

新编 | 办公室工作规范管理手册

简要介绍办公室各类管理制度及规定

全面收录相关制度及表格范本

广大办公室工作人员必备参考

张 浩◎编著

新编 办公室工作规范 管理手册

简要介绍办公室各类管理制度及规定

全面收录相关制度及表格范本

广大办公室工作人员必备参考

张 浩◎编著

图书在版编目(CIP)数据

新编办公室工作规范管理手册 / 张浩编著. -- 北京:

中国文史出版社, 2019.3

ISBN 978-7-5205-1009-7

I. ①新… II. ①张… III. ①办公室工作—管理规范
—手册 IV. ①C931.4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 024500 号

责任编辑: 詹红旗 戴小璇

出版发行: 中国文史出版社

社 址: 北京市海淀区西八里庄 69 号院 邮编: 100142

电 话: 010-81136606 81136602 81136603(发行部)

传 真: 010-81136655

印 装: 廊坊市海涛印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 1/16

印 张: 21.25

字 数: 392 千字

版 次: 2019 年 3 月北京第 1 版

印 次: 2019 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 56.00 元

文史版图书, 版权所有, 侵权必究。

目 录

第一章 办公室工作概述	1
第一节 办公室工作的性质	1
一、综合性和政治性	1
二、从属性和服务性	1
第二节 办公室的地位和作用	2
一、中心地位和全面地位	2
二、窗口地位和枢纽地位	2
三、参谋作用和助手作用	2
四、服务作用和耳目作用	4
第三节 办公室的任务和特点	4
一、办公室工作的基本任务	4
二、办公室工作的特点	6
第四节 如何做好办公室工作	8
一、政务工作,务实高效	8
二、事务工作,谨慎细致	9
三、加强自身建设,提高综合能力	10
第五节 办公室机构设置	10
一、办公室机构设置概述	10
二、办公室机构设置原则	11
三、办公室机构的领导与管理	12
第二章 办公室人员配备与工作环境规范	14
第一节 办公室人员的基本要求	14
一、政治可靠	14
二、有强烈的事业心	14
三、谦虚好学	15
四、廉洁奉公	15
五、工作勤奋	15

第二节 办公室人员个体素质结构	15
一、知识结构	15
二、办公能力要求	17
三、道德素质	19
第四节 办公室人员群体素质结构	20
一、办公室群体的功能	20
二、群体的结构因素	21
三、群体组织的优化	22
第五节 办公室人员工作考核	23
一、建立岗位目标责任制	23
二、考核的原则和内容	24
三、考核的方法	25
第六节 工作职务分析概述	26
一、工作分析的含义	26
二、工作分析的目的和作用	26
三、工作分析的内容	28
四、工作分析的步骤与方法	29
五、工作职位分类	31
第七节 工作岗位设置	33
一、岗位设置的含义	33
二、设置岗位的结构及岗位分类	33
三、岗位设置	34
四、岗位评价	35
第八节 办公室主任及职员的素质结构	37
一、办公室主任的要求	37
二、办公室主任的职责和任务	39
三、办公室主任的工作方法	43
四、办公室人员个体素质结构	46
五、办公室人员群体素质结构	48
第九节 办公室人员基本工作技能	49
一、起草文稿	49
二、校对	50
三、记录及录音整理	51
四、打字及电脑文字输入	54

第十节 办公室环境管理	55
一、办公室环境及其管理	55
二、办公室环境的内容	57
第三章 办公室工作计划与工作量化规范	61
第一节 办公室工作计划管理基础	61
一、工作计划的概念	61
二、工作计划的性质	62
三、工作计划的重要性	63
四、办公室工作计划的分类	64
第二节 办公室工作计划制订程序与方法和目录	66
一、编制工作计划的步骤	66
二、制订办公室工作计划的方法	68
三、目标管理的基本内容	68
四、目标管理基本过程	69
第三节 办公室工作时间管理运筹和方法	71
一、时间与时间管理的含义	71
二、时间的基本特征	72
三、办公室时间管理的操作技巧	72
四、科学运筹时间策略	74
五、时间运筹方法	75
第四节 办公室工作量化管理原理与模式	75
一、量化管理的含义	75
二、量化管理的表现形式	76
三、工作量化管理与工作效率的关系	76
四、定性与定量原理	77
五、测量与评定原理	78
六、动态与静态原理	78
七、打分法	79
八、模式计算法	80
九、综合定额法	80
第五节 办公室人员职业能力测评	82
一、办公室人员职务分类	82
二、测评要素	83

三、测评要素设计的方法和原则	84
四、测评标准	85
五、计量与评价	87
六、测评步骤	89
第四章 办公室调查研究工作规范	90
第一节 办公室调查研究的内容	90
一、综合型调查研究	90
二、重点调查研究	90
三、政策性调查研究	91
四、临时事件的调查研究	91
第二节 办公室调查研究的方式	92
一、间接型调查研究	92
二、直接型调查研究	92
第三节 调查研究工作的原则	92
一、综合性原则	93
二、明确简要原则	93
二、综合分析,突出事物本质原则	93
三、实践性原则	94
四、实事求是原则	94
五、最优选择原则	95
六、群众性原则	95
第四节 调查研究工作的程序	96
一、准备工作和了解情况	96
二、分析研究和综合提炼	97
第五节 调查研究工作的方法	98
一、会议调查法和实地观察法	98
二、文献调查法和民意测验法	99
三、访谈调查法和资料调查法	100
四、统计调查法和实验调查法	100
五、综合归纳法和问卷调查法	101
六、回溯分析法和典型调查法	101
第六节 调查报告的写作	102
一、调查报告的类型和特点	102

二、调查报告主题和结构	103
三、调查报告的表现手段	106
四、调查报告的选材和语言	106
第五章 办公室信访、接待与印信工作规范	107
第一节 信访工作概述	107
一、信访工作的含义	107
二、信访工作的特点与作用	107
三、信访工作的任务	109
四、信访工作机构的设置	109
五、信访人与信访问题分类	110
第二节 办理群众来信	111
一、接收	111
二、阅信	111
三、登记	112
四、转办	112
第三节 接待群众来访	114
一、热情接待来访群众	114
二、登记与归口	114
三、恰当处理	115
四、检查落实	116
第四节 办理信访案件	116
一、办理信访案件的含义	116
二、立案范围	117
三、立案程序	117
四、处理信访案件的程序	118
五、办案中应注意的问题	119
六、信访档案的利用和保密	119
第五节 印章管理	119
一、印章的概念	119
二、印章的作用	119
三、印章的种类	120
四、印章的使用	121
五、印章的名称与印文	121

第六节 印章的刻制与颁发	122
一、印章制发的管理规定	122
二、印章的刻制	124
三、印章的颁发与启用	125
四、印章的停用与缴销	125
五、废印章的存档和销毁	126
第七节 印章、印证的管理与使用	126
一、印章的保管	126
二、用印要求	127
三、印章使用时的注意事项	129
四、介绍信的管理与使用	129
五、凭证的管理与使用	130
第六章 办公室信息沟通与协调工作规范	132
第一节 信息沟通概述	132
一、信息沟通的含义	132
二、沟通的种类	133
三、信息工作在办公部门的地位	135
四、办公室人员与信息沟通	136
五、信息工作的要求和程序	137
第二节 办公室信息沟通的技巧	142
一、说话的技巧	142
二、聆听的技巧	142
三、处理沟通障碍的技巧	143
四、沟通联络的控制	146
第三节 办公室信息沟通的输入与输出管理	147
一、信息的输入管理	147
二、信息的输出管理	148
第四节 办公室关系协调的基础	149
一、协调工作的含义与特点	149
二、协调工作的要求与类型	151
三、协调工作的方法	154
第五节 协调工作规范操作与技巧	156
一、开会过程中的协调	156

二、计划制订工作中的协调	157
三、制度协调与公务协调	158
四、情况协调与面商协调	160
五、公文处理工作中的协调	160
六、协调工作的六字要诀	162
七、机构内部人际关系协调的技巧	163
八、协调工作中的语言技巧	167
第七章 办公室外事接待与统计工作规范	170
第一节 外事工作概述	170
一、外事工作的含义	170
二、外事工作的地位和性质	170
三、外事活动仪式	171
第二节 外事邀请与接待	172
一、邀请前的准备	172
二、接待准备	173
三、礼宾礼仪	174
四、参观游览与观看文艺演出	177
五、生活保卫	178
第三节 外事洽谈与出访	178
一、意向性洽谈	178
二、签约性洽谈	180
三、外事洽谈的特点	181
四、提出派遣计划与确定出国人选	182
五、申领出国护照与办理出入境手续	183
第四节 办公室统计工作基本环节与分析	186
一、办公室统计设计	186
二、办公室统计调查	187
三、办公室统计整理	187
四、相对分析	189
五、动态分析	190
第八章 办公室会议与提案工作规范	192
第一节 会议工作概述	192

一、会议的含义	192
二、会议的分类	192
三、会议的特点	195
第二节 会前准备工作	196
一、确定会议名称	196
二、确定会议时间	197
三、确定会议地点	197
四、确定与会人员	197
五、会议议题的确定	198
六、制发会议通知	198
七、会议议程、日程与程序的确定	199
八、组织会议报到	200
九、拟制编组名单	201
十、准备会议文件	201
第三节 会议管理工作	202
一、会议管理方法	202
二、会间组织服务工作	203
第四节 会后事项处理工作	204
一、整理会议记录	204
二、印发会议纪要	205
三、安排与会人员离会	205
四、会议文件和立卷归档	205
五、会议决定事项的传达与催办	206
六、会议新闻报道	207
七、会议财务决算	208
八、总结会议工作	208
第五节 议案、建议和提案	209
一、议案、建议和提案的概念	209
二、议案、建议、提案的区别	210
三、议案、建议、提案的意义	210
第六节 办理建议、提案的原则和要求	212
一、加强对建议和提案办理工作的领导	212
二、办理建议、提案要认真负责	212
三、各承办单位要主动配合	213

四、加强同建议人、提案人的联系	213
五、重视和加强调查研究	213
六、认真写好答复意见	213
第七节 办理建议、提案的程序和方法	214
一、分发	214
二、承办	214
三、审核	215
四、答复	215
五、上报	215
第九章 办公室文书与档案工作规范	216
第一节 文书管理概述	216
一、文书的概念和特点	216
二、文书工作的概念和特点	217
三、文书管理工作的任务	218
四、公文行文制度	219
第二节 公文的撰写技巧	220
一、公文主旨的确立和表现	220
二、公文材料的选取和使用	222
三、公文结构和安排	224
四、公文的表述方式	227
五、公文的语言运用	228
第三节 收文处理	229
一、收文处理工作的内容	229
二、签收文件应注意的问题	230
三、拆封注意事项	231
四、收文登记注意事项	231
五、拟办与批办	233
六、分发文件注意事项	235
七、组织文件传阅	236
八、收文承办工作	237
九、收文催办工作	238
十、收文办复工作	239
第四节 发文处理	240

一、发文处理工作内容	240
二、拟稿	241
三、文稿要经部门领导审阅	243
四、组织文稿的会签工作	244
五、核稿	244
六、公文签发	245
七、发文字号编制	247
八、公文印制	248
九、公文的加印	249
十、公文的发放	249
十一、公文的注办	250
第五节 文书立卷	251
一、应立卷的文书材料	251
二、文书立卷的程序	252
三、卷内文件目录登记	253
第六节 档案管理工作概述	254
一、档案的特点	254
二、档案工作的含义	254
三、档案管理工作的内容	254
四、档案管理工作的性质	256
第七节 档案收集工作	257
一、收集在档案管理工作中的重要地位	257
二、档案收集工作的内容	258
三、档案收集工作的要求	258
四、档案收集工作的特点	259
第八节 档案整理工作	259
一、档案整理工作的内容	259
二、档案整理工作的作用	261
三、档案整理工作的原则	261
四、文书档案的整理方法	263
第九节 档案的保护与利用	265
一、档案保护的 task	265
二、档案保护的方法	267

第十章 办公室安全保密与值班工作规范	269
第一节 办公室安全、保卫与保密工作	269
一、办公室安全工作的特点	269
二、办公室安全工作重点	270
三、办公室安全工作纪律和保密环节	270
四、办公室保卫工作的含义	271
五、办公室保卫工作的特点和内容	272
六、保卫人员的职业道德	273
七、保密工作的重要性	274
八、保密工作的方针和特点	274
九、保密工作的机构及职责	276
第二节 办公室安全保密措施	277
一、文件保密工作的措施	277
二、会议保密工作的措施	279
三、通信保密工作的措施	280
四、科技保密工作的措施	280
五、宣传报道方面的保密工作措施	281
六、经济情报保密工作措施	281
七、电子计算机保密措施	282
八、涉外保密工作的措施	282
第三节 值班工作概述	283
一、值班工作的含义	283
二、值班室的职能	283
三、值班工作的特性	284
四、值班工作的要求	285
五、值班工作的任务	286
第四节 值班制度和值班安排	287
一、值班制度	287
二、值班工作安排	288
三、值班工作记录	289
四、交接班工作	290
第五节 值班所遇问题的处理	290
一、对假签名手印的鉴别	290
二、对假亲属的鉴别	291

三、对假凭证的鉴别	291
四、对假印信的鉴别	291
五、几种特殊电话的处理	292
第十一章 办公室礼仪、后勤服务工作规范	294
第一节 办公室礼仪的功能	294
一、有利于树立良好的社会公众形象	294
二、有利于解决复杂事项与突发事件	295
第二节 书面礼仪要求	295
一、柬帖的用法	295
二、公务专用信件的制作	297
三、贺卡	298
第三节 语言礼仪要求	298
一、基调的确立	298
二、程序的掌握	299
三、语汇的选择	300
四、音量、节奏与语气的控制	301
第四节 介绍与握手礼节	302
一、见面时的礼节	302
二、握手的规矩	303
三、介绍的技巧	303
四、使用名片的技巧	304
第五节 送礼的艺术和要求	305
一、选择礼物	305
二、国外赠送礼品的礼仪	305
三、接受礼品的艺术	307
四、怎样拒收礼物	307
第六节 后勤服务工作概述	308
一、后勤服务工作在办公室工作中的地位	308
二、后勤服务工作的特性	308
第七节 后勤服务工作的基本要求	309
一、必须具备负责精神	309
二、必须具备实干精神	309
三、必须具备勤俭精神	309

第一章 办公室工作概述

第一节 办公室工作的性质

办公室是为本机关、本单位领导工作直接服务的综合办事机构。它在机关、单位中起着承上启下、协调左右的作用。在我国，各级党政机关、人民团体，各个企业、事业单位，都有为本机关、本单位服务的办公室。尽管名称不同，有的叫办公厅，有的叫办公室，有的叫秘书处或秘书科等等，但其职能和性质大体上是相同的。其特征如下。

一、综合性和政治性

办公室的业务范围很广，诸如调查研究、公文撰写、公文传阅与处理、会务、接待、信访工作、电话通信、交通工具安排、介绍信与印章管理、档案管理、机要保密、后勤管理、与上下级单位联系等大量的政务性和事务性的基础工作，都由办公室综合承办。

二、从属性和服务性

办公室工作不能自身独立存在，它是从属于领导工作的一部分，是直接为领导工作服务，保证领导机关和领导人员顺利进行工作的。这种从属于领导工作的特性是由办公室工作性质自身决定的。

办公室不同于其他职能部门。它的任务就是服务，为领导工作服务，为同级、上下级单位服务，为人民群众服务。

办公室工作的上述特性，决定了它在本单位所有部门中占有特殊重要的地位。