

干部培训系列丛书

怎样当好

办公室主任

Zenyang danghao bangongshi zhuren

贾忠杰 编著



中国人事出版社

怎样当好办公室主任

贾忠杰 编著

中国人事出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样当好办公室主任/贾忠杰编著. —北京: 中国人事出版社,
2003.1
ISBN 7-80139-952-8

- I. 怎…
- II. 贾…
- III. 办公室—行政管理—手册
- IV. C931.4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 110414 号

中国人事出版社出版发行

(100101 北京市朝阳区育慧里 5 号)

新华书店 经销

煤炭工业出版社印刷厂印刷

*

2003 年 1 月第 1 版 2004 年 2 月第 3 次印刷

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 12.25

字数: 320 千 印数: 8001—11000

定价 26.00 元

前 言

办公室是各单位内设置的综合性行政机构，它担负着协调本单位业务处（室）之间关系的任务，以保障各部门的灵活高效运转，它起到上传下达、下传上通的枢纽作用和出主意、提建议的参谋作用。办公室的工作归结起来就是参与政务，协调业务，处理事务。其工作质量的好坏，直接影响着党和国家的大政方针在本单位的贯彻执行，直接关系到部门工作的开展。党的三代领导人历来对办公室工作高度重视，曾作过许多重要讲话，各级政府、各部门和各企事业单位也是按照干部四化标准认真选拔任用办公室主任的。

作为办公室主任，既是办公室的负责人，又是所在单位的协调人和“大管家”，俗称单位领导的“左右手”。由于办公室主任的特殊地位，办公室主任具有了重要的职能：必须认真贯彻和实践马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，与时俱进，开拓创新，不断提高调查研究能力、政策分析能力、综合概括能力、业务协调能力、监管检查能力、文字理解表达能力和文件把关能力，以适应新时期工作对办公室主任的特定要求，以胜任其职。办公室繁事、杂事、大事多，要当好办公室主任十分不容易，必须在实践中锻炼，虚心向老同志学习，多请示多汇报，刻苦钻研，踏实工作，团结同志，清正廉洁，才能带领好办公室一班人，完成领导交办的任务。

我曾在中央部委的一个综合部门当了八年办公室主任，“酸甜苦辣”都尝过了，也积累了一些经验和教训，以后又从事了九年的

新闻出版部门的领导工作。周围同事、朋友劝我，写一本关于怎样当好办公室主任的书，把体会和感受写出来，把办公室的一些基本技能和规定资料编进去，对新担任办公室主任的同志能起到参考和抛砖引玉的作用。我欣然从命，并在编写过程中得到了许多同志的热情关心和帮助，也参考摘录了王裕华、柳新华、田茂胜等同志的论著和材料，在此一并表示衷心的感谢！

由于水平有限、经验不足、时间仓促，书中不足之处在所难免，敬请领导和从事办公室工作的同志和读者批评指正。

编著者

2002年12月18日

目 录

第一编 办公室主任应具备的素质和能力

第一章 办公室主任的基本职责 ·····	(3)
第一节 制定并实现办公室的管理目标·····	(3)
第二节 当好领导的参谋和助手·····	(4)
第三节 为科学的决策服务·····	(5)
第四节 做好协调工作·····	(5)
第五节 建立本单位良好的社会联系网络·····	(6)
第二章 办公室的机构设置 ·····	(8)
第一节 秘书·····	(8)
第二节 信息·····	(9)
第三节 事务管理·····	(11)
第三章 办公室主任应具备的政治素质 ·····	(12)
第一节 要认真学习掌握马列主义、毛泽东思想、 邓小平理论和“三个代表”重要思想·····	(13)
第二节 要具备较高的政策水平·····	(15)
第三节 要具有良好的思想作风·····	(17)
第四节 要有很强的组织纪律观念·····	(23)
第五节 要有过硬的工作作风·····	(24)
第四章 办公室主任应具备的心理素质 ·····	(26)
第一节 情感与情绪·····	(27)
第二节 气质与性格·····	(30)

第三节	信心与信念	(35)
第四节	意志与毅力	(38)
第五节	宽容与兼容	(43)
第五章	办公室主任应具备的能力和技能素质	(47)
第一节	要具备综合分析能力	(47)
第二节	要有组织协调能力	(49)
第三节	应具备专业工作能力	(52)
第四节	应具备检查指导能力	(53)
第五节	应具备参谋咨询能力	(55)
第六节	应具备文字表达能力	(57)
第七节	掌握计算机技能	(59)
第八节	掌握使用现代通信技能	(62)
第九节	掌握现代科学管理技能	(65)
第十节	要努力钻研岗位专业技能	(66)
第六章	办公室主任要有改革与创新意识	(68)
第一节	改革与创新的两种模式	(69)
第二节	改革与创新方案的确立与实施	(71)
第三节	改革与创新的阻力与对策	(73)
第七章	办公室主任的公关艺术	(78)
第一节	理解与沟通	(78)
第二节	正确处理好人际关系	(91)

第二编 文秘工作

第一章	办公室的文秘管理	(97)
第一节	秘书与文书	(97)
第二节	秘书工作的内容、作用	(98)
第三节	文秘管理的基本内容和原则	(100)

第二章 公文、文书与文件 ·····	(104)
第一节 公文的特性·····	(105)
第二节 公文的作用·····	(107)
第三节 公文的格式·····	(108)
第四节 公文形成的核心程序·····	(115)
第五节 公文撰拟原则·····	(116)
第六节 公文撰拟的文风·····	(120)
第七节 撰写公文应注意的问题·····	(123)
第三章 公文的管理原则程序和要求 ·····	(128)
第一节 原则·····	(128)
第二节 程序·····	(129)
第三节 要求·····	(134)
第四节 公文的行文关系·····	(137)
第五节 公文的行文规则·····	(138)
第四章 调查报告 ·····	(140)
第一节 调查报告的特点与要求·····	(141)
第二节 调查报告的写作基础·····	(143)
第三节 调查报告撰写要点·····	(144)
第四节 调查报告的结构·····	(145)
第五节 调查报告的逻辑程序·····	(146)
第六节 调查报告的类型·····	(147)
第七节 调查报告表现手段·····	(148)
第八节 调查报告选材·····	(149)
第九节 调查报告的主题·····	(150)
第五章 典型经验 ·····	(152)
第一节 典型经验的作用·····	(152)
第二节 典型经验的种类·····	(153)
第三节 典型经验的写作要求·····	(154)

第四节	整理典型经验应注意的问题·····	(157)
第六章	简报 ·····	(159)
第一节	简报的种类·····	(159)
第二节	简报的作用·····	(160)
第三节	简报的结构·····	(161)
第四节	简报的写作特点和要求·····	(169)
第五节	简报的撰制程序·····	(177)
第七章	工作计划 ·····	(179)
第一节	工作计划的结构·····	(179)
第二节	工作计划的写作要求·····	(180)
第八章	工作总结 ·····	(184)
第一节	工作总结的种类·····	(184)
第二节	工作总结的基本内容·····	(184)
第三节	工作总结应注意的问题·····	(186)
第九章	讲话稿 ·····	(188)
第一节	讲话稿的特点·····	(188)
第二节	讲话稿的种类·····	(189)
第三节	讲话稿的结构·····	(191)
第四节	讲话稿的文字和语言·····	(193)
第五节	讲话稿的写作技巧·····	(197)
第六节	讲话稿应注意事项·····	(199)
第十章	国家行政机关规范性行政公文 ·····	(201)
第一节	命令(令)·····	(201)
第二节	决定·····	(207)
第三节	公告·····	(211)
第四节	通告·····	(216)
第五节	通知·····	(219)
第六节	通报·····	(223)

第七节 议案	(228)
第八节 报告	(233)
第九节 请示	(237)
第十节 批复	(241)
第十一节 意见	(245)
第十二节 函	(250)
第十三节 会议纪要	(253)
第十一章 新闻稿的撰写	(260)
第一节 消息	(260)
第二节 报道	(261)
第三节 简讯	(261)
第四节 通讯	(262)
第五节 述评	(263)
第六节 报告文学	(264)
第七节 调查报告	(265)
第八节 座谈纪要	(266)
第九节 评论	(267)
第十节 图片新闻	(268)

第三编 行政事务工作

第一章 收发工作	(271)
第一节 收发管理的形式	(271)
第二节 收文的程序和原则	(272)
第三节 发文的程序和原则	(273)
第二章 值班	(276)
第一节 值班的形式	(276)
第二节 值班的主要任务	(276)

第三节 值班工作制度·····	(278)
第三章 会议 ·····	(280)
第一节 会议的性质·····	(280)
第二节 会议的作用·····	(281)
第三节 会议管理·····	(282)
第四节 会务管理的要求·····	(283)
第四章 信访 ·····	(285)
第一节 信访工作的重要意义·····	(286)
第二节 信访工作的作用·····	(287)
第五章 信息 ·····	(289)
第一节 信息管理的基本程序·····	(290)
第二节 信息收集·····	(291)
第三节 信息处理·····	(293)
第四节 信息传递和反馈·····	(295)
第六章 印章与介绍信的管理 ·····	(297)
第一节 印章管理·····	(297)
第二节 介绍信管理·····	(299)
第七章 档案管理 ·····	(301)
第一节 档案管理的基本原则·····	(301)
第二节 档案管理的基本程序·····	(303)
第三节 档案收集的方式·····	(304)
第四节 档案整理的内容·····	(305)

附 录

一、中国共产党机关公文处理条例 (1996.5.3) ·····	(309)
二、国家行政机关公文处理办法 (2000.8.24) ·····	(320)
三、国家行政机关公文格式 (2000.1.1) ·····	(330)

四、国务院公文主题词表 (1997.12)	(341)
五、校对改动符号	(350)
六、公文文书常用词语	(353)
七、名词解释	(366)

第一编
办公室主任应具备
的素质和能力

第一章 办公室主任的基本职责

办公室主任的基本职责是：制定办公室的管理目标，主持办公室的全面工作，带领和组织全室人员自觉地参与目标管理、自身管理和各项专业的管理，努力完成所承担的各项工作任务，当好领导的参谋助手。具体一点说，办公室主任的职责，大到参与领导班子对重大问题的讨论和决策，为领导决策提供重要情况和科学依据，小到大量的日常琐碎事务的处理。有人把办公室主任称为“内务部长”、“不管部长”，是不无道理的。

第一节 制定并实现办公室的管理目标

在办公室管理系统中，办公室主任处在领导者和决策者的地位，因此，制定办公室的管理目标，提出办公室的努力方向和制定办公室工作计划等，无疑是办公室主任责无旁贷的职责。办公室的管理目标明确、工作计划具体可行，才能建设一个人员精干、指挥畅通、反应敏捷的高效率的办事机构，真正成为本单位领导层的得力参谋和助手。

首先，办公室作为一个职能部门，它是一个相对独立的管理系统，有其自身的管理目标；但办公室在本部门、本单位的管理体系中，又是领导层的辅助层，它的管理目标必须与总体管理目标相一致，并受其制约。正因为如此，办公室主任在制定办公室管理目标时，必须了解和依照本部门、本单位的总体管理目标。

其次，办公室主任有责任协调好办公室参与本单位总体目标管