

办公室工作手册

刘正民 主编

科学普及出版社



办公室工作手册

刘正民 主编

王振信 孙伦振 副主编

科学普及出版社

(京)新登字 026 号

内 容 提 要

该书从办公室人员的实际工作需要出发,比较全面地总结了党政机关办公室工作的新鲜经验,汇集了办公室各项工作的管理制度,对于提高各级党政机关办公室工作的质量,搞好办公室工作的目标管理责任制,具有借鉴作用,对企事业单位党委、行政办公室工作,也有一定的参考价值。

全书分为问答篇、规章篇、资料篇三部分。内容丰富,实用性强。

办公室工作手册

刘正民 主编

王振信 孙伦振 副主编

责任编辑:张楠

封面设计:王序德

技术设计:赵丽英

*

科学普及出版社出版(北京海淀区白石桥路32号)

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

北京顺义县李史山胶印厂印刷

*

开本:787×1092毫米 1/32印张:13.625 字数:293千字

1991年10月第一版 1991年10月第一次印刷

印数:1—10000册 定价:5.00元

ISBN 7-116-02293-5/C·56

序 言

在党政机关办公室的各项工作中，常常会遇到一些比较难办的事情。譬如，狂风肆虐的夜晚，某厂烟囱被刮歪，危及附近居民的安全，值班室接到这样的告急电话，如何及时、圆满的处理？党委的中心工作部署之后，督促检查工作从哪里入手？怎样抓好落实？信息工作如何做到既不漏报重要情况，又要提高质量？调研工作中，研究成果报上去后，常常是“泥牛入海无消息”，怎样解决这个问题？等等。

为探索诸如此类问题的解决办法，我们组织了工作经验较为丰富的几十位老同志，编写成这本书，旨在为提高办公室工作的质量和效率、实现工作规范化，提供参考，作一交流，并给办公室工作人员以工作上的便利。

这本书显著的特点是实用性强。全书分为问答篇、规章篇和资料篇三个部分。问答篇占全书一半以上的篇幅，它不是一般地阐述办公室工作的意义、方法，而是就督促检查、信息、调研与协调、会议服务、值班、领导活动安排与公务接待、公文撰写、文件收发与处理、立卷归档、办公自动化等项具体工作中的百余个问题，紧密结合工作实际讲述体会，将普遍性寓于特殊性之中，既回答了工作中的“难题”，又总结了较为有效的具体做法。规章篇汇集了办公室各项工作的目标管理负责制，包括工作制度、程序、细则和考评办法，这些制度经过多年的补充和完善，实践证明是有效的。资料篇则收集了办公室工作中

常用的各种资料,有些资料是首次公开发表,可以免去工作中临时翻寻之苦。

参加本书撰写和编审的同志还有:陈超武、韩秀峰、齐力、王群、党自成、王善琪、黄腾适、胡广启、王元群、丁卓然、钱臣、张蕾、谈青芝、李长江、夏尚武、蒙晔晔、石宝珉、陈青水、侯宏兴、尹树元、洪磊、张凤华、王渡、陈乐人、李少雄、肖跃明、张国栋、孙力、靳克、张晓曼、牛青山、王燕、李瑞发、刘杰、李志田、王进聪、郭廷山、武玉兰、常松。

编写过程中,我们虽然进行了多次修改,并参考了一些有关报刊,但仍难免有疏误之处,尚希读者指正。

编 者

1991年8月

目 录

问 答 篇

一、督促检查工作

1. 怎样抓好“热点”问题的督促检查…………… (1)
2. 怎样选好督促检查课题…………… (2)
3. 在中心工作落实情况的督促检查中,如何做到
既听“官话”,又察民意…………… (4)
4. 在督促检查工作中,如何有效地发挥督查部门
和职能部门两个积极性…………… (6)
5. 督促检查工作协调需要注意些什么…………… (8)
6. 对决策落实情况如何做好定性定量分析…………… (9)
7. 怎样对“建议”、“提案”的落实情况进行跟踪
检查…………… (11)
8. 查办工作如何做到举一反三…………… (13)
9. 查办件怎样才算办结…………… (15)
10. 怎样写查办件办结报告…………… (17)
11. 如何把专项查办同中心工作的督促检查结
合起来…………… (18)

二、信息工作

12. 党政机关的信息有哪些特点…………… (21)
13. 何谓“信息五要素”…………… (24)

14. 信息筛选怎样做到“沙里淘金”…………… (26)
15. 怎样处理好反馈信息的适时与适量的关系…………… (29)
16. 如何搞好系列反馈…………… (31)
17. 如何挖掘深层次信息…………… (36)
18. 在信息工作中如何注意调查研究…………… (38)
19. 怎样提高信息的新颖度…………… (39)
20. 怎样搞好信息分流…………… (43)
21. 在信息工作中,如何解决报“忧”的问题…………… (45)
22. 基层点在信息工作中应注意些什么…………… (47)
23. 如何提高信息的传递速度…………… (49)
24. 如何利用计算机对信息刊物进行辅助管理…………… (50)
25. 怎样组织信息工作部门的工作…………… (54)
26. 建立灵敏的信息网络需注意哪些问题…………… (55)
27. 如何协调好党委、政府信息系统(部门)的工作…………… (59)
28. 对信息员如何进行业务指导…………… (61)

三、调查研究与协调

29. 办公厅(室)调研工作有哪些特色…………… (63)
30. 办公厅(室)调研工作应遵循哪些原则…………… (65)
31. 办公厅(室)调研工作如何选题…………… (68)
32. 完成一个调研课题要经过哪些步骤…………… (71)
33. 常用的调查方式有哪些…………… (73)
34. 怎样写好调查研究报告…………… (76)
35. 怎样发挥调研成果的应有作用…………… (79)
36. 什么是定性、定量分析…………… (81)
37. 怎样做办公厅(室)的协调工作…………… (82)

38. 协调工作要掌握哪些原则…………… (84)

四、会议服务工作

39. 发会议通知应该注意什么…………… (86)
40. 大型会议前怎样开好工作人员会…………… (87)
41. 会议前检查会场应注意哪些问题…………… (90)
42. 如何排列主席台座次…………… (91)
43. 怎样组织好各种会议的入场工作…………… (92)
44. 如何安排好办公会议议题…………… (94)
45. 如何做好常委会会议值班工作…………… (96)
46. 撰写会议纪要需要注意什么…………… (98)

五、值班工作

47. 处理好值班电话最要紧的是什么…………… (103)
48. 为什么说值班工作并不简单…………… (106)
49. 值班人员打电话有哪“四忌”…………… (107)
50. 值夜班人员向领导汇报情况应注意什么…………… (109)
51. 对突出事件、紧急情况如何处置…………… (110)
52. 对滋扰电话怎么处理…………… (112)

六、领导活动安排与公务接待工作

53. 在安排领导活动中应该做好哪些工作…………… (114)
54. 安排领导同志活动中的四个怎么办…………… (115)
55. 如何尽量减少领导同志的事务性活动…………… (117)
56. 怎样做好公务接待工作…………… (118)

七、公文撰写

57. 怎样使公文写得既有深度又有新意…………… (124)
58. 怎样使公文的观点既准确又鲜明…………… (132)
59. 怎样使公文“神魂附体”…………… (136)

60. 怎样安排好公文的结构	(138)
61. 怎样克服公文内容空泛的毛病	(141)
62. 怎样克服公文堆砌事例、罗列现象的弊病	(143)
63. 怎样克服公文详略不当的毛病	(145)
64. 怎样使公文的内容准确、真实	(146)
65. 怎样使公文标题简洁明快	(148)
66. 怎样开门见山	(150)
67. 怎样干练结尾	(153)
68. 怎样使公文语言达到准确、严密	(154)
69. 怎样做到公文语言的简要	(163)
70. 如何正确表述公文中数量的增与减	(167)
71. 怎样准确使用公文中常用的近义词	(168)
72. 怎样使用逗号	(170)
73. 怎样使用句号	(173)
74. 怎样使用分号	(175)
75. 怎样使用顿号	(177)
76. 怎样使用引号	(180)
77. 怎样用好书名号	(182)
78. 公文格式上有哪些方面容易出现不规范的问题	(183)
79. 怎样实现公文格式规范化	(186)
80. 怎样标引主题词	(188)
81. 怎样增强公文的表达效果	(189)

八、文件收发与处理

82. 怎样把好机要通信的五个“关口”	(192)
83. 怎样加快文件传递速度	(194)

84. 收文时为什么要检查封口	(195)
85. 文件启封应注意哪些问题	(195)
86. 什么是注办? 注办包括哪些内容	(196)
87. 做为注办、拟办工作应从哪些方面入手.....	(197)
88. 怎样组织文件传阅	(199)
89. 机要文件为什么不能横传	(202)
90. 为什么请示件不能多头报送	(203)
91. 复制上级文件要履行哪些手续	(204)
92. 秘密文件管理中应注意哪些问题	(206)
93. 秘密文件解密后是否可以向社会公开	(207)

九、立卷归档

94. 常用的组卷方法有哪些	(208)
95. 怎样拟好案卷标题	(210)
96. 如何提高主题标引的质量	(213)
97. 如何处理暂不归档移交的文件	(215)
98. 对采用圆珠笔、铅笔起草、批改文件的现象应采取哪些措施	(216)

十、办公自动化

99. 办公自动化系统包括哪些内容	(218)
100. 什么是五笔字形输入法.....	(219)
101. 怎样提高汉字的输入速度.....	(222)
102. 如何使用汉字编辑软件.....	(223)
103. 如何掌握微机操作系统命令.....	(224)
104. 文秘人员怎样适应办公自动化的需要.....	(227)
105. 如何在实际工作中发挥办公自动化的高效作用.....	(229)

106. 办公自动化的发展趋势·····	(231)
----------------------	-------

规 章 篇

一、目标管理岗位责任制试行办法·····	(233)
二、目标考评暂行办法·····	(242)
三、督促检查工作暂行规定·····	(248)
四、信息工作暂行规定·····	(252)
五、党委机关文件处理暂行规定·····	(257)
六、查办工作细则·····	(276)
七、信息刊物编写工作规则·····	(278)
八、值班工作制度·····	(283)
九、公务接待工作细则·····	(285)
十、市委常委会议工作细则·····	(287)
十一、市委全会、扩大会议程序细则·····	(290)
十二、全市性大型会议组织工作细则·····	(292)
十三、文书立卷归档工作细则·····	(294)
十四、文书档案保管期限表·····	(303)
十五、文件材料归档的范围·····	(309)
十六、收发工作岗位责任制·····	(314)
十七、发行工作岗位责任制·····	(319)
十八、打字岗位责任制·····	(323)
十九、电话室岗位责任制·····	(330)

资 料 篇

国家行政机关公文处理办法·····	(333)
国务院关于在我国统一实行法定计量单位的命	

令.....	(340)
中华人民共和国法定计量单位.....	(341)
关于出版物上数字用法的试行规定.....	(347)
国家秘密文件、资料和其他物品标志的规定	(351)
国家秘密文件保密期限的规定.....	(353)
机关档案工作条例.....	(356)
中共中央关于纠正电报、报告、指示、决定等文 字缺点的指示.....	(362)
国务院的公文主题词表.....	(367)
《国务院公文主题词表》的使用说明.....	(372)
国务院秘书局、国家档案局关于请勿使用圆珠笔、 铅笔拟写文件的通知.....	(373)
国家语言文字工作委员会新闻出版署修订发布 的《标点符号用法》(原文).....	(374)
校对符号及用法.....	(385)
字样表.....	(391)
容易用错的字、词一览表	(397)

一、督促检查工作

1. 怎样抓好“热点”问题的督促检查

所谓“热点”问题,就是领导同志某段时间内最关心的问题。如社会上(或单位里)存在的带有倾向性的问题,群众反映强烈的问题,重大节日的活动安排,重要会议精神的传达贯彻情况,突然发生的重大事件,等等,都可能成为领导同志思考和处理的“热点”问题。例如,1990年第一季度末,某市工业部门反映生产形势严峻,为帮助企业恢复生产而投放的启动资金效益不佳。此时就需要迅速检查启动资金的投放和使用情况,找出问题症结,总结经验,以便尽快决定当年启动资金投放方向和方法。这项工作成为领导同志当时最关注的“热点”,也是督促检查部门马上要办理的重要事项。抓紧督查工作要注重以下几个环节:

(1)领导同志交办后立即立项登记,明确由谁主办,并适当抽调人员,加强这项工作的督查力量;

(2)督查人员迅速到发放银行和使用启动资金的主管部门了解启动资金的分配情况,从宏观上检查使用效果及存在问题;

(3)督查人员同主管部门的同志一起,深入到使用启动资

金的大户进行检查,了解启动资金的具体使用情况、取得的效益和问题,听取企业管理人员的看法和意见;

(4)适当走访具有丰富管理经验的专家,征询他们的看法和意见;

(5)将从各个企业了解到的情况,同主管部门的同志一起进行综合分析,对上年度启动资金的使用效果进行评估,提出今年启动资金的投向意见;

(6)向领导写出专题报告。

由于时间抓得紧,情况摸得比较准,所提出的建议具有针对性,对领导同志迅速地解决这个“热点”问题起到了较好的参谋作用。

一般说来,“热点”问题时效性很强,必须在一定时间内完成,不允许延误时间、拖而不办或办而不力;必须及时掌握真实、准确的情况,否则时过境迁,就失去了办理和督查的实际意义。因此,对“热点”问题进行督促检查要特别强调行动敏捷,抓紧快办,迅速地向领导提供真实情况,使领导能够及时做出准确的判断或决策。

2. 怎样选好督促检查课题

在督促检查工作中,要注重课题的选择。课题选得好,选得准,工作才会有成效,才能发挥好督促检查的作用,做到事半功倍。在这方面,有一件事对我们很有启发。

1989年底,市委召开了六届八次全体(扩大)会议,会议

提出了贯彻执行中共中央关于进一步治理整顿和深化改革决定的意见。当时由于市场疲软,企业产品积压,资金沉淀,有些企业被迫停产、半停产,企业内部人心有些浮动。1990年元月,我们接到一位老工人的来信。这位老工人反映,1989年底厂领导让部分工人回家待工,只是发给每个待工人员一张表格,让待工人员填好后回家。待工人员对厂领导这种简单的工作方法很有意见,希望有关部门妥善解决这个问题。老工人的来信启发了我们的思路。要进一步深化改革,首先要稳定职工队伍,因此我们选定停产、半停产企业职工的思想状况问题,作为督促检查,落实全会精神突破口。

接到信后的第二天,我们就来到这位老工人家,详细了解了情况,并向老工人做了必要的宣传和解释工作。老工人感到很满意。回来后,我们把调查的情况向市委领导做了书面报告,重点汇报了有些企业领导工作方法简单的问题:事前,不做思想工作,用行政命令方法处理待工问题,对待工工人关心不够,有的职工回家几个月,领导也没有去看望。尽管政府提出要妥善解决停产、半停产企业问题,但有些要求并没有在基层落实。我们不仅反映了问题,还提出企业领导要关心待工人员,认真做好待工人员的思想工作;建议有关局、总公司对本系统的停产、半停产企业普遍进行一次检查,发现问题及时解决。市委领导同志很重视这个问题,将报告批给有关部门办理。有关部门对停产、半停产企业进行了检查,对存在的问题做了妥善解决。通过这些工作,稳定了待工人员的思想情绪,为落实市委全会精神创造了条件。

围绕老工人的一封来信开展的督促检查,之所以能对决策的实施起到某种促进作用,主要是因为调查了政策落实过

程中的不落实问题,并通过对典型问题的解剖,推动类似问题的解决。

3. 在中心工作落实情况的督促检查中,如何做到既听“官话”,又察民意

督查人员督促检查党的方针、政策、重要工作部署的贯彻落实情况,不仅要认真听取下级单位、部门负责人的工作情况介绍,而且要深入基层,直接听取基层干部和群众的意见,检查、验证贯彻落实的实际情况和真正效果。既要听取“官话”,又要考察民意,这是搞好中心工作督促检查不可分割的两个重要环节。

一般说来,各级党委和政府的工作部署,主要依靠该项工作的主管职能部门负责组织实施。他们对其下属单位、部门的贯彻执行情况具有督促检查、指导帮助的责任,对上级领导机关有报告工作的义务。领导机关的督查人员检查某些工作的贯彻落实情况,首先应找相关的主管职能部门,听取这些单位、部门负责人和工作人员的情况介绍,了解和掌握贯彻落实的总体情况。诸如采取的措施,进展的状况,存在的问题,有什么好坏典型,有哪些经验、教训,有何意见、建议等等。督查人员应将从主管职能部门了解到的全局性的情况,适时地反馈给领导。这是当前督查工作中采用的最广泛、最普遍的方式、方法。

把党的方针、政策落实到基层,变为群众的自觉行动,是

我们各项工作的归宿。因此，督查部门检查某一工作的落实情况，不能满足于或停留在听取主管职能部门的汇报上，更应注重深入实际、深入群众，以便了解更真实、更具体、更实在的情况。督查部门应经常深入到基层单位中去，通过实地查看和听取各层次群众的反映，以此检查上级的方针、政策和工作部署的落实情况。

近一两年，我们在检查党的十三届六中、七中全会决定贯彻落实情况的过程中，始终坚持了双管齐下的方针，在听取主管职能部门情况汇报的同时，不断派人深入到工厂、商店、农村、街道，通过走访交谈、座谈会、现场调查等方式，检查、验证贯彻落实的真实情况。我们注意从以下几个方面进行督促检查：

(1)检查上级文件和会议精神是否进行了传达贯彻，是否存在着中阻梗塞、运转不灵和在基层被“冷却”、“冷冻”的问题；

(2)检查基层单位是否从本地区、本单位实际出发，制订了切实可行的落实措施，是否存在着不顾实际情况照抄照转问题；

(3)检查实际效果到底如何，是否存在着水过地皮湿、不解决实际问题的形式主义；

(4)检查有无成功的经验和失误的教训；

(5)验证从主管职能部门了解到的情况是否准确、真实；

(6)听取基层干部和群众对贯彻落实情况的评估和意见。

实践证明，通过到基层群众中去了解情况，是检查、验证党的方针、政策、工作部署落实情况的有效的工作方式之一。