图书在版编目(CIP)数据

现代办公室行政管理百科全书／南兆旭 主编
—香港: 西迪商务出版公司, 2000.3 ISBN 962-8087-12-69
Ⅰ.现… Ⅱ.南… Ⅲ.行政—管理百科全书

现代办公室行政管理百科全书

南兆旭 主编

出版发行: 西迪商务出版公司
开本: 787mm × 1092mm 1 ／ 16 印张: 160
字数: 2558 千字
印刷: 2000 年 3 月第 1 版
版次: 2000 年 3 月第 1 次印刷
书号: ISBN 962-8087-12-69

定价: 100.00 元（图书共 25 册）

需要全本请访问 www.ertongbook.com

目　录

办公自动化

电子文件编码	电子文件名称	页　码
	第一节　**办公自动化**	
XZCA01	OA 概述	3
XZCA02	OA 主要设备功能和技术	11
XZCA03	办公自动化建设	16
XZCA04	办公自动化管理	32
	第二节　**办公室资讯管理**	
XZCB01	信息的含义、特点和作用	38
XZCB02	信息工作的要求和程序	42
XZCB03	公司资料的种类与形式	50
XZCB04	资料库管理	54
XZCB05	资料管理的技术	56
	第三节　**现代办公设备管理**	
XZCC01	多媒体技术	65
XZCC02	扫描仪	71
XZCC03	传真机	75
XZCC04	摄像机	81
XZCC05	碎纸机	88
XZCC06	多媒体教室	92
	第四节　**办公室网络管理**	
XZCD01	计算机网络	97
XZCD02	因特网	106
XZCD03	电子邮件的使用	115
XZCD04	局域网操作系统的应用	120

文件名	OA概述		
电子文件编码	XZCA01	页 码	8-1

1. 办公自动化的含义

20世纪40年代，在美国的部分企业开始使用机器来处理办公业务。当时这被称作办公自动化（Office Automation简称OA）。随着技术和经济的发展，它早已超出了用机器来处理办公事物的狭义范围。

办公自动化是一种综合运用电子、通信等多种技术从事文秘、行政工作的现代化办公形式，它从生产经营单位和行政部门的办公事务处理开始，进入到各类的信息控制管理，进而发展到辅助领导的决策，是对传统办公和管理方式的挑战。办公自动化随着微型计算机的普及发展和现代通信手段的进步而逐步成长起来。它是一项综合性的应用技术，涉及到技术科学和管理科学。技术科学包括计算机技术、通信技术、人－机工程和系统工程等；管理科学是指科学地组织和优化各个办公环节，使之发挥尽可能高的办公效率。总之，办公自动化是一项系统工程。

2. 办公自动化的意义

办公自动化是当今企业发展战略的重要环节。它与人事、财务、市场、产品（服务）等战略具有同等地位。积极引进先进的电子技术成果来彻底实行办公业务自动化，其结果，能由机器做的事情仝由机器承担，而人则可进行更有创造性的工作，诸如市场的发掘、新产品的开发等，这样以往办公室所扮演的处理单纯事物的“后勤协调部门的角色”将转变成为足以影响企业生存的“战略据点”。

现代企业被信息爆炸的社会所包围。对企业经营管理而言，信息产生效益并非耸人听闻。在至今为止的工业社会中，人、财、物一直都被认为是企业的三资源。而在信息社会中，信息已成为第四种经营资源。并且在信息时代，经济结构亦将由以人、财、物为主蜕变为以信息为主的

结构。事实上，现代社会的个别化、多元化形态的发展特征决定了企业的活动必须首先掌握大量的各种信息，而极其重要的是从中提炼出有用的信息。例如，做市场分析时，主要是了解顾客潜在的要求，而本身拥有的技术和产品则在其次。为开展正确的市场分析，信息的收集和处理过程是极其重要的。接下来企业的下一个活动是使这些潜在的需求表现出来，也就是创造市场。

3. 办公自动化系统的三个功能层次

一个完善的办公自动化（以下称OA）系统可划分成三个在功能上有明显区别的结构层次，它们分别是事务（包括业务）处理级，信息管理级和决策支持级。

（1）事务处理级办公系统（DPS）

这是在OA系统的功能层次中最基础的层次。它的任务是处理办公室中一些日常例行性的事务，如文字处理、表格处理、文件信函的收发、行文处理、文档资料管理、办公日程管理、财务统计、月报表、年终报表处理，以及其他一些行政管理。对于公司和企业还包括围绕所经营的业务，如签订合同、供销业务、报名业务等的处理工作。这一级办公系统的主要特点是直接面向办公操作人员，因此，强调必须要具备良好的人－机界面。

（2）信息管理级办公系统（MIS）

一些大、中型企业单位，在处理正常的办公事务（业务）中，需要查询有关的数据信息。因此，必须建立全局性的综合数据库系统，供有关部门共享数据信息。这个数据库系统建立在事务处理级办公系统的基础上，构成OA系统的第二个层次，称为信息管理级办公系统。

（3）决策支持级办公系统（DSS）

在功能较为全面的OA系统中处于最高的层次。它建立在信息管理级办公系统的基础上，必须使用由全局性数据库系统提供的有关信息，针对各种需要作出决策的问题，利用经验构成的或理论的决策数学模型，结合有关内部和外部的信息作为条件，由计算机执行决策程序，作出决策。

以上三个层次的办公功能互有依存关系。决策支持层依赖于信息管理层提供的信息;信息管理层也依赖事务处理层对数据信息的采集、处理、筛选，最后提供作为全局性使用的数据信息。

从实际需要和可能的角度来看，并非在开始建立OA系统时都必须是完整的三个功能层次，而应该根据需要和可能的条件，逐步完善。目前，事务（业务）处理级OA系统的应用最为普遍，国内也正在普及这一功能层次的OA系统。

4. 办公自动化的软件种类

办公室自动化技术的核心是办公室信息处理技术，也就是利用各种等级的计算机系统处理办公信息，因此用于办公信息处理的软件是办公自动化的重要工具。从办公应用的观点看可把这些软件分成以下三种类别：

(1)基本软件这是维持计算机本身的运行和提供开发管理及应用所必需的软件。此外还有构成计算机网络通信环境所需的软件，如操作系统、各种程序设计语言、公用程序、数据库管理系统软件，局部网络操作系统、联网环境中的网络协议软件等。

(2)OA公用软件这是可以商品化的，为大多数OA系统用户所公用的办公应用软件，如文字处理、电子表格处理、文档管理，电子出版系统、图形图像处理、语言处理、财务统计报表软件、电子日程管理软件等。为方便OA系统用户的应用，国外一些厂商将这类OA公用软件集成在

需要全本请访问 www.ertongbook.com

一个软件包中，作为商品向用户提供。其中有些OA公用软件已经汉化的，在我国已得到广泛的应用。

(3)OA应用软件这是面向本单位、本部门的办公应用特点，有针对性地开发的办公应用软件。其中有面向日常事务处理的，也有结合本单位的经营业务需要而开发的。例如对于公司或企业，日常的主要业务是编制经营计划、处理供销业务、市场动态分析、库存统计、供销平衡、财务收支等，这些都可以由相应的软件来完成。

5. 办公自动化中的子系统

除了OA软件外，目前由于微型计算机的性能大幅度地提高，利用微型机配一些专用的应用软件构成的具有某种应用目的的子系统在OA技术领域的应用十分普遍。如下面一些常见的办公应用子系统：

(1)电子出版系统能把文稿排成预定的各种版式，并且可以通过某种印刷方式制成一定数量的印刷品。其排版功能包括常用文件的幅面规格，文件中常用的各种字体、字号，常用格式的编排功能，还包括横排、竖排、图文、表格合一的编排功能及处理公式、符号、注解等功能。

(2)文档管理系统使用计算机管理文件资料或档案是一种有效的管理方法。这里所指的管理不仅仅是指文件资料的存放，而且还包括文件查找检索，以期提高文件资料的利用率。例如电子文件柜，它适用于计算机系统的外存储器（磁盘）容量大，或者办公室收藏的文件资料数量较少的情况。目前大容量的光盘存储器开始普及应用，一张五英寸直径的光盘存储量是一般微型机硬磁盘容量的几倍至十几倍。因而，用光盘存储器作为存储介质的文档系统有较好的发展前途。由于它的存储容量大，不但适用于存储代码文件，也可以存储图文文件，以利于贮存图片、照片、签名、指纹等不易代码化的信息，扩大文档管理的应用范围。

文件名	OA概述		
电子文件编码	XZCA01	页 码	8-5

办公室文件资料存档技术的新发展是一种称为DDA的技术，意为办公室资料体系结构，它是一种比上述的文件资料存储更为智能化的存储技术。它的主要功能是从某一个内容或主题出发，通过事先已构筑好的体系结构，可以把检索引伸到与之有关的文件资料，从而查出更全面的所需资料。目前这项技术已制订出国际标准草案，我国也正加紧进行这方面的开发和应用。

(3)图形、图像处理子系统这是在办公室范围内使用的CAD系统，如用于工程制图、图像的剪辑、缩放、拼接等的处理。

(4)智能化的信息输入予系统它包括文字识别和语言识别系统。我国在光学汉字自动识别和汉语语言识别技术方面都有可供实用的阶段性成果，可以局部地代替键盘汉字输入力法，实现快速、高效率的汉字信息输入。

6. 办公自动化（OA）系统的分类

OA系统的分类是指针对不同工作性质、不同任务的组织机构所设置OA系统。由于需要处理的办公信息的不同，根据不同办公业务特点，OA系统初步分成以下八类：

(1)政府机关型OA系统适用于各级政府机关，它的特点适应各种政务信息的日常办公处理。

(2)工厂企业型OA系统这种类型的OA系统应围绕生产管理和销售管理两个方面，具体的项目包括生产计划、原料供应、生产组织、质量检验、成本核算、成品管理、库存管理、销售管理、财务管理等。

(3)经营型公司企业OA系统这类OA系统以经营为主，如商品流通、供销渠道、用户服务、市场信息、预测决策等，一些商业性的公司、银行、保

险公司等属于此类。

(4)事务型OA系统以某项事务性作业为主的OA系统。如民航订票系统，海关报关系统、进出口商品的商检系统、图书管理系统等。

(5)事业型OA系统如学校、研究所、培训中心、福利机构、公用事业等社会团体用的OA系统。

(6)案例型OA系统以处理案例为主要业务的OA系统，如法院、检[redacted]院的[redacted]系统，公[redacted]的[redacted]系统，[redacted]院的[redacted]理[redacted]系统等。

(7)[redacted]业型OA系统如[redacted]、会[redacted]事务所所用的OA系统，[redacted]设[redacted]院用以[redacted]系统为主的OA系统等。

(8)机[redacted]型OA系统如[redacted]中心、[redacted]、[redacted]机中心等用的OA系统。

[redacted])[redacted]

[redacted]机[redacted]的[redacted]进[redacted]，[redacted]OA[redacted]的[redacted]用，[redacted]OA[redacted]的[redacted]，主要[redacted]以[redacted]

(1)O[redacted]设备O[redacted]系统的性[redacted]大[redacted]，[redacted]利于O[redacted]用。[redacted]的OA[redacted]设备[redacted]出。

(2)O[redacted]系统集[redacted]于[redacted]年[redacted]机系统的[redacted]性、[redacted]性，[redacted]系统[redacted]的集[redacted]。例如[redacted]作系统的[redacted]用[redacted]集[redacted]，[redacted]大[redacted]系统的[redacted]性[redacted]性。

(3)[redacted]一机[redacted]的[redacted]进[redacted]公[redacted]的主体[redacted]，[redacted]OA系统，[redacted]要[redacted]公[redacted]作机[redacted]型机[redacted]设备)。[redacted]20[redacted]60年[redacted]的

文件名	OA概述		
电子文件编码	XZCA01	页 码	8-7

批处理操作到20世纪70年代在分时系统联机终端上的操作已使人—机界面改进了一大步，近几年菜单指引鼠标器选择又使人—机界面得到很大的改进，目前已发展到应用图形操作提示。例如WINDOWS系统，使办公操作人员更容易接受，有利于OA技术的推广应用。

(4)OA系统中引入多媒体技术多媒体技术指计算机不但用于处理数据、文字，也普遍地适用于处理语言、图形、图像（静止和活动图像）。OA系统中能包含这样多元化的信息，使信息处理更为丰富，生动。同时也提高了办公信息的应用范围和应用价值。

(5)现代化的通信技术提高了OA系统的效能计算机的远距离通信的应用发展了数字通信技术，逐步完善了计算机网络通信。这种通信系统称为CBMS——基于计算机的信息通信系统，它包括多用户分时系统，局域网络系统，远程计算机网络系统等。自从ISO（国际标准化组织）制订开放系统互连的参考模式后，使用这个通信协议，有利于异种机的互联，使计算机网络通信技术的应用得到进一步发展。并为单个OA系统扩大成网络化、一体化的OA系统通信体系创造了条件。此外，OA系统中也大量应用传统的模拟信号通信，如电话、传真、可视图文等。这些话音和非话音的模拟信号的通信，由于发展了脉冲编码调制（PCM）技术和数字程控交换技术，把模拟信号转换成数字信号传输，从而使它有可能和CBMS互相兼容，形成TELEMATICS（信息通信）体系，更有利于OA系统的信息通信的应用。在此基础上，公用电话网可以和公用数据网互连，甚至象移动电话等也可以接入数据通信网络，扩大信息通信的利用范围。以多媒体的信息通信为特点的信报处理系统（MHS）的建立可以使一些传统的模拟信号经过数字化后在数据通信网络中传输，它反

文件名	OA 概述		
电子文件编码	XZCA01	页 码	8-8

映了最新一代的电子邮件通信系统。MHS 的普及应用，对 OA 系统的多媒体信息处理的应用提供了有效的通信手段。在 MHS 的基础上，又发展了 EDI 电子数据交换技术的应用，它是面向某些专业应用的格式化的信息通信，可以用于政府部门、商业贸易和金融等方面。

进入 20 世纪 90 年代后，国外的 OA 发展趋势是：

（1）办公自动化设备的高性能、多功能、复合化和系统化发展。

（2）整个办公室系统将向数字化、智能化、无纸化办公系统发展。

（3）用计算机进行的办公工作将向同时能处理文字、数据、图形、图像、声音的多功能发展。

（4）通信在办公自动化系统中的地位将进一步增强，可以充分利用多种通信媒质的接续，建立全球性的通信网络体系。由此可见，OA 技术的发展将会建立一个全社会的信息网络系统。

文件名	OA主要设备功能和技术		
电子文件编码	XZCA02	页 码	5-1

现代办公设备是构成现代办公室的主要物质基础，随着计算机技术、通信技术、微电子技术、光电技术、信息处理技术的不断创新，现代办公设备的功能也日益提高。新旧产品更新换代迅速。全面了解现代办公设备基本情况是进行办公自动化建设的先决条件。

1. 办公自动化设备的分类

办公自动化设备可分为计算机设备、通信设备、文印设备和其他设备四大类：

(1)计算机设备

计算机：如大、中、小型机，微型机。

联机外部设备：如输入输出装置、外存储设备。工作站设备：如语言处理，数据处理，文字处理，图形、图像处理工作站，智能工作站等。

文字处理机：如英文处理机、中西文处理机。

(2)通信设备

通信网络设备：如计算机局部网络、PABX（专用自动小型交换机）通信设备。

通信传输设备：如各种信息收发机，调制解调器，其他传输信息设备。

通信传输介质：①有线：如明线、对称电缆、光导纤维。②无线：如微波、卫星通信。

信息存储设备：如缩微存储设备、光盘存储设备。

信息传输设备：如传真机、电传机、电话通信系统。

通信控制设备：如信息交换设备、通信处理机、信息通信控制设备。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

用户终端设备：如各种工作站、传真机、电传打字机、多功能电话机。

(3) 文印设备

信息生成设备：如中、西文打字机、电动打字机、图像、声音、文字输入设备。

复印、印刷设备：如复印机、制版机、图版机、胶印机、激光照排机。

邮件处理设备：如信件拆封机、封口机、邮戳机、信封地址自动打印设备。

(4) 其他办公设备

如点钞机、假币识别仪、票证打号机、碎纸机、打孔机、装钉机、切纸机、封装机等。

下面对办公自动化基本设备、功能和有关技术作简要介绍。

综合业务数据网提供的一项重要业务是电子信箱（电子邮件），电子信箱传送的信息除文本型信息外，还可以包括声音、二进制数据、传真和图文数据信息。随着办公室自动化程度的提高和个人计算机日益广泛的使用，越来越多的人开始利用计算机进行通信。用户发送一个信件，只需要从自己的终端将该信件输入到消息处理系统，该系统根据收到的发送命令传输并将信件存储在收件人的信箱，然后收件人即可从终端以注册密码方式进入自己的信箱将信件取出。信箱可同时接收无数个人发来的信件，电子信箱具有多种传递功能，例如多址发送，也可要求在信件已存入收件人信箱后，立即自动发回收妥通知，并将输入的信件转送到其他信箱，加以详注，以便其他收件人参与处理。

电子信箱的业务可分三类：即文电处理信箱，图像处理信箱和话

音信箱。目前使用最多的是第一类。

随着微机的发展以及它在信息管理系统中的广泛应用，人们要求用通信线路把分散在各办公室的相互独立的微机及外设连接起来，实现微机之间的相互通信，使得本办公室的微机可以使用其他办公室的微机所存储的程序、数据及其设备，从而增强微机的处理能力和存储容量。人们称这种功能为资源共享，称这种网络为局域网，它在办公自动化中的主要应用有：

①信息传递。

②设备共享。办公自动化涉及计算机、打印机、复印机、文字处理机、电话机、传真机，绘图机等许多设备。利用局域网提供的分布处理功能，使一项办公业务可在局域网中的几个地方分担完成。例如宾馆的客户结账业务，各层服务台不设置打印机，而利用客房部的打印机输出账单，而且其操作可由各层服务台上的 PC 机实现，使得分布在较远的挂在局域网上的所有设备如同在本办公室一样使用。这种设备共享功能，可以降低整个办公大楼的设备投资，提高设备的利用率。

③资源共享。在办公业务中，很重要的一项内容是检索、查阅档案资料。局域网可以向人们提供电子文件系统，该系统把图文资料的存储逐渐由纸张变为磁介质（磁盘）储存，进而使用光学介质（光盘）储存，具有省空间、易检索、便于文件共享等特点，是实现无纸办公的一个重要内容。

④电子邮箱。

⑤综合通信。一般办公部门通信中的数据信息占30%，语音、文字和图像信息占 70%。所以，局域网不仅要传递数据信息，也要支持其他多种信息的综合通信。以外资业务为例，进出口公司除了实现报表、文件、

档案业务的计算机处理外，将来还要向客户提供声音邮件、样品图像、电视会议、传真等多种信息传递能力。

局域网的主要特点是①小范围资源共享；②传输速率比远程网高得多；③传输差错率很低；④支持点到点或多点通信，允许低速和高速的外设和不同型号的计算机入网，以充分挖掘网络资源；⑤适于用办公自动化和工业控制科学研究等。

⑥微机多媒体技术

文字、声音、图像、图形作为传播信息的不同方式都可称为媒体，多年来人们一直希望能将多种媒体的信息进行统一处理。多媒体技术（Multimedia）使这个希望逐渐成为现实。关于多媒体一词的含义，众说纷坛。可以说“多媒体是文字、图形、动画、视频和音频的结合”。也可以人为多媒体是三种“革命”因素的总和：其一是在通讯中结合了电视中的音像能力；其二是出版发行的能力；其三是计算机交互式的处理能力。总之，多媒体是指能够同时抓取、处理、编辑、存储和展示两个以上不同类型信息媒体的技术。

(1)多媒体在管理活动中的作用

据美国IDC预测，多媒体产品在美国商务界、体育界和消费类产品商场的总销售额将从1991年的7.7亿美元猛增到1996年的130亿美元。在这期间，美国各类多媒体产品的总销售额累计将超过300亿美元。其中，商务界对多媒体产品的需求量最大。多媒体产品在商务界的主要应用有以下几方面。

①视像会议：今后可能成为未来商业通讯联络的标准手段。

②产品信息传播：如产品介绍、使用手册、培训教材等。

③企业经营运作储备：如各种经营管理条例、维修服务条例、安全生产

守则、职工培训等。

此外多媒体技术还可用于多种演示体系，各种咨询服务、管理信息系统与办公自动化、多媒体电子出版物、讲演辅助、电视会议等等，不胜枚举。

（2）多媒体硬件产品

多媒体硬件产品是指计算机在实现某种多媒体功能时所需配置的硬件，包括：声霸卡、视霸卡、各种多媒体卡、SoundPlus卡、Media-A卡、TV-PAL转换卡、红外式触摸屏、电容式触摸屏、大屏幕外投式投影仪、内投式投影仪、大屏幕显示器，各种扫描仪等。

扫描仪是多媒体图文信息处理系统的要组成部分，一套完整的扫描系统由微机、扫描仪及应用软件三部分组成。扫描仪的本质作用在于将书面信息（图、文）转换成计算机数据文件，可以从以下几方面进一步说明，一是图形输入、图形识别、编辑及修改;二是在文字信息处理中的应用，各种文字录入、文字排版都需要应用扫描仪。国外印刷体文字识别率已达99.9%，国内文字识别也达到了较高水平。另外，利用扫描仪使排版系统图文输入自如，给排版系统带来了诸多方便。三是数据库，利用扫描仪可以极为方便地建立各种图形、图像的数据库。使计算机进行图形、图像信息的管理成为可能。触摸屏是计算机输入设备的一种，利用它便可用手指直接在屏幕显示的光标、菜单或图形元素上指点来进行指令输入，是名符其实的“指”令。这种方法的主要特点是直观、方便、快捷。不懂计算机的人也能一看就会。目前在国外，触摸屏已应用于公共信息、商品零售、教育、医药、金融和工业控制等方面，并以每年约50%的速度增长，预计它将成为人机接口设备中的重要成员。

文件名	办公自动化建设		
电子文件编码	XZCA03	页 码	16-1

办公自动化可以使办公管理人员用现代化的技术设备和科学管理手段来提高工作质量和效率，从而摆脱落后的传统办公方式。它的推广应用不仅能够产生较大的经济效益，而且对社会生活和各个方面将产生深远的影响。各国经验表明，国家经济的现代化必须依赖各级管理水平的提高和办公实现自动化。

1. 办公自动化系统建设的过程分析

办公自动化系统的过程分析

(1)办公自动化系统建设的基本原则在建设OA系统时一般要考虑的原则是：积极稳妥，量力而行，“应用”先上，逐步升级；在设计时要注意做到统筹规划、分期建设、配套发展；在安排上要突出应用，做好服务、稳步实施；在方法上要因地制宜，由小到大，从易到难。

(2)OA系统建设规划的制订步骤

一个单位或部门要建设好自己的OA系统，一定要根据其资金、环境、人员、任务等的情况，在经过充分调查研究的基础上，制订出一个既先进又科学的总体规划。规划应该由以专业技术人员为主的有领导和办公人员参加的小组来制订。如果本单位没有能力，可以委托或聘请一些对OA建设有经验的专家来协助制订。总体规划的主要内容有：办公现状分析、建设原则、系统目标、阶段任务、设备选择、投资安排、管理机构、人员设置、技术培训、实施条件、建设步骤等方面。规划的制订一般要经过的几个步骤：

①任务需求调查。全面弄清本部门的信息量大小，信息的类型，信息的流程和内外信息需求的关系。以明确需要OA系统做什么、解决什么问题。这类调查一般采用问卷和面试方式进行。

②办公环境调查。弄清本部门与外界各方面的关系、了解本部门现有设备配置和办公资源的使用情况，工作能力大小，哪些可以继续使用，哪些需要淘汰改造。为配置设备提供依据。

③系统目标分析。根据任务需求、分析该OA系统能完成的基本任务，包括近期、中期和远期的目标，以及系统将获得的社会效益和经济效益，从而选择OA系统的建设模型（如事务管理、信息管理或决策管理等）。

④系统功能分析。确定为实现系统目标应具有的所有功能，如文件登录、资料存储、数据查询、信息保密、电子邮递等。从而为设计具体的任务模块做准备。

⑤机型选择分析。根据任务需求、国内外设备市场情况和自有资金，照顾到先进性、实用性、可靠性、经济性来选择OA设备的机型。

⑥可行性论证。在总体规划的草案制订之后应聘请有关方面的技术专家、领导、办公人员的代表，在充分准备的基础上，对方案进行分析、评估、论证、补充、修订。只有在经过论证确认方案的科学性、先进性、可行性后才能付诸实施。

(3)OA系统的效益成本分析

OA系统的规划是否科学、合理，还应从其效益成本角度来分析，它包括以下几个主要方面：

①效益成本分析。目的是验证利用OA系统可以节省的办公费用，节省的人工，能够增加的办公室工作效率等。

②确定和估计系统所需的费用。要估算建设OA系统所需的一次性的、再发性的和难以确定的成本费用。一次性的成本是为获得、开发、实现OA系统有关的费用。除了系统硬、软件的费用外，其他的有关费用包括系统

需要全本请访问 www.ertongbook.com