

BANGONGSHI GONGZUO SHIYONG ZHINAN

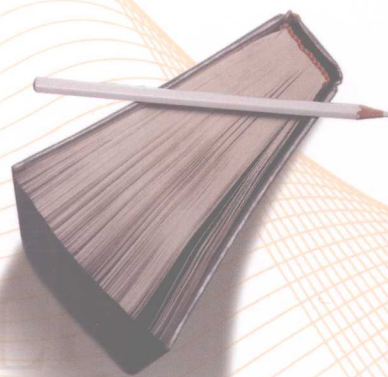
新编办公室 规范管理实务 全书



办公室工作实用指南

文 忠 / 主编

办公室是机关、企事业单位中沟通上下、协调左右、保证各项工作正常运转的纽带和桥梁。规范的管理可以提高工作效率，可使办公室的工作实现质的飞跃。本书助您轻松做个出色的办公室工作者。

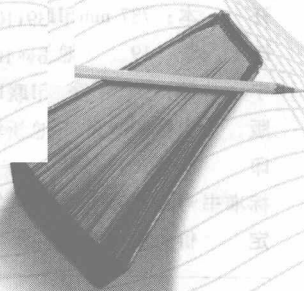


XINBIAN BANGONGSHI
GUIFAN GUANLI
SHIWU QUANSITU

北京工业大学出版社

新编办公室 规范管理实务 全书

文 忠 / 主编



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编办公室规范管理实务全书/文忠主编. —北京:北京工业大学出版社,2009.1

ISBN 978 - 7 - 5639 - 2037 - 2

I .新… II .文… III .办公室—管理 IV .C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 194115 号

新编办公室规范管理实务全书

主 编: 文忠

责任编辑: 宋春立

封面设计: 兆天书籍装帧设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

地 址: 北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码: 100124

电 话: 010 - 67391106 010 - 67392308 (传真)

电子信箱: bgdcbsfxb@163.net

承印单位: 北京中印联印务有限公司

经销单位: 全国各地新华书店

开 本: 787 mm × 1 092 mm 1/16

印 张: 19

字 数: 345 千字

版 次: 2009 年 1 月第 1 版

印 次: 2009 年 1 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 2037 - 2

定 价: 35.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误, 请寄回本社调换

前 言

全国各机关、企事业单位都设有办公室机构。办公室是为各机关、企事业单位领导发挥组织领导作用进行服务协调的综合办事机构，在各机关、企事业单位开展工作中占有十分重要的地位，并发挥着其他部门无可替代的独特作用。为了实现办公室工作的规范化、标准化、科学化管理，作者结合自身多年来从事办公室工作的实践体会，从适应和满足新形势下对办公室工作的要求出发，编写了《新编办公室规范管理实务全书》。

本书针对现代办公室工作的特点，从理论与实践的结合上，系统地论述了办公室的人员管理、秘书管理、计划管理、协调管理、会议管理、信访管理、信息管理、接待管理、收发文管理、保密管理、自动化管理、印信管理、办公自动化管理等 21 个方面的管理工作。本书内容丰富、语言通俗易懂、实用性强，是从事办公室工作的各类人员掌握办公室工作基本知识，熟悉办公室工作规律，提高办公室工作能力和水平的工具书和参考书。

由于作者的水平和能力有限，加之时间紧迫，书中难免有遗漏和错误的地方，敬请广大读者批评指正。

目 录

第一编 办公室人员规范管理

第一章 办公室工作概述	2
第一节 办公室工作的性质	2
一、综合性和政治性	2
二、从属性和服务性	2
第二节 办公室的地位和作用	3
一、中心地位	3
二、窗口地位	3
三、枢纽地位	3
四、参谋作用和助手作用	3
五、服务作用和耳目作用	4
第三节 办公室的任务和特点	5
一、办公室工作的基本任务和原则	5
二、办公室工作的特点和规律性	7
第四节 办公室环境管理	9
一、办公室环境及其管理	9
二、办公室环境的内容	11
第五节 办公室机构设置	14
一、办公室机构设置概述	14
二、办公室机构设置原则	14
三、办公室机构的领导与管理	16
第二章 办公室人员配备	17
第一节 办公室人员的基本要求	17
一、政治可靠	17
二、有强烈的事业心	17
三、谦虚好学	17

四、廉洁奉公	18
五、工作勤奋	18
第二节 办公室人员个体素质结构	18
一、知识结构	18
二、办公能力要求	19
三、道德素质	21
第三节 办公室人员群体素质结构	22
一、办公室群体的功能	22
二、群体的结构因素	22
三、群体组织的优化	23
第四节 办公室人员工作考核	24
一、建立岗位目标责任制	25
二、考核的原则和内容	26
三、考核的方法	27
第三章 办公室人员工作技能	29
第一节 语言文字技能	29
一、起草办公文稿	29
二、校对程序和方法	30
第二节 记录及录音整理技能	31
一、记录的要求和方法	31
二、录音整理的步骤	33
三、录音记录的优缺点	34
第三节 办公设备运用技能	35
一、文字处理	35
二、油印机和复印机的使用	37
三、打印机和激光照排	38
四、装订方法和文件规格尺寸	39
第四章 办公室人员工作效率	41
第一节 有备而来	41
一、要从小事做起	41
二、应备齐工具书	42
三、凡事计划在先	42

四、井然有序	43
五、合理布局	44
第二节 点滴记事	45
一、小本随身的妙处	45
二、“朝思暮想”的妙法	45
三、自编程序的高效	46
四、先做为上的业绩	47
第三节 办事的艺术	47
一、一次完成艺术	47
二、化繁为简艺术	48
三、委曲求全艺术	49
第四节 议事妙术	49
一、平心静气	49
二、事不过三	50
三、顺心转意	51
四、设身处地	51
五、以事喻理	52
第五章 办公室人员礼仪礼节	54
第一节 办公室礼仪的功能	54
一、有利于树立良好的社会公众形象	54
二、有利于解决复杂事项与突发事件	55
第二节 书面礼仪要求	55
一、柬帖的用法	55
二、公务专用信件的制作	57
三、贺卡	58
第三节 语言礼仪要求	58
一、基调的确立	58
二、程序的掌握	59
三、语汇的选择	60
四、音量、节奏与语气的控制	61
第四节 介绍与握手礼节	61
一、见面时的礼节	61
二、握手规矩	62

三、介绍的技巧	63
四、使用名片的技巧	64
第五节 送礼的艺术和要求	64
一、选择礼物	64
二、送礼的场合与时机	66
三、国外赠送礼品的礼仪	68
四、接受礼品的艺术	70
五、怎样拒收礼物	70

第二编 办公室工作规范管理

第六章 办公室工作计划管理	72
第一节 办公室工作计划原则	72
一、制订工作计划的主要原则	72
二、工作计划的内容和性质	74
三、工作计划类型	75
第二节 办公室工作计划过程	76
一、工作计划的编制步骤	76
二、常用的工作计划方法	77
三、工作计划的期限	79
四、工作计划的总结	80
第七章 办公室调查研究方法	81
第一节 办公室调查研究的内容	81
一、综合型调查研究	81
二、重点调查研究	81
三、政策性调查研究	82
四、对事件的调查研究	82
第二节 办公室调查研究的方式	83
一、间接型调查研究	83
二、直接型调查研究	83
第三节 调查研究工作的原则	83
一、综合性原则	83
二、明确简要原则	84

二、综合分析,突出事物本质原则	84
三、实践性原则	84
四、实事求是原则	84
五、最优选择原则	85
六、群众性原则	85
第四节 调查研究工作的程序	86
一、准备工作和了解情况	86
二、分析研究和综合提炼	88
第五节 调查研究工作的方法	88
一、会议调查法和实地观察法	88
二、文献调查法和民意测验法	89
三、访谈调查法和资料调查法	90
四、统计调查法和实验调查法	90
五、综合归纳法和问卷调查法	91
六、回溯分析法和典型调查法	91
第六节 调查报告的写作	92
一、调查报告的类型和特点	92
二、调查报告的结构和主题	93
三、调查报告的表现手段	95
四、调查报告的选材和语言	95
 第八章 办公室信息沟通管理	 96
第一节 信息工作在办公室的地位与作用	 96
一、信息的分类	96
二、信息的基本功能	97
第二节 政务信息的开发与运用	98
一、政务信息的特征	99
二、政务信息的原则	101
三、信息的收集	102
四、信息的处理	105
五、信息的传递	106
六、信息的反馈	107
第三节 怎样做好政务信息工作	108
一、树立信息观念	108

二、建立健全信息系统	109
三、健全工作制度	110
四、加快办公自动化建设	110

第九章 办公室协调工作管理

111

第一节 协调工作的作用与任务

111

一、协调工作的作用	111
二、协调工作的任务	112

第二节 协调的特点

113

一、政策性和原则性	113
二、非独立性和保证性	113
三、广泛性和准确性	113
四、权威性和服务性	114
五、人际性和复杂性	114
六、时间性和变通性	114

第三节 对协调人员的要求

115

一、有良好的政治素质和思想修养	115
二、有把握全局的综合素质	115
三、有较强的判断能力	115
四、有一定的资历和魄力	115
五、有吃苦耐劳和献身精神	115
六、有健康的心理、良好的性格和和谐的人际关系	116
七、有灵活多样的协调办法和技能	116

第四节 协调的方法与形式

116

一、协调的方法	116
二、协调的形式	117

第五节 协调的类型与原则

118

一、协调的类型	118
二、协调的原则	120

第六节 协调工作的具体内容

121

一、政策协调	121
二、计划制订工作中的协调	122
三、事务工作中的协调	122
四、会议的协调	123

五、受理请示报告工作中的协调	124
六、公务协调	124
七、公文协调	125
八、关系协调	126
第七节 协调工作的结果	127
一、目的性	127
二、可行性	127
三、记载性	127
四、严肃性	128

第三编 办公室例行公务工作规范管理

第十章 办公室信访、接待工作管理	130
第一节 信访与信访工作	130
一、信访工作的任务	130
二、信访工作的原则、方法	131
三、信访工作机构	131
第二节 整理信访档案	132
一、信访档案的概念	132
二、信访档案的作用和分类	132
三、信访档案的立卷和归档	132
四、信访档案的利用和保密	133
第三节 信访统计	133
一、信访统计的概念	133
二、信访分类统计法	133
三、信访工作情况统计	134
第四节 办理群众来信	134
一、基本要求	134
二、办理来信的程序	134
第五节 信访人与信访问题分类	136
一、信访人的概念、权利和义务	136
二、信访问题分类	136
第六节 接待工作的作用	137
一、反映机关外部形象	137

二、是进行经济交往与合作的纽带	137
三、是建立纵向联系的渠道	138
四、是交流经验、传播信息的媒介	138
第七节 接待工作的原则	138
一、诚恳热情 讲究礼仪	138
二、细致周到 按章办事	139
三、俭省节约 保守秘密	139
第八节 内宾接待要求	139
一、掌握接待礼节	139
二、掌握接待规格	139
三、熟悉接待业务	140
四、注意搞好接待衔接	140
第九节 外宾接待要求	140
一、迎送	140
二、会见与会谈	141
第十节 约见与接待安排的过程及注意事项	141
一、约见安排的原则和方法	141
二、取消和拒绝约见的方法	143
三、约见安排时，不要随意打断领导工作	144
四、结束约见的方式	145
第十一章 会务工作实务	146
第一节 会议准备	146
一、安排会议议题	146
二、提名与会人员	147
三、会议文件的审核与分发	148
四、会议通知	149
五、报名和报到	149
六、会议编组	150
七、会场布置	150
八、座次排列	151
九、证件制作	151
第二节 会场工作	152
一、签到	152

二、引导就座	153
三、安排大会发言	153
四、做会议记录	154
五、会场后勤保障	154
六、发文件资料	155
七、会场服务要求	155
八、整理会议记录	155
九、印发会议纪要	156
十、收退会议文件	156
十一、催办	157
十二、会议集体摄影	157
十三、会议文件立卷	157
第三节 会议中的生活管理	158
一、会场的服务管理	158
二、迎接与会人员	158
三、会议食宿安排	158
四、安排领导看望与会人员	159
五、会议的财务管理	159
六、会议的文化生活	160
七、会议的交通保障	160
八、通信服务	160
九、医疗卫生服务	160
十、办公用品保证	161
十一、安排与会人员回程事务	161
第四节 会议中的保密工作	161
一、会议保密工作的内容	161
二、会议密级的划分	162
 第十二章 办公室建议、提案工作管理	 163
第一节 建议、议案和提案	163
一、建议	163
二、议案	164
三、提案	164
四、人大议案同人大代表建议的区别	164

第二节 建议、提案的办理程序和方法	165
一、分发	165
二、承办	165
三、审核	165
四、答复	166
五、上报	166
第三节 办理建议、提案的原则和要求	166
一、切实加强领导，重视建议、提案的办理	166
二、办理要认真负责	166
三、加强调查研究	167
四、各承办单位要主动配合	167
五、加强同建议人、提案人的联系	168
六、认真写好答复意见	168
第十三章 办公室印信工作管理	169
第一节 印章的作用与种类	169
一、印章的作用	169
二、印章的种类	169
第二节 印章的标准化与刻制	170
第三节 印章的颁发与管理	172
一、印章的颁发与启用	172
二、印章的管理	173
第四节 印章的使用与缴销	173
一、印章的使用	173
二、印章的停用与缴销	174
第五节 信证的管理与使用	174
一、凭证的管理与使用	174
二、介绍信的管理与使用	174
第十四章 收文处理	176
第一节 如何收文	176
一、收文概述	176
二、如何签收	176
三、如何拆封	177

第二节 拟办程序	178
一、拟办概述	178
二、拟办意见	179
三、阅文	180
第三节 阅文送呈具体方法	180
一、注传法	180
二、存注法	181
三、阅注法	181
四、拟办批示	181
五、摘要注办	181
第四节 请办	182
一、批抄法	182
二、加抄法	182
三、请办法	182
四、请批法	183
五、批办法	183
第五节 传阅	184
第六节 催办	185
一、催办范围	186
二、催办方法	186
三、催办要求	186
第七节 承办	187
第八节 办复	188
一、函复	188
二、口头答复	189
三、复印领导批示	189
四、就地处理	189
五、统筹安排	189
第十五章 发文处理	190
第一节 发文处理办法	190
一、发文的内容	190
二、行文及其要求	190
三、发文处理	190

四、拟稿五要领	191
第二节 签 发	192
一、签发的原则	193
二、签发的程序	193
三、签发的格式	194
第三节 公文制发程序中存在的“倒流”问题	195
一、“倒流”的弊病	195
二、公文稿送审程序“倒流”的原因	195
三、解决公文稿送审“倒流”的措施	195
第四节 来文收集	196
第五节 文件的日常管理方法	196
一、文件的跟踪管理法	196
二、文件的定位管理法	197
三、文件的卡片管理法	197
四、文件的制度管理法	198
第六节 文件的存放	198
 第十六章 办公室保密工作管理	 199
第一节 办公室保密工作	199
一、办公室保密工作概述	199
二、办公室保密工作的范围和密级划分	201
三、纪律和保密环节	201
第二节 泄密的防范和查处	202
一、泄密的渠道及防范	202
二、泄密案件的查处	205
第三节 办公室保卫工作要求	205
一、办公室保卫工作概念	205
二、保卫工作的原则和任务	206
三、保卫工作的特点和内容	206
四、保卫工作的措施和要求	207
第四节 办公室保密工作要求	208
一、办公室工作人员与保密工作的关系	208
二、保密工作的方针	208
三、保密工作的指导思想	209

四、保密工作的机构及职责	209
五、文件保密工作	210
六、会议保密工作	211
七、涉外保密工作	212
八、宣传报道方面的保密工作	212
九、经济情报保密工作	213
十、通信与办公设备使用中的保密	214
 第十七章 办公室后勤服务和值班工作	215
第一节 后勤服务工作	215
一、后勤工作具有广泛的服务性	215
二、后勤工作具有明显的实用性	215
三、后勤工作具有先行性	215
四、后勤工作具有不可替代性	215
第二节 后勤服务工作的任务	216
一、房产管理	216
二、办公用品管理	216
三、车辆管理	217
四、环境管理	218
五、公共服务部门管理	219
六、后勤服务工作的基本要求	220
第三节 值班工作的任务和作用	221
一、值班工作的任务	221
二、值班工作的作用	222
第四节 值班工作的特性和要求	223
一、值班工作的特性	223
二、值班工作的要求	223
 第十八章 办公室外事工作管理	225
第一节 外事工作的性质与特点	225
一、外事工作应遵循的原则	225
二、外事工作的性质	226
三、外事工作的特点	226
第二节 外事邀请准备	227