

# 党政机关

## 办公室工作实务

一本通

傅治平 陈水雄 主编

权威 规范 实用

人民东方出版传媒  
东方出版社


# 党政机关

## 办公室工作实务

一本通

曹淦平 陈水雄 主编

人民东方出版传媒

 东方出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

党政机关办公室工作实务一本通 / 傅治平, 陈水雄主编. —北京: 东方出版社, 2013

ISBN 978 - 7 - 5060 - 6124 - 7

I. ①党… II. ①傅… ②陈… 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 046567 号

## 党政机关办公室工作实务一本通

DANGZHENG JIGUAN BANGONGSHI GONGZUO SHIWU YI BEN TONG

傅治平 陈水雄 主编

---

责任编辑: 刘 晗

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 3 月第 1 版

印 次: 2013 年 3 月北京第 1 次印刷

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 20

字 数: 220 千字

书 号: ISBN 978 - 7 - 5060 - 6124 - 7

定 价: 48.00 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、下情上达的枢纽和信息网络中心。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服务性等特点。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。同时，它又是单位信息网络的中心，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、对为单位内外提供综合服务、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，出色完成领导交办任务，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。如果把办公室比作一个舞台的话，最好的办公室工作人员，要扮演好五个方面的角色。

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，为其他单位来本单位办事的人员服务。在机关单位里，事无巨细都会找办公室。不论大事小事，办公室工作人员都要认真办事，特别是对领导交办的事更是坚决照办，谨慎从事，唯恐出半点纰漏；每天工作忙了一项又一项，事务办了一件接一件，始终是笑脸迎人，埋头干事，切切实实扮演着任劳任怨、埋头苦干、废寝忘食的“服务员”角色。

第二，当好机关事务的“大总管”。办公室人员对其他职能部门的工作常常是不分责任、主次、巨细，全揽在身上，常自我调侃为“万金油”。上至领导决策，下到衣食住行；找不到主管部门的难办事要管，别人不愿做的棘手事也要管；党政领导管的事要管，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，大事要干得了，小事也要能干。最好的办公室人员对办公室各项工作总是轻车熟路，游刃有余，而且在处理各类事务时，能分辨轻重缓急，应对得体，对领导交办的工作能很好地完成。最好的办公室工作人员，总能较妥善地处理各类事务及关系，既不失自己的职责，又能使各方满意，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。因此，每一个办公室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，又把基层的意见建议及时反馈到上级部门。可以说，一个单位工作能开展得有条不紊，全靠着办公室工作人员“穿针引线”。

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，各类情况综合分析，首先都是由办公室人员起草。而这一些都无时无刻不在考验着这类人员的文字功夫。可以说，要当最好的办公室工作人员，首先都要过文字关。

第五，当好单位领导的“智囊团”。一个好的办公室人员，总能站在党的路线、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，对全局性或局部问题提出合情合理的建议，成为单位领导的好参谋、好助手；能从全局出发，对单位工作提出较周全的计划，对负责的工作做到有条不紊、件件落实，对其他职能部门的工作能很好发挥其协调作用；熟悉和运用现代化的管理手段和办公设备，提高办公室工作效率。做最好的办公室工作人员，最重要的一点就是能给领导出“金点子”，能在办公室的工作岗位上大显身手。

## 二、做最好的办公室工作人员，要不断提升五种能力

办公室工作复杂，涉及单位的方方面面。因此，要做最好的

办公室工作人员，就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，总是在不断地学习。其实，学习也是一种能力。要提升能力素质，就要会学习。首先要培养科学的学习习惯，克服惰性心理，不断充实自己的知识储备，扩展知识面，提高思维能力和分析能力；其次是增强学习的系统性，在广泛涉猎多方面知识的同时，系统地学习与工作相关的专业知识。再次是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不断发现问题、总结经验做法，培育创新精神，创新工作方法，提升创新能力，为领导决策提供新思路、新想法，由注重做好眼前的工作，向做好超前服务转变，由完成领导交办的任务，向主动服务转变，为实际工作注入活力。提升创新能力，首先要加强创新意识，一是把学习实践与强化理论修养相结合，改变理论与实践相脱节的情况；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，特别是针对群众及基层部门反映较多的问题，总结形成相应解决方法，提高办事效率、提升综合能力。

第三，不断提升服务能力。办公室工作人员的工作职能就是为人民服务、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，了解事务基本情况，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情况时没有怨言。

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、下情上报”的重要途径，具有参考、导向、桥梁、宣传作用，而办公室就担负着信息收集和整理的职责。做好信息工作，一方面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，培养出敏锐的信息感觉，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信息。

第五，不断提升写作能力。起草文件、撰写讲话稿、整理材料等，是办公室工作人员的重要工作，因此较强的写作能力必不可少。首先要注重材料的积累，材料是写作的源泉，没有材料支持的文章必然空泛；其次要掌握各类文体的写作方法；再则要加强写作练习。只有不断提高写作技能的修养，才能更好地分析、整理各种材料中的新问题、新经验、新进展，使之形成出色的公文。

### **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，必须为之创建一个最好的环境。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，能够做到干什么学什么，缺什么补什么，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。因此，要制订相应的学习计划和规划，通过“请进来”与“走出去”相结合的方式，对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。办公室工作人员对领导交办的每一件工作和本职工作都要负责到底，如果出了问题，就要追究办事人员的责任。这样才能改变“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，将促使办公室人员从思想上更重视工作的计划性、主动性，使工作更富成效。

第三，抓考核制度健全。办公室要加强对工作人员的考核，通过考核检验工作人员综合素质。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，可视具体情况确定考核时间；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，势必在心理上和在实际工作的要求上促使办公室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朝气和活力。

第四，抓办公室人员激励机制。办公室要建立起自身的激励机制，或者单位激励机制要在办公室落实和兑现，这样，才能使工作人员感到实力是致用的，工作是有奔头的。对办公室工作人员的激励应包括荣誉激励、物质激励、培训激励、职务升迁激励等，要同问责制、考核制的推行紧密结合，使办公室全体工作人员认识到，问责、考核是激励的基础，个人图进取，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、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，让领导满意，让群众满意，也让自己不断有新的成就感。要抱定为人民服务的宗旨，树立正确的人生观、价值观，强化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，高质高效圆满完成各项工作任务，更好地发挥办公室的职能作用。

## 目 录

序 做最好的办公室工作人员 .....	1
第一章 办公室工作概述 .....	1
第二章 日常事务工作 .....	23
第三章 常用公文撰写工作 .....	41
第四章 文书处理工作 .....	69
第五章 政务接待工作 .....	93
第六章 会议组织工作 .....	111
第七章 沟通协调工作 .....	125
第八章 调查研究工作 .....	145
第九章 档案管理工作 .....	171
第十章 机要保密工作 .....	205
第十一章 危机管理工作 .....	241
第十二章 信访处理工作 .....	265
第十三章 办公室文明礼仪规范 .....	285
后记 .....	307

# 第一章

## 办公室工作概述

### 1. “办公室”的含义是什么？

答：广义：泛指一切办公场所，区别于用于教学的教室、生产的车间等有专项功能的空间区域；狭义：指某一类职业人员或某一级职务人员的办公场所，如老师办公室、医生办公室、厂长办公室、院长办公室、总经理办公室等；特指：党和政府机关、企事业单位内的综合办事机构，级别高的又称为“办公厅”，如中共中央办公厅、××省政府办公厅等，中层单位或基层单位则称为“办公室”；专指：某种专门的独立的办公机构，如国务院对台办、国务院侨务办公室、××省外事办等。

### 2. 办公室工作的性质是什么？

答：办公室工作是为领导工作运转和政务服务的，主要在办文、办会、办事等方面从事助理性、参谋性的工作，主要表现为领导机关和领导人起草文稿、校核文稿、调查研究、采集信息、

查办问题、处理文书、办理会务、安排公务活动、承理电话、印刷打字、传递文件、信访事务、立卷归档、交际接待等助理性、参谋性的工作。

### 3. 办公室工作的范围是什么？

答：办公室工作的范围比较广泛，不同的行业、不同的单位的工作也不尽相同。一般来说，主要包括：协助领导制订工作计划、要点、总结和工作方案，编制单位中长期发展规划，并协助领导组织实施；负责政务调研，适时向领导提供工作要点、难点、热点问题的情况资料和处理建议；负责单位大事记、年鉴、工作简报，完成政务信息的综合处理工作；负责办公会及重要行政会议的组织安排和会议记录、纪要；督办、协调会议决定事项执行和落实；负责制发公文的统一管理、核稿、登记文字打印工作；负责上下级文件的收发、呈批、阅转及保管归档工作；负责单位印章、介绍信管理；负责公务接待、公务用车、信访等工作；负责档案管理工作；负责单位的交通安全和车辆管理工作；负责单位办公用的采购供应管理工作；负责公共关系维护、单位形象宣传推广；安排外部接待事宜，加强与外界交流和合作；负责对单位系统保密工作；负责单位各部门之间的协调工作；负责单位内部宣传刊物、简报的编辑、发行工作；负责协助财务部门做好相关经费的预算及收支管理工作；完成领导布置的其他工作。

### 4. 对办公室人员的要求是什么？

答：办公室工作人员要政治上可靠，思想上敏锐，工作上勤

奋，学习上刻苦，作风上严谨，还要有较高的政治和文化水平，这样才能做好各项工作。

### 5. 办公室工作有哪些特点？

答：（1）政策性。办公室工作人员对政策的掌握程度和政策水平的高低，直接影响着领导的决策和本单位事业的发展。

（2）服务性。没有服务性就没有办公室工作。办公室工作要做好“三个服务”，即为上级领导和领导机关服务；为本级领导和领导机关服务；为下级和人民群众服务。在办公室工作中要树立正确的服务观念，做到不失职、不越权。

（3）综合性。建立上下左右、内外渠道顺畅和反应迅速、衔接密切、运转灵活的工作机制和行为规范，加强对各部门工作的支持、协助和服务，充分发挥办公室的作用。

（4）机动性。因为办公室工作往往处于一种机动的作战状态，在有限的的时间里，要做好无限的工作，犹如“快速反应部队”。所以，办公室的工作必须有超前意识，领导没有想到的要为领导想到，领导想到的要为领导提供决策的信息。

### 6. 办公室工作的主要内容是什么？

答：（1）政务性工作。即从本单位实际出发，认真搞好调查研究，收集综合情况，及时反馈信息，为领导灵活指挥和及时控制工作进程提供依据，有效地为领导决策服务。（2）日常事务性工作。具体的说就是电文起草印发、上下公务的处理、公务接待、会议组织、督促检查、协调联系、上传下达、公务接洽、接待和

后勤管理工作等。简单概括起来，就是参与政务、管理事务。但是，办公室工作的最终着眼点是辅助领导处理信息、综合情况、协调关系、管理事务，以确保该机构高效能地运转。办公室整体运转机制的优劣、工作的好与差，直接关系到领导机关指示的贯彻、指挥作用的充分发挥和各项任务的完成。

## 7. 办公室工作在机关、单位中的作用有哪些？

答：（1）枢纽作用。主要是完成承上启下、文件收发、信息集散的总枢纽工作。

（2）助手作用。协助领导制定决策，协助领导实施各项领导或管理工作，为领导处理文件、信息，完成领导交办的一切事宜。

（3）参谋作用。给领导当参谋是新时期领导工作对办公室工作提出的高要求。办公室的参谋作用，表现在向领导提出建议、意见，提供备选方案，并在重大工作部署或计划实施过程中，发挥参谋作用。

（4）信息、耳目作用。这一作用也可以称作信息反馈作用。一个机关单位管理是否有效，关键在于信息反馈是否灵敏、准确、有力。

（5）门面、窗口作用。办公室素有“关口”和“窗口”之称。所谓的“关口”，是指一个机关的许多事务都要经过办公室，由办公室承办。所谓的“窗口”，是指内外上下联系，群众来信来访，各方来人洽谈工作，商办事情大都由办公室出面。办公室是领导机关的门面，是代表领导处理问题、解决问题，直接反映着领导的意图。办公室工作做得怎样，直接反映领导机关的风貌。

（6）沟通协调作用。人际关系主要有相互交往的各个层次人

与人之间的协作关系。只有做好公共关系和人际关系的协调，才可以减少相互之间的磨擦和内耗，使机构和人员之间相互理解和支持，增强管理组织的活力，提高管理水平和效率。办公室是组织系统的枢纽，沟通上下，联系内外，在机关各部门之间、单位与单位之间起到联系、协调的作用。

### 8. 办公室工作人员如何做好服务工作?

答：(1) 要努力做到准确地理解每个时期的中心工作以及每项工作的目的和意义，这是实现优质服务的基础。假如，我们的办公室主任和秘书工作人员对每个时期领导抓的中心工作不清楚，或者对领导所抓工作的目的和意义领会错了，那么，即使是满腔热情地想为领导服务，也未必能取得成效，有时甚至会帮倒忙。

(2) 必须了解服务对象的情况。对服务对象的工作习惯、兴趣爱好、性格特点和工作特点等，要了如指掌，一句话就是要认真地去研究“人”，研究“人”不是去算计人，而是更有效地做好工作。总之，要为领导服务好，就必须熟悉领导的活动规律。另外，还要熟悉机关各股室的职能范围，并与其建立起良好的协作关系。

(3) 要发挥工作的主动性。

在了解情况、掌握信息方面要积极主动，凡是与本系统工作有关的信息，要主动收集，特别是对领导决策执行情况的反馈信息，要经常掌握，主动向领导汇报，使领导耳目灵敏、指挥得力。

对工作中的重大问题，要主动提出解决的方案。

(4) 对各种事务性的小事要热心、细心、耐心地去。因为，事务性工作办理的情况，往往直接关系到领导机关的威信和



形象，关系到同各方面的联系。办公室工作人员办好了机关事务的工作，就可以使领导摆脱事务、集中精力去思考和研究问题。

(5) 要经常了解和掌握各部门的工作动态，为领导及时准确地提供信息，辅助领导机关实施领导工作，协调各单位、部门，发挥组织系统的整体功能。

(6) 要特别注意保密工作。办公室工作人员要严格遵守保密法规和制度，对一些保密情况和数字，不经领导批准，不得向任何人泄露。

## 9. 办公室工作人员如何拥有灵活的头脑？

答：(1) 培养强大的信息储存能力。办公室工作人员必须养成事事关心、处处留意的好习惯，目之所见、耳之所闻、鼻之所嗅、舌之所感、肤之所触，都要将其及时收集整理并储存在大脑中，以为日后给领导服务、当好参谋提供信息支持和依据。

(2) 培养较强的分析思辨能力。善于对各类信息的分类与分析应是办公室工作人员的基本功。当一个信息反馈到大脑时，作为办公室工作人员应立即作出几个最基本的反应：该信息属什么类型？其重要程度如何？为什么会出现这个信息？与当前工作有什么必然联系？会对工作或将要对工作产生什么影响等，经过一番分析思考，再归纳整理，以备使用。

(3) 培养快速的应变处理能力。信息的储存与分析，最终是为方便调度、及时指导和处理问题服务的。当领导问计于办公室，要及时拿得出初步的设想及充分的依据；当问题出现在办公室，要及时拿得出化解的措施。所谓上下通晓、左右逢源、沉着冷静、游刃有余，就是办公室工作人员敏捷处理问题的具体体现。