

BAN GONG SHI
GUI FAN GUAN LI

办公室 规范管理

文华 主编

手册

全面剖析 办公实例
规范岗位 推动高效
环环紧扣 各个击破

BAN GONG SHI
GUI FAN GUAN LI

办公室 规范管理

文华 主编

手册

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室规范管理手册 / 文华主编. -- 北京: 企业管理出版社, 2012. 5
ISBN 978 - 7 - 5164 - 0027 - 2

I. ①办… II. ①文… III. ①办公室—管理—手册 IV. ①C931.4 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 065879 号

书 名: 办公室规范管理手册

作 者: 文 华

责任编辑: 尤 颖

书 号: ISBN 978 - 7 - 5164 - 0027 - 2

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68414643

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米×240 毫米 16 开本 16 印张 300 千字

版 次: 2012 年 5 月 第 1 版 2012 年 5 月 第 1 次印刷

定 价: 36.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

本书编委会

主 编 文 华

编 委 (排名不分先后)

马 飞 王 扩 王 树 刘玉林

王树唐 汪本有 张风云 周小新

周本唐 胡占国 古 月 周 燕

顾 勇 刘占佳 柏小明

前言

办公室是机关、企事业单位中沟通内外、承上启下、协调左右的重要部门，是保证各项工作正常运转的纽带和桥梁。规范的管理可以提高办公室工作效率，可使办公室的工作实现质的飞跃。办公室的工作性质决定了办公室工作的重要性，特别要求办公室管理要达到规范化、标准化、科学化。

本书根据办公室的工作特点，重点介绍了办公室人员素养技能的培养要求；办公室工作计划的制定和规范管理；办公室日常工作的规范管理；办公室办公自动化规范管理；办公室文书档案工作规范管理；办公室安全保密工作规范管理等方面的内容。

全书内容系统全面，语言通俗易懂，实用性强，操作性强。特别是分管办公室工作的领导干部、办公室工作的文职人员，大中专院校的行政管理人员、人文社科类的专业老师和学生等，都可将此书作为组织培训的用书。对于企业行政管理干部和办公室文员，本书可作为指导其办公室工作、拓展知识视野、提高业务水平、不断发展进步的工具书和参考书。

编者

目 录

第一章 办公室规范管理概述	1
第一节 办公室与办公室工作	1
一、办公室的概念	1
二、办公室的地位和职能	1
三、办公室工作的基本任务	4
第二节 办公自动化	6
一、办公自动化的含义	6
二、办公自动化系统建设	6
三、办公自动化系统的三个功能层次	8
四、办公自动化的软件种类	8
第二章 办公室工作职责与人员素养技能	10
第一节 工作职责分析概述	10
一、工作分析的含义	10
二、工作分析的目的和作用	10
三、工作分析的内容	11
四、工作分析的步骤与方法	12
五、工作职位分类	14
第二节 工作岗位设置	16
一、岗位设置的含义	16
二、设置岗位的结构及岗位分类	16
三、岗位设置	17
四、岗位评价	18
第三节 办公室主任及职员的素质结构	19
一、办公室主任的要求	19
二、办公室主任的职责和任务	21
三、办公室主任的工作方法	25

四、办公室人员个体素质结构	28
五、办公室人员群体素质结构	29
第四节 办公室人员基本工作技能	30
一、起草文稿	30
二、校对	31
三、记录及录音整理	32
四、打字及电脑文字输入	34

第三章 办公室工作计划与工作量化规范管理 36

第一节 办公室工作计划管理基础 36

一、工作计划的概念	36
二、工作计划的性质	37
三、工作计划的重要性	38
四、办公室工作计划的分类	39

第二节 办公室工作计划制定程序与方法和目录 41

一、编制工作计划的步骤	41
二、制定办公室工作计划的方法	42
三、目标管理的基本内容	43
四、目标管理基本过程	43

第三节 办公室工作时间管理运筹和方法 45

一、时间与时间管理的含义	45
二、时间的基本特征	46
三、办公室时间管理的操作技巧	46
四、科学运筹时间策略	47
五、时间运筹方法	48

第四节 办公室工作量化管理原理与模式 49

一、量化管理的含义	49
二、量化管理的表现形式	49
三、工作量化管理与工作效率的关系	50
四、定性与定量原理	51
五、测量与评定原理	51
六、动态与静态原理	51
七、打分法	52
八、模式计算法	53

九、综合定额法	53
第五节 办公室人员职业能力测评	55
一、办公室人员职务分类	55
二、测评要素	56
三、测评要素设计方法和原则	57
四、测评标准	58
五、计量与评价	60
六、测评步骤	61
第四章 办公室信访、接待与印信工作规范管理	63
第一节 信访工作概述	63
一、信访工作的含义	63
二、信访工作的特点与作用	63
三、信访工作的任务	64
四、信访工作机构的设置	65
五、信访人与信访问题分类	65
第二节 办理群众来信	66
一、接收	66
二、阅信	66
三、登记	67
四、转办	67
第三节 接待群众来访	68
一、热情接待来访群众	68
二、登记与归口	68
三、恰当处理	69
四、检查落实	70
第四节 办理信访案件	70
一、办理信访案件的含义	70
二、立案范围	70
三、立案程序	71
四、处理信访案件的程序	71
五、办案中应注意的问题	72
六、信访档案的利用和保密	72
第五节 印章管理	72

一、印章的概念	72
二、印章的作用	73
三、印章的种类	73
四、印章的使用	74
第六节 印章的刻制与颁发	75
一、印章的制发权	75
二、印章的刻制	75
三、印章的颁发与启用	76
四、印章的停用与缴销	77
五、废印章的存档和销毁	77
第七节 印章、印证的管理与使用	78
一、印章的保管	78
二、用印要求	78
三、印章使用时的注意事项	80
四、介绍信的管理与使用	80
五、凭证的管理与使用	81
第五章 办公室协调工作与外事工作规范管理	83
第一节 办公室关系协调的基础	83
一、协调工作的含义与特点	83
二、协调工作的要求与类型	84
三、协调工作的方法	87
第二节 协调工作规范操作与技巧	89
一、开会过程中的协调	89
二、计划制定工作中的协调	90
三、制度协调与公务协调	91
四、情况协调与面商协调	91
五、公文处理工作中的协调	92
六、协调工作的六字要诀	93
七、机构内部人际关系协调的技巧	95
八、协调工作中的语言技巧	98
第三节 外事工作概述	100
一、外事工作的含义	100
二、外事工作的地位和性质	100

三、外事工作人员守则·····	101
四、外事活动仪式·····	102
第四节 外事邀请与接待·····	103
一、邀请前的准备·····	103
二、接待准备·····	104
三、礼宾礼仪·····	104
四、参观游览与观看文艺演出·····	107
五、生活保卫·····	108
第五节 外事洽谈与出访·····	108
一、意向性洽谈·····	108
二、签约性洽谈·····	110
三、外事洽谈的特点·····	111
四、提出派遣计划与确定出国人选·····	112
五、申领出国护照与办理出入境手续·····	112
第六章 办公室信息与统计工作规范管理·····	116
第一节 信息沟通概述·····	116
一、信息沟通的含义·····	116
二、沟通的种类·····	116
三、信息工作在办公部门的地位·····	119
四、办公室人员与信息沟通·····	119
五、信息工作的要求·····	120
六、信息工作的程序·····	121
第二节 办公室信息沟通的技巧·····	125
一、说话的技巧·····	125
二、聆听的技巧·····	125
三、处理沟通障碍的技巧·····	126
四、沟通联络的控制·····	128
第三节 办公室信息沟通的输入与输出管理·····	129
一、信息的输入管理·····	129
二、信息的输出管理·····	130
第四节 办公室统计工作基本环节与分析·····	131
一、办公室统计设计·····	132
二、办公室统计调查·····	132

三、办公室统计整理·····	133
四、相对分析·····	134
五、动态分析·····	135
第七章 办公室会务与提案工作规范管理·····	137
第一节 会议工作概述·····	137
一、会议的含义·····	137
二、会议的分类·····	137
三、会议的特点·····	139
第二节 会前准备工作·····	140
一、确定会议名称·····	140
二、确定会议时间·····	141
三、确定会议地点·····	141
四、确定与会人员·····	141
五、会议议题的确定·····	142
六、制发会议通知·····	142
七、会议议程、日程与程序的确定·····	143
八、组织会议报到·····	143
九、拟制编组名单·····	144
十、准备会议文件·····	145
第三节 会议管理工作·····	145
一、会议管理方法·····	145
二、会间组织服务工作·····	146
第四节 会后事项处理工作·····	147
一、整理会议记录·····	147
二、印发会议纪要·····	148
三、安排与会人员离会·····	148
四、会议文件和立卷归档·····	148
五、会议决定事项的传达与催办·····	149
六、会议新闻报道·····	150
七、会议财务决算·····	150
八、总结会议工作·····	151
第五节 议案、建议和提案·····	151
一、议案、建议和提案的概念·····	151

二、议案、建议、提案的区别·····	152
三、议案、建议、提案的意义·····	153
第六节 办理建议、提案的原则和要求·····	154
一、加强对建议和提案办理工作的领导·····	154
二、办理建议、提案要认真负责·····	154
三、各承办单位要主动配合·····	155
四、加强同建议人、提案人的联系·····	155
五、重视和加强调查研究·····	155
六、认真写好答复意见·····	155
第七节 办理建议、提案的程序和方法·····	156
一、分发·····	156
二、承办·····	156
三、审核·····	156
四、答复·····	156
五、上报·····	157
 第八章 办公室文书与档案工作规范管理·····	158
第一节 文书管理概述·····	158
一、文书的概念和特点·····	158
二、文书工作的概念和特点·····	159
三、文书管理工作的任务·····	160
四、公文行文制度·····	160
第二节 公文的撰写技巧·····	162
一、公文主旨的确立和表现·····	162
二、公文材料的选取和使用·····	163
三、公文结构和安排·····	164
四、公文的表述方式·····	167
五、公文的语言运用·····	168
第三节 收文处理·····	169
一、收文处理工作的内容·····	169
二、签收文件应注意的问题·····	170
三、拆封注意事项·····	170
四、收文登记注意事项·····	171
五、拟办与批办·····	173

六、分发文件注意事项	175
七、组织文件传阅	175
八、收文承办工作	176
九、收文催办工作	177
十、收文办复工作	178
第四节 发文处理	179
一、发文处理工作内容	179
二、拟稿	179
三、文稿要经部门领导审阅	182
四、组织文稿的会签工作	182
五、核稿	183
六、公文签发	184
七、发文字号编制	185
八、公文印制	186
九、公文的加印	187
十、公文的发放	188
十一、公文的注办	189
第五节 文书立卷	189
一、应立卷的文书材料	189
二、文书立卷的程序	190
三、卷内文件目录登记	191
第六节 档案管理工作概述	191
一、档案的特点	191
二、档案工作的含义	192
三、档案管理工作的内容	192
四、档案管理工作的性质	193
第七节 档案收集工作	194
一、收集工作在档案管理工作中的重要地位	194
二、档案收集工作的内容	195
三、档案收集工作的要求	195
四、档案收集工作的特点	196
第八节 档案整理工作	196
一、档案整理工作的内容	196
二、档案整理工作的作用	197

三、档案整理工作的原则·····	198
四、文书档案的整理方法·····	199
第九节 档案的保护与利用 ·····	201
一、档案保护的任务·····	201
二、档案保护的方法·····	203
第九章 办公室安全保密与值班工作规范管理 ·····	205
第一节 办公室安全、保卫与保密工作 ·····	205
一、办公室安全工作的特点·····	205
二、办公室安全工作重点·····	206
三、办公室安全工作纪律和保密环节·····	206
四、办公室保卫工作的含义·····	207
五、办公室保卫工作的特点和内容·····	207
六、保卫人员的职业道德·····	208
七、保密工作的重要性·····	209
八、保密工作的方针和特点·····	209
九、保密工作的机构及职责·····	211
第二节 办公室安全保密措施·····	212
一、文件保密工作的措施·····	212
二、会议保密工作的措施·····	213
三、通信保密工作的措施·····	214
四、科技保密工作的措施·····	215
五、宣传报道方面的保密工作措施·····	215
六、经济情报保密工作措施·····	216
七、电子计算机保密措施·····	216
八、涉外保密工作的措施·····	217
第三节 值班工作概述 ·····	218
一、值班工作的含义·····	218
二、值班室的职能·····	218
三、值班工作的特性·····	218
四、值班工作的要求·····	219
五、值班工作的任务·····	220
第四节 值班制度和值班安排 ·····	221
一、值班制度·····	221

二、值班工作安排·····	222
三、值班工作记录·····	223
四、交接班工作·····	223
第五节 值班所遇问题的处理 ·····	224
一、对假签名手印的鉴别·····	224
二、对假亲属的鉴别·····	224
三、对假凭证的鉴别·····	224
四、对假印信的鉴别·····	225
五、几种特殊电话的处理·····	225
 第十章 后勤服务工作分析与规范管理 ·····	227
第一节 后勤服务工作概述 ·····	227
一、后勤服务工作在办公室工作中的地位·····	227
二、后勤服务工作的特性·····	227
第二节 后勤服务工作的基本要求 ·····	228
一、必须具备负责精神·····	228
二、必须具备实干精神·····	228
三、必须具备勤俭精神·····	228
四、必须具备奉献精神·····	228
第三节 后勤服务工作的任务 ·····	229
一、财务管理·····	229
二、房产管理·····	237
三、办公用品管理·····	238
四、机关环境管理·····	238
五、车辆管理·····	239
六、公共服务部门管理·····	240

第一章 办公室规范管理概述

第一节 办公室与办公室工作

一、办公室的概念

办公室是指各单位具体设置的综合性工作机构。它的工作主要是处理本单位内综合性的日常事务，制订单位内部的有关规章制度，对单位内各机构之间的关系进行协调以及处理有关收、发业务等。它的工作范围视单位的性质而定，一般说来，可归纳为：人员的配备与管理，行政执行中的检查、协调和监督，文书处理、档案管理、财务管理、物资供应、办公设施、后勤管理以及一些具体的业务活动。

办公室是协助上级领导办理专门事项、起辅助和协调整个日常工作作用的部门。

除办公室工作人员，组成一个办公室的基本条件：

(1) 办公地点。即办公的专用房间。

(2) 办公目的。办公目的要根据一个组织制定的工作目标而定。办公室一般还制定管理的目的、人员工作的目的、财产资金的用途，以及操作使用电话、电传或打字机等办公用具的目的。

(3) 文职工作。几乎每一个办公室都有大量的文职工作，包括文字书写、簿记、分类文件、文件保管、打字、复印、计算统计、装订汇编等工作，因此，组成一个办公室必须满足相应的文职工作的条件。

二、办公室的地位和职能

办公室是各种组织的中枢和重要部分，是各级、各类组织的具体体现。具体说来，主要有：

(1) 中心的地位。办公室是指挥、控制整个机关或单位工作的中心部门，代表领导处理全局性的问题，起一定的领导作用，办公室在横向关系的协调中，往往带有领导性质，体现一定社会组织系统的领导意图。同时办公室又是一个单位的信

息网络中心，是各种信息的交汇点和集散地。党和国家的方针、政策，上级机关的指示、指令，本单位的总体规划、目标管理、领导决策以及各种重大事件、重大活动过程中所形成的文件资料，下属各个部门贯彻实施领导决策的情况和反映，各方面的动态、情报资料等，四面八方的信息，都在办公室汇集和综合，并且发挥出信息中心的综合效应。

(2) 窗口的地位。办公室是联络上下左右、沟通四面八方的“窗口”。对于上、下级和其他单位来说，办公室是信息网络中心，处于联络站的地位，主要负责接收处理上级和其他单位的来文来函，接待上级领导的视察，处理各种公务往来，接待人民群众来访等。一般与外界的联系，都首先要经过办公室，外界对本单位机关的第一印象也常常是看办公室的精神面貌、思想作风、管理水平与工作效率等。本单位领导得到外界的各种信息，也首先是靠办公室这个“窗口”。

(3) 枢纽的地位。办公室在一个机关或单位中，是沟通上下、协调左右、联系各方，保证机关或单位工作正常运转的枢纽。办公室虽然与其他职能部门同属一个序列，但是，它与其他职能部门的区别在于其他职能机构是管理层、执行层，办公室则是中介层。办公室直接辅助领导工作。一个机关或单位，秉承领导意图在起指挥和组织作用的是办公室。领导者要依赖办公室指挥全局，推动各职能机构运转。

通过上述办公室的地位，我们大致可知办公室有如下职能：

(1) 指导管理职能。办公室的指导职能，主要指对下属机构工作的指导，主要体现在传达、制订有关方针、政策上。它根据宪法、法律以及党和政府在一定时期内的总方针、政策，针对特定的社会问题制订出具体的、个别的方针、政策，或者对上级有关部门的政策作出阐释，并结合本地区、本部门的实际情况提出具体贯彻执行的意见和方案，从而对下属机构的工作进行指导。办公室的管理职能，指运用经济的、法律的、行政的和其他手段来管理工作事务。

(2) 参谋咨询职能。办公室在领导者确定方案阶段中，要做好以下参谋咨询工作：①收集信息。办公室获取信息和处理信息的方法是：实际调查。就是全面的了解考察实际情况。一般来说，专题重点调查总是少数，各部门的情况主要靠平时积累。理论研究。对办公室人员来说，理论的内容有三个层次。首先是居于核心部位的理论是马克思主义的哲学、政治经济学和科学社会主义，这是其他理论和一切工作的指导。其次是依据马克思主义理论建立起来的社会主义的法律、法规以及党和政府制定的一系列文件。此外，办公室人员还要学习管理学、档案学、统计学、文书学等专业理论知识。信息加工。办公室应当对调查中取得的粗糙、零散的情况进行研究和选择，找出那些最能反映事物本质的问题，整理成有条理的材料，提供给决策者参考。②协助决策。办公室协助领导者决策的工作，应从以下几方面入手：确定合理目标。决策目标是决策者在解决问题时预期达到的结果，它是否具备