



YINHANG

Bangongshi Gongzuoshouce

银行办公室 工作手册

主编 杜迎伟 副主编 樊玉超



中国金融出版社

銀行辦公室工作手冊

主 編 杜迎偉
副主編 樊玉超



中國金融出版社

责任编辑:孔德蕴

责任校对:李俊英

责任印制:尹小平

图书在版编目(CIP)数据

银行办公室工作手册/杜迎伟主编. —北京:中国金融出版社, 2003. 8

ISBN 7-5049-3130-6

I. 银…

II. 杜…

III. 银行—办公室—工作—手册

IV. F832.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 064018 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

发行部:66024766 读者服务部:66070833 82672183

<http://www.chinafph.com>

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 保利达印务有限公司

尺寸 185 毫米 × 260 毫米

印张 20.75

字数 479 千

版次 2003 年 9 月第 1 版

印次 2003 年 9 月第 1 次印刷

印数 1-5090

定价 48.50 元

如出现印装错误本社负责调换

前 言

党的十六大报告指出，贯彻“三个代表”重要思想，关键在坚持与时俱进。与时俱进，就是党的全部理论和工作要体现时代性、把握规律性、富于创造性。十六大的这一重要论断，给人民银行办公室工作指明了前进的方向，同时也是对人民银行办公室工作提出的根本性要求。人民银行办公室是行党委和行内的综合办事机构，是上传下达的枢纽，是连接领导和基层的桥梁，是协调部门关系的纽带，是支撑各项工作正常运转的总调度，是展示本单位形象的窗口。它的工作职责是参与政务、处理事务、搞好服务（即“三务”），工作载体是办文、办会、办事（即“三办”），工作对象和性质是为领导服务、为机关服务、为基层和群众服务（即“三服务”），工作作用是参谋助手作用、协调综合作用、督促检查作用（即“三作用”）。在办公室的全部工作中，我们要按照十六大的要求，体现时代性、把握规律性、富于创造性。

（一）

体现时代性，是与时俱进的最鲜明的标志。办公室的每一项工作都必须体现其赖以产生的时代背景的基本特征，只有站在时代的高度，把握时代的脉搏，充满时代的气息，代表时代发展的趋势和方向，才能真正站在时代的前列进行工作。

首先，必须围绕发展这一执政兴国的第一要务开展工作。党的十六大报告强调指出，我们党要承担起推动中国社会进步的历史责任，就必须把发展作为执政兴国的第一要务，必须坚持以经济建设为中心，聚精会神搞建设，一心一意谋发展。人民银行作为中央银行，承担着宏观经济调控、实施货币政策的重要职责，担负着保持货币币值稳定并以此促进经济增长的重要任务。办公室作为领导的智囊团、参谋部，要为加快当地经济发展出谋献策。一是要认真学习党中央、国务院以及地方党委、政府和上级行关于经济工作的文件、指示，深刻领会精神实质，吃透“上头”；二是要深入基层，了解、熟悉下边经济建设情况，掌握群众在想什么、干什么、盼什么，吃透“下头”；三是要尽可能地了解外省市以及国外好的发展思路、典型经验和办法措施，吃透“外头”；四是要准确领会领导关于支持地方经济建设的指导思想，学会换位思考，善于从领导的角度去考虑问题、分析问题，始终使自己的“追逐线”围绕领导的“需求线”转，吃透“头头”。只有这样吃透“四头”，才能谋划到关键处，参谋到点子上，为经济建设作出贡献。

其次，必须实现办公自动化。当今世界，科技进步日新月异，信息技术和信息产业飞速发展，办公手段、办公方式的更新是时代提出的课题。多少年来，机关办公使用的是笔和纸，文件传递采用的是邮寄和人送，这与现在我们所处的电子信息时代是多么的不协调。实现办公的网络化、信息化和无纸化，运用办公自动化手段，高效处理政务，



是现代社会对央行的基本要求。因此，办公室一定要跟上时代前进的步伐，抓好办公自动化建设。主要有五个方面：一是公文流转系统。建立机关局域网，无论是收文，还是发文，均在網上运行，采用电子文件，取消纸质文件，实现无纸化办公。二是信息发布系统。办公室负责行里的主页，机关各部门负责建立本部门的网页。主要发布金融法律法规、金融知识、领导讲话、工作动态、典型经验等。三是电子邮件系统。在局域网内个人之间交流信息。四是公文传输系统。上下级机关异地发送、报送文件均在远程网上传递，采用电子文本、电子印章形式。五是电视会议系统。一些紧急会议或其他会议，同时异地分设主会场和分会场，实时传送信号，分别发布讲话和收看。随着功能的不断完善，人事管理、车辆管理等，都要纳入办公自动化系统。许多单位的实践证明，实行办公自动化，科学地规范了办公程序，有效地提高了办公效率和工作水平，减少了办公经费，节约了人力，实现了信息资源共享，方便了相互交流。

其三，必须适应人民银行职责调整的变化。根据十届全国人大一次会议通过的国务院机构改革方案，银行监管职能从人民银行中分离出来，成立中国银行业监督管理委员会。这对人民银行来讲，是一个非常大的变化。过去，特别是近几年，一直把银行监管作为人民银行工作的重中之重，现在这一“重中之重”已经脱离了人民银行。办公室必须协助领导尽快适应这一重大变化，调整工作思路，明确工作重点，理顺工作关系。人民银行不再承担监管职能后，要加强执行货币政策职能，不断完善有关金融机构运行规则和改进对金融业宏观调控政策，更好地发挥中央银行在宏观调控和防范化解金融风险中的作用；同时，要强化人民银行的金融服务职能，通过完善金融统计、经理国库、支付结算、货币发行、安全保卫、科技保障等功能，以加强对社会资金流量的监测，发挥金融服务的综合效能，为有效执行货币政策提供良好的支撑。另外，银行监管职能与货币政策职能分离后，怎样解决或协调货币政策与金融监管中的矛盾，也是一个新的问题。办公室在这些问题上，必须超前思维，主动考虑，及时提出建设性意见供领导参考。

其四，必须加强计算机网络保密工作。金融电子化的高度发展，使得信息技术已经成为现代银行赖以生存、竞争和发展的基础，银行信息安全已经成为国家金融安全的重要组成部分。办公室作为保密工作的主管部门，一定要熟悉计算机网络知识，掌握操作技能，并在此基础上，切实抓好保密工作，坚持做到：一是实行控制源头、归口管理、分级负责、突出重点、有利发展的原则；二是涉及国家秘密的计算机信息系统，必须实行物理隔离；三是涉及国家秘密的信息，不得在国际互联网的计算机信息系统中存储、处理、传递；四是上网信息的保密管理坚持“谁上网谁负责”的原则；五是经常组织保密检查；六是监督、检查保密管理制度规定的执行情况；七是依法查处各种泄密案件。

其五，必须协助领导正确处理工作矛盾。对于人民银行省会城市中心支行来说，还有其特殊性，在实际工作中会经常遇到省会城市中心支行职责的艰巨性与履行职责手段的有限性的矛盾、金融系统的共同性与管理范围的分割性的矛盾、政府要求的多样性与职权的单一性的矛盾、支持地方经济发展与防范化解金融风险的矛盾等等。对于这些矛盾，办公室要协助领导妥善处理，达到履行好职责、完成好任务、各方都满意的目的。



(二)

把握规律性，就是所从事的工作应当是时代发展变化的固有规律的科学反映。只有善于总结新的实践、新的经验，使之上升为理性认识，从中把握规律性的东西，才能搞好工作。正如毛泽东同志所说：人类总得不断地总结经验，有所发现，有所发明，有所创造，有所前进。在办公室工作中，我们也积累了一些经验，摸索了一些规律。总的体会是，办公室工作可分解为三个层面：容易发生严重问题的工作；一般性工作；锦上添花的工作。针对不同的工作层面，根据其特点，做好相应的工作。

首先，对于容易发生严重问题的工作，一定要注重防范，夯实基础。在办公室的全部工作中，一般来说，属于容易发生严重问题的工作主要有：机要交通，文件交换，公文传输，公文传递，政务值班，保密，印章使用，紧急重大情况报告，防火防盗，廉洁自律。为使在这些方面不出现严重问题，就要做到以下几点：一是坚持用防范的观点，用“不怕一万，就怕万一”的思想，用“如临深渊”、“如履薄冰”的心态，用确保万无一失的标准，考虑问题，安排工作。二是严把用人关，坚持选用政治可靠、责任心强、认真细致、雷厉风行、乐于奉献的同志做这样的工作。三是坚持建立健全一套严密的规章制度，力求具体、操作性强，并经常督促检查，狠抓落实。四是坚持防微杜渐，不放过任何细小的漏洞和问题，对于责任人严肃处理，以教育本人和所有人员，防患于未然。

其次，对于一般性工作，一定要注重质量，实行规范化管理。在办公室的全部工作中，一般来说，属于一般性的工作主要有：公文核稿，编发工作简报、会议纪要、大事记、每日工作要情，筹备、组织党委会、行长办公会、行务会、工作会议、电视会议、全行职工大会等会议，承办法律事务，办理人大代表、政协委员建议、提案，办理信访，办公自动化管理，接待上级领导机关、地方党政、兄弟单位和下属人员，答复社会各方咨询，受理群众举报，档案管理，信息中心管理。以上工作都是日常性的工作，工作量比较大，比较繁琐，有时也比较紧张，比较棘手。要把工作做好，起码应做到以下几点：一是增强质量意识。无论办文，还是办会、办事，都要把标准定在最高处，尽可能尽善尽美。办文，从内容主题、框架、结构，到遣词造句、标点符号，都要认真推敲，反复修改，篇篇出精品。办会，从会议通知、会场布置，到音响使用、会议签到，都要精心组织，周密安排，个个顺利圆满。办事，从目标确定、协调攻关，到具体步骤、方式方法，都殚精竭虑、多谋善断，件件干净利索。二是实行规范化管理。规范，是制度、标准、程序等工作法则的总和。办公室的经常性工作，天天如此，月月如此，年年如此，只有将其规范，使其制度化、标准化、程序化，才能有条不紊，优质高效。比如公文处理，要根据党中央、国务院和上级行的规定，结合本单位的实际情况，制定出一整套公文处理办法，从收文到发文，从办理到归档，都有明确的步骤程序和规定要求。再如承办会议，根据不同的会议特点和要求，制定一套流程，哪些先干，哪些后干，哪些同时干，达到什么标准，将每个环节、每个细节都统统列出来，到时不至于忙乱无序，顾此失彼。



其三，对于锦上添花的工作，一定要注重提高，作出成绩。在办公室的全部工作中，一般来说，属于锦上添花的工作主要有：起草工作计划和工作总结，起草领导讲话，调查研究，上报信息，新闻报道，督促检查，协调工作。上述这些工作，潜力无穷，只要潜心研究，多下苦功，是能出成绩的，是可“出彩”的。一是充分发挥参谋助手作用。办公室作为领导的秘书班子、参谋班子，要围绕领导的要求和需要开展工作，想领导所想，急领导所急，帮领导所需。在综合文稿、调研信息、提出对策性建议等方面都要体现出来，给领导出好主意，起草高水平报告，达到高基点、高品位、高水准。二是充分发挥协调综合作用。在工作中，上下左右之间会出现一些矛盾，需要办公室出面协调，去连接、联合、调和所有的活动及能量，使各方步调一致、相互配合、同步发展、整体推进。有些工作多个部门共同参与、共同完成，需要办公室牵头，综合各方面的智慧和能量，以达到预期目的。综合文稿也是办公室工作的一项重要内容，文稿要观点正确、逻辑严谨、语言新鲜，做到人无我有、人有我新、人新我深。三是充分发挥督促检查作用。各级领导都在转变工作作风，狠抓工作落实。而督促检查是推动工作落实的重要手段，这也是办公室的一项重要工作。要紧紧围绕中心工作、重大事项开展督查，促进重点工作的落实；要贴近领导的工作思路，对领导最关心的问题进行督查，以求实效；要建立健全督查工作制度，使督查工作不断正规化；要从工作出发，敢于督查，不要怕得罪人。督查工作上去了，各项任务落到实处了，自然办公室也有一份功劳。

(三)

富有创造性，就是对过去工作的超越，从一切旧框框和传统观念中解放出来，根据新形势，结合新目标，探索新方法，走出新路子。客观形势变化很快很深刻，办公室的各项工作，不创新就难以适应，不创新就难以发展。办公室必须把与时俱进、开拓创新作为推动工作的动力。从新的发展阶段的实际出发，认真研究新情况、新问题，积极探索搞好办公室工作的新观念、新思路、新方式，使办公室工作始终保持旺盛的生机和活力。

首先，要使办公室工作人员始终保持与时俱进的精神状态，不断增强创新意识。十六大报告指出：“创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭动力，也是一个政党永葆生机的源泉。”要深刻理解这一重要论述，充分认识创新的重要意义，把创新作为办公室工作的起始和归宿。我们一定要适应实践的发展，以实践来检验一切，自觉地把思想认识从那些不合时宜的观念、做法和体制的束缚中解放出来，从对马克思主义的错误的和教条的理解中解放出来，从主观主义和形而上学的桎梏中解放出来。要具有强烈的创新意识，不断在实践中探索前进，永不自满，永不懈怠。

其次，要着力于办公室工作的理论创新。历史与现实证明，实践基础上的理论创新是工作创新的先导。要切实把办公室建设成学习型部门，人人成为学习型干部，在学习中激发创新灵感，开启理论火花。针对世界形势和国内形势，针对实践工作中出现的新情况、新问题，运用马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的立场、观点、方法进行分析，给予解释和回答，进一步更新观念，提出新的理论，



清除思想、理论障碍，为工作创新铺平道路。

其三，要创新服务方式。服务是贯穿办公室工作的一条主线。办公室的从属性使服务往往处于被动地位，落后形势；工作的范围、时间的不确定性，使服务往往感到突然，穷于应付。改变这种状况要靠服务方式的创新。一是主动服务。通过学习领会上级指示精神、深入调查研究等，发现新情况、新问题，主动提出工作建议，超前服务。二是有准备地服务。平时注意总结工作规律，有意识地积累各种情况、各种知识，预见可能发生的事情。一旦任务来了，就可以做到从容应对，游刃有余，妥善处理。三是重点服务全局。属于全局性的工作牵一发而动全身。要把主要精力放在全局性的事情上，想大事、谋全局、抓主要矛盾。

其四，要创新工作机制。为适应形势发展的需要，一方面要做好全行性工作，完成领导交给的任务；另一方面要做好办公室日常工作，抓好办公室自身建设。要对办公室的内部机构设置、工作规则、办事程序、工作方式方法等不断创新。要不断完善工作责任制，明确工作职责、工作任务、工作目标、工作措施，把每项工作都落实到科组、落实到人头，做到事事有人管、人人有专责，防止工作无人干或同一件事都去干。要针对每个人的不同特点分配工作，用其所长避其所短，调动一切可以调动的积极因素，使其经常处于最佳状态。要建设好一支擅长写作的办文队伍，一支缜密细致的办会队伍，一支精明强干的办事队伍。要培养过硬的纪律作风，使每个同志都做到：令行禁止，一切行动听指挥；雷厉风行，优质高效完成任务；积极主动，吃苦耐劳多做工作；说话和气，遵时守信，积累资料，内务整洁，事事有回音，早到晚走，及时回电话，文件材料送往各部门（也可称为办公室“三大纪律八项注意”）。要注意用事业留人，用感情留人，用适当的待遇留人，使办公室成为锻炼人才的学校，团结奋进的集体，招之即来、来之能战、战之能胜的特别能战斗的队伍。

其五，创新办公手段。随着计算机、通讯、网络技术飞速发展，高新技术在全国乃至世界各地办公领域的应用正快速推进，办公手段的创新势在必行。办公室要密切关注信息技术的新发展，不断学习新知识、掌握新技能，实现办公手段的不断创新，进一步提高办公效率和水平。

（四）

为了贯彻落实中共十六大精神，真正使办公室工作体现时代性、把握规律性、富于创造性，现在人民银行郑州中心支行办公室工作的同志们集体编写了《银行办公室工作手册》一书，既是对过去办公室工作的回顾和总结，也是对办公室工作规律的初步探索，力求全面、科学、准确、规范、实用。由于编者理论水平和工作经验有限，加之时间仓促，会有不妥甚至错误之处，敬请同行和读者批评指正。

编者

2003年6月

目 录

1 第一章 办公室概述

1 第一节 办公室职责

1 一、参与政务

1 二、处理事务

2 三、搞好服务

3 第二节 办公室内设机构和岗位职责

5 第三节 秘书工作

5 一、秘书和秘书工作

6 二、职责要求

7 第四节 协调工作

7 一、上下级间的协调

8 二、左右间的协调

8 三、协调工作中应该注意的几个问题

9 四、协调能力的提高

10 第二章 公文处理和写作

10 第一节 公文概述

10 一、公文的概念和特点

11 二、公文的作用

11 三、公文的种类

12 第二节 公文的格式

12 一、眉首

12 二、主体

13 三、版记

14 第三节 公文的拟制

14 一、公文结构的要求

14 二、公文结构的主要内容

16 三、公文的语言要求

16 四、公文的一般写作方法



18	五、人民银行公文拟制的要求和规则
19	第四节 公文的处理
19	一、公文处理的要求
19	二、公文处理的一般程序
20	第五节 公文的审核
20	一、公文审核的原则要求
20	二、公文审核的主要内容
21	三、公文常见的差错举例
22	第六节 行文关系
22	一、行文关系概述
22	二、确定行文关系的原则
23	第七节 命令（令）、决定、意见
23	一、命令（令）
24	二、决定
27	三、意见
31	第八节 通知、批复
31	一、通知
34	二、批复
36	第九节 请示、报告
36	一、请示
38	二、报告
42	第十节 通报、公告、通告
42	一、通报
45	二、公告
46	三、通告
48	第十一节 函、会议纪要
48	一、函
50	二、会议纪要
51	第十二节 行政处罚类文书、内审结论和处理决定等
51	一、行政处罚类文书
51	二、稽核检查意见书
52	三、内审结论和处理决定
52	第十三节 党的公文和行政公文的区别
52	一、决议
54	二、指示
55	三、公报
56	四、条例
57	五、规定



58 第三章 综合文稿

58 第一节 领导讲话稿

- 58 一、领导讲话稿的概念
- 58 二、领导讲话稿的种类
- 58 三、领导讲话稿的特点
- 59 四、领导讲话稿的作用
- 59 五、领导讲话的写作要求
- 60 六、领导讲话的写作方法

63 第二节 工作计划

- 63 一、工作计划的概念
- 64 二、工作计划的特点
- 64 三、工作计划的种类
- 64 四、制定工作计划的步骤
- 65 五、工作计划的写作

68 第三节 总结

- 68 一、总结的概念和特点
- 69 二、总结的种类
- 69 三、总结的结构和写法
- 70 四、撰写总结应注意的问题

71 第四节 典型经验

- 72 一、准确把握上级机关的评先标准
- 72 二、深入挖掘先进典型的主要特点
- 73 三、反复琢磨别具一格的特色标题

77 第五节 调查报告

- 77 一、调查报告的概念和特点
- 78 二、调查报告的分类
- 78 三、开展调查研究、撰写调查报告的重要性
- 79 四、开展调查研究、撰写调查报告的主要方法
- 81 五、开展调查研究、撰写调查报告应注意的问题

87 第六节 论文

- 87 一、经济学术论文的写作程序
- 88 二、论文的结构
- 89 三、撰写论文应注意的问题



98 第四章 金融政务信息

98 第一节 信息概述

- 98 一、信息的概念和特点
- 99 二、金融信息的概念和特点

99 第二节 金融政务信息简论

- 99 一、金融政务信息的特点
- 100 二、金融政务信息的作用
- 101 三、金融政务信息的要求
- 102 四、金融政务信息的分类

104 第三节 信息工作流程

- 104 一、信息采集
- 105 二、信息处理

109 第四节 信息网站建设

- 109 一、信息网站的特点
- 110 二、信息网站的管理
- 111 三、信息发布工作程序
- 112 四、信息网站建设中应注意的问题

113 第五节 信息例文简析

118 第六节 日报

- 118 一、日报的概念和特点
- 119 二、日报的作用
- 119 三、日报的操作规程

122 第七节 紧急重大情况信息

- 122 一、紧急重大情况信息的概念
- 122 二、紧急重大情况信息的分类和内容
- 123 三、紧急重大情况信息的处置

124 第五章 金融宣传和管理

124 第一节 对外宣传

- 124 一、对外宣传的概念
- 124 二、对外宣传的指导思想 and 原则
- 124 三、对外宣传需要把握的几个重点内容
- 125 四、对外宣传的主要形式
- 129 五、如何写好金融新闻稿件

133 第二节 对外宣传管理

- 133 一、对外宣传管理的概念
- 133 二、对外宣传管理的原则



133 | 三、对外宣传管理工作实践

136 第六章 会议

136	第一节 会议的类别和任务
136	一、会议的概念
136	二、会议的类别和任务
139	三、会务工作
139	四、会议签到
140	五、会议纪律
140	六、精简会议
141	第二节 会议通知
141	一、会议通知一般应具备的要素
141	二、会议通知的方式
141	三、与会人员名单统计和会议预算表填制
142	四、会议证件的制作
142	五、会议指南的编印
142	六、实例
149	第三节 会场的选定和布置
149	一、会场的选定
149	二、会场的布置
150	三、实例
157	第四节 会议记录
157	一、会议记录的概念和特点
157	二、会议记录的作用
158	三、会议记录的操作规程
159	第五节 会议纪要
159	一、会议纪要的概念和特点
160	二、会议纪要的作用
160	三、会议纪要的操作规程

164 第七章 机要保密

164	第一节 机要交通
164	一、机要交通的概念
164	二、机要交通的传递范围
164	三、《机要交通文件寄递证》的管理和使用
164	四、机要交通的组织领导



164	五、机要交通的注意事项
165	第二节 机要文件交换
165	一、机要文件交换站
165	二、机要文件交换范围
165	三、机要文件交换时间和手续
165	四、机要文件交换人员
166	第三节 保密工作
166	一、保密和保密工作
168	二、泄密及其防范
170	三、保密工作检查
175	四、密件的保密管理
176	五、保密组织和人员职责
177	六、会议保密工作
177	七、领导干部保密制度
178	第四节 网络信息保密安全
178	一、网络信息保密安全的概念
178	二、网络隐患
184	三、网络泄密的主要途径
185	四、主要防范措施
188	五、网络信息保密安全的管理手段

191 第八章 政务值班

191	第一节 政务值班制度
191	一、政务值班的概念
191	二、政务值班的作用
191	三、政务值班的时间和人员
191	四、政务值班的组织安排
192	五、政务值班人员职责
192	六、政务值班人员守则
192	七、政务值班纪律
193	八、政务值班室配备
193	第二节 政务值班报告
193	一、政务值班报告的概念
193	二、政务值班报告的特点
194	三、政务值班报告的写作要求和方法
196	第三节 政务值班督促检查
196	一、政务值班督促检查的概念



196	二、政务值班督促检查的种类
196	三、政务值班督促检查的程序

198 第九章 法律事务

198	第一节 人民银行法律事务工作职责和要求
198	一、法律事务部门职责
198	二、法律事务部门工作人员应具备的素质
200	三、法律事务部门应建立的工作制度
200	第二节 规范依法行政工作
200	一、依法行政的概念
200	二、规范行政处罚工作
206	三、规范行政复议工作
211	四、规范其他行为
211	第三节 涉诉案件
211	一、涉诉案件的概念
211	二、行政诉讼
215	三、民事诉讼
218	四、仲裁制度
220	第四节 金融债权管理
220	一、金融债权的概念
220	二、具体职责
222	第五节 法律咨询
222	一、法律咨询的概念
223	二、具体规定
223	三、关于对内提供法律咨询和审核
228	第六节 普法宣传和教育
228	一、普法的概念
228	二、具体规定和开展方式

230 第十章 督促检查

230	第一节 督促检查概述
230	一、督促检查的概念
230	二、督促检查的作用
230	三、督促检查的范围
231	四、督促检查的原则
231	第二节 会议部署工作的督促检查



231	一、会议部署工作督促检查的内容
231	二、会议部署工作督促检查的程序
232	三、会议部署工作督促检查情况通报
232	第三节 领导批示的督促检查
232	一、领导批示督促检查工作的作用和特点
232	二、领导批示督促检查工作的程序

234 第十一章 信访

234	第一节 信访概述
234	一、信访的概念和演变
234	二、信访工作的重要性
235	三、信访工作的基本要素
235	第二节 人民银行信访工作
235	一、人民银行信访工作的概念
235	二、信访工作原则
236	三、受理范围
236	四、办理要求
237	第三节 信访机构、人员和职责
237	一、信访机构设置
237	二、信访机构职责
237	三、信访人员
237	第四节 办理流程
237	一、分类登记
238	二、审核、报送和转发
238	三、处理和反馈
238	四、核查和上报
238	第五节 信访工作制度
238	一、重大事项报告制度
239	二、督办制度
239	三、奖惩和通报制度
239	四、档案管理制度

240 第十二章 人大建议、政协提案的答复

240	第一节 人大建议、政协提案的答复概述
240	一、我国人民代表大会的地位和作用
240	二、我国政协的地位和作用



240	三、人大建议、政协提案答复制度介绍
241	第二节 人大建议、政协提案答复程序
241	一、收文登记
241	二、分办
241	三、反馈
241	四、办结归档
242	第十三章 档案管理
242	第一节 档案工作概述
242	一、档案工作的内容和性质
245	二、档案管理的职能和手段
247	三、档案工作现代化
250	第二节 档案收集
250	一、档案收集工作概述
252	二、档案室的收集工作
254	第三节 档案整理
254	一、档案整理的内容和原则
257	二、档案文件整理的原则和方法
258	第四节 档案价值鉴定
258	一、档案价值鉴定的内容和意义
259	二、档案价值鉴定的原则
260	三、档案价值鉴定的方法
263	第五节 档案保管
263	一、档案保管工作的内容和意义
264	二、档案保管工作的任务和要求
265	第六节 档案检索
265	一、档案检索工作的概念和内容
265	二、档案检索的步骤和方法
266	第七节 档案提供利用
266	一、档案提供利用工作的意义
267	二、开展档案提供利用工作的要求
267	三、档案提供利用的方式
268	第八节 档案编研
268	一、档案编研工作的内容和意义
269	二、组织沿革
271	三、重要会议简介