

开拓 耕耘 收获

主编 张务峰

山东人民出版社



谁道平凡不风流(代序)

成希瑛

办公室工作非常重要,在领导决策中起着参谋和助手的作用。从中央到地方,各级领导对办公厅(室)的工作十分重视。党中央、国务院和省委、省政府的领导同志对如何做好办公厅(室)的工作,都作过重要指示。应该说,山东省和各地工商行政管理机关对办公室的工作也是重视的。领导决策需要借助“外脑”,办公室提供的情况和意见,直接关系到领导决策的水平。许多要害、机密的问题,办公室都知道,非常关键。研究和解决系统性、全局性的问题,都离不开办公室。办公室的工作做得好与不好,直接影响全局的工作。办公室工作难度大,应急的事多,很辛苦,也比较清苦。几年来,山东省各级工商行政管理机关办公室的同志,发扬“争先创优、任劳任怨、团结协作”三种精神,以苦为乐,安于本职,敬业爱岗,无私奉献,较好地发挥了职能作用,以出色的工作为全省工商行政管理系统增了光、添了彩。功劳归于大家,应当感谢办公室的同志们。

社会主义市场经济发展的新形势,对办公室的工作提出了新的更高的要求。如何充分发挥办公室的职能作用,是当前亟待研究解决的重要课题。为此,山东省工商局先后召开了两次全省市地工商局办公室主任会议进行专题研究,并组织发动全省工商行政管理系统办公室的同志,结合工作实践撰文研讨。这些文章理论联系实际,内容全面,实用性强,是办公室的同志多年来开拓创新、辛勤耕耘的结果。

将这些文章编辑出版,对提高全省工商行政管理系统办公室的工作水平具有重要意义。希望全省工商行政管理系统办公室的同志,要认真学习,相互借鉴,取长补短,不断提高,更加出色地做好新形势下的办公室工作。

想了四句话,赠予在办公室工作的同志们:

清苦劳作度春秋,
俯首甘为孺子牛。
不需扬鞭自奋蹄,
谁道平凡不风流。

一九九六年五月于济南

目 录

谁道平凡不风流(代序).....	成希瑛(1)
议大事 想全局 抓重点 不断提高	
办公室工作水平.....	宋君美(1)
大力倡导和发扬“三种精神” 充分发挥	
办公室的职能作用.....	张务锋(4)
谈谈办公室的工作作风	李宝亮(11)
坚持服务宗旨 做好办公室工作	杨汝明(14)
谈谈如何发挥办公室的参谋助手作用	武善国 宋文川(17)
适应职能转变需要 提高办公室服务水平	沈德胜(20)
研究新情况 解决新矛盾 努力做好新形势下	
的办公室工作	杜长武(24)
谈谈秘书人员向领导同志汇报工作的艺术	韩晋全(27)
统揽全局 努力提高办公室工作水平	陈焕海(30)
新形势下怎样做好基层工商局办公室工作	张明典(33)
浅谈提高办公室工作效能的途径	李 鹏(37)
如何发挥办公室的参谋助手作用	曹永华 崔永圉(40)
参与“大事”当好参谋 处理“小事”做好助手	万 曦(44)
浅谈办公室的基本职责与任务	陈瑞田 赵光辉(47)
正确处理人、事、时三方面的关系是做好办公室	
工作的关键	周长华(51)
谈谈如何发挥办公室的职能作用	刘建新 夏登永(53)
论办公室工作的特点和重要性	张衍军(56)

充分发挥职能作用 提高办公室工作水平	王善春(60)
提高素质 明确职责 改进方法 积极做好	
新形势下的办公室工作	黄维厚 李安实(63)
新形势下如何做好办公室工作	李永泉(67)
做好办公室工作之我见	王希义(71)
对办公室服务和协调工作的几点体会	钟玉山(73)
新形势下怎样做好办公室工作	
..... 蒙阴县工商行政管理局办公室	(77)
强化服务意识 掌握协调艺术	王伯虎 张玉亚(79)
论市场经济条件下做好办公室工作的思路 and 对策	陈洪飞(82)
谈工商行政管理秘书队伍建设	张鸾中(85)
浅议办公室主任的素质	邢玉台(90)
对做好文字秘书工作的体会和看法	何方爱 张爱群(94)
浅谈怎样做好文书工作	郝 易(98)
为领导同志当秘书的基本素质	
——六要六不	王致光(102)
提高自身素质 做好秘书工作	杨松梅(107)
用敬业、奉献、创新精神做好秘书工作	李寿普(111)
牢固树立八种意识 强化办公室队伍建设	张永考(115)
办公室工作人员素质之管见	宋启军(118)
论秘书工作与市场经济	唐华 穆西琳 焦恩怀(121)
加强队伍建设 提高工作水平	王延益(126)
做好秘书工作之我见	潘东起 柴俊川(129)
谈秘书工作人员的作风	张宝运(134)
怎样做一名优秀的文秘人员	展卫青(138)
做好秘书工作 当好参谋助手	周茂宣(141)
浅谈怎样做好领导同志的秘书工作	冯平 亓德泉(144)
论秘书工作人员的修养	刁永新(148)
对办公室队伍建设的思考	秦绪方(151)

抓住五个环节 当好办公室主任·····	尹加才(155)
提高素质 强化服务 努力做一名合格的秘书·····	任东明(157)
如何推动工商行政管理机关调查研究工作	
广泛深入地开展·····	胡洪涛(160)
加强新形势下的调查研究工作·····	周宏光 江长海(165)
抓好作风转变的重要一环	
——浅谈办公室的调查研究·····	李山 李平(170)
试论信息与调研工作如何实现有机结合·····	王贞芳(174)
初探信息调研在工商行政管理中的作用·····	张丽华 任纪岱(178)
怎样做好新形势下的文秘调研工作·····	孙维金(181)
以经济建设为中心 搞好新形势下的信息工作	
·····	周宏光 孙立伟(184)
谈谈怎样做好工商行政管理信息工作·····	王崇训(187)
开发高质量高层次信息 促进工商行政管理	
工作开展·····	烟台市工商行政管理局办公室(192)
克服“三个问题” 做好信息工作·····	段惠莲(196)
浅谈如何做好工商行政管理信息工作·····	刘 超(199)
浅谈解决信息工作报“忧”难的基本途径·····	徐万盛(202)
做好信息工作 为开创工商行政管理工作新局面服务	
·····	何 华(205)
基层工商行政管理机关公文文种使用中	
须注意的几个问题·····	张庆军(208)
对做好政务信息工作的几点认识·····	李道杰 陈文翔(211)
做好宣传工作 树立工商形象·····	高绍辉(214)
找准结合点 搞好工商行政管理新闻报道·····	郑爱兵(218)
做好宣传 当好“窗口”·····	陈 东(222)
加大力度 拓宽广度 挖掘深度 努力做好	
新形势下的工商行政管理宣传工作·····	刘晓林(225)
如何让稿件多见报	

——当好通讯员浅谈.....	陈文翔(228)
加强法制建设 推动工商行政管理工作迈上新台阶	
.....	李振声 马钦超(231)
加强法制建设 建立有权威的市场执法监督机构	
.....	孙文阁 张永军(235)
建立有权威的市场执法机构所面临的问题及对策.....	徐东明(239)
探析制约工商行政管理机关树立执法权威的因素	
及采取的对策.....	王俊波 曹永华 王爱东(242)
工商行政管理机关行政执法的问题和建议.....	翟凤海(246)
加强复议应诉工作的思考.....	马爱民(250)
对工商行政管理统计工作的体会和设想	
.....	丁兆云 马英聚(252)
市地工商局如何开展工商行政管理统计工作	
.....	袁恩民 黄晓静(257)
谈工商行政管理基础统计存在的问题、成因及对策	
.....	刘 东(262)
我省工商行政管理计算机信息系统工程建设的策略	
.....	张肖嫣 邹全良(265)
试谈工商行政管理办公现代化.....	庄 严(271)
从工商行政管理的发展看办公现代化工作的必要性	
.....	张 波(275)

议大事 想全局 抓重点 不断提高办公室工作水平

宋君美

如何在改革开放的新形势下,更好地发挥办公室的职能作用,不断提高工作水平,是摆在各级工商局领导同志和办公室面前的一个重要课题。办公室是一个机关的综合办事机构,位置十分重要,其职能作用发挥得好不好,直接关系到全局的工作。改革开放以来,我省各级工商行政管理机关的办公室在各级工商局的正确领导下,解放思想,开拓进取,真抓实干,创造性地开展工作,较好地发挥了职能作用。办公室的广大干部兢兢业业,勤勤恳恳,任劳任怨,埋头苦干,为工商行政管理工作倾注了智慧、心血和汗水,有的市地局的办公室被评为全省和全市(地)系统或局机关的先进单位。省工商局办公室的工作也取得了显著成绩,连续六年被机关评为先进单位,1993年度被评为全省系统先进集体。在各市地工商局办公室和省工商局各处室的大力支持下,他们倡导“争先创优、任劳任怨、团结协作”三种精神,使办公室形成了一个充满凝聚力、战斗力的集体,关键时刻“不掉链子”,能拉得上去。应当说,全省工商行政管理工作能走到全国的前列,全系统的办公室人员是做出了很大贡献的。

当前,我们正处在建立社会主义市场经济体制的攻坚阶段。随着改革开放的不断深入和经济的迅速发展,工商行政管理的地位和作用越来越重要,这就对办公室的工作提出了更高的要求。办公室担负着服务领导、服务机关、服务基层的职责,既是机关的“窗口”和中枢,又是领导同志的参谋和助手,可以说是一个机关的服务部、联络部、

参谋部和后勤部。工作的性质和特点说明,办公室是一个重要的部门。办公室的工作搞好了,可以服务于各级工商行政管理机关的决策,提高工商行政管理工作的整体水平,树立工商行政管理机关的良好形象。

怎样才能进一步发挥办公室的职能作用,提高办公室的工作水平呢?我认为,要进一步做好办公室的工作,必须着力抓好五个方面:一要议大事、想全局、抓重点。办公室工作千头万绪,不能眉毛胡子一把抓,要分清轻重缓急,抓主要矛盾。办公室主任考虑和处理问题,要总揽全局,准确地理解领导同志的意图。要把握中心工作,善于想大事,议大事,抓大事,只有这样,发挥助手作用才能助到关键处。二要增强工作的积极性、主动性、敏感性和超前性。对一些关系全局的重大问题要及早考虑和安排,保持敏锐的思想,尽量把工作做得超前一些。同时要善于抓苗头性、倾向性的问题,积极主动地提出自己建设性的意见,创造性地开展工作。三要切实抓好服务和协调工作。要不断提高综合服务和协调的水平,讲究工作方法和艺术,积极为领导、为部门、为机关、为基层服务,协调好各方面的关系。这是办公室的基本职责,也是一门很深的学问,办公室的同志应当在这方面多下些功夫。四要加强制度建设。要建立健全各项制度,使大家责任明确,有章可循,使办公室的工作逐步实现科学化、规范化。只有这样,才能做到繁而有序、忙而不乱,不断提高工作效率和质量,更好地发挥办公室的职能作用。五要加强学习,改进作风。一个单位工作的效率和质量,取决于干部素质的高低。办公室工作的地位,客观上要求工作人员在政治上、思想上、业务上、作风上都必须过硬,才能胜任工作。因此,要认真刻苦地学习,特别要学习邓小平同志建设有中国特色的社会主义理论,学习现代科学管理知识,学习工商行政管理政策、法规,学习办公室的业务知识,进一步提高工作水平。要深入基层调查研究,了解在改革开放的新形势下工作的新情况、新问题、新经验,通过总结整理,为领导同志提供第一手的材料。只有这样,发挥参谋作用才能谋在点子上。办公室工作很重要,要选拔政治思想、业务素质较

高的同志从事这项工作,要养成敬业、勤奋、扎实、高效、严肃认真的工作作风。在办公室工作很辛苦,经常加班加点,生活没有规律,各级工商行政管理机关的负责同志要切实加强领导,关心、爱护他们,支持他们的工作,帮助解决实际问题,为办公室创造一个良好的工作条件。一般来讲,办公室的同志政治思想、业务水平都比较高。一方面,在办公室工作的同志,要从严要求自己;另一方面,各级领导同志对办公室的工作人员也要注意培养和使用。

(作者单位:山东省工商行政管理局)

大力倡导和发扬“三种精神” 充分发挥办公室的职能作用

张务锋

随着改革开放的不断深入和社会主义市场经济的迅速发展,逐步建立有权威的市场执法和监督管理机构,是工商行政管理改革的方向。面对这一新的形势,充分发挥办公室的职能作用,不断提高工作质量和服务水平,是摆在各级工商行政管理机关办公室面前的重要课题。

要做好新形势下的办公室工作,首先应当进一步明确办公室工作的特点:(1)办公室是机关的综合办事机构,是“窗口”单位,是服务部、联络部、参谋部和后勤部,工作效率和质量的高低,工作作风的好坏,对机关的声誉和领导同志的形象有着较大的影响;(2)办公室工作范围广、任务重、要求高、节奏快、时效性强,有些应急的工作有时事先难以预料,带有一定的被动性;(3)办公室工作是服务领导而不实行领导,辅助决策而不做出决策,发挥主观能动性和创造性又不能越权行事,工作中要定位准确、参与适度,既要到位,又不能越位;(4)办公室工作的性质客观上需要工作人员必须有较广的知识、熟练的业务和较好的思想修养。上述特点,决定了办公室工作的重要性,同时也要求办公室必须有较高的服务水平、科学有序的工作方法、高效快捷的工作节奏、德才兼备的干部队伍和认真细致的工作作风。

怎样才能实现这个目标,达到这个要求呢?我认为应当认真贯彻山东省政府提出的关于政府工作人员“改革创新、廉洁勤政、团结实干、高效服务”的十六字守则,同时大力倡导和发扬如下“三种精神”:

一是争先创优的精神。办公室不能满足于领导同志叫干什么就干什么,不出差错,不捅漏子,等因奉此,奉命唯谨的低水平服务,而是要有创一流工作、一流服务的意识。要“哪壶不开提哪壶”,瞄准先进目标,开拓进取,创造性地工作,勇于拿金牌、保金牌。不论是业务工作,还是服务工作,都要有所创新、有所突破。近年来,山东省工商行政管理系统办公室的广大干部为推动全省工商行政管理工作的发展,发挥了聪明才智,出了力,流了汗,用一流的工作和服务赢得了领导和同志们的理解与支持。可以说,正是这种争先创优的精神,促进了事业的发展,推动了办公室工作不断上新台阶。

二是任劳任怨的精神。随着市场经济的发展,外面的世界越来越精彩。办公室工作繁忙、劳累,非常辛苦,也很清苦。特别是面对利益关系的调整,如干部提拔、入党入团、职称评定、出国考察、调级调资、进修深造等,这就有一个如何正确处理苦与乐、得与失、家庭与单位、个人利益与集体利益的关系问题。应该说,从事办公室工作既有成绩和欢乐,也有艰辛和难处。尽管这样,大家对办公室工作还是很有感情的,因为共同的事业和追求在激励着我们。办公室是一个责任重大的岗位,是一个使人能够得到全面锻炼和增长才干的岗位,也是一个虽苦犹甜、苦中有乐、令人难以忘怀的岗位。既然组织上把我们安排到这个岗位上,从事或负责这项工作,说明了领导和同志们的信任。多年来,山东省工商行政管理系统办公室的广大干部凭着党性,凭着自觉性,凭着强烈的事业心和责任感,讲原则、讲风格、比贡献,勤勤恳恳,埋头苦干,乐观、豁达地对待这一切,顾全大局,公而忘私,表现出了较高的思想觉悟和良好的精神风貌。特别是有些老主任、老同志几十年如一日,兢兢业业、任劳任怨,甘当无名英雄的敬业和奉献精神是非常可贵的,也是很值得称道的。正如山东省工商局成希瑛局长所讲的那样:“清苦劳作度春秋,俯首甘为孺子牛。不需扬鞭自奋蹄,谁道平凡不风流。”

三是团结协作的精神。办公室作为协调机关办公的部门,首先自身要团结、要协调。团结是个原则问题,不是个方法问题。团结出凝

聚力、出战斗力、出成果、出效益、出人才。毛主席曾经说过，同志间的谅解和友谊比什么都重要。有首歌唱得好，“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。”事实上，一个人的能力是有限的。只有团结搞好了，同志间以诚相待，建立起相互信赖的关系，心往一处想，劲往一处使，工作才会搞好，心情才会舒畅，大家在一种团结、和谐的氛围中工作，再忙再累也会感到高兴和愉快。要搞好团结，必须以大局为重、工作为重，做到大事讲原则，小事讲风格。要搞好团结，还应当不计个人得失，把“失”留给自己，把“得”让给别人，严以律己，宽以待人，与人为善；要善于发现别人的长处，虚心向别人学习，取长补短，扬长弃短。“谦受益，满招损”。团结是协作的基础。团结搞好了，各方面的关系就能融洽，工作就会协调，协作就有保证；同时，也能树立和维护全省工商行政管理系统办公室的整体形象。

争先创优、任劳任怨、团结协作的精神，是山东省工商行政管理系统办公室广大工作人员实践经验的总结。大力发扬这“三种精神”，是做好办公室工作的客观要求。这“三种精神”体现了办公室工作的特点，可以激发大家的工作热情。许多地方办公室这几年之所以取得较大成绩，很重要的一条就是倡导了这“三种精神”。事实说明，一个人要有点精神，一个单位、一个系统也要有点精神。因此，应当在全省工商行政管理机关的办公室系统进一步倡导这“三种精神”，使之发扬光大，形成风气。

做好新形势下的办公室工作，在发扬这“三种精神”的同时，还必须不断地改进工作方法，尽量从繁杂忙乱的事务性工作中摆脱出来，力求当好大参谋，搞好大服务。主要应抓好四个方面：

（一）抓大事，抓重点。办公室工作千头万绪，不能光疲于应付，应当分清轻重缓急，统筹安排，抓主要矛盾和关键问题，抓对全局有决定意义的事情，抓领导同志关注的重要问题。要从全局出发，站在较高的角度，了解整个工作进程，准确地理解领导同志的意图，把握工作的重点。要善于从琐碎、忙乱的事务堆里解脱出来，想大事，议大事，抓大事。根据办公室工作的实际，所谓大事，主要包括系统和全局

的年度及阶段性工作部署；领导同志系统考虑的重要事项和酝酿中的决策；党委、政府和上级部门的重大方针、政策及领导同志指示精神的贯彻落实；解决工作中存在的重大问题的办法和措施；领导同志交办的重要事项；办公室的重要工作部署，等等。抓住了这些，才能真正谋到点子上，助在关键处，才能使工作繁而有序，忙而不乱。要做到抓大事，抓重点，必须从繁忙的具体事务中超脱出来。但超脱是相对的，有时有些事情要用我们的不超脱换来领导同志的适当超脱，使领导同志集中精力想大事、议大事；我们要在不超脱中尽量增强计划性和主动性，力求超脱。在抓大事的同时，有些小事也不能忽视，必须抓好；有时有些小事还得当成大事办。

（二）抓信息，抓调研。办公室要发挥好领导同志的参谋助手作用，真正使领导同志用起来得心应手，必须增强主动服务的意识。对一些关系全局的重大问题要及早考虑和安排，主动超前地提出自己的建设性意见，掌握工作的主动权，做到思路清晰、心中有数、部署得当。对苗头性、倾向性的问题，要保持敏锐的头脑，不管工作多么繁忙，都要密切关注形势的变化和发展。如对各级党委、政府和上级业务部门的新决策，领导同志的新思路、新观点，各地的新经验、新做法，以及社会热点、难点问题的相关反映等，要勤观察、勤思考、勤动脑，敏锐地捕捉信息，科学地分析信息，正确地利用信息。要做好超前性工作，还必须加强调查研究。列宁讲，理论是灰色的，生活才是常青之树。毛主席也说过，没有调查，就没有发言权。办公室的调查研究，是直接为领导同志决策服务的，我们要尽可能地挤出时间来，深入基层调查研究，获取准确的第一手资料。特别是在重要文件出台、重大会议召开和领导同志重要讲话稿草拟之前，一定要组织人员深入下去，搞好调查研究。这一点，应当作为一项制度坚持下来。不然老是忙于具体事务中，走不出去搞调查，没有时间腾出脑子来考虑观点，水平就很难提高。要切实改变忙具体事务多、搞调查研究少的状况，做到既调查，又研究，作风还要深入，不能“葫芦掉到井里”。调查研究是一项基本功。只有搞好调查研究，多掌握“活”的情况，把问题找准，

把情况吃透,认真作好上级指示与当地实际相结合的文章,才能事半功倍,提出的措施才能有针对性 and 操作性,才能有效地帮助领导同志提高决策水平和效能,当好领导同志决策的先行官,充分发挥参谋部和智囊团的作用。

(三)抓服务,抓协调。服务和协调工作是办公室的基本职责,也是一门很深的学问。办公室的工作,有些是单纯的服务,更多的则是服务寓于协调之中,协调的过程实际上也就是服务。服务和协调工作要做到周密、细致、全面,必须事先对需要协调的工作进行统盘考虑,防止盲目从事。协调还要讲求艺术性,注意方式方法,善于从各种复杂的事务中找出解决问题的正确途径,达到理顺关系、促进工作的目的。办公室需要服务和协调的工作很多,主要是四项:

一要为领导同志服务,协调好领导同志之间的关系。为领导同志服务,是办公室的主要职责。办公室要以对领导同志负责的态度做好服务工作,树立既办文办事,又出谋划策、提供高层次服务的参谋意识。同时,由于工商局的工作面广量大,领导同志各自都有分工,许多部位工作的运转、衔接,都需要办公室从中做大量的协调工作。办公室要发挥好这个职能,积极为领导同志出主意、想办法,为领导同志活动拾遗补缺,使工作不出现遗漏和空档,努力协助领导同志从具体事务中解脱出来,腾出更多的精力和时间,抓大事、抓全局。还要善于协助领导同志化解各种矛盾,处理好各方面的问题,理顺关系,形成合力。

二要为上级机关和有关部门服务,协调好与上级机关和有关部门之间的关系。办公室肩负着上传下达、左右联系的职责。党委、政府、上级业务部门等领导机关的指示精神和工作部署,要由办公室来负责传达贯彻和组织落实,有时还要督查督办;贯彻落实的情况,要由办公室综合整理后上报下发;部门之间业务往来中,不可避免地会遇到一些新情况、新问题,需要由办公室来进行协调。这些服务和协调工作,都是关系工商局形象的大事,必须认真办好。

三要为机关服务,协调好内部职能部门之间的关系。工商局机关

内部科(处、股)、室、所间既有分工、有区别,也有联系。办公室在为机关服务方面,要立足于多帮助他们解决实际问题,多做支持配合的工作;要尊重和倾听其意见和建议,及时地改进自身的工作;要在综合协调、组织运行上下功夫,善于调动各方面的力量一道做好工作。

四要为基层服务,协调好上下级之间的关系。对下面来联系汇报工作的同志,要热情接待,提供方便,热心办、马上办、办得好,不能让人有“门难进、脸难看、话难听、事难办”的感觉。向下级布置工作,也要注意方式方法。要多倾听基层的呼声和要求,多为基层办实事、办好事,尽量少给基层增加负担和麻烦。“人微未必言轻”,群众是真正的英雄,实践是检验真理的唯一标准。因此,办公室的工作人员要善于向群众学习,向实践学习,尊重基层的首创精神,及时总结和推广基层的先进经验。

服务和协调问题,学问很大。在搞好上述四个方面的服务和协调的同时,实际工作中还应把握三点:(1)对领导同志,要多请示,多汇报。要着眼于大局,正确领会并创造性地执行领导同志的指示。(2)对科(处)、股,要多协商,多配合,甘当“配角”。业务科(处)、股的工作是一个阶段打一个战役,办公室每个战役都要配合上、配合好。(3)对办公室的同志,要多鼓励,多支持。谁说的对按谁的办,广泛开展提合理化建议活动,立足于鼓实劲。

(四)抓队伍,抓作风。要胜任办公室的工作,必须加紧学习,形成浓厚的学习风气,不断充实、丰富和更新自己的知识。要按照江泽民总书记所要求的那样,学习学习再学习。要学习马列主义、毛泽东思想,学习邓小平同志建设有中国特色的社会主义理论,学习现代科学管理知识和国外先进的管理经验,学习党和国家的方针政策,学习工商行政管理业务知识,学习综合协调艺术和文字写作知识,提高自己的理论、政策、业务、综合协调和文字写作水平,为做好新形势下的办公室工作奠定基础。要从严要求,培养良好的工作作风,重点在“勤”、“实”、“严”、“快”上下功夫。“勤”,就是勤政。要勤勤恳恳,尽职尽责。“实”,就是求真务实,实事求是。要摸实情、办实事、创实绩,不搞“花

架子”，不作表面文章，不搞形式主义。要静下心来琢磨事，踏踏实实干工作。“严”，就是作风严谨。要有严肃的态度、细致的作风，工作一丝不苟，不能轻率、马虎。“快”，就是高效率、快节奏。要不拖延，不推诿，不扯皮，真正做到及时高效，马上就办。要加强制度建设。“没有规矩不成方圆”。要建立健全办公室办文、办事、办会等方面的规章制度，完善各项工作程序，明确各自的职责，使工作有章可循，做到科学化、规范化。要严明纪律，做到令行禁止。要严格执行保密规定，不该问的不问，不该说的不说。办公室的工作人员在领导同志身边工作，更应当慎言，要把保密作为一条重要纪律来执行。

办公室工作的重要性，客观上要求必须有一支素质较高的干部队伍。因此，要注意干部的培养和使用。一是对干部要处以公心，以事业为重，在坚持原则的前提下做到“上天言好事”，充分调动大家的积极性。二是工作要高标准、严要求，关键时候必须拉得上去，“别掉链子”。出了问题该批评的要批评，讲真理不讲面子，就事不就人。三是尽可能地为大家提供锻炼机会。一个人的聪明才智，不是先天就有的，而是在实践中干出来的。看准了的素质较好的秘书，就要给他们压担子，放心、放手地支持和指导他们做好工作。目前秘书人员少、文字水平低是各地普遍存在的问题，可以建议组织上从有关科室把有这方面专长的同志调到办公室来，在秘书岗位上经过一段时间的锻炼后再调出去，以提高整个机关的文字水平，促进干部交流，形成良性循环。四是搞“五湖四海”，不搞拉拉扯扯，看主流、看政绩，谁干得好就表扬谁，弘扬正气，扶正祛邪。

（作者单位：山东省工商行政管理局）