

## 本章导读

**秘** 书办公室管理的基本任务就是管理事务,搞好服务。本章重点介绍办公室事务中的办公环境和资源管理、差旅安排与管理、电话管理、印信管理以及接待和值班工作等内容,帮助我们尽快熟悉和掌握办公室的日常工作和各项技能,让大家在学会各种办公室事务管理的同时,能真正提高自身的秘书工作素质和能力,达到各企事业单位、社会团体等办公室人员相关岗位的要求。

## 学习目标

1. 了解办公室环境管理的主要内容以及原则。
2. 熟练掌握办公资源的采购和管理。
3. 掌握办公室电话拨打接听的要领和有关规则。
4. 掌握印信和邮件的处理原则和方法。
5. 熟悉接待工作的一般程序和应遵循的原则,掌握值班工作的基本内容和要求。
6. 理解办公程序管理的内涵和构成要素以及办公管理程序的特征。
7. 掌握时间管理的四个演变阶段。
8. 熟悉差旅安排的基本步骤和注意事项以及一些差旅礼仪。

## 第一节 办公环境管理

保持和创造科学、良好的工作环境,是秘书的职责。一个和谐、美观、整洁、舒适和安静的工作场所,直接对组织的形象和绩效产生影响,有助于办公室日常工作的完成,也有利于秘书和上司的健康。一个良好的工作环境,有利于组织的对外形象塑造,也有利于提高秘书的工作效率。加强对日常环境的管理,营造一个令人神静心怡的工作环境,是公司秘书一项经常性的工作,也是一份责任和义务。

### 一、办公环境的含义

办公环境是指一定的组织机构的秘书部门工作所处的自然环境。包括空间环境、视觉环境、听觉环境、空气环境、健康与安全环境。

其中,办公室的空间环境,系指房屋建筑与分配,办公空间的大小,家具的布置;办公室

的视觉环境,包括色彩,光线等方面;办公室的听觉环境,指办公室所处的有益或无益声音;而办公室的空气环境,指由生理空气因素(湿度,温度,空气流通与净化)造成的办公室的整个气氛。

## 二、办公环境对秘书工作效率的影响

### 1. 作业方面

办公环境对秘书人员的器官功能、知觉感受、体力消耗、心理反应都有直接影响,如光线不足,足以使人的辨别力降低,眼力消耗较大,而生疲倦,使注意力难以集中,则效率降低。

### 2. 生理方面

环境变化必然会引起生理变化。办公环境不适宜,会增加秘书的体力消耗,体力消耗过多则生疲劳,疲劳生则工作兴趣减低。兴趣低,工作效率必随之递降。

### 3. 心理方面

办公环境的不适宜,会引起秘书对工作厌烦的心理反应。这种心理反应自然降低工作效率。心理厌烦导致人的精神苦闷及抑郁和怒怨之感。这些心情对工作效率皆有不良影响。



## 深入思考

办公室的七大效率杀手有哪些?

## 三、办公环境的管理原则

办公环境的管理是指对办公室环境加以合理的设计,组织和控制,使其达到最符合秘书工作的需要,进而提高工作效率,完成组织欲达到的使命。在对办公环境进行管理的过程中,要坚持以下的原则。

### 1. 方便

即办公室的布局应该力求方便省时,如相关的部门及设备应尽可能安排在相邻的地方,以避免不必要的穿插迂回,便于工作的协调和同步进行;

### 2. 舒适整洁

即无论是办公室,办公桌椅,还是抽屉等,不要放置与办公无关的东西。办公文具的摆放要井然有序。

### 3. 和谐统一

即办公桌椅,文件柜,办公自动化设备等的大小,格式,颜色等协调统一,这不仅能增加办公室的美观,而且能强化成员之间的平等观念,创造出和谐一致的工作环境。

### 4. 安全

即布置办公室时要留意附近的办公环境和办公室存放财物的安全条件;信息,如纸质文

件,存储在计算机里的数据等的安全和保密能否得到保障;电器的电源,电线,器物的摆放是否对人员造成生理上的危害等。

### 四、办公室的布局与布置

所谓办公室的空间管理是指组织为节省成本,有效地利用空间,缩短工作流程,迅速处理信息,提供良好工作环境,并促进秘书与其他工作人员的沟通与协调所作的办公室内的布局和布置。

#### 1. 办公室布局

(1) 封闭式布局。封闭式布局是一种较为传统的办公室布局,是把组织内部各职能部门独立安排在一个个小房间内,组成一个个小办公室。

办公室封闭式布局的优点是:安全;秘密性;注意力集中;保护隐私。缺点是:建筑成本高;不易于监督;难以沟通。



(2) 开放式布局。开放式办公场地又叫自由式的聚集办公室,就是将一个大工作间“切分”成多个相对独立的工作单元,把组织内部各职能部门的所有工作人员按照工作程序安排在各工作单元中开展工作。

相对于封闭式布局,开放式布局有其独有特点:一是没有个人办公室,工作空间的位置通过安排可活动的物件来确定;二是每次进行工作间布局规划时,并不考虑窗户或其它常规结构的限制,而是以信息流和工作运转的自然路线所形成的不统一的款式来安排的;三是工作人员的地位更多地是由分配给他们的任务,而不是由他们的位置来确定的,如高级管理人员可以有较大的办公室及不同颜色,不同形状的办公桌,除此以外,几乎没有可以看得见的等级标志。

开放式办公室有以下优点。

①降低能源成本和建筑成本；

②减少占地面积；

③降低了重新布局的成本；

④由于拆除了办公室的隔屏，管理者与被管理者的交往障碍减少了这有利于排除心理障碍。

## 2. 办公环境布置

(1) 布置要点。首先，营造一个安静的工作环境；其次，保证良好的采光、照明条件；再次，合理安排座位；最后，力求整齐、清洁。



(2) 布置的原则。布置的原则有以下几点。

①采用一个大间办公室。

②使用同一大小的桌子。

③档案柜应与其他柜子的高度一致，以增进美观。

④采用直线对称的布置。

⑤主管的办公区域需保留适当的访客空间。

⑥将通常有许多客户来访的部门，置于入口处。

⑦主管的工作区域位于部属座位之后方，以便于控制和监督。

⑧全体职员的座位应面对同一方向布置。

⑨常用的文件与档案，应置于使用者附近。

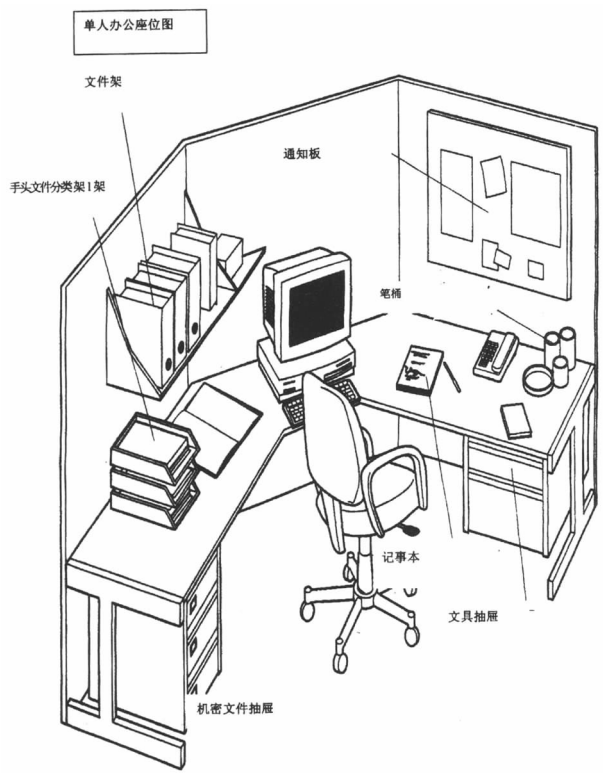
⑩应保持公共空间和私人空间的独立。

⑪桌与桌之间应留有一米左右的距离。

⑫桌位的排列，宜使光线由工作人员的左侧射入。

⑬最常用的办公物品应放在伸手可及的地方。

⑭计算机等办公自动化设备,应有其独立的空间,既要方便使用又不影响别人工作。



## 友情提示

1. 怎样优化办公设备?

- ① 配备合适光源;
- ② 选择理想的办公桌椅;
- ③ 安装隔音设备;
- ④ 选择合适的屏风、窗帘、档案柜;
- ⑤ 调节合适的空调温度;
- ⑥ 合理放置办公设备。

2. 怎样美化办公环境?

- ① 办公室装饰;
- ② 办公室绿化。