

# 办公厅

## 工作实务全书

——怎样把办公厅工作做得又快又好

◎ 最新权威实用版

傅治平 李一鸣◎主编

人民东方出版传媒

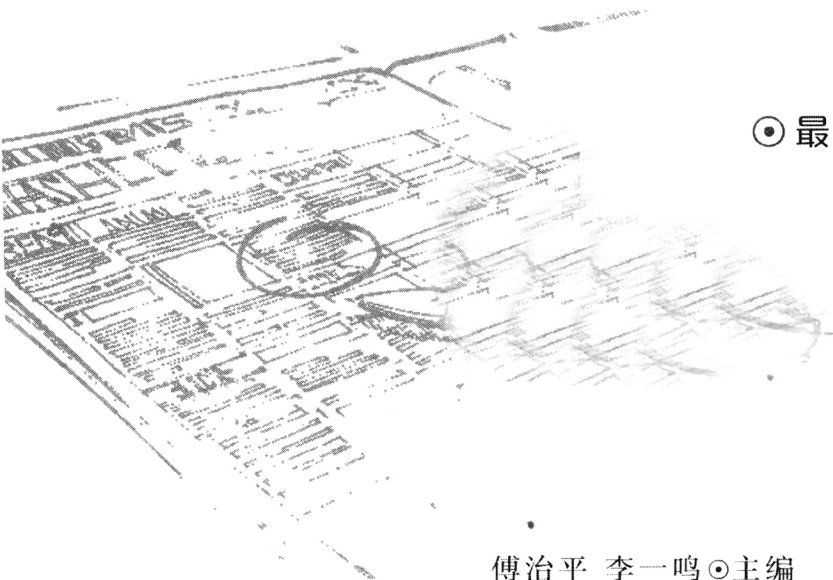
 东方出版社

# 办公厅

## 工作实务全书


——怎样把办公厅工作做得又快又好

◎最新权威实用版



傅治平 李一鸣◎主编

人民东方出版传媒

 东方出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

办公厅工作实务全书：怎样把办公厅工作做得又快又好 / 傅治平，李一鸣主编. —北京：东方出版社，2013

ISBN 978 - 7 - 5060 - 6146 - 9

I. ①办… II. ①傅…②李… III. ①国家行政机关 - 办公室工作 - 中国  
IV. ①D630.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 049435 号

## 办公厅工作实务全书：怎样把办公厅工作做得又快又好

BANGONGTING GONGZUO SHIWU QUANSHU; ZENYANG BA BANGONGTING GONGZUO ZUODE YOUKUAI YOUHAO

傅治平 李一鸣 主编

---

责任编辑：鲁艳芳

出 版：东方出版社

发 行：人民东方出版传媒有限公司

地 址：北京市东城区朝阳门内大街 192 号

邮政编码：100010

印 刷：北京佳顺印务有限公司

版 次：2013 年 4 月第 1 版

印 次：2013 年 4 月北京第 1 次印刷

开 本：710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张：20

字 数：268 千字

书 号：ISBN 978 - 7 - 5060 - 6146 - 9

定 价：52.00 元

发行电话：(010) 65210059 65210060 65210062 65210063

---

版权所有，违者必究 本书观点并不代表本社立场

如有印装质量问题，请拨打电话：(010) 65210012

# 序

## 做最好的办公室工作人员

办公室工作在任何一个单位都起着承上启下、左右协调的作用，是上情下达、下情上传的枢纽和信息网络的中心，它具有严肃的政治性、广泛的综合性、对领导工作的从属性及对横向职能部门工作的协调性。它虽然只是从属于领导层之下的辅助层，但却能代表领导处理全局性问题，是指挥、控制整个单位工作的中心部门。它又是单位的信息网络中心，是各种信息的交汇点和集散地。新时期，办公室作为单位或团体的窗口和喉舌，发挥着越来越重要的作用。而办公室作用的发挥，却有赖于办公室全体工作人员的努力。因此，办公室工作人员综合素质如何，对实现办公现代化，对为单位内外提供优质服务、对做好领导的参谋和助手至关重要。

做最好的办公室工作人员，要扮演好五种角色，提升五种能力，抓好五项建设。

### 一、做最好的办公室工作人员，要扮演好五种角色

办公室工作的性质和地位，要求我们的工作人员具有政策水平高、熟悉情况、头脑清醒、思维敏锐、精于谋划的自身素养；具有能够准确领悟领导意图、完成领导交办的任务、成为领导得力助手的能力；具有深入实践，调查研究，了解和掌握工作实情，及时收集、整理、

传递和反馈信息，擅长文字和语言表述的扎实基本功底。如果把办公室比作一个舞台的话，最好的办公室工作人员，要扮演好五种角色。

第一，当好尽职尽责的“服务员”。

办公室最基本的职能是服务，为领导服务，为其他职能部门服务，为来本单位办事的其他单位人员服务与协调。在机关单位里，每个部门事无巨细都会找办公室。因此，办公室工作人员要对领导交办的事坚决服从，全盘接受，谨慎从事，唯恐出半点纰漏；且每天工作忙了一项又一项，事务办了一件又一件，但始终要求他们笑脸迎人、埋头干事，切切实实地扮演着“任劳任怨”、“埋头苦干”、“废寝忘食”的“老黄牛”角色。

第二，当好机关事务的“大总管”。

办公室人员常常要对其他职能部门的工作不分责任、主次、巨细地全揽在身上。上自领导决策，下到衣食住行，找不到主的难办事要管，踢皮球的棘手事也要管；党政领导管得事要管，党政领导不管的事也得管。因此，办公室人员必须文武兼备、粗细结合，大事情干得了，小事情也要干好。最好的办公室人员对办公室工作中的各项工作要做到轻车熟路、游刃有余。他们在处理各类事务时，能分辨轻重缓急；对领导交办的工作能应对得体，完成自如。能较圆满地处理各类事务及关系，既不失自己的职责，又能使相关各方满意，堪称左右逢源的“多面手”。

第三，当好上下沟通的联络员。

办公室是单位的统筹部门，上级领导布置的文件、任务，单位直接领导的决策与工作思路，总是通过办公室传达到各个基层单位。办公室作为上传下达的部门，其部门的每一个工作人员都担负着上下传达与沟通的责任。好的办公室人员总是能够及时准确地把上级意图传到基层，并把基层的意见、建议及时反馈到上级部门。可以说，一个单位的工作开展得有条不紊，与办公室工作人员穿针引线作用的发挥有着紧密的联系。

第四，当好忠实记录和反映情况的书记员。

办公室工作人员都是“笔杆子”，各类文件、通知，各类经验总结，情况反映、综合分析，大多由办公室人员起草。这些工作无时无刻地在考量着办公室工作人员的文字功夫。可以说，要当最好的办公室工作人员，首先要过好“文字关”。

第五，当好单位领导的智囊团。

一个好的办公室工作人员，要站在党的路线、方针、政策的立场上，站在维护广大人民群众根本利益的立场上，对各种问题提出合情合理的建议，当好单位领导的参谋、助手。要从全局出发，对单位工作提出较周全、周密的计划，对其所负责的工作做到有条不紊、件件落实；在当今信息化时代，还必须能够熟练地掌握和运用现代化的管理手段和现代化办公设备，以最大限度地提高办公室工作效率。

## 二、做最好的办公室工作人员，要不断提升五种能力

第一，不断提升学习能力。

学习是提高能力的根本，一个有能力的工作人员，总是学习、学习、再学习，把学习当作终身的事情。学习要有毅力。要想提升能力素质，就要学会学习。首先要培养科学的学习习惯，克服惰性心理，不断充实基础知识，扩展知识面，提高思维能力和分析能力。其次，要增强学习的系统性，在广泛涉猎多方面知识的同时，有系统地学习与工作相关的专业知识。最后，要注重对上级精神的学习、理解和把握，为现实工作提供正确导向。

第二，不断提升创新能力。

创新是发展的动力，办公室工作人员应在实践中要善于研究新情况、解决新问题、总结新经验、创造新办法、以提升创新能力，为领导决策提供新思路、新想法、新举措。由注重做好眼前的工作向做好超前服务转变，由机械的完成领导交办的任务向主动挖掘服务转变，为实际工作注入新活力。一是把学习实践与强化理论修养相结合，转

变理论与实践脱节的情况；二是把学习实践与解决突出问题相结合，提高发现问题、分析问题、解决问题的能力；三是把学习实践与归纳总结相结合，将发现的问题和解决的方法归类整理，特别是对群众及基层部门反映较多的问题，总结形成相应做法，提高办事效率，提升综合能力。

### 第三，不断提升服务能力。

办公室工作人员的职能其实就是为人民服务、为领导服务、为部门服务。这就要求办公室工作人员一要端正服务态度，以积极热情的精神面貌接待服务对象；二要提升服务技能，斟酌待客用语，熟悉业务流程，了解城区基本情况，确保服务工作及时到位；三要有吃苦耐劳、乐于奉献的精神，在遇到布置会场、准备材料等需要加班加点的工作时没有怨言。

### 第四，不断提升信息处理能力。

信息是领导科学决策的依据，是“上情下达、下情上传”的重要途径，具有参考、导向、桥梁、宣传的作用。办公室担负着信息收集和整理的职责。要做好信息工作，主要在于信息的收集整理，这就要求办公室工作人员要不断扩展知识面，时时关注各类重大事件，要有敏锐的意识，从繁杂的日常工作中找出亮点和重点。另一方面，要畅通信息渠道，加强与各部门的沟通交流，及时了解各项工作的进展情况，从而及时、准确地为领导提供各类有效信息。

### 第五，不断提升写作能力。

起草文件，撰写讲话稿、主持词，整理各类材料，是办公室工作人员的重要工作，因此办公室工作人员应具备较强的写作能力。要提升写作能力，一要注重各类材料的积累，材料是写作的源泉，没有材料支持的文章会很空泛；二要掌握各类文体的写作方法；三要加强写作练习。只有不断提高、深化写作技能的修养，才能更好地分析、整理各种材料中的新问题、新经验、新进展，使之形成文字。

### 三、做最好的办公室工作人员，要抓好五项基本建设

要让办公室工作人员做到最好，必须为之创建一个好的环境，因此要着力抓好五项基本建设。

#### 第一，抓学习型办公室建设。

办公室工作人员大部分学历高、素质好，对学习的重要性和必要性有充分的认识，有一定的自觉性和主动性，能够做到干什么就学什么，缺什么就补什么，对于机关组织的集中学习、教育培训，都能积极参加、认真对待。为了进一步提高办公室工作人员素质，建设学习型办公室，要制订相应的学习计划和长远规划，通过“请进来”与“走出去”相结合的方式，对办公室工作人员开展定期培训，切实让大家开阔眼界、丰富知识、提升能力、增强素质。

#### 第二，抓问责制度完善。

办公室一定要改变忙闲不均和敷衍塞责的情况，这就要建立起工作问责制度。办公室工作人员对每一件工作都要负责到底，如果出了什么问题，要追究办事人员的责任，这样才能扭转“工作我来做，责任领导负”的不合理现象，促使工作人员努力提高自身综合素质，努力做好本职工作。问责制的建立，将促使办公室工作人员从思想上更重视工作的实效，而不是只顾迎来送往、一件接一件地埋头做事，提高工作的责任意识，努力在提高工作质量上下工夫，加强工作的计划性、主动性，使工作更富成效。

#### 第三，抓考核制度健全。

办公室要加强工作人员自身的考核，通过考核，检验工作人员的综合素质。考核可从两个方面展开：一是学习考核，包括常规政治学习和临时政治学习的考核、业务知识考核、办公技能考核等，可视具体情况确定时间进行；二是业绩考核，这一考核应同问责制的建立相配合，可设半年和年终考核两期进行。考核制度的推行，势必在心理上和实际工作的要求上促使工作人员提升自身综合素质，使办公室工作显示出前所未有的效能、朝气和活力。



#### 第四，抓办公室人员激励。

办公室要建立起自身的激励机制，或者单位的激励机制要在办公室落实和兑现，这样才能使办公室工作人员感到工作是有奔头的。对办公室工作人员的激励机制应包括精神激励、物质激励、培训激励、职务升迁激励等，激励机制要同问责制、考核制的实行紧密结合，使办公室全体工作人员认识到，问责、考核是激励的基础，个人要进取，就要发挥主观能动性，就要努力提高自己的综合素质，就要积极主动地、扎扎实实地做好本职工作。

#### 第五，抓职业道德建设。

办公室工作要求每一位工作人员必须始终保持敬业、忠诚、勤奋、高效的职业精神，认真对待每一件事、认真做好每一件事，让上下满意、让群众满意，也让自己不断地有新的成就感。要抱定为人民服务的宗旨，树立正确的人生观、价值观，树立办公室工作的荣誉感和责任感，发扬深入实际、深入基层、深入群众的工作作风，协调和处理好纵横关系，严谨对事、谦和待人、廉洁自律，高质、高效、圆满地完成各项工作任务，更好地发挥办公室的职能作用。

# 目 录

CONTENTS

序 做最好的办公室工作人员 .....	(1)
<b>第一章 办公室工作概述 .....</b>	<b>(1)</b>
一、办公室的职责与任务 .....	(1)
二、办公室的机构设置与人员构成 .....	(4)
三、办公室工作的特点 .....	(6)
四、办公室工作的基本原则 .....	(9)
五、办公室工作的能力与素养要求 .....	(12)
<b>第二章 日常事务工作 .....</b>	<b>(15)</b>
一、环境管理 .....	(15)
二、时间管理 .....	(18)
三、电话接打 .....	(20)
四、邮件收发 .....	(22)
五、印章管理 .....	(24)
六、现代化办公设备的运用 .....	(27)
七、互联网的利用 .....	(29)
<b>第三章 党政机关常用公文的撰写 .....</b>	<b>(31)</b>
一、党政机关公文概述 .....	(31)

二、决定	(32)
三、公报	(35)
四、通知	(37)
五、通报	(43)
六、公告	(47)
七、通告	(49)
八、意见	(52)
九、报告	(58)
十、请示	(61)
十一、批复	(64)
十二、议案	(66)
十三、函	(69)
十四、会议纪要	(71)
<b>第四章 文书处理工作</b>	<b>(74)</b>
一、公文拟制	(74)
二、公文办理	(76)
三、密级文件管理	(83)
四、电子公文管理	(87)
<b>第五章 政务接待工作</b>	<b>(95)</b>
一、基本程序	(95)
二、服务礼仪	(102)
三、常用位次安排	(104)
四、外事接待流程	(118)
<b>第六章 会议组织工作</b>	<b>(123)</b>
一、会议组织工作的目的	(123)
二、会议前期组织工作	(127)

三、会议辅助工作 .....	(130)
四、会议程序控制与会务善后 .....	(133)
<b>第七章 沟通协调工作</b> .....	(138)
一、沟通要略 .....	(138)
二、协调要略 .....	(145)
三、如何沟通协调 .....	(152)
<b>第八章 调查研究工作</b> .....	(157)
一、确定调研选题 .....	(157)
二、调研工作实施 .....	(159)
三、撰写调研报告 .....	(162)
四、运用调研成果 .....	(166)
五、调研的注意事项 .....	(167)
<b>第九章 档案管理工作</b> .....	(169)
一、档案收集与鉴定 .....	(169)
二、档案整理 .....	(172)
三、档案保管 .....	(175)
四、档案检索 .....	(178)
五、档案开发利用 .....	(180)
<b>第十章 机要保密工作</b> .....	(184)
一、文件保密 .....	(184)
二、会议保密 .....	(186)
三、新闻出版保密 .....	(187)
四、科学技术保密 .....	(189)
五、涉外保密 .....	(190)
六、现代通信与办公设备保密 .....	(192)
七、计算机网络保密 .....	(195)

<b>第十一章 危机管理工作</b> .....	(197)
一、危机管理 .....	(197)
二、突发事件报告 .....	(203)
三、突发事件现场处置 .....	(208)
四、突发事件调查 .....	(213)
五、突发事件善后 .....	(216)
六、舆论应对与媒体宣传 .....	(220)
<b>第十二章 信访处理工作</b> .....	(223)
一、信访工作基本任务 .....	(223)
二、受理来信 .....	(227)
三、接听来电 .....	(232)
四、接待来访 .....	(233)
<b>第十三章 办公室制度制定与执行</b> .....	(239)
一、办公室制度制定的基本原则 .....	(239)
二、议事制度 .....	(242)
三、约束制度 .....	(244)
四、保障制度 .....	(249)
<b>第十四章 办公室（厅）文明礼仪规范</b> .....	(264)
一、语言规范 .....	(264)
二、举止规范 .....	(266)
三、仪表规范 .....	(267)
四、接人待物规范 .....	(269)
<b>附录 1 党政机关公文处理工作条例</b> .....	(273)
<b>附录 2 党政机关公文格式</b> .....	(283)
<b>后 记</b> .....	(307)

# 第一章

## 办公室工作概述

### 一、办公室的职责与任务

办公室作为党政机关、社会团体、企事业单位等各级各类组织单位的常设办事机构之一，它的基本职责简单概括起来就是三“务”，即参与政务、管理事务和搞好服务。

#### （一）参与政务

办公室参与政务，就是要紧紧围绕本单位的中心工作大局，充分发挥其参谋助手和“智囊”“思想库”的作用，不断提升办公室工作水平。因此，办公室全面履行参与政务的职责，主要任务就是要在工作中充当好四种角色。

一是当好“参谋部”。一般来说，办公室的工作千头万绪，正确履职的前提就是要找准位置，做好本职工作。办公室的本分工作之一是要扮演好“参谋部”的角色，急领导之所急，想领导之所想，要积极建言献策，协助领导抓好当前突出的热点、难点问题。在处理涉及全局性重大问题的时候，要积极帮助领导收集材料、提供建议和寻找思路线索等，为领导决策提供重要参考。

二是当好“智囊团”。办公室是单位具有“中枢神经”地位的重要部门，它为单位领导确定工作思路和发展大局提供准确的信息和可行性建议，是单位发展与事业进步的“智囊团”和“思想库”。办公室要当好“智囊团”，最重要的途径之一就是要大兴调查研究之风，以解放思想、求真务实之态度，深入基层、深入群众、深入实际，探寻事实真相，研究解决问题思路。尤其是当前各单位都面临着不同程度的新问题、新情况，为了解决矛盾和问题，促进社会和谐，通过调查研究，倾听来自各方面、各阶层的声音，形成解决问题和矛盾的“智囊”，充实好单位工作的“思想库”。

三是当好“笔杆子”。办公室的一项重要职责就是为单位起草公文文书、为领导起草发言讲话稿、制定单位或本部门工作制度，等等。因此，当好“笔杆子”也是办公室文秘人员的一项重要任务。至于办公室工作人员如何才能当好“笔杆子”，主要有以下两个方面的要求：一方面是要善于观察研究。既要能站在全局的高度观察问题、分析宏观形势，又要能在微观的方面细致入微地分析具体个案，同时还要具有一定的理论功底，能对问题进行深入研究。另一方面要勤于学习思考。通过不断地学习思考，掌握更多的写作技巧和素材，不断提高公文写作能力。

四是当好“督查队”。所谓办公室的督查任务，就是要切实发挥其监督检查的职能，确保各项决策和工作部署都得到贯彻执行和坚决落实。当好“督查队”，不但要敢于督查，对各部门的贯彻落实情况进行全面地跟踪、督查，还要善于督查，不断创新督查方式方法，顺利推进单位的各项工作，提高工作效能。

## （二）管理事务

办公室是一个实实在在的“大管家”，对内，它要完成日常事务管理工作，还要对各职能部门进行统筹协调沟通；对外，它代表着单位形象，要进行必要的沟通合作往来。办公室的管理事务工作主要体现在以下几个方面：

一是加强单位机关内各部门的统筹协调。办公室的日常管理事务工作繁杂而细致，如收发邮件、接打电话、处理公文、印章管理、档案保管等，都是办公室需要全面管理的事务。同时还要密切统筹协调各部门之间的关系，促进各部门之间沟通的协调，确保工作有序推进，提高单位工作效率与效能。

二是促进上下级以及与相关单位之间的沟通协调。办公室还肩负着与本系统上下级单位的沟通协调、与相关单位沟通协调的事务，如加强与相关单位的业务往来、建立协同合作机制、理顺职能分工和条块关系等。办公室使上传下达的沟通协调渠道顺畅，是各项工作部署落到实处的重要保障。

三是建立起与社会和人民群众的沟通协调与监督机制。要进一步提高工作效率和质量，离不开社会各界群众的监督。建立起与社会群众的沟通协调与监督机制，是单位工作顺利开展，推进工作规范化、制度化的必要途径之一。如建立完善来人来访的接待和处理制度，建立社会舆论监督的反馈和处置机制，等等。

### （三）搞好服务

搞好服务工作是办公室的基本职能之一。办公室的服务工作根据服务对象主要可以分为服务领导、服务单位、服务社会群众和政务服务四个方面。

一是服务领导。办公室的主要工作内容，很大一部分就是为领导服务，如为领导决策提供基础材料和建议，为领导工作运转提供服务保障，等等。具体而言，如办公室的许多调查研究活动，可获取更多的事件真相和解决问题思路，这就为领导决策提供可行性建议；再如领导的日常公务活动需要办公室提供较为详尽的日程安排，若领导出差，办公室不但要做好日程安排、前期相关准备工作，而且要安排好领导出差期间的单位工作内容；等等。

二是服务单位。办公室为单位服务包括方方面面的内容，如加强各部门之间的沟通协调，为各部门工作的正常运转提供必要的保障；



又如办公室日常工作对环境管理、文件和邮件收发等。

三是服务社会群众。党政机关以及企事业单位等的办公室工作，都必须包括有服务社会群众的内容。特别是组织单位的办公室，是加强本单位与群众沟通的窗口，要全面贯彻以人为本的核心要求，真心实意为人民群众办实事、办好事。如接待来访、处理信访等工作。

四是政务服务。办公室代表本单位参与政务，其中很大一部分是服务性的内容。办公室工作人员要坚持公开、公平、公正的原则，实行阳光作业，按照服务型政府要求，建立健全政务公开相关制度，不断拓展政务工作的形式和途径，努力提高服务质量和效率，竭诚为服务对象提供优质、高效、便捷的政务服务。

## 二、办公室的机构设置与人员构成

根据办公室的职能定位和职责担当，其机构设置也表现出不同形态。在党政机关系统，主要实行分理制，如中共中央办公厅和国务院办公厅，它们都与其他中央部委平级，下设信访局、机关事务局、档案局等；而在政协、人大机关系统，主要实行综理制，即办公室在秘书长的领导下，综合处理日常事务。一般而言，办公室作为机关单位最常见、最基本的常设机构，根据其职责需要，机构设置与人员构成可大可小，多则十几二十人，少则二三人，这都是有可能的。但从完善办公室机构设置出发，主要包括文秘、行政、督查、信访、机要档案等职能科室，并由与此相关的专职人员构成。

### （一）文秘科室

文秘科室主要负责保障领导的日常工作，撰写领导讲话、典型材料、总结报告、文件等文书，并对其他部门代拟的领导讲话、文件等进行审稿把关，组织完成相关的调查研究工作等。为了完成这些基本的文秘工作任务，还需要注意以下几个重要事项：