

# 办公室信息管理研究

## Research on Office Information Management

董曦丹

Xidan Dong

上海市工商外国语学校  
中国·上海 200033  
Shanghai Business Foreign Language School,  
Shanghai, 200033, China

**【摘要】**当今社会,随着企业竞争的加剧,办公室作为企业各种信息的管理和中转单位,在企业中发挥的作用也日益重要。办公室信息管理研究作为一种与时俱进的课题应该受到更多的重视,通过创新企业内办公室管理模式来激发企业活力,提高企业竞争力。论文通过分析办公室信息研究的意义,总结企业内办公室信息管理的特点,并结合实际情况,提出具体的加强办公室研究的措施和建议。

**【Abstract】**In today's society, with the intensification of competition among enterprises, offices, as the management and transfer units of various information in enterprises, play an increasingly important role in enterprises. As a subject that keeps pace with the times, office information management research should be paid more attention. Through innovating the office management mode in enterprises, it can stimulate the vitality of enterprises and improve the competitiveness of enterprises. By analyzing the significance of office information research, this paper summarizes the characteristics of office information management in enterprises, and puts forward specific measures and suggestions to strengthen office research combined with the actual situation.

**【关键词】**办公室;信息管理;研究

**【Keywords】**Office; Information Management; Research

**【DOI】**10.36012/emr.v1i1.134

## 1 引言

办公室信息管理研究作为一种新型研究方法,发展还不够成熟,但其研究在企业和事业单位中发挥的作用不容小觑。办公室作为一个企业的信息收集、中转和处理中心,对企业发展起着不可替代的作用。而当前信息和网络技术的大发展使得办公室信息管理研究呈现出形式多样、内容庞杂、信息管理模式僵化等特点。如何通过新型办公室信息管理研究,改革创新管理模式、提高信息有效利用率、提高企业效率,成为企业管理和改革中的一大课题。

## 2 办公室信息管理研究的作用和意义

### 2.1 在管理结构中的地位和作用

企业管理结构中在执行部门、监督部门和反馈部门。执

行部门负责贯彻和落实上层领导者和决策者的重大方针和举措,对具体的信息进行整合和处理,使得决策的方针和政策落到实处。监督部门主要负责监督和检查执行部门在执行过程中的差错并予以上报、纠正执行中偏离决策初衷和意愿的违反规定的行为。反馈部门主要是对执行过程中的问题和上报结果进行纠正和严肃处理。而办公室信息管理的作用是向上为决策层提供决策的信息参考依据,向下要协调好执行、监督、反馈中存在的问题,向外与其他企业保持良好的合作伙伴关系,是管理结构中承上启下的一环。

### 2.2 枢纽的任务和作用

如果把企业作为一个人性化的整体来看,决策层是发出指令的大脑,各部分是执行命令的四肢,而办公室就是神经中枢。既承担着把大脑指令传送给四肢的任务,又充当着反馈四肢活动的行为给大脑判断和调整策略的角色。

### 2.3 内外交流的窗口作用

办公室处理的文件不仅有自身企业内部的,也有顾客对企业服务的需求意向和反映。办公室在处理企业顾客的需要的时候,需要把顾客对于企业的了解和认知情况以及新的需求传送到企业内部并分析处理,对企业自身进行调整和改进。一般来说,办公室工作人员的精神状态、企业整体面貌、工作效率、管理水平都会通过与顾客接触时的窗口作用表现出来,并对企业形象的树立具有重要意义。

## 3 办公室信息管理中展现出的特点

### 3.1 信息管理内容庞杂、规律不明显

办公室的信息来源多样、涉及领域多元、呈现特点不一。信息管理过程中很多联系都是表面的、有条件的,很可能由于办公室信息管理人员的失误就使得信息间的规律误判,导致决策的偏离。在信息管理中,一定要谨慎细心,运用专业知识和技能,对信息进行处理分析,找到信息间的本质的、必然的、稳定的联系,而不是单纯地停留在事物表面的分析和理解。

### 3.2 信息更新快、网络化趋势明显

办公室的信息不单单是企业间的信息,还有来自大环境的信息。无论是企业内部的信息还是大环境下的信息都是变化的,要及时更新才能做出更贴近实际情况的科学判断和决策。随着信息化和网络化浪潮的兴起,信息的网络化、共享化趋势也日渐明显。企业可以将自己的信息和服务通过网络平台发布,吸引客户,同时与同行业企业进行竞争和交流,也能及时接收到顾客反馈,以更好地改进服务或者推出新服务。在网络平台上的信息交流也要真实、可信,否则可能会影响企业口碑,影响企业业务洽谈。

### 3.3 信息的吞吐量大、反馈迅速

目前,各领域的信息需求量和信息产出量都很大。而且,由于网络化信息易保存、易搜索的特性,信息总量不断增加。这不仅没有增加信息处理的难度,反而提高了信息管理工作的效率。企业的信息吞吐量增加,处理着外部信息,也发布、更新着内部信息。而信息交流的顺畅促进了反馈行为的迅速。良好的反馈行为也能促进企业的管理良性向好发展。

## 4 办公室信息管理实际工作中存在的问题

### 4.1 对信息化管理工作认识片面、肤浅

一些领导甚至工作人员本身对于信息化管理重视程度不够,使得信息化工作实际进行过程中存在诸多问题。办公室上传下达的职责得不到充分体现。

### 4.2 管理人员素质整体不高

信息管理的专业技能的培训不多,办公室人员多是从事专业化技能工作,信息管理素质总体有待提高。

### 4.3 服务意识不强

办公室的工作人员多是从事专业工作,管理和工作意识强,但服务意识不够,很可能在业务接待过程中影响企业整体面貌和形象。

### 4.4 信息化意识不强

信息时代背景下如果不能紧跟时代发展,促进企业信息网络化的进行很可能被时代所抛弃,在企业竞争中处于不利地位。此外,如果从战略层面来讲,不利于企业顺应时代发展,做大做精,提高企业竞争力和效益。

## 5 办公室进行信息化革新的具体举措和建议

### 5.1 对办公室信息工作人员进行定期技能培训和练习

作为办公室内的专业的信息管理人员,一定要专业知识和技能过硬,在工作中出现的问题要通过专业方法进行处理解决。然而,信息时代下,对于信息工作者的要求一定是与时俱进的,这就要求企业对信息管理工作人员的培训要适应时代发展要求,在实践中磨练工作水准,在工作中发挥专业技能的作用。

### 5.2 要加强办公室管理职能,工作人员要树立服务观念,增强服务意识

办公室作为企业上传下达的机构、内外交流的窗口,需要接待的人员身份、地位各不相同。办公室人员在接待人员时必须要有良好的服务态度和合礼的行为,给服务对象以良好的体验,从而促进合作、提高工作效率。转变旧有的工作观念和方式方法,在工作中贯彻服务精神,充分发挥办公室在管理结构中的作用,促进企业整体发展。

### 5.3 合理配置办公室工作任务和福利

根据办公室职能的不同划分不同类别,不同的类别分配不同的工作任务,承担不同的职能。对于工作能力强的办公室可以适当增加人员和设施配备,增加员工福利,激发管理工作人员的工作热情和对公司的信心与热爱,优化公司内部工作人员的关系,促使企业成为一个更和谐的整体。

### 5.4 健全和完善信息反馈机制,提高办公室信息工作管理效率

办公室要对管理工作中存在的问题及时纠察,对反馈结

果进行迅速反应。在信息发布后,跟踪信息传递进度,了解员工对信息的反响和意见,开通反馈专用通道。对管理工作中存在的问题进行直接、真切地反馈,保证反馈的真实度。对反馈结果认真对待,讨论采取合适方案和措施切实解决问题。

### 5.5 充分利用网络技术进行管理工作的创新

在利用网络平台发布信息的时候,注意保护自身和他人的版权,不侵犯个人隐私和合法权益。对于精通网络技术的办公室管理人员要重视,提高待遇,由业务精通者牵头组织业务培训和团建活动。在增进同事间感情联系的同时激励共同学习、共同进步。

## 6 结语

办公室信息管理工作的研究是服务于企业发展的,只有符合企业发展需要,研究才是有意义的。企业管理者应当深刻

认识到办公室管理工作信息化在企业管理中的重要性,并结合企业自身发展,创新企业管理模式、激发企业新活力、提高企业竞争力,促进企业长久、远期发展。

### 参考文献

- [1]黄庭满.国内商企应加快发展“信息流”[N].经济参考报,2004-11-6.
- [2]张京宏.从管理实例谈书面沟通函件的必要性和重要性[M].有效营销,2007.
- [3]王洪海,周祖德,陈幼平,徐成.基于 Agent 的虚拟企业信息集成技术的研究[J].中国机械工程,2006,2(4):372-375.
- [4]孔德志.浅谈高校学院办公室的信息管理[J].大众文艺,2009(2).
- [5]陈博.新时期高校办公室信息工作管理初探[J].湖南师范大学教育科学学报,2005(5).