



导 言

办公室是秘书重要的职业环境。秘书工作主要表现为办公室事务工作,内容繁杂,综合性强,但作用重大,程序严明。



一、办公室的含义

通俗地说,办公室就是办公的场所。但在实际运用中,办公室又表现为多重含义。

(1) 泛指一切办公场所,区别于教学用的教室、生产用的车间等。

(2) 某一类职业人员或某一级职务人员的办公场所,如经理办公室、校长办公室等。

(3) 国家机关、企事业单位、社会团体内辅助管理的综合办事机构,如××县人民政府办公室、××集团公司办公室等。

(4) 某种专门的独立工作机构,如

××市××区征兵办公室、××市招生考试办公室等。

这里所谈的办公室主要取其第三种含义,即国家机关、企事业单位、社会团体内办理行政性综合事务的实现辅助管理功能的办公场所,本教材侧重于企业的行政办公室,其办公人员主要是秘书类人员。

二、办公室事务的内容

如前所述,办公室是对我国国家机关、企事业单位、社会团体普遍设立的协助领导处理本单位日常工作,为领导及整个组织提供辅助性或支持性工作,综合处理本单位行政性事务的一个内设机构的普遍性称呼。但在一些企业还将办公室这样的机构称为“行政部门”、“支持部门”等,将负责办公室工作的领导——办公室主任称为“行政主管”等。人们常将办公室工作称为“事务性工作”、“办公事务”、“行政事务”等,将办公室负责的后勤工作称为“行政工作”等。

所以,我们这里所说的办公室事务取之广泛意义上的相关内容。它既包括人们普遍认可的秘书工作内容,如文档工作、会务工作、信息工作、保密工作、调研工作、协调工作、参谋工作、信访工作、公关工作、日常工作、其他临时交办事项,又包括传统秘书教材较少涉及的为组织活动和运转提供物资和环境保障的行政、后勤等工作,如人事管理、财务管理、房产管理、基建管理、餐厅管理、宿舍管理、环境卫生管理、治安消防管理、设备物资管理等。

很显然,办公室事务具有明显的服务性、综合性、复杂性、分散性等特征,尤其是现代办公背景使办公室事务又具有了信息化、效率化、多功能化的新特征,对秘书及相关人员提出了更高的要求。



三、本教材的内容

本教材名为《职业秘书办公室综合事务管理教程》，其“综合”二字道出了本教材所涉及内容的宽泛性，应该包括前面所说的两大方面。但由于本教材是“21 世纪职业秘书专业教材”丛书之一，所以为了避免与丛书中其他教材的内容出现较多的交叉、重复，以及我们对秘书职业及其教育的新认识，并出于拓宽学生就业面和拓展学生就业能力的目的，在内容的选择和安排上除了用一定篇幅适当介绍了印信、邮件、值班等常规性工作外，用主要篇幅介绍了人事事务、外联事务、办公物品、餐厅事务、宿舍事务、车辆事务、环卫事务、治安事务、消防事务等行政与后勤工作，而会议管理、信息管理、文档管理等内容有其他教材专门介绍，因此本教材从略，特此说明，这样使本教材区别了目前常见的“秘书实务”或“办公室事务”类教材的内容。



××公司办公室职员岗位职责

第一条 行政主管

1. 按合同实施物资采购和小型用品采购。
2. 具体安排职员午餐。
3. 缴纳电话费。
4. 管理环境卫生。
5. 安排外来宾客的住宿。
6. 具体办理车辆的年检、年审、保险、维修，并与管理部门联系。



7. 办理经批准的公司职员的暂住证,负责与治安管理委员会的工作联系。

8. 其他工作。

第二条 办公室副主任

1. 督办与上报全公司各部门每周的工作计划。

2. 落实谈心制度。

3. 反映职员的思想动态,研究、报批与实施引导职员的激励机制。

4. 安排布置内部会议的资料。

5. 组织与安排职员生日及公司集会。

6. 负责公司发文管理及报批。

7. 协助全公司各部门的资料整理工作。

8. 管理档案。

9. 审查文件、记录及内刊。

第三条 文员

1. 负责文件、资料的打印、登记、发放、复印和装订。

2. 负责开水的提供。

3. 保管、登记和按规定发放公司办公文具与器材。

4. 制订办公用品计划并报主任审批。

5. 接待与通报总经理室客人。

6. 接转交换机电话。

7. 负责传真收发与登记。

8. 负责接待、登记。

9. 引见、招待、接送来宾。

10. 负责监督刷卡和汇总考勤。

11. 负责请假及加班申报单的保管、汇总、造表。

12. 负责锁门,管理电梯,检查灯光、门窗。

13. 收发报刊函件及整理、保管报纸。

第四条 司机

1. 保证公司业务部门用车的及时与安全。
2. 保证公司领导上下班用车及来宾接送用车。
3. 负责公司车辆的保管及日常清洗、维护、保养。
4. 其他工作。

资料来源:黄良友.《办公室工作与管理》.北京:首都经济贸易大学出版社,2008

××公司秘书工作条例

第一条 秘书的任务是代替经理处理那些可以由其他人完成的工作和为经理的工作做好准备。这些工作不论大小,都应看做重要工作来认真做好。为使经理的工作得以顺利进行,秘书须对经理的工作进行计划和准备。

第二条 秘书的工作有多项内容,简单表示如下。

1. 传达。
2. 协调。
3. 助手。
4. 书籍、文件整理。
5. 室内整理。
6. 代办事务。
7. 会计事务。
8. 调查。
9. 记录。
10. 接待。

第三条 以上工作内容须根据经理的意见和各项工作的具体要求决定。

第四条 传达事务。

传达事务的工作内容具体如下。

1. 接待来访。秘书要有区别对待来访者的能力。
- 与对方会见时,在未充分了解以往交际关系的情况下,听取姓

名和对方要求后,请对方稍候,而不直接说经理在或不在、见还是不见。对应该会见的人,应直接转达其意见,并引其进入会客室或经理办公室。对不宜会见的人,在请示经理后以“不在”、“正在开会”或“工作很忙”等为由拒绝对方,或是将来客情况通报经理后按指示办理。

2. 接听电话。接听电话时一定要先说“您好!这里是××公司”或“这里是经理室”,然后记下对方的姓名、工作单位、有什么事情。根据对方情况,在不影响经理工作时可明确回答,但一般不说经理是否在公司。

3. 转达。需要转达时要正确听取对方的身份和要转达的内容,根据情况准确、迅速地转达。

4. 文件的收发及分送。收到的邮件或文件首先要区别要直接送呈经理还是直接进行处置和整理(这些区分的范围须事先请示经理)。需经理办理的文件要直接送交经理。

如遇经理正在出差而不能确定是否应将邮件送至出差地时,可与副经理协商。

经理不在时,如果有与经理直接有关的留言、电报、快递,可用电话告知。

第五条 公司日常运转工作。公司日常运转工作的具体内容涉及出席会议、旅行、参加宴会、拜访、起草文件等方面,需要做好协调工作。

1. 日程安排。对所确定的应由经理处理的事项,如会见、出席高层职员会等会议的日期和时间进行记录整理,并随时了解有关经理的活动安排,协助经理制订日程表。

2. 有些工作需要特别的准备和安排,这些工作通常都有一定的时间限制,因此必须提前做好适当的准备。

第六条 应将经理工作中所需的文件资料、各项用品及备用物品事先准备齐全。这一工作根据经理具体执行公务情况的不同而

有所不同。

1. 在办公室内。平常经常使用的物品及备用品,应在合适的地方放置合适的数量,为此,应绘制一个针对用品及备用品的明细表,在上面记下品种、一月或一周所需数量以及补充的数量和补充日期,最好做到事先心中有数。有了明细表,还必须存有一定量的备用品,以便随时补充。

2. 经理外出时。经理外出时需使用的钢笔、铅笔等,每天应注意事先准备好,需要放入提包内的物品也要同样考虑。这些需要准备的物品应在询问过经理后制作一张明细表事先贴在醒目处以防遗漏。如果是出差,还应考虑出差地点、天数等,这更要经常征询经理意见以准备好所需用品。

3. 文件、资料的准备。首先要清楚哪些文件是要用的,如不明白,要详细询问,以便将可能会用到的文件材料一并准备齐全,然后绘制一张文件明细表以方便使用。机密文件可以直接交经理或是用密封袋封好后等待经理的指示。

第七条 文件整理业务。

1. 为使重要的文件或经常使用的文件不丢失、散乱,并且随时可以使用,需要对这些文件进行整理。整理工作首先要根据经理意见将文件分类,并放入固定的装具内,使用中还要经常整理,以便于查找。

2. 整理工作的关键是分类项目的确定、保管及整理文件用品的选择和整理、借阅手续的完善。

3. 业务用的文件分为正在处理的文件和已经处理完毕的文件,此外还有机密类文件。根据应用情况还可以分为每日必用、常用和不常用三种。

4. 经过这样的整理后,有必要对文件进行装订,并给每一个文件集合体标示易于理解的名称。应在听取经理意见后再制作一张文件分类明细表,将表张贴在保管场所或保管人的桌子上以便

于参照。

第八条 整理、清扫工作。此项工作应由秘书督促相关人员完成。工作中须注意如下几点。

1. 清理桌面。台历和墙上挂的日历要每天调整日期。桌子要擦干净。墨水瓶、笔杆、笔盒、吸墨纸、剪刀、裁纸刀、印泥及其他规定的常用品及用纸要准备好。墨水、笔尖、笔杆、胶水、别针、印台、铅笔、活动铅笔、圆珠笔、裁切刀、订书机、吸墨纸、橡皮等都要按要求备齐数量。将前一天取出的图书、文件放回原处,有污染和破损的物品要清扫或更换。

2. 室内的杂物、家具,如桌子、烟灰缸、椅子、烟盒等都要放在固定的地方。

3. 根据当天的天气情况随时调整空调和窗帘。

第九条 秘书可以代办的事务。

1. 参加庆典、丧礼等仪式。这种场合要特别留心服装和服饰品及行为仪表得体,同时还要十分讲究寒暄、应酬的用语。因此,也可以将各种不同场合的范例及标准寒暄用语综合归纳,以便查阅。

2. 转达经理意见或命令。转达是将经理意见的原话转达给对方,不能夹杂个人感情和意见。表达经理意见要完整准确,以免引起不一致的后果。针对工作的命令,在转达时要注意简洁、迅速。有时根据情况,还要将对方的答复向经理汇报。

第十条 会计事务。该项事务是指对经理直接使用的几种账目的管理,包括各项物品的购入及发放、资产的调配及运用、现金收入及支出等方面的账目记录及管理。

1. 关于资产状态及收支情况要制作明细表,至少一个月要制作一张月报表,在特殊情况下,要随时根据经理及副经理的要求拿出报表。

2. 处理有关财务事项还应注意以下几点。

(1) 支出及收入可以根据原始凭证将其发生额记入现金出纳

账中。现金出纳账与现金余额的多少应保持一致。票据上要有经手人和秘书的印章,以明确责任,每个月应有两三次将这些收据汇总后让经理过目。

(2) 日常的现金支出应限定一定的数量,除此之外,若有特殊项目,应申请特别支出的资金或开出支票。

(3) 开具支票需有收据或其他凭证,并在支票上记下用途,由经理盖章。

(4) 资产有土地、建筑物、有价证券、备用品及各种家具杂物的押金等形式。应设立各种资产的台账及有价证券簿,详细记录各种资产的内容、单价、数量、现有额及出入额等。

(5) 银行存款及邮政储蓄要设存款底账。接受款项者应按名称分别立账并明示余额。

3. 各种物品的购入和发放应特别注意有无申请和手续是否齐备,并及时入账以免遗忘和推迟记账。

第十一条 调查工作。公司的调查通常分为特命调查和一般性调查两类。公司在开展各种调查工作时,须做好协助工作。

1. 进行调查工作时,应选择合适的专家、顾问进行委托,或将他们列为调查委员,并经常与之保持联系,必要时提出调查课题请他们完成。

2. 有些专业事项的调查,可以亲自听取专家和当事人的意见,或在调查各方面情况后,将意见和调查情况汇总后报告经理。

第十二条 文书工作。文书工作包括三个方面,信函写作、起草文件以及誊清或印刷文件。

1. 信函的完成。信件的写作首先要准备有不同内容的信件范文,同时还备有辞典等工具书。对经理经常使用的信件种类可事先汇集为“标准通信范例”,需要时选择一种略加增删便可使用,较为方便。

2. 文件的誊清及印刷。文件的誊清及印刷主要包括将文件

起草以笔记形式誊清,用打字机打印、直接印刷以及辑录图书杂志上的有关内容等工作。

第十三条 联系工作。联系工作就是要向经理或副经理转达某项事情,并向对方转告经理或副经理的意见,听取对方的答复,有时还要将这种答复再次告诉经理,进行反馈。

第十四条 招待事务。招待是指在经理外出、返回或有客人来访时的礼仪性款待,大多指派事务员或勤杂工来完成。款待包括提供向导、收存携带的物品服务、奉送茶点、迎来送往等。

1. 为经理服务。为经理服务的工作内容主要有以下一些。

(1) 经理外出时应备好车辆。

(2) 经理回到公司时,要接过经理脱下的外套、帽子等,然后放到一定的地方并随时用刷子清洁这些衣物。

(3) 经理从外面回到办公室的时候,夏天要递上湿毛巾、冰水、咖啡或苏打水,冬天应马上递上热茶和咖啡。

(4) 要视天气情况将空调调节到适宜的温度。

2. 为客人服务。除为经理服务外,还必须为客人提供服务,比如客人出入公司时参照对经理的服务要求进行接待。若需要来访者等候时,应递上报纸、画报等。天气炎热的时候,可请客人脱掉外衣等。

资料来源:黄良友.办公室工作与管理.北京:首都经济贸易大学出版社,2008