

现代办公室 实务全书

XIAN DAI BAN GONG SHI
SHI WU QUAN SHU



九洲图书出版社

现代办公室实务全书

顾问：王 刚

主编：石永义

九洲图书出版社

· 北 京 ·

(京)新登字 309 号

责任编辑:黄宪华

封面设计:卢 豪

图书在版编目(CIP)数据

现代办公室实务全书/石永义主编. —北京:九洲图书出版社,1995. 6

ISBN 7-80114-062-1

I. 现… II. 石… III. 办公室—工作—基本知识 IV. C93.1.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 07129 号

现代办公室实务全书

石永义 主编

北京九洲图书出版社出版发行

(地址:北京市西城区丰盛胡同 19 号 邮编 100032 电话 2234190)

北京东方印刷厂印刷

新华书店经销

*

787×1092 毫米 16 开本 87.5 印张 225 万字

1995 年 6 月第 1 版 1995 年 6 月第 1 次印刷

印数:0001—5000

ISBN 7-80114-062-1/C·1

定价:(精)188.00 元

现代办公室实务全书

顾问：王 刚(中共中央办公厅副主任)

主 编：石永义(中国人民大学行政学系系主任、教授)

副主编：冯伯群(《中国档案》总编)

编 委： 谢 明 严 泰 李小云 谭维克
 张春雷 李东亚 刘维林

撰稿人： 卢 英 王乘风 李 君 徐待光
 李 欣 班增军 孙力荣 杜 璇
 丁 菱 张 斌 方立霏 谢成章
 肖 南 张元友 吴小华 吕 军
 王景忠 周桂侠 特木钦 邢国辉
 任富贵 李志阳 李建宏 魏 娜
 卢 豪 董佳羽 陆雪梅 姜桂义
 杜媛媛 林文威 戴 龙 余枫丽
 黄炳文 张凤杰 张劲松 张建军
 许玉乾 马国军

总策划：北京百汇通经济文化信息咨询公司 卢 豪

ABD30/02

前 言

大凡事物举足轻重,一是体现于广泛性,一是体现于独特性。办公室显然属于前者。现代社会,任何机关、团体、企业、事业单位均设置有办公室,其在管理活动中的地位足以鉴证。

办公室在组织机构中位居承上启下、沟通内外的枢纽,其工作内容包罗万象,上至参与、辅助决策,下至日常事务管理,广至内外沟通协调,专至具体单项业务,林林总总,各有规程。定型者有章法条例,变化者有惯例常识。随着改革开放的深入,办公室功能得以拓宽与强化,呈现出科学化、专业化、综合化与技术化的趋势,经验型的工作方法已经难于胜任现代办公室的要求。为此,我们在总结办公室实践经验的基础上,吸收了近年来办公室理论研究与实际工作中的最新成果,写成《现代办公室实务全书》,以期帮助办公人员了解办公室工作业务内容及职责范围,熟悉办公室工作操作规程及工作程序,掌握办公室工作内在规律与运行机制,更加有序高效地开展工作,使办公室能够真正发挥江泽民总书记提出的参谋助手作用;督促检查作用;协调综合作用。

我们愿借《现代办公室实务全书》为我国各级各类办公室工作的发展尽微薄之力。

由于本书编写工作量大,涉及人员较多,难免在内容和形式上有疏漏和差错,恳请广大读者予以匡正。

编 者

1995年6月

目 录

第一编 总论

第一章 办公室与办公室工作概述 (1)

第一节 办公室 (1)

办公室	秘书人员 ✓
办公室的类型	秘书的种类 ✓
办公机构(办公部门)	秘书工作 ✓
机关	秘书工作的职能 ✓
秘书	秘书工作的基本规律 ✓

第二节 办公室工作 (6)

办公室工作的性质 ✓	办公室的工作任务
办公室工作的特点 ✓	办公室的指导思想
	办公室工作的基本原则 ✓

第二章 办公室管理 (16)

第一节 办公室组织 (16)

办公室的组织	办公室组织机构的设置
办公室的地位和作用	办公室组织机构的设置原则
办公室与领导的关系	

第二节 办公效率 (23)

办公室的工作效率	提高办公室工作效率的途径
办公室工作效率的评价	

第三节 办公程序 (26)

机关办公程序	办公室工作程序的设计
办公程序与职能	办公室工作程序设计的内容
机关办公程序的定位	办公室工作程序设计的组织
办公程序与机关信息活动的关系	办公室工作程序设计的原则
办公程序与机关工作合理化的关系	办公室工作程序的主要类型

第四节 办公室管理现代化 (31)

办公室的业务指导

办公室的环境和布局

办公室业务指导的内容

办公室的现代化

办公室业务指导的原则和方法

办公室现代化的内容

办公室的制度建设

实现办公室现代化的途径

办公室制度建设的原则

办公室工作的“三化建设”

办公室规章制度的制定

办公室工作的“四个转变”

办公室规章制度的实施

第三章 办公室工作人员 (40)

第一节 办公室(室)主任的工作 (40)

办公厅(室)主任工作的性质及特点

办公厅(室)主任的领导艺术

办公厅(室)主任工作的任务

办公厅(室)主任的用人艺术

办公厅(室)主任工作的基本要求

办公厅(室)主任的组织协调艺术

办公厅(室)主任的地位

做好办公厅(室)主任工作的主要条件

办公厅(室)主任的作用

办公厅(室)主任的工作效率

办公厅(室)主任工作内容的具体构成

提高办公厅(室)主任工作效率的方法

办公厅(室)主任工作的职责

办公厅(室)主任的素养

办公厅(室)主任工作的原则

办公厅(室)主任的业务能力

办公厅(室)主任的工作方法

办公厅(室)主任的心理素质

办公厅(室)主任的领导作风

办公厅(室)主任的身体素质

第二节 办公室工作人员 (66)

办公厅(室)工作人员的素养

办公厅(室)工作人员的心理素质

办公厅(室)工作人员的政治思想素养

办公厅(室)工作人员的身体素质

办公厅(室)工作人员的作风素养

办公厅(室)工作人员的人际关系

办公厅(室)工作人员的业务素质

办公厅(室)工作人员的工作艺术

办公厅(室)工作人员的业务能力

办公厅(室)工作人员队伍建设

第四章 办公室相关学科 (92)

第一节 秘书学 (92)

秘书学

秘书学与领导科学的关系

秘书学的性质

秘书学与行政法学的关系

秘书学的研究对象

秘书学与档案学的关系

秘书学与秘书工作的关系

秘书学与公共关系学的关系

第二节 行政信息管理 (94)

行政信息	行政信息的基本功能
行政信息基本特征	行政信息沟通方式
行政信息类型	行政信息沟通网络
综合性信息	行政信息沟通途径
动态性信息	行政信息沟程序
反馈性信息	行政信息沟通障碍
预测性信息	行政信息沟通原则
调研性信息	行政信息的综合与浓缩
问题性信息	行政信息传递
信息快报	行政信息失真
情况综述	行政信息反馈制度
行政信息管理	全国政府信息管理系统
行政信息系统	行政信息人员
行政信息系统的特征	

第三节 行政管理 (101)

行政	委员会制
管理	分级制
行政与管理的区别	相互分职制
行政管理	集权制
行政权	分权制
行政管理学	集约制
行政管理的二重性	独立制
现代行政管理的一般特点	行政组织的原则
我国国家行政管理的性质	行政领导
我国国家行政管理的特点	行政领导者
我国国家行政管理的基本原则	行政领导者的职位
行政功能	行政职权
行政管理要素	行政职责
行政组织的含义	行政领导的素质
行政组织的功能	行政领导的类型
行政组织的特点	行政领导的结构
行政组织的类型	行政领导集体
行政组织结构	行政领导艺术
行政组织体制	公务员
首长制	行政环境

行政环境的类型
行政职能
行政决策
行政决策的类型
行政决策的基本程序
行政决策的原则
行政决策体制
行政执行
行政执行的一般原则
行政执行的准备工作

行政效率
提高行政效率的途径和方法
测量行政效率的方法
行政效率在行政管理中的地位和作用
行政效率的三要素
机关管理
机关管理的主要内容
机关管理的现代化
行政方法

第四节 行政法..... (126)

专门行政法院
行政立法
行政立法的原则
行政立法程序
行政处罚
行政处罚种类
行政处分
行政纠纷
行政司法
行政习惯法
行政法
行政法规
行政法律化

行政组织法
行政法规的名称
行政法规的种类
行政诉讼
行政诉讼种类
行政监督
行政监督的种类
行政措施
行政强制执行
行政程序法
行政强制征收
行政诉讼的基本原则
行政复议

第二编 决策支持

第一章 调查研究 (134)

第一节 概述..... (134)

调查研究
调查研究特征
调查研究的意义和作用

调查工作的科学原则
调查研究的工作准则

第二节 调查研究的实施..... (140)

办公室调研的五种类型

调查研究的程序

调查对象的类型

调查研究的准备工作

调研课题的确定

调查研究总体计划的制定

调查的联络与接洽

调查研究人员的素质

调查记录

调查资料的搜集

调查资料的整理

原始资料的审核

参考资料的审核

统计表

统计图

调研误差

补充调查

统计分析

理论分析

比较分析法

因果分析法

逻辑分析法

辩证分析法

定性定量分析法

结构—功能分析法

第三节 调查研究的基本方式..... (167)

普查调查

典型调查

重点调查

个案调查

抽样调查

专题调查

综合调查

统计调查

追踪调查

对比调查

几种主要方式的比较

第四节 调查研究的方法与技术..... (176)

调查研究的方法论

开调查会

个别访问

专家论证

实地考察

问卷调查

问卷的主要类型

问卷的基本要素

问卷的设计

问卷法的优点

特尔斐法

文献法

网络调查

其他调查方法

常用方法的比较

第五节 调查报告的撰写及调查成果的应用..... (189)

调查研究报告的种类

应用性调查研究报告

调查研究报告的特点

调查研究报告的写作

调查研究报告的结构模式

调查研究及撰写中常见的问题

调查研究报告的写作要求

调查研究成果的评估与应用

调查研究与科学决策的关系

第二章 辅助决策工作 (199)

第一节 决策与决策科学..... (199)

决策	理性决策
决策科学	确定型决策
决策目标	非确定型决策
定量决策	风险型决策
定性决策	决策的原则
决策主体	决策体制
个体决策	决策环节
群体决策	决策程序
决策方法	决策评价
经验决策	影响决策的因素

第二节 辅助决策..... (210)

辅助决策	管理参谋机构的功能
辅助决策的原则	研究咨询参谋机构
辅助决策的特点	研究咨询参谋机构的种类
辅助决策的职能	咨询参谋机构的结构要求
辅助决策机构的地位	咨询参谋人员的素质要求
管理参谋机构及其类型	

第三节 辅助决策工作的内容..... (218)

决策前的分析	执行失误与参谋
决策形成中的辅助	决策失误与参谋
决策执行中的辅助	环境突变与参谋
经常性的辅助决策工作	

第四节 辅助决策的方法..... (224)

调查研究方法	预测参谋法
调查研究主要类型	比较方法
调查中最常用的方法	创造性方法
系统分析方法	资料参谋法
预测方法	后鉴参谋法
智囊技术方法	追踪参谋法
咨询方法	相机参谋法

第五节 辅助决策的艺术..... (236)

使你受人欢迎	创造友善气氛
--------	--------

争取相互理解
维护领导威信
增强领导信心

避免发生冲突
求得高度共识

第三章 领导人的秘书工作 (241)

第一节 概论 (241)

领导人秘书及工作的概念
领导人秘书的作用
领导人秘书工作的内容
领导人秘书工作的特征

领导人秘书工作指导思想
领导人秘书工作的原则
领导人秘书工作基本要求

第二节 领导人秘书的人际关系 (247)

领导人秘书与领导人
领导人秘书与领导集体的关系
领导人秘书与办公厅(室)的关系

领导人秘书与机关干部的关系
领导人秘书与基层群众的关系

第三节 领导人秘书的责任和任务 (250)

领导人秘书的文字工作
领导人秘书与公文处理
领导人秘书积累资料的工作
领导人秘书会务工作
领导人秘书协助领导调研、信访的工作
领导人秘书的沟通联络工作

为领导安排工作日程
领导人秘书如何做好信息处理工作
做好安全保卫、保密工作
做好领导人的生活服务工作
为领导决策服务

第四节 领导人秘书的修养 (272)

领导人秘书的政治修养
领导人秘书的理论修养
领导人秘书的作风修养
领导人秘书的业务修养
领导人秘书的职业道德

领导人秘书的智力素质
观察与观察力
注意与注意力
记忆与记忆力
思维与思维力

第五节 领导人秘书的心理品质 (292)

领导人秘书的心理品质

第六节 领导人秘书的知识构成 (293)

领导人秘书的知识构成
领导人秘书最佳知识结构的特征

领导人秘书优化知识结构的方法

第七节 领导人秘书的能力结构	(297)
能力结构的含义	秘书最佳能力结构的原则与培养
秘书能力结构的内容	领导人秘书工作的方法及艺术
第八节 领导人秘书的活动效率及其发挥	(307)
领导人秘书活动效率的概念和指标	提高领导人秘书活动效率的途径
领导人秘书活动效率的制约因素	
第四章 协调与督查工作	(318)
第一节 协调工作	(318)
协调工作	办会协调
协调的涵义	计划协调
协调工作的特点	督办检查工作协调
协调工作的性质	制定政策法规工作中的协调
协调工作的要素	领导干部公务活动安排工作中的协调
协调工作的作用	战略协调
协调工作的原则	事务协调
协调工作的任务	协调的类型
协调工作的机构设置	协调的方法
协调工作人员的素质	协调的步骤和过程
协调的内容	协调的艺术
第二节 督查工作	(351)
督查工作的含义	督查工作的内容
督察工作的由来	督查工作的基本程序
督查工作的发展	督查工作的重要方式
督查工作的意义	督查工作的基本方法
督查工作的作用	督查工作的网络建设
督查工作的指导思想	督查工作的队伍建设
督查工作的原则	督查工作的发展趋势
督查工作的基本要求	

第三编 办公室综合管理

第一章 值班、电话、印章、收发管理	(360)
--------------------------------	-------

第一节 值班工作..... (360)

值班	值班工作人员的素质
值班工作的特性	值班工作的安排
值班工作的意义	值班制度
值班工作的作用	值班工作记录
值班工作的形式	值班资料
值班工作的任务	值班工作中特殊情况的鉴别
值班工作的要求	

第二节 电话处理工作..... (368)

电话与机关工作	电话后续处理
通话要求	电话通知和电话记录
通话一般程序	关于市长公开电话的几个问题
不同类型电话的不同打法	

第三节 印章管理工作..... (375)

印章	印章的启用
印章的历史及其作用	印章的使用
印章的种类	印章的停用
印章的质料	废印章的存档和销毁
印章的效用	介绍信管理
印章的刻制	印章的保管
印章的颁发	打印、复印管理

第四节 收发、通信工作 (386)

收发通信工作的特点	登记
收发室的设立	转交
收发室的职责	发信工作
收发、通信工作的基本原则和要求	检查
收发、通信工作的内部分工	分拣
收信工作	登记
报刊订发	投递
签收	收发工作日志
分拣	收发工作自动化

第二章 保密与保卫 (398)

第一节 保密工作..... (398)

一、概述 (398)

- | | |
|---------------|-----------------|
| 保密和保密工作 | 保密工作面临的新情况 |
| 保密工作的历史 | 改革开放环境下保密工作的新特点 |
| 民主革命时期我党的保密工作 | 国家秘密 |
| 建国后的保密工作 | 正确划定密级 |
| 保密工作的重要性 | 保密工作部门 |
| 保密工作的特点 | 保密干部 |
| 正确把握保密工作的关系 | |

二、一些具体工作中的保密问题 (409)

- | | |
|-------------|--------------------|
| 文件保密 | 科技保密工作的必要性 |
| 文件失泄密的渠道 | 建国以来科技保密工作的有关指示和规定 |
| 加强文件保密工作 | |
| 会议保密 | 科技秘密的范围和密级 |
| 通信保密与泄密、窃密 | 科学技术泄密的渠道 |
| 现代保密通信技术的发展 | 加强科技保密工作 |
| 加强通信保密工作 | 宣传报道保密 |
| 电子计算机失、泄密渠道 | 宣传报道失泄渠道 |
| 加强计算机保密工作 | 加强宣传报道保密工作 |
| 科学技术保密 | 加强涉外保密工作 |
| 科技保密工作的特点 | 加强经济保密工作 |

三、失泄密的防范和查处 (428)

- | | |
|-------------|------------|
| 失泄密的防范措施 | 追查失泄密事件的原则 |
| 追查失泄密事件的重要性 | 追查失泄密事件的步骤 |
| 失泄密事件的性质和种类 | 对失泄密事件的处理 |

第二节 保卫工作 (430)

- | | |
|------------|-------------|
| 保卫和保卫工作 | 保卫工作的手段和措施 |
| 保卫工作的意义 | 党政首脑机关的保卫工作 |
| 保卫工作的原则 | 经济文化保卫工作 |
| 保卫工作的方针 | 保卫组织 |
| 保卫工作的特点 | 保卫干部 |
| 保卫对象的特点 | 保卫工作档案 |
| 保卫工作的任务和内容 | |

第三章 会议工作 (442)

第一节 概述 (442)

会议
会议构成要素
会议的类型
会议的功能
会务工作

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
会议的秘书机构和秘书人员

第二节 会前工作..... (447)

会前准备工作
安排议题
拟定会议议程、日程和程序
准备会议文件
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
会场布置
座次排列
会议报名与报到
会议接待工作
会前调查研究的内容
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

第三节 会场工作..... (456)

会议签到
会场服务
议案
安排发言

会议分组讨论
会议记录
安排候会
会场工作要求

第四节 选举..... (461)

选举
选举原则
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
有效票和无效票
有效选举和无效选举
选举结果的确认
大会选举后选票处理

第五节 会后工作..... (467)

会后工作的意义和内容
整理会议记录,印发会议简报
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
安排社会活动
总结会议工作
会后工作应注意的问题

第六节 会议文书工作..... (472)

会议文书	会议文件的编号
会议文书工作	会议文书的处理
会议文书工作的特点	会议文件付印
会议文书工作的要求	会议文件分发
会议文书工作的主要内容	会议文件的收退
会议文书的撰写	会议文件立卷归档
会议文件的起草	会议文件汇编
会议文件的名称和标题	会议文书工作注意的问题

第七节 会议的生活管理..... (478)

会议生活管理的内容和原则	会议卫生管理
会议食宿管理	会议交通管理
会议的财务管理	

第八节 会议的保密与保卫..... (481)

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

第九节 会议科学..... (483)

会议问题存在的弊病	合理安排议题
研究会议科学	控制会议开支
制订会议规章或会议准则	掌握主持会议的艺术
科学确定会议时间和参加人数	提倡良好的会风

第四章 人事管理 (486)

第一节 人事行政管理..... (486)

一、人事及人事管理 (486)

人事	人事行政管理
人事关系	人事管理的原理
人事管理	人事管理的作用
我国人事管理体制	

二、人事管理的基本功能 (491)

组织功能	建立合理的人事行政组织机构
------	---------------