

叶黔达◎主编

BANGONGSHI GONGZUO SHIWU GUIFAN SHOUC

# 办公室工作实务 规范手册

- ◎全新视角剖析办公室工作内涵
- ◎系统简约阐释办公室工作规范
- ◎操作层面介绍办公室工作流程
- ◎立竿见影提高办公室工作效能



四川出版集团 四川人民出版社

■四川省秘书学会庆祝新中国成立60周年献礼丛书之一

四川省秘书学会组织编写

# 办公室工作实务 规范手册

**BANGONGSHI GONGZUO SHIWU GUIFAN SHOUCE**

主 编：叶黔达

副主编：王爱平 向 洵 邓云杰  
李星奎 赵德强

四川出版集团 四川人民出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

办公室工作实务规范手册/叶黔达主编. —成都:  
四川人民出版社, 2010. 6  
ISBN 978-7-220-08122-4

I. ①办… II. ①叶… 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 (2010) 第 111143 号

BANGONGSHI GONGZUO SHIWU GUIFAN SHOUCE

**办公室工作实务规范手册**

叶黔达 主编

责任编辑	王定宇
装帧设计	戴雨虹
责任校对	徐英
责任印制	丁青 李进
出版发行	四川出版集团 (成都槐树街2号)
网 址	四川人民出版社
	<a href="http://www.scpph.com">http://www.scpph.com</a>
	<a href="http://www.booksss.com.cn">http://www.booksss.com.cn</a>
	E-mail: <a href="mailto:scrmcbsf@mail.sc.cninfo.net">scrmcbsf@mail.sc.cninfo.net</a>
发行部业务电话	(028) 86259459 86259455
防盗版举报电话	(028) 86259524
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	成都市书林印刷厂
成品尺寸	185mm×260mm
印 张	30.5
字 数	649千字
版 次	2010年6月第1版
印 次	2010年6月第1次印刷
书 号	ISBN 978-7-220-08122-4
定 价	55.00元

■ 版权所有·侵权必究

本书若出现印装质量问题, 请与我社发行部联系调换  
电话: (028) 86259624

# 《办公室工作实务规范手册》编委会

(排名不分先后)

- 叶黔达** (全书总主编、《导言 努力做好新时期的办公室工作》编写者、《第二部分 机关常用公文撰写规范》和《第七部分 协调与公共关系工作规范》主编)  
中共四川省委党校(四川行政学院)领导干部考试与培训中心首席顾问、教授、四川省行政学院原秘书长、副厅级,四川省秘书学会会长兼公文研究专业委员会主任
- 赵德强** (全书副主编、《第一部分 公文处理工作规范》主编)  
中共成都市委办公厅秘书处处长、副教授、四川省秘书学会常务理事、公文研究专业委员会委员
- 李翔** (《第一部分 公文处理工作规范》副主编)  
中共成都市青白江区委办公室副主任、机要局局长、青白江区保密局局长
- 黄海琦** (《第一部分 公文处理工作规范》副主编)  
中共彭州市委副秘书长、市委办公室副主任
- 熊烈健** (《第一部分 公文处理工作规范》副主编)  
中共双流县委办公室副主任
- 杨戎** (《第一部分 公文处理工作规范》顾问)  
四川大学公共管理学院教授,四川省秘书学会常务理事、学术委员会及公文研究专业委员会副主任
- 李星奎** (全书副主编、《第三部分 政务信息工作规范》和《第四部分 调查研究工作规范》主编)  
四川师范大学文学院教授,四川省秘书学会常务理事、秘书教育专业委员会副主任
- 吴坤湖** (《第三部分 政务信息工作规范》和《第四部分 调查研究工作规范》副主编)  
四川农业大学语言学院教师
- 赵艳林** (《第三部分 政务信息工作规范》和《第四部分 调查研究工作规范》副主编)  
四川师范大学文学院讲师
- 何逢宽** (《第五部分 目标管理和督查工作规范》主编)  
中共广元市委督查室目标科科长,四川省秘书学会常务理事
- 杨军** (《第六部分 会务工作规范》主编)  
中共成都市委办公厅秘书处副处长,四川省秘书学会理事
- 贾定邦** (《第六部分 会务工作规范》副主编)  
中共成都市青羊区委办公室副主任、目督办主任
- 王洪** (《第六部分 会务工作规范》副主编)  
中共成都市金牛区委办公室副主任
- 邓泉农** (《第六部分 会务工作规范》副主编)  
中共成都市委办公厅秘书处调研员、文印中心主任
- 赵仕荣** (《第八部分 人大建议、政协提案办理工作规范》主编)  
四川省人事厅副巡视员、办公室主任,四川省秘书学会常务理事
- 丁胜** (《第八部分 人大建议、政协提案办理工作规范》副主编)  
四川省人事厅办公室副主任
- 陈斌** (《第九部分 政务接待工作规范》主编)  
成都市接待办接待三处处长

- 唐承锋**（《第九部分 政务接待工作规范》副主编）  
成都市接待办综合处副处长
- 向 洵**（全书副主编、《第十部分 机要保密工作规范》和《第十五部分 办公自动化工作规范》主编）  
中国工程物理研究院综合计划部副部长，四川省秘书学会常务理事、公文研究委员会副主任
- 刘亚利**（《第十部分 机要保密工作规范》和《第十五部分 办公自动化工作规范》副主编）  
中国工程物理研究院办公室高级工程师
- 李灵雪**（《第十部分 机要保密工作规范》和《第十五部分 办公自动化工作规范》副主编）  
中国工程物理研究院机关电子政务服务中心主任、工程师
- 刘晓博**（《第十一部分 办公室应急处理工作规范》主编）  
成都市青羊区政府办公室主任、区政府应急管理办公室主任
- 周 平**（《第十一部分 办公室应急处理工作规范》主编）  
成都市青羊区政府应急管理办公室副主任
- 蔡达林**（《第十二部分 领导政务服务工作规范》主编）  
中共成都市成华区委办公室主任
- 邱长宝**（《第十二部分 领导政务服务工作规范》副主编）  
中共成都市成华区委办公室副主任
- 毛 军**（《第十二部分 领导政务服务工作规范》副主编）  
中共成都市成华区委办公室副主任、区委政研室副主任
- 王爱平**（全书副主编、《第十三部分 办公室日常事务工作规范》和《第十六部分 办公室内部管理规范》主编）  
中共四川省委党校（四川行政学院）校（院）委、纪委书记，四川省秘书学会副会长兼秘书长、党校（行政院校）办公室工作专业委员会副主任
- 任春艳**（《第十三部分 办公室日常事务工作规范》和《第十六部分 办公室内部管理规范》副主编）  
中共四川省委党校（四川行政学院）办公室副主任，四川省秘书学会常务理事、副秘书长、学术委员会委员
- 方秋生**（《第十四部分 办公室档案管理工作规范》主编）  
四川省档案学校校长、高级工程师，四川省秘书学会常务理事、秘书教育专业委员会委员
- 唐明瑶**（《第十四部分 办公室档案管理工作规范》副主编）  
四川省档案学校高级讲师
- 童以鸿**（《第十四部分 办公室档案管理工作规范》副主编）  
四川省档案学校高级讲师
- 邓云杰**（全书副主编、《第十七部分 办公室工作有关文件目录索引》主编）  
中共四川省委党校（四川行政学院）原秘书长（正厅级），四川省秘书学会副会长兼党校（行政院校）办公室工作专业委员会主任

## 《办公室工作实务规范手册》编写人员

（见各部分文首）

# 序 一

李洪仁



由省秘书学会组织编写的《办公室工作实务规范手册》（以下简称《手册》），历时三年多，数易其稿，终于问世了！这是秘书战线同志们为新中国成立60周年和改革开放30周年献的一份厚礼！我作为在省政府办公厅工作多年的老同志，甚为高兴。谨表诚挚祝贺！并向组织、参与编写工作的同志们表示衷心感谢！

《手册》的出版发行，是广大实际工作者和专家学者集体智慧的结晶。作者们坚持正确的政治取向，依法遵规，言之有据。他们本着理论够用，实际好用，让人看得懂、用得上，既可言传，又可操作的原则，读后可收到立竿见影之效。《手册》内容务实而富创意，既是实践经验的总结、提炼，又能指导实践，推动发展、创新。全书包括“导言”在内共17个部分，结构严谨，语言朴实流畅，特别是主体采用表格式、程序式表述方法，更是条理清楚、一目了然。全书较详细地阐释了办公室各项工作的具体内容、要求和操作程序，读后可全面了解办公室工作的运作规范，是一部不可多得的教科书、工具书。不仅适用于各级党政机关，其他企事业单位（包括民营机构、合资企业）皆可借鉴。可以说，本书的出版发行，对于提高办公室工作人员的政治业务素质，推进各级各类机关办公室工作的制度化、规范化、科学化，提升办公室工作的质量和效率，确保各级各类机关单位高效有序运转，进而推进经济社会事业加快发展，科学发展，又好又快发展，建设西部经济发展高地都具有十分重要的意义。

办公室是一个地方或单位联系上下、沟通左右的运转枢纽和综合办事机构。古今中外均有之，称谓有所不同，工作内容大同小异。它是一个地方或单位的门面、窗口，“上管天文地理，下管鸡毛蒜皮”，俗称“参谋部”或“不管部”，地位十分重要。办公室人员素质的优劣，工作质效的高低，将直接影响那个地区、部门、单位工作的正常运转、形象和声誉，关系非常重大。

新时期、新阶段，办公室工作面临许多新情况、新问题、新挑战、新机遇。服务要求更高了，工作环境更为多变，办公设施更为先进，人员变动更为频繁，思想观念不断更新，做好办公室工作更加艰巨光荣。如何做好办公室工作，《手册》中已有不少论述。我认为关键在人，关键在领导，关键的关键是建设好领导班子，特别是选配好“兵头将尾”



的主任或秘书长。有了团结战斗的好班子和善于组织协调的领军人，就一定能带出一支能文能武、能打硬仗的好队伍。有了这样的团队，他们就一定能政治坚定，紧贴中心，践行宗旨，服务用心，廉洁勤政，以诚待人，务实高效，开拓创新，科学发展，与时俱进。不管政务内务、文会事务、大事小事、急难险情，他们都会安排得井井有条，处理得高效有序。他们就一定能在办公室这个不大不小的舞台上导演出一幕幕让人赏心悦目的精彩节目，谱写出一篇篇感人肺腑的精彩文章。让领导满意、部门满意、基层满意，归根结底让人民满意！

黔达等老朋友有嘱，写下这些文字，是为序，共勉之。

2009年11月于成都

（编者注：李洪仁同志曾任四川省人民政府秘书长、办公厅主任、党组书记；2006年1月当选为省人大常委会副主任，是四川省秘书学会名誉会长。）

## 序 二

# 为办公室工作规范化所作的奉献

傅西政



办公室是领导机关的综合办事部门，办公室工作是为领导和领导工作服务的参谋助手工作。它的职能作用发挥的大和小、好与坏，日常工作运转是否求真务实、优质高效，是否准确、及时、安全、合乎程序，简言之，是否规范、严谨、科学，直接关系到领导工作的进展、质量和水平，极大地影响领导机关的形象。重视、加强办公室工作，历来是一切领导者工作的题中应有之义，也是广大秘书工作人员做好办公室工作义不容辞的职责。

做好办公室工作，尤其是做好新时期办公室工作，从质量上有多方面的、高标准的要求，比如，为领导科学决策，适时提供与决策对路的信息；求真务实，协助领导搞好督促检查；善于沟通协调，协助领导处理好方方面面的矛盾问题；优质高效办文、办事、办会，推动办公室日常工作有序运转，积极发挥好参谋助手作用等等。但做好上述工作最基本、最基础、最起码的要求，是首先要保证把工作做得很规范、有程序。

据我这些年接触的情况，全国各地办公室工作成绩很大，确实成了领导工作的参谋助手。但是也不必讳言，“工作不规范”的问题仍普遍存在。造成不规范的主要原因，在于一些办公室领导因为工作忙而对上级主管部门所制定的办公室工作规范、准则、办法等学习不积极、不认真、不深入，致使一些办公室人员对这些应知应会的准则、规范和方法不明白、不熟悉、不会操作，也在于缺少系统解读办公室工作规范的好教材。

四川省秘书学会会长、四川省委党校、行政学院教授叶黔达通过三年多筹划，采用专家和办公室人员相结合方法，组织编写了《办公室工作实务规范手册》。该书别开生面，体例创新，立足实务、重在规范、解读够用、实际好用，并化解、演绎成表格式、程序式的写作样式，以利于帮助读者了解掌握“工作规范”要义，学了会用、学以致用，真正能起到立竿见影的效果。

综观全书有以下几个显著特点：一是重点突出，主要讲述办公室工作规范；二是立足实务，结合工作实际讲规范，不空洞说教；三是写作方式新颖，以表格式、程序式写作方法对工作规范和程序进行分析解读，便于理解掌握；四是论释准确，解读简明，便于操作；五是贴近实际，学以致用，一学就会，立竿见影。基于这些优点，该书既适用于各级各类党政机关办公部门，又适合企事业办公部门。





多年来，叶黔达教授既热心于秘书学会公益事业，又致力于党政公文学教学与研究。他为人谦和，从容淡定，治学严谨，思维创新。他撰写的论著很见功底，水平较高；他主编的这部新书，既是众多同仁经验、学识的良好显示，也是他和四川秘书学会为实现办公室工作规范化、制度化、科学化所作出的一本贡献。

特赞颂并致贺，是为序。

2009年11月10日

（编者注：傅西路同志系中共中央办公厅秘书局《秘书工作》原主编、享受国务院特殊津贴教授，现任北京现代秘书科学技术研究中心主任。）

## 前 言



多年来，中央一再强调要“努力建设行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的”行政机关，强调要“提高效能”、“执行顺畅”。而要加强机关效能建设，必须实现“三化”（制度化、规范化、科学化）。在长期的办公室工作和秘书教学、科研中，我们深感“三化”对提高办公室工作效率和质量的重要性，充分认识到办公室工作“三化”是实现机关管理“三化”、加强机关效能建设的前提和基础。为了有助于办公室人员更加规范地搞好综合服务，有效提高辅政能力，四川省秘书学会组织编写了这本《办公室工作实务规范手册》。本书也是“四川省秘书学会庆祝新中国成立60周年献礼丛书”之一。

本书有以下特点：

一是内容务实全面。本着理论适用、实际有用的编写原则，本书不过多在名词概念、理论研究上下工夫，而是着力于比较详尽全面地介绍机关办公室涉及的办文、办事、办会方方面面的工作规范、规律、方法。

二是操作性强。着重讲办公室每项工作、每件具体事务该做什么、怎么做，按什么标准、程序操作，还提供了不少范文范例，可以说不少内容完全可以按规范“依样画葫芦”，收到立竿见影之效。

三是普适性强。本书着重针对党政群机关办公室工作而写，但对企事业单位办公室人员也极为有用，机关单位其他管理人员也值得一读。甚至于对有志于从事机关工作例如报考公务员的考生，都颇具参考价值。而对办公室系列培训班学员和秘书类专业学生而言，则是一本极为实用的教材了。

四是力求出新。第一，内容有创新，本书不少条目工作规范，都与时俱进，既遵循中央和各部门法律法规和规范性文件的新规定，又紧密结合新世纪新阶段机关工作实际，颇具新意。第二，编写体例新。本书大部分内容采用表格式、流程式形式编写，言简意赅，一目了然，使人一看就懂得该怎么做才符合规范、才做得好。

五是编写严谨。本书从创意至今已逾四年，组织编写历时一年有余。编写人员绝大多数是多年从事办公室工作的行家里手，其中不乏学者型官员，少数是从事秘书学教学科研的专家学者。其间召开了六次编写会，还到一部分机关现场调研办公室工作，反复斟酌，



数易其稿。部分内容还请相关职能部门领导和专家作了审改。还有不少同志对本书编写提出了宝贵意见，提供了珍贵资料。可以说本书凝聚着众多专家学者、实际工作者和有关领导的心血。我们还有幸请到长期担任秘书部门领导的四川省人大常委会原副主任、四川省秘书学会名誉会长李洪仁同志，为秘书学研究贡献卓越的中共中央办公厅秘书局享受国务院特殊津贴教授傅西路同志为本书作序，这对我们编好本书是极大的鼓舞和鞭策。

我们相信，对广大秘书工作者和关涉办公室工作的朋友们而言，本书将会开卷有益。尽管我们力求精益求精，但因为我们的水平和视野所限，谬误难免。恳请大家批评指正。

**编 者**

2009年12月



# 目 录

CONTENTS

导言 努力做好新时期的办公室工作 .....	( 1 )
第一部分 公文处理工作规范 .....	( 7 )
一、公文的特点和公文处理的任务、特点、原则、要求及行文制度 .....	( 7 )
二、收文办理 .....	( 12 )
三、发文办理 .....	( 24 )
四、电子公文网上交换管理 .....	( 31 )
五、密级文件的管理 .....	( 35 )
第二部分 机关常用公文撰写规范 .....	( 37 )
一、公文的基本结构 .....	( 37 )
二、命令（令）的撰写 .....	( 38 )
三、议案的撰写 .....	( 41 )
四、决议的撰写 .....	( 43 )
五、决定的撰写 .....	( 45 )
六、指示的撰写 .....	( 48 )
七、公告的撰写 .....	( 49 )
八、通告的撰写 .....	( 50 )
九、公报的撰写 .....	( 51 )
十、通知的撰写 .....	( 53 )
十一、通报的撰写 .....	( 57 )
十二、报告的撰写 .....	( 59 )
十三、请示的撰写 .....	( 62 )
十四、批复的撰写 .....	( 64 )
十五、函的撰写 .....	( 65 )
十六、会议纪要的撰写 .....	( 68 )
十七、意见的撰写 .....	( 71 )



十八、条例的撰写	( 73 )
十九、规定的撰写	( 75 )
二十、部分公文正文本文面格式规范	( 76 )
<b>第三部分 政务信息工作规范</b>	( 91 )
一、政务信息的搜集和整理	( 92 )
二、政务信息的编写	( 93 )
三、政务信息的传递和报送	( 97 )
四、政务信息的存储	( 98 )
五、政务信息的开发利用和反馈	( 99 )
六、政务信息的公开与审核	(100)
七、政务信息工作的督查和考核	(101)
<b>第四部分 调查研究工作规范</b>	(108)
一、调研工作的准备阶段	(108)
二、调研工作的实施阶段	(110)
三、完成阶段：撰写调研报告	(114)
四、运用阶段	(118)
五、开展调研工作的注意事项	(118)
<b>第五部分 目标管理和督查工作规范</b>	(120)
一、目标管理简介	(120)
二、目标管理的特点、作用和原则	(121)
三、目标的制定与展开	(123)
四、目标的实施	(127)
五、目标的考评	(131)
六、机关行政效能建设和绩效考核	(134)
七、督查工作概述	(158)
八、决策督查和专项查办	(162)
九、督查工作的方式方法	(166)
<b>第六部分 会务工作规范</b>	(169)
一、会前准备工作	(170)
二、会议召开期间工作	(179)
三、会后工作	(180)
四、常见会议会务工作	(181)
<b>第七部分 协调与公共关系工作规范</b>	(188)
一、办公室协调工作的特点和原则	(188)
二、办公室协调工作对象和主要内容	(190)

三、办公室协调工作程序和方式方法 .....	(192)
四、办公室协调工作要求和技巧 .....	(196)
五、开展政务公共关系的意义与作用 .....	(205)
六、政务公共关系的特点与原则 .....	(206)
七、开展政务公共关系的途径 .....	(208)
八、办公室在开展政务公共关系中应该着重抓好的工作 .....	(210)
九、做好人民群众来信来访工作 .....	(220)
<b>第八部分 人大建议、政协提案办理工作规范 .....</b>	<b>(239)</b>
一、建议、提案交办 .....	(240)
二、建议、提案承办 .....	(241)
三、办结后续工作 .....	(244)
四、其他办理规范 .....	(252)
<b>第九部分 政务接待工作规范 .....</b>	<b>(254)</b>
一、政务接待基本程序 .....	(255)
二、政务接待服务礼仪 .....	(266)
三、政务接待活动常用位次安排 .....	(271)
四、外事接待活动基本流程 .....	(283)
五、政务接待常见案例文本 .....	(302)
<b>第十部分 机要保密工作规范 .....</b>	<b>(306)</b>
一、文件保密工作规范 .....	(306)
二、涉密信息存储介质管理 .....	(308)
三、涉密会议管理 .....	(311)
四、对外业务交流和宣传报道文稿的保密管理 .....	(312)
五、涉密音像制品的保密管理 .....	(313)
六、涉密工作工勤人员的保密管理 .....	(314)
七、机要传输、通信及办公自动化保密管理 .....	(315)
八、公众信息用户入网的保密管理 .....	(318)
九、接待工作的保密管理 .....	(321)
<b>第十一部分 办公室应急处理工作规范 .....</b>	<b>(323)</b>
一、应急处理工作概述 .....	(323)
二、办公室应急处理工作 .....	(326)
三、突发事件预防和前置准备中的办公室工作 .....	(329)
四、突发事件的报告 .....	(332)
五、突发事件现场处置中的办公室工作 .....	(333)
六、突发事件处理后事件调查中的办公室工作 .....	(334)



七、媒体网络应对与处突信息宣传工作	(336)
<b>第十二部分 领导政务服务工作规范</b>	<b>(343)</b>
一、领导会议服务工作	(344)
二、领导调查研究活动服务工作	(349)
三、领导参加有关活动服务工作	(353)
四、领导文稿服务工作	(358)
五、领导出差服务工作	(362)
六、领导公文处理服务工作	(365)
七、领导处理突发事件服务工作	(366)
<b>第十三部分 办公室日常事务工作规范</b>	<b>(368)</b>
一、办公室电话工作规范	(368)
二、邮件信函处理规范	(370)
三、印章管理规范	(371)
四、办公室值班、接待工作规范	(376)
五、大事记编写规范	(378)
六、办公室后勤工作规范	(382)
<b>第十四部分 办公室档案管理工作规范</b>	<b>(385)</b>
一、办公室档案管理工作概述	(385)
二、档案收集与鉴定	(386)
三、档案整理	(390)
四、档案保管	(395)
五、档案检索	(398)
六、档案开发利用	(401)
七、人事、会计、照片档案管理	(402)
八、电子档案管理	(409)
九、档案工作规范化管理	(414)
<b>第十五部分 办公自动化工作规范</b>	<b>(422)</b>
一、概述	(422)
二、公文处理	(424)
三、系统常用功能说明	(427)
四、办公室综合业务分析	(427)
五、办公自动化系统的管理与维护	(429)
六、办公自动化系统实例	(430)
<b>第十六部分 办公室内部管理规范</b>	<b>(446)</b>
一、办公室机构设置	(446)

二、办公室机构的领导与管理 .....	(447)
三、办公室人员管理 .....	(448)
<b>第十七部分 办公室工作有关文件目录索引 .....</b>	<b>(456)</b>
一、综合 .....	(456)
二、公文写作及公文处理工作 .....	(458)
三、政务信息及调查研究工作 .....	(460)
四、信访及督查工作 .....	(461)
五、会务工作 .....	(462)
六、人大建议、政协提案办理工作 .....	(463)
七、政务接待及后勤服务工作 .....	(464)
八、机要保密工作 .....	(465)
九、应急处理工作 .....	(469)
十、档案管理工作 .....	(470)
十一、办公自动化工作 .....	(472)
<b>后 记 .....</b>	<b>(474)</b>





# 导 言

## 努力做好新时期的办公室工作



编写人员：叶黔达 中共四川省委党校（四川行政学院）教授  
郑晓宜 成都大学档案馆馆长、工程师

进入新世纪新阶段，我国发展呈现一系列新的阶段性特征。面对“改革发展际遇期”和“矛盾凸现期”的新形势，党政机关乃至企事业单位的办公室工作，都面临着新的环境，面临着许多新的挑战与机遇。一是服务对象要求更高。无论是革命化、年轻化、知识化和专业化的领导干部，还是文化水平、认知水平不断提高的广大群众，都对办公室的服务工作质量提出了更高的要求。二是工作环境更为复杂。当前我国经济、社会和政治发展，都处于建设小康社会、和谐社会、民主社会的关键时期，各种矛盾错综复杂。面对诸多新情况、新问题，办公室工作难度势必加大。三是办公工具更为先进。电子政务的实施，必将有利于提高办公室乃至整个管理工作的质量和效率。这对办公室工作而言，既是动力也是压力。四是工作观念不断更新。为了深入推进改革开放，党中央提出了进一步解放思想的号召。应该清醒地看到，30年来，不少办公室人员的工作理念，还停留在陈旧的、落后的“官本位”层次上。只有与时俱进，树立科学、民主、和谐、务实、廉洁的办事、办文、办会的现代的、先进的理念，才能适应形势发展变化的需要。五是人员变动更为频繁。随着公务员轮岗制度的推进和企事业单位人员的流动性增加，办公室人员的稳定周期变得越来越短。要尽快适应办公室工作需要，把握办公室工作规律，就对办公室人员提出了更为迫切的要求。

为了更加规范、优质、高效地搞好服务，我们就要努力探索、研究新形势下办公室工作的规律、思路和方法。这就要求我们的研究视角注重综合性：要分析形势对办公室工作的新要求，要把握办公室工作的普遍规律，要了解本行业、本系统办公室工作的同类属性，要熟知本单位办公室工作的特殊性。我们的研究方法要注重整体性，善于从领导视角、管理工作层次、社会视野、相邻职能部门角度、群众认识和看法等等方面，全面分析研究办公室工作。只有这样，才能科学地、理性地、全面地提升办公室工作质量和服务水平。