

办公文书工作 规范和程序

刘世杰 主编



重 庆 大 学 出 版 社



办公室工作规范和程序

顾问：李 兵 任 群

主 编：刘世杰

(以下按姓氏笔划为序)

副主编：王开化 李化德 郑世雄
程明亮

编写人员：王义平 毛齐一 邓伯平
申光荣 刘 宁 刘世杰
李 力 李化德 李 建
母万炳 伍 铮 任 群
张华生 郑世雄 周菊林
胡素琴 郝一之 袁锦凡
徐建华 黄 云 黄永俊
黄桂元 程明亮 瞿 惠

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书着重介绍办公室工作的基本任务、基本要求、基本方法和基本程序。书中不仅介绍了传统的秘书工作办文、办事、办会等内容，还介绍了近年来兴起且发展较快的督促检查、信息调研、办公自动化和行政诉讼相关事务等工作的最新知识。编者参阅了大量有关办公室工作的最新文献资料，博采众家之长，并采用了最新的国家标准和规范。本书的特点是具有很强的规范性、实用性和可操作性。

本书语言简洁、通俗易懂，是各级党政干部，特别是各级办公室领导和工作人员必备的工具书，可作为培训办公室工作人员的教材及大中专学校文秘专业师生的基本参考书。

办 公 室 工 作 规 范 和 程 序

刘世杰 主编

责任编辑 贾蔓

重庆大学出版社出版发行

新华书店经销

解放军后勤工程学院印刷厂印刷

开本：787×1092 1/32 印张：9.75 字数：211 千

1991 年 7 月 第 1 版 1991 年 7 月 第 1 次印刷

印数：1—9000

标准书号：ISBN 7-5624-0433-X 定 价：3.45 元
G·32

序

在1990年年初召开的省、自治区、直辖市党委秘书长座谈会上，江泽民、李鹏、乔石、姚依林、李瑞环、温家宝等中央领导同志就办公室的工作发表了重要讲话，对各级办公室在新形势下如何改进工作作风，坚持正确的政治方向，牢固树立服务思想，增强效率观念，发扬务实精神，保持廉洁风尚等提出了更高更严的要求。

为落实这次会议的精神，提高办公室工作人员的素质，推动办公室的工作进一步实现规范化、制度化和科学化，提高工作效率，中共重庆市委、重庆市人民政府、中共重庆市沙坪坝区委、重庆大学、西南政法学院、重庆建筑工程学院、重庆师范学院、重庆医科大学、渝州大学、重庆建筑专科学校、重庆第二棉纺织厂、重庆中南橡胶厂等机关单位办公室的负责同志联合组织编写了《办公室工作规范和程序》一书，作为培训办公室工作人员的基本教材。

我认为该书有以下三个特点：

第一，内容新颖。该书不仅介绍了各地办公室近年来创造的新鲜经验，而且大量采用了与办公室工作有关的最新文件和技术标准（如《国家机关公文格式》、《发文稿纸格式》、《文书档案案卷格式》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》等）的内容，读来令人耳目一新。

第二，操作性强。该书全面系统地介绍了办公室各项具体工作的规范和程序，办公室工作中遇到什么疑难问题，一

翻该书便可查到有关的政策规定和具体的工作步骤、方法，很有实用价值。

第三，面向基层。该书着重面向区、县级机关和企事业单位，而且执笔的同志绝大多数在基层长期从事办公室工作，积累了丰富的基层工作经验。因此，全书针对基层的实际情况，将中央的有关条例、办法、规定具体化，并介绍了从基层实际出发如何灵活处理的工作经验和方法。

此外，该书文字流畅、简洁，对基本概念的阐释准确，对基本理论虽然着墨不多却有一些新的探索。我相信，这本书的出版定能对各级领导干部和办公室工作人员有所裨益，并希望有更多更好的这类著作问世，以推动办公室工作的规范化、制度化和科学化建设。

李 兵

1991年4月8日

目 录

绪 论	(1)
一、办公室的地位和职能	(1)
二、办公室的基本作用	(3)
三、办公室工作的特点	(5)
四、办公室工作的基本原则	(6)
五、对办公室工作人员的基本要求	(10)
第一章 综合与协调工作	(12)
第一节 综合工作	(12)
一、综合工作的任务和作用	(12)
二、综合工作的程序	(13)
三、撰写综合材料的注意事项	(14)
四、简报的编写	(15)
五、其它文字综合材料的写作	(17)
第二节 协调工作	(19)
一、协调工作的作用、任务和原则	(19)
二、协调工作的范围和类型	(21)
三、协调工作的程序和方法	(22)
第二章 公文撰制与公文处理	(26)
第一节 公文及其常用文种的使用、撰写	(26)
一、公文的特性和作用	(26)
二、公文的分类和文种	(28)
三、常用文种的使用范围和撰写要领	(29)
第二节 公文撰制规范	(34)

一、行文规则·····	(35)
二、公文体式·····	(37)
第三节 公文处理程序·····	(46)
一、公文形成环节·····	(46)
二、公文处理环节·····	(51)
三、公文管理环节·····	(54)
第三章 信息工作 ·····	(65)
第一节 信息工作概述·····	(65)
一、信息的定义、基本性质及其特征·····	(65)
二、信息工作的重要性和必要性·····	(67)
三、信息工作的特点·····	(67)
四、信息工作的指导思想和工作原则·····	(68)
第二节 信息工作的组织建设·····	(68)
一、信息工作的组织机构·····	(68)
二、信息网络结构·····	(69)
三、信息网络的功能·····	(70)
四、信息工作队伍建设·····	(71)
五、考评与奖励·····	(72)
第三节 信息的开发利用·····	(73)
一、信息的收集·····	(73)
二、信息的处理·····	(76)
三、信息的反馈·····	(77)
四、信息的传递·····	(78)
第四章 调查研究工作 ·····	(83)
第一节 办公室调查研究工作概述·····	(83)
一、办公室调查研究工作的内容·····	(83)

二、办公室调查研究工作的特点·····	(85)
三、办公室调查研究工作应当注意的问题·····	(86)
第二节 办公室调查研究工作的程序与方法·····	(87)
一、调查研究前的准备工作·····	(87)
二、调查资料的收集与整理·····	(89)
三、办公室常用的调查方法·····	(90)
四、调查资料的研究方法·····	(93)
第三节 调查报告的写作·····	(95)
一、调查报告的特点·····	(96)
二、调查报告的结构和内容·····	(98)
第五章 督促检查工作·····	(101)
第一节 督促检查工作的作用、范围和特点·····	(101)
一、督促检查工作的性质、地位和作用·····	(101)
二、督促检查工作的范围和特点·····	(103)
第二节 督促检查工作的程序和要求·····	(105)
一、督促检查工作的程序·····	(105)
二、督促检查工作的要求·····	(107)
第三节 督促检查工作制度和办法·····	(108)
一、督促检查工作制度·····	(108)
二、督促检查的方法·····	(109)
第六章 会务工作·····	(113)
第一节 会务工作的基本原则和要求·····	(113)
一、会议的概念·····	(113)
二、会议的作用·····	(113)
三、会议的分类·····	(114)
四、办公室在会务工作中的作用·····	(115)

五、组织会议的基本原则·····	(116)
六、对会议工作人员的要求·····	(117)
七、控制会议,提高会议质量·····	(118)
第二节 会务工作任务和程序·····	(121)
一、会前准备工作·····	(121)
二、会间服务工作·····	(127)
三、会议善后处理工作·····	(131)
第七章 信访工作 ·····	(134)
第一节 信访工作的重要性和原则·····	(134)
一、什么是信访和信访工作·····	(134)
二、信访工作的重要性·····	(135)
三、信访工作的原则·····	(135)
第二节 受理来信的程序、方法和注意事项·····	(137)
一、受理来信的程序和方法·····	(137)
二、受理来信的注意事项·····	(139)
第三节 接待来访的程序、方法和注意事项·····	(141)
一、办公室工作人员接待来访·····	(141)
二、领导同志接待群众来访的组织安排和协理 工作·····	(143)
三、接待来访的注意事项·····	(144)
第八章 保密工作 ·····	(148)
第一节 保密的必要性和重要性·····	(148)
一、秘密和保密·····	(148)
二、保密的重要性·····	(149)
第二节 新时期保密工作的特点·····	(151)
一、涉密范围扩大·····	(151)

二、泄密渠道增多	(152)
三、窃密活动猖狂	(152)
四、窃密手段现代化	(153)
第三节 国家秘密的定义、范围和密级	(153)
一、国家秘密的定义	(153)
二、国家秘密的范围	(154)
三、国家秘密的密级	(155)
第四节 保密工作的基本方针和管理制度	(155)
一、保密工作的基本方针	(155)
二、保密工作的管理制度	(157)
第五节 对办公室及其工作人员的保密要求	(159)
一、对办公室的保密要求	(159)
二、对办公室工作人员的保密要求	(167)
第九章 档案工作	(171)
第一节 档案工作概述	(171)
一、档案的含义	(171)
二、档案的作用	(172)
三、档案工作的内容和性质	(172)
四、档案工作的基本原则	(174)
第二节 档案的收集	(175)
一、档案收集的内容和意义	(175)
二、建立和健全归档制度	(176)
三、归档工作注意事项	(177)
第三节 档案的整理	(177)
一、整理档案的原则	(177)
二、整理档案的基本程序和方法	(178)

第四节 档案的利用和鉴定·····	(183)
一、档案的利用·····	(183)
二、档案价值的鉴定·····	(184)
三、档案的保管和统计·····	(186)
第十章 行政诉讼相关事务办理·····	(189)
第一节 办公室办理行政诉讼相关事务的任务与 要求·····	(189)
一、办公室办理行政诉讼相关事务的任务·····	(190)
二、办公室办理行政诉讼相关事务的要求·····	(193)
第二节 主要行政诉讼事务办理·····	(196)
一、起诉相关事务办理·····	(196)
二、应诉相关事务办理·····	(202)
三、委托代理相关事务办理·····	(207)
四、上诉相关事务办理·····	(209)
第十一章 印章、介绍信和内刊的管理·····	(213)
第一节 印章的作用和种类·····	(213)
一、印章的作用·····	(213)
二、印章的种类·····	(214)
第二节 印章的刻制、颁发、启用、停用与缴销·····	(216)
一、制发印章的有关规定·····	(217)
二、印章刻制的程序与要求·····	(219)
三、印章的颁发、启用、停用与缴销·····	(220)
第三节 印章的管理与使用·····	(221)
一、印章管理·····	(221)
二、印章使用·····	(222)
第四节 介绍信的管理·····	(224)

一、介绍信的种类·····	(225)
二、介绍信的格式·····	(225)
三、介绍信的管理·····	(226)
四、介绍信的填写·····	(226)
第五节 内刊的订阅与管理·····	(227)
一、内刊及其订阅与管理的原则·····	(227)
二、内刊订阅与管理的程序和要求·····	(228)
第十二章 接待工作 ·····	(231)
第一节 接待工作概述·····	(231)
一、什么是接待工作·····	(231)
二、接待工作的重要意义·····	(231)
三、接待工作的内容·····	(232)
四、接待工作的原则·····	(233)
第二节 接待工作的程序和要求·····	(234)
一、准备工作阶段·····	(234)
二、正式接待工作阶段·····	(235)
三、总结收尾阶段·····	(236)
第三节 礼节和注意事项·····	(237)
一、内宾接待礼节和注意事项·····	(237)
二、外事活动礼节和注意事项·····	(240)
第十三章 办公自动化 ·····	(248)
第一节 办公自动化的基本概念·····	(248)
一、什么是办公自动化·····	(248)
二、办公自动化的目的和意义·····	(249)
三、办公自动化系统应具有的基本功能·····	(249)
四、办公自动化系统中的主要设备·····	(251)

五、办公自动化的发展前景·····	(253)
第二节 怎样建立办公自动化系统·····	(254)
一、建立办公自动化系统的内容和要求·····	(254)
二、建立办公自动化系统的工作程序·····	(256)
三、建立一个办公自动化系统应注意的问题·····	(261)
第三节 办公自动化主要技术和手段·····	(262)
一、文字处理技术·····	(262)
二、数据库·····	(264)
三、数据通讯与计算机网络·····	(264)
第十四章 值班、大事记和缮印工作·····	(267)
第一节 值班工作·····	(267)
一、值班工作的重要性·····	(267)
二、值班工作的组织形式·····	(268)
三、值班工作的职责·····	(269)
四、值班工作的要求·····	(271)
五、值班工作制度·····	(273)
六、电话处理·····	(274)
第二节 大事记的编写·····	(276)
一、大事记的意义和作用·····	(276)
二、大事记的类型·····	(277)
三、编写大事记的要求·····	(278)
四、大事记的内容·····	(279)
五、编写大事记的方法·····	(280)
第三节 缮印工作·····	(281)
一、文件的印制·····	(281)
二、打字·····	(286)

三、油印.....	(287)
第十五章 治丧工作	(289)
第一节 治丧工作的原则.....	(289)
一、推行火葬的原则.....	(289)
二、节简办丧事的原则.....	(290)
三、文明治丧的原则.....	(290)
第二节 治丧工作的内容.....	(291)
一、讣告的发布.....	(291)
二、悼词的拟定.....	(292)
三、其它准备工作.....	(294)
四、告别仪式的程序.....	(294)
第三节 治丧工作中的注意事项.....	(295)
一、遵照政府法令, 办理殡葬事务.....	(295)
二、认真执行政策, 解决遗属生活困难.....	(295)
三、按照法律, 处理遗赠.....	(296)
后记	(297)

绪 论

一、办公室的地位和职能

1. 办公室的地位

各级党政机关、社会团体和企事业单位的办公室，是直接为本机关（单位）领导者的工作运转和决策服务的综合办事机构，是沟通上下左右、联系四面八方的枢纽和桥梁，是领导的参谋、助手。

人们常将办公室与秘书工作机构相等同，将办公室工作与秘书工作相等同。其实，尽管二者在主要之点上相同，但毕竟存在差别。就工作范围而言，办公室工作包括政务服务和事务服务两大块，而秘书工作主要是政务服务这一块。就工作机构而言，办公室是机关（单位）的主要秘书工作机构，但除此之外，政策研究室等也是秘书工作机构，而且，机关（单位）的各个职能部门也都承担着相应的秘书工作。

办公室是机关（单位）的综合部门，处于承上启下的中心枢纽地位。它既是国家、权力领域的一部分，又非真正的领导者、权力施行者；它既工作在领导者身边，以为领导服务为主旨，又置身于领导者与被领导者之间，成为一座桥梁，一种媒介；它不是领导者，但领导者施行领导离不开它的辅助；它不是决策者，但领导者的决策离不开它提供的依据和方案。

2. 办公室的基本职能

办公室的基本职能即办公室的基本任务，人们通常将它概括为三句话：参与政务，办理事务，搞好服务。我们认为，搞好服务是就办公室工作的指导思想和宗旨而言的，而且服务是体现于参与政务和办理事务之中的。因此，办公室的基本职能应为两大项：参与政务和办理事务。其中，最基本的是办理事务。

办理事务，就是协助领导处理领导机关的日常事务工作，保证领导者和领导机关的工作正常运行。办公室办理的事务工作，主要是文电收发，文书处理，起草文稿，核稿把关，编发刊物，印信管理，机要通讯，档案管理，政务接洽，公务接待，提案处理，调查研究，综合情况，传输信息，协调工作，督促检查，会务组织，信访、保密等政务方面的事务工作，同时也包括职工生活，内部保卫，财务会计，车辆管理等后勤方面的事务工作。办理事务的主旨是效率。

参与政务，就是在办理事务的基础之上，直接为领导决策和决策的贯彻实施服务，主要是帮助领导出主意，提建议，拟方案，参与政务贯穿在办公室的一系列工作之中。在领导决策前，办公室要协助做好决策准备工作，如进行调查研究，收集、综合决策所必需的信息，起草文稿，做好有关业务部门的协调，提供依据，提出预案，提出可供参考的建议，办法；在决策执行过程中，办公室要及时进行督促检查，做好各执行单位的协调工作，控制工作和信息反馈，根据实际情况及时提出完善决策、调整决策的建议；在决策贯彻落实后，要及时总结经验教训，提出进一步改进工作的措施等。在审核文稿，安排会议，信访问题处理等事务工作

中，也应积极、主动地向领导提出参考性意见。

由此可见，政务里面有事务，事务之中有政务；二者是不可截然分开的。

二、办公室的基本作用

关于办公室的作用，1985年全国秘书长、办公厅主任座谈会提出了四种作用：参谋作用，助手作用，提供信息作用，协调作用。1989年中央党校办公厅主任班又提出增加两个作用：枢纽作用和门面、窗口作用。1990年，江泽民同志在同出席省、自治区、直辖市党委秘书长座谈会的同志座谈时的讲话中强调指出，办公室要发挥好参谋助手作用，督促检查作用和协调综合作用。我们认为，办公室的以上作用不是并列的。就办公室在履行其基本职能时发挥的功能而言，其基本作用是助手作用，参谋作用和督促检查作用这三项。提供信息，协调、枢纽作用是实现上述三项基本作用的运行和操作，是从属于三项基本作用的。而门面、窗口作用则是针对办公室工作人员的思想作风，道德风貌、办事效率直接影响到领导机关和领导同志的声誉、形象，直接影响到党与政府同人民群众的关系这个问题而言的。这个作用很重要，但也不是办公室的基本作用。

1. 助手作用

为领导当好助手，这是办公室履行办理事务这一最基本的职能时所应发挥的最基本的作用。发挥助手作用，就是指办公室通过对各项具体事务的高效办理使领导能集中精力抓大事；通过办公室的协调、沟通和提供良好服务使整个领导机关高效运转，从而使政令畅通，指挥灵敏。