21世纪全国高职高专商务秘书专业教材

办公自动化

宁 玲 主 编

中国劳动社会保障出版社

21世纪全国高职高专商务秘书专业教材

编写委员会

主　任、总主编：张丽

委　员（以姓氏笔画为序）：

宁　玲　　田南池　　冯亚华　　刘明辉

刘建新　　刘　萌　　李晓明　　李秀兰

张丽　　周季平　　侯典牧

图书在版编目（悦孕）数据

办公自动化蝉宁玲主编援—北京：中国劳动社会保障出版社，圆园园源
圆园世纪全国高职高专商务秘书专业教材
陨泽晕苑彰贼藏原麻园原园

Ⅰ圆办… Ⅱ圆宁… Ⅲ圆办公室 原自动化 原高等学校：技术学校 原教材 Ⅳ圆悦贼藏原

中国版本图书馆 悦孕数据核字（圆园园源）第 园贼藏贼园号

中国劳动社会保障出版社出版发行
（北京市惠新东街 员号 邮政编码：员园园园圆源
出 版 人 ：张梦欣

*

新华书店经销
伊伊伊伊厂印刷 伊伊伊伊装订厂装订
苑贼园毫米 伊员圆园毫米 员辕员远开本 员园印张 猿园园千字
圆园园源年 员月第 员版 圆园园源年 员月第 员次印刷
印数： 册
定价：圆园园元
读者服务部电话：园员园原远源园园园员
发行部电话：园员园原远源员远园园
出版社网址：
版权专有 侵权必究
举报电话：园员园原远源员远园园

总　　序

在充满挑战和机遇的21世纪，如何培养能够适应社会未来发展需要的中高级秘书人才，已成为摆在高等职业教育面前亟待解决的课题。为了适应21世纪我国商务秘书高等职业教育发展的形势，在教学中全面贯彻秘书国家职业标准，将高等职业教育与就业工作很好地衔接起来，充分满足社会发展的需要，实现高校秘书专业教育与国际化人才市场的接轨，在对目前我国高职高专商务秘书的教学和教材情况进行了深入、细致的调查和研讨的基础上，我们与中国劳动社会保障出版社合作，组织编写了一套“21世纪全国高职高专商务秘书专业教材”。

本套教材主要特点如下：

1.突出了全面贯彻秘书国家职业标准的编写指导思想，注重求真务实，以案例教学贯穿始终。

整套教材比较全面地覆盖了21世纪商务秘书应具备的新的理论、观念和知识，以及应掌握的应用技能和技术，贯彻了知识、能力、技术三位一体的教育原则。各门课程教材在内容、结构、体例和写作风格上均突出了应用性和操作性，多数教材中运用了大量的案例、图片、图表等形式，强化了对学生综合素质的培养，加强了对学生的知识、技能与创新能力的训练。本套教材的作者从不同的角度，深入浅出、通俗易懂地将商务秘书的工作状况展示在各自教材中，这对于缺乏经验的学生来说大大丰富了其感性认识，深化了其对理论和概念的认知。

同时，本套教材集中了大量的案例分析和情景模拟的脚本，教师可以通过指导学生进行角色扮演，培养学生创新能力、独立解决问题的能力和实际工作中的应变能力。

2.注重求新，博采众长，融会贯通，突出内容的时代感。

作者着重总结了我国商务秘书丰富的实践经验，并努力将其提升到理论高度，积极探讨了在科学技术高速发展和经济全球化的今天，秘书怎样才能充分地发挥好应有的作用，在智能服务方面做出更多的贡献等问题，适应了时代的发展。同时，也充分借鉴了一些国外的具有普遍性和代表性的新理论和新知识。

3.教材体系完整，作者阵容整齐。

本套教材体系较完整，考虑到了商务秘书专业课程整体设计的全面和均衡，整套教材共9本，其中包括：《商务秘书法律和经济实务》《商务秘书实务》《商务秘书写作》《商务秘书信息与档案工作》《商务沟通与客户服务》《商务秘书礼仪》《商务秘书的公共关系》《商务秘书中外文化读本》《商务秘书英语口语》《秘书心理学》《办公自动化》《英语商务信函写作》。

参与本套教材编写的人员多为在高校长期从事商务秘书教学工作的教师，绝大部分的主编具有高级职称和研究生以上学历。而且本套教材的体系、内容和结构经过了主要编写人员

的集体讨论。

本套教材内容紧贴秘书国家职业标准，因此，它既适用于商务秘书专业日常的教学，也可作为参加秘书职业技能鉴定的参考教材。

我们相信这套“圆员世纪高职高专商务秘书专业教材”能与国内外商务秘书的学科新发展与实践新探索保持同步，并期待着在具体的使用中不断得到完善，使其能为培养新世纪高素质的商务秘书专业人才尽一份绵薄之力！同时，我们也敬请各位专家和学者对其中存在的问题予以批评斧正。

总主编　张丽琍
北京中华女子学院人力资源管理系主任
圆园园远年 源月

前　言

我国高等职业技术教育是改革开放的产物，是社会经济发展对职业教育提出的更高层次的要求，是中等职业教育的继续和发展。为了进一步适应经济发展对高等技术应用型人才的需求，国家正在理顺高等职业教育、高等专科教育和成人高等教育三者的关系（简称为高职高专教育），力求形成合力，将目标统一到培养高等技术应用型人才上来。

为了贯彻落实党中央、国务院关于大力发展高等职业教育、培养高等技术应用型人才的指示精神，解决高等职业教育缺乏适用教材的问题，劳动和社会保障部教材办公室从 [illegible] 年下半年开始，组织部分高校编写了“[illegible]世纪全国高职高专专业教材”。这套教材具有三大特点：①为高等职业教育、高等专科教育和成人高等教育“三教”的整合与升级服务；②体现高职高专教育以培养高等技术应用型人才为宗旨，使学生获得相应职业领域的职业能力；③以专业教材为主，突出以应用技术、创造性技能和专业理论相结合为特色。目前我们已出版的高职高专专业教材有机械类、电工类和医学美容、汽车检测与维修、国际贸易、建筑装饰、商务秘书等专业的教材，今后还将陆续开发计算机技术、电子商务、机电一体化、数控技术等 [illegible] 余个专业的教材。力争逐步建立起涵盖高职高专各主要专业，符合市场要求，满足经济建设需要的高职高专院校专业教材体系。

在本套教材的编写工作中，我们注意了以下两点：一是目标明确。立足于高等技术应用类型的专业，以培养生产建设、三产服务、经营管理第一线的高等职业技术应用型人才为根本任务，以适应经济建设的需求。二是突出特色。教材以国家职业标准为依据，以培养技术应用能力为主线，全面设计学生的知识、职业能力和培养方案，以“适用、管用、够用”为原则，从职业分析入手，根据职业岗位群所需的知识结构来确定教材的具体内容，在基础理论适度的前提下，突出其职业教育的功能，力争达到理论与实践的完美结合，知识与应用的有机统一，以保证高职高专教育目标的顺利实现。

编写这套适用于全国高职高专教育有关专业的教材既是一项开创性工作，又是一项系统工程，参与编写这套系列专业教材的各有关院校的专家们，为此付出了艰辛的努力，谨向他们表示感谢。同时由于缺乏经验，这套教材难免存在某些缺点和不足，在此，我们恳切希望广大读者提出宝贵意见和建议，以便今后修订并逐步完善。

劳动和社会保障部

教材办公室

[illegible]

内 容 提 要

本书由劳动和社会保障部教材办公室组织编写，为 [illegible]世纪全国高职高专商务秘书专业专用教材。

本教材详细介绍了传真机、打印机、扫描仪、投影机、计算机等办公自动化设备的使用和维护。共分为 [illegible]章，内容涉及办公自动化基础、常用办公设备的使用与维护、办公计算机使用知识、办公计算机的管理者—— [illegible]操作系统、计算机常用办公软件的使用及计算机网络基础知识与使用。

本教材由宁玲主编，参加编写的作者为 （以撰写章节的先后为序）：

刘利 （中华女子学院）：第 [illegible]章；
宁玲 （中华女子学院）：第 [illegible]章；
智洋 （中华女子学院）：第 [illegible]章。

目　　录

第一章　办公自动化基础……（员）

员员员　办公自动化 ……（员）
员员圆　办公自动化系统 ……（缘）
员员猿　办公自动化的发展趋势 ……（愿）
员员源　办公自动化对文秘人员的要求 ……（怨）

第二章　常用办公设备的使用与维护……（员园）

圆员员　办公设备基础 ……（员园）
圆员圆　传真机 ……（员园）
圆员猿　打印机 ……（员愿）
圆员源　静电复印机 ……（圆苑）
圆员缘　扫描仪 ……（猿圆）
圆员远　摄像机 ……（源员）
圆员苑　数码相机 ……（源远）
圆员愿　投影机 ……（缘圆）
圆员怨　碎纸机 ……（缘缘）
圆员员园　电子白板 ……（缘远）
圆员员员　移动硬盘 ……（缘愿）

第三章　办公计算机使用知识……（远园）

猿员员　计算机的组成与选购 ……（远园）
猿员圆　计算机安全使用知识 ……（远缘）

第四章　办公计算机的管理者——宰蜜蝶蜡泽操作系统 ……（苑园）

源员员　宰蜜蝶蜡泽介绍……（苑园）
源员圆　办公信息的管理 ……（苑愿）
源员猿　系统的设置和管理 ……（愿园）

第五章　计算机常用办公软件的使用……（愿圆）

缘员员　部擦蜡蜡的基本组成与启动 ……（愿圆）
缘员圆　办公中的文字处理 ……（愿源）

5.3 办公中电子表格的处理 …… (略)
5.4 演示文稿的制作 …… (略)

第六章 计算机网络的基础知识与应用 …… (略)

6.1 网络基础知识 …… (略)
6.2 办公局域网的组建与使用 …… (略)
6.3 网络基础知识及应用 …… (略)
6.4 网络的应用 …… (略)
6.5 常见网络服务 …… (略)

第一章　办公自动化基础

随着社会的发展，市场的需求越来越复杂，市场竞争也日趋激烈。用现代化的办公自动化技术装备办公体系，使办公人员甚至高层管理人员能够改进目前采用的信息处理方法，大大提高了工作效率和工作质量，改进了办公的功能结构。

办公自动化（[illegible]，简称[illegible]）是办公方式的一次革命，是实现办公管理现代化的重要手段之一。它从生产经营单位和行政部门的办公事务处理开始，经各类信息管理与控制，到辅助领导决策终止，完成一个完整的信息流。

[illegible] 办公自动化

科学技术的飞速发展，给人类社会带来了丰厚的物质文明，同时也促使人类社会不断地改变观念，改进工作环境，提高工作效率。当社会的某些方面赶不上时代发展的步伐时，就会发生变革。办公自动化的发展也是如此。当人工办公水平无法满足信息量急剧增加的需要时，当低下的办公效率已经严重地阻碍了企业的发展和社会的进步时，人们开始更加积极地探索改革办公现状的方法。

[illegible] 办公自动化的定义

“办公”是处理人群集体事务的一种活动，是信息处理的重要组成部分。办公活动是以处理信息流为主要业务特征的一种重要活动。为了完成组织生产、商品流通和行政管理等办公活动中不可缺少的信息交流，人们一直不断地努力寻找新的方法。

人类社会形成以来，尤其是国家出现之后，办公活动愈来愈多。从原始的语言和手势到文字的出现，从笔墨纸砚到飞鸿快马传书，从机械化办公设备的出现到数字化信息处理设备的使用，形成了多种多样的信息交流手段，办公活动焕然一新。

[illegible]世纪[illegible]年代以来，随着信息化技术和科学技术的发展，特别是通信技术和计算机技术的发展，美国的一些企业开始使用机器来处理办公业务。正是这些机械设备的使用，使人类终于迈进办公自动化的时代。

今天的办公活动，已担任起前所未有的复杂管理和控制任务，并向综合、高效、无纸和智能的目标发展。由于现代化技术和高科技经济的发展，办公自动化早已超出了狭窄的单一办公室范畴，包括了办公与管理的各个领域，一跃成为国际上飞速发展的一门综合性学科。

目前，办公自动化广泛地应用在各国的公司、企业和政府中。世界各国都极为重视本国办公自动化的发展，各公司、企业也都把办公自动化视为提高效率、节约成本、加强经营管

理的手段，甚至不惜花费巨资来发展它，以此作为提高企业素质和竞争能力的重要条件。一些大型计算机公司和厂商，更是在总公司内部和各分公司建立和使用较高水平的办公自动化系统，通过办公平台进行远程通信，从而实现了更广泛、更方便的办公联系。

美国和日本等国家的经验表明：国家经济的现代化必须依赖各级管理水平和办公效率的提高。因此，办公自动化必将对我国整个社会生活的各个方面产生深刻的影响。

我国的办公自动化起步较晚，直到 [illegible] 世纪 [illegible] 年代末才从国外传入，[illegible] 年代才得到真正的发展。中央和有关部门对办公自动化十分重视，国务院率先开发了“政务办公自动化系统”。目前，全国市级以上的机关和大、中型企事业单位都使用计算机来进行文字处理。复印机、传真机、集团电话、打印机、扫描仪等现代化设备以及办公自动化系统也已经普遍使用。

办公自动化的历史很短，但是发展速度却很快，涉及的领域有行为科学、管理科学、系统工程学、社会学等多门理论学科。因此，至今仍没有形成一个严格统一的定义。

国外有关办公自动化的定义中较为流行的是美国麻省理工学院的 [illegible] 悦季斯曼教授的论述。他认为，“办公自动化是把计算机技术、通信技术、系统科学和行为科学应用于传统的数据处理技术难以处理的数据量大而结构又欠明确的业务领域。”

[illegible] 世纪 [illegible] 年代中期，我国制定了办公自动化的发展目标及远景规划，同时，国务院办公自动化专家会议对办公自动化做了如下定义：“利用先进的科学技术，不断使人们的一部分办公业务活动物化于人以外的各种办公设备中，并由这些设备与办公人员构成服务于某种目的的人机信息处理系统。”显然，办公人员是第一要素。各层次的办公部门，都应根据其设置的目的和要求、信息量的繁简和难易程度，配备适当数量的具有一定素质的办公人员及专业技术人员。

[illegible] 办公自动化的特点

办公自动化利用先进的办公设备、计算机和通信等技术替代了办公人员的部分人工业务活动，达到了提高办公效率和管理水平，使办公系统信息灵通、管理方便、决策正确的目的。虽然在办公自动化的定义、功能和意义等方面，各国的表达各不相同，但在本质上大都强调了以下几个特点：

[illegible] 办公自动化是一门综合性新学科

有些人认为办公自动化只是自动化科学的一个分支，其实是个错误。办公自动化以行为科学、管理科学、社会学、系统工程学和人机工程学为理论支持，以计算机技术、通信技术和自动化技术为技术支持，涉及文秘、行政管理、电子、机械等多个学科，是一门综合性的新学科。

综合起来看，办公自动化是一个包括数据处理、文字处理、办公事务处理、管理信息系统 [illegible] 和决策支持系统 [illegible] 在内的一体化的办公自动化信息系统。

[illegible] 办公自动化是一个人机信息系统

一个较完整的办公过程就是信息的采集、加工处理、传递、保存、销毁和反馈的过程。它的核心任务是向各级办公人员提供所需的信息。所以办公自动化综合体现了人、机器和信息资源三者的关系。其中，信息是加工的对象，机器是加工的手段，是办公自动化的必要条

件，而人则是加工过程的设计者、指挥者、操作者和成果的享用者。因此，人始终是整个系统的决定因素。

猿猴办公自动化是对语音、数据、图像、图形、文字等信息的一体化处理

办公室工作中有 [illegible] 是通信业务和文字处理工作，其中最多的是准备文件、安排工作日程、整理并传阅文件、数据分析比较和处理电话等。办公自动化的实现可以通过电子计算机自动控制和统一管理。在整个办公过程中，基于不同技术的办公设备连成一体，自动按人们制定的程序进行工作，而启动、调整、停机以及故障排除等工作则由人来完成。这样，办公室就具有了综合处理数据、文字、语音、图像、图形等信息的功能。

猿猴办公自动化的目标是提高办公效率和办公质量

办公自动化的最终目的就是要充分利用现代化的技术装备及科学的组织管理手段，将办公人员从繁重的事务性工作中解脱出来，采用先进的手段和方法准确、高效地处理各类信息，如函电的来往、文件档案的保管和检索、数据信息的收集统计分析等，力求实现无纸化办公，最大限度地提高办公效率，缩短办公处理周期，改善办公环境和条件。

办公自动化是人们获取更高价值信息的一个辅助方式，更是实现办公管理现代化的一个重要手段。它加速了信息的流通，提高了办公人员的决策质量，为决策人员提供了更多的信息和决策方案。信息的及时反馈对于决策人员提高后续决策的质量有着十分重要的作用。

办公自动化的推广，不仅能取得巨大的经济效益，也将会对社会生活的各个方面产生深远的影响。

员猴猿猿猿 办公自动化的功能

各种职能不同的办公室之间存在着密切的业务联系，已成为能够输入、输出、存储、处理、复制、分配有关业务的系统。

根据办公室中常见的声音、数据、文字、图形、影像等信息形式，可将办公自动化系统的主要功能归纳为：文字处理功能、数据处理功能、语音处理功能、图形图像处理功能、表格处理功能、电子通讯功能和决策支持功能等。

员猴猿 完善的文字处理功能

文字处理是办公室的主要日常工作之一，主要包括文字的编辑、修改、存储、打印等。随着办公自动化系统的发展，文字处理更快、设计更完善的文字处理系统已成为提高办公效率的重要环节。从 [illegible] 和 [illegible] 文字处理的功能是越来越强大。

在办公自动化中，文字处理是指利用现代化的电子技术代替老式的打字机，迅速处理各种办公文件、日志、报告，具有输入、编辑、排版、修改、校对、存档、打印、输出等多种能力。这种电子处理技术可以直观、方便、实时地对文字进行增删和修改，不会像传统的文字处理一样留下任何修改痕迹。

更高级的办公自动化系统，可以进行无纸化的文字处理。在这个系统中，电子文件可以通过通信线路，在各级办公人员的计算机中传递。最后，经过领导修改和审批后的电子文件，会由专门的人员进行整理和排版并向有关接收单位发送。

在我国的办公事务环境中，实现完善的文字处理必定离不开汉字的使用。在办公自动化系统中配备良好的汉字输入设施（例如汉字输入技术、手写笔等），以及完善的中文信息处

理系统，可以简化编辑和排版过程，提高文字处理的效率。

圆较强的数据处理功能

办公室的大量工作都与数据信息的收集和整理有关。因此，能否高质量、高速度地进行数据处理是评价办公自动化系统的一个重要因素。

数据处理是将原始的商业等信息和数据资料通过现代化的办公设备收集起来，利用本地或远程的资源，在计算机上完成各种复杂数据的增加、删除、存储、修改、分类、查询和检索等处理。例如，企业管理、库存管理、报表统计、账目计算和信息检索等基础数据的处理。

存储这么大量的数据和文件，需要足够的存储空间。开发更高性能的计算机系统，将会更好地解决这一难题，如数据和文件存放到何处、如何组织、如何检索、如何分类和查找、如何维护等。

猿‘能听会说”的语音处理功能

日常的办公活动中，语音信息与文字信息的处理一样重要。“能听会说”的语音处理指的是利用计算机技术对语音进行的识别、合成和存储等处理，包括语音识别和语音合成。前者是利用语音识别技术将人的声音识别后，翻译成二进制数字排列组成的数据，并依据指令执行相关的命令。后者则是利用语音合成技术，将文字变成声音输出。

应用最广泛的语音工具就是电话，它给工作带来的便利是不言而喻的。计算机技术的引入，使电话具有了自动拨号、自动接听、自动记录等功能，通过电话线路实现人与人、人与机器、机器与机器之间的信息交换。

源精确的图形图像处理功能

图形处理是指用计算机来完成直方图、拼图和曲线图等各种图形的存储和制作。图像处理则是指以计算机为主要工具，把图像以数字形式输入计算机，然后进行处理、检测、识别和分析。若配合使用扫描仪，可以直接将手写和印刷的文件读入计算机，解决了大量数据的快速输入问题。

各种图形图像处理软件和设备的使用，使办公室收集和提供的资料能够图文并茂，进一步提高了办公的质量。

缘方便的表格处理功能

由于业务的需要，常常需要编制各种各样的表格。例如各种财务报表、数据统计等。传统的方法是由人工来制表、运算、汇总和填数，既费时又费力，一旦出现错误必须重新来做。

计算机表格处理软件的出现，可以方便地完成各类表格的创建、设计、处理、输入、数据计算和分析等操作。不仅使办公人员摆脱了大量重复的抄写、整理等繁锁的工作，还能得到准确、美观的表格。

远资源共享的通信功能

办公自动化系统是一个收集、存储和处理信息的系统。要真正实现办公自动化，通信是不可缺少的功能。通信系统是办公自动化缩短空间距离、克服时空障碍的重要保证。

将各种信息处理设备连成网络，在整个办公系统中传输文字、数据、声音及图像信息，可以实现互相通信和资源共享。一个单位内部的通信可通过一个或几个局域网来完成，与外界的通信则需要广域网来实现，如电话网、分组交换公用数据网络和卫星通信等。同时，办

公自动化的通信功能还开展有电子邮件服务，加快了信息交换的速度。

办公自动化系统实现联网有很多的优点，它实现了办公信息的共享，实现了远程访问，节省了通信费用，还促成了无纸化办公的实现。

当然，在网络通信的发展过程中，还要注意几个问题，例如软件的开发、应用与维护，数据的可靠性与保护，系统的安全性，管理的规范化、制度化和专人化，以及系统的扩展与新技术的采用等。

决策支持功能

办公自动化系统可以提供大量的公用或专用数据库，以便对数据进行快速的访问和处理，还可以进行日常的行政事务管理。例如会议事务安排、办公用品的使用与调度、工作日程和工作计划的安排等。

但是，办公自动化系统更重要的发展方向是实现决策支持功能。这是评价办公自动化系统水平的一个重要标志。

决策支持把管理信息系统与决策过程紧密结合起来，通过各类办公人员的知识活动与信息活动，帮助决策者寻找解决问题的途径和模式，确定解决问题的方法。过去决策者需要做的一些繁琐工作都可以由计算机来完成，如资料的收集、综合统计与分析工作等。根据计算机得出的综合分析结果，决策者就可以更迅速、准确地做出选择、判断和决策。

员圈 办公自动化系统

现代化的办公方式需要现代化的办公系统。电子化、无纸化以及协同办公，都已成为提高办公效率、加强管理的有效手段。在现代化的办公流程里，每天都有大量的公文往来，同时还有各种会议等管理工作。因此，一套先进的、高效率的、覆盖面广的办公自动化系统提供了更好的文件管理功能，充分发挥了协同办公的威力，也为与世界先进的办公机制接轨打下良好的基础。

办公自动化系统（[illegible]，简称[illegible]）是一个信息处理系统，也是一个综合性的办公管理系统。它是在综合了计算机辅助设计及辅助办公的基础上发展起来的。办公自动化系统以计算机系统为核心，以计算机网络为支柱，不仅配置有各种以计算机为基础的办公设备（例如各种输入输出设备、存储设备、网络通信设备和各种接口设备），还配有多种独立于计算机之外的设备（例如复印机、传真机等）。

事实上，知识经济时代的办公活动已经不再是简单的文件和事务处理了，其目的在于达到整个企业的最终目标，这就需要先进的管理思想和手段。从这个意义上说，办公实际上是一个管理的过程。作为管理基础的办公自动化系统，应该能具有足够的灵活应变和开放交互能力。在办公管理中，工作人员之间最基本的联系是沟通、协调和控制，这些基本要求在以知识管理为核心的办公自动化系统中都将得到更好地满足。

一个技术先进、流程控制完备的办公自动化系统，需要一个良好的环境，这个环境的建立，实际上就是从系统建设的目标和规模的大小出发，合理选配以计算机为核心的硬件系统和软件系统。由于可供选择的方案很多，如果选配得合理和正确，就能为办公自动化提供一

个优良的环境。如果选配得不合理或者不正确，就只能提供一个有缺陷的环境，其结果会造成投资不少，收效很差。因此，核心软、硬件环境的建立，将直接影响到办公自动化系统的性能、效率和成本。

办公自动化系统还需要建立一个安全、稳定的通信基础设施，并在此基础之上扩充其应用功能和范围，形成办公业务流程电子化、网络化以及办公网络的自动化，从而使工作人员之间可以更快地交换信息、更好地协同工作。

为了满足办公业务的实际需求，许多企业有针对性地开发了适合于自身办公需要的办公自动化软件系统，使之覆盖从总部到基层的各个单位。企业范围内的每个终端用户都可以通过电子邮件快速、安全地进行信息交流。建立办公自动化系统是符合企业发展需要的，也是符合现代化办公潮流的。随着更完善的办公自动化系统的建成和应用，对企业提高办公效率、降低办公开支、提高信息化水平大有帮助。

办公自动化系统可以将不同的办公业务——如公文管理、会议管理、档案管理等纳入计算机管理，还可以为高层管理者提供辅助决策信息。因此，根据办公职能的不同，将其分为三类：事务型办公自动化系统、管理型办公自动化系统和决策型办公自动化系统。办公自动化系统的划分对客户具有指导意义，有助于实现系统的标准化。

员■■■■■ 事务型办公自动化系统

各个办公部门都有大量的事务工作需要处理。基层办公人员、企业文秘和业务人员，大多数都是从事办公室事务或技术、生产、经营、销售的，他们直接管理业务工作，如发送通知、草拟文稿、打字文印、数据汇总、报表合成、会议组织、个人日程安排、邮件处理、文档资料管理等，办公信息量大且重复，业务繁忙。实现办公自动化可以运用机器来完成上述繁琐的事情，既提高了工作效率，降低了办公成本，还节省了人力。同时，也为决策者提供了更多的辅助决策信息。

事务型办公自动化系统是一种面向具体的、日常例行性办公室管理和办公事务处理的系统，实现了数据统计和文档写作电子化，完成了办公信息载体从原始纸介质转变为电子介质的飞跃，使个体工作实现自动化。其功能包括基本的办公事务处理和机关行政事务处理。

一般情况下，事务型办公自动化系统以个人电脑和办公套件为主要设备，包括计算机和基本的办公设备，如打印机、静电复印机、传真机、扫描仪、会议用各种录音和投影设备等。应用软件以独立的基本功能软件为主，如文字处理软件、电子报表软件等。数据库管理系统则是基于传统的关系型数据库，以结构化数据为主要处理和存储对象，只限于企业内部数据的计算和统计。数据库中存放的主要是内部文件、会议、行政、基建、车辆调度、办公用品发放、财务、人事材料等与办公事务处理有关的数据。在通信方面，除传统信函通信方式外，还包括有计算机网络通信。

员■■■■■ 管理型办公自动化系统

对信息流的控制管理是每个办公部门最本质的工作。要使信息这种宝贵的资源转化为良好的经济效益，就必须做好信息的加工处理和分析。

管理层办公人员需要协调本部门人员的综合工作信息，对本部门的问题做出决定和判断，还要及时为高层领导提供决策信息和方案。

管理型办公自动化系统是可以支持管理控制活动的办公系统。它以网络为中心，以非结构化数据的信息流（或工作流）为主要存储和处理对象。这样的办公系统有利于建立企业内部与外部的通信基础平台，还增强了系统的安全性，是较高一级的办公自动化系统。它除了完成例行的信息处理外，还具备了硬件和软件及信息资源共享等管理信息的能力。

管理型办公自动化系统建立在中、小型计算机或超小型计算机的硬件基础上，配有多功能工作站、语音图像处理设备等。计算机的应用软件除具有事务型办公自动化系统的各种公用、专用软件外，还有各种管理信息子系统。这些子系统支持各专业的数据采集、处理、传递、存取、应用、分析和反馈，还能把各项孤立的事务处理通过信息交换和资源共享联系起来，准确、快捷、及时地为决策者提供综合信息。

管理型办公自动化系统加入了专用数据库，即在对基础数据库的原始数据进行加工、处理的基础上，按照功能的不同，分类形成专用数据库。对企业，可设置计划、物资、设备、产品、成本、生产、技术、市场预测、人事、财务、劳资、后勤等专用数据库；对政府机关，可设置计划、公交、统计、环保、物资、法制、财政、外贸、物价、税务、金融、建设、农业、审计、文教卫生、人事、科技、综合办公等专用数据库。

管理型办公自动化系统更多地承担了一个信息通道的作用。较强的通信能力建立和完善了各个职能部门之间的沟通和信息共享机制，还为办公提供了一个协同工作的环境。在这样的办公机构内，所有员工都可以通过办公系统，根据自己的权限，了解自己需要完成的工作，包括上级交办的事情、需要交给别人做的事情、需要与别人合作的事情、自己需要的信息以及与别人共享的信息等。

员[illegible] 决策型办公自动化系统

决策是根据预定目标做出的行动决定，是办公活动的主要组成部分。

对于政府部门的各级领导、公司及企业的经理厂长等高层管理者，需要掌握准确的信息来综合分析本单位和有关单位的各种动态，制定长期发展战略和目标，对重大事件做出判断和决策。

决策型办公自动化系统以网络为中心，以数据、信息所提炼和组织的知识为主要处理内容，是支持各种决策活动的办公自动化系统。它的服务对象是面向某种决策问题的管理人员。

决策型办公自动化系统是一个智能系统，需要有综合数据库作为决策信息的来源。综合数据库把各专业数据库的内容进行归纳处理，存入的是与全局或系统目标有关的重要数据和历史数据，并与模型库、方法库构成了基本意义上的大型知识库。从本质上说，模型库和方法库也是数据库，只是其内容不是数据，而是各种模型和开发模型的方法。它们的存储管理工作仍是数据库管理。因此，大型知识库是决策型办公自动化系统中最高层次的数据库。

此外，决策型办公自动化系统还需要综合的通信网络和扩充决策支持功能的软件。通过综合数据库得到的决策信息、知识库和专家系统得出的各种决策和判断，最终能够实现综合决策支持系统。如经济信息决策支持系统、经济计划决策系统、经济预测决策系统，以及最高领导建立的某一业务领域的专家系统等。

有一点要明确的是，决策型办公自动化系统的工作方式主要是人机对话。任何决策模型和方法只能为决策者提供信息帮助，而不能代替决策者做出决策。

员题猿 办公自动化的发展趋势

随着计算机技术和通信技术的发展，整个办公自动化系统逐渐向数字化、智能化、无纸化、综合化的方向发展，通信在办公自动化系统中的地位也将进一步增强，多种通信媒介建立的全球通信网络将得到充分的利用。在这样的外部办公环境下，办公自动化的发展呈现出以下几种趋势：

员圆数字化办公

我国办公自动化的发展方向应该是数字化办公。所谓数字化办公指的是几乎所有的办公业务都在网络环境下实现。

从技术发展角度来看，特别是互联网技术的发展、安全技术的发展和软件理论的发展，实现数字化办公是可能的。但是从管理体制和工作习惯的角度来看，实现全面的数字化办公还有一段距离。首先数字化办公必然冲击现有的管理体制，使现有管理体制发生变革。而管理体制的变革意味着权利和利益的重新分配。另外，管理人员原有的工作习惯、工作方式和法律体系有很强的惯性，短时间内难以改变。尽管如此，全面实现数字化办公是办公自动化发展的必然趋势。

圆圆与世界先进技术接轨

近年来，计算机系统的开放性、兼容性越来越强，为办公自动化系统硬件和软件的集成提供了方便。世界先进技术的标准化程度很高，开放程度也很好。我国的办公自动化系统应顺应国际潮流，尽快从 悦[illegible]结构体系转向 月[illegible]结构体系。采用 月[illegible]思路，最终用户界面将统一为浏览器，应用系统全部在服务器端，是标准的三层结构体系。系统负载轻，开放性好，维护升级方便。

猿圆多媒体技术的引入

多媒体技术使计算机不但能够处理数据和文字，也能够处理语言、图形和图像，使信息处理更为丰富和生动。多媒体技术在办公自动化中的引入大大提高了办公信息的应用范围和价值。

源圆新的办公设备不断推出

办公自动化、计算机技术和通信技术的发展，不仅有利于办公自动化技术的推广应用，更有利于研制新的办公设备并推荐给用户。

缘圆网络通信技术更加完善

数据通信技术的发展，逐步完善了计算机网络通信。这种通信系统称为 悦[illegible]（基于计算机的信息通信系统），包括多用户系统、局域网系统、远程计算机网络系统等。除了 悦[illegible]之外，办公自动化系统中还大量应用了模拟信号进行通信，如电话、传真、可视图文等。脉冲编码技术和数字程控技术的发展，把这些语言和非语言的模拟信号转换成数字信号传输，从而使它与 悦[illegible]相互兼容，形成了信息通信系统，更有利于办公自动化系统的信息通信应用。