

公务员实务全书

办公文秘 知识读本

BAN GONG WEN MI ZHI SHI DU BIEG

《公务员实务全书》编委会

本书从“老办公”、“老文秘”的角度，
对搞好办公室及文秘工作的技巧、经验、方法和知识采用现身
说法，富有针对性和实用性，可读性强，
其中大量有关办公文秘的经验总结更属难得一见，是办
公文秘工作者的指导用书。

前 言

随着二十一世纪的到来,各级政府组织中从事办公室行政及文秘工作的同志肩负着越来越重要的责任,党和人民对于他们的工作也提出了更加严格的要求;各级政府组织的办公室行政及文秘人员也在严格按照政府和社会的要求,努力提高自己的政治思想素质,不断提高业务水平和技术能力。为此,我们根据近年来政府各级办公组织和文秘工作的现状,总结了做好办公室文秘工作的经验,编写了这本《办公文秘知识读本》,目的是从党和政府工作的高度责任感出发,不断提高广大办公室文秘工作者的综合素质,加强他们的政治和业务修养,向他们介绍从事办公文秘工作所必备的服务意识、基本方法、工作经验和操作技巧。

本书根据党和国家有关文件和条例的精神,结合改革开放以来政府工作的实际情况,对从事办公室文秘工作必备的素质要求、工作常识、日常工作的内容、公文起草知识和技巧、公文收发及管理知识、办公室组织及管理技能等方面的知识进行了系统全面的总结和阐述,以促进文秘工作及办公室行政工作的逐步规范化。本书以《中国共产党机关公文处理条例》为指导,结合党和国家关于省、地、市、县等政府机关的公文处理、档案工作、资料工作、保密工作、信访工作及办公室组织工作的有关规定,对于如何按照党和政府的要求,做好办公室行政及文秘工作提出了指导性的意见和宝贵的建议。除此之外,本书还就办公室人员在日常工作中的语言修养,处理突发事件的能力,做好保密工作的要求,具备基本道德规范的内容,工作表现和水平等做了详细的说明,尤其对如何做

好办公厅工作,如何做好办公室主任工作,怎样做一个合格的秘书科长,如何做领导同志的秘书工作,怎样为领导同志起草公文和讲话等一系列办公文秘人员必须面对的具体工作问题进行了针对性的回答。

我们知道,办公文秘工作者应具备多方面的才能,而有关写作的才能则是其中最为重要的。每一个办公室人员都会面临起草各种公文及草案的工作,上至请示汇报,下至通知纪要,旁及工作简报和信息通报以及平时的工作计划和行政规章,这一切都需要办公室人员提高自己的写作能力。为此,本书还特别介绍了大量的公文起草知识,对不同题材的公文起草要点都做了说明,相信会对广大读者起到较大的帮助作用。

在本书的编写中,我们特别注重实用性和通俗性,即把秘书人员应当掌握的基本工作及操作方法说清楚,在叙述上做到尽可能通俗化,在知识方面更注重广博与专业相结合,实用性与科学性相结合,使读者既能掌握一定的理论知识,又能掌握一定的操作技巧,从而为进一步更新知识,增长技能奠定良好的基础。本书适合各级政府部门及事业单位办公室及文秘人员阅读,是职业办公人员和文秘工作者必读的重要参考书,同时也可作为对文秘及办公室行政各相近专业人员进行教育培训的教材和实用指南。

目 录

第一章 办公室人员的工作要求 (1)

办公室工作是党政机关对外形象的代表,因而办公室人员的素质高低会影响到党和政府的形象和荣誉。因此,每个政府部门的办公室人员都要从党和政府工作的高度责任感出发,不断提高自己的综合素质,加强个人的政治和业务修养。本章就办公室人员在日常工作中的语言修养,处理突发事件的能力,做好保密工作的要求,具备基本道德规范的内容以及工作表现和水平等做了详细的说明。

- 办公室人员的八大任务
- 办公室人员必须具备五种道德
- 对办公室人员仪表举止的四项要求
- 办公室人员应努力做到“十要”
- 现代办公室人员应具备的三种能力
- 如何做好党委办公室工作
- 党委办公室人员要做到“三讲”
- 办公室人员如何加强修养
- 办公室人员的六种重要素质
- 办公室人员要加强哪些方面的素质
- 现代办公人员如何提高效率
- 如何处理诬告匿名信
- 如何保持办公室工作的高度政治性
- 办公室人员如何培养语言能力

- 如何搞好办公室的保密工作
- 对办公室人员保密工作的十项要求
- 办公室干部如何做好助手工作
- 办公室人员在保密方面应遵守的三种制度
- 办公室人员如何提高记忆能力
- 办公室人员要练好哪些基本功
- 办公室工作者必须力戒十忌
- 办公室人员应具备的职业道德
- 党委办公室干部应提高哪些方面的水平
- 为什么说办公室是政府工作的窗口
- 如何接待不同层次机关单位的来访者
- 怎样克服在工作中不良的说话习惯
- 如何纠正在工作讲话中的地方口音

第二章 办公室工作常识

(47)

办公室日常工作看似繁杂,却能体现一个办公室工作人员的基本能力。组织会议,安排会见,协调上下级关系,处理群众来信,进行信访接待,做好日常服务和办公室值班工作,这一切都需要办公室人员在实践中学习和掌握。本章对以上这些内容中的重点知识和方法都有详细的论述。

- 办公室管理的五个特点
- 办公室工作者如何提高动手能力
- 如何把握办公室日常工作的全局
- 怎样开好机关的办公例会
- 如何发挥工作讲话的魅力
- 办公室人员如何做好会议发言的准备工作
- 如何提高会议发言的感染力
- 会议发言应该注意哪些问题

- 怎样与群众促膝谈心
- 如何减少县级党政的办公会议
- 如何营造办公室工作的良好气氛
- 怎样处理好工作中的上下级关系
- 怎样处理群众提出的工作建议
- 如何协调工作中的人事关系
- 如何调解部门工作中的权力冲突
- 怎样调解公务工作中的利益冲突
- 如何在全局工作中抓住重点
- 如何协调对内对外的关系
- 办公室工作有哪些特点
- 如何做好值班室的工作
- 办公室值班应坚持哪些制度
- 机关值班要做到哪些要求
- 办公室人员接电话的四个要诀
- 外事接待工作必须发挥哪些作用
- 外事接待的原则
- 办公室人员如何做好日常服务工作
- 如何安排好办公会议的宴会
- 如何使用会议同声传译和表决系统
- 办公室工作人员必须做好哪些协调工作
- 办公室工作协调有什么作用
- 办公室公文具有的六项功能
- 如何处理人民群众来信
- 如何做好现代办公信息的保密工作
- 如何采取提高办公自动化的安全管理措施
- 如何使用电话的新功能来提高效率(上)
- 如何使用电话的新功能来提高效率(下)



- 办公室人员如何通报负面信息
- 如何掌握上访者的心理特点
- 如何做好来访接待工作
- 如何做好办公室的信息工作
- 如何做好办公室的信访工作
- 信访接待工作的基本步骤
- 如何妥善处理群众来信(上)
- 如何妥善处理群众来信(下)
- 中华人民共和国信访条例

第三章 办公室收发管理知识 (123)

上收下发是办公室工作的基本程序,而公文的管理也成了办公室工作的一项重要内容。本文以《公文处理条例》为指导,对党政机关办公室公文管理的日常工作知识做了简要的介绍,其中有关文案处理及公文制发方面的内容则为办公室管理的经验之谈,有一定的参考价值。

- 怎样撰写公文稿
- 如何做好党委办文工作
- 如何加强行政公文管理意识
- 怎样领会公文管理条例的精神
- 如何严格进行公文管理工作
- 文书档案管理应坚持什么原则
- 如何制定机关公文运转制度
- 办公室公文管理有何基本原则
- 公文文书制作分为哪些步骤
- 如何把好办公室公文制发关
- 如何做好公文校对工作
- 如何做好大型会议的发文工作

- 办理公文应做到“六注意”
- 办公室如何把好文字质量关
- 县委办公室如何搞好公文管理
- 如何开展政府公文系统的评估工作
- 如何掌握国家行政机关公文处理办法
- 为什么要做好立卷存档工作
- ×××机关文书档案立卷归档制度
- ×××机关声像档案管理办法
- 哪些上级文件需立卷保存
- 机关文件材料归档和不归档的范围
- 如何确定国家秘密的范围和密级
- 国家行政机关公文处理办法
- 中华人民共和国统计法实施细则

第四章 办公室文案起草知识

(189)

办公室工作者应具备多方面的才能,而有关写作的才能则是其中最为重要的。每一个办公室人员都会面临起草各种公文及草案的工作,上至请示汇报,下至通知纪要,旁及工作简报和信息通报,以及平时的工作计划行政规章,这一切都需要办公室人员练好自己的写作能力,掌握本章所介绍的公文起草知识。

- 行政办公要发挥公文的哪些作用
- 起草公文应符合哪些标准
- 起草公文应注意哪些重要环节
- 公文写作要注意哪几点
- 政府机构的常用公文有哪些文种
- 怎样对公文稿进行反复审核
- 如何做好改稿工作
- 如何形成文案撰写的良好风气

- 文秘工作如何体现党的政策
- 如何掌握请示报告的写作方法(上)
- 如何掌握请示报告的写作方法(下)
- 怎样起草部门有关的“规定”
- 怎样撰写行政岗位责任书
- 如何写好工作通报
- 怎样起草部门通知
- 如何写好会议纪要
- 如何起草调查报告(上)
- 如何起草调查报告(下)
- 如何写好工作公函
- 怎样撰写合作函件
- 如何写好工作简报
- 如何做好领导的辅助和助手工作
- 怎样制止机关公文文稿倒流
- 什么情况下可以减少党政联合行文
- 为什么要注意撰写法律文书
- 怎样撰写工作柬帖
- 如何开具机关介绍信
- 如何起草证明信、表扬信和慰问信
- 起草行政法规和规章的步骤
- 行政法规和规章有哪些基本结构
- 如何掌握行政复议文书的基本特点
- 行政应诉文书有哪些特点
- 制作行政应诉文书有哪些要求
- 如何写作综合材料

第五章 办公室组织管理知识 (249)

办公室工作是党和政府部门工作的重要枢纽。它的正常运转是党政部门高速运行的保证,而作为办公室的每一位工作人员都要重视和熟练掌握办公室组织与管理的知识,以保证各项工作的顺利开展。本章对办公室工作中经常遇到的公事例行繁琐,命令传递环节过多,会议组织难以提高效益,办公室公文管理混乱,机构设置不尽合理,宣传工作注重形式主义等问题,介绍了相应的对策及知识。

- 传递行政命令有什么原则
- 怎样召开办公会议(上)
- 怎样召开办公会议(下)
- 如何主持日常办公会议
- 主持会议应注意哪些环节
- 办公室结构管理有何特点和要求
- 如何确定办公室工作的责权利
- 怎样调动办公室人员的工作积极性
- 怎样克服宣传中的形式主义
- 如何向领导汇报工作
- 如何减少行政工作中的例行公事
- 怎样做好会议报告的传达工作
- 怎样组织大规模普查工作
- 如何搞好办公现场会
- 如何做好暗访调查工作
- 办公室管理包括哪些方面
- 办公室设置应坚持哪些原则(上)
- 办公室设置应坚持哪些原则(下)
- 如何安排好大型工作会议

- 办公室人员如何安排重要会谈(上)
- 办公室人员如何安排重要会谈(下)
- 加强行政机关管理有何作用(上)
- 加强行政机关管理有何作用(下)
- 办公室管理应遵守哪些原则
- 办公室主任应做好哪几种角色
- 办公室主任应如何搞好服务
- 办公室主任应解决哪几个难题
- 办公室主任必备哪几种能力
- 如何做好办公室主任工作
- 如何加强县以上领导机关秘书人员管理

第六章 文秘工作人员必备的素质 (303)

文秘工作的能力是多方面的。作为一个文秘工作者要想提高自己的工作水平,仅仅依靠一时一刻的小聪明是完全不够的。他必须从长远的角度出发,不断提高自己的综合素质,而这一点不通过平时的观察和学习是难以练成的。本章对文秘工作的若干基本技能及相关知识进行了针对性的介绍,相信对于提高广大文秘工作者的水平会有所裨益。

- 对文秘人员语言的五种要求
- 文秘人员必备的八大能力
- 什么是秘书工作的指导思想
- 文秘人员在工作中如何做到“吃透两头”
- 对文秘工作人员有哪些纪律要求
- 秘书工作人员要具备哪些基础知识
- 秘书工作具有的五大性质
- 外事秘书应具备哪四项品质
- 如何掌握和学习上级文件精神

- 秘书提建议应注意哪些原则
- 文秘人员必须遵守的七种纪律
- 什么是秘书工作的四性
- 文秘工作者如何提高业务水平
- 如何做好秘书的日常工作
- 如何提高秘书工作水平(上)
- 如何提高秘书工作水平(下)
- 如何加强文秘人员的法律意识
- 文秘人员应如何提高工作技巧
- 怎样培养提高秘书的职业意识
- 如何适应文秘工作的需要
- 如何撰写统计分析报告

第七章 文秘工作的基本技巧 (335)

文秘工作最大的特点,就是要从事大量的文字工作。这一方面要求文秘工作者具有相当熟练的写作技巧及知识,另一方面则要求他们具备高度的政治头脑和思想素质,而这一切正是对文秘工作人员的基本要求。本章从文秘工作者的角度出发,介绍了提高公文写作水平及把握公文写作方向的基本常识和方法,值得广大文秘工作者参考及学习。

- 文秘工作者怎样才能做出成绩
- 秘书需要把握哪几个原则
- 党委秘书要努力做到哪“三高”
- 优秀的秘书工作者有哪些表现
- 怎样开展对办公文秘人员的指导工作
- 怎样撰写规范性公文
- 如何提高公文写作的水平
- 如何提高公文写作效率

- 怎样写好工作总结
- 如何起草首长讲话稿(上)
- 如何起草首长讲话稿(下)
- 怎样撰写述职报告
- 如何起草法规草案
- 怎样写好会议《情况反映》
- 怎样撰写专题调查报告
- 如何写好督查专报
- 如何写好政论文章
- 怎样撰写典型报告
- 如何写好工作讲话稿
- 如何拟发言提纲
- 文书写作的四大原则
- 党的正式文件包括哪十三种
- 起草领导讲话稿应注意的问题
- 如何撰写日常工作中的政务信
- 使用政务信需要注意什么问题
- 起草领导讲话稿应遵循哪些要求
- 如何做好公文文案的校核工作
- 拟写批复要抓好三个环节
- 如何发挥数字在稿件中的重要作用
- 文秘工作者应避免哪些写文稿错误
- 公文具有哪些基本功能
- 如何撰写大会开幕和闭幕词
- 怎样与上级保持一致
- 总结工作时如何做到“以点带面”
- 中华人民共和国档案法
- 中华人民共和国保守秘密法

第八章 文秘工作人员如何搞好服务 (407)

秘书工作的关键,归根到底是为领导服务。因此,秘书工作在很大程度上是做好领导的助理和参谋工作。要做好这一工作,就要求秘书同志从领导的角度出发,努力提高自己的业务能力,体会领导的指示精神,并将其落实到实践中,贯彻到工作中去。本章对文秘人员如何做好领导的随从工作,如何做好领导的助手,搞好主动服务,与领导搞好关系,努力提高业务能力等方面的知识都有着详细的说明。

- 怎样做好秘书工作
- 品德素养是文秘人员的重要素质
- 文秘工作者如何提高效率
- 秘书工作有哪些基本原则
- 如何做好领导的随从工作
- 秘书如何处理好与领导的关系
- 秘书的业务能力表现在哪些方面
- 文秘人员如何在工作中学习提高
- 如何做好秘书长工作(上)
- 如何做好秘书长工作(下)
- 秘书随领导外出应禁忌什么
- 秘书如何做好领导的助手
- 秘书如何搞好主动服务
- 如何撰写工作报告的新闻稿
- 怎样掌握工作消息的写法
- 秘书工作具有哪些作用
- 会议记录应包括哪些内容
- 如何起草工作计划
- 如何写好工作总结



○《公文处理条例》有哪些基本特点

○中国共产党机关公文处理条例

○国务院关于各级政府机关秘书长和不设秘书长的办公厅主任的工作任务和秘书工作机构的决定

○中国共产党县级机关文书处理工作和档案工作暂行办法

○中国共产党中央和省(市)级机关文书处理工作和档案工作暂行条例

○国务院关于国家行政机关工作人员的奖惩暂行规定

○国务院秘书厅、国家档案局关于请勿使用圆珠笔、铅笔拟写文件的通知

○关于国家行政机关和企业、事业单位印章的规定

第一章 办公室人员的工作要求

办公室工作是党政机关对外形象的代表,因而办公室人员的素质高低会影响到党和政府的形象和荣誉。因此,每个政府部门的办公室人员都要从党和政府工作的高度责任感出发,不断提高自己的综合素质,加强个人的政治和业务修养。本章就办公室人员在日常工作中的语言修养,处理突发事件的能力,做好保密工作的要求,具备基本道德规范的内容以及工作表现和水平等做了详细的说明。

○办公室人员的八大任务

一、现代办公工作是在没有或很少现代化设备的情况下设计的。这就要求现代化办公室人员要努力探索现代化办公的经验和方法。

根据现代信息化社会的要求,办公室的主要功能包括收集信息,存储信息,分析处理信息(包括传递信息),信息反馈,以及资料存档,资料通讯等六个方面。现行办公室体制基本上是按这个要求设计的。问题在于不少办公室人员素质不高,收集信息不多,传递信息较慢,缺乏处理消化信息的能力,信息反馈不够及时以及工作职责不清,秩序不顺,因而工作效率不高。为了改变这种状况,提高工作效率和质量,必须突出信息工作,对办公室的内部机构进行科学的设计。

二、按规定要求,检查办公室各类设备的完好情况。发现异常

应及时报告或报修。办公室根据领导要求或爱好进行布置。

三、按办公室清洁规程和要求,做好办公室和责任区域内的日常清洁工作。

四、负责撤换办公室的用具(茶杯、热水瓶、文具、卫生用品等),需计数登记,保证完好。

五、了解和掌握楼面及办公室情况,加强责任性,服从安排,做好各项工作,确保责任区内安全、整洁、清静。

六、严格执行保密制度,不乱动文件、资料,注意保密。

七、做好用品的清洁保养和保管工作。

八、完成领导交办的其他工作。

○ 办公室人员必须具备五种道德

一、忠于党,忠于国家。

办公室文秘人员忠于党和国家的政治行为,主要表现在努力学习党在新时期的基本路线和基本方针,拥护党的领导,拥护党的方针政策,在思想上、认识上与党中央保持一致,爱祖国、爱社会主义事业,无论何时何地不做背叛党和国家利益的事。

二、拥护政府,爱岗敬业

办公室文秘人员大多是党政组织、人民团体、企事业单位主要领导机关身边的工作人员。他们必须认真地维护各级组织领导机关的声誉,不得有反对领导机关的言论,不得有反对领导机关的举动,不得支持反政府集会、游行等活动,热爱工作岗位,能钻研服务技能、技艺,具有埋头苦干、默默奉献的精神。

三、履行职责,执行政策。

认真执行各项政策是领导机关所有工作人员的基本任务,也是办公室文秘人员的职责,是一种政治行为。他们在执行政策时,要把政策的原则要求与自己的公务、个人的利益结合起来,创造性