

随书赠送  
经典办公室管理  
表格光盘

办公室实务丛书 ◎  
丛书主编 王云奇 王凯

# 办公室 规范管理实务

赵华 姜媛 /主编

BANGONGSHI  
GUIFAN GUANLI SHIWU



中国纺织出版社

中国中小企业  
管理案例  
选编

中国中小企业  
管理案例选编



# 中小企业 规范管理实务

中国中小企业  
管理案例选编

中国中小企业  
管理案例选编

中国中小企业  
管理案例选编

中国中小企业  
管理案例选编

办公室实务丛书

丛书主编 / 王云奇 王凯

# 办公室规范管理实务

主编 赵华 姜媛

 中国纺织出版社

## 内 容 提 要

办公室实务工作纷繁复杂，事无巨细。大到为领导机关做辅助决策的工作，小到办文、办事、办会，办公室工作人员都要亲历亲为，事必躬亲。其工作质量的好坏，直接影响领导机关方针政策的正确体现与实施。因此，办公室实务工作至关重要。本书立足于当前办公室的工作现状，对办公室实务工作的内容规范、操作要领、技术技能、办事系统等做出了全面、准确、细致的介绍和论述，切合实际、实用性强。是各级秘书及办公室文员随时翻阅与应用的工具书。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

办公室规范管理实务 / 赵华, 姜媛主编. —北京: 中国纺织出版社, 2009.1

(办公室实务丛书 / 王云奇, 王凯)

ISBN 978-7-5064-5307-3

I. 办… II. ①赵… ②姜… III. 办公室—管理  
IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 149381 号

---

策划编辑: 姜 冰 特约编辑: 冯晓玲 责任印制: 陈 涛

---

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing @ c-textilep. com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009年1月第1版第1次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 26.75

字数: 469千字 定价: 49.80元 (附赠光盘)

---

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换

# 办公室实务丛书

丛书主编

王云奇 王 凯

## 《办公室规范管理实务》

编委会

主 编

赵 华 姜 媛

副主编

庞明秀 梁 燕

撰稿人员

赵 华 姜 媛 庞明秀 梁 燕  
李 冰 蔺会妍 孙 英 刘 倩  
刘 莎 赵 蓓 张翠娟 洪 晔  
王云奇 张 宇 陆 明 张 铮  
晓 望

# 于无声处听惊雷 于细微处见精神

## ——“办公室实务丛书”序

办公室，是单位的第一窗口，开展各种活动的空间，从事各项工作的平台。各行各业，都需要办公室。

办公室是领导的左右手，决策者的智囊团，指挥部的参谋，机关的枢纽，执行者的耳目。

办公室工作的灵魂是服务。办文、办事、办会，常常伴随具体、琐碎、繁杂、重复的小事。小事，又往往连着大事，需要事必躬亲。小事，司空见惯，容易被人忽略。

办公室工作的本质是被动服务，只能在被动中求主动。为领导服务的活动，大量的、经常的是在幕后进行的，需要办公室默默无闻，为他人做嫁衣裳，做无名英雄。

办公室工作的任务是综合服务。上下左右，里里外外，只要同本单位有关的人员、事项，都可能需要办公室提供综合服务。运筹帷幄，需要当参谋；考察论证，需要当智囊；运作执行，需要当助手；下情上达，需要当耳目。讲话要起草，信息要汇总，草稿要审核，文件要归档，秘密要保守，会场要布置，通知要及时，关系要协调，后勤要跟上，车辆要保养，卫生要保持，电话要记准，电脑要畅通，证件要有效，值班要精心，来访要接待，交办要办好……事无巨细，日理万机，办公室究竟要办多少“公”，谁能说得清？做办公室工作，多少本事，多大本事，都能用得上。

办公室工作的亮点是奉献。办公室人员呕心沥血起草、修改、制发的文书，是以单位或领导的名义与大众见面的，人们看不到多少办公室的痕迹；办公室人员废寝忘食打造的各种会议的优良环境，是由会议的出席人员、列席人员享用的，办公室人员甚至连列席的位置都坐不上，办公室人员四处奔走精心安排的各种工作、生活的便利条件，是为单位全体职工服务的，办公室人员为此品尝的苦辣酸甜却鲜为人知；办公室人员兢兢业业，勤勤恳恳，为创建文明单位努力工作，单位成功了，走上领奖台接受荣誉的是领导、“老板”，没有办公室的份儿。然而，正是这无私的奉献，为一个机关、一个企业、一个学校奠定了正常运转的基础；把领导者从大量令人心烦的具体事务羁绊中解脱出来，得以集中精力想大事、干大事、管大事、成大事。

办公室工作的要求是过细。“细些细些再细些，慎之慎之再慎之”是我做办公室工作的座右铭。我任文电处长时，把这句话写入处里的工作制度。写错一句话，用错

一个词，点错一个标点符号，都可能降低文件的质量，甚至使文件作废，一份文件的传递失误，可能造成领导决策或决策执行的失误；一枚座席牌摆放顺序的错位，可能引起社会舆论的误判，也可能引发当事人的种种不快；会议中，一个住宿房间号的错写，一个电话号码的错记，一个姓名的错登，都会造成参会者的诸多不便，影响会议的质量、效率、气氛。办公室的每项工作都连着大事，正是从这个意义上说，办公室工作无小事。

20世纪80年代以来，办公室工作得到越来越多的领导者的重视。办公室工作的实际工作者和理论研究人员开始用文字解读办公室工作。关于办公室工作的专著、教材、常识读本、工具书大量涌现，这个势头至今仍然很旺。记得，1987年，天津市企业秘书协会、天津市企业秘书学院推出了《怎样做好办公室工作》一书，中共天津市委秘书长方放同志亲自撰写了对办公室工作很有见地的前言。1996年，多年从事办公室工作实践与理论研究的姜炳坤先生主编的《办公室业务大全》一书由中国档案出版社出版。办公室工作的老前辈、中共中央办公厅秘书局的李欣同志为此书作序。作为这两本书的作者之一，我对办公室工作一直情有独钟。

2007年6月，中国纺织出版社希望我和黑龙江大学的王凯教授组织编写一套办公室工作实务方面的丛书。出于对办公室工作的偏爱，我不揣自己的孤陋寡闻，冒昧地接受了这一任务。好在这一领域的很多专家、学者、实际工作者都慷慨地给予我们以鼓励和支持。哈尔滨市人大常委会办公厅的管卫平主任、天津开发区职业技术学院的赵华教授、吉林省人大常委会的李树春处长等亲自出任丛书分册主编。在此我向这些朋友致以深深的敬意。

本套丛书立足于当前办公室工作现状，力求对办公室工作的基本常识、操作要领、技术技能、内容规范、办事程序等做出较为系统、全面、具体的介绍。各分册内容各有侧重，但允许有交叉，每一分册都独立成书。全套书强调实用性、可操作性，尽可能多地用实例说明问题，为读者提供借鉴。我们的愿望是把这套丛书写成办公室工作案头的工具书、培训办公室人员的学习参考书。

立意虽然尚可，但此类书已经出版很多，想形成自己的风格并非易事。能否达到目的，只能由广大读者特别是办公室工作的实践者和研究者来评价、指教了。

王云奇

2008年5月于哈尔滨

# 目 录

<b>第一章 办公室工作综述</b> .....	(1)
<b>第一节 办公室工作</b> .....	(1)
一、办公室的地位 .....	(1)
二、办公室的工作职能 .....	(1)
三、办公室的作用 .....	(2)
四、办公室工作的特点 .....	(3)
五、办公室工作的基本原则 .....	(3)
六、办公室工作的指导思想 .....	(4)
七、办公室机构设置的原则 .....	(4)
<b>第二节 办公室主任工作</b> .....	(4)
一、办公室主任的地位 .....	(4)
二、办公室主任的作用 .....	(5)
三、办公室主任的职责 .....	(7)
四、办公室主任的工作作风 .....	(12)
五、办公室主任工作的特点及工作原则 .....	(12)
六、办公室主任应具备的素质修养 .....	(16)
<b>第二章 办公环境</b> .....	(21)
<b>第一节 办公环境管理</b> .....	(21)
一、办公室环境管理的目的 .....	(21)
二、办公室环境管理的技巧 .....	(21)
三、办公室的布置 .....	(25)
<b>第二节 办公自动化管理</b> .....	(27)
一、办公自动化的特点与功能 .....	(27)
二、办公自动化的主要设备与使用 .....	(28)
<b>第三节 文书档案管理自动化</b> .....	(33)



一、文书档案自动化管理实现的基础 .....	(34)
二、文书档案自动化管理系统工作流程及其环节 .....	(35)
三、文书档案自动化管理系统的建立 .....	(40)
<b>第三章 值班工作 .....</b>	<b>(43)</b>
<b>第一节 值班工作概述 .....</b>	<b>(43)</b>
一、值班工作的特点 .....	(43)
二、值班工作的意义 .....	(44)
三、值班工作的作用 .....	(44)
四、值班工作的内容 .....	(45)
五、值班工作制度 .....	(46)
六、值班工作记录 .....	(47)
七、交接班工作 .....	(48)
八、节假日管理 .....	(49)
九、突发事件处理 .....	(49)
<b>第二节 电话的处理 .....</b>	<b>(50)</b>
一、通话的一般程序与要求 .....	(50)
二、不同类型电话的打法和处理 .....	(53)
三、处理电话接洽应注意的问题 .....	(53)
四、电话通知和电话记录 .....	(54)
五、领导公开电话的管理 .....	(55)
<b>第三节 印信管理 .....</b>	<b>(56)</b>
一、印章的种类及作用 .....	(56)
二、印章的刻制与颁发 .....	(57)
三、印章的使用与保管 .....	(60)
四、印章的停用、存档和销毁 .....	(62)
五、介绍信的制作与管理 .....	(62)
<b>第四节 通信收发工作 .....</b>	<b>(64)</b>
一、收发室的职责 .....	(64)
二、通信收发工作的基本原则和要求 .....	(65)
三、通信收发工作的内部分工 .....	(65)

<b>第四章 协调与督察工作</b> .....	(69)
<b>第一节 协调工作</b> .....	(69)
一、协调工作的要素 .....	(69)
二、协调工作的特点 .....	(70)
三、协调工作的作用 .....	(71)
四、协调工作的原则 .....	(71)
五、协调工作的任务和内容 .....	(73)
六、协调工作的方法 .....	(75)
七、协调工作机构的设置 .....	(76)
八、协调工作人员应具备的素质 .....	(76)
九、常见的办公室协调工作 .....	(77)
十、协调工作的程序 .....	(80)
十一、协调工作的技巧 .....	(83)
<b>第二节 督察工作</b> .....	(87)
一、督察工作的特点 .....	(87)
二、督察工作的作用 .....	(90)
三、督察工作的原则 .....	(91)
四、督察工作的内容 .....	(92)
五、督察工作的基本程序 .....	(93)
六、督察工作的基本方法 .....	(94)
七、督察工作制度 .....	(97)
八、督察工作网络 .....	(97)
九、督察工作队伍建设 .....	(98)
<b>第五章 接待工作</b> .....	(99)
<b>第一节 接待工作概述</b> .....	(99)
一、接待工作的内容 .....	(99)
二、接待工作的种类 .....	(99)
三、接待工作的程序 .....	(100)
<b>第二节 政务接待工作</b> .....	(101)
一、政务接待工作的原则 .....	(101)

二、政务接待工作的规格	· · · · · ·	(101)
三、协助领导接待的做法	· · · · · ·	(102)
四、接待工作的具体事务	· · · · · ·	(103)
<b>第三节 礼宾活动</b>	· · · · · ·	(106)
一、迎送	· · · · · ·	(106)
二、会见与会谈	· · · · · ·	(108)
三、宴请	· · · · · ·	(111)
四、签字仪式	· · · · · ·	(112)
五、文娱活动	· · · · · ·	(112)
六、参观访问	· · · · · ·	(113)
<b>第四节 外事接待工作</b>	· · · · · ·	(113)
一、外事接待工作的基本原则	· · · · · ·	(113)
二、外事接待的准备工作	· · · · · ·	(114)
三、迎送工作	· · · · · ·	(114)
四、会见会谈工作	· · · · · ·	(115)
五、日常交往	· · · · · ·	(116)
<b>第六章 会务工作</b>	· · · · · ·	(123)
<b>第一节 会务工作概述</b>	· · · · · ·	(123)
一、会议活动的要素	· · · · · ·	(123)
二、会议的作用	· · · · · ·	(125)
三、会议的类型	· · · · · ·	(126)
四、会务工作的任务和原则	· · · · · ·	(131)
五、主持会议的艺术	· · · · · ·	(135)
<b>第二节 会议准备工作</b>	· · · · · ·	(137)
一、拟定会议预案	· · · · · ·	(137)
二、组建会议机构	· · · · · ·	(139)
三、制发会议通知	· · · · · ·	(141)
四、准备会议文件	· · · · · ·	(145)
五、布置会场	· · · · · ·	(147)
六、参会人员编组	· · · · · ·	(150)

七、制作会议证件	(151)
八、安排食宿和车辆	(153)
九、会前调查研究与检查	(156)
十、会议接站与报到	(156)
第三节 会议期间的工作	(157)
一、会场签到	(157)
二、会议调度	(159)
三、会议记录	(161)
四、会议发言安排	(164)
五、会议值班	(165)
六、会议简报	(167)
七、会议选举、评选和表决	(169)
八、会议总结	(177)
九、会议后勤保障工作	(177)
第四节 会后工作	(177)
一、印发会议纪要	(178)
二、组织与会者返离	(180)
三、会议宣传	(181)
四、会务工作总结	(182)
五、会后催办工作	(183)
第五节 会议文书工作	(184)
一、会议文书工作的内容	(184)
二、工作报告的拟写	(185)
三、领导讲话稿的拟写	(187)
四、开幕词的拟写	(190)
五、闭幕词的拟写	(191)
六、议案和提案处理	(192)
七、会议文件的处理	(196)
第六节 会议保障工作	(199)
一、会议食宿管理	(199)
二、会议财务管理	(200)

三、会议卫生管理 .....	(200)
四、会议交通管理 .....	(200)
五、会议保密工作 .....	(200)
<b>第七章 保密工作 .....</b>	<b>(203)</b>
<b>第一节 保密工作概述 .....</b>	<b>(203)</b>
一、保密工作的特点和意义 .....	(203)
二、保密工作的由来与发展 .....	(205)
三、保密工作面临的新情况新特点 .....	(206)
四、国家秘密与密级的划定 .....	(207)
五、保密工作部门 .....	(207)
六、保密工作人员 .....	(208)
七、保密守则 .....	(208)
<b>第二节 保密工作的种类和措施 .....</b>	<b>(209)</b>
一、保密工作的种类 .....	(209)
二、保密工作的措施 .....	(218)
<b>第八章 公文处理工作 .....</b>	<b>(221)</b>
<b>第一节 公文处理工作概述 .....</b>	<b>(221)</b>
一、公文的概念 .....	(221)
二、公文的特点 .....	(221)
三、公文的作用 .....	(222)
四、公文的分类 .....	(223)
五、公文的结构与形式 .....	(224)
六、公文的行文制度 .....	(230)
七、公文工作的组织领导 .....	(233)
八、公文处理程序 .....	(233)
九、文件收发处理的基本原则 .....	(235)
<b>第二节 收文处理工作 .....</b>	<b>(236)</b>
一、收文处理 .....	(236)
二、收文登记 .....	(237)

三、收文办理 .....	(239)
第三节 发文处理工作 .....	(253)
一、拟稿与签收 .....	(254)
二、会签与核稿 .....	(255)
三、送审、签发与定稿 .....	(257)
四、发文处理 .....	(259)
第四节 文件的利用和管理 .....	(264)
一、文件的利用 .....	(265)
二、文件的管理 .....	(265)
第五节 文书立卷归档 .....	(266)
一、文书立卷归档的基本程序 .....	(267)
二、文书立卷的范围 .....	(267)
三、文书立卷的基本原则 .....	(270)
四、文书立卷的方法 .....	(272)
五、案卷归档 .....	(281)
<b>第九章 档案管理 .....</b>	<b>(285)</b>
第一节 档案工作及其机构设置 .....	(285)
一、档案工作的性质 .....	(285)
二、档案工作的任务和内容 .....	(286)
三、档案工作的基本原则和要求 .....	(286)
四、档案工作机构设置 .....	(287)
第二节 档案的鉴定和保管 .....	(288)
一、档案价值鉴定工作的原则 .....	(288)
二、判定档案价值的方法 .....	(290)
三、档案保管期限表 .....	(291)
四、档案保管的方法及要求 .....	(293)
<b>第十章 秘书工作 .....</b>	<b>(297)</b>
第一节 秘书工作概述 .....	(297)
一、秘书工作的特点 .....	(297)

二、秘书工作的原则 .....	(299)
三、秘书工作人员的素质与修养 .....	(301)
四、秘书工作人员的类别 .....	(305)
五、秘书机构的设置 .....	(306)
六、秘书机构的内部分工 .....	(306)
第二节 领导秘书工作 .....	(307)
一、领导秘书在办公室工作中的重要性 .....	(307)
二、领导秘书工作的特点 .....	(308)
三、领导秘书工作的内容 .....	(309)
四、领导秘书的工作方法 .....	(312)
五、领导秘书的素质要求 .....	(313)
六、领导秘书工作的基本原则和要求 .....	(315)
第三节 企业秘书 .....	(316)
一、企业秘书产生的动因 .....	(316)
二、企业秘书工作的地位和作用 .....	(316)
三、企业秘书机构设置的原则 .....	(319)
四、企业秘书群体结构的优化 .....	(320)
五、企业秘书工作的内容 .....	(321)
六、企业秘书的谈判和随从工作 .....	(322)
<b>第十一章 办公室调研工作 .....</b>	<b>(327)</b>
第一节 办公室调研工作概述 .....	(327)
一、办公室调研工作的性质 .....	(327)
二、新时期调研工作的特点 .....	(328)
三、办公室调研工作的意义 .....	(329)
第二节 办公室调研工作实务 .....	(330)
一、选题 .....	(330)
二、准备工作 .....	(333)
三、调查 .....	(337)
四、资料整理与分析 .....	(355)
五、撰写调研报告 .....	(361)

第三节 各类调研工作及其特点 .....	(364)
一、政策性调研与战略性调研 .....	(364)
二、基本情况调研与典型性调研 .....	(366)
三、中心工作调研、专业课题调研与突发事件调研 .....	(368)
第四节 开展调研工作的原则 .....	(369)
一、被动调研与主动调研相结合的原则 .....	(369)
二、传统调研方法与现代调研方法和手段相结合的原则 .....	(370)
第十二章 信访工作 .....	(371)
一、信访和信访工作 .....	(371)
二、信访工作基本程序 .....	(374)
第十三章 电子公文传输与处理 .....	(385)
第一节 电子公文概述 .....	(385)
一、电子公文的概念 .....	(385)
二、电子公文的特点 .....	(385)
三、电子公文的优越性 .....	(386)
四、推行电子公文的环境 .....	(387)
五、电子公文的发展趋势 .....	(387)
第二节 电子公文系统 .....	(388)
一、电子公文系统建设 .....	(388)
二、电子公文系统的组成 .....	(390)
第三节 电子公文的传输与处理 .....	(391)
一、电子公文的传输 .....	(391)
二、电子公文的处理 .....	(391)
第四节 电子公文的归档与管理 .....	(395)
一、电子公文归档概述 .....	(396)
二、电子公文归档的组织管理 .....	(400)
三、电子档案文件的传输 .....	(403)
主要参考文献 .....	(405)



## 附赠：办公室管理表格

(内容见所赠光盘 光盘作者：胡占友)

### 第一章 办公室工作日程通用表格

1. 当天备忘的重点
2. 当天领导的行动掌握表
3. 当天部属的行动掌握表
4. 日程表
5. 一年重点实施日程表
6. 一周日程表
7. 四季日程表
8. 日程检查表
9. 每日行动管理表
10. 行程表拟定法检查表
11. 每月、每日行事预定表
12. 领导和部属休假掌握表

### 第二章 办公综合管理表格

1. 行政办公工作说明表
2. 行政办公职位规范表
3. 公司职员签到簿
4. 纪律处分通知单
5. 员工奖惩月报表
6. 秘书职务说明表
7. 计算机操作员职务说明表

### 第三章 会议管理表格

1. 年度会议计划表
2. 年度例行事务会议安排表
3. 会议室使用申请表
4. 会议登记簿