

高等院校秘书学专业精品系列教材

GAODENGYUANXIAO MISHUXUE
ZHUANYE JINGPIN XILIEJIAOCAI

办公室工作与管理

BANGONGSHI GONGZUO YU GUANLI

黄良友。主编



/// 首都经济贸易大学出版社

高等院校秘书学专业精品系列教材
GAODENGYUANXIAO MISHUXUE
ZHUANYE JINGPIN XILIEJIAOCAI

办公室工作与管理

BANGONGSHI GONGZUO YU GUANLI

黄良友。主编



 首都经济贸易大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目(CIP)数据

办公室工作与管理/黄良友主编. —北京:首都经济贸易大学出版社,2008.2

ISBN 978 - 7 - 5638 - 1484 - 8

I. 办… II. 黄… III. ①办公室—工作—高等学校—教材 ②办公室—管理—高等学校—教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 010387 号

办公室工作与管理

黄良友 主编

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京地泰德印刷有限责任公司

开 本 787 毫米×980 毫米 1/16

字 数 288 千字

印 张 15

版 次 2008 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

版 数 1~5 000

书 号 ISBN 978 - 7 - 5638 - 1484 - 8/C · 55

定 价 22.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

前言

秘书已经成为 21 世纪最热门的职业之一,秘书职业正走俏职场。有人说,秘书是迈向成功人生的最佳起步职业,这正被越来越多的社会各界人士所认可。

办公室是一个组织机构管理的枢纽和中介,办公室工作是秘书工作的主体,是直接辅助上司将一个组织和谐管理的枢纽工作。

本书是秘书专业系列教材之一,按照国家秘书职业标准和秘书专业的教学要求,结合办公室工作实践,系统而全面地介绍了办公室管理概述、办公室环境管理、办公室时间管理、办公室用品管理、办公室信息管理、办公室事务工作、办公室保密工作和办公室工作自动化等内容。全书共分 9 章,每章由学习目标、案例或引言导入,介绍各章主体内容后,小结该章内容,并配以复习思考题和实训题,以促进读者达到学习目标。

本书内容紧贴办公室工作实际需求,以培养秘书技能为目的,理论与实践相结合,在突出理论知识的同时,强调实践性、操作性和实用性。

本书由黄良友、张东、谢佳佳、何一曲根据多年的秘书专业教学经验,并参考、吸收国内外秘书学的优秀成果编写而成。第一、四、九章由重庆师范大学黄良友编写,第二、三、六、七章由重庆城市管理职业学院张东编写,第五章由重庆电子工程职业学院谢佳佳编写,第八章由重庆市工业学校何一曲编写。书中的许多理论及体系,凝结了秘书学界同仁的研究成果,是集体智慧的结晶,在此一并表示感谢!

由于时间匆促、水平有限,加之社会信息化导致办公室工作与管理的实践日新月异,本书难免有漏误欠妥之处,恳请您以邮件,将意见和建议发往 cqsdhly@163.com,以利本书的修订改进。

黄良友

2008 年 1 月于重庆师范大学

目 录

CONTENTS

第一章 办公室管理概论 / 1

第一节 办公室 / 1

第二节 办公室工作 / 5

第三节 办公室管理 / 14

第二章 办公室环境管理 / 27

第一节 检查办公环境 / 28

第二节 维护办公环境 / 29

第三节 布局办公环境 / 34

第三章 办公室时间管理 / 45

第一节 办公室时间运用概述 / 46

第二节 办公室时间运筹方法 / 49

第三节 办公室工作时间运用艺术 / 55

第四章 办公室用品管理 / 61

第一节 办公用品预算 / 61

第二节 办公用品采购 / 66

第三节 办公用品库存管理与发放 / 71

第四节 办公设备的使用与保养 / 77

第五章 办公室信息管理 / 92

第一节 办公室信息概述 / 93

第二节 办公室信息的收集 / 99

第三节 办公室信息的整理 / 102

第四节 办公室信息的传递 / 108

第五节 办公室信息的存储 / 117

第六节 办公室信息的开发利用与反馈 / 122

第一章 办公室管理概论

学习目标

- 识记:办公室、办公室管理的概念
- 了解:办公室的分类,办公室工作的基本内容、特点,办公室机构设置
- 明确:办公室的作用、职能,办公室管理科学化,办公室管理规范文本
- 掌握:办公室工作程序,做好办公室工作经验荟萃



办公室是秘书的职业环境,对办公室的概念、分类和职能等知识的准确把握,是秘书从业的基础。秘书工作主要表现为办公室工作,其内容繁杂,作用重大,程序严明,是秘书职业的主要表现。办公室规范管理是实现办公室高效运转的关键,做好办公室管理,对实现秘书职责,辅助管理,起着至关重要的作用。本章是办公室工作与管理的理论概述,对全书起着指导作用。

第一节 办公室

一、办公室的概念

办公,是指办理公务或处理公共事务,具体指管理人员和文职人员的日常工作。办公离不开办公室、桌椅、文具等设备,脑力劳动与体力劳动兼备是其明显的特点。

办公室则是办公的场所,实际表现有多种含义:①广义上,办公室泛指一切办公场所,与教学用的教室、生产用的车间等有显著的区别。②狭义上,办公室指某一类职业人员或某一级职务人员的办公场所,如编辑办公室、护士办公室、经理办公室、校长办公室等。③专业上,办公室指党和政府等国家机关、企事业单位、社会组织内辅助管理的综合办事机构。级别高的称办公厅,如中共中央办公厅、重庆市人民政府办公厅,中级或基层的称办公室,如四川省内江市人民政府办公室、北大方正集团公司办公室等。④特定上,办公室指某种专门的独立工作机构。如国务院台湾事务办公室、重庆市城乡统筹办公室。

总之,办公室是党政机关、社会团体和企事业单位内办理行政性事务的综合部门,直接协助上司、领导综合办理行政事务和辅助管理。

组成办公室的必备条件有:

- (1)办公目的。根据单位的发展目标制定总的办公目的和具体的工作目的。
- (2)办公人员。根据办公目的,选配适宜办公的人员。
- (3)办公地点,即办公的地理位置,主要指专用场地、房间。
- (4)文职工作。每一个办公室都有大量文字记录、书写,文件收发、复印、传递、计算统计、管理等文职工作。

二、办公室的分类

分类是认识事物的一种重要手段。为深刻认识和理解各类办公室的性质,掌握办公室工作与管理的知识,必须对数量庞大、规模不等、功能各异的办公室予以分类。可从以下两个角度对办公室进行分类。

(一)按办公室工作性质分类

根据办公室的工作性质,可把办公室分成以下三类。

1. 确定型事务处理的办公室。在这类办公室中,工作人员所从事的工作基本上是程序性工作,即有规则的、重复性的工作。如收发室、档案室、保管室、医院的病历室等都属于此类办公室。这类办公室主要从事信息的收、发、存储、转换和加工处理等,其事务、数据处理是确定的,工作容易实现自动化。

2. 非确定型决策处理工作的办公室。在这类办公室中,工作过程是根据上级指示,结合本单位、本系统的实际情况,进行研究和决策,制订出适合本单位、本系统的实施计划,再通过决定、命令、通知等形式下达给下级机构,并以多种手段去贯彻执行。在执行过程中,要根据执行情况随时修改计划,以适应变化了的环境和情况,从而不断完善决策。如行政首脑机关的政策研究部门、军事决策部门的作战室、企业里的计划部门、国家计划的管理部门等都属于此类办公室。

3. 混合型处理工作的办公室。在这类办公室中,既有确定型事务处理工作,又有非确定型决策处理工作,或介于两者之间的工作,所以又称混合型办公室。这类办公室的工作,一部分处理过程是确定的,其他部分处理过程是不确定的。如各部委的职能管理部门、基层领导部门的办公室等均属此类办公室。

(二)按办公室具体承担的业务分类

按照办公室具体负责的业务,可把办公室划分为以下四种类型。

1. 数据处理和文字处理办公室。这类办公室主要承担文件生成、信息检索、计算、存储等工作。

2. 传递功能办公室。这类办公室主要以电话、会议、会谈、文件等方式,对信息进行分发或传递。

3. 实时管理办公室。这类办公室主要安排会议或会谈的时间、程序、地点等。
4. 判断决策办公室。这类办公室主要承担文件的报审、批准,问题的讨论、确定等。

三、办公室的作用

办公室是组织的中枢和要害部门,其作用主要有以下几种。

(一) 枢纽作用

在一个机关中,办公室是沟通上下、协调左右、联系各方,保证机关工作正常运转的枢纽。

办公室虽然与其他职能部门同属一个序列,但办公室直接辅助领导工作,是管理的中介层,而其他职能机构是管理层、执行层。在组织中,领导者是首长,首长依赖办公室指挥全局,推动各职能机构运转。办公室秉承领导意图,组织、实施管理。

(二) 中心作用

办公室是指挥、控制整个机关工作的中心部门,代表领导处理全局性的问题,起一定的领导作用。办公室在横向关系的协调中,往往带有领导性质,体现社会组织系统的一定领导意图。

办公室又是一个单位的信息网络中心,是各种信息的交汇点和集散地。党和国家的方针、政策,上级机关的指示、指令,本单位的总体规划、目标管理、领导决策以及各种重大事件、重大活动过程中所形成的文件资料,下属各个部门贯彻实施领导决策的情况和反映,各方面的动态、情报资料等,上下左右、四面八方的信息,都在办公室汇集和综合,使办公室发挥出信息中心的综合效应。

(三) 窗口作用

办公室是联络上下左右、沟通四面八方的“窗口”。对于上下级和其他兄弟单位来说,办公室是信息网络中心,处于联络站的地位,主要负责接收、处理上级和兄弟单位的来文来函,接待上级领导的视察,处理各种公务往来,接待人民群众来访等等。组织与外界的联系,一般都首先要经过办公室,外界对本单位的第一印象也常常是看办公室的精神面貌、思想作风、管理水平与工作效率等。本单位领导得到外界的各种信息,也首先是靠办公室这个“窗口”。

四、办公室的职能

从办公室的作用,可推出办公室的如下职能。

(一) 服务协调

1. 服务职能。办公室主要是做好“三服务”工作。

(1)办公室要为本级领导服务。做好参谋助手,协助领导处理日常事务,进行调查研究,收集、整理信息为领导决策提供依据,以及完成领导交办的任务等都属于办公室服务的内容。

(2)办公室要为同级各部门服务。办公室承担着文印、打字、文件管理、档案管理、印信管理等任务,这些都是服务性工作,办公室人员应树立服务观念,尽职尽责地为同级各部门服务。

(3)办公室要为下级单位和人民群众服务。办公室为下级单位服务,主要体现在日常工作的联系中,如对下级单位的请示要及时办理,及时答复。当然,对下级单位的公文处理、调查研究等工作进行指导也属于服务的范畴。为人民群众服务主要体现在认真地处理群众来信,热情地接待群众来访,耐心地听取和征集群众意见、建议等方面,这是直接的服务。由于我们的各级机关都是为人民服务的,所以为领导工作服务,为上级、下级和同级机关、单位服务,从广义说,实际上也是为人民服务。

2. 协调职能。办公室的综合协调职能主要表现在以下方面:

(1)统一步调。领导者在实施决策前必须进行说服工作,如果涉及全局,还要向全体人员进行动员。在决策实施过程中,要不断与相关方面交换意见,以打消隔阂,消除疑虑。办公室要积极配合领导者进行上述统一步调的解释说服工作。

(2)化解矛盾。办公室是一个综合机构,处于相对超脱的地位,能站在公允的立场上来进行劝解和协调。凡是非明确、界限清楚的问题,办公室应当旗帜鲜明,坚持原则;凡属局部利益与全局利益的冲突,应当要求相关部门做出局部利益的牺牲,在可能的情况下适当照顾局部利益;凡属局部利益与局部利益的冲突,应要求双方以大局为重,互谅互让。

(3)合理安排。一个系统能否在执行决策时和谐运行,这同工作安排是分不开的。办公室平衡、合理的安排各项工作会使各方都满意。

(二)管理指导

1. 管理职能。办公室的管理职能,指运用经济的、法律的、行政的和其他手段来管理社会事务。

2. 指导职能。办公室的指导职能,主要体现在传达、制定有关方针、政策,指导下属机构的工作上。要根据宪法、法律以及党和国家在一定时期内的总方针、政策,针对特定的社会问题制定出具体的、个别的方针、政策,或者对上级有关部门的政策作出阐释,并结合本地区、本部门的实际情况提出具体贯彻执行的意见和方案,从而对下属机构的工作进行指导。

(三)参谋咨询

办公室在领导者确定工作方案阶段中,要做好以下参谋、咨询工作:

1. 收集信息。办公室获取信息和处理信息的方法是:

(1) 实际调查。实际调查就是全面了解和考察实际情况。一般来说,专题重点调查并不经常进行,对各部门情况的了解主要靠平时的信息积累。

(2) 理论研究。对办公室人员来说,进行理论研究的内容有三个层次。居于核心部位的理论是马克思主义哲学、政治经济学和科学社会主义,这是其他理论和一切工作的指导。其次是依据马克思主义理论建立起来的社会主义的法律、法规以及党和国家制定的一系列文件。此外,办公室人员还要学习管理学、档案学、统计学、公文学等专业理论知识。

(3) 信息加工。办公室应当对调查中取得的粗糙、零散的资料进行研究和选择,找出那些最能反映事物本质的方面,整理成有条理的材料,提供给决策者参考。

2. 辅助决策。办公室辅助领导者决策,应从以下几方面入手:

(1) 确定合理目标。决策目标是决策者在解决问题时预期达到的结果,它是否具备合理性,主要取决于以下因素:首先,决策必须符合事物发展的规律。其次,决策目标要具备实现的条件。再次,决策目标还必须要有积极的价值。一个正确的决策目标一旦实现,全局性的工作也会受到推动。

(2) 帮助制订实施方案。办公室是决策人接触最多和最直接接触的部门,它应当提供不同意见,以便决策人能更好地了解情况,开拓思路,全面考虑,从而制订出正确的决策方案。

(3) 做好信息反馈。在决策方案付诸实施和总结经验这两个阶段,办公室要做好信息反馈工作。此外,办公室还要学会有效地利用信息,在过滤加工信息的基础上提出改进工作的设想,以供决策者参考。

(四) 监督职能

办公室的监督职能,就是协助领导督促有关部门或人员办理交付的工作,这项职能主要通过以下工作来体现:

1. 明确监督目标。办公室对有关部门或人员所分担的任务要心中有数,要通过各种途径随时掌握他们完成任务的进度,并且检查其工作完成的质量。

2. 采用适宜的督促方法。如果发现执行部门在并无充分理由的情况下拖延工作,致使任务难以完成,办公室就应当采取适宜的督促方法,果断处理,督促其及时完成交办的工作。

第二节 办公室工作

一、办公室工作的基本内容

从总体上看,办公室的工作是参与政务、处理事务、搞好服务。具体来说,办公室工作的基本内容可以归纳为以下 12 个方面。

（一）办理事务

办公室属于综合办事机构,它在组织的管理活动中,起着承上启下、联络内外、保障全局的枢纽作用。办理各种日常事务,是办公室工作中重要的组成部分。组织运转过程中千头万绪的繁杂事务虽说是由各个职能部门分别承担的,但大量的行政事务工作则是由办公室承担。办公室做好值班、接待、通讯、印信等事务处理工作,是保障组织管理活动正常运转,提高整个组织工作效率的基础。

（二）公文处理

公文处理是指公文运转全过程中的一系列程序性、技术性工作,包括公文的起草、制作、传递等工作,这是办公室的一项重要工作。处理公文要熟悉公文的种类和格式,要注意公文的程序、行文关系和行文规则、规范。拟文要注意掌握各种公文撰写的要领和技巧,力求简明扼要,便于阅读和处理。

办公室根据上司的授意和管理的需要,起草和撰写计划、总结、请示、备忘录、会议纪要以及报告等文件,这是办公室的日常工作。

（三）文书档案

文书档案工作主要指文件的立卷和归档工作,是指机关办公室的有关人员对本机关形成的有重要保存价值的文件进行分类整理,立卷归档。文件立卷与归档工作是机关档案工作的基础,把这项工作做好,有助于机关文件、档案的齐全完整,从而保证机关对文件、档案的利用。

（四）会议办理

开会议是党政机关和企业事业单位的重要工作方法之一,办公室是会议的主要组织者、承办者,对做好会务工作有着天然的责任,会议办理是办公室所承担的重要任务之一。

办理会议,要协助领导搞好各种会议的审批工作,控制一切不必要召开的会议,同时要努力改进会风,提高会议的质量和效率。具体包括:严密细致地作好会前的各项准备,组织好会议期间的各项活动,热情周到地搞好会议服务,安排落实会后的一切事宜等。

（五）公务接待

办公室作为组织的枢纽部门,承担着各种往来的接待工作。公务接待工作是指对上级机关派人到本机关了解情况、检查指导工作,兄弟单位来参观、考察,下级机关来请示、汇报工作的接待、转办、沟通、联系等事宜。办公室只有将公务接待工作圆满完成,才能起到枢纽作用。

（六）信访工作

信访接待工作是办公室发挥助手、参谋作用的一种方式。在我国,信访工作是倾听群众呼声,了解群众疾苦,保护群众利益,密切党和政府同人民群众联系的桥梁和纽带,是一项政策性很强的工作。各级办公室都应理所当然地协助领导做好对人民群众来信、来访的处理接待工作。作为领导机关的办事机构,办理人民群众的信件,接待来反映问题的人民群众,是办公室责无旁贷的责任。

办公室要担负来信、来访的接待工作,保证上级与外界及内部联系渠道的畅通。在信访接待中,遇有涉及全局性问题或关系到单位声誉、形象的重大问题,须及时向上级汇报,一般情况可由办公室直接处理,必要时,将事由和处理结果向上级报告。

（七）机要保密

保守党和国家的秘密是关系到经济建设顺利进行、保护党和人民的利益、保障国家安全的一件大事,是每个办公室工作人员的重要职责。办公室工作人员在领导身边工作,由于工作的需要,知密时间早、内容多、程度深,因而在保密工作方面有比其他部门工作人员更为直接和重要的责任。因此,在办公室管理工作中,机要保密工作始终是一项重要内容。

（八）信息处理

办公室信息处理工作包括对信息的收集、传递、处理、反馈等内容。信息是领导决策的基础,办公室工作的重要任务是有效地获取信息,为领导提供全面、准确、适用的信息;领导决策后,跟踪了解事态的发展,不断获取反馈信息,作为领导补充、完善和调整政策的依据。这就要求办公室在机构设置、人员配备、信息网络建设和设备建设上相互配套,以建立一个有效的信息处理系统。

（九）调查研究

办公室的调查研究是为领导科学决策和管理服务的。一方面,办公室工作人员要从宏观角度对各个时期某些重大的政策性、战略性问题系统地进行调查研究,向领导提供可行性方案和建议,起到智囊、参谋作用;另一方面,从微观角度,对领导决策的实施过程,对每一时期中心工作的进程,对有关重大方针、政策的实施情况,进行调查研究,及时向领导反馈信息,提供咨询。各级各类办公室都必须注重并加强调查研究工作。

对于公司办公室而言,搞好调查研究的目的是为上司作出经营管理方面的决策提供信息。这里有两层意思:一是信息综合,即收集国内外有关企业和服务业的市场信息以及与经营管理有关的其他市场信息资料。二是专题调查,即根据上司的要求,对某一问题进行专门调查,并根据调查的结果及分析与判断,提出意见和

建议,供上司参考。

(十)协调工作

办公室工作是一项综合性的工作,要从工作内容、工作对象等多方面协调平衡。工作内容上,既涉及政治方面,也涉及经济方面的工作;工作对象上,涉及上下左右各个方面,这都需要办公室进行各方面的协调。在具体业务如承办文电中,不论是上报还是下发,往往涉及几个部门会签或办理,需要办公室一一去沟通、协调并组织落实。办公室要把协调工作作为一项经常性的任务来完成。

(十一)印信工作

办公室要负责单位印章、介绍信及有关凭证的使用和管理,要做好日常的值班、办公车辆的调配以及办公设备的维护和保养等工作。

印章是一个机关、一个单位合法存在的标志和职权的象征,具有标志作用、凭证作用和权威作用。盖有印章的介绍信则是一个机关、一个单位对外联系工作的凭证。因此,办公室要根据印章、介绍信的审批手续和相关规定,对其规范使用,强化管理。

(十二)其他工作

办公室除了要做好上述工作以外,还要及时完成上司临时交办的工作和需要办公室完成的其他任务。

二、办公室工作的特点

办公室工作之所以是领导管理工作中不可缺少的组成部分,有其特殊的重要性,关键在于它是单位的综合管理部门,具有多功能的性质,有许多其他部门无法取代的独特之处。办公室相对指挥中心,是综合办事机构;相对执行部门,是协调平衡的枢纽;相对上、下级单位及本系统外的其他单位,是信息网络的中心。

(一)办公室工作的一般特点

办公室工作的内容和职能,决定了办公室工作有以下几个特点:

1. 政策性。办公室作为行政管理系统的枢纽机构,是为整个行政组织系统的利益服务的,要按照既定的政策展开纷繁的办公室工作,才能起到综合、协调的作用。此外,办公室的各项工作,都与国家、地方或行业的政策有直接或间接的关系,办公室的行政行为基本上是执行政策。办公室工作的政策性是办公室工作的首要特点。

2. 服务性。作为一个承上启下的综合事务机构,办公室既要服务于单位的最高决策层(如公司的董事会),又要服务于单位的基层部门(如对车间、班组的生产工作进行协调,提供便利等)。无论是参与决策、组织各种会议,还是协调各种关

系,办公室工作都体现出极强的服务性。服务性是办公室工作的重要特点。

3. 综合性。办公室作为单位的一个枢纽机构,工作范围非常广泛。它既要承上启下地协调沟通,又要与外部进行联系;既要参与行政决策,又要管理日常事务。因此,办公室工作具有很强的综合性。此外,办公室本身也是一个多功能、多层次的综合体,它的每一项工作都是单位整体工作的一部分,它所处理的许多行政事务都具有全局性的特点,对整个单位会产生较大影响。因此,办公室必须从总体出发,统筹安排各项工作,充分发挥其综合功能。

4. 繁杂性。办公室工作通常是繁杂而具体的日常事务,不但涉及单位的经营决策、生产管理、技术合作和涉外经营等各方面事务,还包括会议组织、文件收发、电话转接、礼仪接待、车辆调度等各种事务性工作,需要分门别类地加以处理。

5. 保密性。办公室人员工作在领导身边,经常参与领导者的一些重要活动,经办和管理各种文电,接触大量机密,担负着保守国家、单位机密的重大责任。

6. 严谨性。尽管办公室的工作头绪繁多,但办公室的工作要事事有交代、件件有落实,任何草率从事的做法都可能给单位造成无法挽回的损失。因此,办公室工作人员应当细心地开展工作,要具有高度的责任感和一丝不苟、严谨认真的工作作风。

(二)现代办公室工作的特点

现代办公室不同于传统办公室之处,主要体现在以下几点:

1. 信息化。这一特点主要反映在两个方面:一是进入信息化社会后,社会信息量空前增长,使办公信息流速度加快,办公信息处理工作的数量和难度加大;二是由于信息量增长和信息流加快,传统的办公设备和管理手段已无法适应信息时代办公活动的需要,办公室需要增加更多的信息技术设备。而所有这一切,都与办公管理信息化有直接关系,也是办公管理信息化的结果。可见,信息化是现代办公室工作的首要特点。

2. 效率化。办公室工作的高效率,就是用更少的人力、财力、物力和最少的时间,取得最大的效益,而效益的基础就是效率。现代办公室工作与传统办公室工作相比,更讲求效率化。

3. 多功能化。传统办公室的主要职能是“办文、办事、当好参谋”,而现代办公室的功能发生了明显的变化,除做好上述三项工作之外,还与其他系统或工作互相影响和依赖,成为管理系统的门面窗口、沟通枢纽、信息中心,从而使系统内外都更加依赖办公室,而办公室也具有了管理的多种功能。

三、办公室工作的程序

(一)办公室管理工作程序的含义

办公室管理工作程序,是指办公室内按照有效模式制定的完成各项管理工作

的进程顺序,表现为多种方式,或者是书写、计划、讨论、收集、整理等一连串相关联的有计划的工作处理方法,或者是完成某一项工作的日程计划。

(二)办公室工作程序的内容

办公室工作程序包括确定事务的性质、数量,以及办理事务的步骤顺序。

为做好办公室工作,要设计程序研究相应的方法、方式、技术手段及程序使用的最佳时间和空间条件;设计统一程序;将程序用文字或图表表述出来等。

(三)办公室工作程序案例

××大学校长办公室行政科工作程序

一、约见领导程序

来访人员到行政科、接待科、秘书科登记→预约领导→安排会见

二、信访工作程序

1. 来信

信件拆封→填写来信登记表→送办公室领导阅批→呈校领导阅示或转有关部门阅处→行政科、秘书科督办→向来信人反馈情况

2. 来访

工作人员接待→记录来访事由→与有关领导、有关部门联系→安排会见

三、用印程序

1. 介绍信、证明信用印

需用印者持有关材料→所属单位主管领导审核签字→党委办公室、校长办公室行政科用印

2. 学生证、工作证用印

业务主管部门出具证明→党委办公室、校长办公室行政科用印

3. 毕业证、学位证、学历证明、结(肄)业证用印

业务主管部门出具学业证明→财务处提供交清费用证明→党委办公室、校长办公室行政科用印

4. 科研项目及课题材料用印

项目、课题组填报材料→科研处审核同意→主管校领导批准→党委办公室、校长办公室行政科用印

5. 其他业务用印

业务主管部门出具证明→分管校领导签字同意→党委办公室、校长办公室行政科用印

6. 毕业证、学位证复印件用印

教务处、研究生处或成教学院出具有效证明→英文翻译件经校国际交流处验证→党委办公室、校长办公室行政科用印

四、公章刻制程序

单位提出申请并提供刻制印章的文件依据→党委办公室、校长办公室主任批准→行政科出具证明→市公安局审批→用印单位刻制印章→秘书科草拟启用新印章文件,办公室主任签发→发文公布→启用新印章

××大学秘书科主要工作程序

一、学校公文行文

领会意图→牵头单位拟稿→有关部门审核会签→送党、校办(秘书科)→办公室主任(副主任)核稿签字→分管校领导审阅签发→编号→机要文印室打印→拟稿单位校对→印刷、装订(附件由呈送单位装订)→用印、登记、分发→文件存档

二、校外来文处理

秘书或科长签收→启封、登记、编号→办公室主任(副主任)拟办→呈有关领导阅批→送有关单位承办→校办(秘书科)督办、验收→有关单位清理、存档

三、校内请示、报告处理

秘书或科长签收→启封、登记、编号、填写“校内收文处理单”→送办公室主任(副主任)阅批→呈分管校领导批示→送有关职能部门处理→校办(秘书科)督办、验收

四、编报综合统计报表

校办(秘书科)按报表内容向有关部门分发报表→各单位按要求填表→各单位领导审核签字→各单位将报表报校办(秘书科)→校办(秘书科)汇总→校办主任审核→校领导审阅签字→秘书科将报表输入电脑,制作磁盘→上报报表、磁盘

五、机要文件处理

机要秘书签收→启封、登记、编号→提出拟办意见→办公室主任或副主任审定→无密级直送有关领导阅处(有密级到机要室阅处)→送有关单位承办→秘书科督办→验收→整理→清退(或存档、或销毁)

四、做好办公室工作经验荟萃

(一)树立做好办公室工作的“六种意识”

要做好办公室工作,要树立全局意识、学习意识、服务意识、成本意识、勤俭意识和廉政意识。

1. 全局意识。所谓全局意识,就是要有全局观念,要有“一盘棋”的思想,统筹考虑单位的全面工作。如果仅仅片面追求完成好本职工作,不去全面考虑整体工作,没有整体观念、全局意识,工作就不完善,还可能会带来被动局面。

2. 学习意识。随着形势的发展和社会的进步,办公室工作的新理念正在逐渐形成,其内涵也在不断扩大和延伸,迫切要求办公室人员要进一步强化学习意识,不断更新知识结构,提高业务素质。