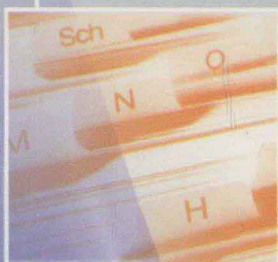


后勤管理



办公室全书

吉林文史出版社

办公室全书

后勤管理

管继树 李智勇 编著

吉林文史出版社

后 勤 管 理

第一章 办公环境	(1)
一、办公环境管理的含义和作用	(1)
二、办公室环境管理技巧	(3)
三、工作环境	(5)
四、办公室的布置	(10)
五、办公室布置原则	(11)
六、办公室的物理条件	(12)
七、办公室陈设	(15)
八、办公楼照明	(19)
九、景观办公室的照明	(21)
第二章 接待工作	(25)
一、接待工作含义	(25)
二、接待工作的程序	(25)
三、接待工作的规格	(26)
四、接待工作的原则	(27)
五、接待工作的基本要求	(28)
六、接待工作应注意的几个问题	(29)
七、公务接待	(29)
八、会议接待	(30)
九、技术考察接待	(31)
十、视察、检查接待	(32)
十一、参观接待	(32)

十二、经营活动接待	(33)
十三、对内部人员的接待	(33)
十四、室内的光线	(34)
十五、室内的色彩	(34)
十六、室内的空气	(35)
十七、室内用具的摆设	(36)
十八、室内的装饰	(36)
十九、接站	(37)
二十、见面	(37)
二十一、引见	(38)
二十二、交谈	(39)
二十三、行路	(39)
二十四、送客	(40)
二十五、会谈的准备工作	(40)
二十六、信息资料的准备工作	(41)
第三章 值班工作	(43)
一、值的定义	(43)
二、值班工作的要求	(43)
三、值班形式	(44)
四、值班工作的任务	(45)
五、值班安排	(46)
六、值班制度	(49)
七、值班记录	(50)
八、交接班工作	(52)
九、节假日管理	(52)
十、对假亲属的鉴别	(54)
十一、对假印信的鉴别	(54)

十二、对假凭证的鉴别	(55)
十三、对假签名手印的鉴别	(55)
十四、对偶发性自然灾害的处理	(56)
十五、对偶发性人为事故的处理	(56)
十六、对刑事案件的处置	(57)
十七、对偶发性政治事件的处置	(58)
十八、给领导打电话	(58)
十九、给下级机关打电话	(58)
二十、几种特殊电话的处理	(59)
二十一、电话后续处理	(60)
二十二、对诈骗电话鉴别	(60)
二十三、电话记录	(61)
二十四、打电话应注意的事项	(61)
第四章 印信管理	(63)
一、什么是印章	(63)
二、印章的种类	(63)
三、印章的式样	(64)
四、印章的效用	(66)
五、印章的刻制	(67)
六、印章的制发权	(68)
七、印章的名称与印文	(69)
八、印章的颁发	(70)
九、印章的启用	(70)
十、印章的保管	(71)
十一、用印	(72)
十二、印章的停用	(75)
十三、废印章的存档和销毁	(76)

十四、万次印	(76)
十五、介绍信管理	(77)
十六、凭证的管理	(81)
第五章 后勤财务管理工作	(83)
一、单位预算管理办法	(83)
二、单位预算的编制方法	(85)
三、单位会计的作用	(92)
四、单位会计的基本任务	(93)
五、单位会计的组织机构	(94)
六、单位的会计科目	(95)
七、记帐方法	(98)
八、会计凭证的意义和作用	(103)
九、会计凭证的分类及其填制和审核	(104)
十、会计帐簿的分类	(108)
十一、记帐规则	(114)
十二、帐务处理程序	(117)
十三、拨款方式和领拨程序	(117)
十四、领拨经费的核算	(119)
十五、经费存款的核算和管理	(122)
十六、经费现金的核算和管理	(130)
十七、往来款项的核算和管理	(137)
十八、经费支出的内容	(142)
十九、经费支出的核算和管理	(146)
二十、会议费管理办法	(149)
二十一、书报费补助标准	(152)
二十二、行政事业单位主办期刊的财务管理	(153)
二十三、借用公款的财务管理	(155)

二十四、社会集团购买力控制办法	(156)
第六章 车辆管理	(161)
一、车辆管理内容	(161)
二、车队安全管理	(162)
三、经济管理	(166)
四、车队服务管理	(169)
五、车辆的调度	(171)
六、车辆的配备标准	(174)
七、开征车辆进口调节税及税率	(175)
八、车船使用税和税额	(176)
九、车船使用税纳税义务人	(177)
十、免征车船使用税的车辆	(177)
十一、海关监管进口汽车征税	(178)
十二、车辆的封存	(179)
十三、外地车辆进北京	(180)
十四、中央国家机关公务用车、上下班交通用车	(181)
十五、中央国家机关非因公用车	(181)
十六、中央国家机关知识分子工作用车	(182)
十七、中央国家机关离休干部用车	(183)
十八、交通管理处罚程序	(185)
十九、违反交通管理行为和处罚	(187)
二十、交通事故划分	(187)
二十一、交通事故责任认定	(188)
二十二、处理交通肇事	(189)
二十三、交通事故经济赔偿	(190)
二十四、机动车检验	(194)

第七章 医疗卫生管理	(197)
一、可以享受公费医疗待遇的人员范围	(197)
二、不能享受公费医疗的人员范围	(198)
三、公费医疗人员到外地就医的批准规定	(199)
四、公费医疗人员去外地就医费用的报销	(199)
五、公费医疗病人住院的陪住费用的报销	(200)
六、公费医疗自费药品的范围	(200)
七、自请医生、自购药品的报销	(201)
八、因工负伤在医疗方面的待遇	(202)
九、公费医疗人员疗养费用的报销	(202)
十、心脏起搏器只准报销国产的规定	(203)
十一、公费医疗的职工需要陪住的陪住费及其疗养费 的报销	(203)
十二、建立健全各项公费医疗管理的规章制度	(204)
十三、公共场所的卫生管理	(205)
十四、公共场所的卫生监督	(206)
十五、爱国卫生工作的基本方针和方法	(206)
十六、当前爱国卫生工作的主要任务	(207)
十七、爱国卫生工作的基本出发点	(208)
十八、计划生育工作的意义	(208)
第八章 财产物资管理	(211)
一、财产物资管理的范围	(211)
二、财产物资的技术管理	(212)
三、固定资产的管理	(215)
四、材料的管理	(218)
第九章 生活服务	(221)
一、供用电设备的安装与投运	(221)

二、安全用电管理	(223)
三、节约用电管理	(225)
四、给水管网与给水方式的选择	(227)
五、给水设备使用与维护管理	(228)
六、节约用水管理	(230)
七、排水系统管理	(231)
八、供暖设备的使用管理	(233)
九、供暖锅炉安全运行管理	(236)
十、浴池的管理	(239)
第十章 绿化管理	(243)
一、绿化和美化对单位的影响	(243)
二、机关树木的配置	(244)
三、机关办公楼和宿舍区的绿化	(245)
四、机关树木的管理	(246)
五、花卉的管理	(248)
六、草坪的铺设	(252)
七、树木花草常见病虫害的防治	(254)
第十一章 音像器材管理	(257)
一、录音机管理	(257)
二、录像器材管理	(273)
第十二章 文印器材管理	(291)
一、文印管理	(291)
二、微机管理	(324)
三、复印	(338)
四、碎纸机管理	(358)

第十三章 通讯管理	(363)
一、传真机管理	(363)
二、电话、电报、电传管理	(368)

第一章 办公环境

一、办公环境管理的含义和作用

环境是指以人类为主的周围世界。环境从属性上说，可分为自然环境和社会环境。自然环境是指可以直接或间接影响人类的一切自然形成的物质和能量的总和，主要有空气、土壤、生物、水、岩石、阳光等。自然环境是人类赖以生存和发展的物质基础。社会环境是指人类在自然环境基础上创造的人工环境，如城市、乡村、农田等。它是人类社会物质和精神文明发展的标志。这里主要是谈谈机关自然环境的管理。

环境的好坏，直接影响人的身心健康和工作效率。因为，生态系统在一定的时间内和一定的条件下，总是保持相对稳定的平衡状态，进行水循环、碳循环、氧循环、氮循环及磷、碳等元素的最基本的循环，实现物质和能量的交换，维护一切生命。如果人为地打破这种平衡，就必然带来灾难。比如一个成年人每天要从外部环境吸入 15 - 20 公斤空气。空气进入人体内，在表面积约 50 - 100 平方米的肺泡里，经物理的扩散，进行气体交换与吸收。在一个机关院内，如果没有足够的树木花草，阻挡空气中飞扬的粉尘，吸收二氧化碳等有毒物质，维持空气中氧和二氧化碳的平衡，人们就要吸入大量的毒气，等于慢性自杀。又如，水是人在生活中必不可少的，但水中的污染物极其复杂，目前发现至少有九大类有毒元素，如有毒物质：汞、镉、铅、砷、钡、

钒、有机氯、多环芳烃等；需氧污染物质：碳水化合物、蛋白质、油脂、木质素、亚硫酸盐、硫化物、亚铁盐、氨等大量消耗水中的溶解氧，恶化水质；放射性物质：铯⁹⁹、铯¹³⁷、碘¹³¹……等。如果不注意防止水体污染，做好饮用水的净化、消毒工作，也会严重影响健康，甚至造成死亡。

机关物理环境管理，目的是要使机关处在一个比较好的自然环境中，使在机关工作的干部和职工能尽力免除外界有害环境的影响，不断提高机关工作效率。因此，机关地点的选择应尽力遵循下列原则：

1. 环境静美

机关地理位置的选择应与市区和工厂，特别是排放“三废”严重的厂矿保持适当距离，既要注意空气环境，又要注意声音环境；既要注意光线环境，又要注意颜色环境，做到清静优美，绿树成荫，芳草覆地，花卉满园。

2. 因地制宜

根据机关的性质，选择适当位置。政府办事机关宜设在近郊，环境宁静，空气新鲜，便于扩建。与居民生活关系十分密切的警卫、消防、公用事业机关宜设在市中心，以便指挥与联系，及时处理各种公务，维护社会秩序，保障社会安全。

3. 交通方便

机关宜建在公共汽车、电车能直达的地方，以便与各方面联系，更重要的是方便群众。

4. 便于协调

业务职能相近和相关的机关，应尽可能相邻，以便信息传递迅速。方便群众办事，提高工作效率。

二、办公室环境管理技巧

办公室是机关干部职工活动的重要场地，要求明快、整洁、方便、实用。确定机关办公室的方位应本着便于各项公务沟通协调的原则。凡与社会接触较多的部门，如收发室、传达室等，应设在群众进出的地方；综合、秘书等部门，应设在办公楼的中心地点；打字、计算、财务等办公室，应设在办公楼的一端；关系密切的处室应相互接近。

办公室内布置的原则是：

(1) 办公桌的排列应按照直线对称的原则和工作线的顺序，其流经以最接近直线为佳，防止逆流与交叉现象。同室干部应朝同一方向办公，不可面面对，以免相互干扰和闲谈。

(2) 各座位间通道要适宜，应以事就人，不以人就事，以免往返浪费时间。

(3) 领导者应位于后方，以便监督，同时不因领导者接洽工作转移和分散干部的视线和精力。

(4) 光线应来自左方，以保护视力。

(5) 常用设备应放在使用者近处。

(6) 设置电话，最好是5平方米一部，以免接电话离座位太远，分散精力，影响效率。

办公室的用具设计要精美，坚固耐用，适应现代化要求。办公桌是工作人员的必备工具，应注意美观、适用。有条件的可采

用自动升降办公椅，以适应干部的身体高度。同时，应根据不同工作性质，设计不同形式的办公桌、椅。另外，办公室应根据不同情况，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。这些设备和桌椅一样，应装置滑轮，便于移动，平时置于一隅，用时推至身边，轻快实用。

办公室的环境管理，还应注重以下几种因素。

首先是空气环境。办公室空气必须流通，应利用各种空气调节设备，保持办公室的新鲜空气。据资料记载，一个工作人员，每分钟需要新鲜空气约 1.27m^3 ，即每人每小时需要 76.2m^3 的空气流通量。新鲜空气，主要是靠树木花草的光合作用和多开门窗。因此，门窗面积应不少于办公室地面积的 $1/5$ 。办公室的气温一般在摄氏 20 度左右为宜。温度过高，使人昏昏欲睡；相反，手足冻僵，也会妨碍工作。办公室最理想的湿度为 40 - 60%，湿度如果过高或过低都会影响工作。

其次，是声音环境的管理。据生理学家分析，来自四面八方的声音，对人体有益的并不多，应想法排除噪音、杂音。否则会改变人的血压，加快脉搏频率，影响心脏功能，妨碍消化，损害健康；挫伤思路，分散精力，降低效率。因此，室内天花板和墙壁应使用吸音建筑材料，窗户宜用双层玻璃窗，有声响的办公机具应置软垫，有条件的铺地毯，在门窗和抽屉的磨擦部位涂上润滑剂，绿化环境等等。

再是对办公室的采光度要重视。因为光线适宜可以减少干部眼力的疲劳，提高工作效率。按照光源与分配而言，自然光优于人造光，间接光优于直接光，匀散光优于集散光。光度应以烛光为计算单位，普通办公室需要 15 - 20 烛光；文件资料阅览室需要 50 烛光；绘图室需要 100 烛光。

再次是颜色环境的管理非常重要。颜色可以直接影响人的心理活动和工作情绪，人们在不同的颜色环境中有不同的精神状态。如果机关院内树木茂密，花草芬芳；办公室墙壁、天花板、桌椅等颜色应用恰当，能使人精神饱满，提高工作效率 15 - 35%。如处于日光强烈处，宜用深色；走廊宜用浅色；办公室宜用浅绿色、蓝色等冷色。为保持最高光线反射率，天花板宜用白色；地面用棕色为好；办公室用浅色对保护视力有好处，但不宜用纯白色。

三、工作环境

也许现在不需要你去决定办公家俱选择配置、办公室装饰美化一类的事情，但是，关于有效工作流程的意识，空间合理利用的知识，以及对经验重要性的认识，会对你将来的工作大有用处。有关这方面的问题可以请教外界有关专家，许多关于灯光，噪音，颜色以及家俱布置对工作影响的研究成果，都可以用来进行环境设计。假如你面临必须对这些问题进行决定时，就应该利用这些研究成果。

1. 工作员

即使你不负责整个办公室的设计，但是你的办公桌及其周围的空间，你可以组织得非常有效而令人称赞。因为无论如何，办公桌总是你开始起步的地方。试着坐在你的办公桌前的椅子上，面前就是你的工作空间，平直伸出你的双臂，离桌面约 15 厘米高，小心向两边摆出，画出一个宽宽的弧圈。手臂覆盖过的桌面部分应放置所有你经常使用的用品。手不可及的边角要保持清洁空闲，可以放上你的金属名牌，或一盆植物，或一两件不太引人

注目的摆设。

如果电话装的不顺手（你习惯使用左手，它却装在右边，或你习惯使用右手，它装在左边），需加以调整。参考书应该放在桌面上伸手可及的地方，或者放在工作弧圈内容易存取的抽屉中。地方小时，可以使用转动书盘来放书。你或许喜欢玻璃或塑料的桌面，其实，非炫目桌面对眼睛更为有益。

办公桌上应该备有文件夹或文件箱，以存放文件之用。多层或多金属槽的文件箱，可以用来存放有待整理的口授记录、拟请领导签字的项目、读过的材料、未完成的方案以及其它材料。使用文件夹有两个目的，一是为了整洁，二是为了保密。对悬而未决的工作，备以专门的文件夹，尤为必要。每天将它检查一遍，对必须要做的事情加以注明，标志出来。用不同的文件夹分门别类地存放需要签名的信函，也是一个好办法。为便于识别，可在文件夹上加上标记。

打字机是办公室的一个重要工具，每日用完，盖好防尘罩，并要定期进行专门清洗。如果你经常使用橡皮，还应在打字机旁装上一块砂片或一张砂纸，使用橡皮之前，先在上面将橡皮磨净。其实最好是养成习惯，每次用完橡皮之后便立即磨净。

每天工作结束时，将桌上零散文稿收藏好。如果必须留在办公桌上，也应放在文件夹中不易看到的地方。这样虽说不能防止蓄意的偷窃，但也可一防好奇者的眼睛看到不应看到的东西。

不仅办公桌要收拾整齐，抽屉的整理也同等重要。中间大抽屉一般存放小物品，最易弄乱，可用盒子之类的东西加以隔离。胶带或胶水要连同它们的盒子一起有序地放在抽屉中。图章的印台要倒着放置，以保持垫面上的墨水不干。为不惊动同伴，请使用橡皮图章。

办公桌有时经常会带有开槽的抽屉，可以存放信笺、复写纸

和抄写纸，适当堆叠这些纸张，以做到易于取用。信封放在各自的槽中，使用时，可很快取出放到打字机上，而勿须再去搓动。个人的东西放在最底层抽屉的后部，那里最少使用，这样可使得工作空间只有一小部分用来放不必需的个人东西。仔细检查每个抽屉里的东西，也许其中有些东西从不使用，造成空间的浪费，应当腾出来存放常用的东西。至于那些无用的东西可以放到远离抽屉的什么地方去。

口授录音机及其它电子办公设备应当安装完好，电缆不可松动，以防事故发生。

2. 物品供应

大多数办公室都备有某种存放供应物品的柜子，物品维护也许由秘书来负责。多人共用一个物品柜时，维护会存在问题。将物品分门别类存放在隔层上，贴上标签，有益于管理。易溢易流的物品，如墨水和复制、复印设备的工作液，应放在柜子的低层。存放这些东西时，注意将其上的标签面向前面。较小物品放在较高的、容易看到的隔层，并用小盒子盛起来，贴上标签，避免零散的小物品弄得整个隔层到处都是。空白纸张开封的时候，注意要从没有印有规格字样的一头打开使用，这样可以保护标签，使其他人知道剩下的纸张是什么类型的。有些用纸必须以一定方式堆放，注意查看包装上的箭头指向。复写纸要平铺着摆放，切勿竖起，并要尽可能远离热源。新补充的物品，放在旧的后边，使用时，先旧后新。

订购物品请使用正规的订货清单，记载供应产品的产品名称、供应单位和地址、目录名、数量和最近一次订购的价格、订购日期、收据的日期。清单可以存放在活页期票簿中。每次订货时，要弄清物品所有有关规格，诸如尺寸、颜色等等。收到订货