

王裕华 李敬业 陈健 主编

# 办公室 业务技能 大全

中国人事出版社

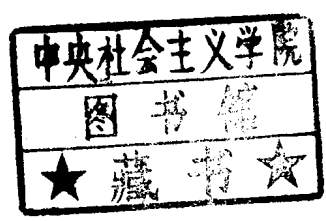
C931.4  
5

83754

210.5-07

# 办公室业务技能大全

王裕华 陈 健 李敬业 主 编



中国人事出版社

(京) 新登字 099 号

## 办公室业务技能大全

王裕华 陈健 李敬业 主编

\*

中国人事出版社出版发行

人民交通出版社印刷厂排版印刷

\*

787×1092 毫米 32 开本 29.75 印张 字数: 800 千字

1992 年 8 月第 1 版 1992 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 7-80076-273-4 / Z · 025

印数: 1—8000 册

定价: 18.00 元

## 编 者 的 话

办公室工作是业务技能很强的工作，为便于从事这方面工作的人员学习和提高自身素质，在工作中使用和参考有关方面的知识和资料，我们编写了本书。

本书从办公室的工作实际出发，编写了有关办公室业务知识、工作技能知识、工作管理知识等三类 36 种业务技能知识。

本书在编写中注重了实用性，在选择内容和编写条目时，紧紧围绕办公室工作的实际需要来进行。写作方法及编辑方法也尽可能做到明确、简便和易查。

本书的编委是王裕华、贾忠杰、陈健、秦勇、贺珍。参加编写工作的作者还有：李萍、李平、牟向阳、吕德生、王庆林、王裕民、王德敏、王红征、田文惠、陈旭光、陈军、林东柱、邱旺根、李慧、王大明、吴宾、李京生、刘广勇、陈建国、陈德宝、陈伟、李琼、母稷祥、王明鉴、周学才、郭年等，还有一些同志参加了材料的收集和整理工作。

我们在编写本书过程中，得到了各方面和许多同志的关心与支持，为我们提供了许多资料，给予了热情帮助，在此，表示感谢。由于时间短促，水平有限，本书难免有不少错误和不足，恳请读者批评指正。

编者

1991 年 9 月

# 目 录

|                |      |
|----------------|------|
| 第一部分 办公室工作业务知识 | (1)  |
| 第一章 文秘管理       | (3)  |
| 秘书与文书          | (3)  |
| 秘书工作的内容        | (4)  |
| 秘书工作的作用        | (5)  |
| 秘书参谋咨询的方法      | (6)  |
| 进谏方式           | (7)  |
| 秘书辅佐决策的方法      | (8)  |
| 辅助决策时应注意的事项    | (10) |
| 秘书沟通协调的方法      | (11) |
| 文秘的管理基本内容      | (12) |
| 文秘管理的原则        | (13) |
| 公文、文书与文件       | (15) |
| 公文的特性          | (16) |
| 公文的作用          | (17) |
| 公文的格式          | (18) |
| 公文形成的核心程序      | (24) |
| 公文撰拟原则         | (25) |
| 公文撰拟的文风        | (29) |
| ✓ 撰写公文应注意的问题   | (32) |
| ✓ 公文的种类        | (36) |
| ✓ 决定和决议        | (39) |
| 指示             | (40) |
| 布告、公告与通告       | (41) |
| 通知             | (42) |

|                |      |
|----------------|------|
| 通报             | (43) |
| 报告             | (43) |
| 请示             | (44) |
| 批复             | (45) |
| 函              | (45) |
| 公文管理的原则        | (46) |
| 公文管理的程序        | (47) |
| 公文办理、公文处理与公文管理 | (47) |
| 公文办理的程序        | (49) |
| 公文办理要求         | (53) |
| 公文的行文关系        | (56) |
| 公文的行文规则        | (57) |
| √ 调查报告         | (58) |
| 调查报告特点与要求      | (59) |
| 调查报告的写作基础      | (61) |
| 调查报告撰写要点       | (62) |
| 调查报告的结构        | (63) |
| 调查报告的逻辑程序      | (63) |
| 调查报告写作资料的类型    | (64) |
| 调查报告表现手段       | (65) |
| 调查报告选材         | (66) |
| 调查报告的主题        | (67) |
| 典型经验的作用        | (68) |
| 典型经验的种类        | (69) |
| 典型经验的写作要求      | (70) |
| 整理典型经验应注意的问题   | (72) |
| √ 简报           | (74) |
| 简报的种类          | (74) |
| 简报的作用          | (75) |
| 简报的结构          | (75) |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 简报的报头·····         | (76)  |
| 简报标题撰拟的要求·····     | (76)  |
| 简报标题的形式·····       | (77)  |
| 拟制简报标题切忌出现的问题····· | (78)  |
| 简报正文的结构·····       | (79)  |
| 简报的开头·····         | (79)  |
| 简报的主体·····         | (80)  |
| 简报所使用的背景材料·····    | (81)  |
| 简报的结尾·····         | (82)  |
| 简报的报尾·····         | (83)  |
| 简报的按语·····         | (83)  |
| 简报的写作特点和要求·····    | (84)  |
| 简报的撰制程序·····       | (91)  |
| 简报编辑人员的职责·····     | (92)  |
| 简报的组稿·····         | (93)  |
| 简报的选稿·····         | (94)  |
| 简报的编稿·····         | (96)  |
| 简报的核稿·····         | (98)  |
| 简报的清稿·····         | (99)  |
| 简报的印发·····         | (100) |
| 工作计划的结构·····       | (100) |
| ✓ 工作计划的写作要求·····   | (101) |
| 总结工作的作用·····       | (104) |
| 总结工作的准备工作·····     | (105) |
| 工作总结的种类·····       | (106) |
| ✓ 工作总结的基本内容·····   | (106) |
| 总结体会应注意的问题·····    | (108) |
| ✓ 讲话稿的特点·····      | (109) |
| 讲话稿的种类·····        | (110) |
| 讲话稿的结构·····        | (111) |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 讲话稿的文字和语言 .....    | (113) |
| 讲话稿的写作技巧 .....     | (116) |
| 讲话稿起草过程的注意事项 ..... | (118) |
| ✓ 大事记 .....        | (119) |
| 大事记的作用 .....       | (120) |
| 大事记记载的内容 .....     | (120) |
| 大事记编写方法 .....      | (121) |
| 大事记编写要求 .....      | (121) |
| 第二章 日常事务管理 .....   | (122) |
| ✓ 收发工作及程序 .....    | (122) |
| 收发管理的形式 .....      | (123) |
| 收文的程序和原则 .....     | (124) |
| 发文的程序和原则 .....     | (125) |
| ✓ 值班的形式 .....      | (127) |
| 值班的主要任务 .....      | (127) |
| 值班工作的职责 .....      | (129) |
| 值班工作的要求 .....      | (129) |
| 值班工作制度 .....       | (131) |
| ✓ 会议 .....         | (132) |
| 会议的性质 .....        | (132) |
| 会议的作用 .....        | (133) |
| 会议管理 .....         | (134) |
| 会务管理的要求 .....      | (135) |
| ✓ 信访工作 .....       | (136) |
| 信访工作的重要意义 .....    | (137) |
| 信访工作的作用 .....      | (138) |
| 情况综合工作 .....       | (139) |
| 综合方法 .....         | (140) |
| 使用综合方法应注意的问题 ..... | (141) |
| 第三章 印信管理 .....     | (142) |

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 印章的作用 .....       | (142) |
| 印章的种类 .....       | (143) |
| 印章的刻制与颁发权 .....   | (145) |
| 印章刻制与颁发的要求 .....  | (145) |
| 印章刻制后的检查验收 .....  | (146) |
| 正式印章的颁发手续 .....   | (146) |
| ✓ 印章的管理规则 .....   | (147) |
| 印章的使用要求 .....     | (148) |
| 介绍信 .....         | (149) |
| ✓ 介绍信的管理与使用 ..... | (149) |
| 第四章 信息管理 .....    | (151) |
| 统计工作的基本任务 .....   | (151) |
| 统计管理的基本方法 .....   | (152) |
| 统计工作的基本原则 .....   | (154) |
| 统计管理的基本程序 .....   | (155) |
| 信息管理的作用 .....     | (156) |
| 信息管理的基本程序 .....   | (157) |
| 信息收集 .....        | (158) |
| 信息处理 .....        | (160) |
| 信息传递和反馈 .....     | (161) |
| 办公室信息管理的特点 .....  | (163) |
| 第五章 档案管理 .....    | (167) |
| ✓ 档案管理的基本原则 ..... | (167) |
| ✓ 档案管理的基本程序 ..... | (168) |
| 档案收集的方式 .....     | (170) |
| 档案整理的内容 .....     | (170) |
| 立卷的基本方法 .....     | (172) |
| 案卷目录的内容 .....     | (173) |
| ✓ 档案的销毁 .....     | (174) |
| ✓ 档案的保管 .....     | (174) |

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| 档案的统计 .....                 | (175)        |
| <b>第二部分 办公室工作技能知识 .....</b> | <b>(177)</b> |
| <b>第六章 写作知识 .....</b>       | <b>(179)</b> |
| 现代汉语语法简表 .....              | (179)        |
| 容易读错的字 .....                | (195)        |
| 容易读错的词 .....                | (213)        |
| 容易用错的字 .....                | (226)        |
| 容易用错的词 .....                | (234)        |
| 容易写错的字 .....                | (242)        |
| 公务文书常用词语 .....              | (253)        |
| 引文与注释的方法 .....              | (265)        |
| 习惯用语的用法 .....               | (266)        |
| 标点符号的种类和用法 .....            | (267)        |
| 标点符号的书写位置 .....             | (268)        |
| 公文中时间与数字的用法 .....           | (269)        |
| 出版物中时间与数字的用法 .....          | (271)        |
| <b>第七章 速记知识 .....</b>       | <b>(274)</b> |
| 简化字的运用 .....                | (274)        |
| 同音字的运用 .....                | (276)        |
| 草字的运用 .....                 | (277)        |
| 合体字的运用 .....                | (280)        |
| 数目字的运用 .....                | (283)        |
| 符号与图形的运用 .....              | (285)        |
| 简称、缩语与统称 .....              | (287)        |
| 常用词语的空白略法 .....             | (288)        |
| 后置成份的附离略法 .....             | (290)        |
| 重叠略法 .....                  | (292)        |
| 反义略法 .....                  | (293)        |
| 成语、熟语和熟句的略写 .....           | (294)        |
| <b>第八章 校对知识 .....</b>       | <b>(297)</b> |

|                     |       |
|---------------------|-------|
| √ 校对工作的内容 .....     | (297) |
| 校对的整理 .....         | (297) |
| 校对的通读 .....         | (298) |
| 校对的校红 .....         | (299) |
| 校对的检查 .....         | (300) |
| 校对的常用方法 .....       | (300) |
| 校对技术性错误 .....       | (301) |
| 校对常识性错误 .....       | (303) |
| 校对标点符号错误 .....      | (303) |
| 修改和校体符号的用法 .....    | (305) |
| 第九章 资料收集知识 .....    | (310) |
| 资料的作用 .....         | (310) |
| 积累资料的种类 .....       | (311) |
| 积累资料的方法 .....       | (312) |
| 积累资料应注意的问题 .....    | (314) |
| 第十章 编辑知识 .....      | (316) |
| 文稿的规格体例 .....       | (316) |
| 文稿中的名词术语的用语 .....   | (318) |
| 文稿中的目录和索引 .....     | (318) |
| 文稿中的表格 .....        | (319) |
| 文稿中的插图 .....        | (322) |
| 书籍艺术 .....          | (325) |
| 书籍艺术设计的基本原则 .....   | (327) |
| 编者评介的形式和内容 .....    | (330) |
| 编者评介的基本原则 .....     | (333) |
| 开本形式的选择 .....       | (334) |
| 版式处理 .....          | (337) |
| 中文书刊名称汉语拼音拼写法 ..... | (344) |
| 特种排版 .....          | (346) |
| 排版格式表 .....         | (358) |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 关于图书版本记录的规定 .....  | (360) |
| 第十一章 出版知识 .....    | (363) |
| 纸张的规格和计算 .....     | (363) |
| 图书出版常用术语 .....     | (369) |
| 书籍常用字体表 .....      | (384) |
| 第十二章 调查研究知识 .....  | (397) |
| 社会调查方法种类 .....     | (397) |
| 社会调查方式分类 .....     | (399) |
| 社会调查特殊方法 .....     | (401) |
| 走访调查与试验性调查 .....   | (403) |
| 普遍调查法 .....        | (405) |
| 个案调查 .....         | (406) |
| 典型调查法 .....        | (407) |
| 典型调查与选典型 .....     | (408) |
| 决策调查法 .....        | (409) |
| 追踪调查法 .....        | (409) |
| 抽样调查 .....         | (410) |
| 抽样调查的一般步骤 .....    | (412) |
| 调研资料整理与分析 .....    | (413) |
| 调研资料整理程序与方法 .....  | (414) |
| 调研资料的类型 .....      | (414) |
| 处理调研资料的主要手法 .....  | (415) |
| 不同类型资料的处理方法 .....  | (416) |
| 调研资料的审核与鉴别 .....   | (417) |
| 调研资料的储存 .....      | (418) |
| 调研资料的汇总 .....      | (419) |
| 调研资料处理基本要求 .....   | (419) |
| 调研资料分析 .....       | (420) |
| 调研资料分析与研究的程序 ..... | (421) |
| 第十三章 统计知识 .....    | (424) |

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 统计设计 .....        | (424) |
| 统计调查 .....        | (425) |
| 统计资料的审核及整理 .....  | (427) |
| 统计分析 .....        | (430) |
| 统计分析的方法 .....     | (430) |
| 搞好统计分析的要求 .....   | (431) |
| 第十四章 会议组织知识 ..... | (435) |
| 会议的分类 .....       | (435) |
| 会议的主要类型 .....     | (436) |
| 会议组织工作程序 .....    | (438) |
| 会前的准备工作 .....     | (439) |
| 会中的组织工作 .....     | (441) |
| 会后的善后工作 .....     | (443) |
| 会议的控制 .....       | (444) |
| 会风的改进 .....       | (446) |
| 会议效率的提高 .....     | (447) |
| 会议文书的种类 .....     | (448) |
| 会议通知的撰写 .....     | (449) |
| 开幕词和闭幕词的撰写 .....  | (449) |
| 会议报告的撰写 .....     | (450) |
| 会议记录 .....        | (451) |
| 会议简报的撰写 .....     | (452) |
| 会议纪要 .....        | (452) |
| 会议记录的种类 .....     | (453) |
| 会议记录的格式 .....     | (453) |
| 会议记录使用的工具 .....   | (453) |
| 作会议记录的方法和技巧 ..... | (454) |
| 会议记录的整理 .....     | (457) |
| 第十五章 接待知识 .....   | (459) |
| 来客接待 .....        | (459) |

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 内宾接待工作原则及程序 .....       | (461) |
| 会见和会谈的意义 .....          | (462) |
| 外宾接待工作原则及程序 .....       | (463) |
| 外事会见、会谈的一般原则及具体工作 ..... | (464) |
| 会见、会谈的座位安排 .....        | (465) |
| 接待来访的礼节 .....           | (467) |
| 与客人见面的礼节 .....          | (469) |
| 交谈的礼节 .....             | (470) |
| 陪访的礼节 .....             | (471) |
| 称呼上的礼节 .....            | (472) |
| 约会的礼节 .....             | (472) |
| 作客的礼节 .....             | (473) |
| 涉外活动的礼节 .....           | (474) |
| 第十六章 信访知识 .....         | (476) |
| 信访部门的基本职能 .....         | (476) |
| 信访部门的基本任务 .....         | (477) |
| 信访工作制度 .....            | (479) |
| 信访工作原则 .....            | (481) |
| 信访案件的调查、催办和审理 .....     | (482) |
| 信访工作的要求 .....           | (483) |
| 处理来信的一般方法 .....         | (484) |
| 接待来访的一般方法 .....         | (486) |
| 第十七章 邮政通信知识 .....       | (488) |
| 电话传真电报 .....            | (488) |
| 电话传真电报的使用要领 .....       | (492) |
| ✓ 接打电话 .....            | (494) |
| ✓ 如何接电话 .....           | (495) |
| ✓ 如何打电话 .....           | (496) |
| 用好电话应注意的问题 .....        | (498) |
| 进入公用电话网的电话机的要求 .....    | (499) |

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 对进入公用电话网的电话机的管理 .....     | (499) |
| 境内办理速递文件业务的规定 .....       | (500) |
| 用户使用电话时应遵守的规则 .....       | (500) |
| 国内长途电话的使用 .....           | (501) |
| 国际及港澳长途电话的使用 .....        | (506) |
| 电传使用知识 .....              | (509) |
| 邮电部门在电信业务工作中的责任 .....     | (513) |
| 用户使用电信业务时的责任 .....        | (514) |
| 邮递物品种类的划分 .....           | (515) |
| 邮政业务的种类和资费 .....          | (515) |
| 邮政快件服务 .....              | (516) |
| 国际邮局寄取包裹 .....            | (517) |
| 第十八章 交通知识 .....           | (520) |
| 预订购买火车票及退票 .....          | (520) |
| 购买铁路列车软席卧铺票的条件 .....      | (521) |
| 铁路旅客列车软席卧铺票的购买与发售 .....   | (521) |
| 铁路旅客运输中行李包裹事故的处理 .....    | (522) |
| 铁路运输中的危险货物种类 .....        | (523) |
| 铁路货物运输合同及货物运单应载明的内容 ..... | (523) |
| 预订购买飞机票及办理乘机手续 .....      | (524) |
| 乘坐飞机的常识 .....             | (526) |
| 民航旅客客票及行李票 .....          | (528) |
| 民航旅客客票的有关规定 .....         | (528) |
| 民航旅客退票的办理 .....           | (529) |
| 民航旅客客票的变更 .....           | (530) |
| 民航旅客误机漏乘错乘及遗失物品的处置 .....  | (531) |
| 对民航旅客随身携带物品的规定 .....      | (532) |
| 民航旅客行李运输的一般规定 .....       | (532) |
| 民航旅客行李的包装、重量和体积 .....     | (533) |
| 第十九章 车辆管理知识 .....         | (535) |

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 车辆 .....            | (535) |
| 机动车分类 .....         | (536) |
| 发放小汽车大轿车牌照 .....    | (538) |
| 机动车驾驶员 .....        | (539) |
| 机动车的车辆标记 .....      | (540) |
| 车辆检验 .....          | (540) |
| 非生产用小汽车的租赁 .....    | (541) |
| 高级小轿车的划分标准 .....    | (541) |
| 高级吉普车的划分标准 .....    | (542) |
| 高级旅游车的划分标准 .....    | (543) |
| 机动车载人 .....         | (543) |
| 机动车载物 .....         | (543) |
| 汽车进口管理 .....        | (544) |
| 车辆异动 .....          | (545) |
| 汽车报废标准 .....        | (547) |
| 报废汽车回收 .....        | (548) |
| 报废汽车更新 .....        | (549) |
| 中央国家机关汽车配备标准 .....  | (550) |
| 中央国家机关公务用车 .....    | (550) |
| 中央国家机关上下班交通用车 ..... | (551) |
| 中央国家机关非因公用车 .....   | (551) |
| 中央国家机关离休干部用车 .....  | (551) |
| 第二十章 计算机知识 .....    | (553) |
| 电子计算机 .....         | (553) |
| 计算机的应用 .....        | (553) |
| 电子计算机的系统构成 .....    | (555) |
| 硬件 .....            | (556) |
| 软件 .....            | (557) |
| 指令 .....            | (557) |
| 机器语言 .....          | (558) |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 符号语言 .....             | (558) |
| 高级语言 .....             | (559) |
| 翻译程序 .....             | (560) |
| 操作系统 .....             | (561) |
| 数据库 .....              | (561) |
| 计算机网络 .....            | (562) |
| 微型计算机 .....            | (562) |
| 程序设计 .....             | (563) |
| 第二十一章 打字复印知识 .....     | (564) |
| 中、外文打字机及其使用 .....      | (564) |
| 复印、缩微、电脑的使用 .....      | (566) |
| 静电复印法 .....            | (568) |
| 静电复印机的分类 .....         | (570) |
| 静电复印机的工作过程 .....       | (570) |
| 复印技术在办公自动化中的应用 .....   | (572) |
| 第二十二章 音像知识 .....       | (573) |
| 录音设备及使用 .....          | (573) |
| 扩音系统及使用 .....          | (575) |
| 同声传译设备及使用 .....        | (576) |
| 摄影 .....               | (576) |
| 录像 .....               | (578) |
| 投影 .....               | (580) |
| 第二十三章 采买知识 .....       | (581) |
| 社会集团购买力控制办法 .....      | (581) |
| 国家规定的专项控制商品目录 .....    | (584) |
| 出国人员购物须知 .....         | (585) |
| 海关对出国人员购买外汇商品的规定 ..... | (587) |
| 出国人员带进物品限量表 .....      | (590) |
| 部分商品的完税价格和税率表 .....    | (591) |
| 出国人员国内购物地点 .....       | (593) |