每一个工作人员下列的家具:办公桌、椅子和其他办公使用的设备。办公室的装饰应该仔细考虑专业化及认真工作的外观,另外,愉快的工作环境对工作人员



有积极的作用,使他们感到工作场所是愉快的,也是一个激励因素。

小提示

当计划办公室装饰时,应该考虑下列因素:

- 颜色——特定的颜色促进平静的工作气氛。
- 植物——会使办公室让人感到受欢迎。
- 图片——能使裸露的墙壁更吸引人,有关团队的鼓励标语和成果图片,能表现一个公司的团队精神。

(4) 绘制办公室座位位置图

绘制办公室座位布置图,并征询部门人员的意见,根据意见修改设计,完善办公室布置图,然后依图布置。

(5) 合理安放设备

在安放办公设备时要考虑以下几个方面:

① 采光。在办公室中提供良好的光照非常重要,从窗户进来的自然光是非常好的光源,但强烈的阳光则太耀眼,特别是照在计算机屏幕上效果更差。窗户上需要安装百叶窗来遮挡日光。

② 温度。温度控制应该在 $20^{\circ}\text{C}\sim 25^{\circ}\text{C}$ 为宜。这能保证工作人员在舒适的环境下有效地工作。大多数办公室有中央空调系统,以维持办公室中适合的工作环境。但是还应该经常通风,保证良好的空气质量。

③ 通风。设置可打开的窗户,通风换气有利于员工的身体健康。但装修办公室时还应该注意避免工作区外边的噪音影响办公环境。

(二) 维护办公环境的整洁

1. 保持公共办公区域整洁

(1) 要保持上司会客室和会议室的清洁,在来访客人离开及会议结束后要及时通知保洁员进行打扫和清理。

(2) 正确使用并注意维护复印机、传真机等办公自动化设备,保持周边的整洁,发现问题自己动手或及时找人维修。

(3) 对文件柜、档案柜、书架、物品柜等公用资源要经常注意清理,对报刊、文件及公用的办公用品,用后要及时放归原处,保持整洁有序。

(4) 注意发现在办公设备、室内光线、温度、通风、噪音、通道等方面存在的有碍健康和安全的隐患,并及时提出建议或通知有关人员进行整改。

2. 保持上司办公区域整洁

(1) 每天要定时开窗通风,保持空气的自然清新,并定时测温、测湿,保持

适合上司习惯的温度和湿度。

(2) 整理上司办公室和办公桌，将文件和物品摆放整齐，文件柜、书架等要保持清洁。

(3) 经上司授权后，定期对上司的文件柜进行清理，将文件资料归类保管存放，将一些无用的文件及时清退或销毁。

(4) 对上司办公室的花卉、盆景要及时浇水、施肥、剪枝，保持其美观和生机；对办公室内的金鱼要及时喂食、清排鱼缸内的浊物，保持水质的清洁。

(5) 给上司削好铅笔，补充好办公用品，如别针、夹子等。如果铅笔、钢笔等在笔筒里摆放不规整，应该把它们码放好，并排朝手这边，以提高工作效率。

(6) 上司接待客人后，要及时对烟缸、茶具等进行清洗和整理。

(7) 确认纸篓里并无堆放的垃圾。确认钟表、日历是否指示正确。

(8) 经常对安全、卫生等状况进行检查，发现问题及时通知有关人员进行修理，时刻保持良好的状态。

3. 保持个人办公区域整洁

(1) 摆放在办公桌上的物品都应当是经常使用的，比如记录纸、铅笔、文件夹、剪刀、订书机、胶水、回形针、信封以及其他一些工作上需要的用品，应当将它们整齐地摆放在办公桌上。将不常用的东西转移到其他的地方，在伸手可及的范围内，只保留最为常用的东西。

(2) 清理过期的文件。经常对过期文件加以清理，这既节省了翻看文件的时间又腾出了空间。

(3) 充分利用办公空间。如果办公场所狭小，就要想办法充分利用每一寸空间。可以将架子安到墙上，桌子下面可以用来放文件或电脑主机。如果桌上要摆传真机、复印机和打印机等多种办公设备，可以考虑购买一台多功能的一体机。

(4) 清理旧的阅读材料。如果保存着不少无用的过期的出版物，在清理办公室杂物时将其扔掉。如果担心会丢掉重要的文章，在扔掉它们之前先浏览一下目录，将真正需要的文章剪下来。不要用太多的空间来存放出版物，这样能够缩短阅读和清理的周期。

小提示

秘书人员维护办公环境的整洁包括上述三个方面的内容，而不仅仅是指个人工作区域的环境管理。

(三) 保证办公环境的安全

1. 识别安全隐患

秘书人员首先要能识别工作环境中有碍健康和安全的隐患。办公室常见的安

全隐患主要存在于:

(1) 建筑方面的隐患。即地面、墙体、天花板、门窗等处存在的隐患,如地板凸起或打滑,墙体及天花板脱落,门窗不严等。

(2) 物理环境方面的隐患。即空气、光线、色彩、声音等方面存在的隐患,如光线过强或不足,空气混浊不清,室温太高或太低等。

(3) 办公家具方面的隐患。即办公桌椅、文件柜、书架等处存在的隐患,如办公家具摆放不当而阻挡通道,柜橱顶端堆放太多东西有倾斜现象等。

(4) 办公设备方面的隐患。即计算机、打印机、复印机、电话等设备及其操作上存在的隐患,如设备连线杂乱纠缠或磨损裸露,电器插头打火,相关设备使用中的辐射等。

(5) 消防方面的隐患。即一切影响消防工作的不利因素,如火灾报警失灵,灭火器已损坏,乱堆乱放易燃物品等。

(6) 人为的隐患。即由工作中的疏忽大意或不良习惯带来的隐患,如站在转椅上举放物品,复印时将保密原件忘在复印机玻璃板上,离开办公室不习惯锁门等。

链接

办公室常见的潜在危险

- (1) 过度拥挤。
- (2) 办公家具和设备摆放不当。
- (3) 拖拽电话线或电线。
- (4) 档案柜、橱阻挡了通道。
- (5) 家具或设备有突出的棱角。
- (6) 楼梯踏步平板破旧或损坏。
- (7) 楼梯上没有扶手或扶手已损坏。
- (8) 地板打滑。
- (9) 包裹、行李或家具挡住通道。
- (10) 由于柜橱顶端的抽屉堆放的东西太多导致其倾倒。
- (11) 没有关上的抽屉挡住通道。
- (12) 站在旋椅上取放东西。
- (13) 在一个密闭的容器里烧水和倒热水。
- (14) 在不会操作和没有指导的情况下使用设备。
- (15) 器械破损或有危险。
- (16) 拖得很长的电线。
- (17) 接线松开或损坏。

- (18) 设备未接地。
- (19) 绝缘不彻底。
- (20) 电路负荷太大。
- (21) 没有保险板或保险板松开。
- (22) 设备从桌上掉下来。
- (23) 抬举重物。
- (24) 对已发现的危险的记录不完全。
- (25) 安全出口被阻塞。
- (26) 火灾疏散注意事项不完整或没有。
- (27) 灭火设备已损坏。
- (28) 防火门被锁住、打不开或平时开着。
- (29) 用易燃材料做烟灰缸。
- (30) 清洗液随便放在屋内而且没有封口。
- (31) 许多废纸堆放在办公室内的一角。
- (32) 当发生火灾的时候, 火灾警报或灭火设备失灵。
- (33) 当被要求撤离发生火灾的建筑物时拖延或犹豫。

2. 处理安全隐患

秘书人员要定期对办公环境和办公设备进行安全检查, 及时发现和排除隐患, 做好风险防范: 第一, 要确定检查周期, 定期对办公环境和办公设备进行安全方面的检查; 第二, 发现隐患, 在职责范围内排除危险或减少危险; 第三, 如果发现个人职权无法排除的危险, 有责任和义务报告、跟进, 直到解决; 最后, 将异常情况的发现、报告、处理等过程认真记录在本企业的隐患记录及处理表和设备故障维修单上。

二、模拟演练

根据上述介绍的办公环境管理知识, 请同学们分组模拟演练一下任务示例中秘书小舒上班后对办公环境进行整理的情景。



课题强化训练

<训练 1>

随着××公司业务的拓展, 公司马上要迁入新办公大楼, 销售部的新办公室长 10 米宽 8 米, 为开放式办公室。销售部有经理 1 人, 秘书人员 1 人, 销售人员 6 人。销售部经理告诉秘书小舒, 可以任意设置隔断, 但要有一个小型会议室,



便于召开部门会议，每个人都要求办公环境要舒适、安静，方便。

假设你是秘书小舒，请根据新办公室的格局和本部门的需要合理设计办公室环境，画出示意图。

<训练2>

秘书小王每天一上班和下班前都将自己的工作区域清洁整理得干干净净、有条不紊，同时她也主动清洁整理自己常用的复印机、打印机、饮水机、档案柜、公用书架等。每当她看到复印纸抽拿零乱，公用字典扔在窗台，废纸桶满了没人倒，都及时做些清洁整理工作，以维护办公环境的整洁。

秘书小赵每天都认真清洁整理自己的办公桌，常用的笔、纸、回行针、订书机、文件夹以及专用电话等都摆放有序。下班前，她也将办公桌收拾得干净整齐，从不把文件、物品乱堆乱放在桌面上。但小王很少参与清理和维护公用区域，也常将公用资源如电话号码本、打孔机、档案夹等锁进自己的办公桌，常常使别人找不到，影响了工作。

秘书小孙上班匆匆忙忙，接待室的窗台布满灰尘，办公桌上堆的满满当当，电脑键盘污迹斑斑，上司要的文件总是东查西翻，每日常用的访客接待本也总是找不到。自己的办公桌都没有管理清楚，更无暇顾及他处。

请结合三位秘书的做法，讨论分析秘书人员要想维护和保持办公环境的整洁有序，究竟应该怎么做？

<训练3>

假设你的办公桌上有下列办公用品：电话、文具盒、便签、参考书、文件盒、信封、公文纸、订书机、复印纸、胶水、涂改液、印泥盒，文件夹。

你将如何布置你的办公桌？

<训练4>

××公司秘书小舒每周都对办公室及其所有设备进行一次安全检查，把事故苗头遏制住，对发现的隐患立即采取补救措施或报告上司，并做好记录工作。

这天又到了小舒进行安全检查的时间了，她应该怎么做呢？



课题工具参考

××公司隐患记录及处理表

序号	时间	地点	发现的隐患	造成隐患的原因	隐患的危害和后果	处理人	采取的措施

××公司设备故障维修单

时 间		发 现 人	
设备名称			
何 故 障			
维修要求		维修负责人	
预约维修时间		完成维修时间	