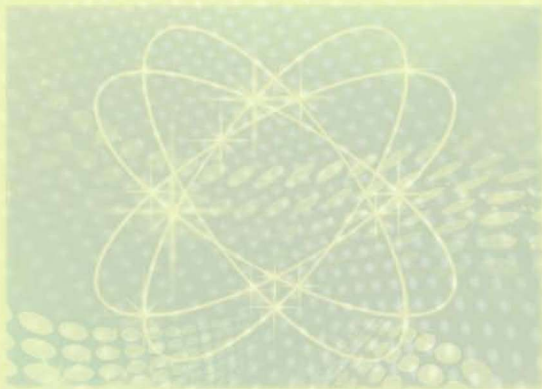


办公室工作实用手册

李国祥 编 著



江西高校出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公室工作实用手册/李国祥编著. —南昌:江西高校出版社, 2012.9

ISBN 978 - 7 - 5493 - 1507 - 9

I. ①办... II. ①李... III. ①办公室工作 - 手册
IV. ①C931.4 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012) 第 215069 号

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
邮政编码	330046
总编室电话	(0791) 88504319
销售电话	(0791) 88508502
网 址	www.juacp.com
印 刷	江西教育印务实业有限公司
照 排	江西太元科技有限公司照排部
经 销	各地新华书店
开 本	850mm × 1168mm 1/32
印 张	7
字 数	175 千字
版 次	2012 年 9 月第 1 版第 1 次印刷
印 数	1 ~ 3000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5493 - 1507 - 9
定 价	22.00 元

赣版权登字 - 07 - 2012 - 994

版权所有 侵权必究

前 言

我从1969年12月至2004年11月，一直在省教育行政部门办公室工作，从一般工作人员到办公室主任，主要从事文秘和行政管理工作。在较长时间的学习和工作实践中，积累了一些文秘和管理方面的知识和经验，现在把它编成一本小册子，为新从事各类办公室工作的同志学习和使用这方面的知识与技能提供借鉴。

本书第一章谈办公室工作规程，仅凭自己多年在办公室工作的经历与体会，对办公室在一个单位所处的地位、工作职能、主要工作程序以及办公室工作人员应具备的素质、修养等，做一个扼要的说明，为办公室负责人及其他工作人员能更好地履行职责作参考。

第二章谈公文处理知识，是依据中共中央办公厅、国务院办公厅2012年4月16日新颁布的《党政机关公文处理工作条例》（中办发〔2012〕14号）等相关规定，对一个单位的公文处理工作作出较详细的说明，使行政管理者及从事文秘工作的同志能从中了解和掌握公文处理工作的规范性常识，从而规范公文处理工作，以保证一个机关单位的正常高效运转。

第三章谈公文写作知识，是根据党政机关、企事业单位、社会团体常用的法定公文及一些通用文书的文种，逐个谈些写作方法，对从事文秘工作以及需要用到某种公文文种的同志，掌握有关文种起草、审核有所帮助，从而进一步丰富公文的处理知识，提高公文写作水平。

第四章谈接待工作的座次安排常识，这也是办公室工作人员

常会碰到的实际问题。这里把它单独拿出来讲,是想为有关工作人员提供一些常识,促使这方面工作更为规范。

第五章谈交际礼仪知识。办公室是一个单位的窗口,工作人员个个都应该是这个单位的形象代言人。因此,懂得一些交际方面的礼仪,包括着装礼仪、仪容礼仪、言谈礼仪,树立良好的形象,则会体现一个单位的风格和品位。

本书的编写重在通俗性和实用性。为了说明问题,部分章节列举了一些相关案例和资料,由于篇幅所限,所举案例和资料有详有略,仅作参考。

本书在编写过程中,认真研读了党和国家机关公文处理的有关规定,同时参考了同类书籍中一些有价值的见解,未能一一列举;另外,在编辑打印时,得到了沈海涛、陈翠娥、陆彦超等同志的帮助,在此一并表示诚挚的谢意。

本书有不当之处,敬请专家、学者及读者朋友不吝批评指正。

编 者

2012年7月

于江西服装学院

目 录

前 言

第一章 办公室工作规程

- 第 一 节 办公室的地位和作用
- 第 二 节 办公室的工作职能
- 第 三 节 办公室主要工作的程序与要求
- 第 四 节 办公室工作人员的修养

第二章 公文处理知识

- 第 一 节 公文概述
- 第 二 节 公文的特点
- 第 三 节 公文的作用
- 第 四 节 公文处理
- 第 五 节 公文种类
- 第 六 节 公文格式
- 第 七 节 行文规则
- 第 八 节 发文办理
- 第 九 节 收文办理
- 第 十 节 公文归档
- 第十一节 公文管理
- 第十二节 公文处理中需要注意的几个问题

- 第十三节 公文版式式样
- 第十四节 红头文件模板
- 第十五节 常用校对用符号

第三章 公文写作知识

- 第一节 决议的写作
- 第二节 决定的写作
- 第三节 命令(令)的写作
- 第四节 公报的写作
- 第五节 公告的写作
- 第六节 通告的写作
- 第七节 意见的写作
- 第八节 通知的写作
- 第九节 通报的写作
- 第十节 报告的写作
- 第十一节 请示的写作
- 第十二节 批复的写作
- 第十三节 议案的写作
- 第十四节 函的写作
- 第十五节 纪要的写作
- 第十六节 条例的写作
- 第十七节 规定的写作
- 第十八节 办法的写作
- 第十九节 规则的写作
- 第二十节 计划的写作

- 第二十一节 规划的写作
- 第二十二节 总结的写作
- 第二十三节 简报的写作
- 第二十四节 述职报告的写作
- 第二十五节 调查报告的写作

第四章 接待工作中座次安排常识

- 第一节 会议主席台座次安排
- 第二节 宴会座次安排
- 第三节 签字仪式的座次安排
- 第四节 乘车的座次安排
- 第五节 合影座次安排
- 第六节 会议座次安排
- 第七节 公务员行政级别

第五章 交际礼仪常识

- 第一节 交际与礼仪
- 第二节 普遍遵循的礼仪原则
- 第三节 礼仪的分类与交际礼仪
- 第四节 交际活动中的着装礼仪
- 第五节 交际活动中的仪容礼仪
- 第六节 交际活动中的言谈礼仪
- 第七节 注意中西礼仪的差异



第一章 办公室工作规程

第一节 办公室的地位和作用

办公室在一个机关单位所处地位和起的作用极其特殊,其主要表现在:

一、枢纽地位

办公室处于领导以及与领导发生关系的职能部门和社会人群之间的枢纽地位,是一个单位的核心要害部门,具有特殊地位和作用。其工作的好坏,对一个单位乃至这个单位担负的工作任务的实现,影响很大。在一个单位,办公室同其他职能部门,从组织人事角度看,虽属同一层次,与单位机关领导的关系都是上下级关系,但在管理实践中,办公室同职能部门之间比较,其地位和作用存在着很大区别,不处于同一个层面。

办公室负有上传下达,下传上达,左右通气,内外联络的职能,发挥着桥梁和纽带作用。办公室在单位机关整个管理系统中居于中心的地位,全面协助领导实施管理,直接为机关领导服务,所以其工作地位处于上层,相对更加贴近机关领导。而职能部门主管某一方面工作,是执行机构,具有相对的独立性,他们无须事事请示领导,领导也无须事事向他们指示,他们在自己职能范围内可以向下级有关部门布置工作,因此与机关领导的距离远一些。这种远近不一的组织结构,是为了适应机关实施管理的需要。

二、依附地位

办公室以接受本机关领导的命令和指挥,为本机关领导服务,对本机关领导负责,作为基本的工作职责。它的全部工作必须以机关领导为中心,围绕领导的需要而开展。因而,办公室工作具有非常鲜明的依附性和接受领导的单一性。这种依附性也就决定了办公室在工作上的被动地位,如办公室虽然经常参与制订机关的工作计划和安排,但却很难制订自己部门的工作计划,即使制订有计划,在执行过程中也常常要进行调整,以适应情况的变化。这种波动性是为了使机关领导和各职能部门有更大的主动性。

三、窗口地位

办公室在单位内部处于枢纽地位,对外也担负内外联络的角色,是一个单位的窗口。办公室的工作效率、工作水平、工作质量及工作人员的素质,代表一个单位的形象。这就要求办公室人员具有开拓进取精神,雷厉风行作风,文明礼仪风貌,以不失为单位的“窗口”作用。

四、服务地位

办公室担负着“为领导服务,为机关服务,为基层服务”的任务,其工作是围着“三个服务”转。因此,要求办公室人员应具有强烈的服务意识,较强的服务能力,较高的服务水平,兢兢业业,不遗余力,点点滴滴,随时处处,进行周到的服务。

在一个机关中,办公室的作用是所有其他职能部门所无法替代的。办公室作用的正常发挥,就能保证机关的正常和灵活、高效运转。

第二节 办公室的工作职能

一、辅助决策

办公室负有为机关领导群体和领导同志当好参谋助手的职能,为领导决策和实施决策提供准确的信息和周到的服务。

决策,通常包括确定目标、收集信息、设计方案、确定方案、实施方案和信息反馈等几个程序。为了辅助领导正确决策,办公室能否在决策的全过程中,为领导提供大量的、准确有效的信息是至关重要的。

在辅助决策过程中,办公室提供的各种意见、建议和方案,领导未必全部采纳,但毕竟可以作为领导的一种选择,使领导通过比较形成合理的思路。这是常有的现象,作为建议者不必抱怨,也不能因为领导不采纳建议而出现决策失误便幸灾乐祸,甚至断言领导水平低下。尽管办公室辅助决策对决策失败可不负责任,但所提决策参考意见和建议,应是出于负责的态度而作慎重考虑的结果。

为了体现辅助决策的“周到服务”,办公室除了提供信息服务之外,还要做好以下工作: 1. 将决策方案文字化; 2. 按领导要求拟写细方案; 3. 在方案实施前向下属机关单位解释决策方案,以帮助他们正确理解领导的决策根据和决策意图; 4. 必要时经机关领导同意将决策方案上报上级机关。

二、管理信息

管理信息是办公室的一项经常性重要工作。办公室所从事的文秘工作、会议工作、调研工作、督查工作、信访工作、档案工作等,都含有大量的信息工作成分,也包含着信息工作的收集、鉴别、储

存、处理、输出、反馈等各个环节,是重要的信息源,办公室必须投入很大的精力搞好这项工作。

三、参与协调

协调是最富有艺术性的一项管理工作。虽然机关单位的领导者负有协调的主要职责,但作为领导参谋助手的办公室应积极配合领导搞好协调工作。

协调的涵盖面很大,包括上下关系的协调,即领导与被领导之间的协调;左右关系的协调,即部门与部门之间的协调;内外关系的协调,即本机关、本单位与他机关、他单位的协调,以此构成了一个完整的协调网络。只要其中某一方面出现不协调,都会对全局产生不良影响,有碍于整个机关单位工作目标的实现。

协调有“主动协调”和“被动协调”之分。主动协调是指事先积极做好各项工作,防止不协调现象发生,叫做“防患于未然”。这方面要做好这样几项工作:

(一) 根据领导意图和指示精神,统筹兼顾的起草工作计划或工作方案。就是针对本机关、本单位的整体情况,考虑方方面面的因素,将计划的总目标进行分解,使每个部门所承担的任务基本得到平衡,以有效避免各部门之间的矛盾,甚至某些部门的领导之间的矛盾,从而保证计划目标的顺利实施。

(二) 将领导的决策意图和指示精神,向下属各机关单位作认真全面地解释,并回答他们的咨询,使上下级之间的思想认识能及时得到统一,减少误解,形成合力。

(三) 受领导之托,邀集有关单位和部门有关人员,商讨需要共同完成的任务,避免出现互相推诿,乃至互相指责情况的产生。

(四) 主动与兄弟机关保持密切联系,尤其是那些工作中经常发生关系的机关单位,以取得相关单位的支持。

被动协调是指在出现了不协调的现象之后,采取相应的措施,纠正不协调的行为,叫做“防微杜渐”或“亡羊补牢”。这方面要做好的工作是:

(一) 要及时发现不协调行为。在不协调行为处于萌芽状态时,就要及时发现及时加以纠正。这就要求办公室必须随时关注本机关、本单位的运行状况,一旦发生不协调现象,就应及时报告领导。

(二) 迅速查明不协调原因和内容,并将有关情况向领导报告,使领导胸有成竹地去处理问题。

(三) 在查明了不协调的内容和原因后,主动提出解决问题的协调意见和建议,供领导参考。

(四) 在领导授权下直接进行协调。协调顺利,问题能得及时解决。一旦协调失败,则应请示领导,由领导出面协调。不可自己一味坚持,不然会贻误协调时机。

(五) 关注协调后的效果。协调成功后仍应继续观察,以防出现反复。

在协调中还应注意以下问题:

一是要尊重事实。弄清事实真相是进行协调的首要工作。要全面摸清事情发生过程的人和事,深入了解事情的前因后果和各方的态度,做到言之有理,妥善解决问题。

二是要坚持原则。必须公平、公正,不感情用事、偏袒一方。要明辨是非曲直,分清各方责任,真正使各方心悦诚服,使矛盾得到化解。

三是要注重实效。避免时间拖延越长,后果越严重。“冷处理”也是为了等待最佳时机,而不是消极拖延。

四是要解决彻底。进行协调力求彻底,不留尾巴,也不为矛盾

暂时缓和为满足。

四、督查督办

督查督办是实现决策目标的重要手段。办公室负有协助领导对决策实施的全过程进行监督检查、督办查办的重要职责。在协助领导进行督查督办时,办公室要从以下几方面工作入手:

(一) **协助领导制定督查标准**。即对某项任务从政策法规、业务指标、操作规则,并在数量、质量和时间等方面提出标准要求,以督促达到预期的目标。

(二) **催办、督办**。掌握工作进展情况,对进展缓慢者进行督促。

(三) **查办**。发现脱离标准的执行行为,查明其情况,分析其原因,及时向领导通报,使领导能及时予以处理。

(四) **跟踪**。即对决策实现情况的全过程进行跟踪,又对检查纠正意见的落实效果进行跟踪,扭住不放。

(五) **保持信息畅通**。及时发现执行中的差异,做到纵览全局。

五、管理事务

“管理事务”和“参与政务”一样是办公室工作的另一个重要内容。办公室做好管理一个部门、单位的事务工作,一是可以减轻领导负担,使领导能够从繁琐的事务性工作中解脱出来,集中精力抓决策,处理重大问题;二是可以减轻各职能部门的负担,使他们能专心致志地开展业务工作。机关领导在事务性工作方面,只需面对办公室一个部门,只需对办公室提出总的原则和要求,具体工作由办公室负责统筹安排,一一落实,不仅能减轻领导和部门负担,而且最有利于机关内部的综合协调,能大大提高工作效率,保持机关高效运转。

办公室在管理机关事务中要做到:

第一,要秉公办事,不谋私利。要讲原则,不循私情;要把方便让给别人,把困难留给自己;要依规办事,不乱开口子。

第二,要不厌其烦,任劳任怨。办公室管理事务工作是“琐琐碎碎、婆婆妈妈,忙忙碌碌,上上下下”;办公室工作无小事,做得千桩好,做不得一件差;不能有厌倦感,也要能经受住委屈。

第三,要精益求精,优质服务。在平凡的工作中创造性地开展工作,在默默无闻中做出令人瞩目的成绩。

以上说的是办公室的主要职能,这些职能随时随地体现在办公室的日常工作中,体现在办公室的各个岗位上,体现在全员的工作内。

第三节 办公室主要工作的程序与要求

一、文秘工作

(一) 文秘工作的内容

办公室的文秘工作,或叫文件工作、公文处理工作,主要负责文件的收发、起草、审核、拟办、呈批、印制、归档等。

(二) 文秘工作的程序

文件制发: 办公室或有关部门工作人员草拟→办公室主任或处长审核→需会签的由有关部门负责人审核→呈报分管领导和主要领导审签→需会签的送有关部门领导审签→视文件层级需送到更高层领导审签的再呈报审签→编文号→印制→分发→按规定将原文件及正式文件一并存档。

公文处理: 收文登记→提出拟办意见→呈送有关领导批示→将领导批示转有关部门办理→办结存档。

(三) 文秘工作要求

1. 公文处理要及时,涉及几个部门的公文在处理时要跟踪督办,防止拖延和推诿。

2. 重要公文要逐件登记,交接时经手人要签名,以备查办。

3. 起草公文要注意公文种类的运用得当和格式规范,文字要精当,内容要有针对性,防止做“官样文章”。

二、信息工作

(一) 信息工作内容

通过各种渠道,围绕本机关单位一个时期内的主要工作,收集、整理相关的信息,为领导决策和决策实施服务。

(二) 信息工作程序

收集信息(注意真实性、多样性、层次性、时效性)→鉴别信息(以“需要”为出发点,去伪存真、去粗取精)→整理上报→效能反馈→储存。

(三) 信息工作要求

一要“真实性”。这是信息工作最基本的原则。如果将某些不真实的或不完全真实的信息提供给领导,势必会造成领导对情况的误判,从而导致决策和处理问题的失误。

二要“多样性”。收集信息不能只就某一个点或某一个面,而应该围绕本机关本单位中心工作需要,开拓视野,综观全局,以求获得尽可能全面的信息,否则也会造成领导对情况的误判。

三要“层次性”。信息的层次通常表现在三个方面:一是一般信息与重要信息;二是上层信息与下层信息;三是表层信息与深层信息。不同层次的信息作用不同,又互为作用。没有一般信息就无法掌握基本情况,也体现不出所谓重要信息的重要性;反过来,没有重要信息,靠一般信息则难以对事物的现状及发展趋势做出

准确的判断。上层信息和下层信息都是行为依据,因为只有“吃透两头”,才能胸有成竹。离开了表层信息,也就不可能去挖掘深层信息;但如果只停留在表层信息上,那也就不可能了解事物的本质。

四要“时效性”。任何信息都有时效性。信息实效的长短与价值没有必然的联系,有的虽然短,但价值可能极高,如不及时捕捉就可能“贻误战机”。

三、信访工作

(一) 信访工作内容

接待人民群众来访,处理回复人民群众来信。为人民群众释疑解难,为密切党和国家机关与人民群众的联系建立桥梁和纽带。

(二) 信访工作程序

接访工作: 见面接谈→记录接谈内容→回答咨询问题→重要疑难问题呈报领导批示→告诉来访人结果→资料存档备查。

来信处理工作: 阅读来信→来信登记→提出拟办意见→重要来信呈报领导批示→回复来信人→资料存档备查。

(三) 信访工作要求

1. 按照“归口管理,分级负责”的原则,处理人民群众来信来访。

2. 接待来访态度要热情,对上访老户要耐心。树立机关单位工作人员的良好形象。

3. 处理来信要认真细致,不拖不压,做到件件有回音,事事有着落。

4. 要准确运用和宣传党和国家的方针政策,能办的即办,不能办的做耐心解释。

四、档案工作

(一) 档案工作内容

收集、整理和储存本机关、本单位的文件、电子及音像等档案资料。

(二) 档案工作程序

收集→分类整理→编写目录→装订成册→需上交的文件按时上交→储存。

(三) 档案工作要求

1. 对本机关单位制发的公文及音像资料及时进行收集,年终时汇总。

2. 机要文件要按密级及保密时限运转和保管。

3. 档案的外借和查看要按照保密规定和程序办理登记手续。

4. 机密文件不能带回家和放置在不安全的地方。

5. 音像资料保管要注意其特殊的需要。

6. 电子文档要注意保密性。

五、会务工作

(一) 会务工作内容

协调组织筹备会议,保障会议胜利召开,确保会议预期效果。

(二) 会务工作程序

制定会议筹备工作方案→制发会议通知→做好会务工作→做好会议善后工作。

(三) 会务工作要求

1. 充分做好会前准备工作,并以“筹备工作方案”进行协调和组织。“筹备工作方案”包括会议宗旨、会议内容(议题)、会议时间、地点、出席人员、会议议程、筹备工作任务及分工和要求等等。方案经领导批准后,即照此着手进行筹备,直至会前全部到位。

2. 制定“会议服务指南”或“会议须知”,包括会议日程安排、