

主编 姜炳坤

办公室业务大全

中国档案出版社

办公室业务大全

姜炳坤 主编

中国档案出版社

1996年·北京

责任编辑 赵增越 郭 年

图书在版编目(CIP)数据

办公室业务大全/姜炳坤主编

北京:中国档案出版社,1996.6

ISBN7-80019-449-3/G·286

I. 办…… II. 姜…… III. 办公室-手册 IV. C931.4
中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 18514 号

办公室业务大全

姜炳坤 主编

*

中国档案出版社出版

(北京市西城区丰盛胡同 21 号 邮编 100032)

新华书店北京发行所发行

全国各地新华书店经销

北京怀柔中科印刷厂印刷

*

开本 850×1168 毫米 1/32 印张 24.75 字数 790 千字

1996 年 7 月第 1 版 1996 年 7 月第 1 次印刷

印数:1—5000 册

ISBN7—80019—449—3/G·286

定价:34.00 元

《办公室业务大全》编著者名单

主 编 姜炳坤

副 主 编 时元第 王云奇 胡鸿杰 赵 华
方国雄 魏建民

编撰人员 (以姓氏笔划为序)

于立波	方国雄	王云奇	方国雄
冯 敏	石春生	江晓民	刘 青
朱文兴	朱佳林	邱玉泉	阮祥坤
冷 桃	时元第	邹卫平	张 军
张洪斌	陈承贵	郑崇田	姜炳坤
胡鸿杰	赵 华	赵增越	唐 珂
高景荣	秦秀丽	徐天立	霍 夫
魏建民	姜 媛		

序

我很高兴地向同行推荐《办公室业务大全》一书。去年九月我被检查出患脑血栓后,大多时间是治病和休息,没有再写文章。可是,对这本书,我要写几句话。

办公室是各个领导机构的助理部门,既办事又当参谋。

我这里说的“领导机构”,指的是各级党政军群机关、企事业单位和社会团体的领导层。它们都设有办公室为其服务。办公室是个群体。它既做秘书工作(这是主要方面),又做行政事务工作。在现代,不管是什么样的领导机构,只要具备了一定规模,谁也离不开办公室的服务,正如一位省委领导同志所说,没有它就寸步难行。

在党的十一届三中全会后,随着我国改革开放的深化和社会主义市场经济的发展,特别是随着领导层决策和实施决策的需求,办公室的工作大大发展了。首先是拓宽了业务范围,例如开拓了网络信息工作,添设了实施领导决策的督促检查工作,加强了调研工作的力度,增多了公关活动,等等。其次是在工作手段上不同程度地使用了电脑,推行了办公自动化,使工作效率大大提高;随着多媒体的普及和信息公路的开拓,这方面还要发展,余地很大,旧的工作方式将很快被逐一更替,我们的思想要快跟,步伐要快上。再次就是人员素质有所提高,主要是学

历、文化程度大大提高了，一批年轻的有文化的生力军涌入了办公室队伍。

为了适应这种发展的形势，研究秘书工作，研究办公室业务，也蔚然成风，有关的培训班、专科学校如雨后春笋开办了起来，因而出了大量学术文章和一批又一批专著。研究不断深入，作品不断出现，其质量也不断提高。《办公室业务大全》就是在这种情况下又出现在秘书学研究大花园里的一朵新葩。本书的众多作者有些是长期在办公室这块阵地上“摸、爬、滚、打”的业务专家，有些是高校和研究部门的学者、教授。他们有较强的研究能力和较深的理论根底，也有丰富的工作经验。这样的作者队伍，保证了本书的学术水平和应用价值。

本书主编姜炳坤同志是研究办公室业务的学者，更是一位实干家，为人诚实、性格爽朗，事业心很强，用现在的术语说就是很有敬业精神，对秘书学研究和秘书队伍培养格外热心，多年来在这方面颇有建树。他有《办公手册》、《怎样做办公室工作》和《企业干部写作读本》等著作，还长时间操持天津市秘书协会的日常工作，并在市领导的支持下，根据市政府的安排，办起了天津市企业秘书学院，为全市各级办公室培养了一千七百多名国家承认大专学历的毕业生。最近几年更在市有关领导和天津开发区的支持下，办起了天津开发区涉外职专学校，培养外资企业秘书、会计人员和其他职员，势头不错，每年招生二百多人，常年在校的学历生近一千人。这是一椿很辛苦又很有意义的事情。姜炳坤同志为此尽了心，做出了贡献。

现在，“大全”、“辞典”之类的大部头著作已有一些，例如仅我主编或担当顾问的就有《办公室工作实用全

书》、《最新办公室工作实务全书》、《现代办公室管理大辞典》等等，它们基本内容虽然差不多，但却各有特色，其条目数量、取义、阐述和诠释也不尽相同，加上它们的读者不同，因此这类书至今仍很有出版价值。不妨百花齐放，让读者自由选择，以促进研究工作深入，学术水平提高。现在我为之作序的这本《办公室业务大全》共 31 章，对办公室业务分门别类加以论述、介绍。其主要内容包括：办公室的组织领导，调查研究与资料的积累、文件的草拟与制作、文书处理，催办与查办，档案管理、机要保密、外事工作、群众来信与来访工作，会务工作、行政事务、办公现代化、人员素质与培养提高、以及办公室的工作与体制改革等。作者力求从理论与实践的结合上说明问题，内容丰富，语言简洁，论述也有见地，对办公室工作具有指导作用，对教学与研究也具有参考价值。希望能引起同行们的兴趣，对其加以研究，并提出补充修正意见；如能引出更多更好的新作，就更符合大家的心愿了。

最后，还要说一句：目前办公室队伍更替频繁，流动甚快，随着新队伍的扩大，其业务也就不可避免的暂时会生疏不少。例如有些办公室的同志甚至连基本的工作程序和办事规范都不知道，很大程度上是“盲干”、硬干，给工作造成一些混乱。在这种情况下更有必要加强办公室在职干部的业务培训和平时的业务研究工作。

谢谢《办公室业务大全》的主编、副主编和全体作者们给我们提供了一份好的精神食粮。

李欣

1996 年 6 月于北京

目 录

序.....	(1)
--------	-------

机构人员篇

第一章 办公室和办公室工作.....	(2)
--------------------	-------

- | | |
|----------------------------|-------|
| 1. 办公室的性质是什么? | (2) |
| 2. 办公室的职能有哪些? | (2) |
| 3. 办公室的作用有哪些? | (2) |
| 4. 办公室的工作原则和指导思想是什么? | (3) |
| 5. 办公室的机构设置应注意些什么问题? | (4) |
| 6. 办公室工作有哪些特点? | (4) |
| 7. 办公室工作的基本要求是什么? | (4) |

第二章 办公室的内部管理.....	(6)
-------------------	-------

- | | |
|-------------------------------------|--------|
| 8. 办公室工作人员的选择应注意哪些条件? | (6) |
| 9. 制定办公室工作人员岗位责任制应注意
哪些问题? | (7) |
| 10. 办公室人员的目标管理有哪些特点? | (7) |
| 11. 如何考核办公室工作人员的全面能力? | (9) |
| 12. 办公室内部制度设计的原则是什么? | (9) |
| 13. 办公室工作环境的布置应注意什么? | (10) |
| 14. 办公室内部思想政治工作的主要内容是什么? ... | (11) |
| 15. 办公室主任的职责是什么? | (12) |
| 16. 办公室主任怎样用人? | (13) |

第三章 办公室人员的素质与修养..... (14)

17. 什么是办公室人员的素质与修养? (14)

18. 办公室人员为什么要努力提高自身
素质和修养? (15)

19. 办公室人员为什么必须坚持坚定正确的
政治方向? (16)

20. 办公室人员如何在岗位工作中坚持
四项基本原则? (16)

21. 办公室人员为什么必须坚持全心全意
为人民服务的宗旨? (17)

22. 办公室人员怎样正确认识和处理“三服务”
的关系? (18)

23. 办公室人员应具备什么样的政策修养? (19)

24. 办公室人员应具备什么样的工作作风? (20)

25. 办公室人员应具备什么样的道德修养? (24)

26. 办公室人员应具备什么样的文化基础知识? (25)

27. 办公室人员应具备哪些管理科学知识? (25)

28. 办公室人员应掌握哪些专业技术知识? (26)

29. 办公室人员应具备哪些方面的业务能力? (27)

30. 办公室人员为什么必须强化服务意识? (29)

31. 办公室人员为什么必须具备系统意识? (31)

32. 办公室人员为什么必须具有创新意识? (31)

33. 办公室人员怎样强化效率意识? (32)

34. 办公室人员怎样强化法律意识? (33)

35. 培养提高办公室人员的素质有哪些途径? (34)

36. 怎样搞好办公室人员的在职培训? (34)

37. 如何对办公室人员进行正规教育? (35)

38. 办公室人员在职学习应注意哪些问题? (36)

39. 为什么说成立学会、开展活动,对于提高办公室人员

- 素质很有益处? (36)
40. 为提高办公室人员的素质和修养,有哪些业务书刊
值得阅读参考? (37)

辅助决策篇

第四章 辅助领导决策..... (40)

1. 办公室辅助领导决策的主要职责是什么? (40)
2. 办公室辅助领导决策的方法有哪些? (41)
3. 办公室如何辅助领导发现须由领导决策
解决的问题? (43)
4. 办公室在辅助领导决策中如何进行环境
条件预测? (46)
5. 办公室如何协助领导确定决策目标? (47)
6. 办公室如何为领导设“计”出“谋”与提供预案? (49)
7. 办公室如何做好决策前的协调工作? (53)
8. 办公室如何做好决策中的协调工作? (54)
9. 办公室如何做好决策后的协调工作? (54)
10. 办公室在决策前后辅助领导协调工作
有哪些方法? (55)
11. 办公室在决策前后辅助领导进行协调工作的重点
环节有哪些? (56)
12. 办公室在领导决策中如何处理好与领导
的关系? (57)
13. 办公室在辅助领导决策中须注意的
问题有哪些? (59)

第五章 信息工作..... (61)

14. 办公室信息工作的主要特征是什么? (61)
15. 办公室信息工作有哪些作用? (62)
16. 办公室信息工作的基本要求是什么? (63)

17. 怎样建立办公室信息系统?	(63)
18. 办公室信息系统易出现哪些常见的问题 怎样加以改进?	(64)
19. 办公室信息收集工作应注意哪些问题?	(65)
20. 办公室如何做好信息综合处理工作?	(66)
21. 如何保证信息传递和反馈的有效性?	(67)
22. 如何做好信息存贮工作?	(70)
23. 信息资料的检索要注意哪些方面?	(73)
24. 怎样搞好办公室信息工作的组织管理?	(74)
第六章 调查研究工作	(80)
25. 办公室调研工作者有哪些重要意义?	(80)
26. 新时期办公室调研工作者有哪些新特点?	(81)
27. 新时期办公室调研工作者有哪些新要求?	(82)
28. 办公室的调研题目应怎样确定?	(85)
29. 办公室进行调研前要做哪些准备工作?	(87)
30. 怎样进行实地调查?	(89)
31. 实地调查应注意把握哪些原则?	(89)
32. 怎样边调查边搜集和整理资料?	(91)
33. 研究分析有哪些基本环节?	(92)
34. 研究分析有哪些基本方法?	(93)
35. 起草调研报告应掌握哪些要点?	(94)
36. 什么是政策性调研?	(96)
37. 进行政策性调研应掌握哪些原则?	(96)
38. 什么是战略性调研?	(97)
39. 什么是中心工作调研?	(98)
40. 什么是突发事件调研?	(99)
41. 什么是典型性调研?	(100)
42. 什么是基本情况调研?	(101)
43. 什么是专业性课题调研?	(102)

44. 什么是被动调研与主动调研相结合的原则? (102)
45. 什么是传统调研方法与现代化的调研方法和手段相结合的原则? (103)

第七章 情况综合工作..... (105)

46. 什么是情况综合工作? (105)
47. 办公室情况综合工作的主要作用是什么? (105)
48. 办公室情况综合工作的任务是什么? (107)
49. 情况综合的工作原则是什么? (108)
50. 情况综合工作的一般程序是什么? (110)
51. 情况综合工作常用哪些方法? (111)
52. 情况综合工作怎样贯彻领导意图? (113)
53. 做好情况综合工作应具备哪些基本条件? (115)

文书档案篇

第八章 文书处理工作..... (118)

1. 什么是文书? (118)
2. 文书与公文、文件有什么区别? (118)
3. 文书处理工作的任务是什么? (119)
4. 为什么说文书处理工作具有重要的地位? (120)
5. 文书处理工作的性质是什么? (122)
6. 文书处理工作的原则是什么? (123)
7. 文书处理工作有哪些组织形式? (125)
8. 在行文关系上应注意些什么? (125)
9. 常用公文的名称及其对文书处理工作的要求是什么? (128)
10. 怎样在被动的文书处理工作中求得主动? (131)

第九章 收文处理..... (134)

11. 收文处理工作包括哪些内容? (134)
12. 签收文件应注意哪些问题? (134)

13. 拆封应注意哪些问题?	(135)
14. 收文登记应注意哪些问题?	(136)
15. 怎样提好拟办意见?	(139)
16. 怎样填好批办单?	(141)
17. 分发文件应注意哪些问题?	(144)
18. 怎样组织文件传阅?	(145)
19. 怎样设阅文室?	(148)
20. 怎样做好收文的承办工作?	(148)
21. 怎样做好收文的催办工作?	(149)
22. 怎样做好收文的办复工作?	(151)
第十章 发文处理	(153)
23. 发文处理工作包括哪些内容?	(153)
24. 拟稿与文书处理工作有什么密切关系?	(154)
25. 怎样组织拟稿?	(155)
26. 拟稿中应注意哪些问题?	(157)
27. 文稿为什么要经部门领导审阅?	(160)
28. 怎样组织文稿的会签工作?	(161)
29. 怎样在核稿工作中协助领导把关?	(162)
30. 怎样选择核稿的最佳时机?	(165)
31. 怎样签发公文?	(165)
32. 怎样编制发文字号?	(166)
33. 怎样组织公文的印制工作?	(168)
34. 怎样给所发公文加印?	(169)
35. 怎样做好公文的发放工作?	(170)
36. 怎样设计发文登记簿?	(171)
37. 怎样做好公文的投寄工作?	(173)
38. 怎样做好发文的核对工作?	(174)
39. 公布文件有什么要求?	(175)
40. 公布文件有哪些形式?	(176)

41. 怎样做好公文的注办工作?	(177)
第十一章 文书管理与利用	(179)
42. 文书管理工作包括哪些内容?	(179)
43. 文书管理的原则是什么?	(180)
44. 立卷类目有哪些种类?	(180)
45. 怎样编制暂存文书的立卷类目?	(182)
46. 文书处理部门需要制定哪些文书管理制度?	(183)
47. 怎样进行文书的销毁?	(185)
48. 为做好文书处理工作应注意抓好哪些 关键性环节?	(186)
49. 文书利用的原则是什么?	(187)
50. 为开展好文书利用工作应采取哪些形式?	(188)
第十二章 文书立卷	(190)
51. 文书材料为什么要立卷?	(190)
52. 应立卷的文书材料包括什么?	(192)
53. 不立卷的文书材料包括什么?	(192)
54. 在较大机关实行文书档案室立部分卷的有利条件 是什么?	(194)
55. 怎样选择立档单位和立卷单位?	(195)
56. 文书材料立卷的组织形式有哪些?	(195)
57. 文书材料立卷的原则是什么?	(196)
58. 文书材料立卷的程序有哪些?	(199)
59. 怎样按年度区分欲立卷文书材料的类别?	(201)
60. 怎样按级别区分欲立卷文书材料的类别?	(202)
61. 怎样按党、政区分欲立卷文书材料的类别?	(203)
62. 怎样按内容区分欲立卷文书材料的类别?	(203)
63. 怎样按价值区分欲立卷文书材料的类别?	(204)
64. 怎样编制文书档案保管期限参考表?	(205)
65. 怎样按以文书材料的问题特征为主结合其他特征	

进行立卷？	(211)
66. 在组卷中应注意处理好哪些问题？	(212)
67. 怎样登记卷内文件目录？	(213)
68. 案卷标题由哪些部分构成？	(216)
69. 怎样装订案卷？	(217)
70. 怎样填写案卷封面与卷背？	(219)
71. 怎样排列案卷顺序？	(220)
72. 怎样登记案卷目录？	(221)
73. 怎样进行补卷？	(221)
第十三章 档案管理	(223)
74. 什么是档案？它是怎样形成的？	(223)
75. 档案有什么作用？	(224)
76. 机关文书档案室是什么性质的机构？	(226)
77. 档案管理工作包括哪些内容？	(227)
78. 档案管理工作的性质是什么？	(229)
79. 档案管理工作的原则是什么？	(230)
80. 为什么说收集在档案管理中具有 重要地位？	(232)
81. 档案收集的方法是什么？	(232)
82. 档案室整理的内容与作用是什么？	(233)
83. 档案整理的原则是什么？	(234)
84. 档案鉴定的内容与作用是什么？	(236)
85. 档案鉴定的原则是什么？	(236)
86. 怎样选定档案鉴定的环节？	(237)
87. 档案鉴定的方法是什么？	(238)
88. 档案室的管理原则是什么？	(239)
89. 档案室的管理方法是什么？	(240)
第十四章 档案保护与利用	(243)
90. 档案保护的任务是什么？	(243)

91. 档案保护的方法主要有哪些?	(243)
92. 档案利用的原则是什么?	(246)
93. 档案利用的方法是什么?	(247)
94. 档案室的常用检索工具有哪些?	(249)

应用写作篇

第十五章 通用文书写作	(254)
1. 什么是公文?	(254)
2. 公文有哪些性质和特点?	(255)
3. 公文有什么作用?	(257)
4. 公文有哪些种类?	(259)
5. 公文有哪些构成要素?	(261)
6. 什么是公文的格式?	(265)
7. 公文为什么要标注主题词,怎样设计主题词表? ...	(270)
8. 怎样写命令和令?	(273)
9. 怎样写指令?	(275)
10. 怎样写公报?	(277)
11. 怎样写决定?	(278)
12. 怎样写决议?	(280)
13. 怎样写指示?	(282)
14. 怎样写布告、公告和通告?	(283)
15. 怎样写规定?	(285)
16. 怎样写通知?	(285)
17. 怎样写通报?	(289)
18. 怎样写报告?	(291)
19. 怎样写请示?	(293)
20. 怎样写批复?	(295)
21. 怎样写会议纪要?	(296)
22. 怎样写函?	(298)

第十六章 常用文书写作	(301)
23. 什么是常用文书?	(301)
24. 什么是条例? 撰写条例应注意哪些问题?	(301)
25. 怎样写作章程?	(302)
26. 什么是规则? 怎样撰写规则?	(303)
27. 什么是通则? 怎样撰写通则?	(304)
28. 什么是守则? 怎样撰写守则?	(305)
29. 什么是办法? 怎样拟写办法?	(305)
30. 什么是计划? 怎样拟写工作计划?	(306)
31. 怎样写作规划?	(307)
32. 什么是总结?	(308)
33. 怎样写工作总结?	(309)
34. 怎样写简报?	(310)
35. 怎样写调查报告?	(311)
36. 怎样写大事记?	(312)
37. 怎样写会议记录?	(313)
38. 怎样写汇报提纲?	(314)
39. 怎样写作讲话稿?	(314)
40. 怎样写慰问信?	(315)
41. 怎样写开幕词?	(316)
42. 怎样写闭幕词?	(317)
43. 怎样写介绍信?	(317)
44. 怎样写贺电、贺信?	(318)
45. 怎样写讣告?	(318)
46. 怎样写悼词?	(319)
47. 怎样写生平?	(320)
48. 怎样写唁电?	(320)
49. 怎样写唁函?	(321)
50. 怎样写倡议书?	(321)