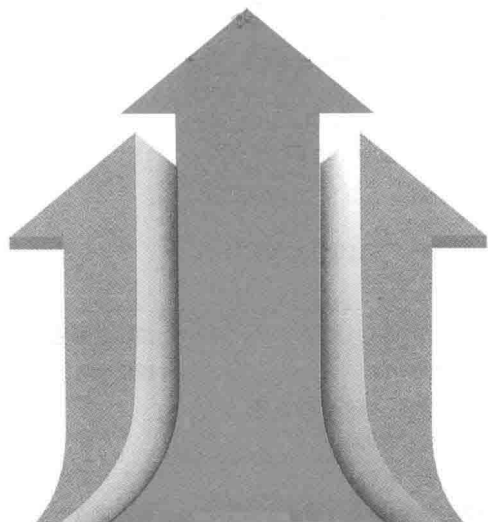




# 办公室工作实用手册

《办公室工作实用手册》编辑部 编著



中华工商联合出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

办公室工作实用手册 / 《办公室工作实用手册》编辑部编著. -- 北京: 中华工商联合出版社, 2014. 12  
ISBN 978-7-5158-1170-3

I. ①办… II. ①办… III. ①办公室工作-手册  
IV. ①C931.4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 276050 号

## 办公室工作实用手册

---

作 者: 《办公室工作实用手册》编辑部  
责任编辑: 吕 莺 徐 芳  
封面设计: 彭明军  
责任审读: 李 征  
责任印制: 迈致红  
出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司  
印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司  
版 次: 2015 年 1 月第 1 版  
印 次: 2015 年 1 月第 1 次印刷  
开 本: 880mm × 1230mm 1/32  
字 数: 135 千字  
印 张: 6  
书 号: ISBN 978-7-5158-1170-3  
定 价: 28.00 元

---

服务热线: 010-58301130  
销售热线: 010-58302813  
地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座  
19-20 层, 100044

http: //www. chgslebs. cn  
E-mail: cicapl202@sina. com (营销中心)  
E-mail: gslzbs@sina. com (总编室)

工商联版图书  
版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,  
请与印务部联系。  
联系电话: 010-58302915



## 编委会人员名单

顾 问：赵多佳

主 编：宋 莲

副 主 编：王 昕 李 晗

执行主编：徐 威

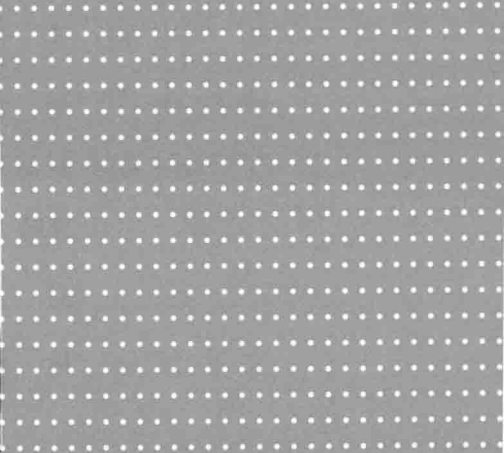
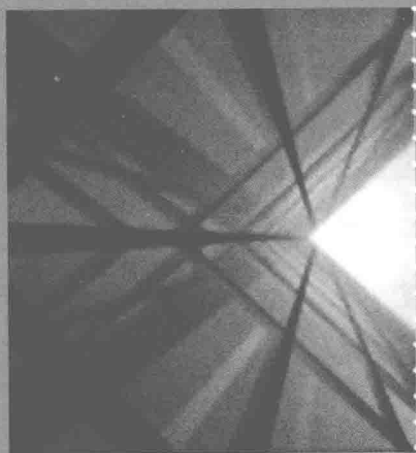
执行副主编：刘海述 王 伟 秦 爽

李晓亭 曹 勇 王宇哲

刘 星 常 达

文字统筹：徐 威 常 达





# 前言

无论党政机关、企事业单位，还是社会上大大小小的各类团体，办公室都是其组织架构中不可或缺的一部分。作为领导的参谋助手、联系各方的纽带桥梁、对外形象的展示窗口，办公室无疑具有十分重要的作用。

办公室工作内容多样、涉及广泛，工作的规律性和灵活性都很强。我们希望通过《办公室工作实用手册》一书，对办公室日常工作中一些惯例性、通则性的制度与规范进行说明，并通过真实案例的分析解读，给出实际可行的处理方法和技巧。

本《手册》分为上、下两篇。上篇“办公室工作实务问与答”，以一问一答的形式，对办公室日常办文、办会、办事所涉及的主要内容和流程作解释说明；下篇“办公室工作案例讲与析”，以生动、真实的案例为脚本，通过有针对性的分析总结，为处理相似问题提供解决方案和技巧。

本《手册》具有三大特色：一是不做铺陈罗列，而是采用问答的形式解读办公室日常工作的主要内容和基本规范，既增强了可读性，亦便于查阅翻检。二是取材真实情境，书中选取的案例均来源于办公室日常工作中的真实事例，更具典型性和借鉴意义，也容易令读者感同身受。三是注重规律性与灵活性的辩证统一，立足办公室工作兼具程序性与机动性的特色，在尊重原则的基础上提供灵活应对的方法和策略，更适于举一反三，触类旁通。

本《手册》可作为新闻媒体单位办公室人员的参考读物，亦可为正在从事或有志于从事办公室工作的朋友提供辅助和便利。由于编者学识和能力所限，书中难免存在疏漏，不当之处，敬请读者指正。

编者

2014年12月

# 目 录

## 上篇 办公室工作实务问与答

### 绪 论

你好，办公室 // 3

### 第一部分 办好文 // 9

- (一) 文书工作 // 9
- (二) 收文处理 // 13
- (三) 发文处理 // 19
- (四) 公文撰写 // 24
- (五) 印章使用 // 29
- (六) 信息工作 // 32
- (七) 档案管理 // 37



## 第二部分 办好会 // 43

- (一) 会议筹备 // 43
- (二) 会议服务 // 46
- (三) 会后事项 // 49
- (四) 建议和提案办理 // 53

## 第三部分 办好事 // 57

- (一) 保密管理 // 57
- (二) 协调工作 // 62
- (三) 信访工作 // 66
- (四) 接待工作 // 69

# 下篇 办公室工作案例讲与析

## 第一部分 不断提高办文办会水平 // 77

1. 流转要及时高效 // 77
2. 信息工作要细致严谨 // 80

3. 高度重视档案管理工作 //84
4. 会议筹备工作要“万无一失” //85

## 第二部分 准确落实、高效运转、忙中有序 // 89

5. 活动接待要灵活应变 //89
6. 做好接待前的准备工作 //92
7. 宴请座次有讲究 //94
8. 信访处理须谨慎 //97
9. 办公室工作要“锱铢必较” //101
10. 信件收发工作要做好交接 //103
11. 活动摄影巧应对 //105
12. 做好图片资料管理 //107
13. 通讯工作助力突发事件应急处置 //108

## 第三部分 依法维权，规避风险 // 111

14. 预防节目内容侵权风险 //111
15. 采访报道中的侵权问题 //113
16. 新闻报道中的隐性采访 //114
17. 合作创作中的合同纠纷 //116

18. 权威消息源失实引发的纠纷 // 118
19. 电视台作为电视剧播出机构的合理审查  
义务 // 121

## 附 录

- 附录 1 常用办公表格与公文模板 // 127
- 附录 2 办公室工作相关刊物和书籍推荐 // 154
- 附录 3 推荐 9 部中外电影 // 158
- 参考书目 // 176
- 后记 // 177



# 上 篇

办公室工作实务问与答



办公室是领导决策的参谋助手，是连接领导和基层部门的中枢，是密切干群关系的桥梁，是协调各部门工作的纽带，是单位对外宣传的窗口，也是培养锻炼自身能力的一个重要部门。因此，如何围绕中心，做好服务工作，就成为办公室工作人员应该经常思考、必须明晰的问题，它关乎办公室工作质量能否提高，工作效率能否充分发挥。

本篇将从办公室工作实务出发，从如何办好文、办好会、办好事三方面展开，为办公室人员的服务工作提供参考。



## 绪 论

# 你好，办公室

### 问 1 如何理解办公室的地位和作用？

答：办公室是为本单位领导工作提供直接服务的综合办事机构，发挥着承上启下、协调左右、沟通内外的作用。我国各级党政机关、人民团体、企事业单位均设有办公室。

办公室在单位中处于窗口地位和枢纽地位，它是一个单位对外的“联络站”和“进出口”，也是对内联系各方，保证单位工作正常运转的“牵线人”。

办公室发挥着参谋助手、服务和耳目的作用，它为领导研究决策提供参考，协助领导办好各项事务；为领导、各部门和广大干部职工服务，并在实际工作中不断了解情况、掌握情况、报告情况，及时进行信息反馈。

## 问2 办公室工作的特点和原则有哪些？

答：办公室的工作特点主要有：

(1) 范围广、综合性强。办公室工作须从大局和整体利益出发，统筹安排各项工作，防止顾此失彼。

(2) 辅助性和服务性。办公室工作辅助领导进行决策，全心全意为领导服务，为上级、同级、下级单位服务，为群众服务。

(3) 事务性。办公室工作协助领导进行管理，处理繁芜庞杂的各项日常事务，及时完成领导交办事项。

(4) 被动性。办公室工作围绕领导和服务对象安排工作，根据领导和服务对象的需求开展工作。

### 问3 办公室工作中需要处理好哪些方面的 关系？

答：办公室工作中，应处理好以下几种关系，以确保工作高效、运转有序。

(1) “上”与“下”的关系。对上忠诚，对下真诚，做到对上负责和对下负责的统一。对上，要准确把握领导的决策思路和工作意图，不折不扣地抓好贯彻落实，及时为领导提供决策参考；对下，要讲真话、办实事、履好职、服好务，加强与基层的联系、配合。

(2) “左”与“右”的关系。处理好与兄弟部门的关系，强化大局意识，全力支持兄弟部门工作，并做好信息沟通和感情交流。

(3) “大”与“小”的关系。要集中力量办好大事，同时要注重细节抓好小事，做到尽善尽美，避免因小失大。



(4) “主”与“次”的关系。要把握主要矛盾和矛盾的主要方面，突出重点，兼顾全局，充分发挥职能作用。

(5) “急”与“缓”的关系。坚持“急事急办、特事特办、缓事妥办”的原则，合理统筹安排各项工作，强化时间观念和效率意识，做到“快而不乱、妥而不拖、稳中求进”。

(6) “方”与“圆”的关系。处事要善于把握分寸，做到方圆有度，进退有据。该坚持原则的地方绝不含糊，不偏不倚、不卑不亢；可圆融变通的情况则要机动灵活，在不违背原则的情况下多与人方便。

#### 问4 办公室人员需要具备哪些基本业务素质和技能？

答：办公室工作具有综合性、广泛性的特点，要求办公室人员具有全面、多元的业务素质和技能，其中，“硬”素质主要包括：