

家標編委  
工作  
第一輯

企业日常管理实操细节

Practical details for daily Management of Enterprise

# 办公室文员 工作实操细节

## Practical Details For Secretary's Work

滕宝红 编著



廣東省出版集團  
廣東人民出版社



企业日常管理实操细节

Practical details for daily Management of Enterprise

# 办公室文员 工作实操细节 Practical Details For Secretary's Work

滕宝红 编著

广东省出版集团  
广东经济出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

办公室文员工作实操细节/滕宝红编著. —广州: 广东经济出版社, 2006.1

(企业日常管理实操细节丛书·第一辑)

ISBN 7-80728-175-8

I. 办… II. 滕… III. 企业管理—文书工作—基本知识 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 130710 号

|      |                               |
|------|-------------------------------|
| 出版发行 | 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼) |
| 经销   | 广东新华发行集团                      |
| 印刷   | 肇庆市科建印刷有限公司 (肇庆市星湖大道)         |
| 开本   | 889 毫米×1194 毫米 1/32           |
| 印张   | 9 2 插页                        |
| 字数   | 171 000 字                     |
| 版次   | 2006 年 1 月第 1 版               |
| 印次   | 2006 年 1 月第 1 次               |
| 印数   | 1~5 000 册                     |
| 书号   | ISBN 7-80728-175-8 / F·1329   |
| 定价   | 全套 (1—5 册) 定价: 100.00 元       |

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4 - 5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

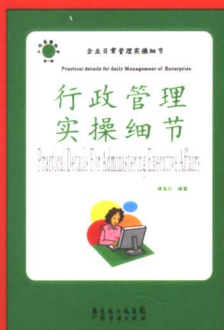
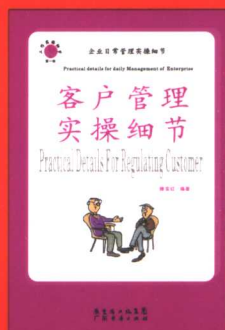
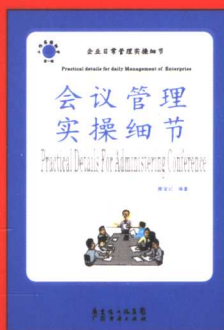
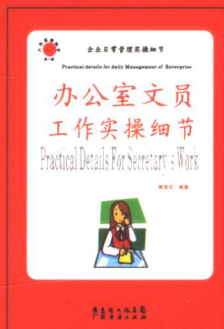
·版权所有 翻印必究·

## 本书导读

---

- 日常办公管理
- 日常接待管理
- 办公设备管理
- 会务安排管理
- 文件档案管理
- 函电礼仪管理
- 沟通协调管理
- 商旅安排管理

# 企业日常管理实操细节 第一辑



---

# 企业日常管理实操细节

---

第一辑

西方谚语云：“上帝存在于细节之中。”上帝是万能的主宰。因而按时下流行的说法，就是细节决定成败。

什么是细节？细节是事物发展中最细微的环节，最基本的元素或最细小的形态。一些关键的细节往往可以反映、影响甚至改变大局。

小时候我们常唱一首儿歌：“螺丝帽，虽然小，祖国建设不可少。”螺丝帽就是细节。少了它，整部机器就无法正常运转。“千里之堤，溃于蚁穴”，所以我们必须防微杜渐。君不见几片脱落的隔热瓦，可以导致“发现号”航天飞机在空中爆炸解体；而引起美国“9.11”恐怖袭击事件中双子星塔倒塌的原因，竟然是钢板上的锈迹。原来，双子星塔是横梁架结构。在横梁架上铺上钢板，然后再涂上防火墙。由于钢板上的锈迹没有去除，在大火熊熊中防火墙容易脱落，结果钢板被烧融无法支撑钢架，使大楼轰然倒塌。事后，研究人员感叹地说，如果没有这些锈斑，也许可以避免楼倒人亡的悲剧。纵观古今中外，细节决定成败的案例不胜枚举。

1485年，国王理查三世准备与里士满伯爵亨利率领的军队在英国波斯沃斯决一死战时，坐骑的一只马掌由于钉子不够没有钉牢而掉了，理查连同战马跌翻在地，士兵见状，纷纷撤退，理查被俘，江山尽失。

在第一次世界大战期间的一天，一名德军参谋从望远镜里看到在敌战区一块坟地里，有一只高贵的金丝猫，天天出来晒太阳。他推断出：坟地里可能有敌人的一个高级指挥掩蔽部。于是，德军集中6个炮兵营轰击，整个坟地被夷成平地。事后查明，坟地里果然是法军一个旅指挥所，指挥所人员被一举全歼。

越王勾践在祝贺宴会上听到赞扬大臣之功时一个脸色，便使大

臣范蠡从中看出了一个严重的问题：“越王不欲归功臣下，疑忌之端已见矣！”凭他长期对越王的观察了解，“越王为人，长颈鸟喙，忍辱妒功。可与共患难，不可与共安乐。”范蠡从勾践的一个脸色，联系到勾践的一贯为人，估计到了危险结局，退隐江湖，才避免了灾祸。而另一位有功之臣文种，不能识微知著，最后被越王杀戮。

可见，细节不仅影响到事关国家安危大局的一场战争，或事关战役成败的一场战斗，也影响到仕海沉浮，个人安危。

由于产品同质化问题严重，企业已进入到白热化的竞争甚至是恶性竞争的状态。企业的微利时代来临了。在微利时代中，企业若不重视细节，小则出现质量问题，大则导致企业亏损甚至衰落、倒闭。关于细节管理的重要性问题，坊间流行的以《细节决定成败》为主的一大批同类书籍，已详尽地阐明了这个理念。问题恰恰在于，道理大家都明白了，关键是怎么做？我们几乎翻遍了图书市场的同类书，没能找到有关介绍方法和技巧的书籍。

说千道万，不如实操实干！于是，我们组织策划了这套《企业日常管理实操细节》丛书。她的价值在于，对管理的各个领域，尽量从每个环节、每道工序、每个流程，甚至连每条生产线上，介绍不容忽视的操作细节，力求“实际、实用、实操、实效”，满足企业对细节管理的要求，从而大大提高企业管理水平和经济效益，使企业昌盛，个人发达。

为什么日本制造业名列世界第一？作为最基本的条件，那是因为他们注重一颗螺丝拧几圈都有明确标准之类的细节。我们希望在企业关注这套书的同时，有更多的企管精英加入到我们的作者队伍中来，多为广大企业读者介绍诸如“一个螺丝拧几圈”这种容易被忽视，但事关质量大局的实操细节，使这套书原创性、实操性更强，价值含量更高，生命力更强。

# 目 录

## 第1章 日常办公管理

---

- 细节01 布置办公室 / 2
- 细节02 办公环境应达6S / 5
- 细节03 精心设计工作空间, 巧妙摆放办公物品 / 9
- 细节04 努力改善办公室的物理条件 / 12
- 细节05 选择最合适办公用品采购 / 15
- 细节06 正常发放与分配办公用品 / 18
- 细节07 经常保管一定品质数量的易耗品以削减  
事务成本 / 21
- 细节08 合理保管与维护让办公用品保持效能 / 24
- 细节09 用传真机要注意原件质量 / 27
- 细节10 复印操作技巧 / 29
- 细节11 文字处理技能 / 33

- 细节12 装订应按顺序 / 36
- 细节13 有目的地对信息进行筛选 / 39
- 细节14 安排好值班工作 / 43
- 细节15 受命督查禁忌 / 47

## 第2章 日常接待管理

---

- 细节16 做好接待准备工作 / 52
- 细节17 让客人觉得会客室有条不紊 / 56
- 细节18 物质准备好让人手不忙脚不乱 / 59
- 细节19 将心比心，多替对方着想 / 62
- 细节20 得体致意给人良好印象 / 64
- 细节21 握手要注意礼节行为 / 67
- 细节22 多用敬语更显亲切与尊重 / 71
- 细节23 介绍得体让被介绍者高兴 / 75
- 细节24 接待一般客人不怠慢 / 78
- 细节25 重要客人热情接待但不谦卑 / 81
- 细节26 让等待时间不乏味 / 85
- 细节27 茶点服务技巧 / 87
- 细节28 热忱待客“三步曲” / 90
- 细节29 妥善处理意外事件 / 94
- 细节30 外宾参观接待“四要” / 97

### 第3章 办公设备管理

---

- 细节31 普通设备保养不容忽视 / 100
- 细节32 木制家具保养应懂方法 / 104
- 细节33 安全稳妥地摆放易碎制品 / 107
- 细节34 地毯、沙发和软椅的保养 / 109
- 细节35 调节好物品的温、湿度 / 112
- 细节36 电脑保养不当影响正常运作 / 115
- 细节37 增强电脑防毒措施 / 118
- 细节38 做好复印机的保养 / 120
- 细节39 注意对传真机的维护 / 123
- 细节40 使用录像机要注意方法 / 126
- 细节41 碎纸机使用与管理 / 128

### 第4章 会务安排管理

---

- 细节42 明确会议参加者 / 132
- 细节43 选择开会时间 / 134
- 细节44 做好上、下层的双向服务 / 136
- 细节45 考虑开会地点 / 138
- 细节46 布置好会议室 / 140
- 细节47 主席台布置应与会场协调 / 144
- 细节48 落实会议通知 / 147

- 细节49 准备好会议文件 / 150
- 细节50 准备好会议各种用品 / 153
- 细节51 彻底检查开会场地 / 156
- 细节52 会务接待应注意自己的言行 / 159
- 细节53 应做会议记录和会议录音工作 / 162
- 细节54 做会议记录务必准确、完整 / 164
- 细节55 转接电话和信息应按上司的意愿处理 / 166
- 细节56 趁记忆犹新赶紧将会议记录定稿 / 168
- 细节57 会议善后处理 / 171
- 细节58 电话会议管理 / 173

## 第5章 文件档案管理

---

- 细节59 注意文件签收 / 176
- 细节60 拆封是文员特有的职责 / 178
- 细节61 文件需要逐件登记 / 181
- 细节62 灵活分文 / 184
- 细节63 做好文件传阅 / 186
- 细节64 请办文件要发挥好参谋作用 / 188
- 细节65 拟稿关系文件质量 / 190
- 细节66 核稿一定要严肃、认真 / 194
- 细节67 文件案卷类目编制 / 197
- 细节68 坚持做好平时立卷工作 / 200

- 细节69 调整定卷和归档 / 202
- 细节70 收集好归档文件 / 205
- 细节71 防治档案材料损毁 / 207
- 细节72 注意照片档案的保护 / 209
- 细节73 管理磁带档案要注意条件和方法 / 212
- 细节74 做好电子档案的保存与鉴定 / 214

## 第6章 函电礼仪管理

---

- 细节75 商业信函一定要签上名字 / 218
- 细节76 写非正式的信函内容也要简洁 / 220
- 细节77 信函礼仪中的细枝末节不容忽视 / 223
- 细节78 接电话让对方感觉你很职业 / 226
- 细节79 打电话时先列好清单 / 229
- 细节80 转接电话应诚恳应对 / 232
- 细节81 适当运用电话过滤术 / 235
- 细节82 不要公话私用 / 237
- 细节83 让麻烦的电话不再麻烦 / 239

## 第7章 沟通协调管理

---

- 细节84 别让耳朵“听”后就“过” / 242
- 细节85 妥善处理上司的非理性行为 / 245

- 细节86 和上司谈话不要急于表态 / 247
- 细节87 对批评应慎用解释 / 250
- 细节88 意见相左也不必争得面红耳赤 / 253
- 细节89 巧用电话和上司及时沟通 / 255
- 细节90 与人沟通的禁忌 / 257
- 细节91 工作中与同事友好合作 / 260
- 细节92 与客户沟通应避免的方式 / 263

## 第8章 商旅安排管理

---

- 细节93 做好充分的旅行准备 / 266
- 细节94 帮上司安排日程要细致周到 / 269
- 细节95 在预订之前弄清必要信息 / 271
- 细节96 预订机票手续材料要备齐 / 273
- 细节97 找一个经常联系的旅行社 / 275
- 细节98 酒店预订要考虑周到 / 278

# 第 1 章

## 日常办公管理

---



天下难事，必做于易；

天下大事，必做于细。

——老子



## 细节 01

### 布置办公室



#### 适用场景

当需要了解办公室如何布置时，查看此细节。



#### 细节描述

办公室是文员和其他工作人员的工作室，办公室管理质量直接影响到整个企业工作质量，关系企业生产经营效率；办公室又是企业与社会公众联系、与新闻媒介联系的中心场所，它代表着企业的形象。所以，文员有必要掌握办公室该如何布置。

#### 办公室布置原则

布置办公室可依以下原则：

- ◆ 使用同一大小的办公桌，既可增加美观，又促进员工间的相互平等。
- ◆ 使用同一式样档案柜、架、袋。
- ◆ 采用直线对称布置，避免弯曲成角度排列。

- ◆ 相关部门相邻排置，便于联系。
- ◆ 将常来客访问的办公室，置于门口处。
- ◆ 将饮水机、公告板置于易引起员工注意及不拥挤地方。
- ◆ 上司座位位于下属之后，便于上司观察工作时发生的事  
情。

- ◆ 勿使员工面对窗户靠近热源或坐在通风线上。
- ◆ 采用屏风当墙，易于架设，随意重排。
- ◆ 地板电源插座数量装设充分，使办公室与机器够用。
- ◆ 各种器材及用品，放在合适位置，以方便使用。光线、  
颜色、音乐、空气、声音配合得当。

### 办公室布置程序

- ◆ 列表将各部门的工作人员及其工作分别记载下来。
- ◆ 按工作人员数量及其所需空间，设定空间大小。通常办  
公室的个人空间大小，因各人工  
作性质而异，但一般而言，每人  
的办公室，大的可3~10平方米，  
一般的1.5~8平方米即可。

- ◆ 根据工作需要，决定所需的  
家具、桌椅等，列表分别详细记  
载。

#### 温馨提示

布置办公室首  
先要做好的，是明确  
各部门及各员工的关系，作为决定其位置  
时的参考依据。

依据以上步骤所得的结果，加以研究与计划，绘制办公室  
座位布置图，然后依图布置它。