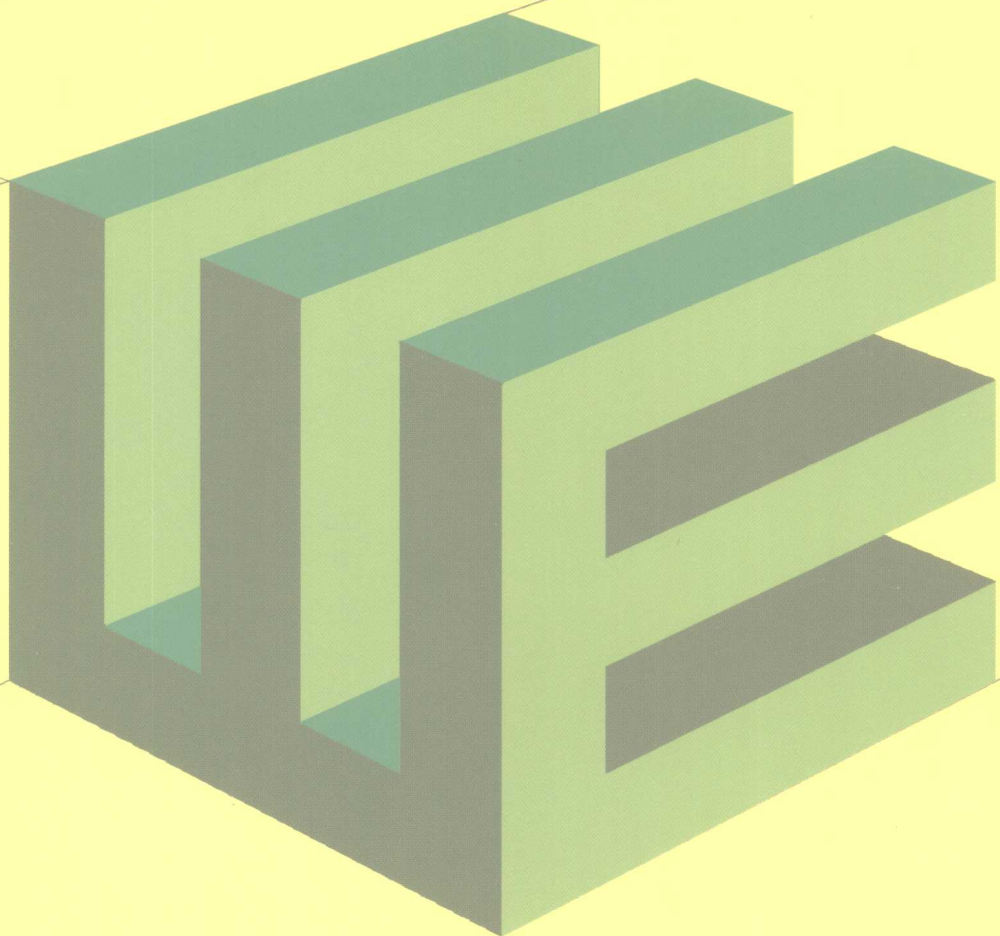


全国中等职业技术学校计算机应用与办公自动化专业通用教材

办公基础知识

(第二版)



 中国劳动社会保障出版社

策划编辑 / 周 玮
责任编辑 / 王 帅
责任校对 / 洪 娟
封面设计 / 张 婷
版式设计 / 崔俊峰

ISBN 978-7-5045-7572-2



定价：17.00元

全国中等职业技术学校计算机应用与办公自动化专业通用教材

办公基础知识

（第二版）

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公基础知识/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —2版. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2009

全国中等职业技术学校计算机应用与办公自动化专业通用教材

ISBN 978-7-5045-7572-2

I. 办… II. 人… III. 办公室-工作-专业学校-教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 092699 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

北京华正印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 10.25印张 229千字

2009年6月第2版 2009年6月第1次印刷

定价:17.00元

读者服务部电话:010-64929211

发行部电话:010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

简介

全国中等职业技术学校计算机应用与办公自动化专业通用教材《办公基础知识》自出版发行以来，受到了广大中职师生的普遍好评。然而，随着社会经济和职业教育的发展，新的办公模式、新的教育理念不断涌现，对该课程的教学也提出了新的要求。为此，我们对《办公基础知识》进行了修订。

修订后的《办公基础知识》（第二版）的主要内容有：办公机构与秘书工作人员、秘书的日常工作、文书工作与档案管理、公文写作、公共关系的概念、公共关系工作内容及方法、办公交际礼仪。

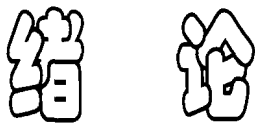
本书由吕德生主编，黄祥芸、张玮玮、刘善庭副主编，高超、刘凡正、郭秀娟、祁占玉、王柱参加编写。

目 录

绪 论	(1)
第一章 办公机构与秘书工作人员	(4)
1.1 办公机构概述	(4)
1.2 秘书工作概述	(6)
1.3 秘书工作人员的基本素质要求	(13)
案例与分析题	(17)
练习题	(18)
第二章 秘书的日常工作	(19)
2.1 秘书日常工作的原则	(19)
2.2 秘书日常工作的内容	(21)
2.3 秘书工作的方法	(34)
2.4 秘书与领导	(41)
案例与分析题	(45)
练习题	(46)
第三章 文书工作与档案管理	(47)
3.1 文书与档案概述	(47)
3.2 文书工作	(52)
3.3 档案管理	(59)
案例与分析题	(74)
练习题	(75)
第四章 公文写作	(76)
4.1 公文概述	(76)
4.2 常见公文	(82)

目 录

4.3 常用文书	(92)
4.4 公文注意事项	(100)
练习题	(102)
第五章 公共关系的概念	(103)
5.1 公共关系的含义与要素	(103)
5.2 公共关系的兴起与发展	(107)
5.3 公共关系对组织的作用	(111)
5.4 公共关系人员素质要求	(117)
案例与分析题	(120)
练习题	(120)
第六章 公共关系工作内容及方法	(121)
6.1 组织内部公共关系	(121)
6.2 组织外部公共关系	(124)
6.3 公共关系专题活动	(129)
6.4 公共关系的工作程序	(134)
案例与分析题	(139)
练习题	(139)
第七章 办公交际礼仪	(140)
7.1 礼仪与办公交际礼仪概述	(140)
7.2 办公交际礼仪	(143)
7.3 职业道德简述	(154)
案例与分析题	(158)
练习题	(158)



办公，几乎是现代社会绝大多数人的职业活动统称，办公活动普遍存在于人们的社会活动当中。尽管现代社会存在形形色色的行业，但是在相同的社会环境和文化背景之下，不同行业之间的办公活动也呈现出许多相通之处。一些职能岗位更是出现在各行各业的办公机构当中，比如秘书和行政助理。对于他们来说，掌握基本的办公知识和各种办公方法，将帮助他们更好地完成工作，提高工作效率。办公基础知识因此也成为秘书、助理人员必备的基本素质和技能。

一、办公活动的起源与发展

从广义来讲，办公可以认为是人类一切社会生产活动的统称。从这个意义上说，古往今来，人们为了改造自然、建设环境、满足物质文化及精神需求所从事的所有活动都可以理解为办公。但是这个定义显然太过宽泛，要提炼其中的共性特征、形成一定的知识体系几乎不可能。因此，我们需要一个狭义的概念，讲清什么是办公，哪些活动内容属于办公。

在古代，只有官员们处理政务才会被认为是办公。由中国传统的行政体制所决定，古代官员的所属机关分中央和地方两类。凡在中央各机关供职的官员，一定品级以上或根据其职务而定，必须参加由君主亲自主持的朝会。朝会是君主与王公大臣共同办公的一种形式，每天例行的朝会基本都是在凌晨开始，结束之后各部官员回去再处理各自的政务。地方机关也有先参加长官主持的会议、然后各自办公的程序。按制度，包括各科书吏、各班衙役在内，所有的办公人员都必须以敲响云板七声为号，于每天黎明准时上班，然后书吏们分别领取各个科室的印章，衙役分别进入各班次的岗位，秘书、侍从开启公堂之门各司其职等。

在现代，无论何种政体，政务处理仍然构成办公活动的重要组成部分。从中央到地方，庞大的政府机器每天都在不停地运转，推行政策、处理政事，职责内容涉及百姓生活的方方面面。与此同时，随着商业经济的不断发展，商务往来日渐频繁，于是独立于政府机构之外的商业办公队伍也越来越壮大，并逐渐成为现代办公活动的主体，办公室不再只是政府官员的专利，商务也同公务一样发展成为系统而复杂的社会活动内容，并培养出各种职责与岗位的办公室工作人员。虽然政务活动与商务活动的性质、目的和具体内容均不一样，但在一些办公方法和办事技巧方面仍具有很多共同点，这也是办公基础知识作为一门课程得以产生的依据。

二、办公基础知识的内容体系

任何办公室工作都可以归纳为 3 个方面的内容：管物、办事和为人。

1. 管物

所谓管物，指的是对办公机构财产、物品的管理。办公设备、文具、电器、桌椅门窗以及办公室和办公楼本身都是机构的重要财物，这些财物的使用、购买和废弃都应当严格按照机构的制度来执行，不能随意支配。一般来说，管物是机构办公相对简单的工作内容，但是它对于机构来说意义同样非常重大，尤其是对文件档案材料的保管，更是可能关系到机构存亡的大事，必须制定科学合理的管理制度，并严格执行。

2. 办事

所谓办事，指的是日常公务事宜的处理。日常的公务事宜，例如，邮件处理、电话沟通、会务组织、文书签发、归档等，这些公务活动在机构里每天发生，它们构成机构办事的主要内容。机构工作人员在处理这些日常公务事宜时，通常需要遵循一定的办事原则，采用合理的办事方法和技巧，以达到事半功倍的效果。机构办事活动通常都有一些固定的流程和办法，办公人员一方面要遵循特定的流程办事，另一方面也需要思考并改进事务办理方法。对于机构来说，办事的流程是相对固定的，但长期来看，是一个不断改进的过程。

3. 为人

所谓为人，指的是办公人员在工作中的人际关系处理。办公人员，包括各级文秘、助理、办事员等，在公务活动中无可避免要与其他人员打交道。在这个过程中，他们需要掌握一定公共关系学的理论和技巧，与同事、领导及下属建立良好的人际关系。这一方面是机构办公活动的客观要求，另一方面对于办公人员自身来说，也有利于其个人的发展和晋升。公共关系除了有机构内公共关系，同时还有机构外部的公共关系。对于机构来说，如何经营外部的公共关系，建立机构的对外形象，也是机构办公的一项重要工作内容。

本书即从机构管物、办事和为人 3 方面全面介绍办公基本知识，共分 7 部分内容。第一部分介绍办公基础知识及秘书工作人员。一般来说，秘书人员是办公活动的主体，办公室工作对秘书人员提出了人员素质、能力和修养各个方面的要求。第二部分介绍秘书日常工作的基本内容。从秘书工作应遵循的基本原则出发，详细介绍了办公环境管理、通信联络、会务、接待等具体秘书工作的内容和方法。第三部分讲秘书工作中的文书与档案工作。详细介绍了文书与档案工作的流程及方法。第四部分介绍公文写作。公文写作是秘书工作人员必须掌握的一项基本技能，本部分将机构办公活动中常见的公文类型结合分析案例作讲解。第五、六、七部分，介绍了公共关系学的基本知识及其在办公活动中的应用，包括公共关系的基本概念、内容、技巧以及办公活动中的礼仪。

三、办公活动的现实要求

现代社会是经济高速发展的社会，人类的物质、文化生活异常丰富，公务活动的形式和内容正在变得越来越复杂，这对办公人员，尤其是秘书工作人员，提出了更高的现实要求。

1. 认清形势，把握时代脉搏

社会在发展，历史在前进，做好现代社会的办公室工作，必须认清形势，把握大局。在政治经济生活迅速发展的当今社会，办公人员应当保持对社会的清醒认识，把握住时代的脉搏，增强责任感、紧迫感和使命感，同时提高对工作的自觉性和主动性。只有认清形势、了解社会发展的趋势，办公人员才能真正遵循公务活动的基本原则，引导正确的价值取向，使公务活动与时代发展同步前进。

2. 勇于创新，做好办公室各项工作

创新是现代社会进步与发展的原动力，没有创新就没有社会的发展进步。办公室工作同样要求解放思想、转变观念、敢于创新。因此，办公人员对日常工作不要一味循规蹈矩、照本宣科，而要敢于打破旧框框，面对新问题、新情况，勇于思考探索，灵活、多变地处理办公事务，工作更富有成效。

3. 加强学习，提高自身素质

办公室工作涉及面广，办公人员如不注意加强学习、不更新知识，就无法胜任工作，无法执行领导决策，无法保障机关工作秩序。办公人员平时既要注意加强学习，也要关注政策法规，加强调查研究；同时更要注重自身仪表形象，有一个好的精神面貌，做到待人接物文明礼貌，举止庄重，谈吐文雅自然。

4. 充分利用信息技术，改进工作的方法

发达的信息技术是现代社会的一个重要特征，各行各业的发展都离不开对信息技术的充分利用。信息技术对于办公室工作的渗透非常明显，无论是办公设备（如计算机），还是办公方式（如网络传输），办公室工作越来越离不开信息技术的支持。信息技术不是一个静态的事物，它随着社会的发展而不断升级、更新，并且新旧信息技术的差别不是加减的区别，而是在进行乘法运算，新的信息技术对办公效率的促进往往是成倍的提高。因此，新时代的办公人员，一定要在掌握办公基础知识的同时，充分学习、了解信息技术，以便应用它来为办公室工作服务，并最终促进机构的整体发展与运营。

第一章 办公机构与秘书 工作人员

课前思考

- 什么是办公机构？它与秘书有何关系？
- 秘书工作的地位如何？对于办公机构有怎样的意义？
- 做一个好秘书需要具备什么样的素质或修养？

1.1

办公机构概述

办公几乎是现代社会绝大多数人职业的统一，办公活动普遍存在于人们的社会活动中，是现代社会人们最为普遍的活动内容之一。本教材所指的办公，是指管理人员和文职人员的日常工作。它不同于古已有之的生产活动，而是随着人类社会的发展进步而诞生的。它在管理活动出现后随之产生，并逐渐成为管理活动的重要内容。

一、办公机构的含义

办公机构是指承担一定办公活动的组织单位。它包括办公场所、办公设备以及办公人员 3 大要素。任何办公活动都需要在特定的空间，借助特定的设备，由特定的人员来完成。

办公场所即我们通常所说的办公室，一般指的是室内场所。它区别于生产车间、教室、实验室、电影院等具有特定职能的场所。办公室最常见的设备包括办公桌椅、文具、计算机设备等。办公室的工作人员以文员和秘书人员为主，主要从事脑力劳动。

办公机构以政务或业务服务及事务管理为主要职能，服务于整个组织的生产、销售及管理工作。



小知识

办公室布置

在办公活动空前繁荣的现代社会，办公室布置已经成为一门新兴的研究领域。如何营造一个舒适而又有利于开展工作的办公环境，如何使我们发自心底地喜欢每天工作的环境？以下是办公室布置的一些原则，无论是哪种类型的办公室，在对其进行设计和布置时，都应当遵循这些原则：

1. 与其职能相呼应。例如，文书档案办公室应当适当地安排好书柜、档案柜的位置，而经理的办公室则要求考虑会客的需要，摆放沙发和茶几。
2. 创造舒适而又高效的环境。环境必须为工作服务，一定要让身处其中的工作人员倍感舒适，从而更利于工作的开展。
3. 兼顾美观和形象。办公室从某种意义上讲，也是整个企业和组织的形象代表，它的色彩和布置直接影响外人对本企业的印象。
4. 保持一定的私密性。无论是个人独立的办公室，还是许多职员在一起的大办公室，都必须要考虑私密性，不能任何事情都让别人一目了然，尤其对于一些有保密性质工作的组织来讲，私密性也是保密工作的一项重要内容。

二、办公机构的类型及特点

办公机构分布于社会生活的各个领域，涉及各行各业，运用分类的方法可以帮助我们进一步认识办公机构。

1. 办公机构的类型

(1) 根据办公机构性质划分的类型

根据办公机构的性质，可以分为党政机关办公机构、企事业单位办公机构、其他社会团体的办公机构 3 大类，如图 1—1 所示。

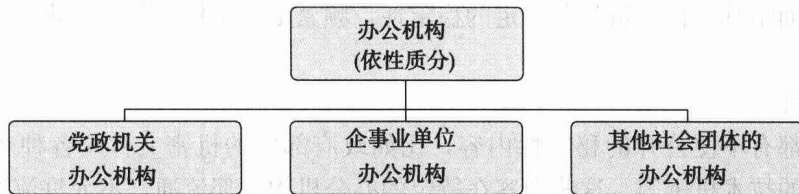


图 1—1 依性质划分的办公机构的类型

党政机关办公机构指的是政党和政府机关的各种办公机构，这类办公机构分别以党务和执政事务为工作内容。例如，我国的中共中央办公厅、北京市人民政府办公厅等。

企事业单位办公机构存在于企事业单位中，如各种公司、企业、研究院、学校等机构的正常运行，都离不开其办公机构的积极运转。

其他社会团体的办公机构是指非政府组织的、非营利的公共社会组织的办事机构，例如，我国的红十字会等，办公机构也是这些组织必不可少的组成部分。

（2）根据办公机构功能划分的类型

根据办公机构的功能，可以分为业务性办公机构、综合性办公机构及专门办公机构 3 大类，如图 1—2 所示。



图 1—2 依功能划分的办公机构类型

业务性办公机构通常是一个组织的基层工作机构，它主要完成某项特定的业务工作，工作内容单一、工作方法相对简单。例如，某企业的会计办公室、市场销售业务办公室等。

综合性办公机构主要处理一些综合性事务，通常需要多个业务部门的配合来完成工作，在组织中处于较高级别，例如，市长办公室、总经理办公室等。

专门办公机构是为完成某项特定的任务而设立的办公室。例如，国务院台湾事务办公室、上海市浦东区征兵办公室等。

2. 办公机构的特点

尽管办公机构的类型各异，但是归纳而言都有以下特点。

（1）事务性

无论何种办公机构，都必须完成一定的事务性工作。较为常见的如文件收发、电话传达、邮件传递、文档整理等。

（2）服务性

办公机构一般并不直接产生经济收益或政绩，但是却直接服务于产生收益和政绩工作及部门。

（3）稳定性

办公机构的稳定性一方面指其工作内容稳定，即在一定时期内会保持稳定的工作内容和任务；另一方面指其工作人员具备一定的稳定性，频繁更换工作人员会严重影响办公机构的工作效率。

（4）保密性

任何组织都有不便公开的秘密性内容，比如政府部门的机密文件，各种企业的商业秘密，研究机构的技术机密等。这些内容在特定的办公机构内部流通，不允许流通到外部。办公机构应当掌握组织信息的机密要求。

1.2

秘书工作概述

秘书是办公机构中最主要的工作人员，秘书工作构成了办公机构的主要工作内容。事实

上,早在秘书理论诞生以前,秘书职业就已经登上了历史的舞台,古今中外不乏许多优秀的秘书工作者。如今秘书学已经形成一个具有若干子学科的学科体系。在我国,各种中高等职业技术学校,甚至大学等高等学府都已将秘书学列入学科教育的重要内容。

作为一门应用性非常强的课程,职业技术学校的学生最重要的是要掌握秘书工作的实务,培养实际从事秘书工作的能力。



小知识

历史上的秘书

上官婉儿——唐高宗时宰相上官仪的孙女,她从小熟读诗书,不仅能吟诗著文,而且明达吏事,聪敏异常。仪凤二年(677),上官婉儿曾被武则天召见宫中,当场命题,让其依题作文。上官婉儿须臾而成,且文意通畅,辞藻华丽,语言优美。武则天看后大悦,当即下令让其掌管宫中诏命。她起先担任一些文书佐理工作,而后逐渐参与撰拟诏书、参决奏章,慢慢地,百官奏牍都由她先行过目,并加拟签,武则天只要在上面批一个字即可颁行天下。

不久,上官婉儿又因违忤旨意,罪犯死刑,但武则天惜其文才而特予赦免。以后,上官婉儿精心伺奉,曲意迎合,更得武则天欢心。从圣历元年(698)开始,又让其处理百司奏表,参决政务,权势日盛。

作为武则天的心腹,上官婉儿以才女著称。她不同于那些酷吏、宫廷武官和男宠,仅仅一时充当武则天镇压反对派的工具;也不同于那些治国能臣、忠勇将帅,多是武则天政策的执行者。她是武则天的心腹笔杆,长期生活在武则天的身边。一面精心侍奉武则天,一面在宫中执掌制定命令,为武则天代笔草拟敕诏,活跃在政治舞台上。朝中文武大臣、宫内外官宦人等,无不对她另眼相看。

神龙元年(705),唐中宗复位以后,又令上官婉儿专掌起草诏令,深被信任,拜为昭容。

中共历史上的著名秘书:

杨尚昆:在延安时任八路军总部秘书长,1943年任中共中央组织委员会委员兼秘书,新中国成立后担任中央办公厅主任。

陆定一:中宣部部长,在延安时是毛泽东的政治秘书。

胡乔木:毛泽东的政治秘书。

田家英:毛泽东的五大秘书之一。

1. 秘书与秘书工作的含义

在西方,“秘书”一词来源于“保密者”,指那些被国王和王后雇佣来保守国家和私人秘密的人。在我国,“秘书”这个词最早出现于汉代,被称为“史官”“御史大夫”“尚书”等。随着历史的发展,秘书职位经历了从官职向社会职业转变的过程。现代秘书是指在办公活动中,为领导提供辅助管理,并完成特定的事务性工作的人。

秘书的这个定义可以从3个方面来理解。

第一，秘书的产生以人们的办公活动为背景，它是伴随着办公活动而存在的。

第二，秘书的服务对象是领导，这里的领导指的是秘书的直接上级、直接主管，而不是其他部门或机构的领导。

第三，秘书一定要完成一些事务性的工作，即秘书工作，包括起草公文、主持会务、管理文档、接待等一系列的工作内容。本书第二章将做详细的介绍。

2. 秘书工作的重要性

在一个办公机构中，秘书虽然不如领导地位显赫，但实际上秘书工作对于一个办公机构来说却有着不容忽视的重要性。如果把机构的运营比作一台机器的运转，那么秘书就是不可或缺的润滑剂，缺了润滑剂，机器就可能在某个地方卡住，无法正常运转。

为认识秘书工作的重要性，我们来看下面这个案例。



案例 1—1

销售部近期要召开一个部门工作会议，但是经理的秘书小王因为家里有事请了 15 天假，虽然小王请假时对将要召开的会议有点顾虑，怕自己一走会耽误开会，但是经理似乎并没有表示出担忧，爽快地给小王批了假，在接下来的一个星期里，经理开始为这个重要的部门会议做准备，既要准备自己的发言，考虑部门工作的部署，又要安排一些会务的工作。一个星期下来，没有小王的帮忙，经理手忙脚乱勉强准备好，开会的时间也到了。

结果，这次的销售会议是公司历年来开得最失败的一次，该准备的资料、数据没有准备，该参加的人也因为疏忽而少通知了两位，经理更是因为忙于会务而对自己的发言准备不足，本该在会上就解决的问题没有解决，对于销售人员提出的疑问和需求，经理也因为准备不足而无法决策。焦头烂额的经理终于意识到，尽管平时自己并不认为小王的工作多么重要，但是如今缺了她，工作却不能正常开展了。

从这个案例中，我们可以了解到秘书工作对于一个机构的重要作用。而以上这个案例只是反映了秘书工作的一个方面——会务工作，实际上在机构各个方面的工作中，秘书都发挥着重要的作用，充当各个环节的润滑剂，保障各部门的正常运营。

概括起来，秘书工作对于办公机构具有以下 5 个方面的作用。

（1）辅助作用

秘书是为领导服务的，当领导决定要做某项工作时，离不开秘书人员的辅助。如果秘书人员能够帮助领导办文、办事、上传下达、整理材料，就可以为领导节省许多时间，使领导集中精力投入到决策活动中去。

（2）协调作用

在一个组织内部，部门之间以及员工个人的直接矛盾在组织中时有发生，如果领导逐一协调，就无法进行其他工作。相比之下，领导的主要精力应放在大政方针的制定与实施上，而不是整日忙于协调人际关系、分配部门利益。这时就需要秘书人员替领导分忧，去协调那

些可能影响机构发展的内部矛盾。

(3) 参谋作用

众所周知,决策是领导最为主要和重要的工作内容,但是任何决策也不能全凭领导一人意愿,他需要调查研究,需要综合考虑,甚至还需要参考他人的意见,而这个提供参考意见的人便是秘书。秘书本身掌握机构内大量第一手资料,同时了解各部门、各环节的基本情况,能起到非常好的参谋作用。所以,许多领导都会将自己的秘书视为最好的参谋人员,常常采纳秘书提供的意见或建议。

(4) 信息传递作用

秘书工作的岗位也可以看做是一个机构的信息枢纽,领导的命令,下属的意见以及各个部门的信息都将汇总到秘书岗位上来,而秘书人员也责无旁贷地发挥着机构内部信息传递的作用。

(5) 形象作用

人们常常把秘书部门称为“关口”和“窗口”。所谓关口,是指在一个机关里,秘书部门要负责把住文字关、用印关、保密关等。因为各种文件、信息的上传下达大都要经过这里传递和输送。所谓窗口,是指内外联系、接待群众来信来访、接待各方来人洽谈业务或协调工作等,大都由秘书部门出面办理。



小知识

不简单的秘书

在传统观念中,秘书就是老板的助手,从事一些日常的行政支持和档案管理工作。随着观念的推陈出新,对秘书的要求也在不断提高。除了管理日常行政档案工作以外,秘书正在逐渐进入公司决策层参和统筹和管理。世邦的人事经理Jackie认为,秘书在企业中担任了一个相当重要的角色,除了协助领导应付诸多行政事物以外,还要处理好企业内、外部的关系,秘书就像是企业的“管家”。能否管好这个“家”,则要看秘书的本领了。

在某国际管理(上海)有限公司担任总经理秘书的Catherine Wang坦言,她从大学毕业以后就开始当秘书,秘书的工作看似简单,其实相当烦琐,主要工作:为总经理安排行程、会前文件准备、会议记录、文件归档、组织公司活动、与各部门沟通协调、公司决策的监督执行等。她认为,秘书职业资格证书所包含的工作技能,在日常工作中便可以得到锻炼和提高,如果为此去参加培训考试,获得一张证书,似乎没有太大必要,关键还是要看自己如何在工作中抓住机会学习、提高。在她看来,作为秘书有许多机会可以了解公司的业务、组织架构、各部门职能及公司运营流程,还可以经常接触到高层主管和客户,可以学到很多东西。她说,自己以后可能会向市场工作方面发展,对她而言,目前的秘书工作不仅仅是一份职业,更是一个学习积累经验的过程,为她将来的职业发展奠定坚实基础。

其实很多秘书都有着和这位秘书类似的想法,有些想从事人力资源工作,有些想做销售,有些想做公关等。而事实上,的确有不少企业的行政经理、人事经理等高层职位是由秘