



国家级职业教育规划教材
人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐

高等职业技术学院文秘专业任务驱动型教材

秘书实务

MiShu ShiWu

韦志国 主编



中国劳动社会保障出版社



国家级职业教育规划教材
人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐

高等职业技术学院文秘专业任务驱动型教材

秘书实务

MiShu ShiWu

主 编 韦志国

副主编 闫永霞

赵会珍



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书实务/韦志国主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2010

高等职业院校文秘专业任务驱动型教材

ISBN 978-7-5045-8507-3

I. ①秘… II. ①韦… III. ①秘书学-高等学校:技术学校-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 181922 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

*

新华书店经销

北京印刷集团有限责任公司印刷二厂印刷 北京密云青云装订厂装订

787 毫米×1092 毫米 16 开本 14.25 印张 326 千字

2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

定价: 27.00 元

读者服务部电话: 010-64929211/64921644/84643933

发行部电话: 010-64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

如有印装差错, 请与本社联系调换: 010-80497374

前言

为了满足高等职业院校文秘专业教学改革的需要,人力资源和社会保障部教材办公室组织一批教学经验丰富、实践能力强的教师与行业、企业的专家,在充分调研、讨论专业设置和课程教学方案的基础上,编写了国内首套任务驱动型的高等职业院校文秘专业教材:《秘书写作》《秘书实务》《秘书礼仪》《文书与档案管理》《办公自动化实务》《办公室事务管理》《会议组织与管理》《秘书心理学及应用》等。

这套教材具有以下几个方面的特点:

第一,根据企业秘书的工作实际,以《秘书》国家职业标准中对于办文、办事、办会等秘书基本工作的相关要求为核心,合理选择教学内容,并设计和确定典型的工作项目,其目的是通过这些项目的教学,使学生掌握相关的理论知识和操作技能,以满足企业的实际需要和便于学校“双证书”制度的贯彻与落实。

第二,吸纳全国高等职业技术院校的教改成果,按照“学以致用”的原则,将与秘书实际工作有关的文件写作、文书处理、办公室事务处理、会议组织、办公自动化等理论知识和技能恰当安排到各个工作项目中,并采用任务驱动的编写思路,设计教学过程,不但有利于激发学生的学习积极性,更有利于学生学习成就感的形成。

第三,在教材的表现形式上,采用“以图代文、以表代文”的表现形式,增强教材的形象性,降低了学习难度,有利于激发学生的学习兴趣。

在本套教材的编写过程中,得到有关省市教育部门、人力资源和社会保障部门以及一批高等职业院校的大力支持,教材的主编、参编、主审等有关人员做了大量的工作,在此,我们表示衷心的感谢!同时,恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议,以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室

2010年9月

简介

本书为国家级职业教育规划教材。

《秘书实务》是高等职业技术学院文秘专业的一门专业核心课程，培养学生从事秘书工作的职业技能。

本书采用“任务驱动”的编写思路，改变了同类教材以学科理论体系为主线的架构，以秘书职业领域中常见的工作任务为载体，设定了秘书事务工作、会议与商务活动工作、文书与档案工作3个模块，设计了10个课题，涵盖了34个任务。全书对理论知识的介绍以“适用”“够用”为原则，重点说明了各个工作任务的处理步骤，突出了操作的过程性，提供了实施工作的“样板”，有助于培养学生在“照着做”的基础上形成创造性工作的能力。

本书适用于高等职业技术学院文秘专业的教学，同时也可作为在职文秘人员的工作参考书。

本书主编韦志国，副主编闫永霞、赵会珍，王舜华参与编写。

目 录

上篇 秘书事务工作	(1)
课题一 办公环境与物品管理	(1)
任务 1 布置办公室	(1)
任务 2 维护办公环境及安全	(10)
任务 3 采购办公物品	(15)
任务 4 管理办公物品	(20)
课题二 办公室日常事务管理	(25)
任务 1 编制工作日志和日程表	(25)
任务 2 接打电话	(32)
任务 3 安排值班	(37)
任务 4 管理印信	(42)
任务 5 管理邮件	(48)
任务 6 管理办公零用现金	(53)
课题三 接待工作	(56)
任务 1 接待访客	(56)
任务 2 接待团体	(64)
课题四 信息工作	(70)
任务 1 收集信息	(70)
任务 2 传递信息	(82)
任务 3 提供信息利用	(91)
中篇 会议与商务活动工作	(96)
课题五 会前筹备	(96)
任务 1 拟订会议方案	(96)
任务 2 撰写并发送会议通知	(103)
任务 3 布置会议场所	(108)

任务 4 准备会议用品	(119)
课题六 会中服务	(126)
任务 1 接待参会人员	(126)
任务 2 编制会议记录与会议简报	(134)
任务 3 会议后勤服务	(139)
课题七 会后工作	(144)
任务 1 会场善后工作	(144)
任务 2 整理会议文件和编发会议纪要	(147)
任务 3 评估和总结会议	(151)
课题八 商务活动	(155)
任务 1 安排商务会谈	(155)
任务 2 安排商务宴会	(161)
任务 3 商务差旅	(168)
任务 4 组织开放参观活动	(173)
下篇 文书与档案工作	(182)
课题九 文书工作	(182)
任务 1 收文办理	(182)
任务 2 传阅文件	(189)
任务 3 发文办理	(193)
课题十 档案工作	(202)
任务 1 立卷归档	(202)
任务 2 管理声像档案	(212)

秘书事务工作

课题一 办公环境与物品管理

任务1 布置办公室

教学目标

- 了解布置办公室的原则
- 掌握布置办公室的程序
- 掌握维持办公室整洁的方法
- 能够正确地进行办公室布局设计

任务导入

当前,企事业单位的办公场所类型和使用状况比较复杂,有的单位整体租赁写字楼的楼层作为办公场所,有的小型企业则利用住宅底商进行办公,还有的单位因办公面积狭小而不得不多人合用一间办公室。企事业单位中的秘书人员无论面对哪种情况,都需要对办公空间进行合理、科学的规划和布置,以营造便捷、舒适的办公环境。

案例1—1—1:钟林在大学毕业后受聘于一家刚成立不久的公司,担任经理秘书。公司整体租赁了某写字楼的一个楼层作为办公场所,该楼层有几个房间,其余的面积全部敞开。由于处在初创期,公司办公室的布局比较凌乱,十几个员工的办公位随机摆放,经理和员工挤在一起,仅有的几个房间既做库房,又做会议室和接待室。上班时间,员工为了讨论问题经常相互走动,客户来公司会谈时经常随意翻看各类产品,偶尔还会丢失一些物品。

经理要求钟林重新设计办公室布局,提出如下要求:①各个房间的功能明确;②布局合理,便于开展工作;③库房、财务室和经理室要具备充分的保密性和安全性。

案例1—1—2:易泰公司是由一位刚刚毕业的大学生创建的互联网信息企业,无力承担写字楼昂贵的租金,于是租用了一套三室两厅的住宅底商作为办公场所。易泰公司目前有员工7人,其中经理和副经理各1名、秘书1名、技术人员4名。合理布置办公空间成了秘书

首先要完成的一项工作任务,应当满足如下要求:①充分、合理利用住宅的户型;②经理室和财务室需安排单独的房间,要具备保密性。

案例 1—1—3: 吴明担任某公司办公室的秘书,因办公室数量限制,只能和办公室主任及其他 3 名同事共用一间长方形的办公室。办公室主任要求他合理安排办公空间,提出这样几点要求:①员工位置相对集中;②主任办公与会客的空间要有保证;③主任可以看到所有员工的工作状态;④布局整齐,功能区界限分明。

任务分析

布置办公室是中小型企业秘书的一项基本工作。对于处在初创时期或搬迁办公场所的单位而言,合理进行办公室布局往往是需要提前安排的一项工作。优化的办公室布局能够营造便捷的交流环境,提高办公效率,塑造企业良好形象。

布置办公室首先需要了解办公室的类型以及布置的原则和要求,其次要根据现有条件、人员和办公需求,绘制出办公室布局示意图,进而布置出布局合理、方便实用的办公室。

相关知识

一、办公室的类型

办公室是具有特定空间、面积的办公场所,根据布局特点一般分为两种类型,即开放式办公室与封闭式办公室。

1. 开放式办公室

开放式办公室,是在一个较大的整体办公空间中,根据工作职能、业务范围和技术分工划分出不同的工作区,每个工作区包含若干个工作位。开放式办公室如图 1—1—1 所示。



图 1—1—1 开放式办公室

目前企事业单位的开放式办公室,一般将工作位用隔板区分,这样每个工作位可以获得相对独立的空间,有助于员工集中精力进行办公。隔板高度一般为 1~1.5 米。

2. 封闭式办公室

封闭式办公室,是按照办公职能,利用墙壁将办公空间分割成为若干有门窗的独立房间的办公室。每个房间有一人或几人共同办公。一般按照职能或部门来进行分配。封闭式办公室如图 1—1—2 所示。



图 1—1—2 封闭式办公室

开放式办公室与封闭式办公室各有其优缺点，详见表 1—1—1。

表 1—1—1

开放式与封闭式办公室的对比分析表

办公室类型	优点	缺点
开放式办公室	1. 无须建设多个门窗，节约建筑成本、租赁成本和能源成本 2. 布局灵活，工作位可根据需要随时进行调整 3. 提高办公空间的利用率，能容纳更多的员工 4. 有利于员工之间沟通交流 5. 有利于对员工实施监督和指导 6. 有利于集中化服务和共享办公设备	1. 保密难度较大，安全性差 2. 员工易受电话、他人走动、设备噪音等外部因素的干扰 3. 员工缺少单独办公机会，私密性差
封闭式办公室	1. 安全性和保密性容易实现 2. 避免受到噪音等外部因素干扰，有利于员工集中注意力，从事细致或专业工作 3. 员工享有独立空间，有利于保证隐私	1. 使用成本较高，租赁、装修支出较大，能源消耗较大 2. 不利于监督或指导员工工作 3. 不易于员工之间即时交流沟通

二、工作位

工作位是企事业单位为员工个人完成特定工作而设立的办公位置，具有一定的面积和空间，并且包含能够使员工完成工作的必要的办公物品。工作位的布置受到办公室类型的制约，同时也受到不同工作的影响。

单独的工作位一般包含以下设备和物品：办公桌椅、电话、计算机、文件夹（盒）、各类文具等，如图 1—1—3 所示。秘书人员的工作位通常还需要传真机、复印机、打印机、工作日志、各类登记表格等物品。

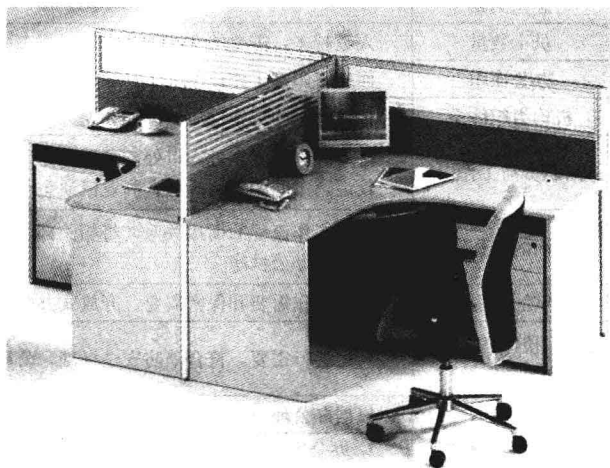


图 1—1—3 工作位

三、办公室布置的原则

1. 方便

根据员工的所属部门,按照职能分工布置办公位,将有密切工作关系的员工安排在相对集中的区域,这样有利于员工之间的交流协作。秘书工作位位于出口附近或靠近上司的地方,这样便于了解出入人员情况和办公区情况,更好地为上司服务。

2. 舒适整洁

办公室的光线、色彩、温度、噪音等环境因素会对人员产生一定影响,因此在安排布局和陈设的时候,应当充分考虑这些因素,合理利用光线,科学搭配色彩,避免噪音干扰,营造舒适的办公环境。办公桌椅的摆放应整齐一致,不同功能区界限分明,办公设备和物品摆放得当,使整个空间看起来整洁。

3. 和谐统一

办公室内的物品种类和数量比较多,在采购时尽量做到批量统一购买,这样物品的大小、格式、颜色等协调统一,不仅能增加办公室的美观,而且能强化成员之间的平等观念,创造出和谐一致的工作环境。

4. 安全

办公室布局必须考虑消防安全和人身安全。应考虑消防通道的走向是否有利于快速疏散,消防设施是否正常,消防器材是否配备到位。克服可能存在的事故隐患,如线路混乱、吊顶脱落、设备漏电等。此外,还要留意附近的环境和办公室存放财物的安全,一些重要信息如纸质文件、存储在计算机里的数据等的安全和保密能否得到保障(详细做法参见本课题任务2的相关内容)。

四、影响办公室布局的因素

在进行办公室布局时,需要考虑的因素及具体要求见表1—1—2。

表 1—1—2 办公室布局需要考虑的因素及具体要求

影响因素	具体要求
员工数量	人数越多,需要的空间就越大
办公面积	面积将影响工作位的大小。在办公面积固定的前提下,工作位越多则每个位置的面积就越小
机构组织体系	根据部室的工作性质、职能和业务关系安排房间、位置
部门职责与工作内容	接待区应位于靠近入口处,负责人办公室不宜在大门旁。带有生产车间的企业办公区适宜离门较近,车间相对远一些;商业流通企业的办公室通常不宜在商店的大门附近
部门间的工作联系	根据工作流程的衔接关系,将相关部门安排为近邻,减少工作人员和文件流动的次數和距离,从而改善办公秩序
办公室的间隔方式	符合工作需要和保密需要,开放式办公室应便于人员交流,而封闭式办公室的设计应利于保密
走廊、楼梯、通道的宽窄和畅通	满足通行需要,符合消防安全标准,公用区域应明确
设计的灵活性	根据办公环境客观情况灵活设计,如采用容易站立、移动或拆除的间隔物,便于重新布局
办公用具	1. 办公家具规格、风格统一;办公桌的排列应按照直线对称的原则和工作流程的顺序,线路以最接近直线为佳,防止逆流与交叉现象 2. 设计要精美适用,坚固耐用,适应现代化办公要求 3. 同区域的档案柜与其他柜子的高度一致 4. 可根据不同工作性质,采用不同形式的办公桌椅

续表

影响因素	具体要求
办公室的光线	自然光或人工光应自桌子的左上方或斜后上方照射
员工位置安排	主管座位应位于员工座位的后方,使主管易于观察工作地点发生的事情,同时避免领导者因接洽工作而转移和分散员工的视线和精力
常用办公设施和设备	1. 设置数量充足的电源插座,供设备使用 2. 常用的设备与档案应置于使用者附近,切勿将所有的档案置于靠墙处,档案柜应背对背放置 3. 电话适宜在 5 平方米的范围设置一部,以免员工接电话离座位太远,分散精力,影响效率 4. 公用设备如饮水机等应摆放在交通便捷的公共区域

任务实施

在本任务中,秘书人员可以按照以下步骤完成该项工作:

一、划分功能区

办公功能区是对办公空间按照用途细分的结果,开放式和封闭式办公室都需要划分功能区。

开放式办公室的功能区主要有前台区、会客区、办公区、休息区、服务设施区、经理室、会议室、财务室、库房等。其中经理室、会议室等区域可以根据情况需要采用封闭式办公室。封闭式办公室的功能区主要分为工作区、会客区、图书资料区等。封闭式办公室如果面积较小,那么这种区分就会不明显。

在案例 1—1—1 中,由于公司属于中型企业,常驻办公人员较多,办公面积充裕,因此功能区的划分比较丰富,可以分为前台(位于楼层入口)、会客区、办公区、文印处、会议室、财务部、经理室等。其中会议室、财务部、经理室以及库房等区域需要采用封闭式办公室,可以有效减小会议对其他人员的影响,同时能确保资金和贵重物品的安全。具体划分可参见图 1—1—4。

在案例 1—1—2 中,由于企业规模较小,员工数量不多,办公环境为住宅底商式办公室,功能区的划分可以适当简化,将员工办公区设置在客厅和餐厅的位置,选择一间卧室作为经理室,同时兼做接待室。如有必要,可以再选一间卧室作为财务室。具体划分可参见图 1—1—5。

在案例 1—1—3 中,秘书面对的任务是在一个封闭式办公室中进行开放式的办公布置,主要划分两个区域,一是文员工作区,二是办公室主任工作区。其中,办公室主任工作区可设置在靠近门口的位置,便于出入。具体划分可参见图 1—1—6。

二、确定工作位

按照员工数量及工作需要,设定工作位空间的大小。通常工作位空间的大小因各人工作性质不同有一定的差别。一般而言,每个工作位占用面积在 2~5 平方米。

确定工作位时需要注意的是,根据部门组织关系或工作协同关系,将需要频繁沟通交流的员工的工作位集中在一起,以减少长距离走动对其他员工造成影响,同时也有利于员工之间的协作。

三、设计布局示意图

办公室布局示意图采用直观的形式有助于合理设置办公区域,尽早发现不当之处,在征求员工意见、辅助领导决策时能够发挥积极作用。示意图不必过于追求尺寸数据的精确性,

只要能大体表现出办公室空间布局的基本比例关系即可。

案例 1—1—1 的布局示意图如图 1—1—4 所示。该布局方案容纳了所有办公人员，功能分区合理。在入口处设置前台有助于塑造良好的企业形象，来访者不必进入主办公区即可受到接待。经理室、财务部、会议室和库房均采用封闭空间，充分满足了安全性和保密性的要求。

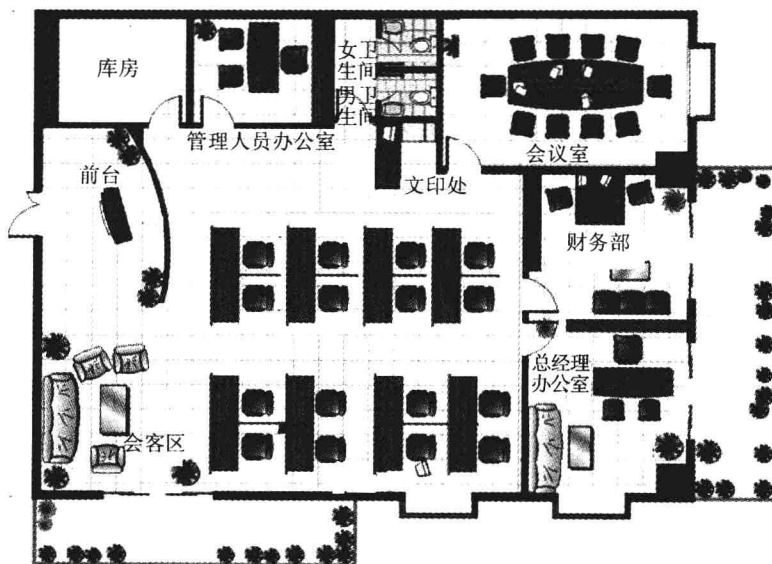


图 1—1—4 开放式与封闭式办公室布局示意图

案例 1—1—2 的布局示意图如图 1—1—5 所示。这种布局充分利用了该套房屋的主要面积，无须结构改造，实现了经理室和财务室的独立。

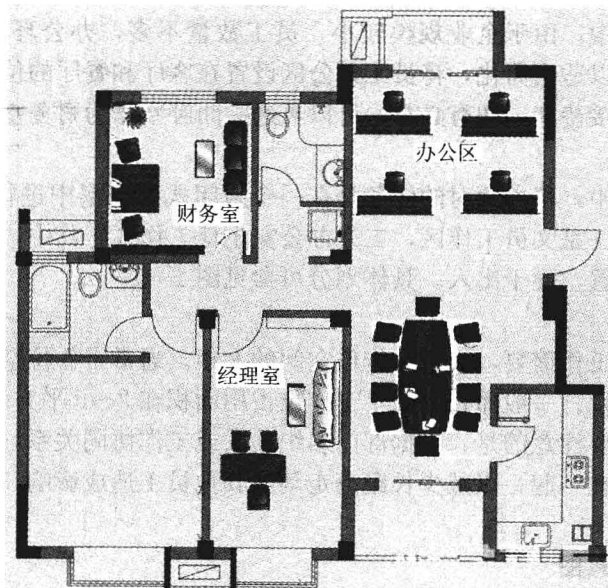


图 1—1—5 住宅底商式办公室布局示意图

案例 1—1—3 的布局示意图如图 1—1—6 所示。这种布局方案能够充分利用窗口的自然光源，减少了私人空间和公共空间的交叉区域，办公室主任有相对独立的办公区域便于集中精力处理重要问题，主任与秘书位置接近便于沟通而且不会影响其他员工，并能够减少访客对员工的干扰。

四、选购办公家具与设备

选购办公家具与设备之前，应当对办公场所进行必要的测量，并根据布局设计图计算出办公家具与设备的规格与尺寸，防止出现办公家具过大而无法摆放的情况。

1. 办公家具

办公桌和办公椅是最基本的办公家具。购买办公桌首先需要考虑高度问题，根据世界上多个国家的调查数据，办公桌高度在 67~70 厘米能够有效减轻人体疲劳。采购办公桌需要考虑环保问题，不要使用带有刺激气味的产品。同时还要注意面板的收口部位是否光滑，以免使用者划伤手臂。

办公椅可根据工作需要选购不同款式、材料和价格的产品，一般要求是就座舒适，经久耐用。同时，优先选购能够调节高度的座椅，以便不同身高的工作人员根据自身情况调整。

2. 办公设备

常用的办公设备有计算机、打印机、复印机、电话机、保险柜等。具体的选购要求与规格种类可查阅相关资料。

根据工作需要，选配相应的办公家具、设施和装饰等，并列表进行详细登记，见表 1—1—3。

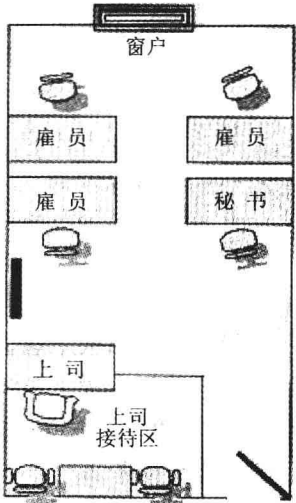


图 1—1—6 多人共用封闭式办公室布局示意图

表 1—1—3 办公家具与设备登记表

序号	归属部门	名称	规格	数量	价格（元）	责任人
1	公司办公室	单人办公桌	密度板 130×70×65	5 张	600	钟林
2	公司办公室	打印机	惠普 CP1215	1 台	1 900	钟林
3	公司办公室	计算机	联想商祺 1200	2 台	8 500	钟林
.....						

五、摆放办公家具与设备

在摆放办公家具与设备时要考虑以下两个方面：

1. 保证采光

办公家具的摆放需要充分考虑采光问题。靠近窗户的位置光线充足，角落或离窗户较远的位置则光线较暗。员工的工作位尽量靠近窗户以最大限度利用自然光源，光线较差的地方可以放置使用频率较低或对光线没有特殊要求的家具与设备，如文件柜、保险柜、饮水机、复印机等。

在摆放过程中，一定要注意计算机的位置，不可使阳光或灯光直接照射计算机屏幕，否则可能造成设备损坏，同时也会损害使用者的视力。同时需要注意，计算机与环境中的光线对比不宜太大，以免造成视觉疲劳。

2. 充分发挥“墙体效益”

让文件柜尽可能靠墙，这样可节省空间，同时也可使办公室更加规整、美观。

六、装饰办公室

办公室的装饰可从以下方面着手进行：

1. 植物

办公室中的植物通常选择盆栽的小型绿色植物或花卉，能够给人清新活泼之感。植物摆放的位置不可阻碍通行、妨碍办公，位置一般选择在角落、窗台、过道等处。一个办公室内植物的数量不可太多，一般 2~5 盆即可。图 1—1—7 所示即为办公环境中的植物摆放。



图 1—1—7 走廊中的植物

2. 企业标志

企业标志一般为该企业的商标形象，经过放大处理制作成模型后，通常放置在前台屏风的中间位置。办公室墙壁上也可悬挂适当尺寸的企业标志。领导或员工的桌面上可摆放小尺寸的企业旗帜。

3. 颜色

办公室的颜色不宜大面积采用浓烈的色彩，如红色、紫色等；也不宜采用对比强烈的色彩搭配，如白色办公桌和红色隔板的组合。办公室墙壁、家具的颜色适宜采用淡雅的色彩，如浅蓝、浅灰等。

4. 图片

选择能够反映企业业绩的照片，制作成系列宣传招贴画或镶入相框，在适当位置悬挂，既能美化办公环境，又能加强宣传。进行这种布置时，一定要掌握好尺度，不要在走廊或办公室的墙壁上大面积地张贴。

5. 标语或艺术品

选择能够体现企业精神和价值观的语句制作成标语张贴或悬挂，也可以适当选购一些雕塑、书法或绘画等艺术品作为装饰，如图 1—1—8 所示。



图 1—1—8 办公室的标语和艺术装饰

无论采用何种物品装饰办公室，基本的要求是不可过于繁杂，如果过度装饰反而会画蛇添足，使办公环境显得凌乱。

技能训练

一、某产品销售公司新租用了写字楼一层的大厅，面积大约 200 平方米，入口左右两侧的面积基本相同。经理计划将入口右侧作为产品展示区；左侧作为日常办公区，包括正副经理办公区、接待区以及办公室、销售部、财务部等部门。装修设计单位提出的设计方案是：将整个大厅全部设计为开放式办公室，员工工作区域采用半隔断，可以相互看到他人办公情形。

讨论：

1. 该销售公司的办公场所设计方案是否合理？为什么？
2. 如何改进原有的设计方案？

二、某公司迁入新办公大楼，销售部的办公室长 10 米宽 8 米，为开放式办公室，如图 1—1—9 所示。该部门人员组成为：经理 1 人、秘书 1 人、销售人员 6 人。销售部经理告诉秘书，可任意设置隔断，但要有一个小型会议室，便于召开部门会议，每个人的办公环境要舒适、安静、方便。请根据新办公室的格局和本部门的需要合理设计办公室环境。

要求：

1. 绘制办公室布局平面图。
2. 根据情景要求，列出需要采购的办公家具的清单。

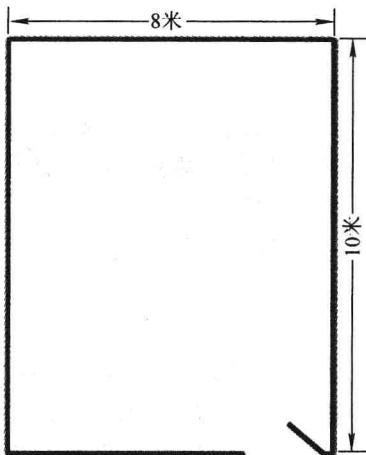


图 1—1—9 办公室平面图

三、请查阅相关资料，说说哪些植物适合在办公室摆放。

任务2 维护办公环境及安全

教学目标

- 了解办公环境的主要构成与维护要求
- 了解常见的办公室安全隐患
- 掌握办公环境维护的基本措施
- 掌握识别安全隐患的方法，能够及时发现并正确消除安全隐患

任务导入

钟林在某家公司担任秘书，同在一层写字楼的另一家公司发生了一起火灾事故，幸亏被及时发现并扑灭，未造成重大损失。后经查明，该次火灾事故的原因是多台电脑共用一个电源插座，导致插座过热发生自燃。公司经理要求钟林对本公司所有的办公室进行一次环境安全检查，并提出如下要求：

①查明办公环境中存在的防火、防盗、人身伤害等方面的隐患；②对各种安全隐患进行登记，并提出处理意见；③查明办公室中各种物品、硬件设施等方面存在的不合理之处，并登记。

任务分析

良好的办公环境与安全状况是提高办公效率的基本前提，本任务主要是针对办公环境及其安全状况而提出来的，主要意图是营造整洁、舒适和安全的办公环境。为完成这一任务，秘书首先要深入了解办公环境的基本构成及其要求，尤其是要十分熟悉各类安全隐患的特征，并能提出解决建议。在此基础上，秘书应能够借助于相关的办公文书对办公环境的状况进行登记，以供上司决策判断，并协助配合予以改进。

相关知识

广义的“办公环境”是一个由人员、信息、协作关系和各类办公物品构成的能够发挥特定职能的空间，狭义的“办公环境”仅指由办公物品、设备构成的物理空间，本书主要在狭义的意义上使用这一概念。办公环境的维护是秘书的本职工作内容之一，营造整洁、有序、安全的办公环境既能体现秘书的职业素养，更能展现单位的良好社会形象。

一、办公环境的构成、维护措施与要求

办公室是一个由众多要素构成的复杂空间，包括自然要素和人为要素，不同类型的要素在维护工作中的要求与处置方式均存在差异，详细情况见表1—2—1。