

Office

谢梅 主编

办公室管理工作

BANGONGSHIGUANLIGONGZUO



电子科技大学出版社

办公室管理工作

谢 梅 主编

电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室管理工作/谢梅主编. —成都: 电子科技大学出版社, 2005. 5

ISBN 7—81094—823—7

I. 办... II. 谢... III. 办公室—管理
IV. C931. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 043901 号

办公室管理工作

谢 梅 主编

出版: 电子科技大学出版社 (成都市建设北路二段四号, 邮编: 610054)

责任编辑: 万晓桐

发行: 电子科技大学出版社

印刷: 电子科技大学出版社印刷厂

开本: 850×1168 1/32 印张 12.1875 字数 302 千字

版次: 2005 年 4 月第一版

印次: 2005 年 4 月第一次印刷

书号: ISBN 7—81094—823—7/F·43

定价: 16.00 元

目 录

第一篇 总 论

第一章 办公室工作概述

- 第一节 办公室工作的基本内容
- 第二节 办公室的机构设置
- 第三节 办公室管理工作要诀

第二章 办公室管理基本知识

- 第一节 行政管理知识
- 第二节 经济管理知识
- 第三节 财税金融知识
- 第四节 法律与法规知识

第三章 办公室管理基本技能

- 第一节 交往礼仪与技巧
- 第二节 办公室接待工作
- 第三节 办公自动化
- 第四节 办公室协调沟通的方法与技巧

第四章 办公室人员的职业素养

- 第一节 政治修养
- 第二节 知识能力
- 第三节 心理素质
- 第四节 职业要求

第二篇 分 论

第五章 办公室日常工作管理

第一节 办公环境管理

第二节 日常工作管理

第三节 办公用品的管理

第四节 办公效率和时间管理

第六章 文书工作与档案管理

第一节 办公常用文书写作

第二节 办公室常用文书处理

第三节 办公室档案管理

第七章 保密工作和信访工作

第一节 办公室的保密管理工作

第二节 办公室信访管理工作

第八章 会议管理与商务活动

第一节 办公室会议管理

第二节 商务活动

第九章 信息的处理与领导随从工作管理

第一节 办公室信息的处理和利用

第二节 领导随从工作的管理

后记



第一篇

总 论

第一章 办公室工作概述

任何组织、单位都有一个常设机构——办公室，它是协助本级领导机关工作的部门；是一个集信息收集、处理，事务协调、督办，文书撰制、处理及决策参谋等综合职能于一身的综合办事机构。办公室是联系左右的桥梁，传递信息的枢纽，办公室体现服务、办事和对内外交流的窗口性特点。

一个办公室的办事效率高低、服务态度好坏，直接关系到这个组织或单位的内外形象和行政绩效，是影响行政执行力高低的核心因素。

第一节 办公室工作的基本内容

办公室的工作，归纳起来有政务、事务。各单位、各部门由于体制、规模和业务工作等情况的不同，办公室的工作内容又存在差异。但作为服务机构而言，又都具有共同的性质、地位和作用，其共同性表现在：

一、辅助决策

协助领导制订总体规划、参与目标管理；围绕单位中心工作，搞好调查研究，为决策提供预案；及时发现新问题，掌握新情况，总结新经验，提出新思路。

二、管理信息

建立一套完善并且科学的信息工作制度，确保信息从收集、传递、处理、利用到存储的高效和高质量；建立信息网络，保持

上下、左右、内外信息渠道的畅通，包括保密工作、档案工作。

三、起草公文

公文主要包括命令、决定、公告、通告、通知、通报、议案、报告、请示、批复、意见、函、会议纪要，以及发展规划、工作计划、总结等常用文书；级别较高的办公室还要负责起草领导的重要讲话。

四、协调关系

协调是办公室的基本工作。办公室协调的范围包括单位内部门与部门之间、上级与下级之间、本单位与同级外单位之间的协调。

五、管理会议

办公室会议管理的主要任务是：会前做好会议通知、会议资料和会场布置等准备工作；会中组织好各项活动，搞好服务工作，做好会议材料的搜集和有关记录工作；会后整理记录、编写印发会议纪要、审核新闻稿件等事宜。

六、督促检查

办公室负责督促落实决策内容，小到会议时间的确定，大到重大决策、会议决议、重要工作部署、各级人大建议、政协提案甚至各级领导的批示能否被切实执行。

七、信访工作管理

对人民群众的来信、来访进行登记、接待和处理。

八、日常事务管理

办公室对值班、接待、印章、介绍信以及安全保卫、出差随从的安排和管理；写作大事记；完成领导临时交办的事项等。

九、办公室自身建设

办公室自身建设的任务，包括办公室人员的思想、组织、业务、作风建设；办公自动化建设以及人员培养；建章立制，制订各项管理制度和工作规范，建立必要的考核、奖惩措施，以不断提高工作效率。

第二节 办公室的机构设置

办公室属于综合性机构。从纵向来看，它可以分为不同的级别和层次；从横向来看，它又是由诸多不同类别的办公机构组成。

一、不同层次的办公室机构

办公室机构目前我国分别可称为办公厅、办公室、处、科、股等。从纵向看，现阶段的办公室分为：

（一）中央级办公室机构

为中央领导机关直接服务的综合办事机构，比如中共中央办公厅、国务院办公厅以及中共中央、国务院下属的各职能部门的办公室。

我国办公室的机构设置分别按照分理制和综理制的原则进行设置。分理制就是采用部门办公的形式，办公室作为各部门中的一个部门来设置；综理制就是采用秘书长负责制，由秘书长总揽领导机关的一切日常工作。中共中央、国务院实行分理制，办公厅是部委一级的机构，下设局级机构，如秘书局、机要局、交通局、警卫局、机关事务管理局等。全国人大常委会、中央军委、全国政协则实行综理制，由秘书长领导下的办公厅综合承办日常工作，下面再设若干局、处、室等。

（二）省、市（地）、县级的办公室机构

省、市（地）、县级机关同样按照分理制和综理制的形式设置下属机构。党、政机关实行分理制。省级工作部门，包括部、委、厅，多数设办公室，办公室下设科。市（级）工作部门，包括部、委、办、局，一般设办公室。县级工作部门，包括部、委、办、局，一般设办公室（股）。人大、政协采用综理制，秘书长和办公室主任统辖下属各处或科，负责日常工作。

（三）基层的办公室结构

农村镇（乡）一级一般党政办公室合署办公，较小的也有只设一专职办公室主任或文书人员的。城市的街道办事处，多设办公室或办公室股，有的只设专、兼职办公室人员。

二、不同类别的办公室机构

（一）人民解放军、武警部队的办公室机构

人民解放军、武装警察部队的办公室机构的编制体制，一般分为：首长办公室、机关办公室和会议办公室。

（二）企事业单位的办公室机构

从目前情况来看，我国国有、集体企业与各类事业单位一般是参照同等级党政机关的编制形式，结合本单位的实际情况设置办公室结构。

（三）民主党派和人民团体的办公室机构

1. 各民主党派的领导机关，均采取综理制形式设置。由秘书长负责一切日常工作；秘书长下设办公室、组织部、宣传部等。

2. 工会、团委、妇联等群众团体，根据同级部、委、局的级别，设立办公室或处、科。

3. 学术团体如秘书协会、写作学会等，一般多设秘书长，负

责主持日常工作。

三、临时性办公室机构

临时性办公室机构主要有两种：一是为临时性领导机构服务的办公室机构，如“全国防‘非典’领导小组”；二是为重要会议服务的办公室机构，其规模、配备也随需要而定。

第三节 办公室管理工作要诀

一、准确的原则

办公室工作的准确性，可以概括为办事要稳，办文要准，情况要实，主意要慎。要求作到办事——件件要落实；办文——环环无差错；信息——条条要真实；建议——个个需稳妥。

二、迅速的原则

迅速，就是要求工作及时、适时、精简、高效。任何事情要达到最终目的，必须具备两个要素，一是准确，二是时限，两者缺一不可。

三、保密的原则

办公室工作涉及领导决策、重要文件、重要的会议和重要机密，要确保全局的正常运转，保密是办公室工作的基本要求：一是办公室人员在工作中要采取措施保证文件、资料的安全；二是要保证多做少说，知密不泄密。

四、一切从实际出发的原则

坚持实事求是，一切从实际出发，理论联系实际，是辩证唯物主义的基本观点，也是我们党一贯倡导的优良作风。办公室工

作涉及面广，既有政策性强的工作，又包括烦琐、零散、事务性强的内容。因此，一切应从具体的事情出发，以满足现实的需要为原则。

五、协调配合的原则

办公室工作的综合性强，涉及人员、事件和机器设备等。它既是信息的交汇处，又是人事矛盾的聚集地，因而办公室工作的主要内容就是协调。将各种复杂的人、事、物调整到最和谐的状态，办公室工作人员只有相互配合才能达到此目的。

思考题：

1. 办公室具有什么样的性质？它在管理环节中的地位和作用如何？
2. 办公室的主要工作内容有哪几项？
3. 怎样才能做好办公室的工作？
4. 行政管理中办公室按什么原则来设置？

第二章 办公室管理基本知识

第一节 行政管理知识

一、行政管理的涵义

行政管理是决策者通过计划、组织、协调、控制等环节，合理、有效地整合人力、物力、财力资源，发挥它们的最高效率，以达到预期目标的过程。

二、行政管理的特点

（一）主体具有法律权限

一切行政管理活动都是靠国家行政组织机构及其人员来推行的。行政管理的权力主体是依法成立的国家行政组织。

（二）以制定规则为主要任务

行政机关在执行国家法律的同时，也能依法制定具有普遍约束力的法规、规章。

（三）有明确的目的性

行政管理的宗旨在于提高行政效率。行政管理就是要充分发挥行政人员的创造能力，提高行政的效能和效率。

三、行政职能

行政职能指政府依法对国家社会生活诸领域进行管理所具有的职责和作用。行政职能是一个由相互渗透的行政活动中各个方面的职能构成的完整的职能体系。

行政职能从总体上看，具有共同性、差异性、动态性。

（一）行政职能的主要内容

1. 政府的基本职能

（1）政治职能。政府管理的一项基本职能，包括防御外来势力的颠覆和侵犯；保卫国家的安全和世界和平；镇压国内敌对分子的破坏；发展人民民主等。

（2）经济职能。政府服务于经济基础的体现，它包括管理经济和国有资产。我国政府的管理经济职能是以宏观管理为主，间接管理为主，法律和经济手段为主，服务性为主。

（3）文化职能。指对教育、科学、文化艺术、新闻出版、广播影视、卫生、体育、图书馆、博物馆等各项文化事业的宏观领导和理论指导。

（4）社会职能。对社会福利、社会救济、社会保险等事业的管理。治理污染，加强环境保护是一项特殊的社会职能，是我国的又一项基本国策。

2. 政府管理运行的具体职能

按行政管理过程来划分职能，国内外有三职能说（计划、组织、控制）；四职能说（决策、计划、组织、控制，或者计划、组织、协调、控制）；五职能说（计划、组织、指挥、协调、控制，或者决策、执行、咨询、信息、监督）；七职能说（计划、组织、人事、指挥、协调、情报、预算）等等。

我国行政管理职能由计划职能、组织职能、控制职能构成：

计划职能：即确立目标、目标预测、实施预算、方案选择等。

组织职能：即为实现目标搭建组织体制，并进行有效的指挥、沟通、协调。

控制职能：即在行政目标、计划实施过程中的调控、纠正职能。控制的前提是有效的监督和检查。

（二）行政职能运行的常用手段

1. 行政指令

行政指令指根据各级政府机构存在的上下级行政关系，采取自上而下的逐级下达和从下而上的逐级请示方式，实现行政管理的指挥和控制。

行政指令具有：权威性、直线性和系统性的特点。其优点在于：可避免主观、片面和随意的行政行为；能迅速、有效地解决问题；能通过集中统一调整关系，促进行政效率的提高。

局限性：影响横向联系和下级的积极性与创造性；行政指令如果滥用，会造成违反科学的行为。

2. 经济手段

经济手段指依据经济规律，运用经济杠杆，用经济利益的调整来影响行政管理对象，以实现行政管理目的。

经济手段具有：间接性、有偿性、平等性。其优点在于：体现效益和公平。

3. 法律手段

法律手段指通过行政立法、司法的方式实施行政管理。通过法规的制定和实施，对社会生活各方面进行控制、指导和监督；通过司法部门对违法行为进行制裁。

法律手段最明显的特点是：强制性、权威性和规范性。

法律手段是行政指令手段、经济手段的基础。通过法律手段强制作用的发挥，为行政指令和经济调控手段的使用提供有力的保障。

4. 思想工作

思想工作指依靠宣传、说服、精神鼓励等方式实施行政管理。这是政府管理广泛使用的一种手段。中国在改革变动时期和新旧体制交替过程中，行政管理中的大量矛盾、问题是思想观念和认

识上的差异造成的，思想决定行动；通过宣传、说服、教育和疏导，通过思想的调整可以达到行动的一致。

四、行政领导

（一）行政领导的含义、作用

行政领导是指国家行政组织系统中的各级行政首长和领导集团，通过决策、指挥、监督、协调等手段依法行使权力和影响，以完成行政任务的活动过程。

行政管理活动是由众多的公务员共同协作对社会事务进行管理的活动。有统一指挥，才可能实现行政目标，行政领导便是指挥者。行政领导的正确与否，关系到组织机体的正常运行和组织行为绩效；关系组织的生存和发展。

（二）行政领导的职责

行政领导者的主要职责有：（1）决策；（2）用人；（3）实施；（4）控制；（5）激励。

五、国家公务员制度

（一）我国公务员制度的基本内容

1. 公务员的职位分类

国家行政机关实行职位分类制度，即各级国家行政机关依照国家有关规定，在确定职能、机构、编制的基础上，进行职位设置；制定职位说明书，确定每个职位的职责和任职资格条件，作为国家公务员的录用、考核、培训、晋升等的依据。

职位分类是公务员制度的基础，国家行政机关根据职位分类，设置国家公务员的职务和等级序列。国家公务员的职务分为领导职务和非领导职务，非领导职务是指办事员、科员、副主任科员、主任科员、助理调研员、调研员、助理巡视员、巡视员。以此为

标准，我国将国家公务员的级别分为 15 级，即：

- (1) 国务院总理：一级；
- (2) 国务院副总理，国务委员：二至三级；
- (3) 部级正职，省级正职：三至四级；
- (4) 部级副职，省级副职：四至五级；
- (5) 司级正职，厅级正职，巡视员：五至七级；
- (6) 司级副职，厅级副职，助理巡视员：六至八级；
- (7) 处级正职，县级正职，调研员：七至十级；
- (8) 处级副职，县级副职，助理调研员：八至十一级；
- (9) 科级正职，乡级正职，主任科员：九至十二级；
- (10) 科级副职，乡级副职，副主任科员：九至十三级；
- (11) 科员：九至十四级；
- (12) 办事员：十至十五级。

职位分类为公务员的考试录用、考核调动、晋升、奖惩、培训、工资待遇等提供可靠的依据，为实现人与事的最佳结合开辟了一条科学的途径。

2. 公务员的考试录用

国家行政机关录用担任主任科员以下非领导职务的国家公务员，采用公开考试、严格考核的办法，按照德才兼备的标准择优录用。

录用国家公务员按照下列程序进行：

- (1) 发布招考公告；
- (2) 对报考人员进行资格审查；
- (3) 对审查合格的进行公开考试；
- (4) 对考试合格的进行政治思想、道德品质、工作能力等方面的考核；
- (5) 根据考试、考核结果提出拟录用人员名单，报市以上人民政府人事部门审批。