

办公室工作实用手册

**BANGONGSHI**

GONGZUO SHIYONG

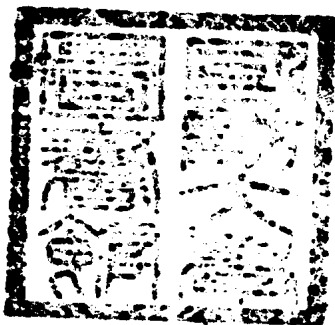
**SHOUCE**



2 019 2140 2

# 办公室工作实用手册

辽宁省人民政府办公厅  
辽宁经济管理干部学院  
辽宁省行政管理学会  
孙德本 章抉云 施宝富 主编



辽宁人民出版社

一九九一年·沈阳

**办公室工作实用手册**  
**Bangongs hìgongzuos hìy ongs houce**  
孙德本 章扶云 施宝富 主编

---

辽宁人民出版社出版、发行 (沈阳市和平区北一马路108号)

沈阳铁路局沈阳印刷厂印刷

---

字数：1200000 开本：850×11681/32 印张：45.44 插页：8  
1988年4月第1版1991年3月第3次印刷  
印数：20001—33000

---

责任编辑：邵连凯 责任校对：冰 白  
封面设计：赵多良

---

I S B N 7—205—00494—2/C · 45 (Z F)

---

定价：26.00元

題辦公室工作實用手冊

參與政務管理事務  
搞好服務。

王首道  
五六年冬

堅持改革埋頭苦幹  
謙虛謹慎公道正派

陳俊生

五六年三月

三千百

甘当无名  
英雄，为改革开放  
和社会主义现代  
化建设服务。

戴苏强  
一九八八年一月。

# 建设廉洁、实干、高效、创新 的政府机关<sup>①</sup>（代序）

李长春  
一九八八年三月十三日

1987年3月，为了加快改革、开放的步伐，推进全省的社会主义现代化建设，在省第六届人民代表大会第六次会议上所作的政府工作报告中，提出了建设“廉洁、实干、高效、创新”的、为人民群众充分信赖的政府机关的任务。随后，以实现这一任务为目的，在省直机关广泛开展了“公仆杯”竞赛活动。近一年来，各级组织，广大职工，紧密结合贯彻对外开放、对内搞活经济的方针，特别是贯彻落实党的十三大精神，努力改变思想观念，改革工作制度，转变机

---

① 这是辽宁省省长李长春在一次会议上讲话的节录。这篇讲话，对新时期政府机关的建设作了深刻的论述，对做好办公部门的工作也具有普遍的指导意义，特选作本书的序言。标题是编者加的。

关作风，取得了明显的效果：促进了各级领导班子的自身建设，增强了贯彻执行党在社会主义初级阶段的基本路线，坚持一个中心、两个基本点的自觉性，提高了工作效率和服务水平，较好地完成了各项改革和建设任务。

当前，政府工作面临着经济体制改革、政治体制改革继续深入的新形势，面临着转变职能，进一步下放权力，改革工作制度和干部人事制度，完善社会主义民主和法制建设等重大课题，政府担负的任务越来越艰巨。这就要求政府机关工作人员牢固地树立起全心全意为人民服务的宗旨。无论从事什么工作，也无论职位的高低，都要做人民的公仆。要使“做人民公仆”在我们的政府机关蔚然成风。要在我们的广大干部中大力提倡敢于探索，大胆创新的开拓精神；提倡坚韧不拔，求真务实的进取精神；提倡自力更生，艰苦奋斗，任劳任怨，廉洁奉公的创业精神。没有这些精神，是做不好政府工作的。

希望这次夺得“公仆杯”的单位和省直各个部门，坚持以改革总揽全局，努力实现职能转变，密切联系群众，提高工作效率，避免和克服官僚主义，为建设“廉洁、实干、高效、创新”的政府机关而奋斗。



# 目 录

## 建设廉洁实干高效创新的

政府机关(代序) ..... 李长春

### 一、办公室的性质、任务与作用

- (一) 办公室的性质及其历史与现状..... (1)
- (二) 办公室的基本任务..... (4)
- (三) 办公室的作用..... (5)
- (四) 办公室工作的特点..... (9)
- (五) 办公室工作的基本要求..... (11)
- (六) 做好办公室工作的必要条件..... (12)

### 二、信息工作

- (一) 信息的特征、分类及价值..... (16)
  - 1. 信息的定义..... (16)
  - 2. 信息的特征..... (17)
  - 3. 信息的分类..... (19)
  - 4. 信息的量度..... (21)
  - 5. 信息的价值..... (26)
- (二) 信息的开发与应用..... (29)
  - 1. 信息的搜集..... (31)

- 2. 信息的处理····· (36)
- 3. 信息的传递····· (43)
- 4. 信息的反馈····· (45)
- (三) 办公室的信息工作····· (48)
  - 1. 做好信息工作是办公室的一项重要职责····· (48)
  - 2. 办公室信息工作的特点····· (51)
  - 3. 办公室怎样做好信息工作····· (54)

### 三、综合工作

- (一) 综合工作的任务与作用····· (71)
  - 1. 综合工作的任务····· (71)
  - 2. 综合工作的作用····· (73)
- (二) 综合工作人员的素质····· (74)
- (三) 文字综合的基本方法····· (76)
  - 1. 文字综合的主要程序····· (76)
  - 2. 综合工作怎样体现领导者的意图····· (78)
  - 3. 撰写综合材料应注意的事项····· (79)
- (四) 简报的编写····· (81)
- (五) 讲话稿的写作····· (88)
- (六) 其它文字综合材料的写作····· (94)
  - 1. 汇报提纲、传达提纲的写作····· (94)
  - 2. 情况摘要的写作····· (97)
- (七) 资料的积累与利用····· (99)
  - 1. 积累资料的意义····· (99)
  - 2. 积累资料的方法····· (100)
  - 3. 资料的整理····· (102)
  - 4. 积累资料应注意的事项····· (102)
  - 5. 资料工作人员的选拔和培养····· (104)
  - 6. 资料工作的业务建设····· (105)

## 四、调查研究工作

- (一) 调查研究的重要性与必要性…………… (108)
- (二) 调查研究的特点与基本内容、重点课题…………… (112)
  - 1. 调查研究的特点…………… (112)
  - 2. 调查研究的基本内容…………… (113)
  - 3. 调查研究课题的确定…………… (115)
- (三) 调查研究的手段与方法…………… (118)
  - 1. 调查研究的手段与方式…………… (118)
  - 2. 调查研究的途径与方法…………… (126)
- (四) 调查研究的实施…………… (134)
  - 1. 调查前的准备工作…………… (134)
  - 2. 调查的联络与接洽…………… (140)
  - 3. 听取基层的情况介绍…………… (142)
  - 4. 调研人员的态度与谈话技巧…………… (142)
  - 5. 调查记录…………… (145)
  - 6. 调查资料的搜集与整理…………… (145)
  - 7. 补充调查…………… (148)
  - 8. 调查研究中应当注意的几个问题…………… (148)
- (五) 调查报告的撰写…………… (153)

## 五、咨询工作

- (一) 咨询的由来与发展…………… (163)
  - 1. 咨询的概念…………… (163)
  - 2. 咨询的发展历史…………… (163)
  - 3. 咨询的意义、任务…………… (166)
- (二) 咨询的性质和类型…………… (169)
  - 1. 咨询的性质和特点…………… (169)
  - 2. 咨询工作的类型…………… (171)

(三) 咨询的组织机构与职责	(173)
1. 咨询机构的一般组织形式	(173)
2. 决策咨询机构的职责	(175)
3. 党政机关咨询管理机构的职责	(176)
4. 咨询机构的工作条件	(177)
(四) 咨询人员的素质	(179)
1. 咨询人员的素质	(179)
2. 咨询人员的职业道德	(181)
(五) 咨询工作的程序与管理	(182)
1. 咨询工作的程序	(182)
2. 咨询工作的管理	(185)
3. 咨询工作的网络建设	(187)
(六) 咨询工作的展望	(188)

## 六、领导秘书工作

(一) 领导秘书的作用、特点	(190)
1. 领导秘书的作用	(190)
2. 领导秘书工作的特点	(193)
(二) 领导秘书与领导者	(195)
1. 领导秘书与领导人	(196)
2. 领导秘书与领导集体	(200)
(三) 领导秘书与干部群众	(205)
1. 领导秘书与机关干部	(205)
2. 领导秘书与基层群众	(206)
(四) 领导秘书的职权	(209)
(五) 领导秘书的工作艺术	(232)

## 七、会议管理工作

(一) 会议的概念	(242)
-----------	-------

(二) 会议的作用·····	(243)
(三) 会议的分类·····	(244)
(四) 会务工作·····	(249)
1. 会前准备工作·····	(249)
2. 会间服务工作·····	(256)
3. 会议结束和会后处理工作·····	(258)
4. 会议的文字工作·····	(259)
(五) 端正会风, 精简会议·····	(266)
(六) 办公室在组织会议中的作用及对会议工作人员的要求·····	(269)
1. 办公室在组织会议中的作用·····	(269)
2. 会务工作的指导原则·····	(270)
3. 对会议工作人员的要求·····	(271)

## 八、协调工作

(一) 协调工作的作用与任务·····	(272)
1. 协调工作是实施管理的重要方式·····	(272)
2. 协调工作是办公室的一项重要职责·····	(273)
3. 协调工作的任务·····	(275)
(二) 协调工作的原则·····	(276)
(三) 协调工作的内容·····	(277)
1. 政策、法规制定工作中的协调·····	(277)
2. 计划制订工作中的协调·····	(279)
3. 事务工作中的协调·····	(280)
(四) 协调工作的程序与方法·····	(282)
1. 协调工作的程序·····	(282)
2. 协调工作的方法·····	(282)
3. 协调工作的结果·····	(284)
(五) 协调工作的机构与人员·····	(286)

- |                |       |
|----------------|-------|
| 1. 协调工作机构····· | (286) |
| 2. 协调工作人员····· | (287) |

## 九、催办查办工作

- |                      |       |
|----------------------|-------|
| (一) 催办查办工作的性质·····   | (290) |
| (二) 催办查办工作的作用·····   | (292) |
| (三) 催办查办工作的范围·····   | (297) |
| (四) 催办查办工作的程序·····   | (298) |
| (五) 催办查办工作的要求·····   | (303) |
| (六) 催办查办工作的制度·····   | (307) |
| (七) 催办查办工作的网络建设····· | (308) |
| (八) 催办查办工作的领导·····   | (309) |

## 十、值班工作

- |                         |       |
|-------------------------|-------|
| (一) 值班的组织形式与值班室的作用····· | (314) |
| 1. 值班的组织形式·····         | (314) |
| 2. 值班室的作用·····          | (314) |
| (二) 值班室的职责·····         | (315) |
| (三) 值班工作的要求·····        | (318) |
| (四) 值班工作制度·····         | (320) |
| (五) 公务接洽工作·····         | (321) |
| 1. 公务接洽的任务·····         | (321) |
| 2. 公务接洽的方法·····         | (321) |
| 3. 公务接洽须知·····          | (322) |
| 4. 公务接洽制度·····          | (322) |
| (六) 电话与电话记录·····        | (323) |
| 1. 电话处理的公务·····         | (323) |
| 2. 怎样写电话记录·····         | (324) |
| 3. 专线电话的使用和要求·····      | (324) |

(七) 大事记的编写.....	(324)
-----------------	-------

## 十一、文书处理工作

(一) 文书工作概述.....	(329)
1. 什么是文书.....	(329)
2. 文书工作的地位与作用.....	(331)
3. 文书工作的任务与基本要求.....	(332)
4. 文书工作的历史责任.....	(335)
(二) 文书工作的组织与管理.....	(335)
1. 文书工作的组织形式与管理原则.....	(336)
2. 文书管理的方法.....	(337)
3. 文书处理的一般程序.....	(342)
(三) 收文.....	(343)
1. 签收.....	(344)
2. 拆封.....	(345)
3. 登记.....	(346)
4. 分办.....	(352)
5. 批办.....	(356)
6. 传阅.....	(357)
7. 承办.....	(359)
(四) 发文.....	(362)
1. 拟稿.....	(362)
2. 会签.....	(367)
3. 核稿.....	(368)
4. 签发.....	(375)
5. 编号登记.....	(376)
6. 缮印.....	(377)
7. 校对.....	(378)
8. 用印.....	(379)

9. 封发	(379)
(五) 文书催办工作	(383)
1. 催办工作的意义	(383)
2. 催办工作的范围	(383)
3. 催办工作的组织	(384)
4. 催办工作的程序	(385)
5. 催办手段	(386)
6. 对外催办的方法	(389)
7. 催办反馈	(392)
(六) 行文制度	(392)
1. 行文关系与行文方式	(392)
2. 行文规则	(395)
3. 行文值得注意的几个问题	(396)
(七) 文书立卷	(400)
1. 立卷的意义与作用	(400)
2. 立卷的基本原则与要求	(402)
3. 立卷的基本方法	(405)
4. 立卷的范围	(409)
5. 立卷的准备	(412)
6. 立卷的具体步骤	(414)
附录 1 中共中央关于纠正电报、报告、指示、决定 等文字缺点的指示	(422)
附录 2 国家行政机关公文处理办法	(426)
附录 3 国务院办公厅关于公文处理等几个具体问题的 通知	(430)
附录 4 关于向国务院报送文件的若干规定	(431)

## 十二、办理电报工作

(一) 电报的产生及其地位和作用	(434)
------------------	-------



---

1. 电报的产生和发展	(434)
2. 电报的地位和作用	(435)
(二) 电报的种类及其应用范围和使用方法	(436)
1. 公众电报	(436)
2. 用户电报	(440)
3. 密码电报	(443)
4. 传真电报	(443)
(三) 电文的拟制	(444)
1. 公众电报的写法	(444)
2. 密码电报的写法	(446)
3. 普通传真电报的写法	(446)
4. 电报的格式	(447)
(四) 电报的管理	(448)
1. 公众电报的管理	(449)
2. 密码电报的管理	(450)
3. 普通传真电报的管理	(450)
4. 电报的等级	(451)
5. 其他有关注意事项	(451)

### 十三、缮印工作

(一) 文件的印制	(453)
1. 文件印制的要求与准备	(453)
2. 文件印制的格式	(455)
3. 校对	(463)
4. 文件用纸的规格和装订	(470)
(二) 打字与誊写	(470)
1. 打字在办公活动中的作用	(470)
2. 打字员的条件	(471)
3. 打字工作的要求	(473)