

Practical manual for office work

李 欣
主编 徐世群
张文彬

办公室

工作实用全书

中国国际广播出版社

C 7314
6

85721

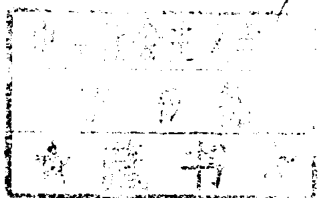


200125854

办公室工作实用全书

主 编 李 欣 徐世群 张文彬
副主编 周治辅 翟玉才 李志勤
熊向清(常务)

D140/27



中国国际广播出版社

(京)新登字 096

责任编辑 郭光
封面设计 谷涛

内 容 提 要

本书是办公室工作的一部大型工具书。全书分总论、人员素质与队伍建设、信息工作、调研工作、情况综合与资料工作、会议工作、辅助决策、督促检查工作、协调工作、公文处理、公文写作、文书立案与归档、档案工作、接待与礼仪工作、领导人活动安排、值班和电话工作、印信和收发工作、信访工作、建议和提案办理、保密工作、保卫工作、外事工作、人事工作、机关事务管理、领导人秘书的工作、办公室主任的工作、办公自动化、办公技能与手段、领导同志论办公室工作、办公室工作文件选录、附录等 31 个部分,对各项工作的基本理论、职能内涵、工作规程、步骤环节、方式方法、经验技巧等作了具体详实的论述。其理论性和实用性并重,并具有全面性与系统性、规范性与操作性、政务性与事务性、知识性与资料性相结合的特点。该书适合于各级党政机关、各类人民团体、企事业单位的办公室、秘书处(室、科、股)、综合处(科、股)等综合办事机构的领导同志和工作人员,以及有关教研人员使用。

书 名	办公室工作实用全书
主 编	李欣 徐世群 张文彬
出版发行	中国国际广播出版社 (北京复兴门外广播电影电视部内) 邮编 100866
印 刷	农业出版社印刷厂
经 销	新华书店
开 本	787×1092 毫米 1/16
字 数	2600 千字
印 张	66.5
版 次	1992 年 8 月 北京第 1 版
印 次	1992 年 8 月第 1 次印刷
印 数	8000 册
书 号	ISBN7-5078-0107-1/Z·30
定 价	70 元

办公室工作实用全书

主 编:李 欣 徐世群 张文彬

副主编:周治辅 翟玉才 李志勤 熊向清(常务)

编委(以姓氏笔划为序):

丁文祥 马尔强 于 明 王谦华 王军正 毛志华 平四来 冯晓林 卢 贺
刘永富 孙也刚 孙玉淳 许德仁 李 欣 李志勤 李 农 汪 勇 张文彬
周治辅 郑少忠 钟万民 段林毅 段炳军 胡继申 施朝阳 徐世群 谢建平
程仁华 董英申 翟玉才 熊向清

编著人员(以姓氏笔划为序:)

丁文祥 马尔强 马路祯 于 明 王军正 王谦华 毛志华 毛 斌 牛吉红
平四来 申春宝 冯晓林 刘贵平 刘卫国 朱金斗 江谟辉 江 波 吕 斌
刘永福 刘 平 刘东波 许德仁 孙也刚 孙彦钊 李志勤 李 林 李明甫
汪 勇 谷晓燕 何国前 何景成 巫贤德 欧阳斌 欧阳小室 陈 杰 钟万民
钟再群 段林毅 段炳军 施朝阳 赵 敏 胡继申 郑少忠 敖小平 高舜礼
徐凯峰 徐 雁 徐丙继 徐晓起 章裕忠 黄海清 董英申 舒国华 谢建平
谢岩梅 程仁华 程 涛 赖德胜 廖明华 熊向清

序 言

我国社会主义现代化建设已进入一个关键时期,全国人民在以江泽民同志为核心的党中央的领导下,努力学习掌握邓小平同志关于建设有中国特色社会主义的理论,全面贯彻执行“一个中心,两个基本点”的基本路线,致力于深化改革、扩大开放、加快经济和社会发展步伐,为实现第二步战略目标和使经济上新台阶而奋斗。特别是1992年初邓小平同志南巡讲话后,全国热烈响应,经济发展出现了更新的局面。新的形势和任务使各级办公室面临新的考验,对办公室工作提出了新的更高的要求。江泽民同志在中央办公厅召开的各省区市委秘书长座谈会上指出:“办公厅处在承上启下的地位,在党的工作部门中具有特殊的地位和作用,它的工作好不好对党委乃至全党的工作影响很大。”这充分表明了党中央对办公厅(室)工作的重视,也反映了中央领导同志对办公厅(室)及其工作人员的殷切期望。党委办公厅(室)是这样,其他机关和各部门的办公厅(室)也是如此。

办公室是一个机关或部门内为领导决策和实施决策服务的综合办事机构,是领导的耳目和左右手,是工作运转和承上启下、联系左右、沟通内外的枢纽,这些都表明它的地位和功能的重要。然而,办公室的特殊地位和重要功能是要通过实实在在的工作来体现的。办公室工作中,有政务,也有事务;有大事,也有小事;有务虚的,也有务实的;有综合的,也有单项的;有常规的,也有紧急的;有主要矛盾,也有次要矛盾;等等。办公室要很好地发挥自己的功能,从而服务好领导,服务好全局,服务好群众,取决于众多的因素,也需要从多方面作努力,但是,总结长期以来的实践经验,根本的还在于科学化、制度化、规范化建设和管理。

制度化、规范化、科学化,这三者是一个有机的整体。办公室工作科学性很强,涉及许多学科门类,有其内在规律。做好办公室工作,不能总是停留在感性的层面上,而要以科学的理论作基础。这就需要探索办公室工作的科学规律和系统机制,研究办公室工作的科学的思维方式、科学的运作方式、科学的手段与技能,使其理性化、条理化、系统化。同时,须注重研究成果的转化,凭借制度建设使科学的理论变为人们的行为规范。通过制度建设使办公室各项工作在科学的基础上有章法可循,有规则可依;各个环节有条不紊,环环相扣;各项任务善始善终,事事落实;每个人员立岗恰当,责任清楚,任务明确;各项考核有标准,奖罚有依据,从而形成团结、和谐、务实、进取的良性环境和规范、有序、高效、优质的运转机制。

可喜的是,近十余年,随着办公室业务范围的拓宽和功能的强化,办公室工作的研究取得长足进展,并结出累累硕果。相信对长期以来这方面的理论成果和实践经验进行系统总结,并进一步深化研究,扩大成果,将大大有益于办公室工作的制度化、规范化、科学化。《办公室工作实用全书》也正是在这样的条件下并为此目的而问世了。我们热诚希望并相信此书将能对我国各级办公室工作的发展和提高发挥积极的作用。

在此《办公室工作实用全书》出版之际,我们祝愿广大的办公室工作人员和有关教研人员思想进入新境界,研究获得新成果,工作迈上新台阶。

李 欣

一九九二年七月二十日

目 录

第一部分 总 论

一、办公室工作概述 (1)

办公室

办公室组织机构的设置

办公室组织机构的设置原则

秘书

秘书人员

秘书的种类

秘书工作

秘书学

秘书工作的职能

秘书工作的基本规律

办公室的工作性质

办公室工作的职能特点

办公室工作的主要任务

办公室的工作要求

办公室的地位

办公室的作用

办公室与领导的关系

办公室的工作特点

办公室工作的指导思想

办公室工作的基本原则

办公室的业务指导

办公室业务指导的重点和主要内容

办公室业务指导的原则和方法

办公室的制度建设

我国秘书工作的制度建设的历史回顾

办公室规章制度的种类

办公室制度建设的原则

办公室规章制度的制度

办公室规章制度的实施

办公室工作的“四个转变”

办公室工作的“三化”建设

二、我国秘书工作的历史概况 (25)

奴隶社会时期的秘书工作

战国和秦汉时期的秘书工作

魏、晋、南、北朝和隋朝时期秘书工作

唐、宋、元时期的秘书工作

- 明清时期秘书工作
- 清末年的秘书工作
- 南京临时政府的秘书工作
- 北洋军阀时期的秘书工作
- 国民党统治时期的秘书工作
- 中国共产党建党时期的秘书工作
- 第二次国内革命战争时期的秘书工作
- 抗日战争时期党的秘书工作
- 解放战争时期党的秘书工作
- 建国三十年的秘书工作概况
- 建国三十年秘书工作的发展
- 十一届三中全会以来的秘书工作概况
- 十一届三中全会以来秘书工作的发展

三、我国秘书工作的发展趋势 (45)

- 秘书工作必须坚持四项基本原则
- 新的技术革命、信息和秘书工作
- “办公室自动化”对秘书工作的影响
- 人工智能与“计算机秘书”
- 秘书工作的保密要求面临着新的挑战
- 新的技术革命对人的思维的影响
- 秘书工作将出现数种模式同时存在的局面
- 秘书工作特点将发生变化
- 秘书队伍将发生变化
- 逐步实现办公现代化是大势所趋

第二部分 秘书工作人员素养和秘书队伍建设

一、秘书工作人员的政治素养 (54)

- 政治坚定
- 思想敏锐
- 忠诚积极
- 实事求是
- 遵纪守法

二、秘书工作人员的作风素养 (55)

- 联系群众
- 开拓进取
- 勤奋工作
- 讲求效率
- 公道正派
- 谦虚谨慎

三、秘书工作人员的品德修养 (57)

- 坚韧不拔
- 无私奉献
- 勇为诤友

乐于助人	
谨守本份	
四、秘书工作人员的知识素养	(58)
较深厚的理论知识	
较高的政策水平	
扎实的基础知识	
精湛的专业知识	
广博的辅助知识	
五、秘书工作人员的技能修养	(60)
较强的文字表达能力	
一定的口头表达能力	
较强的出谋献策能力	
干练的办事能力	
一定的组织管理能力	
六、秘书工作人员的心理素质和身体素质	(62)
顽强自信	
理智冷静	
自我调节	
宽怀大度	
秘书工作人员的身体素质	
七、秘书工作的队伍建设	(63)
研究秘书队伍结构的意义	
我国秘书队伍的现状	
秘书队伍结构的科学化	
秘书队伍结构的合理化	
加强思想政治工作,进一步端正秘书工作队伍的思想作风	
积极调整充实秘书工作队伍,及时改善秘书工作队伍群体结构	
加强培训工作,不断提高秘书工作队伍的业务水平	
重视科学管理,努力实现秘书工作的规范化、制度化、科学化	

第三部分 信息工作

一、概论	(70)
信息的含义	
信息的特征	
信息的分类	
信息的量与质	
信息的基本功能	
信息科学	
信息理论	
信息革命	
信息方法	
信息工业	
信息模糊度	

信息密集度	
信息冗余度	
信息经济学	
信息污染	
政务信息	
党政信息特征	
党政信息种类	
党政信息的基本功能	
二、党政信息网络	(74)
信息网络	
信息网络的特征、作用和任务	
党政信息网络	
政务信息网络特征	
政务信息网络建设存在的问题	
信息网络组织	
政务信息网络的信息点	
健全的信息网络应具备的两个基本条件	
信息网络的建设和管理	
中心城市政务信息的特点	
中心城市政务信息网络	
地县政务信息工作的性质和特点	
地县政务信息工作的功能	
当前地县政务信息工作存在的问题	
怎样做好地县政务信息工作	
部门政务信息工作的特点	
部门政务信息网络建设	
政务信息点的功能	
政务信息点的选择与设置	
政务信息点工作的开展	
三、信息工作的地位和作用	(79)
信息工作	
党政信息工作特点	
信息工作的地位和作用	
信息工作面临的形势和主要任务	
目前党政信息工作存在的问题	
党政信息工作的指导原则	
四、党政信息工作队伍	(81)
信息工作人员的素质修养	
合理的信息队伍结构	
信息工作人员的培训形式和方法	
信息队伍培训的基本要求	
信息工作制度	
五、信息的收集、传递、加工处理	(83)

信息收集
信息收集的主要方法
信息收集的基本原则
信息收集的内容
信息收集的基本要求
残缺信息的填补方法
党政机关收集信息的主要方法
信息贮存
信息检索
信息传递方式
信息传递手段
信息传递的基本要求
党政信息收集、传递的特点
信息反馈的方式和作用
信息反馈的途径
信息反馈的特点
反馈信息流的形式
信息反馈的要求
反馈与决策
信息的处理
信息的筛选
信息综合处理的必要性
信息综合处理的方式
信息综合处理的方法
信息综合处理的要求
党政信息综合分析
调查研究在信息处理中的作用
党政信息的报喜与报忧
信息资料加工整理的基本要求
信息资料加工整理的方法

六、信息资料的编写 (96)

党政信息资料的编写要领
信息刊物的特点
目前信息稿件中存在的问题
信息稿件修改的程序
信息稿件修改的方法

七、信息的数据分析与处理 (99)

统计调查是数据搜集的主要方法
数据的整理
统计分组
统计分组形式
统计分组标志的选择
变量数列及其编制

- 数据的审核
- 数据整理汇总技术
- 数据分析的主要方法
- 计划完成程度的分析
- 动态分析
- 横向对比分析
- 静态平均数的分析
- 数据预测的方法
- 平均发展速度预测法
- 半数平均法
- 指数平滑法
- 最小平方预测法
- 季节预测
- 专家意见法
- 集合意见法
- 编写数据分析信息的基本步骤
- 数据分析信息选题应遵循的基本原则
- 数据分析信息编报的基本要求

八、与党政信息相关的问题 (109)

- 政务信息与计划管理
- 宏观经济调控预测与信息
- 宏观经济调控决策与信息
- 宏观调控监督与信息
- 信息与调查研究
- 信息与法律
- 信息法的基本内容
- 信息法的立法原则
- 信息立法的时机和条件
- 信息立法的几个具体问题
- 信息与科技
- 政务信息与科技
- 咨询与信息的关系
- 信息在咨询中的作用
- 信息与预测的关系

第四部分 调研工作

一、概述 (117)

- 调查研究
- 调查研究的意义和作用
- 调查研究的基本原则

二、调查研究的实施 (119)

- 调研课题的确定
- 调查研究的程序

调查研究准备工作	
调查的联络与接洽	
调研人员的态度	
调研人员的谈话技巧	
调查记录	
调查资料的搜集	
调查资料的整理	
调查研究误差	
补充调查	
调查研究的注意事项	
三、调查研究的范围	(124)
政策性调查	
战略性调查	
中心工作调查	
临时事件调查	
基本情况调查	
四、调查研究的基本方法	(125)
调查研究的方法论	
普遍调查	
抽样调查	
典型调查	
重点调查	
专题调查	
综合调查	
统计调查	
追踪调查	
对比调查	
分次调查	
五、调查研究的基本方式	(128)
开调查会	
个别访问	
问卷调查	
实地考察	
专家论证	
特尔斐法	
网络调查	
查阅文献资料	
电话调查	
微服察访	
蹲点调查	

第五部分 情况综合与资料工作

一、概论	(132)
------------	-------

情况综合	
分析与综合	
情况综合的意义和作用	
文字综合的主要程序	
二、情况综合的基本方法	(133)
情况综合的基本方法	
唯物辩证方法	
系统方法	
逻辑方法	
三、情况综合的注意事项	(139)
选题要好,材料要新	
方法要科学,观点要正确	
要实事求是	
选材要准确,态度要认真	
要突出重点	
内容要具体,论据要充分	
四、资料工作	(142)
资料	
资料工作	
资料工作的原则	
资料工作的意义	
收集资料的内容	
收集资料的方式	
资料的筛选	
资料的分类	
资料的编目	
资料服务工作	
咨询服务	
复制服务	
编写服务	
资料的管理	
资料工作人员	
个人使用资料的积累	

第六部分 会议工作

一、概述	(152)
会议	
会议构成要素	
会议的类型	
会议的作用	
会议工作	
会议的秘书工作	
会议秘书工作的特点	

会议秘书工作的要求	
会议的组织工作	
会议秘书机构的设置和秘书人员	
二、会前工作	(155)
安排议题	
会前准备工作	
会议议程、日程和程序	
提名与会人员	
会议通知	
会议编组	
经费预算	
会议须知	
会议证件	
会议报名与报到	
会议接待工作	
会场布置	
座次排列	
会前调查研究的内容和意义	
会前调查研究的基本原则	
会前调查研究的组织准备	
会前准备工作应注意的问题	
三、会场工作	(160)
会议签到	
议案	
会场服务	
安排发言	
会议记录	
会议分组讨论	
安排候会	
会场工作要求及注意事项	
四、会后工作	(163)
会后工作的必要性及主要内容	
整理会议记录、印发会议简报	
写会议纪要	
印发会议纪要和决办通知	
催办	
发布会议新闻	
代表离会工作	
总结会议工作	
安排社会活动	
会后工作应注意的问题	
五、选举	(166)
选举	

选举的原则
选举方法
候选人的产生
另提候选人
选票准备
选举程序
监票人
投票秩序
投票
计票
唱票
电子计算机计票的特殊要求
有效票和无效票
选举结果的确认
有效选举和无效选举

六、会议文书工作 (171)

会议文书工作
会议文书工作的特点
会议文书工作的要求
会议文书工作的主要内容
会议文书的撰写
会议文件的起草
文件的名称和标题
文件的编号
会议文书的处理
文件付印
文件分发
会议文件材料的收退
会议文书的立卷归档
会议材料的收集
会议文件材料的立卷归档
会议文书工作应注意的事项

七、会议的保密与保卫 (174)

会议密级
会议保密计划、保密制度、保密措施和保密纪律
文件保密
会议技术保密
会议报道保密
会场保密
会议安全保卫

八、会议的生活管理 (176)

会议食宿管理
会议的财务管理

会议的医疗卫生	
九、会议科学	(178)
会议问题存在的弊病	
建立会议科学,探索会议的内在规律	
制订会议规章或会议准则	
科学确定会议时间和参加人数	
合理安排议题	
控制会议开支	
掌握主持会议的艺术	
提倡良好的会风	
第七部分 辅助决策工作	
一、决策与辅助决策	(180)
决策	
决策科学	
决策方法	
决策体制	
决策目标	
确定型决策	
非确定型决策	
个体决策	
群体决策	
经验决策	
理性决策	
定量决策	
定性决策	
决策的原则	
决策程序	
决策评价	
影响决策的因素	
辅助决策	
辅助决策的职能	
辅助决策的特点	
二、辅助决策的过程	(186)
决策前的分析	
决策形成中的辅助	
决策执行中的辅助	
执行失误与参谋	
决策失误与参谋	
环境突变与参谋	
三、辅助决策的方法	(189)
系统参谋法	
完善参谋法	

比较参谋法
诊断参谋法
扩散参谋法
后鉴参谋法
求同参谋法
求异参谋法
交流参谋法
资料参谋法
进谏参谋法
咨询参谋法
预测参谋法
追踪参谋法
相机参谋法

四、辅助决策的艺术 (196)

使你受人欢迎
创造友善气氛
争取相互理解
避免产生伤害
不要发生冲突
求得高度共识
使人乐观自信

五、辅助决策的机构与人员 (198)

管理参谋机构及其类型
管理参谋机构的参谋性功能
管理参谋机构的地位
研究咨询参谋机构
研究咨询参谋机构的分类
咨询参谋机构的人才机构
咨询参谋人员的职业素质

第八部分 督促检查工作

督查工作的含义 (201)

新时期督查工作的由来
新时期督查工作的发展
督查工作的意义
督查工作的特点
督查工作的作用
督查工作的指导思想
督查工作的原则
督查工作的基本要求
督查工作的内容
督查工作的基本程序
督查工作的主要方式