



新世纪新阶段工会干部岗位培训教材
XINSHIJIXINJIEDUANGONGHUIGANBUGANGWEIPEIXUNJIAOCAI



工会办公室工作 培训教程

本书编写组



人民日报出版社

新世纪新阶段工会干部岗位培训教材
XINSHIJIXINJIEDUANGONGHUIGANBUGANGWEIPEIXUNJIAOCAI

工会办公室工作 培训教程

本书编写组

人民日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

工会办公室工作培训教程/《新世纪新阶段工会干部岗位培训教材》编写组编,一北京:人民日报出版社,2004.4

新世纪新阶段工会干部岗位培训教材

ISBN 7-80153-854-4

I.工... II.新... III.工会办公室-中国-干部-教育-教材
IV.D412.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 026115 号

出版发行:人民日报出版社

地 址:北京金台西路 2 号

邮 编:100733

发行热线:(010)62368596 65369522 13306509250

经 销:新华书店

印 刷:杭州余杭人民印刷有限公司

版 次:2004 年 4 月第 1 版

2004 年 4 月第 1 次印刷

开 本:850 毫米×1168 毫米 1/32

字 数:152 千字

印 张:7

印 数:5000 册

定 价:全套 297.00 元(共 18 分册)

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

前 言

工会十四大是在我国开始全面建设小康社会新形势下召开的一次重要会议，大会总结了工会工作的实践经验，制定了新世纪新阶段的目标任务。十四大报告指出：“在新世纪新阶段，各级工会组织和工会干部一定要从全局和战略的高度，充分认识工人阶级和工会组织的重要地位和作用，自觉担负起时代赋予我们的职责，进一步增强使命感和责任感，以昂扬的斗志和良好的精神状态，切实做好新形势下的工会工作。”

在新世纪新阶段，要完成工会十四大提出的目标任务，没有一支高素质的工会干部队伍是难以胜任的。工会十四大报告要求工会干部特别是领导干部，要“树立强烈的事业心和敬业精神，勤于学习，刻苦钻研，不断提高理论政策水平和业务工作能力”，要“进一步深化工会干部人事制度的改革，加大干部教育培训和交流的力度，努力形成有利于工会干部和各种人才更好成长的机制”。各级工会必须切实加强工会干部队伍建设，努力提高其整体素质。要提高工会干部的政治素质，加强对马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的学习，不断增强政治鉴别力、政治敏感性和贯彻执行党的路线方针政策的自觉性；要提高工会干部的业务素质，加强对社会主义经济和科技、法律、管理及工会基本理论和业务知识的学习，不断增强分析问题、研究问题和处理问题的能力；要坚持以岗位培训为重点，按照理论联系实际、勇于改革创新、

注重理性思考、讲求培训质量、坚持培训与使用相结合和分级规划与培训等原则,搞好工会干部的教育培训工作,进一步建立健全工会干部培训制度。

为全面深入贯彻工会十四大精神,帮助广大工会干部提高工会理论与业务水平,切实做好新世纪新阶段的工会工作,我们组织有关工会理论研究和教学的专家、学者及工会工作者共同编写了本套教材。本套教材可作为各级工会专、兼职干部培训的专用课本,也可作为各级工会组织的工作指导用书和工会干部自学读本。在使用本教材的过程中,各级工会组织和广大工会干部应针对培训对象的具体特点和实际工作要求,对教材内容进行适当调整、拓展、补充和完善,使之紧密联系形势的发展和当前工会工作的实际。

在本教材的编写过程中,得到了长期从事工会理论教学与研究的专家、教授的大力支持和指导。本套丛书编委会顾问、原中国工运学院院长孙中范同志对书稿的审定提出了重要意见。此外,我们也参考了当前工运理论及相关学科的最新学术研究成果和文献资料。在此,一并表示诚挚的感谢!由于编者水平有限,教材中难免存在失当或不足之处,敬请广大工会干部批评指正。

编委会

2004年4月

目 录

第一章 工会办公室工作概述	(1)
第一节 工会办公室工作的性质、特点和地位	(1)
第二节 工会办公室的职能.....	(5)
第三节 工会办公室工作的基本原则.....	(9)
第二章 工会办公室岗位责任制	(12)
第一节 实行岗位责任制的意义和原则.....	(12)
第二节 工会办公室主任岗位责任制.....	(13)
第三节 工会办公室秘书岗位责任制.....	(15)
第四节 工会干事岗位责任制.....	(15)
第三章 工会办公室公文处理工作	(22)
第一节 公文处理工作概述.....	(22)
第二节 公文的收文工作.....	(25)
第三节 公文的收发、通信工作	(34)
第四节 公文的发文工作.....	(41)
第五节 文书的立卷存档工作.....	(51)
第四章 工会办公室信访工作	(61)
第一节 工会办公室信访工作概述.....	(61)
第二节 职工来信的处理.....	(65)
第三节 职工来访的接待.....	(74)
第四节 信访案件的办理.....	(80)
第五章 工会办公室信息工作	(85)
第一节 工会信息概述.....	(85)
第二节 工会信息的内容.....	(86)

第三节	工会信息的分类·····	(90)
第四节	工会信息的收集·····	(93)
第五节	工会信息的写作·····	(99)
第六节	工会信息的应用·····	(104)
第六章	工会办公室档案管理工作·····	(108)
第一节	工会档案工作的原则及内容·····	(108)
第二节	档案的收集·····	(111)
第三节	档案整理的内容及原则·····	(116)
第四节	档案保管、保护及销毁 ·····	(118)
第五节	档案的检索·····	(129)
第六节	档案价值鉴定·····	(134)
第七章	工会办公室应用文写作·····	(137)
第一节	工会通用公文写作·····	(137)
第二节	常用管理类应用文写作·····	(161)
第三节	书信类文书写作·····	(178)
第四节	礼节性文书写作·····	(187)
第五节	宣传类应用文写作·····	(204)
后 记 ·····		(217)

第一章

工会办公室概述

工会办公室作为工会组织的综合性办事机构和工作场所,具有广义意义上办公室的所有特征和功能。

工会办公室是协助工会领导机关办理专门事项、起辅助和协调日常工作作用的综合性服务部门。工会办公室是工会领导者的参谋和助手,它在本质上具有辅助性和服务性的双重属性。

第一节 工会办公室的性质、特点和地位

一、工会办公室的性质

(1)从工会办公室工作的职责上看,工会办公室是为工会领导和工会领导工作当好参谋助手。

(2)从工会办公室的工作任务上看,其内容和方式是根据工会领导工作的需要来确定的,不具有行使权力的性质,都是辅助和服务于工会领导工作的。

(3)从工会办公室工作机构的性质上看,各级工会办公室不是权力机构,而是办事机构,是为工会领导和工会领导工作服务的办事机构。

(4)从工会办公室的整体工作上看,工会办公室工作的指导思想是“三服务”,即:围绕党的总目标、总任务,为本级工会的直接领导服务,为相关的各职能部门服务,为职工群众服务。

二、工会办公室工作的特点

1. 辅助辅佐性

辅助性是工会办公室工作的基本特点。工会办公室是工会领导中枢的一部分,它从事领导部门的工作,但不担负领导工作,主要起领导者参谋助手的作用。工会领导者与工会办公室工作人员之间是主辅关系。工会办公室工作人员可以辅佐工会领导决策;但不能代替工会领导决策。

2. 服务协调性

工会办公室是工会机关工作的枢纽、桥梁,必须为上下、左右服务。这些服务主要归纳为:为工会领导服务;为工会机关内各部门服务;为下级机关服务;为职工群众服务。

(1)为工会领导服务。为工会领导服务,是工会办公室工作的根本属性和特点。在新形势下,除了要做好传统的、一般的服务工作外,工会办公室为工会领导服务的主要任务还在于:搞好调查研究,收集情报信息,进行整理选择,使工会领导在比较短时间内掌握宏观形势动态;为工会领导决策服务,从定性和定量两方面综合分析探讨,为工会领导提供可行性决策方案;组织好决策实施,协助工会领导抓好中心工作;进行决策反馈,验证决策是否科学准确,以便及时调整、补充。

(2)为工会机关内部各部门服务。工会办公室工作涉及面广,要管辖不少专门办事部门。因此,必须搞好工会机关各部门的综合协调,及时解决部门之间的矛盾,防止扯皮,保证中心工作的完成;提供信息、经验,为工会各部门起好“穿针引线”、“搭桥过河”的“中介”作用;对工会各部门与系统外发生的关系,需要解决的问题,工会办公室要积极出面疏通关系,帮助及时解决。

(3)为工会下级机关服务。这种服务主要体现在两个方面:一种是处理好下级机关要求办理的事务性服务。如,对下级机关的

请示和反映的问题,要全力帮助解决。另一种是指导性服务。如在向下级传达领导意图时,要和他们一起研究落实办法和措施,抓好信息反馈,及时向基层工会提供必要的信息,提高他们的工作水平等。

(4)为职工群众服务。为职工群众服务,要善于体察民情,关心职工疾苦,倾听职工群众呼声,为职工群众排忧解难,使工会真正成为“职工之家”。工会办公室对于职工群众反映的情况和要求解决的问题要认真对待,分清轻重缓急并及时进行处理,重要的要单报、先报,由办公室主任亲自过问,次要的可综合概括后再具体处理,做到大事先办、重点地办,小事不漏,件件落实。只有这样,工会办公室才会成为工会领导联系职工群众的“桥梁”、方便职工群众的“纽带”。

3. 综合全面性

工会办公室工作的综合性是相对于工会领导和工会其他职能部门工作而言的。工会领导要管的工作,工会办公室要负责进行辅助;工会领导不能亲自干的,如文书、档案、机要、收发、生活服务、安全保卫等,工会办公室都要管。特别是工会办公室虽与各职能部门不同,它不代替职能部门处理具体问题,但工会办公室对工会各职能部门的工作是要过问、要介入的,如了解情况、掌握信息、宏观控制、调解矛盾、总结经验等。

4. 政策性

正确地执行党的方针、政策,是各级工会办公室的一项根本性的任务。工会办公室作为领导的参谋和助手,要学习研究党和国家的总方针、总政策,要协助领导收集、汇总、处理来自各方面的信息,供领导决策时参考;要整理、分析各部门、各方面对政策制定的建议,并参与政策性文稿的拟写。决策做出后,工会办公室要结合工会工作的实际,深入调查了解各执行系统和职工群众的执行情况和意见要求,抓好实施过程中的督促、检查以及信息反馈。

5. 对外开放性

工会办公室工作对外开放,主要表现在协助领导宏观上研究国内外形势,制定对外开放的方针、原则和战略性计划、步骤,探索对外开放的规律和特点;发挥好对外宣传的窗口作用,会同有关部门搞好对外宣传和对外情况的介绍,做到使外界了解我们,我们了解外界;搞好对外开放的具体服务,如谈判方案的论证、领导涉外工作的准备、来访团组的接待等。工会办公室工作对外开放还主要表现在单位与单位之间、行业与行业之间,工会与工会之间要加强横向联系,传播信息,交流经验,取长补短。

三、工会办公室的地位

1. 中心地位

目前我国工会组织的管理体系一般是由“一个龙头”和“三类部门”组成。“一个龙头”即指工会的“领导班子”,是一个工会的总指挥、决策者。“三类部门”就是执行部门。即下设的各职能机构,负责贯彻执行工会领导作出的决策;监督部门,负责检查、监督执行部门贯彻实施工会领导决策的情况;信息反馈部门,负责收集下属部门的各种信息,加以分析处理,及时汇总,并向工会领导汇报,以供工会领导修正或做新的决策参考。

由于工会办公室兼有多种功能,对上要当好工会领导的参谋、助手,对下要检查监督和组织协调,对外要搞好横向联系,因而处于“决策——执行——监督——反馈”组成的环的“中心”。

2. 枢纽地位

工会办公室在工会组织中,是沟通上下、协调左右、联系各方,保证工会组织工作正常运转的枢纽。如果把工会组织比作一个人的话,那么,工会领导者是大脑;工会业务部门、执行部门是四肢;工会办公室则是中枢神经系统。是办公室把大脑的指令传递给四肢,又把四肢的信息反馈给大脑,以便让大脑及时调整决策,推动

整个肌体的正常运动。所以,工会办公室在工会机关中,实际上处于总控制、总调度的地位。

3. 窗口地位

工会办公室是工会领导机关的总进出口。本工会组织领导得到外界的各种信息,首先是靠工会办公室这个“窗口”。对于上、下级和其他兄弟工会组织来说,是信息交流中心,处于联络站的地位,是联络上下左右、沟通四面八方的“窗口”。工会办公室负责接收处理上级和兄弟工会组织的来文来函,接待上级领导的视察、检查和兄弟工会组织有关人员的参观访问,处理各种公务,接待职工群众来访等等。一般与外界的联系,都首先要经过工会办公室,外界对本工会组织的第一印象也常常是看工会办公室的精神面貌、思想作风、管理水平与工作效率等。

总之,工会办公室是沟通上下的“咽喉”,是联系左右的纽带,是传递信息的“中枢”,又是协助工会领导决策的“大脑”和处理日常事务的“手足”。因此,工会办公室工作直接关系到党和国家的路线、方针政策在本工会组织的贯彻落实,直接关系到本工会组织的形象和声誉。

第二节 工会办公室的职能

一、工会办公室的基本职能

1. 为工会领导人安排公务活动

安排好工会领导成员的公务活动,是工会办公室的一项经常性工作。只有搞好这项安排,才能保证工会领导班子工作正常顺利地开展。

工会领导公务活动安排,包括在一定时间内领导成员参加各种会议、到基层单位调查研究或检查工作、参加外事活动等的具体

时间、活动方式,并明文列表印发各有关单位或部门。这种安排要事先征求领导本人的意见,按领导的意见去办。

做好这种安排,对工会领导人的工作的正常运转是有利的、必要的。一是能使领导班子的活动有秩序地进行,不致互相“撞车”;二是由于明确了领导班子会议等集体活动的时间,使领导成员有可以合理安排个人的活动时间;三是便于各部门根据领导公务活动的日程安排,向有关领导提出本部门汇报、请示工作;四是便于工会办公室了解领导人的行踪,遇事可以及时联系、汇报。

2. 会议服务工作

做好会议服务工作,主要是搞好议题安排、会议要讨论的议题文件、与会人员的安排(除固定参加的领导成员外,还有哪些有关负责人应列席)、起草会议纪要、办理有关事项的通知等。大型的会议还要组织会议简报的编写、搞好会务和生活服务。

3. 文件处理工作

文件是各项方针政策和法规的载体,是传达领导机关的决定和部署各项任务的重要工具,是联系工作、沟通情况的重要手段。所以,工会办公室要按照准确、及时、注重效用的基本原则,切实搞好文件处理工作。

4. 信访工作

处理好来信,接待好来访,是关系到工会组织密切联系职工群众、关心职工群众疾苦的重要工作,如处理不好,容易引发群体性事件,影响生产、工作甚至社会的稳定,所以对这项工作不可掉以轻心。

5. 档案工作

档案工作是记载工会组织历史真实全貌的一项重要工作。工会组织在工作活动中形成的除人事档案以外的全部档案,包括对国家和社会有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式的历史记录,都应该由办公室档案部门统一管理。

6. 信息工作

信息是工会领导进行决策和指导工作的重要依据。向工会领导传送信息,是工会办公室的重要职责。

二、工会办公室的重点职能

1. 协助领导,做好工作布局

工会办公室要为工会领导服务好,要注意从本工会的实际出发,就本单位的全局性工作,及时向工会领导提出建议。特别是在每年年初或年末,要及早考虑新一年的工作安排,提出建议供领导参考,并要根据领导的意见,起草全年工作计划或工作要点,提供领导班子讨论审定。每当上级领导机关作出重要工作部署时,工会办公室应结合实际提出贯彻落实的初步意见。每年年终前,还要对这一年工作的成绩、经验与出现问题进行总结,供领导参考。

2. 调查研究

(1)通过调查研究,及时为领导提供深层信息和对策建议,是工会办公室做好参谋助手工作的关键一环。特别是在深化改革、扩大开放的形势下,新的问题、新的矛盾不断出现,需要领导研究解决的问题越来越多,这项工作就更加重要。

(2)调查是为了解决问题。既要如实地反映真实情况,又要在调查的基础上对所调查的问题进行概括,提出解决问题的思路 and 办法并形成文字成果。

(3)每次调研都要有明确的目的和任务。要紧紧围绕每个时期的中心任务,根据每个时期领导提出的需要解决的某一主要问题或需要完成的某一任务来进行调查研究;同时,也要注意围绕从实际工作中发现的需要研究解决的问题来进行调研。

(4)根据调查研究写出的报告,本质上也是一种信息,和其他所有信息一样,能够为领导决策和指导工作提供依据。一般的网络信息,虽然涉及的面比较广,也比较及时,但深度不够,仍然是初

级性、基础性的信息。经过调查研究写出的报告,对客观实际的了解有了一定的深度,有分析、有对策性的建议,因此它是较深层次的信息。对于领导决策来说,这种信息更为重要。

3. 撰写文件

这里所说的文件主要是指重要会议上做出的工作报告和工作决定、重要会议的纪要、部署全局性工作的通知等。工会办公室秘书人员起草这类重要文件,要把起草工作和调研工作结合起来,要在调研的基础上进行。要善于领会和体现领导的意图,努力把握好领导的意见,使之具体化,使之更加完善。

4. 督促检查工作

督促检查工作是领导行为的组成部分,领导干部本身是督促检查工作的主体。工会办公室作为工会领导的办事机构,也有搞好督促检查工作的任务。但它的特点是协助领导进行督办,它的任务是以了解情况、提出建议为主,不能代替领导直接处理问题,也不能代替基层工会组织处理问题。

督促检查工作的重点,应放在方针、政策和重大决策、重要工作部署以及领导批示交办事项的贯彻落实上。

督促检查工作的立足点,要放在讲求实效上,防止形式主义上。要通过督促检查,提出推动工作的建议,真正起到促进落实的作用。要把讲求实效的原则,作为衡量督查工作好与差的最基本标准。

5. 协调工作

协调工作的内容是多方面的,包括核阅文稿方面的协调、组织会议方面的协调、领导公务活动方面的协调、上下级之间的协调、职能部门之间工作关系的协调,以及对为解决某一个工作问题,涉及到的几个部门意见不一致时的一些问题的协调等等。

第三节 工会办公室工作的基本原则

工会办公室工作的基本原则,是指工会办公室工作人员在工作中必须遵循的基本准则、要求和道德规范。进入 21 世纪,随着我国全方位改革开放的不断深化,特别是我国加入 WTO 以后,随着我国工会机构改革和职能的变化,工会办公室的职责、任务和作用也相应地发生了很大的变化。因此,作为工会办公室工作的基本原则,也应加以补充和完善。

概括起来,工会办公室工作的基本原则主要包括以下几点:

一、准确的原则

工会办公室的任何工作都关联着工会领导的工作。可以说,工会办公室工作的准确性,相当程度地保证了领导工作的准确性,保证了工会工作的正常运转。工会办公室工作的准确性,简单地讲就是:办文要准、办事要稳、情况要实、出主意要慎。

二、迅速的原则

迅速就是要求工会办公室工作要及时、高效。一切要做的工作,欲达目的,都有两个要素,一是准确,二是时效。讲究时效就是尽可能缩短工作周期,简化工作过程。讲求时效是对工会办公室工作的一个重要的要求。

三、密切联系群众的原则

工会办公室坚持密切联系群众的原则,主要应从以下三个方面着手:

- 第一,时刻倾听广大职工群众的呼声和要求;
- 第二,集中并依靠广大职工群众的智慧和力量;

第三,代表和维护广大职工群众的利益。

四、严守秘密的原则

严守党和国家的秘密,关系着党、全国人民的根本利益。工会机关尤其是高级工会领导机关制发的文件,有许多涉及党和国家的重大决策,涉及国家政治、经济等方面的机密,各级工会办公室工作人员,经常接触领导和一些重要文件,参加一些重要会议,了解一些重要机密,如果不注意,一旦泄露,就会危害党和国家的安全,造成很大损失。工会办公室工作的保密原则,要求工会办公室工作人员在工作中必须保证党和国家的机密安全。

五、实事求是的原则

坚持实事求是,一切从实际出发,理论联系实际,是我们党一贯倡导的优良传统和作风,是辩证唯物主义的基本观点。因此,各级工会办公室,都应当把坚持实事求是、一切从实际出发、理论同实际相结合,作为每一个工会工作人员最基本的指导思想和工作方法。

六、协作配合的原则

协作配合要建立在明确分工、建立部门责任制和岗位责任制的基础上。没有分工,就谈不上协作。目前一些工会机关干部办公效率低,许多事情“踢皮球”,这同缺乏明确的职责分工和部门之间的协作精神直接有关。因此,为了提高工作效率,克服工作中许多“扯皮”的现象,必须把建立和完善责任制作为工会机构改革的重要内容。

七、精简的原则

各级工会办公室是为领导和职工群众服务的机构,具有社会