



# 办公室工作 实务规范手册

(第三版)

BANGONGSHI GONGZUO SHIWU GUIFAN SHOUCHE

叶黔达◎主编

全新视角剖析办公室工作内涵  
系统简约阐释办公室工作规范  
操作层面介绍办公室工作流程  
立竿见影提高办公室工作效能



四川人民出版社

■ 四川省秘书学会庆祝新中国成立60周年献礼丛书之一

四川省秘书学会组织编写

# 办公室工作实务 规范手册

(第三版)

**BANGONGSHI GONGZUO SHIWU GUIFAN SHOUCHE**

主 编：叶黔达

副主编：王爱平 向 洵 邓荣杰  
李星奎 赵德强 陈 斌



四川人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室工作实务规范手册/叶黔达主编. —3 版.

—成都: 四川人民出版社, 2015. 7

ISBN 978-7-220-09522-1

I. ①办… II. ①叶… 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 (2015) 第 146598 号

BANGONGSHI GONGZUO SHIWU GUIFAN SHOUCHE

办公室工作实务规范手册

叶黔达 主编

责任编辑  
内文设计  
封面设计  
责任校对  
责任印制

王定宇  
戴雨虹  
杨 潮  
蓝 海  
王 俊 许 茜

出版发行  
网 址  
E-mail  
新浪微博  
发行部业务电话  
防盗版举报电话  
照 排  
印 刷  
成品尺寸  
印 张  
字 数  
版 次  
印 次  
书 号  
定 价

四川人民出版社 (成都槐树街 2 号)  
http: //www. scpph. com  
scrmcbs@sina. com  
@四川人民出版社官博  
(028) 86259457 86259453  
(028) 86259457  
四川胜翔数码印务设计有限公司  
成都市书林印刷厂  
185mm×260mm  
32  
666 千字  
2015 年 7 月第 3 版  
2015 年 7 月第 1 次印刷  
ISBN 978-7-220-09522-1  
65.00 元

■ 版权所有·侵权必究

本书若出现印装质量问题, 请与我社发行部联系调换  
电话: (028) 86259453

## 《办公室工作实务规范手册》编委会

(排名不分先后)

叶黔达 赵德强 李 祥 黄海琦 熊烈健 杨 戎  
李星奎 吴坤湖 赵艳林 何逢宽 杨 军 贾定邦  
王 洪 邓泉龙 赵仕荣 丁 胜 陈 斌 唐承锋  
向 洵 刘亚利 李灵雪 刘晓博 周 平 蔡达林  
邱长宝 毛 军 王爱平 任春燕 唐明瑶 邓荣杰

28912550

# 序 一

李洪仁



由省秘书学会组织编写的《办公室工作实务规范手册》（以下简称《手册》），历时三年多，数易其稿，终于问世了！这是秘书战线同志们为新中国成立60周年和改革开放30周年献的一份厚礼！我作为在省政府办公厅工作多年的老同志，甚为高兴。谨表诚挚祝贺！并向组织、参与编写工作的同志们表示衷心感谢！

《手册》的出版发行，是广大实际工作者和专家学者集体智慧的结晶。作者们坚持正确的政治取向，依法依规，言之有据。他们本着理论够用，实际好用，让人看得懂、用得上，既可言传，又可操作的原则，读后可收到立竿见影之效。《手册》内容务实而富创意，既是实践经验的总结、提炼，又能指导实践，推动发展、创新。全书包括“导言”在内共18个部分，结构严谨，语言朴实流畅，特别是主体采用表格式、程序式表述方法，更是条理清楚、一目了然。全书较详细地阐释了办公室各项工作的具体内容、要求和操作程序，读后可全面了解办公室工作的运作规范，是一部不可多得的教科书、工具书。不仅适用于各级党政机关，其他企事业单位（包括民营机构、合资企业）皆可借鉴。可以说，本书的出版发行，对于提高办公室工作人员的政治业务素质，推进各级各类机关办公室工作的制度化、规范化、科学化，提升办公室工作的质量和效率，确保各级各类机关单位高效有序运转，进而推进经济社会事业加快发展，科学发展，又好又快发展，建设西部经济发展高地都具有十分重要的意义。

办公室是一个地方或单位联系上下、沟通左右的运转枢纽和综合办事机构。古今中外均有之，称谓有所不同，工作内容大同小异。它是一个地方或单位的门面、窗口，“上管天文地理，下管鸡毛蒜皮”，俗称“参谋部”或“不管部”，地位十分重要。办公室人员素质的优劣，工作质效的高低，将直接影响那个地区、部门、单位工作的正常运转、形象和声誉，关系非常重大。

新时期、新阶段，办公室工作面临许多新情况、新问题、新挑战、新机遇。服务要求更高了，工作环境更为多变，办公设施更为先进，人员变动更为频繁，思想观念不断更



新，做好办公室工作更加艰巨光荣。如何做好办公室工作，《手册》中已有不少论述。我认为关键在人，关键在领导，关键的关键是建设好领导班子，特别是选配好“兵头将尾”的主任或秘书长。有了团结战斗的好班子和善于组织协调的领军人，就一定能带出一支能文能武、能打硬仗的好队伍。有了这样的团队，他们就一定能政治坚定，紧贴中心，践行宗旨，服务用心，廉洁勤政，以诚待人，务实高效，开拓创新，科学发展，与时俱进。不管政务内务、文会事务、大事小事、急难险情，他们都会安排得井井有条，处理得高效有序。他们就一定能在办公室这个不大不小的舞台上导演出一幕幕让人赏心悦目的精彩节目，谱写出一篇篇感人肺腑的精彩文章。让领导满意、部门满意、基层满意，归根结底让人民满意！

黔达等老朋友有嘱，写下这些文字，是为序，共勉之。

2009年11月于成都

（编者注：李洪仁同志曾任四川省人民政府秘书长、办公厅主任、党组书记；2006年1月当选为省人大常委会副主任，是四川省秘书学会名誉会长。）

## 序 二

### 为办公室工作规范化所作的奉献

傅西政



办公室是领导机关的综合办事部门，办公室工作是为领导和领导工作服务的参谋助手工作。它的职能作用发挥的大和小、好与坏，日常工作运转是否求真务实、优质高效，是否准确、及时、安全、合乎程序，简言之，是否规范、严谨、科学，直接关系到领导工作的进展、质量和水平，极大地影响领导机关的形象。重视、加强办公室工作，历来是一切领导者工作的题中应有之义，也是广大秘书工作人员做好办公室工作义不容辞的职责。

做好办公室工作，尤其是做好新时期办公室工作，从质量上有多方面的、高标准的要求，比如，为领导科学决策，适时提供与决策对路的信息；求真务实，协助领导搞好督促检查；善于沟通协调，协助领导处理好方方面面的矛盾问题；优质高效办文、办事、办会，推动办公室日常工作有序运转，积极发挥好参谋助手作用等等。但做好上述工作最基本、最基础、最起码的要求，是首先要保证把工作做得很规范、有程序。

据我这些年接触的情况，全国各地办公室工作成绩很大，确实成了领导工作的参谋助手。但是也不必讳言，“工作不规范”的问题仍普遍存在。造成不规范的主要原因，在于一些办公室领导因为工作忙而对上级主管部门所制定的办公室工作规范、准则、办法等学习不积极、不认真、不深入，致使一些办公室人员对这些应知应会的准则、规范和方法不明白、不熟悉、不会操作，也在于缺少系统解读办公室工作规范的好教材。

四川省秘书学会会长、四川省委党校、行政学院教授叶黔达通过三年多筹划，采用专家和办公室人员相结合方法，组织编写了《办公室工作实务规范手册》。该书别开生面，体例创新，立足实务、重在规范、解读够用、实际好用，并化解、演绎成表格式、程序式的写作样式，以利于帮助读者了解掌握“工作规范”要义，学了会用、学以致用，真正能起到立竿见影的效果。

综观全书有以下几个显著特点：一是重点突出，主要讲述办公室工作规范；二是立足实务，结合工作实际讲规范，不空洞说教；三是写作方式新颖，以表格式、程序式写作方法对工作规范和程序进行分析解读，便于理解掌握；四是论释准确，解读简明，便于操



作；五是贴近实际，学以致用，一学就会，立竿见影。基于这些优点，该书既适用于各级各类党政机关办公部门，又适合企事业办公部门。

多年来，叶黔达教授既热心于秘书学会公益事业，又致力于党政公文学教学与研究。他为人谦和，从容淡定，治学严谨，思维创新。他撰写的论著很见功底，水平较高；他主编的这部新书，既是众多同仁经验、学识的良好显示，也是他和四川秘书学会为实现办公室工作规范化、制度化、科学化所作出的一大奉献。

特赞颂并致贺，是为序。

2009年11月10日

（编者注：傅西路同志系中共中央办公厅秘书局《秘书工作》原主编、享受国务院特殊津贴教授，现任北京现代秘书科学技术研究中心主任。）



## 前 言

多年来，中央一再强调要“努力建设行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的”行政机关，强调要“提高效率”“执行顺畅”。而要加强机关效能建设，必须实现“三化”（制度化、规范化、科学化）。在长期的办公室工作和秘书教学、科研中，我们深感“三化”对提高办公室工作效率和质量的重要性，充分认识到办公室工作“三化”是实现机关管理“三化”、加强机关效能建设的前提和基础。为了有助于办公室人员更加规范地搞好综合服务，有效提高辅政能力，四川省秘书学会组织编写了这本《办公室工作实务规范手册》。本书也是“四川省秘书学会庆祝新中国成立60周年献礼丛书”之一。

本书有以下特点：

一是内容务实全面。本着理论适用、实际有用的编写原则，本书不过多在名词概念、理论研究上下功夫，而是着力于比较详尽全面地介绍机关办公室涉及的办文、办事、办会方方面面的工作规范、规律、方法。

二是操作性强。着重讲办公室每项工作、每件具体事务该做什么、怎么做，按什么标准、程序操作，还提供了不少范文范例，可以说不少内容完全可以按规范“依样画葫芦”，收到立竿见影之效。

三是普适性强。本书着重针对党政群机关办公室工作而写，但对企事业单位办公室人员也极为有用，机关单位其他管理人员也值得一读。甚至于对有志于从事机关工作例如报考公务员的考生，都颇具参考价值。而对办公室系列培训班学员和秘书类专业学生而言，则是一本极为实用的教材了。

四是力求出新。第一，内容有创新，本书不少条目工作规范，与时俱进，既遵循中央和各部门法律法规和规范性文件的新规定，又紧密结合新世纪新阶段机关工作实际，颇具新意。第二，编写体例新。本书大部分内容采用表格式、流程式形式编写，言简意赅，一目了然，使人一看就懂得该怎么做才符合规范、才做得好。

五是编写严谨。本书从创意至今已逾四年，组织编写历时一年有余。编写人员绝大多数是多年从事办公室工作的行家里手，其中不乏学者型官员，少数是从事秘书学教学科研的专家学者。其间召开了六次编写会，还到一部分机关现场调研办公室工作，反复斟酌，



数易其稿。部分内容还请相关职能部门领导和专家作了审改。还有不少同志对本书编写提出了宝贵意见，提供了珍贵资料。可以说本书凝聚着众多专家学者、实际工作者和有关领导的心血。我们还有幸请到长期担任秘书部门领导的四川省人大常委会原副主任、四川省秘书学会名誉会长李洪仁同志，为秘书学研究贡献卓越的中共中央办公厅秘书局享受国务院特殊津贴教授傅西路同志为本书作序，这对我们编好本书是极大的鼓舞和鞭策。

我们相信，对广大秘书工作者和关涉办公室工作的朋友们而言，本书将会开卷有益。尽管我们力求精益求精，但因为我们水平和视野所限，谬误难免，恳请大家批评指正。

编者

2009年12月



# 目 录

CONTENTS

导言 努力做好新形势下的办公室工作 .....	( 1 )
第一部分 公文处理工作规范 .....	( 7 )
一、公文的特点和公文处理的任务、特点、原则、要求及行文制度 .....	( 7 )
二、收文办理 .....	( 15 )
三、公文拟制 .....	( 27 )
四、发文办理 .....	( 29 )
五、电子公文网上交换管理 .....	( 36 )
六、密级文件的管理 .....	( 40 )
第二部分 机关常用公文撰写规范 .....	( 42 )
一、公文的基本结构 .....	( 42 )
二、命令(令)的撰写 .....	( 43 )
三、议案的撰写 .....	( 46 )
四、决议的撰写 .....	( 48 )
五、决定的撰写 .....	( 50 )
六、公告的撰写 .....	( 53 )
七、通告的撰写 .....	( 54 )
八、公报的撰写 .....	( 55 )
九、通知的撰写 .....	( 58 )
十、通报的撰写 .....	( 62 )
十一、报告的撰写 .....	( 64 )
十二、请示的撰写 .....	( 67 )
十三、批复的撰写 .....	( 69 )
十四、函的撰写 .....	( 70 )
十五、纪要的撰写 .....	( 73 )
十六、意见的撰写 .....	( 75 )



十七、条例的撰写 .....	( 80 )
十八、规定的撰写 .....	( 81 )
十九、部分公文正文本文面格式规范 .....	( 82 )
<b>第三部分 政务信息工作规范 .....</b>	<b>(101)</b>
一、政务信息的收集和整理 .....	(102)
二、政务信息的编写 .....	(103)
三、政务信息的传递和报送 .....	(107)
四、政务信息的存储 .....	(108)
五、政务信息的开发利用和反馈 .....	(109)
六、政务信息的公开与审核 .....	(110)
七、政务信息工作的督查和考核 .....	(111)
<b>第四部分 调查研究工作规范 .....</b>	<b>(119)</b>
一、调研工作的准备阶段 .....	(119)
二、调研工作的实施阶段 .....	(121)
三、完成阶段：撰写调研报告 .....	(125)
四、运用阶段 .....	(134)
五、开展调研工作的注意事项 .....	(134)
<b>第五部分 目标管理和督查工作规范 .....</b>	<b>(136)</b>
一、目标管理简介 .....	(136)
二、目标管理的特点、作用和原则 .....	(137)
三、目标的制定与展开 .....	(139)
四、目标的实施 .....	(143)
五、目标的考评 .....	(147)
六、机关行政效能建设和绩效考核 .....	(150)
七、督查工作概述 .....	(174)
八、决策督查和专项查办 .....	(178)
九、督查工作的方式方法 .....	(182)
<b>第六部分 会务工作规范 .....</b>	<b>(185)</b>
一、会前准备工作 .....	(186)
二、会议召开期间工作 .....	(195)
三、会后工作 .....	(196)
四、常见会议会务工作 .....	(197)
<b>第七部分 协调与公共关系工作规范 .....</b>	<b>(204)</b>
一、办公室协调工作的特点和原则 .....	(204)
二、办公室协调工作对象和主要内容 .....	(206)

三、办公室协调工作程序和方式方法 .....	(208)
四、办公室协调工作要求和技巧 .....	(212)
五、开展政务公共关系的意义与作用 .....	(221)
六、政务公共关系的特点与原则 .....	(222)
七、开展政务公共关系的途径 .....	(224)
八、办公室在开展政务公共关系中应该着重抓好的工作 .....	(226)
九、做好人民群众来信来访工作 .....	(236)
<b>第八部分 人大建议、政协提案办理工作规范 .....</b>	<b>(255)</b>
一、建议、提案交办 .....	(256)
二、建议、提案承办 .....	(257)
三、办结后续工作 .....	(260)
四、其他办理规范 .....	(268)
<b>第九部分 政务接待工作规范 .....</b>	<b>(270)</b>
一、政务接待基本程序 .....	(271)
二、政务接待服务礼仪 .....	(282)
三、政务接待活动常用位次安排 .....	(287)
四、外事接待活动基本流程 .....	(299)
五、政务接待常见案例文本 .....	(318)
<b>第十部分 机要保密工作规范 .....</b>	<b>(321)</b>
一、文件保密工作规范 .....	(321)
二、涉密信息存储介质管理 .....	(323)
三、涉密会议管理 .....	(326)
四、对外业务交流和宣传报道文稿的保密管理 .....	(327)
五、涉密音像制品的保密管理 .....	(328)
六、涉密工作工勤人员的保密管理 .....	(329)
七、机要传输、通信及办公自动化保密管理 .....	(330)
八、公众信息用户入网的保密管理 .....	(333)
九、接待工作的保密管理 .....	(336)
<b>第十一部分 办公室应急处理工作规范 .....</b>	<b>(338)</b>
一、应急处理工作概述 .....	(338)
二、办公室应急处理工作 .....	(341)
三、突发事件预防和前置准备中的办公室工作 .....	(344)
四、突发事件的报告 .....	(347)
五、突发事件现场处置中的办公室工作 .....	(348)
六、突发事件处理后事件调查中的办公室工作 .....	(349)



七、媒体网络应对与处突信息宣传工作	(351)
<b>第十二部分 领导政务服务工作规范</b>	<b>(358)</b>
一、领导会议服务工作	(359)
二、领导调查研究活动服务工作	(364)
三、领导参加有关活动服务工作	(368)
四、领导文稿服务工作	(373)
五、领导出差服务工作	(377)
六、领导公文处理服务工作	(380)
七、领导处理突发事件服务工作	(381)
<b>第十三部分 办公室日常事务工作规范</b>	<b>(383)</b>
一、办公室电话工作规范	(383)
二、邮件信函处理规范	(385)
三、印章管理规范	(386)
四、办公室值班、接待工作规范	(391)
五、大事记编写规范	(393)
六、办公室后勤工作规范	(397)
<b>第十四部分 办公室档案管理工作规范</b>	<b>(400)</b>
一、办公室档案管理工作概述	(400)
二、档案收集与鉴定	(401)
三、档案整理	(405)
四、档案保管	(410)
五、档案检索	(413)
六、档案开发利用	(415)
七、人事、会计、照片档案管理	(417)
八、电子档案管理	(424)
九、档案工作规范化管理	(425)
<b>第十五部分 办公自动化工作规范</b>	<b>(435)</b>
一、概述	(435)
二、公文处理	(437)
三、系统常用功能说明	(440)
四、办公室综合业务分析	(440)
五、办公自动化系统的管理与维护	(442)
六、办公自动化系统实例	(443)
<b>第十六部分 办公室内部管理规范</b>	<b>(459)</b>
一、办公室机构设置	(459)

二、办公室机构的领导与管理 .....	(460)
三、办公室人员管理 .....	(461)
<b>第十七部分 办公室工作有关文件目录索引 .....</b>	<b>(469)</b>
一、综合 .....	(469)
二、公文写作及公文处理工作 .....	(471)
三、政务信息及调查研究工作 .....	(475)
四、信访及督查工作 .....	(477)
五、会务工作 .....	(479)
六、人大建议、政协提案办理工作 .....	(480)
七、政务接待及后勤服务工作 .....	(481)
八、机要保密工作 .....	(483)
九、应急处理工作 .....	(488)
十、档案管理工作 .....	(489)
十一、办公自动化工作 .....	(491)
后 记 .....	(493)
再版后记 .....	(496)
三版追记 .....	(497)



## 导 言

# 努力做好新形势下的办公室工作



编写人员：叶黔达 中共四川省委党校（四川行政学院）教授  
郑典宜 成都大学档案馆馆长、工程师

进入新世纪新阶段，我国发展呈现一系列新的阶段性特征。面对“改革发展际遇期”和“矛盾凸现期”的新形势，党政机关乃至企事业单位的办公室工作，都面临着新的环境，面临着许多新的挑战与机遇。一是服务对象要求更高。无论是革命化、年轻化、知识化和专业化的领导干部，还是文化水平、认知水平不断提高的广大群众，都对办公室的服务工作质量提出了更高的要求。二是工作环境更为复杂。当前我国经济、社会和政治发展，都处于建设小康社会、和谐社会、法治社会、民主社会的关键时期，面对新常态下经济增长换挡期、调整结构阵痛期和刺激政策消化期等“三期叠加”的新形势，各种矛盾错综复杂。面对诸多新情况、新问题，办公室工作难度势必加大。三是办公工具更为先进。电子政务的实施，必将有利于提高办公室乃至整个管理工作的质量和效率。这对办公室工作而言，既是动力也是压力。四是工作观念不断更新。为了深入推进改革开放，党中央提出了进一步解放思想的号召。应该清醒地看到，30多年来，不少办公室人员的工作理念，还停留在陈旧的、落后的“官本位”层次上。只有与时俱进，树立科学、民主、法治、和谐、务实、廉洁的办事、办文、办会的现代的、先进的理念，才能适应形势发展变化的需要。五是人员变动更为频繁。随着公务员轮岗制度的推进和企事业单位人员的流动性增加，办公室人员的稳定周期变得越来越短。要尽快适应办公室工作需要，把握办公室工作规律，就对办公室人员提出了更为迫切的要求。

近年来，习近平同志一再强调要“严格按照党的原则和规矩办事”，要求办公室要“提供优质高效服务”。为了更加规范、优质、高效地搞好服务，我们就要努力探索、研究新形势下办公室工作的规律、思路和方法。这就要求我们的研究视角注重综合性：要分析形势对办公室工作的新要求，要把握办公室工作的普遍规律，要了解本行业、本系统办公室工作的同类属性，要熟知本单位办公室工作的特殊性。我们的研究方法要注重整体性，善于从领导视角、管理工作层次、社会视野、相邻职能部门角度、群众认识和看法等等方面，全面分析研究办公室工作。只有这样，才能科学地、理性地、全面地提升办公室工作质量和服务水平。





## 一、办公室的定位与定向

定位	从属地位	附属于领导工作需要应运而生，从属于领导工作而开展自身工作。从属地位决定了服务性、辅助性。		
	中枢地位	与其他只具有业务性的职能部门相比，办公室是机关单位的中枢部门，是领导的“参谋部”“左右手”。中枢地位决定了全局性、协调性。		
定向	高举中国特色社会主义伟大旗帜，以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入学习贯彻习近平总书记系列讲话的重要精神，解放思想，改革开放，凝聚力量，攻坚克难，为推进“四个全面”战略布局，为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗。	明确政治方向必须做到	心往发展想	要紧贴领导发展思路出谋划策，紧扣党政工作全局出谋划策，紧盯单位亮点难点出谋划策；要研究单位长远发展战略，思考单位近期发展思路，落实单位当前发展举措。
			利为群众谋	要牢记“群众利益无小事”，多为群众想实事、做好事、办善事；要转变工作评价观念，既要眼睛向上，也要眼睛向下。
			事朝和谐办	办公室要为建设和谐单位作出特殊贡献，努力营造和谐的氛围、形象、凝聚力，成为联系上下的“桥梁”、沟通干群的“纽带”、弥和内外的“通道”、协调八方的“中枢”。
定性	三服务基本原则	三服务工作要点		三服务工作要求
	为本单位领导服务；为各部门和基层服务，为群众（职工）服务。	三服务是一致的，工作重心是为本单位领导服务，而落脚点和本质是为人民服务，要主动搞好服务。		尽心辅佐领导决策多谋善思，正确领会领导意图绝不走样，积极贯彻领导决议不打折扣，带头执行领导指示率先垂范，认真落实领导部署加强督查。
办公室工作的定位、定向和工作重心，要求办公室领导和工作人员必须强化政治观念。必须具有坚定的政治立场，明确的政治方向，敏锐的政治嗅觉，极高的政治觉悟，极强的政治鉴别力。要树立为民谋利、开拓进取、团结和谐、求真务实、清正廉洁、奋发有为的政治形象。				

## 二、办公室的基本职能

掌管事务，辅助政务，综合服务。	
具体职能	“三办”（办文、办会、办事）：公文管理、信息调研、督促检查、综合协调、会议工作、值班工作、接待工作、事务管理、领导（政务）服务、信访、档案、机要保密工作以及“不管部”职能。
重点工作	围绕参谋助手作用辅助政务：办文办会、信息调研、督促检查、综合协调、值班应急（后勤保障）。

## 三、办公室工作的特点

基本特点——综合辅助性。必须贴近领导，全面辅佐；不在其位，善谋其政；服务领导，联系干群。