

1115819

C931.4-62

92-15

现代办公室工作指南

主 编 高纯德

副主编 周起凤 郑新立



S031144+

电子工业出版社

(京)新登字 055 号

内 容 提 要

本书是全面介绍现代办公室基本工作的一本大型工具书。全书共分三部分。第一部分系统介绍了现代办公室的工作程序和各种公文撰写方法,以及文书处理、档案管理、会议准备、机要保密、信访、人事、调研、决策、公关等方面的内容。第二部分叙述了有关办公自动化的基础知识,其中包括如何利用现代信息技术、各类办公自动化设备及其使用方法。第三部分介绍了国内办公自动化的范例和援引了国务院办公厅发布的有关办公室工作的法规。本书内容翔实,具有较强的实用性。本书适用于各级机关、企事业单位领导及办公室工作人员。

现代办公室工作指南

主 编 高纯德

副 主 编 周起凤 郑新立

责任编辑 郭晓

*

电子工业出版社出版(北京市万寿路)

电子工业出版社发行 各地新华书店经销

电子工业出版社计算机排版室排版

北京顺义李史山印刷厂印刷

*

开本:787×1092毫米 1/32 印张:23.125 字数:514千字

1992年2月第1版 1992年2月第1次印刷

印数:7000册 定价:17.00元

ISBN7-5053-1580-3/F·92

《现代办公室工作指南》

主 编 高纯德

副主编 周起凤 郑新立

编委会人员

主 任 郑新立

副主任 李 军 孔祥智 黄 怡 陈贻礼
张春林

编 委 (按姓氏笔划为序)

王礼平	王存冬	朱立强	孔祥智
刘 栋	辛向阳	杜子芳	杜 链
李 军	陈贻礼	陈胜庭	郑新立
周起凤	周蔚华	姜春力	高纯德
黄 怡	崔向荣	穆德华	

序

本世纪的最后十年,在我国社会主义现代化的历史进程中,是非常关键的时期。全面实现党中央提出的现代化建设第二步战略目标,直接关系到我国社会主义制度的巩固和发展,关系到中华民族的前途和命运。各级、各部门党政机关和企事业单位的办公室,是进行现代化建设的指挥、参谋机构。他们的办事效率、决策水平和工作作风,直接影响着广大人民群众积极性的发挥,决定着改革、开放和现代化建设的成效。所以,积极普及现代化办公知识,把我们党的优良传统作风和现代化的办公手段结合起来,对实现办公机构的革命化、知识化、现代化,努力提高工作效率,具有十分重要的意义。

我们的国家是在中国共产党领导下,人民当家做主的社会主义国家,这就决定了我们的各级各类办公机构都是为人民的利益而工作的,我们的所有办公机构和办公室工作人员都应当积极地为社会主义现代化事业奋斗,全心全意为人民服务;继承和发扬理论联系实际、密切联系群众、批评和自我批评的优良作风;坚持民主集中制的原则,坚持“从群众中来,到群众中去”的工作方

法,保持同人民群众的血肉联系;坚持实事求是,廉洁奉公,兢兢业业,克尽职守,积极地站在改革开放和现代化建设的前列,不断开拓前进。要按照精简、高效的原则,改革行政管理体制,采取坚决有力的措施,纠正不正之风,减少层次,提高办事效率,要同各种腐败现象进行长期不懈的坚决斗争。这是我国社会主义办公室工作的根本特色。

随着当代信息技术的进步和信息社会化的发展,办公室工作面临着复杂多变的情况,需要处理的业务量不断扩大。在发达国家,利用现代信息技术来处理办公室的工作,包括利用文件处理计算机、口授打印机、传真机、复印机、电子会议系统、电子邮件、文字自动阅读机、计算机翻译系统等,实现办公室自动化,把办公室工作人员从繁琐的事务中解脱出来,大大提高了工作效率,扩大了信息接受量,从而提高了决策水平。我国正在致力于现代化事业,逐步创造条件,实现办公室现代化,是现代化建设的重要组成部分之一,而且在可能的情况下,还应走在工农业现代化的前面。因为,在办公室工作方面增加一些现代化设备投入,能够使国家、地区、部门、企业接受的信息量成倍增加,信息的传递更迅速、可靠,并能使信息得到更有效地利用,从而在精确的定量分析的基础上,提高工作的科学性、预见性和系统性。办公室工作的影响覆盖全局,提高办公室工作水平能够取得难以估量的经济效益和社会效益。所以,办公室工作

在继续和发扬党的优良传统作风的同时，应当积极推进办公现代化的步伐。这项工作在 80 年代已经有了可喜的进展。在国内各个行业、地区，都涌现了一批办公室自动化的示范单位，现代化办公设备正在迅速进入各级各类办公室工作中，并开始显示出巨大的优越性。

推进办公现代化，需要提高办公室工作人员的素质，普及现代办公知识。国家信息中心的同志组织有关单位人员编写的《现代办公室工作指南》，全面系统地介绍了现代办公室的概念、职能、管理制度、调查研究、决策方法以及办公与管理自动化的有关基础知识，还介绍了国内外办公自动化的范例，为普及现代办公知识提供了一本比较全面系统的教材，做了一件有意义的工作。

我相信，随着我国电子技术的迅速发展和办公自动化设备自给率的提高，我国办公自动化的进程将会进一步加快，并将有力地推动我国社会主义现代化建设的步伐。

李绪鄂

1991 年 5 月

编者的话

改革开放以来,由于社会信息量急剧增加,现代信息技术和信息设备的引进以及国内信息设备制造业的迅速发展,现代化办公设备开始进入我国各级党政机关和企事业单位的办公室。它改变了传统的办公室工作方式,为在更大范围和更大规模地吸收信息,提高办公室工作效率和工作质量提供了物质条件。由此,学会操作现代化办公设备,掌握现代办公知识,树立现代办公观念,成为对广大办公室工作人员提出的迫切要求。

与此同时,改革开放要求办公室工作转变服务职能,改变工作作风,树立领导和管理就是服务的思想观念,积极地为企业、为生产和流通、为人民群众提供满意的服务;要继承和发扬我们党的优良传统和作风,使办公室成为联系领导与群众的纽带;坚决反对各种腐败现象,廉洁奉公,尽职尽责;适应加强宏观经济管理的需要,扩大信息的采集,加强定性定量相结合的分析研究,为决策科学化提供支持。这也向办公室工作人员提出了更新知识、提高素质的要求。

为适应上述需要,我们组织编写了这本《现代办公室工作指南》,为办公室工作人员更新知识、适应新的工作要求提供一本比较系统的工具书。在编写过程中,我们力求全面地介绍现代办公室的有关知识,体现出社会主义办公室工作的特色,把我国办公室工作的优良传统同现代办公室工作的要求结合起来,把理

论阐述、知识介绍同典型范例结合起来,以提高本书的实用性。

参加本书写作的有国家信息中心、中国信息协会、中国人民大学和天津市经济信息中心的有关工程技术、科研、教学和管理人员。各篇、章撰稿人分别是:第一篇:第一章,郑新立、孔祥智、陈胜庭;第二章,张春林、王礼平、刘栋;第三章,周蔚华、孔祥智;第四章,孔祥智、辛向阳、姜春力;第五章,杜子芳、秦传滨、刘旭涛、杨玉珍。第二篇:李军、黄怡、朱立强。第三篇:穆德华、王存冬。各篇统稿人为:第一篇,郑新立、孔祥智;第二篇,李军;第三篇,周起凤、陈贻礼、穆德华。

由于编写者水平所限,书中难免有错误之处,敬请读者指正。

编者

1991年4月

目 录

第一篇 现代办公室及其职能

第一章 办公室与办公室工作	(3)
一、办公室概述	(4)
(一)办公室的分类	(4)
(二)不同类型办公室之间的关系	(7)
(三)办公室的地位和作用	(9)
(四)办公室的职能	(10)
(五)办公室的特点	(13)
二、现代办公室的组织	(14)
(一)办公室的组织原则	(15)
(二)办公室的组织方式	(16)
(三)办公室工作的简化	(18)
三、办公室的管理	(20)
(一)构成办公室的基本条件	(20)
(二)办公室管理的任务	(21)
四、办公室的环境	(23)
(一)办公地点的选择	(23)
(二)各办公部门的布局	(23)
(三)办公设备的配置	(25)
(四)办公室的布置	(25)
(五)办公室的物理条件	(26)
五、办公室工作的一般原则	(26)

(一)密切联系群众的原则	(27)
(二)一切从实际出发的原则	(31)
(三)精简、高效的原则	(33)
(四)严密、科学的原则	(34)
(五)协作配合的原则	(36)
六、办公室工作程序的设计	(37)
(一)办公室工作程序设计的内容	(38)
(二)办公室工作程序设计的组织	(39)
(三)办公室工作程序设计的原则	(39)
七、几种常见的办公室工作程序	(40)
(一)开拓型程序	(40)
(二)逻辑型程序	(40)
(三)技术型程序	(41)
八、办公室工作程序手册	(42)
九、办公室工作程序图表	(43)
(一)网络分析图	(44)
(二)组织经过图	(47)
(三)时间图	(47)
(四)内容分析图	(48)
十、办公室现代化的基本含义	(51)
十一、办公室现代化的内容	(52)
(一)办公室的科学化	(52)
(二)办公室的制度化	(53)
(三)办公室的自动化	(54)
十二、实现办公室现代化的途径	(55)
十三、办公室的工作效率	(57)
(一)办公室工作效率的含义	(57)
(二)办公室工作的效能、效率及效益	(58)
(三)办公室工作的宏观效率和微观效率	(59)
(四)提高办公室工作效率的意义	(60)

(五)提高办公室工作效率的基本途径	(60)
十四、办公室工作效率的评价	(64)
(一)设置办公室工作效率评价标准的必要性	(64)
(二)评价办公室工作效率的质的标准	(64)
(三)评价办公室工作效率的量的标准	(65)
(四)办公室工作效率的技术性测量	(67)
第二章 办公室事务工作	(68)
一、公文概述	(69)
(一)公文的特点	(69)
(二)公文的作用	(70)
(三)公文的格式及内容	(71)
二、各种公文的写法	(74)
(一)命令	(74)
(二)指令	(75)
(三)决定	(76)
(四)决议	(76)
(五)指示	(77)
(六)布告	(77)
(七)公告	(78)
(八)通告	(78)
(九)通知	(79)
(十)通报	(80)
(十一)报告	(81)
(十二)请示	(81)
(十三)批复	(82)
(十四)函	(82)
(十五)会议纪要	(83)
(十六)提案	(84)
(十七)总结	(84)
(十八)简报	(85)

(十九)提要	(86)
(二十)摘要	(86)
(二十一)计划	(86)
(二十二)规划	(87)
(二十三)意见	(87)
(二十四)海报	(87)
(二十五)广告	(88)
(二十六)简介	(88)
(二十七)纲要、要点	(89)
(二十八)记录	(89)
(二十九)大事纪	(90)
(三十)纪实	(90)
(三十一)宣传提纲	(91)
(三十二)标语、口号	(91)
(三十三)启事、声明	(92)
(三十四)说明书	(92)
(三十五)讲话稿	(93)
(三十六)章程	(93)
(三十七)条例	(94)
(三十八)规定	(94)
(三十九)办法	(94)
(四十)细则	(95)
(四十一)规则	(95)
(四十二)须知	(95)
(四十三)守则	(96)
(四十四)制度	(96)
(四十五)公约	(96)
(四十六)开幕词、闭幕词	(96)
(四十七)欢迎词、欢送词、答谢词	(97)
(四十八)祝贺词、祝酒词	(98)

(四十九)挑战书、应战书、倡议书	(99)
(五十)决心书、申请书	(100)
(五十一)感谢信、表扬信、致敬信	(100)
(五十二)慰问信	(101)
(五十三)喜报	(101)
(五十四)奖状	(102)
(五十五)请柬	(102)
(五十六)聘书	(102)
(五十七)介绍信	(102)
(五十八)证明信	(102)
三、文书的传递	(103)
(一)文书的传递方式	(103)
(二)文书的传递程序	(104)
(三)文书的传递要求	(105)
四、文书处理	(106)
(一)文书处理的任务	(106)
(二)文书处理的要求	(107)
(三)文书处理的形式	(107)
(四)行文制度	(108)
(五)行文注意事项	(109)
五、文书的运转及处理程序	(111)
(一)收文处理程序	(111)
(二)发文处理程序	(113)
(三)特别文件处理程序	(114)
六、文书立卷与归档	(115)
(一)文书立卷的原则	(115)
(二)文书立卷的范围	(116)
(三)文书立卷的方法	(117)
(四)文书立卷的程序	(118)
(五)文书的归档工作	(119)

七、档案管理工作	(120)
(一)档案的特点	(120)
(二)档案的种类	(121)
(三)档案的作用	(122)
(四)档案工作的基本原则	(123)
(五)档案工作的内容	(124)
八、协调工作	(127)
(一)协调工作的含义	(127)
(二)协调工作的作用	(128)
(三)协调工作的内容	(129)
(四)协调工作的原则	(132)
(五)协调工作的方法	(133)
(六)协调中的监督工作	(134)
(七)协调中应注意的问题	(136)
九、公共关系工作	(137)
(一)公共关系的概念	(137)
(二)公共关系的职能	(138)
(三)办公室公共关系工作的内容	(140)
十、公共关系的日常工作	(141)
(一)怎样迎送宾客	(141)
(二)怎样打电话	(142)
(三)怎样进行谈判	(142)
(四)怎样开好记者招待会	(144)
(五)怎样举行宴会	(145)
(六)公共关系活动成功的秘诀	(147)
十一、会议工作	(148)
(一)会议的作用	(148)
(二)会议的种类	(150)
(三)会务工作的要求	(152)
(四)会前准备工作	(152)

(五)会议期间工作	(157)
(六)会议结束工作	(159)
十二、印章的管理工作	(160)
(一)印章的作用	(160)
(二)印章的形状、规格和文字排列	(161)
(三)印章的名称和字体	(161)
(四)印章的制发和启用	(162)
(五)印章的刻制、管理和销毁	(162)
(六)印章的使用	(163)
十三、机要保密工作	(164)
(一)机要保密工作的重要性	(165)
(二)机要保密工作的特点	(166)
(三)国家机密工作范围	(166)
(四)机要保密工作的内容	(167)
(五)机要保密工作的措施	(169)
十四、办公室总务工作	(171)
(一)办公室总务工作的意义	(171)
(二)办公室总务工作的内容	(172)
(三)办公室总务工作的原则	(177)
十五、值班工作	(178)
(一)值班的作用和任务	(178)
(二)值班室的工作要求	(180)
(三)值班期间的环境管理	(181)
第三章 办公室的信访、调研和资料工作	(182)
一、信访工作的性质、特点和作用	(182)
(一)信访工作的性质	(182)
(二)信访工作的任务	(183)
(三)信访工作的特点	(184)
(四)信访工作的作用	(185)
二、信访工作的内容	(187)

(一)办理人民来信	(187)
(二)接待人民来访	(190)
(三)处理信访案件	(192)
(四)信访问题的分类和处理	(193)
(五)信访信息的综合分析和反映	(195)
(六)信访档案管理	(196)
三、信访工作应注意的问题	(198)
(一)坚决贯彻信访工作的原则	(198)
(二)严格遵守信访工作制度	(199)
四、调查研究工作	(200)
(一)调查研究工作的含义	(201)
(二)调查研究的范围	(202)
(三)办公室开展调查研究工作的意义	(202)
五、调查研究工作的一般程序	(204)
(一)准备阶段	(204)
(二)实地调查阶段	(207)
(三)总结阶段	(208)
六、调查研究的常用方法	(208)
(一)全面调查	(209)
(二)重点调查	(210)
(三)抽样调查	(211)
(四)典型调查	(217)
七、调研报告的撰写	(219)
(一)调研报告的特点	(219)
(二)调研报告的类型	(220)
(三)调研报告的内容结构	(221)
(四)写调研报告应注意的问题	(222)
八、资料的整理与分析	(223)
(一)办公室资料工作的特点	(223)
(二)办公室资料工作的种类	(224)