

图书在版编目(CIP)数据

文秘手册 / 金 炜 主编

—企业管理出版社, 1996.3 ISBN 7-80001-669-2

I . 文… II . 金… III . 行政—文秘手册

文 秘 手 册

金 炜 主编

出版发行: 企业管理出版社出版

开本: 787mm × 1092mm 1 / 16 印张: 132

字数: 2108千字

印刷: 1996年3月第1版

版次: 1996年3月第1次印刷

书号: ISBN 7-80001-669-2

定价: 76.00元 (图书共19册)

目 录

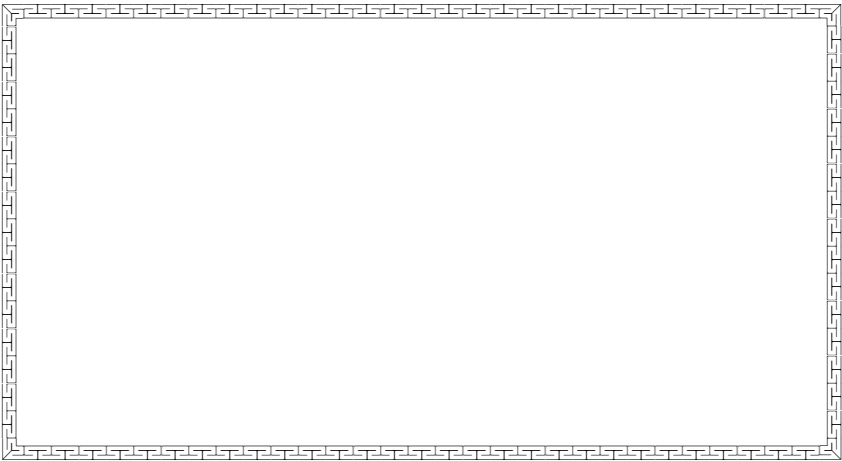
办公室布置与办公自动化

第一章 办公室布置	猿
第一节 办公室的布置要素	猿
第二节 办公室布置的原则及程序	远
第二章 办公自动化	苑
第一节 办公自动化的概念和特点	苑
第二节 办公自动化的发展	愿
第三节 办公自动化势在必行	录
第四节 办公自动化的功能	愿
第五节 办公自动化的主要设备	源

现代办公设备的选购、使用和维护

第一章 静电复印机	苑
第一节 复印机简介	苑
第二节 复印机的选购	园
第三节 复印机的安装	源
第四节 复印机的使用	猿

第五节	复印机的维修与保养	源
第六节	常见保障的原因及其处理方法	源
第二章	电话机	源
第一节	电话机简介	源
第二节	电话机的购买和安装	源
第三节	电话机的使用	源
第四节	维护和保养	源
第三章	传真机	源
第一节	传真机概述	源
第二节	传真机产品介绍	源
第三节	传真机的安装	源
第四节	传真机的使用操作	源
第五节	传真机的检修维护和保养	源
第六节	常见故障及解决办法	源
第四章	录音机	源
第一节	录音机简介	源
第二节	录音机的选购	源
第三节	录音机的使用	源
第四节	维护和保养	源
第五节	日常故障及其处理	源



办公室布置与 办公自动化

第一章 办公室布置

第一节 办公室的布置要素

办公室的物质条件,应加以适当的设计,所有物质工作条件的主要要素为(一)光线、(二)颜色、(三)音乐、(四)空气、(五)声音。这些要素不应分开设计,它们相互之间,不仅有密切的关系,且与办公室的位置、布置、设计、机械等也有关。譬如,光线与颜色有关,而颜色又与办公室的布置有关。因此,上述要素的设计,应注意互相调和。

一、光线

充分的光线是办公室环境的重要因素之一。办公室的光线应使工作人员易看且不易疲劳。只有光线充足,舒适,才能够使工作人员减少疲劳、减少错误,做更多的工作,保持充沛的精力。整个办公室的光线明亮度最好趋于一致,工作地点和周围地区的明亮比率不应超过三分之一。另外,想获得良好的光线扩散,则光线必须来自各种不同方向的光源及适当的光源数量。办公室光线的来源包括自然光、日光灯及白炽灯。自然光有益于心理的健康,但因早晚光线不一,因此需有其他人造光以弥补光线不足。日光灯能提供大量的照明,最适宜办公室布置。办公室光线系统的基本设计共有五种:粤直接光,月半直接光,悦间接光,阅半间接光,耘直接间接光。

直接光即百分之九十至百分之一百的光线,直接自发光体照射至工作地点。此种光线扩散少,因而造成许多眩光与阴影,且天花板是黑暗的,易使眼睛疲劳,难以持久,故甚少采用。

半直接光即在发光体上,装有透明灯罩,使百分之六十至百分之九十的光线,直接照射至工作地点,其余的百分之十至百分之四十的光线射到天花板,再从天花板上反射至工作地点。此种光线能使天花板较为明亮,且阴影也较直接光柔弱。

间接光即百分之九十至百分之一百的光线,直接射至天花板上,再由天花板反射至工作地点。此种光线的扩散特优,光柔影弱,只是天花板需保持高度的反射效果及干净,其所需费用较高。

半间接光即百分之六十至百分之九十的光线,射到天花板上再行反射下来,其余的百分之十至百分之四十的光线,直接向下照射。此种光线的扩散良好,眩光、影子都已减少。

直接间接光即凡光线百分之四十至百分之六十射至天花板上,再由天花板及墙壁反射

下来 其余的百分之四十至百分之六十的光线 则直接照射至工作地点。此种光线通常被大办公室所采用。

总之 采用半间接光或直接间接光较为优良。适当地提高办公室的光线的经费 是一种健全的投资。良好的光线约占大办公室总工作成本的百分之二 而不良光线亦占总工作成本的百分之零点五。虽仅增加百分之一点五 却能获得舒适、准确及精神上的满足等等优点。根据许多的研究显示 能提供适当的光线 则办公室的效率能提高百分之十至百分之十五。

二、颜色

颜色会影响人类的情绪、意识及思想进行 譬如颜色通常对于人类的血压及性情产生重要的影响。某颜色对于某些人有舒适的感觉 另外的颜色却有相反的效果 有些颜色使人心情放松 有些颜色则令人感觉郁闷。有些颜色能加速心智的活动 有些颜色则降低心智的活动。黄色、橙色与红色称为暖色 这些颜色令人心理上感到温暖与愉快。反之 蓝色、紫色与绿色称为冷色 它们令人感到平静。浅黄色、灰褐色与象牙色等淡色 令人有适度兴奋之感。

目前办公室的颜色是趋向于单色化 亦即地板、墙与窗帘的颜色要调和 然后再加上一一种较鲜亮的颜色。譬如 先选择桌子的颜色 然后地毯的颜色选择与桌子的颜色相调和 而较地毯颜色浅的颜色 可作为墙壁与窗帘的颜色。椅子或附属品如图画、桌子附属品、灯 则可采用鲜艳的颜色。

总之 地板的颜色宜较墙壁的颜色深 墙壁的颜色则应较天花板为深。会议室、会客室宜用黄色或赤色。办公室夏季用蓝色与绿色 冬季宜用黄色与橙色。天花板的颜色 以白色为最佳。地板的颜色宜采用棕色 较不易污染。桌面的颜色则宜浅。下列地点的颜色采纳原则建议如下：

(员普通办公室 :天花板宜用白色 面对职员的墙壁宜用冷色 其他墙壁的颜色宜用暖色如浅黄色。所有墙壁的颜色应注意互相调和。

(圆会议室 :以淡色与中性的颜色为最佳。

(猿会客室 :以欢愉的、中性的颜色为最佳。

(源走廊 :宜用明亮的颜色 因其缺少自然光线。

(缘休息室 :男宜用蓝色 ;女宜用淡红色。

(远私人办公室 :深的和鲜艳的颜色 视主人之偏好而定。

(苑地下室与贮藏室 :宜用具有高度反射光线的颜色。

三、空气调节

空气调节即控制办公室中空气的温度、流通、湿度与清洁四个基本因素。如只控制其中的三个因素、二个因素或一个因素 只能称为部分的空气调节 而非全部的空气调节。

许多办公室的温度太高 因而使得工作人员有不舒适与头昏之感。应于冷暖机上装设调节器 以调节温度。办公室的温度以维持在华氏七十——七十四度为宜。

湿度会影响人类的舒适与效率。在同样温度之下,潮湿的空气令人感觉热,而干燥的空气则感觉冷。特别潮湿的空气,会引起呼吸器官的不舒适并引起沉闷、疲倦之感觉。同样,特别干燥的空气则经常引起焦虑与精神急躁之感。相对湿度是空气中湿气饱和点的程度。理想的办公室相对湿度是百分之四十至百分之六十。当相对湿度是百分之二十,则办公室的空气太干燥;当相对湿度是百分之七十,则空气太潮湿。

办公室的空气,如缺乏适当的通风,则令人感到昏昏沉沉与极度的疲劳。正常的通风标准是每个人每小时约需二千立方尺的空气。

四、声音

嘈杂的办公室并非有效率的办公室。声音令人感到不愉快、分散注意力、增加工作成本,且容易造成工作的错误。一个效率高的办公室,应注意声音的调节,防止噪音,力求办公室的安静。

(员)减少或尽可能排除声音的来源:在打字机与计算机底下置毛垫,并在其余的办公室设备底下置橡皮垫。套于机器上的防声橱,亦能有效地排除声音。此外,在档案柜、门、桌子、与椅子上,涂适当的润滑剂,及请求职员为别人设想,减少不必要的谈话养成职员相互低谈的习惯,均能减少声音。

(圆)设办公室于安静之处:建筑物之顶楼通常是声音较低之处,因远离街道车辆与行人。此外,避免将办公室直接暴露于声源或太拥挤之处。

(猿)其余的办公室亦应与声源隔离:将所有发出音响的设备与机器,置于一个单独的房间,倘不可能时,将主要的声源设备与机器集中于一处,较散置于办公室各处为优。

(源)办公室的地板、天花板与墙壁,采用吸音的物质:声音与光线,成波浪形前进,并自光滑或非多孔的表面反射出来,然后音波仍不断继续从各方向前进与被弹回,直到其音能被完全吸收为止。当采用防音板或吸音的物质时,声音即很快地消失。地板采用地毯可吸收声音。同样,窗帘亦能吸收声音。天花板及墙壁可采用多孔纤维状的矿物瓦,及多孔硬纸板作成的吸音板。

(缘)窗户宜用两层玻璃,当街市声音太嘈杂时,将窗口关闭。

(远)任何办公器具不得置于金属墙之前,以减少回音。

(苑)按照工作流程布置座位,以减少往返走动之声。

(愿)接待来宾,宜专设会客室,以免谈话影响办公。

五、音乐

当职员工作时,如播放适当的音乐,则可改进工作的条件,减轻心理的与视觉的疲劳,减少精神的紧张,并使职员有愉快之感。

在对三万五千名以上的职员所做的一项调查显示,百分之九十以上的职员喜欢在工作时播放音乐,同数的职员相信音乐能使工作更加愉快,并且几乎百分之八十五的职员称播放音乐后,工作就不会感到单调。办公室的工作,因播放音乐而显示最大益处的工作包括:档

案、收发、打字、接待、打孔与查对等。大公用事业,因播放音乐而使打孔的效率增加百分之十八。其他的办公室,则因播放音乐使工人的时常无故旷工及工作时不必要的闲聊都因而减少。音乐需加适当的控制,即为实现特别目的,音乐应预先安排,编成管弦乐与录音。凡令人分散注意力与引起注意力的音乐,如沉闷的管乐与独奏曲,应予排除。音乐之选播应配合特别的办公室工作与职员的心情需要。早晨的音乐宜选用轻松愉快的音乐,最大激励的音乐始可于中午前及下午播放。办公室的音乐,以选播轻快的古典音乐与节奏轻快的音乐为主。

第二节 办公室布置的原则及程序

一、办公室布置的原则

应采用一大间办公室,对于光线、通风、监督、沟通,比采用同样大小的若干小办公室为优。应采用同一大小的桌子,可增进美观,并促进职员相互平等感。

应采用用于同一地区的档案柜与其他柜子的高度一致,以增进美观。

应采用直线对称的布置,避免不对称、弯曲与成角度的排列。

工作流程应成直线,避免倒退、交叉与不必要的文书移动。

相关的部门,应置于相邻的地点,并使性质相同的工作便于联系。

通常有许多外宾来访的部门,置于入口处,若不可能时,亦应规定访客须知,使访客不干扰其他部门。

应将自动售货机、喷水池、公告板置于不致引起职员分散心力及造成拥挤之处。

应预留充分的空间,以备最大的工作负荷的需要。

应使工作移就工作者,而非工作者移就工作。并使工作者的移动减至最小限度。

主管座位应位于部属座位之后方,使主管易于观察工作地点发生的事情。

应使全体职员的座位面对同一方向,不可面对面。

自然光应来自桌子的左上方或斜后上方。

应避免在总办公室相邻之处,设私人办公室,因其切断总办公室的自然光线。

应使职员面对窗户,太靠近热源或坐在通风线上。

应采用屏风当墙,因其易于架设,且能随意重排。又采用平滑或不透明玻璃的屏风,可提供良好的光线及通风。

应设充分的电插座,使供插办公室设备与机器之用。

应将需要使用嘈杂设备与机器的单位,设于防声之处,以避免干扰其他部门。

常用的设备与档案,应置于使用者附近,切勿将所有的档案,置于死墙之处。

档案柜应背对背放置。

应考虑将档案柜放置于墙角的可能性。

可能时,应设休息处,作为公余休息、自由交谈及用午餐处所。

应提供便利充分的休息室设备。

对未来的变化,应加预测并加防备,使布置易适应变化。

二、办公室布置的程序

工作的考察与分析

对各部门的业务及工作内容与性质,加以考察与分析,以明确各部门及各员工间的关系,而供决定其位置时的依据与参考。

列表将各部门的工作人员及其工作分别记载下来。

按工作人员数额及其办公所需的空间,订定其空间大小。通常办公室的大小,因各人工作性质而异。但一般而言,每人的办公空间,大者可达40平方米,普通者愿或15平方米即可以。根据工作需要,决定所需的家具、椅桌等,列表分别详细记载。

根据这些步骤所得结果,加以研究与计划,绘制办公室座位布置图,然后依图布置之。

第二章 办公自动化

第一节 办公自动化的概念和特点

一、办公自动化的概念

办公自动化(Office Automation)是一门综合性很强的新兴学科。它研究如何有效地将计算机技术、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所难以处理的,数量庞大且结构不明确的,包括非数值型信息的办公活动。办公自动化又是在技术革命的浪潮中,适应形势发展的需要应运而生的一项新兴产业和一门综合性的技术。国内外对办公自动化有多种解释。一般地说,办公自动化指具有现代化思想和技能的人,使用先进的办公自动化设备和科学管理的方法,充分利用信息资源,提高办公室的管理水平和工作质量,求取更好的经济效益。

办公自动化涉及三个方面的内容。一是人,即办公室工作人员。他们应当具有现代化的思想和现代化的技术。二是信息。“办公”是一种处理人群集体事务的活动,从信息处理的角度来看,办公活动就是对各类办公信息进行采集、存储、处理、传送和输出的过程。领导部署工作、秘书起草文件、召开会议、接待来访、调查研究等等,都是处理信息。三是科学的

工作程序和先进的办公设备。当前,以电子计算机为中心形成的信息处理系统,是办公自动化的标志。与上述说法相类似,有人认为,办公自动化是现代化的社会结构、现代化的办公室工作和具有较高文化水准的办公室工作人员的综合效果的反映。各种自动化的工作设备只有在现代化的工作组织系统的条件下才能发挥作用。

怎样才算达到了办公自动化?目前有各种不同的理解,比较普遍的看法是:如果一个办公室能够利用文字处理机、电子计算机、传真机和复印机等来办公办事、处理信息,就可称为办公自动化。强调利用先进的综合的科学技术和现代化的办公设备;强调办公人员和办公设备组成人机信息系统,办公自动化的目的是要提高办公效率,改进办公质量。

我国的专家学者在全国第一次办公自动化规划讨论会上,综合了国内外的各种意见,将办公自动化定义为:办公自动化是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一种现代化的办公设备中,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。

二、办公自动化的特点

办公自动化是信息化社会最重要的标志之一,它有以下特点:

(一)办公自动化是一门综合性新科学。一般人常常认为办公自动化只是自动化科学的一个分支,其实办公自动化是当前国际上飞速发展的一门综合多种技术的新型学科。它涉及到文秘、行政管理、电子、机械、物理等十多个学科。综合起来看办公自动化的支持理论是行为科学、管理科学、社会学、系统工程学、人机工程学等,其直接利用的技术是计算机技术、通信技术、自动化技术等。所以说,办公自动化是一门综合的科学技术,是信息化社会的时代产物,是在计算机、通信设备较普遍应用、信息业务空前繁忙的情况下产生出来的。

(二)办公自动化是一个人机信息系统。一个比较完整的办公自动化系统应包括有信息采集、信息加工、信息传递、信息保存四个基本环节。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、信息资源三者的关系。信息是加工的对象,机器是加工的手段,人是加工过程的设计者、指挥者和成果的享用者。设备是重要条件,但人始终是决定因素。(三)办公自动化是包括语音、数据、图象、文字等信息的一体化处理。它能把基于不同技术的办公设备(如计算机、打字机)用联网的方法联成一体,将语音、数据、图象、文字处理等功能组合在一个系统中,使办公室具有综合处理这些信息的功能。

(四)办公自动化的目标是为了提高办公效率和办公质量,办公自动化是人们作为产生更高价值信息的一个辅助手段。

第二节 办公自动化的发展

一、办公自动化在国外的 development 情况

今天办公自动化在发达国家已得到迅速发展,大量 软件设备和软件不断出现,各种规模的实验系统相继安装调试。办公自动化在以美国、日本为代表的一批先进的工业国家已从初级应用期发展到成熟期。

美国的办公自动化始于六十年代初,发展很快,走在世界的前列。它的 软件产品每年以 15% 的速度增长,近五年来 软件硬件发展费用约 100 亿美元,软件费用约 40 亿美元,而硬件中个人计算机居支配地位,达 30 亿美元,占 30%;局部网络和专用交换机产品的年增长率为 15%,具有工作站功能的设备有 100 多种。1985 年,市场销售额已达到 100 亿美元。至今,全美国 90% 的信息业已实现了办公自动化。美国的办公自动化,在公司、企业中比政府部门发展得早,应用较为普遍,并且具有很高的水平。这些公司、企业不仅把办公自动化视为提高办公效率、节约办公成本的手段,而且更重要的是利用它来加强经营管理,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,不仅在总公司内部建立和使用较高水平的办公自动化系统,它分布在世界各国的分公司也利用远程通信网络实现办公联系。同时,一些试验性、探索性的新技术也不断应用在办公管理系统上。例如,在办公管理中多元信息综合通信的应用,利用光纤通信和卫星通信传送电视会议等新技术。

美国政府高度重视 软件的发展和利用,白宫在十年前已建立了办公业务信息系统,这是一个具有一千个终端的局部网。现在政府各类办公的机构已基本上使用了文字处理程序、各种电子报表程序和电子邮件系统,还增加其他管理支持软件、文件查询和报告生成、数据库管理系统等。美国 软件总的发展水平是:采用系统综合设备,实现办公业务综合管理自动化。其办公室自动化发展过程大体上可分为四个阶段。第一阶段是在 1965 年以前,它是单个独立的计算机为中心,主要进行单项数据的处理,完成单项办公室自动化业务;第二阶段在 1965-1975 年,在单机应用的基础上,逐步建立了局部计算机网络系统,实现关键部分办公业务运行的自动化。第三阶段是在 1975 年以后,由局部网络向跨单位、跨地区的联机系统发展,建立了企业间或地区间的计算机网络,实现办公业务综合管理的自动化。当前,办公室自动化的第四阶段目标是整个办公室高度自动化、办公室自动化系统的智能化,并将办公室自动化系统与范围更大的信息系统结合起来,组成统一的大型信息管理系统。

日本发展办公自动化比美国起步晚,初期(1965-1975 年)是单项业务、单台办公设备自动化。发展期(1975-1985 年)的特点是实现办公机器化,推行办公业务管理方式的统一化和标准化,实现各种作业流自动化。在 1985 年已经进入成熟期,实现 软件系统集约化,使全部系统有机结合起来。现在日本开发 软件系统的程度与美国已不相上下,电子工业界努力发展 软件产品,已形成巨大的市场,六种主要 软件设备生产规模 1985 年达 10 万 1000 亿日元,到 1990 年已达 100 万 1000 亿日元。

在世界进入九十年代后,国外的办公自动化的发展趋势是:

(1) 办公自动化设备向高性能、多功能、复合化和系统化发展。

(2) 整个办公室系统将向着数字化、智能化、无纸化、综合化办公系统发展。

动化系统在继续建设和逐步投入使用之中。党的第十三次全国代表大会、全国第七届人民代表大会等历次会议,成功地使用了“多功能会议事务信息处理系统”。它迅速、准确、及时地完成了与会代表报到、投票选举、议案表决等各项会务信息处理,使整个会务工作完全实现办公自动化系统的管理,又快、又好,得到了代表们和会议组织者的好评,产生了良好的社会效益。在鲁、豫两省,我国第一条跨省联行微机通信的办公自动化系统在开封(河南)与菏泽(山东)间开通后,仅第一个月互汇票据源万笔,金额达猿亿元,两地间原需八天周转的时间变为当天结清,全国在途资金每天高达近亿元之多,有了跨省的联行办公自动化系统,如按可压缩原豫的在途时间计算,每天就可以增加猿亿元的资金投入使用。在燕山石化公司炼油厂,利用办公自动化系统来优化投产方案,经过优化的方案与人工编制的增产计划相比,利税增加了员亿元。

第三节 办公自动化势在必行

从远古时代开始,为了完成办公活动不可缺少的信息交流,人们一直在不断地努力寻找新的办法。最初是以纯朴的语言和手势来传递氏族首领的命令和意图,向大自然作斗争,获取食物以谋生存。以后人们又成功地把绘画抽象化,创造了文字。文字的发明使人类得以超时间、超地域地传递和交换信息,使统治者的命令和意志得以贯彻和推行,而用石头、树干开始做的笔是人们用文字传递信息较早的工具。公元前猿年埃及人发明了墨水,以后中国人又发明了砚和纸。笔、墨、纸、砚简称为文房四宝,几千年来这四宝成了人们习惯使用的传统办公工具,它完全靠人工来进行,至于办公公文和信函的传递,则主要用马作交通工具,由人来传送,在世界上也延续了几千年。

随着历史的前进,技术的发展,到了近代一批先进的办公机械陆续发明了。员世纪出现了机械打字机,员世纪出现了机械式计算机、莫尔斯电报、简单的传真机和电话机,到本世纪源年代出现了电子计算机。苑年代以来,由于微电子技术的进步和通信技术的发展,使各种先进的办公设备如雨后春笋般的出现。各种信息处理设备,如文字处理机、复印机、誊影机、微型电子计算机、缩微机等,逐渐打破了文房四宝一统办公室的局面。办公自动化系统纷纷进入各类办公室,使办公面貌焕然一新,办公效率大大提高。

今天,社会信息交流量剧增,人类已经进入信息时代,但传统的办公方式与日益庞大的信息量之间形成了极其尖锐的矛盾。具体表现在以下几个方面:

①办公机构和办公人员剧增

办公信息急剧增加,而信息处理又跟不上要求,使办公机构和人员增加趋势就自然地形成了在美国,搞管理的职员的人数有增无减,从员年起就超过了工人人数,大约有缘万人从事管理,但他们的办公效率提高很慢,员只提高了不到源,而制造业劳动生产率则提高了怨。在我国,员年国务院有工作部门缘个,工作人员圆万猿千人,到员年工作部门已达员个,工作人员上升到缘万员千多人。

②办公费用不断上涨

由于办公室人员的增加,使办公费用迅速增长。近五年来,美国和日本的生产经费增长了四倍,而办公经费却增加了三倍。在我国,办公的费用也不断增加,某省的行政办公费用在近四年内增加了五亿元,行政费用年均递增达四成。

③办公效率低

信息量的增加,出现了文件泛滥、电话频繁、通信情况恶化和办事效率低的现象。公务的复杂性增强,又导致了判断决策迟缓。在我国办公人员终日忙碌于事务中,即使办公费用提高一倍,办公效率也只能提高一成,这种情况与七十年代某些发达国家相似。要解决传统办公方式与社会及经济发展不相适应这一矛盾,就要在管理部门中采取先进的技术手段,开展办公自动化。所以说办公自动化已是势在必行。

第四节 办公自动化的功能

政府机关与企事业单位的办公自动化功能并不完全相同。一般说来,工矿企业办公自动化需要的技术和设备相对复杂一点,如日本东芝公司的办公自动化系统包括有五个子系统。一般秘书并不需要精通系统内的全部技术和设备,而必须了解和掌握与秘书工作有关的以下几种技术和设备的功能:

一、文字处理

文字工作是所有办公活动中工作量最大的工作。文字处理就是用办公机器来协助办公人员进行文字工作。中国的文字处理离不开汉字,因此必须有高效率的汉字处理系统才能满足办公人员的需要。这种系统必须是简单易学的。它应具有完善的输入、输出、存储和编辑功能,具有效率较高的汉字输入方式和大容量的存储空间,并能按要求输出各种字体和字型。文字处理功能是能迅速处理各种文书、资料,包括输入、翻译、编辑、排版、修改、复制、打印、贮存等,并能合并资料,控制资料在电子计算机终端按需要显示。还可控制打印、复印文件的格式,如页边、行距、字体大小、加边加图等。

二、数据处理

数据处理泛指除科学计算以外的一切形式的资料处理。例如企业的库存管理、报表统计、帐目计算、情报检索,甚至单位的日常事务管理等大量的数据信息的处理。数据处理或数据处理的结果经常以表格的形式出现,因此,功能全面,使用方便的制表软件也是处理数据不可缺少的工具。

数据处理的功是:可以对数据系统进行监控,处理局部数据,完成所需要的各种数据计算,以及把原始数据编写成一定的格式等。

三、语音处理

语音是语言的声音表达。说话同文字一样是人际交流中最常用的一种方法。它也是办公活动中人们交换信息用的最简单和最重要的一种形式。电话是目前最普遍的语言通信工具,打电话在办公活动中所占的比例相当大。

语音处理功能指:使电话具有自动拨号、自动录音、自动转号等功能。

四、图形与图象处理

把办公信息用图的形式表示出来,将大大有助于对复杂情况的理解。这是因为,一幅好的图可以容纳大量的信息,而且据统计,人眼阅读图所表达的信息的速度是阅读文字资料的许多倍。图形是指用点、线、圆和圆弧来表示描述对象的轮廓。而图象则是用点来描述整个物体,描述的不仅是它的轮廓,而且还用点的灰度级来体现物体的层次。因此,表示一幅图象的信息量比表示一个图形的信息量大得多,复杂得多。在一般的办公事务中用得较多的是图形处理。

图形与图象处理功能,一是利用计算机存储处理的数据,绘成简明的图表,使复杂冗长的数字报表,成为直观形象的图形展示在人们的眼前。二是把光学字符阅读器纳入办公自动化系统中,从而可以直接读到各种手写或打印的资料,然后对此进行各种处理,以克服计算机处理的高速度同人工输入数据的低速度之间的尖锐矛盾。

五、决策支持

决策支持功能是一个办公自动化系统是否成熟的重要标志。办公自动化的目标是使全部信息处理都实现自动化,产生一种对领导决策的“决策支持能力”。决策支持是从数据、管理科学、人工智能、系统工程学等基础上发展起来的,它实际上是办公自动化与管理信息系统(或称DSS)的交集。决策支持是辅助决策而不是取代决策,其核心内容是要具有数据处理和模型处理功能,使决策人可以用它来寻找解决问题的方法和模型。

六、网络通信

通信技术是 韵领域的关键技术之一。传统的通信方式只是电报;图文传真;电子邮件;电子书写;电子会议等。在 韵环境的通信系统中,网络技术占有重要位置。从硬件配置的角度来看,一个 韵系统实际上是一个由各种类型的计算机、各种功能的智能通信设备和智能办公设备连接在一起的网络系统。

网络通信功能,一方面可使办公系统的各部门之间和系统同外界交换与办公有关的信息,这些信息的形式包括数据、文字、图形、图象、语音等。另一方面可使办公人员能共享各种集中保管的资料、文件和档案等。如航空工业部已经实现,坐在北京可了解全国所属企业的人员状况、工资状况,以及在北京起草文件,几分钟内就传到南京翻印出来。将来秘书坐在办公室里,可以直接索取与阅读各地甚至全世界的图书资料。

七、信息查询

能高效率、大容量地登记、分类、储存、检索各种信息资料,并可通过网络达到共享,以及时查询,向用户安全、保密地提供文字、数据、图表资料。

八、行政管理

包括编制日程安排,制订工作计划,制作批抄单,作备忘录,实现约会提醒,拟定办公设施的调度安排,担负会务(如签到、检选票)工资、财务、物资等管理工作。

在极其重要的首脑机关,办公自动化系统还具有实现辨识身份、检测危险品、防范坏人袭扰、保卫重要场所等自动化的功能。

第五节 办公自动化的主要设备

办公自动化设备种类繁多,从大的方面,分为计算机设备、通信设备、办公设备。计算机设备分为工作站,计算机,文字处理机,联机外部设备;通信设备分为通信控制设备,通信传输设备,通信传输介质,通信网络设备,用户终端设备;办公设备分为邮件处理设备,信息生成设备,复印、印刷设备,信息存储设备,信息传输设备,电子会议支持设备,其他办公机械。每一小类中又再细分若干类。随着科学技术的发展,更先进的办公设备将会不断增多。目前,我国引进与自制的主要办公自动化设备有:

- ①办公室计算机。是一种处理办公事务的专用微型电子计算机。
- ②个人用计算机。是用于办理事务及快速计算,能放在桌案上的微型电子计算机。
- ③文字处理机。是一种可编写文件的专用微型电子计算机,还可用来修改、编排文稿。
- ④传真机。可传递图象、画面、召开电视会议等。
- ⑤复印机。多功能复印机可以放大、缩小,调整浓淡,处理色彩。
- ⑥多功能电话。有的具有自动拨号、记录、放大、储存等一十种功能。

上述这些设备,可根据不同办公需要,组成不同的系统,此外,还有电子打字机、光学符号阅读器、缩微机、录像机、电报传真机、自动盖章机、自动装订机等,都已开始进入办公室。