

优秀文员无懈可击，职场未来水到渠成

|任南◎编著|

办公室 文员工作

一本通

BANGONGSHI WENYUAN GONGZUO YIBENTONG



职场精英从完美文员起步

虽然文员工作多是一些小事，但做好这些小事，让领导和同事满意，却不容易。这需要具备各种基本的专业技能，同时还需要有优秀的沟通协调能力、良好的心态等。

北京工业大学出版社

办公室 文员工作

一本通



任南◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室文员工作一本通 / 任南编著. -- 北京: 北京工业大学出版社, 2014.1
ISBN 978-7-5639-3704-2

I. ①办… II. ①任… III. ①办公室工作—文书工作
IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第266172号

办公室文员工作一本通

编 著: 任 南

责任编辑: 李 华

封面设计: 昇昇设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园100号 100124)

010-67391722(传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河德利印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 17.25

字 数: 266千字

版 次: 2014年1月第1版

印 次: 2014年1月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3704-2

定 价: 28.00元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

办公室文员是现代企业中最基层、最常见的职位，但无论是企事业单位的管理者，还是一般职场人士，对办公室文员这个岗位的重要性，都应有充分的认识。

首先，办公室文员是一个专业性、独立性较强的岗位。很多职场人士包括领导者，都认为办公室文员是可有可无的，事实绝非如此。随着市场经济的日益发展和成熟，现代企业制度逐步确立和普及，职场上的分工也越来越精细，文员作为办公室的一个特殊岗位变得越来越重要。这就要求办公室文员必须具备扎实的职业技能素养和良好的沟通协调能力。

其次，办公室文员具有不容忽视的影响力。虽然办公室文员这个岗位是普通基层岗位，但文员在工作中所接触到的人却是十分重要的。如在企事业单位内部，他们接触到的是领导、是管理者，在单位外部，他们接触的则是重要的来访者、客户、同行等。此外，他们的工作也并不局限于迎来送往、端茶倒水、打印复印等一些常人看来的琐碎工作，他们也常常会接触到核心文件和信息。单从这两点来看，他们在单位就有着不容忽视的影响力。

再次，办公室文员在办公室具有不可替代的总务能力。办公室文员与秘书不同。文员侧重办公室的各种事务，要多动手，秘书的主要工作则是协调、督察和辅佐决策；文员强调操作性、技术性、事务性，秘书

除此之外，还要辅助领导实施管理；文员的工作比较繁杂甚至无章法可言，秘书的工作则相对系统……不难发现，文员和文秘这两种工作在很多地方是相同、相通的，但秘书主要是对一个人负责，而文员不仅是对直属领导负责，还要对办公室事务负责，这就决定了办公室文员在办公室具有一定的总务能力。

总之，办公室文员工作看似普通，其实并不普通，甚至大有学问。本书介绍的正是办公室文员应当具备的一些基本技能素养，以及如何做好文员工作的方法、技巧等。有的地方一看就懂，一学就会，有的地方则需要自己思考和领悟。希望正在办公室文员这个岗位上工作的人和准备以文员作为职场起点的人都能从这本书中有所收获。

目 录

第一章

正确认识文员工作

- 一、文员的基本概念 / 2
- 二、文员的分类及其主要职责 / 5
- 三、文员工作的基本原则 / 9
- 四、文员的主要工作方法 / 12

第二章

形象要求

- 一、塑造成功的外在形象 / 18
- 二、职场着装的主要原则 / 21
- 三、职场女性的着装 / 24
- 四、职场男性的着装 / 26
- 五、职场着装禁忌须知 / 29
- 六、懂得必要的职场礼仪 / 32
- 七、不容忽视的职场仪态 / 35

第三章

职业素养

- 一、职场文员要勤奋 / 40
- 二、始终对工作充满热情 / 43
- 三、对工作要积极主动 / 46
- 四、不要为自己找任何借口 / 49
- 五、要懂得虚心接受批评 / 52
- 六、积极向上，追求进步 / 55

第四章

基本技能

- 一、具有良好的记忆力 / 59
- 二、具备一定的速记能力 / 63
- 三、具有基本的外语水平 / 67
- 四、具有一定的写作能力 / 69
- 五、书法也不能忽视 / 73

第五章

办公环境的布置

- 一、办公室的布置 / 78

- 二、办公桌的整理 / 81
- 三、打造舒适的办公环境 / 84
- 四、办公环境的美化 / 88
- 五、办公室的安全 / 91

第六章

办公室的接待工作

- 一、接待工作的分类 / 96
- 二、接待工作的要点 / 100
- 三、做好接待准备工作 / 104
- 四、接待礼仪须知 / 107
- 五、接待工作的主要事务 / 111
- 六、前台接待工作的技巧 / 114

第七章

办公室的常见事务

- 一、接打电话的技巧 / 119
- 二、邮件的处理 / 123
- 三、印章的使用和保管 / 128
- 四、名片的管理 / 131
- 五、领导公务活动安排技巧 / 135

第八章

会议服务工作

- 一、会议的基本认识 / 140
- 二、会议前的准备工作 / 145
- 三、会议的器材准备 / 150
- 四、会议的文字工作 / 152
- 五、会议期间的管理 / 156
- 六、会后的服务工作 / 161
- 七、常见会议的组织要点 / 164

第九章

各类办公室文件的管理

- 一、办公室文件管理概述 / 170
- 二、办公室文件的分类 / 173
- 三、文件归档的几个步骤 / 175
- 四、纸质文件的管理 / 180
- 五、电子文件的管理 / 183
- 六、档案的保管 / 187

第十章

办公设备的使用

- 一、打印机的使用 / 194
- 二、传真机的使用 / 199
- 三、复印机的使用 / 203
- 四、扫描仪的使用 / 208
- 五、投影机的使用 / 211

第十一章

常见应用文书的写作

- 一、商务类文书写作 / 214
- 二、事务类文书写作 / 221
- 三、交际类文书写作 / 227
- 四、行政类文书写作 / 237

第十二章

沟通与协调能力的培养

- 一、沟通能力 / 245
- 二、协调能力 / 248
- 三、公关能力 / 250

四、有关沟通的其他能力 / 252

第十三章

心理素质的培养

- 一、办公室文员做事要用心 / 256
- 二、办公室文员做事要细心 / 258
- 三、办公室文员做事要有耐心 / 261
- 四、办公室文员要加强心理素质 / 263

第一章

正确认识文员工作

在当代社会，文员工作是很多人踏入职场的第一份工作，虽然文员有“职场最低层白领”之称，但文员工作的重要性还是毋庸置疑的。古人云：“知己知彼，百战不殆。”要想做好文员工作，首先就要熟悉文员工作的基本情况，对文员工作有一个全面正确的认识。

一、文员的基本概念

随着社会现代化的不断发展，越来越多的公司单位步入了现代化办公的模式，越来越多的职场人员从简陋的办公室搬进了现代化的写字楼。各种职场文员工作也应运而生。

那么，文员究竟是怎样的一种工作呢？

文员工作的历史

正如现代公务员制度起源于 19 世纪英国文官制度一样，现代文员的发展也经历了很长一段时期。

早在 20 世纪 70 年代以前，我国政府机关和军队内帮助领导处理文书、事务性工作的的工作人员有两个称谓：基层单位如乡政府、镇政府、连队称“文书”（文书工作人员，即“文书”）；县、团以上机关和大中型企业则称“秘书”。法院、检察院内则有“书记员”，相当于“文书”、“文员”。

到 20 世纪 80 年代以后，“秘书”、“文书”都被统称为“秘书”或“文秘人员”了。后来，我国高校设置了秘书专业，开始培养这方面的人才，并得以迅速发展，有的院校将该专业进行细分，如“行政秘书”、“商务秘书”、“法律秘书”、“涉外秘书”等，也有的称为“文秘专业”。

现代文员工作的基本概念

顾名思义，“文”指“文书”，也指“文员”，主要从事文书制作与管理的工作。随着我国市场经济的发展，各类股份制企业、外资企业、私营企业如雨后春笋般地涌现出来，一部分单纯从事办公室工作的人员大量出现，他们不单为领导服务，还要从事办公事务管理工作。工作程序简单化、工作手段事务化、工作内容扩大化，这就是现代文员的工作。而当前的文员教育主要脱胎于秘书教育，传统的秘书教育已不能适应现代的办公室工作。

通常，在现代职场，文员主要是做些文字处理、文档整理、复印文件、接听电话及处理办公室日常事务（接待客人、清洁卫生、购买办公用品等）之类的工作，总之都是些比较烦琐的事。另外，有些公司的文员还要协助会计做一些记账工作。一般要求文工会基本的电脑操作，一些大的公司对语言也有要求（普通话、英语之类的），另外就是文员本身所具备的一些综合素质（工作态度、思想品德、工作能力等）。

文员与文秘的不同

在很多人看来，文员和文秘这两者之间是可以画等号的。其实不然。

的确，文员与秘书的工作职能有相通之处，但它们也是有所区别的。文员主要在某个程序上从事服务性的工作，如整理办公室、做记录、文书制作、打印文稿、接待来访、收发、接打电话、收集信息、归档整理，以及出差报销等财会工作，属于比较单纯的技术性、事务性操作人员。秘书则除了文书、事务工作之外，还担任辅助领导实施管理的任务，如组织会议、参与计划、撰写报告、调查研究等，即所谓“既要参与政务，又要管理事务”。秘书的地位、级别、待遇，一般也高于文员。

此外，两者还有一个重要区别就是：文员都在办公室工作，是为集体、为企业、为领导服务，而秘书中有一部分人专门为某个领导服务，所以有“私人秘书”，却没有“私人文员”。

现代文员工作的特点

通常，文员的主要工作是处理各种信息和事务。由于信息必须通过声音、文字、图像等载体，以电话、文件、会议等方式表现出来，因此，文员对信息的处理过程，又必然表现为文员处理事务的过程。信息和事务是相互依存的，离开了信息，事务工作显得缺乏意义；离开了事务，信息便无从着手。

从文员的这种工作方式，我们不难总结概括出文员工作的主要特点。

①服务性。首先是为领导服务。文员要为领导的决策和管理提供服务，而且这种服务多为事务性工作。其次是为企业或组织服务。文员要为员工创造一个高效、舒适的工作生活环境，提供便利条件，解除后顾之忧，保证组织系统的顺利运转。再次是为公众服务。文员要为组织与外界的信息渠道畅通服务，密切关注与社会公众的联系。

②专业性。由于事务管理涉及面比较广，文员需掌握一定的专业知识和业务技能。另外，事务管理的各项任务也具有自身的相对独立性和专业性。

③主动性。文员工作的目的和标准都很明确，工作也有一定的弹性和可塑性，文员有安排事务的主动权和余地。在具体的工作中，文员必须根据组织运转发展的趋势，主动向领导及各部门提供服务。

④繁杂性。文员的工作涉及上下、左右、内外各个方面，非常繁杂。文员的工作事务通常也十分琐碎，并具有明显的程序性和重复性。

温馨提示

随着社会竞争的加剧，曾经毫不起眼的文员工作也被列入了激烈竞争的行列，因此，我们无论是立志从事文员工作，还是想将此作为职场晋升的阶梯，都应该对文员工作有一个重新认识，给予它充分的重视，这是做好文员工作的基本前提。

二、文员的分类及其主要职责

在社会分工不断细化发展的情况下，单一的综合性文员是远远满足不了现代企事业单位的需求的。于是，文员也被分成了很多种，主要有行政文员、人事文员、办公室文员、销售文员等。

行政文员

行政文员的工作杂而乱，涉及面广，并且很多事务具有不可确定性，临时出现的工作，会给当日工作计划带来很大的冲突，这时就要择其轻重来处理。

总体来讲，行政部门属于服务保障部门，是为整体及其他部门服务的，所以要协助处理一些日常事务，否则会影响正常工作秩序，甚至会影响经营活动。故日常事务的处理是行政工作的重要方面。

行政文员的主要工作职责有：

①负责办公设备的管理，如计算机、传真机、长途电话机、复印机的具体使用和登记，以及名片印制等工作。

②负责邮件和报刊的收取、分发工作。

③负责电话小总机的接线工作。对来往电话拨接准确及时、声音清晰、态度和蔼，恰当使用礼貌用语；对未能联络上的记录在案并及时报告；对紧急电话设法接通，未通者速报行政部经理处理。

④负责低值易耗办公用品的发放、使用登记和离职时的缴回。

⑤负责各类办公用品仓库保管，每月清点，年终盘存统计，做到入

库有验收、出库有手续，保证账实相符。

⑥按标准定额，做好添购办公用品的计划编制和申购手续工作，做到既不脱档又不长期积存。

⑦完成各项勤杂、采购工作。

⑧负责办公场所的室内外绿化、盆景状况的检查监督工作，保证良好舒适的工作氛围。

⑨负责下班时对整个办公区的巡视工作，查看门窗、饮水机电源、电脑电源等的关闭情况并做记录。

⑩完成行政部经理临时交办的其他任务。

人事文员

人事工作包括招聘、培训、绩效考核、人事档案管理、劳资等等，一般视单位规模大小设置不同岗位。人事助理主要工作是协助主管做一些实际性的工作，当然也包括文员工作。具体来说有：

①稽查考勤卡，根据员工打卡出现的异常，进行追踪处理及罚款的具体执行。

②员工请假、调休的登记工作，并统计每日请假人数，制作考勤日报表。

③将所有的考勤资料、请假单整理归档。

④对所有员工的薪资异动汇总列表，交上级审核后再进行具体实施。

⑤稽查考勤、工资等作业情况，发现问题及时解决。

⑥新进员工暂住证、工伤保险的办理，员工就业证、计生证的办理查验，并对员工遗失的证件进行补办。

⑦劳动合同及合约到劳动部门办理盖章手续。

⑧新进员工银行一卡通的办理，以及解决员工在自动柜员机上取款时所发生的异常问题。

⑨个人所得税纳税报表的填写，并帮助代交个人所得税。

⑩年终员工飞机、火车、汽车、船票的预订。

⑪新进员工体检及老员工定期体检的安排与实施。