

职业标准技能培训必备读物

职业秘书技能丛书

徐 寒 主编

职业秘书 办公室事务 管理技巧

ZHIYEMISHU
BANGONGSHISHIWU
GUANLIJIQIAO

广州出版社



职业标准技能培训必备读物
职业秘书技能丛书

徐 寒 主编

职业秘书 办公室事务 管理技巧

广州出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业秘书办公室事务管理技巧/徐寒主编.—广州:广州出版社,
2004.7

(“职业秘书技能”丛书)

ISBN 7-80655-741-5

I.职… II.徐… III.办公室—管理 IV.C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 072870 号

“职业秘书技能”丛书

职业秘书办公室事务管理技巧

广州出版社出版发行

(地址:广州市人民中路同乐路 10 号 邮政编码:510121)

广东省农垦总局印刷厂印刷

(地址:广州市天河区粤垦路 88 号 邮政编码:510610)

开本:889mm×1194mm 1/32 字数:876 千 印张:39

2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月第 1 次印刷

责任编辑:刘 胜

特约编辑:赖 咏

责任校对:黄淑銮 李 敏

封面设计:犀文设计室

发行专线:020-83793214 83781097

ISBN 7-80655-741-5/C·29

定价:96.00 元(全六册)

如发现印装质量问题,请与承印厂联系调换



编者的话

做好办公室的工作，提高工作实效是每一位职业秘书的基本工作职责。一位出色的职业秘书，应该能够全心全意地帮助上司处理好日常事务，协调好内外关系，使上司能够从琐碎的行政事务中解脱出来，把时间和精力更多地放在决策和管理上面。

当今办公事务日渐现代化和自动化，对职业秘书的综合素质要求也越来越高。本书通过介绍办公事务的各种管理技巧和方法，旨在帮助职业秘书有效地解决日常办公事务中遇到的各种难题，使之成为具有良好综合素质和丰富经验的复合型高层次秘书人才。

目 录

第 1 章 办公环境的美化	1
1.1 办公室布置的技巧	3
1.2 办公设备的合理配置	7
1.3 办公桌的整理	11
1.4 优化办公环境	18
第 2 章 办公室电话接拨	25
2.1 接听电话	27
2.2 拨打电话	35
2.3 做好电话留言记录	45
2.4 接打电话的礼仪	50
2.5 电话通话艺术	60
2.6 电话应对的技巧	67
第 3 章 上司日程与公司活动安排	81
3.1 上司出差事务安排方法	83
3.2 妥善安排上司的约会	86
3.3 上司日程安排的技巧	90

3.4 公司活动安排的技巧	94
第4章 邮件收发	103
4.1 邮件的收取	105
4.2 邮件的寄发	111
4.3 电子邮件的发送与接收	121
第5章 值班工作管理	127
5.1 值班工作的任务与要求	129
5.2 值班安排表的制作	135
5.3 值班内容的记录	140
5.4 值班实务处理方法与技巧	149
第6章 印章的管理与使用	155
6.1 印章的种类与样式	157
6.2 印章的刻制、启用	163
6.3 印章的管理与使用	166
6.4 介绍信的管理和使用	174
第7章 公文处理	177
7.1 行文制度	179
7.2 收文处理程序与方法	183
7.3 发文处理程序与方法	195
7.4 处置办毕公文的方法	210

第 1 章 办公环境的美化



：新衣御製及公衣御身無雪 ☒

优美的办公环境，能够营造一种和谐舒心的氛围，增强员工对公司的信心，提高员工的办事效率，塑造良好的公司形象。

通过本章你将会学到：

- ☒ 办公室的合理布置；
- ☒ 办公设备的合理配置；
- ☒ 让办公桌井井有条的技巧；
- ☒ 营造良好办公环境的方法；
- ☒ 办公室装饰的方法与技巧。

第1章 办公环境的美化

1.1 办公室布置的技巧



办公室的布置是否合理，直接影响到公司职员的工作情绪与效率。职业秘书应该对办公室进行科学的布局，力求合理、整洁，使一切都显得有条不紊，以便给职员一个优美的办公环境。



布置的要领

BUZHIDEYAODIAN

办公室布置的内容主要是确定人员座位的位置和办公室物质条件的合理配置。布置时一般要了解办公室工作的性质与内容，办公室的内部组织与人员分工，办公室与其他单位的联系等。

一般来说，搞好办公室布置，秘书人员要注意以下一些问题：

☞ 营造一个安静的工作环境



各种嘈杂声音会使人感到不愉快，分散注意力，容易造成工作上的错误。所以，办公室的布置应力求环境安静。为保持办公室内安静，应将电话和其他发声设备安装在最少干扰他人工作的位置；客人来访最好设有单独会客室，如不具备此条件，也应将会客处布置在办公室的入口附近。

☞ 保证良好的采光、照明条件

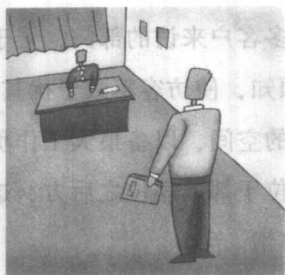
室内光线过强或过弱，都会使人容易疲劳，降低工作效率。一般来说，自然光优于人造光，间接光优于直接光，匀散光优于聚焦光。自然光有益于人的身心健康，但早晚或阴雨天气时，可能会光线不足，因此需要有其它的人造光补充。在布置办公室内员工的座位时，应尽量使自然光来自办公桌的左上方或斜后上方。

☞ 合理安排座位

在布置办公室的时候，应该最有效地利用办公室的面积，合理布置员工的座位。安排座位时要考虑业务工作的流程和同

—业务小组工作需要，尽可能采取对称布置，避免不必要的文书移动。

力求整齐、清洁



办公室内用品应摆放整齐，使用方便。文件箱、文件柜的大小、高度最好一致，并尽量靠墙放置或背对背放置。常用的文件箱、文件柜应布置在使用者附近。办公用品和其它室内装饰物要经济实用，不要不切实际的一味追求豪华。



布置的原则

BUZHIDEYUANZE

秘书人员在布置办公室的时候，应以下列原则为依据：

◆ 采用一个大间办公室，对于光线、通风、沟通、监督，比采用同样大小的若干小办公室为优。

◆ 使用同一大小的桌子，这样可增进美观，并促进职员相互平等感。

◆ 档案柜应与其他柜子的高度一致，以增进美观。

◆ 采用直线对称的布置，避免不对称，弯曲与成角度排列。

◆ 工作流程应成直线，避免倒退、交叉与不必要的文书移动。

◆ 相关的部门，应置于相邻的地点，使性质相同的工作便于联系。

◆ 将通常有许多客户来访的部门，置于入口处；倘不可能时，亦应规定访客须知，使访客不致干扰其他部门。

◆ 应预留充分的空间，以备最大工作负荷的需要。

◆ 主管座位应位于部属座位之后方，这样可使主管易于观察工作地点发生的事情。

◆ 使全体职员们的座位面对同一方向，避免面对面布置。

◆ 勿使职员面对窗户、太靠近热源或坐在通风线上。

◆ 采用屏风当墙，因其易于架设，且能随意重排。

◆ 将需要使用嘈杂设备与机器的单位，设于防声之处，以避免干扰其他部门。

◆ 常用的文件与档案，应置于使用者附近，切勿将所有的档案，置于死墙之处。

◆ 倘可能时，应设休息处，供应便利充分的休息室设备。

◆ 对未来的变化，应有预测并加防备，使布置易适应变化。

1.2 办公设备的合理配置



在办公室里，配备着各种各样的办公设备。优化办公设备，可以提高员工的整体工作效率，更重要的是，合理优化办公设备可以保持员工的健康身体。

因此，有目的地设计与选择合适的办公设备，对职业秘书而言，显得至关重要。



配置合适的照明条件

PEIZHIHESHIDEZHAOMINGTIAOJIAN

办公室内保证合适的光线非常重要，太强或太弱的光线都

会降低工作效率。光线太弱会影响效率和精神集中，光线太强则会导致眼睛疲劳、头痛和电脑荧屏的闪光，甚至是产生令人不适的高温。工作环境中能否配备合适的照明条件，需要职业秘书细心规划。

在配备照明条件的时候，应注意以下要点：

◆ 办公室的光线来源最好是考虑窗户的自然光。

◆ 对光线干扰应追根溯源，不能只从照明着手，还要留心办公室中的电脑是否面对光源，造成严重的反光，给使用者带来麻烦。

◆ 观察办公桌面是否反光，或者搁置不必要的玻璃，从而给使用者的眼睛造成的一定的刺激。

◆ 在写字时，光源应来自左方；而打字时，光源最好来自两方。



选择理想的办公桌椅

XUANZE LIXIANGDEBANFADEBANGGONGZHUYI

◆ 在选择办公桌椅的时候，应选择样式、规格、颜色一致的办公桌椅，这样既可以增加办公室的整体美观感，又可以促进员工的相互平等感。

◆ 理想的办公桌是多平面转角电脑办公桌，一般右下方是抽屉组合，左上方转角放置电脑，以适合使用电脑和读写等多种要求。

◆ 没有轮子的座椅移动起来很不方便，而没有靠背的座椅

坐上一整天会让人腰酸背痛。因此，有条件的可选择自动升降办公椅，以适应员工的身体高度，方便工作，并可适时舒展一下身体，延缓疲劳的过程。



安装隔音设备

ANZHUANGGEYINSHEBEI

◆ 办公室可使用隔音玻璃将外界嘈杂的声音隔绝开来，避免员工被外界环境影响。

◆ 办公室职员经常会对噪音提出抗议，因为邻近同事的谈话声、机器设备声，特别是复印机工作时的嘈杂声以及电话铃声，会大大地影响工作效率。因此，许多公司采用了隔板来控制噪音。



选择合适的屏风、窗帘、档案柜

XUANZEHESHIDEPINGFENGCHUANLIDANGANJU

◆ 屏风。采用屏风当墙，因其易架设，且能随时根据需要重新布局，比有固定隔墙的办公室进行重新布局时成本低很多。

◆ 百叶窗。办公室不宜采用那种又厚又沉的窗帘布，因其虽然美观但不利于采光，而宜采用百叶窗，并将其调整成同一个角度，便于采光。

◆ 档案柜。根据不同情况，设置垂直式档案柜、旋转式卡片架和来往式档槽，以便保存必要的资料、文件和卡片等，便于随时翻检。



常用办公设备的维护

CHANGYONGBANGLONGSHIYEWENHUI

☞ 合理放置

以电脑为代表的自动化办公设备，是办公室空间里的重要组成部分。这些自动设备一般应有独立的存放空间，以便于电源接线和管理、保养；与设备有关的资料也应放置好。如果办公室的其他人员也需要使用这些设备时，则应放置在既方便他人工作，又不妨碍自己工作的地方。

☞ 规范保养

秘书人员或其他公司职员在使用这些常用办公设备时，必须遵守以下几条最基本的维护保养规范：

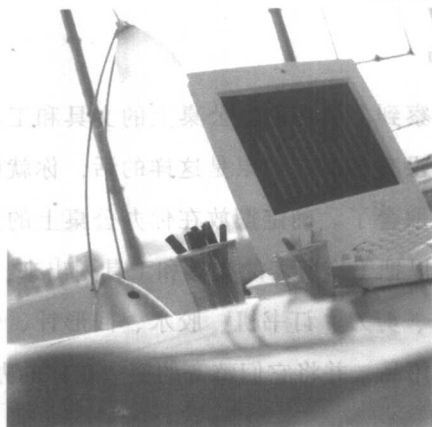
◆ 明确每台设备的具体用途，熟悉操作程序，严格按照设备使用说明书的要求进行操作。

◆ 电脑、复印机、传真机等，使用到规定的期限就要请专人保养、维修，不能等到出现故障的时候才去修理；如果发生故障，就应该立即请维修商修理。

◆ 经常保持这些常用办公设备的清洁，并注意防尘、防晒等自然磨损。

◆ 离开办公室，特别是每天下班之前，一定要查看电脑、复印机、传真机等办公设备是否关好，并切断电源。

1.3 办公桌的整理



办公桌是每一位秘书人员的直接工作空间，所以在布置自己的办公桌时，既要使自己感觉舒适，又要保持桌面上有条不紊。有了整齐清洁的办公环境，不仅可以提高工作效率，还有助于提升专业形象，甚至还会因此而受到同事羡慕的眼光，并成为典范，对办公室人际关系也有意想不到的益处。



让你的办公桌井井有条

RANGNIDEBANGONGZHUOJINGJINGYOUITIAO

办公桌的整洁状况，也能从侧面反映出一个员工的能力和素养。如果你的办公桌面收拾得十分干净和整齐，取用方便，