

# 目录

## Contents

### 模块一 办公环境管理

<b>项目一</b>	<b>办公室的布置</b> .....	2
	任务一 合理布置办公室 .....	3
	任务二 恰当放置办公物品 .....	12
<b>项目二</b>	<b>办公室环境的维护与安全</b> .....	18
	任务一 办公室环境的维护 .....	19
	任务二 排查办公室的安全隐患 .....	25

### 模块二 办公室日常事务管理

<b>项目一</b>	<b>通信工作</b> .....	32
	任务一 接拨电话 .....	33
	任务二 收发邮件 .....	40
<b>项目二</b>	<b>值班管理</b> .....	48
	任务一 值班工作 .....	49
	任务二 处理突发事件 .....	56

<b>项目三</b>	<b>印信管理</b> .....	62
	任务一 印章使用与管理 .....	63
	任务二 开具介绍信 .....	71

<b>项目四</b>	<b>备用金管理</b> .....	78
	任务一 提取、使用零用现金 .....	79
	任务二 办理信用卡、旅行支票、快汇 .....	85
	任务三 办理商务报销 .....	90

## 模块三 办公室资产管理

<b>项目一</b>	<b>购置和发放办公用品</b> .....	98
	任务一 购置办公用品 .....	99
	任务二 发放和保管办公用品 .....	103
	任务三 采购、保管固定资产 .....	108

<b>项目二</b>	<b>车辆管理</b> .....	119
	任务一 调派公务车辆 .....	120
	任务二 管理与维护公务用车 .....	125

## 模块四 接待管理

<b>项目一</b>	<b>日常接待</b> .....	134
	任务一 展示职业秘书形象 .....	135
	任务二 预约接待 .....	144
	任务三 未预约接待 .....	151

**项目二 团体接待**..... 157

任务一 制订接待计划 ..... 158

任务二 做好接站服务 ..... 167

任务三 安排住宿和宴请 ..... 174

任务四 安排参观和游览 ..... 181

任务五 安排客人返程 ..... 186

**项目三 涉外接待**..... 190

任务一 遵循涉外接待礼仪规范 ..... 191

任务二 安排涉外宴请 ..... 199

**模块五 领导活动管理****项目一 领导日程管理** ..... 208

任务一 制作工作日程表 ..... 209

任务二 制作领导工作日志 ..... 216

**项目二 商务旅行安排** ..... 222

任务一 制订领导出境及商务旅行计划 ..... 223

任务二 办理护照、签证 ..... 229

任务三 做好车、船、机票和酒店预订及相关准备工作 ..... 235

任务四 预支及报销差旅费 ..... 241

**模块六 商务活动管理****项目一 组织安排会见和会谈** ..... 248

任务一 组织安排会见 ..... 249

任务二 组织安排会谈 ..... 255

**项目二 组织商务庆典与开放参观**..... 261

任务一 筹办商务庆典 ..... 262

任务二 筹办展览活动 ..... 269

任务三 组织开放参观活动 ..... 276

**项目三 筹备商务谈判与签字仪式**..... 284

任务一 筹备商务谈判 ..... 285

任务二 筹备签字仪式 ..... 292

## 模块七 信息整理与利用

**项目一 信息收集与整理** ..... 298

任务一 利用各种媒介收集信息 ..... 299

任务二 准确判断有效信息 ..... 305

**项目二 反馈、存储和利用信息**..... 310

任务一 反馈有效信息 ..... 311

任务二 存储和利用信息 ..... 317

**参考文献** ..... 323

## 模块一

# 办公环境管理

办公环境管理是秘书日常工作的重要内容之一，本模块主要学习如何营造规范、和谐的办公环境。良好的办公环境不但可以维护组织的形象，而且能够提高工作效率，保障办公环境安全，促进组织正常运转。

# 办公室的布置

## 项目目标

---

- (1) 掌握办公室布置的原则和要求，能够正确地进行办公室布局设计。
- (2) 能够合理摆放办公物品，整理好个人办公桌。

## 项目包

---

- 任务一 合理布置办公室
- 任务二 恰当放置办公物品

## 任务一

## 合理布置办公室



## 任务引入

宏达公司是一家国内服饰贸易公司，近年来取得了较好的市场份额，业绩蒸蒸日上。近日，该公司准备成立一家分公司，设物流部、销售部、行政部、设计部、后勤部等部门。分公司由分公司经理、各部部长及部门人员共 25 人组成。公司经理决定，在一幢商务中心为分公司承租大约 200 平方米的办公场地，并由秘书陈静负责新办公室的布置设计。



## 任务领取

- (1) 了解办公室布局的类型以及布置的原则和要求，根据现有情况绘制出整套办公室布局图。
- (2) 请秘书根据新办公室的格局和部门的需要，为行政部设计出部门布局图。



## 任务准备

- (1) 分析分公司的基本情况、部门人员配备及工作特点。

项 目	基本描述
工作场地	
人员数量	
工作内容	
工作特点	
需要配备的办公设备	

(2) 本任务可选择在模拟办公室或实训室进行,最好能配备办公桌椅以及真实的电话和可上网的电脑。



## 一、办公室布置的类型

办公室的布置可以分为开放式布局(如图1-1-1所示)和封闭式布局(如图1-1-2所示)两种。



图 1-1-1 开放式布局



图 1-1-2 封闭式布局

### 1. 开放式布局

开放式布局是指在一个大空间里活用高低不等的软包装隔板区分不同的工作部门,每个部门的空间内包括员工的办公桌椅、电脑、电话、文件柜、档案柜和其他办公设备和用具等。

(1) 开放式布局的优点。

① 开放式的办公环境可以提高整个空间的通透性,给人视野开阔和空间大的感觉,无形之中在视觉上做了扩容。

② 开放式办公可以灵活多变地进行功能区域的布局和组织,这是开放式办公室最大的优势,无论公司人员是增加还是减少,都可以方便地安排员工的位置。

③ 开放式办公可以很好地促进员工彼此间的交流,不仅可以提高员工的工作效率,也会让办公不再那么枯燥乏味,对于公司团队的协同合作和凝聚力具有很好的促进作用。

④ 开放式的办公室可以很好地起到相互监督的作用,这样无形之中就起到了提高办公效率的作用。

⑤ 开放式办公可以很好地打破办公空间的冷清、孤寂的氛围,员工在面对一个难题的时候可以集体讨论,集思广益,从而快速解决问题,提升整个办公环境的生命力和员



工的激情。

#### (2) 开放式布局的缺点。

开放式办公场所固然有增强员工协作、增进友谊、提高工作效率等优点，不过也有研究表明，私密性的减少和噪声的增加也有可能造成不好的影响。

① 缺少单独办公的机会。一些管理层的人员可能会感到降低了自己的身份和地位。

② 缺乏隐私，容易分散注意力，或感到自己的一举一动都在别人的监控之下，从而产生不适感。

③ 开放式办公室噪声较大。一项研究表明，在开放式的办公室里，微小的噪声就会导致工作压力增加，甚至危害健康。康奈尔大学环境分析学教授加里·埃文斯说，即使像谈话、敲击键盘、电话铃声这样轻度的噪声也会对人体生理机能产生负面影响。

④ 空间拥挤，容易感染疾病。《工效学》杂志发表的一篇文章指出，与多名同事共用开放空间的员工比那些单独享受私密办公室的员工更有可能请短期病假。

⑤ 难以保密。对保密性不强、安全要求不高的工作可以采用开放式布局，如客服、行政等，但对于会计或档案部门等保密性较强的部门则不适宜。

### 2. 封闭式布局

封闭式布局是指分隔成若干带有门、窗的独立的小房间的办公室结构，每个房间给一人或几人使用，带有办公桌等相应设备。

#### (1) 封闭式布局的优点。

① 可满足单独办公和无噪声办公环境的办公要求，比较安全。

② 易于员工集中精力，避免受到外界干扰，加强了办公室内部的沟通，适合于从事专业性强、分工细致的工作。

③ 保密性强，易于保证工作的秘密性和保护个人隐私。

#### (2) 封闭式布局的缺点。

① 单独的空间会使企业建筑成本和能源成本提高。

② 难以监督管理员工，影响管理经营的效益。

③ 影响同事间的沟通交流。

## 二、办公室布置的原则

### 1. 利于沟通

办公室作为一个工作系统，只有保证工作人员之间充分沟通，才能实现信息及时有效的流转，系统内各因子、各环节才能协调地运行。

### 2. 便于监督

办公室的布置必须有利于监督，特别要有利于职员的自我监督和内部监督。办公室是集体工作的场所，上下级之间、同事之间既需要沟通，也需要相互督促检查。每个人

由于经历、学问、性格等方面的差异，都有各自的特点，有优点，也有缺点，而个人的缺点往往又是自己难以觉察到的，如不及时纠正，便会给工作带来损失。同事之间的相互监督能够有效地避免这一问题。因此，办公室的布置必须有利于在工作中相互督促、相互提醒，从而把工作中的失误减少到最低限度。

### 3. 协调、舒适

协调、舒适是办公室布置的一项基本准则。这里所讲的协调，是指办公室的布置和办公人员之间配合得当；舒适，即人们在布置合理的办公场所中工作时，身体各部位没有不适感，或不适感最小。协调是舒适的前提，只有协调，才会有舒适。

### 4. 安全、保密

保证办公室的物品安全和信息保密是秘书的重要职责之一，也是优化办公环境的一个不可忽略的原则。布置办公室时要留意附近的环境和办公室财物的安全，一些保密信息（如纸质文件、储存在计算机里的数据等）的安全能否得到保障。

## 三、办公室布局要考虑的因素和具体要求

设计办公室布局时需要考虑的因素和具体要求如表 1-1-1 所示。

表 1-1-1 设计办公室布局时需要考虑的因素和具体要求

需要考虑的因素	具体要求
员工的人数	按照人数多少确定空间和面积，还要考虑成本
机构建制和办公空间分类	面积越大，费用越高，尤其在中心城市或者中心商圈还需考虑租赁成本
组织经营的性质和内容	接待区一般安排在离门较近的地方或入口处，而总经理办公室或者财务处等一般安排在靠里面的位置
按照部门间的工作流程设计	确保科学有效地开展工作，避免交叉干扰，减少不必要的重复或浪费，如物流部门紧靠商务部或营销部，技术部相邻售后服务部
办公室的间隔方式	应符合工作和保密的需要，例如，开放式办公室的设计能增强员工的交流，而封闭式办公室则利于提高主管领导的办公效率
员工位置的安排	主管座位应位于员工座位的后方，使主管易于观察员工的工作情况，同时不因领导的接洽工作转移和分散工作人员的注意力
设计的灵活性	办公室根据组织的发展变化，在设计上讲究灵活性，如采用容易站立、移动或抽出的间隔物等，以使办公室的设计和改变更为便利
办公室的布局	应按照工作流程和职位进行安排，讲究合理有序、互不干扰

续表

需要考虑的因素	具体要求
办公用具的摆放	使用规格统一的桌子，可增进美观，促进职员的相互平等感。办公室的排列应按照直线对称的原则和工作程序的顺序，其线路以最接近直线为佳，防止逆流与交叉现象； 设计精美、坚固、适用、耐用，适应现代化办公要求； 同一区域的档案柜与其他柜子的高度一致，以增进美观； 应根据不同工作性质，设计不同形式的办公桌、椅
常用办公设备的放置	常用的设备与档案应置于使用者附近，切勿将所有档案置于靠墙处，档案柜应背对背放置； 公用饮水机、电话机、传真机、打印机等应摆放在公共区域； 安装充足的电源插座，供办公设备使用
走廊、楼梯、通道的 宽窄	应符合办公安全需要，并安排好公用区域
办公室的温度	办公室的温度应在 22~26℃
办公室的光线	自然光应来自桌子的左前方或斜后上方

此外，如条件允许，应在办公区内设置休息处，并提供充分便利的休息设备设施。

#### 四、办公室布置的程序

##### 1. 确定各部门员工的工作位置

根据各部门的业务工作内容和性质，分析不同部门业务特点对办公室条件的要求，明确各部门及各员工间的关系，以此为依据确定每位员工的工作位置。主要考虑以下四个方面。

- (1) 面积、空间大小。
- (2) 人员流动的频率。
- (3) 声音对办公效率的影响。
- (4) 需要设备及家具量的多少。

##### 2. 设定员工个人办公空间

通常办公室空间的大小因个人的工作性质而异，一般而言，每个人的办公空间在 3~10m<sup>2</sup>即可。

##### 3. 选配合适的办公家具及设施

根据工作的需要，选配相应的办公家具、设施和装饰，创造一个舒适、高效的办公空间。

- (1) 使用多功能转角办公桌和转椅（如图 1-1-3 所示）。
- (2) 风格统一、装饰和谐。



图 1-1-3 多功能转角办公桌和转椅

① 整体协调：选择办公家具时要考虑办公家具的规格、款式、颜色等因素，巧妙搭配，塑造出简约舒适的办公环境。

② 尺寸灵活：选择办公家具除了常规产品尺寸外，更可根据现场尺寸量身定制，充分利用空间，做弹性的布置。

③ 款式适宜：选择办公家具时要考虑和办公室装修的整体风格相协调，另外就是使用者可依照自己的喜好，增加组合功能，达到自己想要的风格。

④ 空间预留：一个办公室装饰得再美丽、奢华，随着时间的推移，这种新鲜感也会随之削弱。所以办公室内家具不能摆放得太满，要为以后调整家具留有余地，建议选择可灵活调整的办公家具，以利未来空间的调整。



### 任 务 实 施

秘书陈静可按照如下步骤进行。

步骤一 根据分公司面积，现场观察后进行评估，确定是开放式布局还是封闭式布局。

简要列出封闭式布局与开放式布局的优、缺点，并填入下面的表格中。

类 型	优 点	缺 点
封闭式布局		
开放式布局		

步骤二 陈静到现场对办公环境进行测量，确定分公司各部门均为封闭式布局。请学生们分组讨论，草拟分公司各部门布局的初步方案。

步骤三 根据办公室布置的原则和行政部的办公需求，为行政部设计出部门布局图。

(1) 陈静和行政部主任沟通后，了解到如下情况：

- ① 部门员工：主任 1 人，秘书 1 人，职员 3 人。
- ② 办公设备：储物柜 6 个，文件柜 2 个，办公桌 5 张，公用打印机 1 台，电话传真机 1 台。
- ③ 主任需要独立接待区，各员工间避免相互干扰。

(2) 陈静根据办公室布置的原则和行政部的办公需求，列出以下 5 项需要考虑的内容。

① 行政部的职能决定了他们要与客户打交道，应进出便利，接待客户的区域应靠近办公楼大门或办公室门口，便于接待。

② 办公室内的布局应按照工作流程和职位安排，讲究合理有序、错落有致、功能清楚、互不干扰。

③ 行政部主任应有相对独立的办公区域，以便集中精力处理重要问题。秘书陈静的办公位置应在主任办公区域附近，其作用是既保证上级工作的相对私密性，又便于接受上级的工作安排等。

④ 在这间大办公室中，办公区域采用直线式条块布局，便于控制和监督。

⑤ 公用设备，如公用计算机、打印机等，应放在交通便捷的公共区域；通道内切勿摆放有碍行走的物品，办公桌椅和柜子的排列方式应尽量减少所占空间，扩大可利用的空间。特别要注意视野开阔，使员工办公心情舒畅。

(3) 请同学们根据现有条件和办公室要求，绘制出最优布置方案。

## 评价反思

评价任务	评价关键点	分值	小组评分	教师评分
合理布置 办公室	办公室功能区划分合理	20		
	办公设计图符合办公流程需要	30		
	能够根据部门工作性质、人员分工、沟通方便等因素布置办公室	30		
	能够根据领导的要求及时调整设计思路 and 方案	20		
合计		100		

完成任务后的反思：\_\_\_\_\_

## 延伸阅读

### 新的办公室空间概念

过去，在办公室里，最舒服的位置理应是老板的。然而在考虑到可能对员工效率、士气以至利润带来的影响后，老板坐在哪里还重要吗？伦敦《金融时报》报道，英国航空公司新落成的综合办公大楼大胆地把最好的景观留给一天到晚坐在座位上工作的后勤人员，因为他们认为，这样做才是提升工作士气的好办法。

新的办公室空间概念主张，秘书没有必要再做顶头上司的“门神”，这样高级主管才能更接近其余员工。此外，办公室设计应该符合新的工作方式，不再以某人办公室的大小、景观好坏判断一个人的身份、地位，而是以其工作表现来判断。

专家指出，办公室依据其开放程度可以分为四种类型。

第一种是蜂巢型。这种类型属于典型的开放式办公空间，配置一律制式化，适合例行性工作，彼此互动较少，工作人员的自主性也较低，譬如电话行销、资料输入和一般行政作业。

第二种是密室型。这种类型是密闭式工作空间的典型，工作属性为高度自主，而且不需要和同事进行太多互动，例如大部分的会计师、律师等专业人士的办公室。

第三种则是鸡窝型。一群团队在开放式空间共同工作，互动性高，但不见得属于高度自主性工作，例如保险处理和一些媒体工作。

第四种是俱乐部型。这类办公室适合必须独立工作但也需要和同事频繁互动的人员。同事间是以共用办公桌的方式分享空间，没有一致的上下班时间，办公地点可能在顾客的办公室，可能在家里，也可能在出差的地点。广告公司、媒体、资讯公司和一部分管理顾问公司都使用这种办公方式。这类办公室没有单独的空间，每个空间都以目标、用途进行设计，例如有沙发的起居间、咖啡屋等。除此之外，这类设计也可以节省金钱，例如安达信顾问公司把法国总部从占地 10000 平方米的办公室迁到占地 7000 平方米的新总部，一年可以节省 100 万美元。



### 巩固拓展

宏达分公司装修完毕，各部门即将迁入新的办公区域。销售部的新办公室面积约为 30 平方米。

办公人员：主任 1 人，秘书 1 人，职员 5 人。

办公设备：公用文件柜 1 个、一套主管办公桌、6 套普通办公桌椅，一套沙发、茶几、盆栽等。

请你作为秘书，根据新办公室的格局和本部门的需要合理设计办公室环境。

## 恰当放置办公物品



### 任务引入

公司装修完毕，各部门即将搬入新的办公室。但由于没来得及安排摆放，办公室杂乱不堪，办公桌椅、电脑、打印机、复印机、电话机、文件柜、文件夹、饮水机、带线的插座、盆栽及若干供客人使用的椅子和茶几等待就位。陈静作为秘书首先需要做好办公物品的规划和摆放。



### 任务领取

- (1) 讨论办公室必备的办公物品有哪些。
- (2) 整理与布置接待区的物品。



### 任务准备

- (1) 明确办公物品的分类标准，讨论办公物品应放置的合适位置，并填入下表。

序号	物品	存放位置与要求
1	电脑	
2	打印机	
3	电话机	
4	饮水机	



续表

序号	物品	存放位置与要求
5	文具	
6	文件夹	
7	参考书	
8	档案袋	
9	档案柜	
10	各类笔	
11	打孔机、装订机	
12	清洁用品	

(2) 文秘综合实训室一间，分组模拟演练，快速、规范地放置办公物品。



## 知识储备

### 一、常用办公物品分类

办公物品是指在办公室工作中需要使用和消耗的物品，是办公室的必需品。做好办公物品的管理工作，对提高办公效率、保证工作的完成起着重要的作用。常用的办公物品主要包括以下 7 种。

#### 1. 文件管理用品

文件夹、资料册、档案盒、文件套、文件袋、事物包、名片册、CD 保护册、证件卡套、板夹、拉杆夹、按扣袋等。

#### 2. 桌面办公文具

计算器、订书机、订书钉、打孔机、回形针、大头针、工字钉、别针、文件框、文件盘、剪刀、美工刀、切纸刀、笔筒、书立、号码机、仪尺、票夹、固体胶、液体胶、胶带、胶带座、名片盒等。

#### 3. 书写工具

圆珠笔、中性笔、中性笔芯、荧光笔、白板笔、记号笔、油漆笔、闪光笔、修正带、修正液、橡皮、铅笔等。

#### 4. 纸制品

复印纸、彩色复印纸、打印纸、热敏纸、封皮纸、便条纸、软面抄、皮面抄、告示贴、记事本、稿纸、信纸等。

### 5. 财会用品

海绵缸、练功券、捆钱绳、点钞机、验钞机、印章垫、会计中性笔、印台、印油、订账机、账本、凭证、单据、日戳等。

### 6. 办公机械

碎纸机、考勤机、电脑、打印机、传真机、扫描仪、装订机、塑封机、复印机、支票打印机、机具耗材等。

### 7. 办公生活用品

垃圾桶、拖布、水桶、撮子、笤帚、手套、香皂、衣服架、烟灰缸、卷尺、洗手液、手电、饮水机、纸杯等。

## 二、放置办公物品的要求

办公室内物品摆放应有利于工作，因地制宜，整齐划一，符合美观、简洁、大方、实用、统一的原则，利于清洁。

### 1. 恰当放置公用物品

(1) 文件柜里的公用文件夹应整齐有序地摆放，取用后要放回原位置，方便他人再用。

(2) 公用办公用品柜的物品也要放置规范，通常重的、大的放下面，轻的、小的放上面，且摆放有序，便于取用，并做到用后归位。

(3) 一些常用的公用物品，如电话号码本、航班表、火车时刻表、字典等按办公室要求放在柜子里或书架上，注意用后放回原位，不给他人带来不便。

(4) 接待区为访客阅览的宣传品、资料以及报纸杂志应整齐地摆放或码放，并经常整理，保持接待窗口的良好对外形象。

### 2. 恰当放置私人物品

(1) 自用的办公文具、用品、零散物件应有序地放在抽屉里，按照使用频率及使用习惯安排。

(2) 常用文件夹应整齐地叠放在桌边或直立在文件架上，并贴上标识予以区分，取用有序。保密的文件和不常用的文件夹应存放在文件柜里。

(3) 专用的电话应放在左手边方便拿到的位置。

(4) 电脑、打印机等用电设备宜放置在一起，便于电源接线和管理。

## 三、整理办公桌的技巧

### 1. 清理物品

在安置东西或添新用品之前，你需要清理办公桌上已有的物品。首先，清空所有抽屉，从柜子上撤下文件夹。其次，将移走的东西按保留、丢弃和待处理三种方式处理。

## 2. 按类型排序

将保留的文件分成常用、不常用及保存三类。每个类别放在特定的抽屉、架子或保险柜里。

## 3. 按重要性摆放物品

将常用的物品存储在一个方便、易于拿到的位置；将所有的工具，比如剪刀、胶带、尺子等，放在一个抽屉里，个人物品放在另一个抽屉里。

## 4. 分类归档

把想要保留的文件放在一起，利用档案夹、活页夹、信纸盘把这些文件归档放好。为了便于识别，可以给各类文件夹贴上明确的标签。

## 5. 每日清理

每个工作日结束时，有意识地清理你的办公桌，将东西归置好。随着时间的推移，看看哪些整理方法有效并予以保持。



## 任 务 实 施

步骤一 明确办公物品的分类标准，收归、保管个人物品

秘书陈静面对凌乱无序的物品，先进行分类，私人的办公物品督促员工整理、保管；电话机、打印机、文件书报架等公用物品则由秘书规范放置。

简要列出私人物品与公用物品的摆放地点，并填入下面的表格中。

类 型	摆放地点	责任人
私人物品		
公用物品		

步骤二 整理公用物品，明确职责

办公室公用物品一般由秘书统一保管。

(1) 要及时、安全、恰当地处理剩余物品。对确定是多余或报废的物品，应及时清理出来单独存放，比如办公文具等低价值物品可自行处理，而办公设备等固定资产的报废则需向有关部门或人员（如资产管理处）申报批准。可自行处理的物品在妥善弃置前，要检查并防止可能造成的危害或者泄密，比如对过期、失效的文档应定期销毁，便携机、台式机或服务器在清退或报废前应格式化硬盘。根据公司资产管理的有关规定，资产处理的途径包括转移、调拨、清退和报废，应按照不同的流程规定操作，及时跟踪资产台账记录的核销。

(2) 协调处理工作场所出现的问题。当在工作环境中遇到包括照明、取暖、噪声之类的困难时，应该通过正规途径及时向公司相关部门（如物业管理公司、环卫科、行政管理部）反映，以寻求解决办法。举例来说，建筑维修通常在晚上和周末进行，但有时工人们别无选择，不得不在上班时间干。如果噪声干扰过大，那么应将问题反映给建筑主管，并主动与其就开工时间的调整进行协商。如果碰到日光灯管烧坏、空调漏水的问题，可以提交相关建议，通过电话跟踪事件处理进度，明确负责部门，并配合其做好必要的协调工作。

### 步骤三 定期整理办公区域

- (1) 办公室只摆放必需物品，不摆放其他物品；不用物品及时入柜，不要物品及时处理。
- (2) 饮水机放置在方便使用的指定地点，不得随意移动。
- (3) 报刊必须上报架或放置整齐，废旧报纸及时清理，不得在办公室随意堆积。
- (4) 文件、报刊阅后及时归位。
- (5) 垃圾桶根据情况合理放置（一般置于个人办公桌下方位置，公共垃圾桶放于方便使用的办公区域），放置时要注意美观且不影响办公区域通畅。
- (6) 档案柜、资料柜贴墙逐次摆放，柜内书籍、资料、档案等物品摆放整齐、有序，柜顶不可摆放任何物品。
- (7) 桌面上除文件栏、台历、笔筒、水杯、电话及电脑外，不得摆放其他与工作无关的物品。
- (8) 文件栏置于办公桌边角处，需与邻桌文件栏并排相靠摆放，文件栏里除摆放常用文件及书籍外，不得放置与工作无关的文件。其他文件统一存档或收入柜中。
- (9) 台历、笔筒及水杯置于电脑另一侧。笔筒内放置的办公用笔不可超过 5 支。
- (10) 办公桌椅、沙发茶几、饮水机、办公电话及柜内物品等摆放有序，干净整洁。

## 评价反思

评价任务	评价关键点	分值	小组评分	教师评分
恰当放置 办公物品	能够正确放置个人物品	30		
	能够正确放置公用物品	30		
	能够及时整理办公环境	40		
合计		100		

完成任务后的反思：\_\_\_\_\_



## 延伸阅读

### 让办公环境创造价值

办公环境的合理性常常会影响流程的质量与效率。改善办公环境，提高效率，已经成为企业健康发展的一个战略性要素，这是企业管理研究细化的必然趋势。离开良好的办公环境的支持，纵有完美的战略、高效的流程、先进的技术，也可能难以提高效率和效益。目前，许多企业都在着手更新办公环境，然而从前期规划直至具体执行，很多时候往往都疏忽了管理上的真正需求。

企业的办公环境主要存在以下问题：办公室内部的色彩与照明搭配不协调，容易造成压抑的心态甚至视觉污染，影响人员的劳动效率；条条块块的封闭性布局以及不合理的分割，不利于部门之间进行有效的沟通与协作；企业信息系统缺乏统一的规划设计与维护管理，办公区域内线路铺设杂乱，各种系统互相独立，资讯流通存在障碍；办公用品与家具的摆放过于随意，导致办公空间的浪费或拥挤现象并存，影响人员的有效活动能力与正常的工作心态。

企业的各种内部管理机制在这样的办公环境条件下运转，其结果可想而知。如果我们真正认识到了办公环境的优劣与企业效率之间的关系，那么就应该在实施企业重组的同时，将办公环境的改善也作为需要达成的目标之一，并与其他管理变革的措施有效结合，从而达成管理者想要实现的境界。



## 巩固拓展

查看班级里公用物品和个人物品的摆放情况，找出问题，列出整改意见，制定一份班级物品放置规定。

分小组完成并向全班汇报。