

吕家友 编著

# 办公室工作手册

GONGSHI GONGZUOSHOUCE

安徽人民出版社

---

# 办公室工作手册

吕家友 编著

---



安徽人民出版社

## 办 公 室 工 作 手 册

---

安徽人民出版社出版

安徽省新华书店发行 安徽芜湖新华印刷厂印刷

开本：787×1092 1/32 印张：7.75 字数：190,000

1987年2月第1版 1987年2月第1次印刷

印数：1—37,000

---

统一书号：3102·633 定价：1.30元

## 序

这本书的初稿，我从头到尾读了一遍，觉得受益非浅。它所叙述的内容比较丰富，也比较系统。它把办公室工作，从理论到实践，从概念、作用、由来与发展，一直到工作方法和效果，都写得比较明确、细腻、通俗、易懂。有时读起来好似身临其境，而且还有爱不释手之感。

我国宪法规定：“一切国家机关和国家工作人员必须依靠人民的支持，经常保持同人民的密切联系，倾听人民的意见和建议，接受人民的监督，努力为人民服务”。如何能够做到这一点，首先，应当是树立全心全意为人民服务的思想，把全心全意为人民服务作为自己的应尽职责。同时，在工作方法上，我认为，应当坚持这样的原则，即深入调查、科学决策、周密布置、及时反馈。这实际上也是一个循环的工作过程。这本书，对上述原则均作了较详细的论述，这是它的可贵之处。

同时，编者在书中还专门写了一章《努力实现办公室现代化》，简略地介绍了国外办公室现代化的情况和我国的现况，找出了差距，提出了看法，也寄予了希望。但终因缺乏这方面的实践，不能写得更多，这也难怪。不过，我总认为，加快实现办公室现代化的步伐乃是我们这一代人的责

任。作为各级领导干部，思想上应当更开放一些，在人才培养、设备购置等方面应当给予更加有效的支持和帮助。

最后，还必须提到的是，编者能花上这么多精力和功夫，“为了给各级办公室工作人员、办公室主任在学习业务时提供一点参考材料，使他们尽快提高业务水平，更好地发挥参谋和助手作用”，这个愿望，是能够实现的。不仅如此，我想，对于各级领导干部在日常工作中，如何正确发挥办公室的作用，以提高工作效率，也会有一定的参考价值。

赵衡蒞

一九八六年十月三日

# 目 录

|         |           |
|---------|-----------|
| 序 ..... | 赵衡蓬 ( 1 ) |
|---------|-----------|

## 第一章 概 述

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 第一节 办公室的职能和工作的指导思想 ..... | ( 1 ) |
| 第二节 办公室工作的任务和特点 .....    | ( 1 ) |
| 第三节 办公室工作要求 .....        | ( 3 ) |

## 第二章 文书的处理工作

|                        |        |
|------------------------|--------|
| 第一节 文书的含义 .....        | ( 6 )  |
| 第二节 我党文书工作的建立和发展 ..... | ( 8 )  |
| 第三节 文书工作的作用和性质 .....   | ( 10 ) |
| 第四节 公文核稿 .....         | ( 12 ) |
| 第五节 文书处理程序 .....       | ( 15 ) |
| 第六节 拟办意见 .....         | ( 22 ) |

|     |           |        |
|-----|-----------|--------|
| 第七节 | 公文批语····· | ( 25 ) |
| 第八节 | 会议记录····· | ( 27 ) |

### 第三章 文书立卷与档案工作

|     |               |        |
|-----|---------------|--------|
| 第一节 | 立卷的意义·····    | ( 34 ) |
| 第二节 | 立卷的范围·····    | ( 35 ) |
| 第三节 | 立卷的原则和方法····· | ( 39 ) |
| 第四节 | 立卷的要求·····    | ( 47 ) |
| 第五节 | 档案工作·····     | ( 50 ) |

### 第四章 秘书工作

|     |                   |        |
|-----|-------------------|--------|
| 第一节 | 我党秘书工作的建立和发展····· | ( 53 ) |
| 第二节 | 秘书工作的任务和作用·····   | ( 56 ) |
| 第三节 | 秘书工作特点·····       | ( 62 ) |
| 第四节 | 秘书工作要求·····       | ( 64 ) |
| 第五节 | 秘书工作方法·····       | ( 68 ) |

### 第五章 公文知识

|     |                |        |
|-----|----------------|--------|
| 第一节 | 公文的起源·····     | ( 75 ) |
| 第二节 | 公文的特征和作用·····  | ( 77 ) |
| 第三节 | 公文种类·····      | ( 80 ) |
| 第四节 | 公文格式·····      | ( 84 ) |
| 第五节 | 公文写作的基本要求····· | ( 89 ) |

## 第六章 常用公文的作用及写作常识

- 第一节 命令、指令、嘉奖令…………… ( 96 )
- 第二节 决议、决定…………… ( 99 )
- 第三节 条例、章程、规定、办法、细则…………… ( 102 )
- 第四节 通告、布告、公告…………… ( 105 )
- 第五节 通知、通报…………… ( 109 )
- 第六节 请示、报告、批复…………… ( 114 )
- 第七节 纪要、大事记…………… ( 120 )
- 第八节 总结、公函、介绍信…………… ( 125 )

## 第七章 调查研究

- 第一节 调查研究的类型…………… ( 129 )
- 第二节 调查研究的步骤和方法…………… ( 132 )
- 第三节 调查研究的要求…………… ( 135 )

## 第八章 信息反馈

- 第一节 信息反馈种类…………… ( 138 )
- 第二节 信息反馈程序…………… ( 139 )
- 第三节 信息反馈要求…………… ( 141 )

## 第九章 会务工作

|     |           |         |
|-----|-----------|---------|
| 第一节 | 会议类型····· | ( 143 ) |
| 第二节 | 会议组织····· | ( 147 ) |
| 第三节 | 精简会议····· | ( 148 ) |

## 第十章 信访工作

|     |                 |         |
|-----|-----------------|---------|
| 第一节 | 信访工作的由来·····    | ( 151 ) |
| 第二节 | 信访工作的性质和特点····· | ( 153 ) |
| 第三节 | 信访工作任务·····     | ( 156 ) |
| 第四节 | 信访工作原则·····     | ( 159 ) |
| 第五节 | 信访工作要求·····     | ( 161 ) |

## 第十一章 值班工作

|     |                |         |
|-----|----------------|---------|
| 第一节 | 值班职责和要求·····   | ( 170 ) |
| 第二节 | 值班制度和电话记录····· | ( 173 ) |

## 第十二章 行政事务管理工作

|     |               |         |
|-----|---------------|---------|
| 第一节 | 事务工作的重要性····· | ( 176 ) |
| 第二节 | 事务工作要求·····   | ( 177 ) |
| 第三节 | 事务管理基本原则····· | ( 179 ) |

## 第十三章 保密工作

|     |               |         |
|-----|---------------|---------|
| 第一节 | 办公室的保密工作····· | ( 182 ) |
|-----|---------------|---------|

|     |             |         |
|-----|-------------|---------|
| 第二节 | 保密工作要求····· | ( 183 ) |
|-----|-------------|---------|

## 第十四章 印章的管理与使用

|     |            |         |
|-----|------------|---------|
| 第一节 | 印章的作用····· | ( 188 ) |
|-----|------------|---------|

|     |               |         |
|-----|---------------|---------|
| 第二节 | 印章的管理与使用····· | ( 189 ) |
|-----|---------------|---------|

## 第十五章 提案工作

|     |               |         |
|-----|---------------|---------|
| 第一节 | 提案的含义和范围····· | ( 192 ) |
|-----|---------------|---------|

|     |                   |         |
|-----|-------------------|---------|
| 第二节 | 提案的确立和提案工作要求····· | ( 194 ) |
|-----|-------------------|---------|

## 第十六章 公文交换工作

|     |              |         |
|-----|--------------|---------|
| 第一节 | 公文交换的意义····· | ( 199 ) |
|-----|--------------|---------|

|     |                 |         |
|-----|-----------------|---------|
| 第二节 | 公文交换的组织和程序····· | ( 200 ) |
|-----|-----------------|---------|

|     |               |         |
|-----|---------------|---------|
| 第三节 | 公文交换站的管理····· | ( 201 ) |
|-----|---------------|---------|

## 第十七章 接待知识

|     |             |         |
|-----|-------------|---------|
| 第一节 | 日常工作接待····· | ( 204 ) |
|-----|-------------|---------|

|     |           |         |
|-----|-----------|---------|
| 第二节 | 涉外接待····· | ( 208 ) |
|-----|-----------|---------|

|     |           |         |
|-----|-----------|---------|
| 第三节 | 涉外社交····· | ( 213 ) |
|-----|-----------|---------|

|     |           |         |
|-----|-----------|---------|
| 第四节 | 交谈知识····· | ( 215 ) |
|-----|-----------|---------|

|     |           |         |
|-----|-----------|---------|
| 第五节 | 西装常识····· | ( 217 ) |
|-----|-----------|---------|

## 第十八章 领导方法

- 第一节 领导的含义…………… ( 219 )
- 第二节 集体领导…………… ( 220 )
- 第三节 科学决策…………… ( 222 )
- 第四节 用人艺术…………… ( 224 )
- 第五节 主动授权和检查督促…………… ( 225 )
- 第六节 分层指导…………… ( 229 )
- 第七节 沟通协调…………… ( 231 )

## 第十九章 努力实现办公室现代化

- 第一节 办公室现代化的概念…………… ( 234 )
- 第二节 国外办公室现代化的发展…………… ( 235 )
- 第三节 我国办公室现代化的状况…………… ( 236 )
- 第四节 努力实现办公室现代化…………… ( 237 )

后记……………吕家友 ( 239 )

# 第一章 概 述

## 第一节 办公室的职能和 工作的指导思想

各级党政机关和基层企事业单位的办公室（政秘科），是单位领导的参谋部、智囊团、信息库，又是后勤部；是直接为领导服务的综合办事机构，又是联络上下左右、沟通四面八方的桥梁和枢纽；是领导的指挥机关，又是协调机构、服务单位；是领导机关的“门面”，又是本机关、本单位的“管家”。办公室（政秘科）的工作是否得力，直接影响到党的方针、政策和上级指示是否能够顺利地贯彻执行，领导机关的指挥作用是否能够充分发挥和各项任务是否能够圆满完成的大问题。

各级办公室（政秘科）工作的指导思想要紧紧围绕四化建设这个中心，搞好“三个服务”，即为单位领导服务，为各部门、本机关和基层服务，为人民服务。归根结底，是为实现党的总目标、总任务服务。

## 第二节 办公室工作的任务和特点

### 一、办公室工作的任务

各级办公室（政秘科）承担的工作任务千头万绪，但其基本任务是参与政务，管理事务，搞好服务。具体的工作任务是：文书处理，秘书工作，调查研究，信息反馈，会务安排，查办落实，机要保密，安全保卫，资料收集，档案整理，公文交换，值班安排，提案办理，行政事务，宾客接待，信访处理，以及领导随时交办的其它各项政务、事务工作。

## **二、办公室工作的特点**

办公室的工作，除了具有行政机关共有的政策性、准确性和时效性外，由于办公室的地位、作用和任务，决定了办公室工作具有以下特点：

1. 广泛性——办公室的工作涉及面很广。一是联系的范围广，可以说是上至中央国务院，下至街道居委会，外至五洲四海，内至家属小孩。二是涉及的内容广，可以说是党政军民学，工农商学兵，柴米油盐醋，衣食住行灯等问题无所不包。

2. 琐碎性——办公室的工作是一项十分琐碎、十分具体的工作。它不象其它工作，如工人、农民、作家等，他们的劳动成果是有形的，看得见，摸得着，而且工作主动性强，有规律。办公室的工作是一项少不了，闲不住，累不坏，坐不安，走不开，算不到，做不完的工作。这些具体而又琐碎的事务工作，可以说是事事都涉及到党的方针政策，件件都与人民群众的切身利益相关，通过这些琐碎工作，体现党和政府对群众的爱护和关怀。

3. 细致性——每做办公室的一件事，都要事事有交代，件件有着落。如办理一份文件，总要把文件的来龙去脉、办理

情况，登记得一清二楚，如果在办理文件时忽视一个字或一个标点符号，都可能使党的工作受到损失，使群众的利益受到损害。

办公室的这些特点，是办公室参与政务、管理事务、搞好“三个服务”的具体体现。如果一个机关、一个单位，不主动处理这些具体办公室的事务或处理不好，就会直接影响到党的方针、政策在本单位、本部门、本系统的贯彻执行和领导人想大事、议大事、抓大事的精力以及群众的切身利益和情绪。

### 第三节 办公室工作要求

办公室的工作任务是十分繁重、十分艰巨、十分细致和十分具体的，要在具体工作中切实搞好“三个服务”，充分发挥“四个作用”，最重要的是，办公室人员要从思想上认识自己工作的重要性，热爱自己的工作，要自尊自爱自强，不要自卑自贱自馁。在工作中除了继承和发扬优良的传统和作风外，还应联系本身工作的实际情况，以改革创新的精神不断地改进办公室的工作方式和方法，使本职工作适应形势发展的要求。根据中共中央书记处书记王兆国同志在全国秘书长、办公厅主任座谈会上的讲话精神，在新形势下，办公室的工作方式和工作方法应从四个方面进行转变：

#### 一、从偏重办文办事转变为既办文办事，又出谋划策

办文办事是办公室的基础工作，一定要做好，要不断提高工作的思想性，为领导人多出主意，多想办法。比如，对一个时期的重点工作、重要会议等活动，办公室有责任拿出

参考方案，协助领导者去做好安排；再如，在领导部门决策前，做好准备工作，收集决策所必需的信息，提出可供参考的建议和办法；在决策执行过程中，做好控制工作，根据情况变化，及时提出补充、调整性意见；在决策贯彻落实后，做好总结工作，根据执行结果，总结经验或提出完善的措施。总之，办公室不仅要成为高效精干的办事机构，而且要发挥“智囊”的作用。为此，办公室人员要提倡“议大事、懂全局、管本行”，注意和研究各个时期、各个领域的动向，学习党的各项现行政策，思想活跃，议论风生，勤于思考。

## **二、从收发传递信息转变为综合处理信息**

办公室是沟通上下的枢纽和桥梁，快速无误地传递信息无疑很重要，但是不能满足于收发传递工作，而应当在信息的收集、传递、加工处理和反馈等所有环节上，积极开展工作，尽可能地为领导利用信息作好一切必要的准备。比如，对各种上报的正式文件、情况简报、动态资料等要加以筛选、分类、提要、分析、判断，进行去伪存真、去粗取精的初级处理，不要把各种原始信息材料统统直接送阅。再如，在提出情况的同时，凡是需要批决办理的事情，还可以提出办理意见、参考方案，供领导者决断时参考。总之，信息的收集要充分，传递要迅速，反馈要及时。

## **三、从单凭老经验办事转变为实行科学化管理**

各级办公室要高效率、高质量地完成所担负的任务，需要改变单凭经验和惯例办事的做法，使内部运转方式和管理方法建立在科学的基础之上。对于过去长期积累下来的经验以及相沿成习的工作程序和方法，应当根据新形势和新任务

的要求，重新加以认识，一切同新形势、新情况、新任务不相适应的老观念、老办法、老框框，都要敢于破除；而一切同新形势、新情况、新任务相适应的好办法、好经验，都要敢于探索，勤于采用和推广。要从实际出发，合理地调整设置机构，确定合理分工职责，使办公室内部的每个科室、每个工作人员都各司其职，各尽其责；要建立严格的岗位责任制，使每个人任务明确，责任清楚；要形成规范化、制度化、科学化的工作程序和工作方法，保证每个环节和每项工作都有章可循；要完善信息系统，真正形成一个点面结合的信息网络和畅通的信息环流渠道；要改进工作的技术手段，逐步实现办公现代化。

#### **四、从被动服务转变为力争主动服务**

办公室工作，大量是交办、应急性的，要力争主动，除了合理安排工作和配置力量外，关键是不断提高工作的积极性、预见性。要克服那种以为办公室工作就是完成交办任务，凡是领导没有直接交代的事就不去办、不想办的片面认识，充分发挥办公室工作人员的积极性、创造性，根据领导意图和实际情况，自觉地、主动地开展工作。还要注意总结和摸索工作规律，比如，了解和掌握领导的工作与决策当中哪些是属于例行性和程序性的，对于程序性决策和例行性工作，要依据例行程序把服务工作做在前面，并努力做好。

实现上述四个转变，办公室的工作就能在现有的基础上提高一步，更好地发挥参谋、助手的作用。这是办公室的工作方式，也是在新形势下办公室工作的要求。

## 第二章 文书的处理工作

### 第一节 文书的含义

文书处理工作是一门学科，称文书学。它涉及到每个机关、团体、企业、事业单位，与各级领导的领导方法和领导作风密切相关。学习它，研究它，对于克服官僚主义，改进机关作风，提高办事效率，以及档案建设，都具有重要的现实意义和深远的历史意义。

#### 一、什么是文书

文书是机关、团体、企业、事业单位及个人，在工作或生产活动中产生的、正在办理的或已经办理完毕而尚未立卷归档的一切收文、发文和其它的书面材料。它是管理国家、管理社会、处理事务、料理政务的工具。简言之，文书就是人类从事社会活动的一种书面工具。

#### 二、文书学中的三个概念

1. 文书：包括公务文书和私人文书两大部分。机关、团体、企业、事业单位和个人，在社会活动中形成的一切文字材料，都属文书这个范畴。

2. 公文：是公务文书的简称。它是机关、团体、企业、