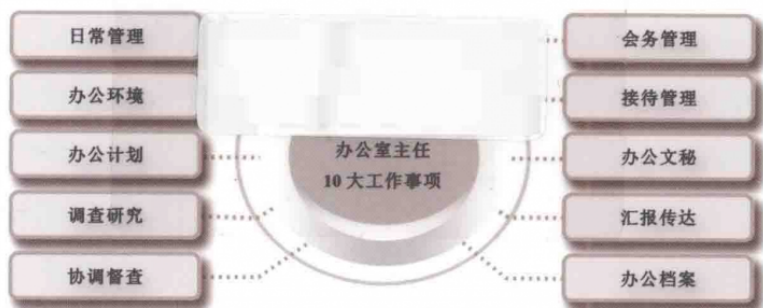


公务员工作手册系列丛书

办公室主任 工作手册

BANGONGSHI ZHUREN GONGZUO SHOUCHE

匡晓蕾 主编



 中国人事出版社

公务员工作手册系列丛书

《处长工作手册》

《科长工作手册》

《乡镇长工作手册》

● 《办公室主任工作手册》

日常管理 5项知识储备 5大事项必懂 32件事

办公环境 6项知识储备 3大事项必懂 21件事

办公计划 5项知识储备 3大事项必懂 19件事

调查研究 4项知识储备 2大事项必懂 14件事

协调督查 6项知识储备 4大事项必懂 24件事

会务管理 4项知识储备 3大事项必懂 22件事

接待管理 5项知识储备 3大事项必懂 16件事

办公文秘 6项知识储备 3大事项必懂 19件事

汇报传达 5项知识储备 4大事项必懂 24件事

办公档案 4项知识储备 4大事项必懂 23件事

策划编辑：韩银兰

宗秋景

责任编辑：李春雷

责任校对：祁娜

版式设计：张婷

封面设计：丁海涛

ISBN 978-7-5129-0639-6



9 787512 906396 >

定价：26.00元

公务员工作手册系列丛书

办公室主任工作手册

匡晓蕾 主编

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室主任工作手册 / 匡晓蕾主编. —北京: 中国人事出版社, 2013

(公务员工作手册系列丛书)

ISBN 978-7-5129-0639-6

I. ①办… II. ①匡… 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(2013)第 319889 号

中国人事出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

*

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

880 毫米 × 1230 毫米 32 开本 9.125 印张 216 千字

2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

定价: 26.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

“公务员工作手册系列”序

每一份责任都需要明确，每一个岗位都需要规范，每一份工作都需要一个手册。工作一定有方法，工作一定有技巧，工作一定有工具，工作一定有模板。“公务员工作手册系列丛书”向您提供公务员工作的方法、技巧、工具和模板。

有方法才能开展工作，有技巧才能提高效率，有工具才能保证效果，有模板才能有所参照。依方法工作，用技巧提高，用工具保障，照模板执行是“公务员工作手册系列丛书”的出发点。

“公务员工作手册系列丛书”主要从处长、科长、乡镇长、办公室主任展开，紧紧围绕其职责、角色和工作事项进行细化，并在具体工作事项的管理、执行、流程、技巧等方面展开，旨在为公务员工作提供系统的知识、科学的方法、实用的工具和规范的模板。同时，注重指导的系统化、简易化、模板化和参照化，从而使公务员养成良好的工作习惯。

本系列图书包括《处长工作手册》《科长工作手册》《乡镇长工作手册》和《办公室主任工作手册》，具备以下特色：

(1) 方法化。给出并细化了处长、科长、乡镇长、办公室主任的工作方法，并在方法的基础上提供了工作技巧。

(2) 模板化。给出并细化了处长、科长、乡镇长、办公室主任的工作模板，并在模板的基础上给出了工作工具。

(3) 规范化。规范了处长、科长、乡镇长、办公室主任的工作，

目 录

第 1 章 办公室主任定位	(1)
1.1 办公室主任必做的 10 大工作	(1)
1.2 办公室主任工作知识储备	(4)
第 2 章 办公室日常管理	(32)
2.1 办公室日常知识储备	(32)
2.2 值班考勤必懂 8 件事	(35)
2.3 电话管理必懂 4 件事	(41)
2.4 印信管理必懂 7 件事	(44)
2.5 用品设备必懂 8 件事	(52)
2.6 车辆使用必懂 5 件事	(62)
第 3 章 办公室工作环境	(69)
3.1 工作环境知识储备	(69)
3.2 办公环境设计必懂 7 件事	(73)
3.3 办公人文环境必懂 9 件事	(79)
3.4 办公环境检查必懂 5 件事	(86)
第 4 章 办公室工作计划	(90)
4.1 计划管理知识储备	(90)

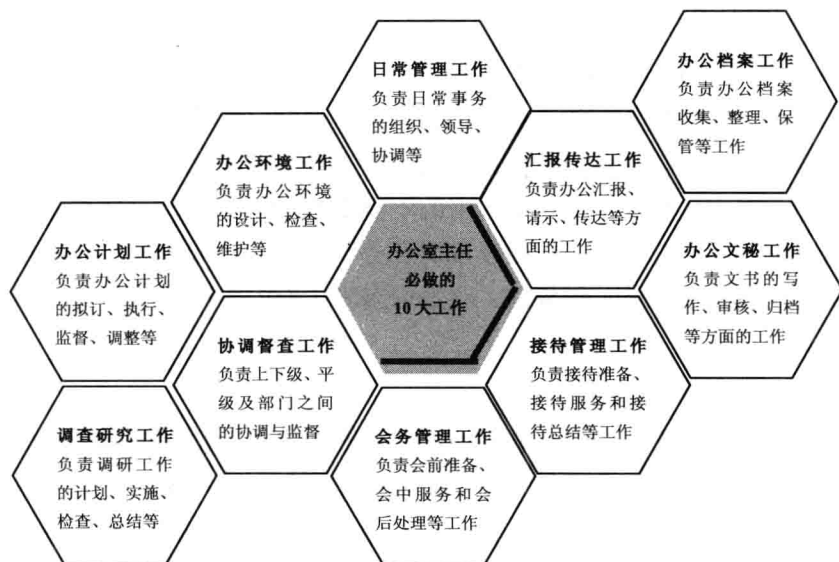
4.2 办公室工作计划必懂 5 件事	(94)
4.3 办公经费预算必懂 8 件事	(101)
4.4 计划执行检查必懂 6 件事	(107)
第 5 章 调查研究工作	(114)
5.1 办公调研知识储备	(114)
5.2 办公调研工作必懂 7 件事	(117)
5.3 办公参谋决策必懂 7 件事	(124)
第 6 章 协调督查工作	(132)
6.1 协调督查知识储备	(132)
6.2 办公沟通工作必懂 6 件事	(136)
6.3 办公协调工作必懂 6 件事	(139)
6.4 办公承办工作必懂 6 件事	(144)
6.5 办公检查工作必懂 6 件事	(147)
第 7 章 会务管理工作	(152)
7.1 办公会务知识储备	(152)
7.2 会前准备工作必懂 6 件事	(158)
7.3 会中服务工作必懂 9 件事	(168)
7.4 会后处理工作必懂 7 件事	(175)
第 8 章 接待管理工作	(180)
8.1 办公接待知识储备	(180)
8.2 接待准备工作必懂 6 件事	(183)
8.3 接待服务工作必懂 5 件事	(187)
8.4 接待规范必懂 5 件事	(191)

第9章 办公文秘工作	(196)
9.1 办公秘书知识储备	(196)
9.2 办公文书处理工作必懂6件事	(204)
9.3 文书文件归档工作必懂7件事	(220)
9.4 办公秘书管理工作必懂6件事	(228)
第10章 汇报传达工作	(234)
10.1 汇报工作知识准备	(234)
10.2 办公汇报工作必懂6件事	(238)
10.3 请示工作必懂6件事	(243)
10.4 传达工作必懂6件事	(247)
第11章 办公档案工作	(253)
11.1 办公档案工作知识	(253)
11.2 办公档案收集必懂6件事	(258)
11.3 办公档案整理必懂6件事	(262)
11.4 办公档案保管必懂5件事	(267)
11.5 办公档案服务必懂6件事	(276)

第1章 办公室主任定位

1.1 办公室主任必做的10大工作

办公室主任作为领导的“参谋员”、办公室的“管理员”、群众的“服务员”，其工作职责非常重要。其中，办公室主任必做的10大工作如下所示。



1.1.1 日常管理工作

办公室日常管理工作包括值班管理、车辆管理、印信管理、电话管理、办公用品管理等，日常管理的好坏涉及办公室后勤保障的到位与否，对于促进办公室各项工作有序、高效开展具有重要作用。办公室主任应以身作则，合理分配办公室日常管理工作，调动各方

人员同心协力配合办公室其他任务的快速开展。

1.1.2 办公环境工作

办公室作为员工的主要办公场所和来宾来访接待环境，其视觉环境、听觉环境、空气环境等直观地体现了单位的管理理念和企业形象是否具备先进性、高效性。办公室环境管理工作应优化人文环境和职能环境，从而达到整洁舒适、规范统一、安全无隐患的总目标。办公室环境应做到温度及湿度适宜、空气通风流通、空气新鲜、员工工作语言和言辞统一、单位座机和领导干部手机设置统一的彩铃等。

1.1.3 办公计划工作

办公计划是连接办公室现在和未来工作的一座桥梁，有效的工作计划主要有以下4个作用：一是能够为办公室未来的行动提供一幅路线图，从而减少未来工作中的不确定性和模糊性，二是有助于合理配置各项资源，三是通过说明任务和目标之间的关系，有助于提高工作效率和员工积极性，四是为未来工作的事中控制和事后控制提供标准。

1.1.4 调查研究工作

社会环境千变万化，单位的管理也面临着日益复杂的环境，提出新举措的机遇也是稍纵即逝。调查研究工作一般产生于调查者对调研情况的需求，缘于单位自身或外部情况的变化。办公室主任通过确定调查主题、设计调查方案、收集调查资料、整理与分析资料后，撰写出具有实用性、真实性、时效性、针对性、综合性、新颖性的调查报告，这对于单位的可持续发展具有重要意义。

1.1.5 协调监督工作

由于员工之间在心理、文化构造、社会实践、利益点等方面的差异性，必然在工作中会产生各式各样的矛盾，必然会在工作中表

现出不同的工作能力。另外由于各部门的队伍建设、工作职责、部门文化等方面的差异，也必然会使各部门在工作配合中产生不同的矛盾，这就需要办公室主任有针对性的做好协调监督工作，针对实际工作中存在的问题提出相应的解决措施和行动标准。

1.1.6 会务管理工作

会务管理工作，涉及单位为运营和各项管理工作而召开的各种会议的计划、审核、批准、组织和落实等，其工作目标是为了提高单位或办公室的总体决策能力和办事效率，是为了更好地协调管理工作中的各项矛盾和问题，是为了研究落实重大事项和寻求解决有关问题的措施，是为了预防和纠正工作中存在的问题，以保证单位或办公室各项工作的规范、高效、有序。

1.1.7 接待管理工作

办公室作为单位联系群众和客户的纽带，在接待工作中始终处于前沿阵地，做好接待工作，既是办公室的一项工作职责，也是一门工作艺术。办公室主任应积极协助主要领导及时处理重要来访接待，高度重视和认真办理上级领导交办和督办的重要接待事项，应注重接待工作中的礼仪、方式方法，应严格规范接待工作的各项工作流程和标准。

1.1.8 办公文秘工作

办公文秘工作的内容以单位运营保障为主，工作内容较多元化，其中比较基础的是文书写作、文件归档及文件传递等，办公文秘工作需要办公室相关人员熟练使用操作办公自动化设备，如计算机、传真机、复印机等，需要有良好的文字表达能力、听说能力、应变能力及团队合作精神。这就需要办公室主任对办公室文秘这一职位进行合理配置、指导、培训和考核等。

1.1.9 汇报传达工作

为领导服务、为部门服务、为单位服务等是办公室主任的主要

工作任务。领导在做决策时需有精准、凝练、全面的信息来支撑，而办公室作为掌握单位运转工作的“信息员”，作为为领导提供建议的“参谋员”，必须及时、准确地向领导汇报工作。另外，办公室主任作为办公室的领导，负责本办公室的人员、费用、资产等方面的管理工作。

1.1.10 办公档案工作

办公档案管理是办公室管理中的重要环节，办公室应做好办公档案的收集、整理、保管、服务等方面的工作，为档案管理的各项工作制定工作流程和工作标准。另外，由于档案的种类涉及销售、财务、行政等多个类型，还应根据档案的具体内容及密级程度设置借阅权限和保管期限等。

1.2 办公室主任工作知识储备

1.2.1 办公室主任工作内容

1. 办公室主任的工作职责

办公室主任作为机关综合办事机构的主要负责人，是一面充分反映单位形象的镜子，是一杆代表个人和单位形象的大旗，是一座连接在职职工、基层干部、基层职工群众和离退休干部的“连心桥”。办公室主任的基本职责包括承办、参谋、管理、协调和领导指挥5项。

(1) 承办职责

就办公室主任承担的角色来讲，他是掌握单位运转情况的“信息员”，是辅助领导决策的“参谋员”，是加强内外协调的“协调员”，是真心热忱奉献的“服务员”。办公室主任的承办职责，是对领导决定的事项、上级安排的工作、职责范围内的任务、有关部门协调的工作、干部群众反映的工作等进行组织和落实。

(2) 参谋职责

从一定意义上讲，办公室主任是领导的谋士，只有“谋”得客

观、正确、科学，领导的决策方向才能够正确。参谋职责是指办公室主任在辅助领导决策过程中应有的职能和应尽的责任。这就要求办公室主任做到以下几点：

- ◇ 在“勤学”上下功夫，要爱学习，肯学习，会学习。
- ◇ 在“观察”上做文章，要善于调研，精于观察。
- ◇ 在“深思”上寻突破，要认真梳理信息，精于分析问题，善于研究材料。
- ◇ 在“善谋”上求成效，要及时“进言”，善于提建议。

(3) 管理职责

管理职责是指办公室主任要对办公室内部的行政事务及相关业务进行科学管理，做好文书管理、事务管理、电子政务管理、政务信息管理等。

(4) 协调职责

协调职责是指办公室主任有责任联系内外关系，做好上下左右的沟通。从内容上看，有计划协调、人际关系协调、利益协调、政策协调等。从对象上看，包括本单位与上级单位、兄弟单位的协调，本单位各部门之间的协调、本部门内部员工之间的协调等。在协调职责中，办公室主任要做到以全局为重，善于集中智慧和力量，通过协调更好地推动单位各项事务的发展。

(5) 领导指挥职责

办公室主任对于其下属单位及下属员工有领导、指挥的责任，领导指挥是贯彻执行决策的最重要条件。要使办公室主任的领导指挥职责得到充分发挥，应完善办公室主任的领导指挥工作体制，明确工作机构，做到科学合理分工、理顺工作关系、解决越位和虚位的问题等，从而形成有机的领导工作系统。

2. 办公室主任的义务和权利

办公室主任的工作内容与其义务、权利是紧密相连的，办公室

主任的义务和权利如图 1-1 所示。

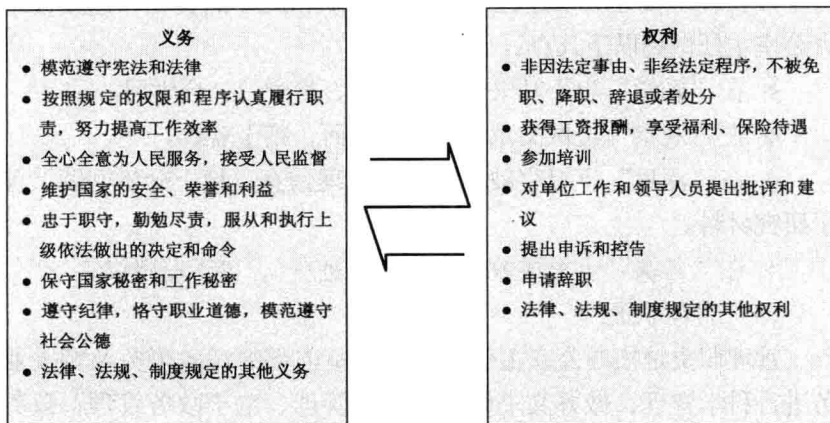


图 1-1 办公室主任的义务和权利

1.2.2 办公室主任工作原则

办公室主任在工作时应坚持以下 8 个原则。

1. 高位审视的原则

办公室是一个单位发号施令的部门，办公室主任的工作是最应讲规矩、讲章法的。如果办公室主任不能高位审视问题、没有大局观等，就无从掌握工作的原则和目的，必然会在工作中指挥失措、手忙脚乱。只有从整体把握所要解决问题的核心，协调处理好各类矛盾和问题，才能推动办公室各项工作的开展。

2. 不偏不倚的原则

坚持不偏不倚，最重要的是坚持公正公平的标准。工作中做的决定不仅合乎法律和政策，还要有利于大局的发展。另外，“公正”并不意味着搞绝对的平均主义，它是在法律政策的指引下，是为了推进工作对各方面情况的统筹兼顾，是局部利益服从大局利益、个体利益服从整体利益原则下的利益调节。

3. 准确高效的原则

办公室主任工作的准确性，相当程度地保证了整个工作系统的准确性。办公室主任工作的准确性，包括办文要准、办事要稳、情况要实、主意要慎。另外，办公室主任处理问题不及时会阻碍相关事件的开展，因此办公室主任应改变工作方法，实行办公自动化，利用电脑等现代技术办理公事。

4. 保密的原则

党政机关制发的文件都具有不同程度的秘密性，有些文件甚至涉及党和国家的重大决策，或涉及国家政治、经济、军事等核心机密。这就要求办公室主任在工作中采取措施保证文件、资料的安全，在文件或资料的包装、运转、拆封、知密范围和传达中制定安全措施，要求主任保证自己知密不泄密。

5. 协作配合的原则

办公室主任凭一己之力是无法完成整个办公室的所有工作的，要想推动各项工作的高效运作，就必然要求办公室每个员工之间、办公室与办公室之间的协作配合。没有协作配合，就无法发挥办公室的整体功用，将各项工作落到实处。这就要求办公室主任对各工作人员进行明确分工、建立部门责任制和岗位责任制，要求其发挥沟通协调能力，加强与其他办公室的沟通协作。

6. 情理贯通的原则

为了使各方利益达到均衡，使各种力量和谐发展，办公室主任要耐心细致地做大量的思想工作。这就要求主任必须在深入细致了解事实的基础上，以高度的敏锐性、灵活性和责任心，站在为人民群众服务、为领导分忧的角度，主动做好各项工作的沟通、协调工作，以理服人、以情感人，从而尽快使各项工作得到落实。

7. 密切联系群众的原则

办公室主任往往掌握着这样或那样的权力，这些权力是人民给

予的，所以在工作中决不能以权谋私、搞权钱交易。这就要求办公室主任做到以下三点：

◇ 为人民利益而工作，将“坚持群众利益高于一切”作为各项工作的出发点和归宿。

◇ 时刻倾听群众呼声，真实、准确、及时、全面地反映群众的实际情况。

◇ 集中群众智慧，协助领导采取多种方式扩大民主，集思广益。

8. 严密科学的原则

严密的原则要求办公室主任做到以下三点：一是对各项工作计划的拟订、工作部署必须严密，二是执行计划中组织管理必须严密，三是执行工作计划后的信息反馈必须严密。科学的原则要求办公室主任必须按照人类认识发展的规律，对其各项工作内容进行深入了解，摸索其运动的规律性，掌握各项工作的制约关系，用正确的政治立场指导实践。

1.2.3 办公室主任工作特点

细数办公室主任的工作任务，概括起来主要有三大项，一是参与政务，为领导决策服务，二是管理事务，为部门和基层服务，三是做好服务，为干部职工服务。办公室主任只有透彻地了解其工作的本质特点，才能更好地掌握其活动规律，才能做好这项工作。

办公室主任工作的特点主要有以下6个方面。

1. 政治性

办公室作为领导决策的总参谋部和咨询部，需要办公室主任贯彻执行党的路线、方针和政策，自觉遵守国家的法律法规，推行本组织的规章制度，需要其有前瞻思维、战略眼光、国际视野，在领导决策的酝酿、形成和实施的过程中提出具有建设性的意见，供领导参考。

办公室主任应准确、及时、全面地向领导传递决策所需要的各

种信息，主任在起草各种文件、向上级汇报工作、处理各种具体行政事务或是接待来信来访时，应体现党的路线、方针和政策，遵循国家的法律法规和单位的规章制度。

2. 辅助性

办公室主任的工作主要是围绕上级领导的工作来开展活动的，从而决定了办公室的基本职能是当好领导的助手和参谋，办公室主任在为领导出谋献策的同时，还应协助领导落实各项决策、及时做好各项决策的宣传、解释工作，处理决策实施过程中遇到的问题等。另外，办公室主任向领导建议处理问题的方案，必须经过领导批准或明确指示后才能执行。

3. 事务性

办公室是一个综合协调和办事机构，这就决定其工作要花费大量的时间，投入很多的精力。办公室主任的首要任务是管理好办公室的日常事务，保障办公室各项业务的正常、顺利开展。其中日常事务性的工作有办公室工作人员行为规范的制定、办公室环境管理工作、办公室工作计划、来宾的接待工作、办公室工作的考核评价机制的建立等。

4. 全面性

办公室主任的工作既有政务一面，又有事务一面，而且两者是与“服务”紧密结合在一起的，所承担的调查研究、综合协调、日常处理事务等工作，体现了参谋助手的作用，其“参政议政”职能又常常是通过办理事务的过程来体现的。另外，由于各办公室之间的业务是相互联系的，这就决定了办公室主任需对其他职能部门的事项给予关心与协调，所以说办公室主任是集多种角色于一身的，其工作具有全面性的特点。

5. 保密性

由于办公室主任是直接为领导的各项工作服务的，所以会对领