

 SPTA

上海市职业能力考试院

上海市机关事务管理职业资格考试参考用书

机关事务管理 工作实务

主 编 张裕民

副主编 李竞业 李建幸

Jiguan Shiwu Guanli

Gongzuo Shiwu

上海人民出版社

上海市机关事务管理职业资格考试参考用书

D 630.1

288

机关事务管理 工作实务

主 编 张裕民

副主编 李竞业 李建幸

Jiguan Shiwu Guanli
Gongzuo Shiwu

上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

机关事务管理工作实务/张裕民主编.

—上海: 上海人民出版社, 2005

ISBN 7-208-05760-5

I. 机... II. 张... III. 国家行政机关—行政管理—中国

IV. D630.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 077700 号

责任编辑 屠玮涓

封面装帧 甘晓培

机关事务管理工作实务

张裕民 主编

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行

上海商务联西印刷有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 19 插页 4 字数 298,000

2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 7-208-05760-5/D·996

定价 35.00 元

上海市机关事务管理职业资格考试参考用书

编委会

主 任：陈兆丰

副主任：张裕民 李 琪 陈 皓

编 委：（以下名单按姓氏笔划排列）

马玉成	王永敏	匡成鸣	孙 荣	孙小弟
孙昭伦	李竞业	张学才	陈 勇	陈保中
陈晓原	陈莉萍	胡伟晴	胡祥郁	高贵生
郭伟达	凌永铭	顾水根	倪一飞	徐桂生
梁增贵				

序 言

现代政府的职责,核心是向社会提供优质的公共服务产品,其中既包括社会公共服务设施、人民生活保障系统,也包括良好的经济运行环境。从这个意义上说,现代政府的组织形式和运行方式必然是与整个经济社会发展的体制现状和未来发展的总体趋势紧密联系在一起。当前,上海正在为建设社会主义现代化国际大都市和国际经济、金融、贸易、航运中心之一,率先全面建成小康社会、率先基本实现现代化而不懈努力。在这样一个大背景下,以服务、法治、效能为核心,加快建设服务政府、责任政府、法治政府,不断提高政府管理的效能和专业化水平,是现阶段政府管理体制改革的的目标和职责所在。

总体上看,上海的政府管理模式正在经历着一场由行政主导向服务主导,由计划封闭向法制开放,由传统管理向专业化运作转变的重要变革。在这一变革过程中,涉及的不仅是政府外部职能运作模式的转变,也包括内部组织形式、管理方式的根本转变。机关事务管理作为政府内部管理的重要组成部分,作为维护、保障政府有效运行的基础性环节,也是现代政府建设的一项重要内容,迫切需要纳入政府职能转变的总体框架中,不断提升规范化、科学化、专业化水平。

正在积极稳妥推进的机关后勤改革,既涉及机关后勤管理职能的转变,也涉及机关后勤服务社会化的转型,是对传统机关后勤管理、服务、保障模式的突破和创新。实现这种突破和创新的关键,在于进一步提高机关事务管理队伍的整体素质。上海市人事局和上海市人民政府机关事务管理局联合推出上海市机关事务管理职业资格制度,正是顺应形势发展,优化后勤管理队伍知识结构,使更多新型管理人才脱颖而出的重要举措。

机关事务管理职业资格制度的建立,有利于加强后勤管理人力资源的开发和利用,更好地以人力资源带动其他资源要素价值的实现;有利于促进现有机关后勤人才的能量释放和能级提升,加快吸纳社会优秀人才从事机关事务管理工作,以适应机关事务管理工作对高级人才和专业人才迅速增长的需

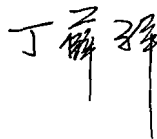
2 序 言

求;有利于积极引入和遵循科学规范的人才培训、标准考核、资格认定机制,建设一支职业化、专业化的机关事务管理队伍,促进机关事务管理工作的现代化、科学化、规范化。

为推进机关事务管理职业资格制度的建立,上海市人民政府机关事务管理局组织了“上海市机关事务管理职业资格考试试用教材”的编写工作。这套教材由专门研究公共行政管理事务的专家学者、长期从事机关事务工作的管理人员和具有丰富后勤管理实务操作经验的同志共同编撰而成,包括机关事务管理基础知识、工作实务和相关法律法规三个方面,既有宏观层面的理论阐述,也有管理知识的传授推介;既有思维方式的诠释分析,也有操作实务的研判解读。整套教材文字精炼,内容丰富,相信无论是对需要更新知识接受继续教育后勤部门在职管理人员,还是志在投身后勤战线的社会才俊,都能从中获益良多。

现代社会是一个学习型社会。作为职业教育的一部分,建立机关事务管理职业资格制度是富有创意的尝试,对全面提高上海机关事务管理人员队伍质量,增强机关后勤管理和服务的创新能力具有重要意义。衷心希望机关事务管理职业资格教育蓬勃发展,热切期待有更多的同志将学到的知识运用于实践,努力实现机关后勤管理科学化、保障法制化、服务社会化的工作目标,向党和人民交出满意的答卷。

上海市人事局局长



二〇〇五年五月

目 录

序言	(1)
第一章 绪论	(1)
第一节 机关事务管理工作实务概述	(1)
一、机关事务管理工作实务的概念	(1)
二、机关事务管理工作实务的特点	(1)
三、机关事务管理工作实务的内容及其基本依据	(2)
四、编写本书的指导思想及学习方法	(3)
第二节 机关事务工作的管理职能	(3)
一、机关事务管理职能的含义	(3)
二、机关事务管理职能的演变	(4)
三、现阶段机关事务管理工作的基本职能	(5)
第三节 机关事务管理机构的设置	(6)
一、中央国家机关事务管理机构的设置	(6)
二、全国省级机关事务管理机构的设置	(7)
第四节 上海市机关事务管理工作的职能配置和机构设置	(10)
一、市级机关事务管理工作的职能配置和机构设置	(10)
二、区(县)机关事务管理工作的职能配置和机构设置	(12)
第二章 机关财务管理	(15)
第一节 概述	(15)
一、机关财务管理的概念	(15)
二、机关财务管理的主要任务	(16)
三、机关财务管理的原则	(18)
第二节 机关预算、决算	(19)

2 目 录

一、预算编制的基本要求	(19)
二、预算编制与审批的流程	(19)
三、预算编制的具体内容	(22)
四、预算的调整	(23)
五、预算的执行和监督	(24)
六、决算	(25)
第三节 机关会计核算	(26)
一、机关会计核算的主要内容	(27)
二、机关会计的要素	(27)
三、机关会计核算的原则	(28)
四、机关会计核算的具体操作	(29)
五、机关会计报表	(34)
第四节 财务监督(内部控制)	(37)
一、内部控制的目标	(38)
二、内部控制的基本内容	(38)
第五节 内部审计	(40)
一、内部审计的职责	(40)
二、内部审计工作程序及方法	(42)
第三章 政府采购实务	(46)
第一节 概述	(46)
一、政府采购的概念	(46)
二、政府采购的主体和客体	(46)
三、政府采购的实施范围	(47)
四、政府采购的特点	(48)
五、政府采购的原则	(49)
六、政府采购的意义和作用	(50)
第二节 采购目录、采购预算和采购计划	(51)
一、政府采购目录	(51)
二、政府采购预算	(54)
三、政府采购计划	(55)

第三节 政府采购的方式	(57)
一、集中采购	(57)
二、分散采购	(58)
三、集中采购与分散采购相结合的方式	(58)
第四节 招标采购	(58)
一、招标采购的类型	(59)
二、招标采购的程序	(59)
第五节 采购合同的制定和签订	(65)
一、采购合同条款的制定	(65)
二、采购合同的签订	(67)
第六节 采购合同的履行和监管	(68)
一、政府采购合同的履行	(68)
二、对合同履行情况的监管	(69)
 第四章 机关国有资产管理	(72)
第一节 概述	(72)
一、机关国有资产管理概念	(72)
二、机关国有资产管理的主要内容、目标和要求	(73)
第二节 机关国有资产的产权登记	(74)
一、产权设立登记	(74)
二、产权变动登记	(74)
三、产权撤销登记	(74)
四、产权登记的年度检查	(77)
第三节 机关固定资产的日常管理	(79)
一、机关固定资产日常管理工作的主要内容	(79)
二、机关固定资产日常管理的程序	(80)
第四节 机关国有资产的处置	(81)
一、处置资产的限额	(82)
二、处置资产的审批权限	(82)
三、处置资产的程序	(82)
第五节 非经营性资产转经营性资产	(85)

4 目 录

一、有关规定	(86)
二、主要方式	(86)
三、办理程序	(87)
第五章 机关房地产管理	(92)
第一节 概述	(92)
一、机关房地产管理的概念	(92)
二、机关房地产管理的主要内容	(93)
三、机关房地产管理的职责和要求	(93)
第二节 机关办公用房产产权籍管理	(95)
一、机关办公用房产产权籍管理的目的和意义	(95)
二、机关办公用房产产权管理和产籍管理的相互关系	(95)
三、机关办公用房产产权籍管理的原则	(96)
四、机关办公用房的产权管理	(96)
五、机关办公用房的产籍管理	(99)
第三节 机关办公用房的使用管理	(102)
一、机关办公用房的调配	(102)
二、机关办公用房的置换	(104)
三、机关办公用房的物业管理	(105)
第四节 机关办公用房建设管理	(107)
一、机关办公用房建设管理的概念	(107)
二、机关办公用房建设管理的组织体制和管理模式	(108)
三、机关办公用房建设管理的特点	(110)
四、机关办公用房建设管理的程序及内容	(110)
五、机关办公用房建设项目管理实务	(112)
六、机关办公用房建设工程合同管理	(123)
第五节 机关公务员住房货币补贴制度及管理实务	(125)
一、上海市机关公务员住房货币补贴制度的主要内容	(126)
二、上海市机关公务员住房货币补贴制度的实施程序	(128)

第六章 机关公务用车管理	(131)
第一节 概述	(131)
一、机关公务用车	(131)
二、车辆管理和机关公务用车管理	(132)
三、机关公务用车管理的特点和原则	(132)
四、机关公务用车管理的意义	(134)
五、机关公务用车管理的主要内容	(135)
六、机关公务用车管理的一般要求	(136)
第二节 机关公务车辆的编制管理	(137)
一、车辆编制管理的范围	(137)
二、车辆编制管理的依据和标准	(137)
三、车辆编制管理的办法和程序	(138)
四、机关公务车辆的新增和更新	(140)
第三节 机关公务车辆的资产管理	(142)
一、车辆资产的入账	(142)
二、车辆的调配	(142)
三、车辆的处置	(142)
第四节 机关公务车辆的使用管理	(143)
一、机关公务车辆的归口管理	(144)
二、机关公务车辆的日常使用管理	(144)
三、机关驾驶员的管理	(148)
第七章 机关会务和接待管理	(152)
第一节 机关会务管理概述	(152)
一、会议	(152)
二、会务工作和会务服务	(153)
三、机关会务管理的内容	(154)
四、机关会务管理的特点	(155)
五、机关会务管理的原则	(157)
第二节 机关会务管理实务	(159)
一、会务管理的一般程序	(159)

6 目 录

二、机关各类会议服务的管理规范	(160)
第三节 机关接待管理概述	(167)
一、机关接待管理的含义、范围和对象	(167)
二、接待服务的方针与原则	(167)
三、接待服务的礼遇规格	(167)
第四节 机关接待工作实务	(168)
一、接待计划	(168)
二、迎送陪同	(170)
三、接待宴请	(173)
第五节 机关政务礼仪	(175)
一、仪表仪容	(175)
二、电话礼仪	(176)
三、用语礼仪	(177)
四、介绍的礼仪	(179)
五、握手的礼仪	(180)
六、赠花摆花的礼仪	(181)
七、观摩活动的礼仪	(182)
八、悬挂国旗的礼仪	(182)
 第八章 机关安全保卫	(185)
第一节 概述	(185)
一、机关安全保卫的概念和特点	(185)
二、机关安全保卫工作的主要内容	(186)
三、机关安全保卫工作的职责和要求	(188)
第二节 重点要害部位安全保卫工作	(192)
一、重点要害部位安全保卫工作的主要内容	(192)
二、重点要害部位安全保卫工作的方法	(194)
第三节 机关内部治安秩序维护	(196)
一、内部治安秩序维护的主要内容	(196)
二、内部治安秩序维护的方法	(197)
第四节 机关消防工作	(198)

一、机关消防工作的主要内容	(198)
二、机关消防工作的方法	(199)
第五节 机关证件管理	(200)
一、机关证件管理的主要内容	(201)
二、机关证件管理的方法	(202)
第六节 机关应急突发事件处置	(204)
一、应急突发事件处置的主要内容	(204)
二、应急突发事件处置方法	(205)
 第九章 机关服务工作质量管理	(209)
第一节 概述	(209)
一、服务工作质量管理的概念	(209)
二、服务工作质量管理的主要内容	(211)
三、服务工作质量管理的职责	(213)
四、服务工作质量管理的要求	(213)
第二节 机关食堂餐饮工作质量管理	(215)
一、食堂餐饮工作质量管理的主要内容	(216)
二、食堂餐饮工作质量管理方法	(217)
第三节 机关卫生防疫工作质量管理	(219)
一、卫生防疫工作质量管理的主要内容	(219)
二、卫生防疫工作质量管理方法	(220)
第四节 机关绿化美化工作质量管理	(221)
一、绿化美化工作质量管理的主要内容	(222)
二、绿化美化工作质量管理方法	(223)
第五节 机关环境保护工作质量管理	(224)
一、环境保护工作质量管理的主要内容	(224)
二、环境保护工作质量管理方法	(225)
 第十章 机关事务人力资源管理	(229)
第一节 概述	(229)
一、机关事务人力资源管理的概念	(229)

8 目 录

二、机关事务人力资源的类型	(230)
三、机关事务人力资源管理的内容	(231)
第二节 人力资源的战略规划	(231)
一、人力资源战略规划的含义	(231)
二、人力资源战略规划的制定	(232)
三、人力资源战略规划的实施与评价	(235)
第三节 机关事务管理人员的选拔	(236)
一、机关事务管理人员选拔的原则	(236)
二、机关事务管理人员选拔的途径和方法	(238)
三、机关事务管理人员的选拔程序	(241)
第四节 机关事务管理人员的培训	(244)
一、培训的特点和内容	(244)
二、培训的类型	(246)
三、培训的方式	(247)
四、培训的方法	(248)
五、培训的操作流程	(250)
第五节 机关事务管理人员的绩效评估	(253)
一、绩效评估的含义	(254)
二、绩效评估的程序	(254)
三、绩效评估的标准	(255)
四、绩效评估的方法	(257)
五、绩效评估中常见的误区	(260)
六、绩效评估结果的使用	(261)
七、目标管理在机关事务管理工作中的应用	(262)
 第十一章 机关事务的信息化管理	(267)
第一节 概述	(267)
一、机关事务信息化管理的基本概念	(268)
二、信息化管理在机关事务管理中的地位和作用	(268)
三、机关事务信息化管理的应用范围	(269)
第二节 信息化管理在机关事务管理中的实际应用	(269)

一、机关事务管理应用软件的开发应用	(269)
二、网络平台的建立和运行	(271)
三、信息化管理软件的开发实务	(273)
第三节 机关事务信息化管理系统的维护保障	(274)
一、机关事务信息化管理系统维护保障的主要内容	(274)
二、机关事务信息化管理系统维护保障的方法	(276)
第四节 机关事务信息化的安全管理	(277)
一、机关事务信息化安全管理的主要内容	(277)
二、机关事务信息化安全管理的方法	(280)
主要参考文献	(288)
编后记	(289)

第一章 绪 论

机关事务管理工作是政府工作的重要组成部分。长期以来,我国各级政府在机关事务管理工作中积累了丰富的实践经验,但系统的工作实务规范尚比较缺乏。当前,随着机关事务管理科学化、保障法制化、服务社会化的不断推进,机关事务管理工作专业化、规范化、法制化的重要性已日益凸现。为进一步加强行政能力建设,不断提高机关事务管理工作水平,更好地培养机关事务管理的专门人才,有必要对机关事务管理工作实务进行理论总结,形成较为系统的操作规范。本书是为开展上海市机关事务管理职业资格考试而编写的系列教材之一,以上海市机关事务管理工作的实际情况为基本依据,参考全国各地的相关情况,对机关事务管理工作实务进行介绍和阐述。

第一节 机关事务管理工作实务概述

一、机关事务管理工作实务的概念

“实务”一词,按字面的解释,“实”是“实际”,“务”是“事情”,合在一起可解释为“实际的事情(务)”。机关事务管理工作实务,顾名思义,就是机关事务管理工作实际要做的事情。但作为一门课程,可以定义为,机关事务管理工作实务是关于机关事务管理工作的实际操作规范。

二、机关事务管理工作实务的特点

机关事务管理工作实务作为一门课程,具有以下特点:

实践性。机关事务管理工作实务源于机关事务管理工作的实践,并与机关事务管理工作实践的现状和发展紧密相联系。它既是机关事务管理工作实践经验的总结和提炼,又必然随着机关事务管理工作实践的发展变化而变化。同时,其重要作用又在于能够更好地指导机关事务管理工作实践。

操作性。这是机关事务管理工作实务这门课程最突出的特点。设置这门

课程的目的,是指导学习者弄明白机关事务管理工作“做什么”和“怎样做”,对机关事务管理的基本业务和工作范围有一定的了解和认识,以初步掌握机关事务管理工作的实际操作本领。因此,本书侧重于对机关事务管理工作各项业务具体操作方法和办事规范的介绍和诠释。

规范性。机关事务管理工作实务虽具有较强的实践性和操作性,但又不是实际工作方法的简单记叙,而是一部系统的工作规范。长期以来,机关事务管理工作习惯于凭经验办事,许多工作的办事规则、程序、依据、惯例往往存在于业务部门的会议纪要中或“老法师”们的工作笔记本里。机关事务管理工作实务作为一门课程,则将这些“纪要”和“笔记本”中的办事规则和经验加以梳理、提炼,使之成为具有普遍指导意义的工作规范。

三、机关事务管理工作实务的内容及其基本依据

由于机关事务管理工作在机关工作中处于辅助和保障的地位,因此,相对于政务工作,事务管理工作往往具有较多的不确定性。同时,各地区、各部门因行政体制或经济发展水平的不同,机关事务管理工作的内容也往往大相径庭,呈现很大差别。本书在内容选定上,一是以现阶段机关事务管理工作的基本职能为主要依据,即将大部分机关事务管理机构均具有的主要职能作为实务的范围,而对不具有共性的职能,或虽属规定职能但缺乏成熟的实务规范的,则适当简写或忽略。二是以上海市机关事务管理部门在履行机关事务管理职能时形成的工作规范为基本依据。根据上述原则,本书确定的机关事务管理工作实务的内容主要包括:机关财务管理、政府采购实务、机关国有资产管理、机关房地产管理、机关公务用车管理、机关会务和接待管理、机关环境和服务质量管理、机关安全保卫、机关事务人力资源管理、机关事务工作的信息化管理等。需要说明的是,这些内容没有囊括机关事务管理的所有职能,而只是覆盖了当前机关事务管理工作最普遍的职能。有的职能虽很重要,如机关事务工作的宏观管理,但由于其实务目前仍处于不断的探索、完善中,缺乏确定性和系统性,故暂没有包括到本书的内容中。有的职能不具有普遍性,如首脑机关的人防设施管理,也没有收入本书内容。留待实践发展后,再加以总结和充实。本书具体内容及框架结构如图 1-1: