

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会
“十二五”规划教材

秘书职业基础、职业技术与技能训练系列

办公室事务 处理

主 编 焦名海 方有林

副主编 雷 鸣 王明丽 曾雪晴



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会
“十二五”规划教材

秘书职业基础、职业技术与技能训练系列

办公室事务处理

主 编 焦名海 方有林

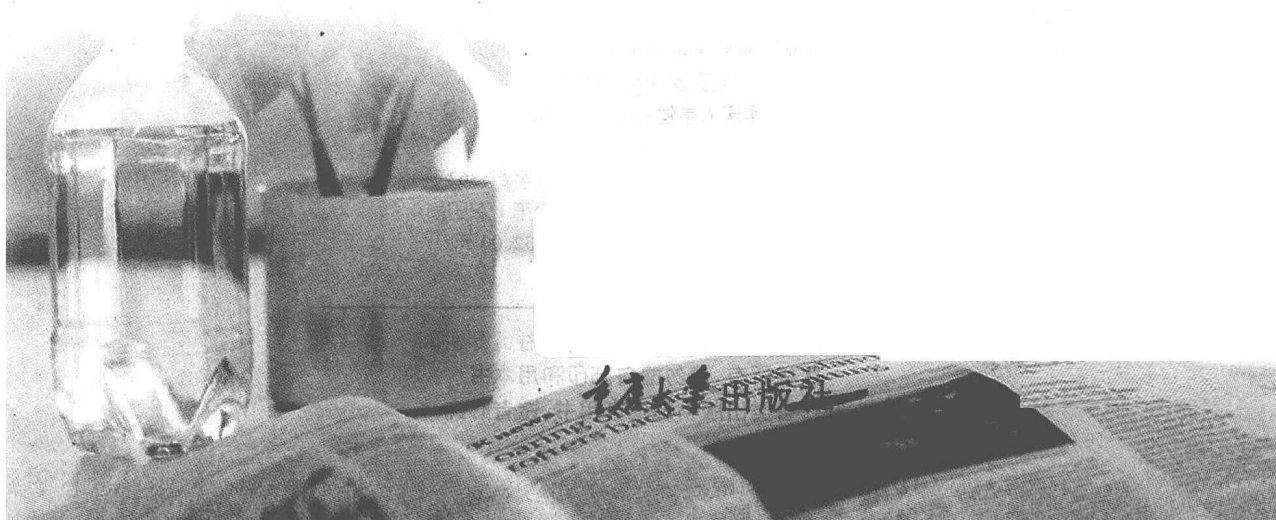
副主编 雷 鸣 王明丽 曾雪晴

参编人员(以姓氏笔画为序)

王明丽 方有林 石 澧

李 华 罗秀峰 祝学剑

焦名海 曾雪晴 雷 鸣



内容提要

办公室事务处理能力是文秘专业学生应掌握的核心能力之一。本教材以当今前沿高等职业教育课程理论为依据,采用“项目导向、任务驱动”的教材编写思想,着力突出技能的训练,具有较强的可操作性。

本书安排了13个项目,涵盖了办公室主要事务。每个项目中包括学习目标、案例导入、实训任务三大内容。在编排实训任务时,教材根据学生技能的发展规律,安排有任务描述、实训项目、实训步骤、实训要求、实训成果与检测、理论知识、相关链接、拓展练习等环节。学生通过实训任务完成,达到掌握办公室事务处理技能与知识的目的。

本书主要面向高职高专文秘、行政管理等专业的学生,也可作为文秘、行政管理专业实训教材,以及文秘工作者的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

办公室事务处理/焦名海,方有林主编 —重庆:重庆大学出版社,2010.9.

教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5624-5387-1

I ①办… II ①焦…②方… III. ①办公室—工作—高等学校:技术学校—教材 IV. ①C931.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第080043号

办公室事务处理

主 编 焦名海 方有林

副主编 雷 鸣 王明丽 曾雪晴

策划编辑 贾 曼 邱 慧

责任编辑 文 鹏 贾德伟 版式设计 贾 曼

责任校对 贾 梅 责任印制 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人 邓晓益

社址 重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编 400030

电话 (023) 65102378 65105781

传真 (023) 65103686 65105565

网址 <http://www.cqup.com.cn>

邮箱 fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆大学建大印刷厂印刷

*

开本 787×1092 1/16 印张 17 字数 362千

2010年9月第1版 2010年9月第1次印刷

ISBN 978-7-5624-5387-1 定价 32.00元

印数 1—4000

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

总主编 孙汝建

编审委员会成员

孙汝建	严 冰	郭 冬	曹千里	王金星
陈江平	杨群欢	时志明	王箕裘	李 丽
张玲莉	韦茂繁	程 陵		

编写委员会成员(以拼音字母为序)

陈丛耘	陈江平	陈 雅	冯俊伶	顾卫兵
韩玉芬	侯典牧	胡晋梅	金常德	贾 铎
焦名海	李锦昌	李强华	梁志刚	刘秀敏
卢如华	楼淑君	骆光林	丘 进	孙汝建
石高来	时志明	史振洪	施 新	宋桂友
王金星	王 茜	王瑞成	王 勇	吴良勤
肖云林	徐乐军	俞步松	杨 梅	杨群欢
余红平	余允球	向 阳	徐 静	张小慰
赵志强	钟小安	朱利萍	周爱荣	周建平

参编学校 (以拼音字母为序)

长沙民政职业技术学院
长江职业学校
福建泉州黎明职业大学
广东农工商职业技术学院
湖州职业技术学院
湖南商务职业技术学院
河北科技师范学院
河北政法职业学院
黄河水利职业技术学院
湖南大众传媒职业技术学院
华侨大学
黑龙江工商职业技术学院
嘉兴职业技术学院
荆州职业技术学院
金陵科技学院
金华职业技术学院
丽水职业技术学院
辽宁装备制造职业技术学院
连云港高等专科学校
南通大学
南通职业大学
南通农业职业技术学院
宁波城市职业技术学院

深圳信息职业技术学院
苏州职业大学
石家庄铁路职业技术学校
山西大学
四川职业技术学院
四川文化产业职业学院
绍兴文理学院
上海工会管理职业学院
山东文化产业学院
太原大学
唐山师范学院
西安航空旅游学院
扬州大学
扬州职业大学
英国密德萨斯大学
浙江经济职业技术学院
浙江商业职业技术学院
浙江金融职业学院
浙江东方学院
浙江经贸职业技术学院
钟山职业技术学院
中华女子学院
郑州牧业工程高等专科学校

总序

2006年1月,教育部下发了《教育部关于成立2006—2010年教育部高等学校有关科类教学指导委员会的通知》(高教函[2005]25号),经过调整,教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会(以下简称“教指委”)由下列人员组成:孙汝建(主任委员)、严冰(副主任委员)、郭冬、时志明、曹千里、王金星、杨群欢、王箕裘、韦茂繁、陈江平、李丽、张玲莉。

“教指委”成立以来,始终把教材建设作为重要工作来抓。设立了专业建设分委员会、师资培训分委员会、实训基地建设分委员会。由主任委员兼任专业建设组组长、专业建设分委员会主任,具体负责包括教材建设在内的文秘专业建设研究和指导工作。委员会先后召开了五次委员会会议;举办了三期全国文秘专业骨干教师培训班;建立了全国高职高专文秘专家库并开展研讨活动;承担教育部课题“文秘专业规范研制”的研究;在全国高职高专遴选和建设了三批教指委精品课程;设立了第三批文秘专业研究课题;举办了两届全国高校文秘技能大赛;对全国六百多所高校的文秘专业进行了问卷调查;等等。“教指委”始终把教材的研究与开发作为主线贯穿在这些活动中,并多次组织专题研讨,在认真调查研究、反复论证的基础上,组织编写了教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会“十二五”规划教材36种,由主任委员任总主编。经过网上公开招标、委员投票,该套教材由国家一级出版社重庆大学出版社出版。

2009年8月24—27日,由“教指委”主办、重庆大学出版社承办的本系列教材主编会在重庆召开。会议期间,主编们就高职高专文秘专业课程设置、教学目标以及本系列教材编写指导思想、编写原则、体例和编写队伍组成原则等问题进行了认真而热烈的讨论,达成了以下共识:1. 根据我国高职高专文秘专业各方向的培养目标、专业建设、课程建设的发展规律与趋势以及国家秘书职业资格证书的考证要求、用人单位对文秘人才的需求,构建编写大纲、选择编写内容、设置编写栏目。2. 教材编写以文秘专业学生应具备的基本素质、基础知识、基本职业能力、核心职业能力为依据。3. 教材使用对象以高职高专学生为主体,兼顾文秘培训和秘书行业的社会需求。4. 教材内容以“够用为度,适用为则,实用为标”为原则,给课堂教学留有发挥空间,突出主要知识点,实训举一反三,紧扣文秘岗位实际,表达准确流畅。5. 教材由秘书职业基础、职业技术与技能训练和文化素质

课程(高职高专各专业通用)两大版块组成。6.教材资料尽量使用2007年以后的新成果,保证教材内容的前沿性。7.教材采用立体开发的方式出版,除了纸质教材外,还包括教学资源网站和教学资源包。

会后,本系列教材主编积极组织力量,遴选副主编和参编者,以每本教材为单位,分别组织研讨和开展教材编写工作。

经过长期运作,本系列教材36本终于面世。其中:

(一)秘书职业基础、职业技术与技能训练课程系列23种

秘书理论与实务	秘书写作实务
涉外商务文书	文案阅读与评析
档案管理实务	社会调查实务
办公室事务处理	秘书信息工作实务
会议策划与组织	中国秘书简史
商务秘书实务	秘书岗位综合实训
秘书职业概论	秘书思维训练
领导科学与领导艺术	毕业设计(论文)写作指导
人力资源管理理论与实务	企业管理基础
秘书语文基础	市场营销理论与实务
办公自动化教程	公共关系实务
秘书心理与行为	

(二)文化素质教育系列13种

规范汉字与书法艺术	普通话训练
口语交际与人际沟通	新闻写作
社交礼仪	商务写作实训
实用美学	形体塑造与艺术修养
文化产业基础	中外文化概论
地域与旅游文化	文学艺术鉴赏
法律文书写作	

本套教材由“教指委”确定教材目录、提出编写意图、组织编写队伍、审定编写大纲、并对编写出版过程进行了全程管理、指导与监控;系列教材全体主编有丰富的教学经验和科研成果;出版社有较高的资质和声誉。全体编写者都怀有一个共同的愿望:在教指委指导下,编写出一套能全面反映文秘专业最新教学科研成果、代表文秘专业建设方向、能在较长时间内指导全国高职高专文秘专业教学的精品教材。

重庆大学出版社从领导到项目负责人,对教材的组织编写到出版一直给予高度重视和大力支持,特别是邱慧主任、贾曼老师几年来为教材辛苦奔走,精心策划、辛勤付出,其敬业精神令我们感动,我代表“教指委”及教材全体编写人员向他们深表敬意和谢意!

任何成果都是阶段性的,本套教材也不例外。但是,探索是无止境的,在教材的使用过程中,我们会发现修改的空间,在适当的时候,我们还可以对教材做适当的修订,使之日臻完善。

教育部高等学校高职高专文秘类专业教学指导委员会
华侨大学华文学院院长、教授

孙汝建

2010年6月16日于厦门

随着社会经济的发展,近年来办公室文秘人员的需求量一直排在人才需求榜前列,文秘职业要求也由“写作型”转为“事务型”。《办公室事务处理》课程是高等职业技术学院文秘专业的一门必修的职业能力核心课程。该课程是培养学生从事企事业单位、街道社区等基层办公室文员、助理、秘书工作必须的技能课程。其功能在于通过本课程学习,让学生熟悉并掌握从事办公室事务处理的理论知识,全面了解办公室事务处理流程,具备解决办公室事务处理过程中一般问题的能力和根据实际情况灵活处理事务的能力,以及从事文秘工作良好的学习工作方法和较强的职业发展能力,最终成为企业、事业、街道办、社区等办公室不同岗位的高技能应用型人才。

本教材配合以上要求,在工学结合、校企合作的基础上,以“学生”为中心,以“实践”为核心,按照职业教育“职业性”,从众多的企事业单位、街道社区办公室事务中抽取典型核心工作任务,设计了“办公室环境”“接待与宴请”“办公室邮件处理”等13个技能训练项目,从而在保证课程结构相对稳定的同时,让课程处于运动状态,实现学生从经验层面向策略层面的能力发展,体现课程的开放性。

每个技能训练项目中,均以促进学生办公室事务处理理论知识的学习、专业技能训练和工作态度养成为目标,分为任务描述、实训、理论知识、相关链接、拓展训练五项内容,根据建构主义学习原理,将理论渗透到每个学习任务中,让学生在训练技能的同时,根据实际需要学习相应的理论知识,并随技能训练要求的不断提高逐步增加理论知识,而学生工作态度的养成,则通过潜移默化的方式,渗透到理论知识学习和技能训练中。

本教材的特色主要体现在以下几个方面:

1. 在教学内容方面,安排了丰富、全面的理论知识和大量来自企业的真实案例,以及深度适宜、分量恰当的实训任务,较好地体现了知识和技能的结合,具有较强的实践性和应用性。

2. 在教学过程的设计方面,强调突出“工学结合”的原则,内容选择紧扣文秘岗位需求,以案例引出知识点,通过课内外实训强化各项技能。符合学生的认知规律,富有启发性,便于学生学习,并有利于激发学生学习兴趣。

3. 在对学生的能力培养方面,以文秘专业学生应具备的基本素质、基础知识、基本职业能力、核心职业能力为依据,兼顾文秘专业不同培养方向的需要,有利于提高学生符合企业需求的综合就业能力。

4. 以项目为引导,以任务为驱动构建教材体系。本教材在体系上,以项目为引导,每个项目设计了2—3个任务,学生通过完成任务达到办公技能的提升。

5. 教材的编写较好地实现了教学性与自学性相结合,既便于教师教,也方便学生自学,符合高职教育的教学实际,在实际教学过程中有较强的应用性和可操作性。

6. 与企业(单位)人员共同制定教材项目。本教材制定编写大纲过程中,特别邀请了深圳市西丽街道办、深圳市世纪天福便利店管理公司等多家企事业单位一线的办公室从业人员,以及办公室管理人员参加,从而保证了教材内容的针对性与适用性。

本教材由深圳信息职业技术学院焦名海任主编,编写工作得到了上海商学院、郑州牧业工程高等专科学校、浙江国际海运职业技术学院、上海工会管理学院、湖南文化传媒职业技术学院等院校老师的大力支持。各位老师的具体编写分工如下:焦名海提出编写思路,设计编写大纲和体例,并编写了项目二、项目三;方有林编写了项目一;雷鸣编写了项目十一、项目十二;王明丽编写了项目四、项目五;曾雪晴编写了项目六、项目八;罗秀峰编写了项目七;石澧编写了项目十;祝学剑编写了项目九;李华编写了项目十三。焦名海、方有林负责全书统稿,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。

本教材可供高等职业院校文秘及相关专业的学生使用,也可作为在职文秘人员的培训教材。

教材中难免存在错误和不妥之处,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。

编 者

2010年4月



项目一 认识办公室事务

- 2 任务一 了解办公室事务内容
- 10 任务二 理解办公室事务特点
- 17 任务三 办公室人员职责

项目二 办公室环境的维护

- 24 任务一 办公室环境的维护与优化
- 31 任务二 办公室安全的检查与处理

项目三 办公室接待与宴请工作

- 41 任务一 客户的接待
- 48 任务二 上级领导与团体的接待
- 52 任务三 宴请客人

项目四 办公室邮件处理

- 61 任务一 传统邮件的处理
- 69 任务二 电子邮件的处理

项目五 办公室通信处理

- 80 任务一 接打电话
- 92 任务二 收发传真

项目六 用印与介绍信

- 101 任务一 用印及印章管理
- 109 任务二 开具介绍信

项目七 办公用品库存控制

- 115 任务一 办公用品的发放
- 120 任务二 办公用品的库存控制
- 126 任务三 办公用品的采购

项目八 办公室文件办理

134 任务一 发文办理

142 任务二 收文办理

项目九 上司外出安排

151 任务一 上司近距离外出(本市)

156 任务二 上司商务旅行

项目十 时间管理

166 任务一 合理安排自己的工作和生活事务

174 任务二 灵活处理工作和生活事务

179 任务三 上司工作时间管理

项目十一 办公室会议与活动组织

187 任务一 内部会议的组织

202 任务二 内部活动的组织

项目十二 办公室信息资源管理

211 任务一 信息资源的收集

218 任务二 信息资源的加工与存储

225 任务三 信息资源的传输与安全

项目十三 证照办理

236 任务一 员工居住证的办理

244 任务二 员工社会保险的办理

253 任务三 企业年检办理

261 参考文献

项目一

认识办公室事务

【知识目标】

- 能描述办公室概念的含义;
- 能描述办公室事务的内容;
- 能列举办办公室的几种类型;
- 能描述办公室人员的工作权责。

【能力目标】

- 能根据办公室的地位和作用认识办公室工作的“含金量”;
- 能较清楚地认识办公室的功能;
- 能较清楚地认识办公室人员各个岗位的不同职责。

【案例导入】

吕萌被天葵公司录用为办公室秘书。试用期间,只能在办公室打杂,有时工作稍有差错,还要受到部门主管的批评。那一段时间,她情绪非常低落。公司经理助理王玉凤平时对她十分关心,总是在工作上给予她帮助,这使得吕萌很是感激。王玉凤发现吕萌的情绪有些波动,就主动找她谈心。了解到吕萌在学校学的是食品专业,来公司应聘的职位是网络管理员,录用后却被安排在公司办公室工作,这使得吕萌十分失落。来到办公室上班也没安排她具体工作,主任只说要她先熟悉熟悉情况再说。工作了一些日子,除了每天按部就班地端茶扫地、接电话,偶尔布置会场,也没有多少事情可干。这让吕萌更加茫然和苦闷,她感到自己过去的那些理想和抱负将要在在这个“含金量”不高的工作岗位上消磨殆尽了。

听了吕萌的抱怨,联系到自己刚到办公室时也有类似的思想情绪问题,王玉凤觉得有必要同吕萌做一次深谈,帮助她端正一些思想观念,使她对办公室工作有一个正确的认识和较全面的了解。

问题:(1)吕萌作为一个办公室“新人”,该如何调整自己的心态?

(2)说说你现在对办公室工作的认识。

任务一 了解办公室事务内容

【任务描述】

吕萌遇到的问题是不少初涉办公室人员,尤其是大学毕业生都可能遇到的问题。好在吕萌很快调整过来,她知道一个人只有快速投入到工作中,才能摆脱苦恼。于是她向她儿时的朋友琳琳发了短信,向她了解办公室到底要干些什么,办公室日常事务是哪些,阶段性事务会有哪些,哪些事可能会突然降临。琳琳在友好公司办公室任主任助理,工作了3年。琳琳接到吕萌的“求助”后,就给吕萌发来了自己一天的事务:

时间	内容
08:40	到公司楼下取报纸、信件
08:45	到公司,打开门窗(通风)
08:50	打扫卫生,包括老总办公室、个人办公室
09:05	清洗茶具
09:10	老总到公司(老总潮州人)替老总煮开水(泡功夫茶)
09:18	修剪盆栽、浇水
09:20	信件分类,放好新报纸,清理旧报纸
09:30	开电脑,建合同
09:35	录入新客户的通信信息
09:30	老总外出
09:40	给客户发传真(合同)
09:42	接听并记录电话(找老总)
10:20	到银行查账
10:30	返回(银行就在楼下)
10:39	接听并记录电话(找老总)
11:15	接听并记录电话(找老总)
11:20	接收传真
11:22	老总回来
11:23	煮开水泡茶
11:25	汇报来电给老总
11:30	喝茶,聊天
11:32	接收传真
11:40	老总下班

续表

11:45	接电话
12:00	下班
12:00—14:30 午休中	
14:30	上班
14:45	开电脑
15:00	老总上班
15:01	倒水给老总
15:37	接收传真
15:40	打电话到分公司核对数据
16:30	发传真给客户
16:35	修剪盆栽
17:15	清洗茶具
17:20	倒垃圾
17:25	收拾桌面,关电脑,检查各种电源是否关好,关好窗户
17:30	锁门,下班

吕萌看完琳琳的“日记”后,对办公室事务工作内容有了比较清晰的了解。她决定进一步到网上找一些相关资料来了解办公室事务内容。

【实训】

实训一

一、实训名称

阅读办公室秘书的一天。

二、实训目的

- (1)掌握办公室事务的内容。
- (2)能区分办公室日常事务与阶段性事务。

三、实训步骤

- (1)认真阅读琳琳的日记,从中找出她一天的工作内容。
- (2)将琳琳一天的工作用表格列出。
- (3)用不同的颜色标出日常事务与阶段性事务。

四、实训要求

(1)在阅读之前,应首先考虑到琳琳的身份。因为身份不一样决定其工作内容不一样。这里琳琳的身份是一个公司的行政文员(办公室助理),是在公司中处于一线的基层工作人员,她主要执行总经理安排的具体工作。

(2)日常事务是指每天必须要做的工作,比如整理办公室、收发邮件等。有些事只是

阶段性事务,不是每天要做,比如写季度计划、陪同上司外出等。

(3)阅读资料时应区别哪些是属于私人生活事务,哪些是属于工作事务。将事件列表时只要求列出工作事务。

五、实训结果与测评

(1)提交1份琳琳的工作列表。

(2)提交1份对琳琳一天工作的体会文章。

实训二

一、实训名称

搜集办公室文员的博客或网文。

二、实训目的

(1)通过阅读博客(网文),掌握办公室文员一段时间内应完成的事务。

(2)通过阅读博客(网文),初步了解办公室文员应有的心态。

三、实训步骤

(1)用百度或 Google 集两个办公室文员的博客(网文),也可以进入比较著名的博客网如新浪、搜狐等,或进入大型职业论坛了解办公室事务。

(2)分析两个博客(网文)中共同的事务。

(3)用表列出日常事务与阶段性事务。

四、实训要求

(1)搜集办公室文员的博客应有两个以上。搜索时可以键入“办公室日志”关键词,然后找到相关材料。

(2)分析博主所承担的办公室事务时应了解其所在行业与岗位。

(3)分析博客文章时,应注意根据时间的顺序来进行,同时也关注其处理的过程与经验。

五、实训结果与测评

(1)提交1份办公室事务的博客(网文)。

(2)根据博客(网文)的内容,列出其办公室事务的内容。

【理论知识】

一、办公室的含义

(一)办公室的概念

很多时候人们一提到工作,就会提到“办公室”。但是,在日常谈话中所提及的“办公室”,具体含义并不完全相同,因为在实际运用中,我国“办公室”一词一直具有多重含义,其中主要有以下几种:

(1)办公的场所。泛指人们办公的场所。它是以“白领”为典型代表的非体力劳动者从事工作的主要场所。这种场所通常必须具有处理与工作有关的各种事务的功能,要有

办公家具、文件柜、书写文印设备、联络通信设备等,可以供人们在从事书写、接待、会谈、联络等工作时使用。

(2)各级政府部门及企事业单位下辖的主管某一专项工作的行政机构。在国家机关和企事业单位中,出于集中开展某些专门工作的考虑,会设置一些专门办公室负责专项工作的管理。例如,“浙江省人民政府法制办公室”为省政府负责法制工作的直属机构。

(3)各类机关、团体、企事业单位中协助领导处理本单位日常工作、为领导及整个组织提供辅助性或支持性工作的专门机构。如“某公司行政办公室”“中共中央办公厅”等。

(二)办公室的地位

(1)中心地位。它的中心地位主要体现在,办公室常常要代表领导处理全局性的问题,起着指挥、控制整个机关工作的作用。另外,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。上下左右、四面八方的信息,都在办公室汇集和综合,并且要发挥信息中心的综合效应。

(2)枢纽地位。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。从其在单位的序列来看,它介于管理层、执行层之间,起着直接协助领导工作的作用。

(3)窗口地位。办公室是一个单位或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、沟通四面八方的“窗口”。

二、办公室事务内容

办公室工作的具体内容是由办公室职能导出和决定的。办公室事务主要包括以下各项内容:

(1)信息工作。综合负责本单位信息的收集、整理、保管、传递等工作,如向上级主管单位报送重要政务信息;广泛收集、整理有关本单位各项活动的信息,反映情况,编印《信息简报》《工作信息》等信息类刊物,报送领导参阅;进行数据统计、调查研究等专项信息收集工作,为领导决策服务;负责本单位网站的建设与维护;研究信息管理方法和技术,负责本单位的信息化建设等。

(2)文电办理。即协助领导组织起草或审核以本单位名义发布的各种文电,负责外单位来文来信的登记、拟办、转送、催办及归档等工作,负责本单位内部向领导部门报送的请示、报告等的登记、审核、呈送、批办工作并检查办理情况,负责机要文件管理等。

(3)档案管理工作。组织在各种社会活动中会产生很多公文、图纸、照片、录音录像及其他材料,需要经过筛选、整理作为档案保存下来。

(4)辅佐决策工作。为领导决策做好基础性工作。

(5)督办工作。督办工作是指对承办单位和承办人执行任务情况进行督促检查,确保工作按期办理完成。

(6)协调工作。协调工作是指办公室协助领导协调组织内外各有关单位及部门之间

的工作及工作关系,减少和解决矛盾冲突,使各部门之间能统一意志、统一行动、相互支持、紧密配合地实现组织的目标。

(7)重要会议及活动的组织安排工作。协助领导对本单位的重要会议如领导办公会、高层管理人员的工作会议等进行组织安排,对会议的筹备、召开及善后工作提供全面服务。

(8)建立健全制度规定。办公室要协助领导建立健全本单位内部各方面工作的制度、办法、规定。

(9)印信管理工作。负责掌握本单位公章及领导印章的使用,并负责开具对外行政介绍信。

(10)保密工作。协助领导制订有关保密工作的制度、措施,做好人员方面的安排,防止各种秘密外泄。

(11)接待工作。负责上级单位及其他有关单位的来访接待工作,做好迎送、食宿、交通及活动组织等工作。

(12)办公设备管理工作。主要管理办公室传真机、复印机、打印机、扫描仪、光盘记录设备、远程通信设备等各种现代化办公设备。

(13)后勤工作。为组织的活动和运转提供物资和环境保障,负责本单位的房产及车辆管理、基建管理、食堂宿舍管理、环境卫生管理、消防治安管理、设备物资管理、值班管理及其他后勤保障工作。

(14)领导交办的其他工作。负责领导和管理机构临时交派的工作,以及对各种突发事件进行处理等。相对于日常程序性工作而言,这些工作的出现没有明显的规律,也没有规范的操作规程,但是同样需要认真处理。

在这些事务中,办公室日常事务主要有办公室环境管理、电话接转、邮件转发、文件传阅、接待来访宾客、受命督察工作、安排值班工作、收集信息工作等等。除此之外,办公室还有些阶段性事务,如办公用品的发放与采购、内部会议和活动的组织、上司的外出安排与宴请工作、员工证照办理、企业年检等,都属于阶段性工作。

【相关链接】

一、办公室的类型

在我国,办公室大体上分为综合型办公室、庞杂型办公室、单一秘书型办公室。

(一)综合型办公室

一般下设四个内部机构:秘书科、信访科、行政科、机关管理科。秘书科,负责文书处理和运转、调查研究、会务工作;信访科,负责办理来信来访;行政科,负责汽车调度、办公楼管理等内部事务;机关管理科,负责整个政府机关工作人员的生活管理、文化娱乐等事项,并负责整个政府机关的对外收发工作。

(二)庞杂型办公室

其职能涵盖多个业务职能机构。除设有秘书、机要、信访、文印、行政、档案五科一室