

*Government Office Administration:  
Theories and Methods  
Third Edition*

 21世纪公共行政系列教材

机关管理的原理与方法

中国人民大学行政管理学系 © 组编  
赵国俊 陈幽泓 © 编著

(第三版)

D630.1/28

2012

*Government Office Administration:  
Theories and Methods  
Third Edition*

 21世纪公共行政系列教材

# 机关管理的原理与方法

中国人民大学行政管理学系 © 组编  
赵国俊 陈幽泓 © 编著

(第三版)

北方工业大学图书馆



C00313898

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

机关管理的原理与方法/赵国俊, 陈幽泓编著. —3 版. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 7  
21 世纪公共行政系列教材  
ISBN 978-7-300-16144-0

I. ①机… II. ①赵…②陈… III. ①国家行政机关-行政管理-中国-高等学校-教材 IV. ①D630.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 160563 号

21 世纪公共行政系列教材

机关管理的原理与方法 (第三版)

中国人民大学行政管理学系 组编

赵国俊 陈幽泓 编著

Jiguan Guanli de Yuanli yu Fangfa

---

|      |                               |      |                     |
|------|-------------------------------|------|---------------------|
| 出版发行 | 中国人民大学出版社                     | 邮政编码 | 100080              |
| 社 址  | 北京中关村大街 31 号                  |      |                     |
| 电 话  | 010-62511242 (总编室)            |      | 010-62511398 (质管部)  |
|      | 010-82501766 (邮购部)            |      | 010-62514148 (门市部)  |
|      | 010-62515195 (发行公司)           |      | 010-62515275 (盗版举报) |
| 网 址  | http://www.crup.com.cn        |      |                     |
|      | http://www.ttrnet.com (人大教研网) |      |                     |
| 经 销  | 新华书店                          | 版 次  | 1999 年 9 月第 1 版     |
| 印 刷  | 三河市汇鑫印务有限公司                   |      | 2012 年 8 月第 3 版     |
| 规 格  | 185 mm×260 mm 16 开本           | 印 次  | 2012 年 8 月第 1 次印刷   |
| 印 张  | 16 插页 1                       | 定 价  | 35.00 元             |
| 字 数  | 371 000                       |      |                     |

---

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

# 21世纪公共行政系列教材

## ◆ 编审委员会 ◆

► 主 编 朱立言

► 编 委 (按姓氏笔画排序)

石永义 石亚军 齐明山 许文惠

张成福 赵国俊 彭和平

## 教学支持说明

(教学课件)

中国人民大学出版社政治与公共管理出版分社秉承“出教材学术精品，育人文社科英才”的出版宗旨，多年来，出版了大批高质量的公共管理、教育学、政治学、政治理论公共课教材和学术著作。

为服务一线老师的教学工作，我们为本教材制作了相应的 PowerPoint 教学课件，任何一位采用本书为授课教材的老师都可免费获得课件。为保证这些课件仅为授课教师获得，烦请您填写如下材料并邮寄或传真给我们，我们将在收到信件或传真后 48 小时内通过 E-mail 给您发送有关课件。关于人大出版社政治与公共管理出版分社的其他图书信息，请登录 <http://www.crup.com.cn/gggl> 查询。

我们的联系方式：

地址：(100872) 北京市中关村大街甲 59 号文化大厦 1202 室

中国人民大学出版社政治与公共管理出版分社

电话：(010) 82502724 62514775 (传真)

E-mail: ggglcbfs@vip.163.com

兹证明\_\_\_\_\_大学/学院\_\_\_\_\_院/系\_\_\_\_\_专业\_\_\_\_\_  
学年第\_\_\_\_\_学期开设的\_\_\_\_\_课程，采用中国人民大学出版社出版的\_\_\_\_\_  
(书名、作者)作为本课程教材。授课教师为\_\_\_\_\_, 授  
课班级共\_\_\_\_\_个、学生\_\_\_\_\_人。授课教师需要与本书配套的教学课件。

联系人: \_\_\_\_\_

通信地址: \_\_\_\_\_

邮 编: \_\_\_\_\_

电 话: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

系/院主任: \_\_\_\_\_ (签字)

(系/院办公室章)

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 总 序



历史经验表明，发展水平和现代化水平越高的社会，公共行政也越发达，因而就越需要公共行政科学。公共行政科学对我国经济和社会发展的重要性，正随着我国社会主义现代化进程的推进而日益显现出来，并呈现出良好的发展前景。

公共行政是对政府及其他社会部门、社会公共事务的组织与管理。行政管理学是研究和运用于国家事务、社会公共事务的管理科学与艺术。它通过研究、传播行政管理知识、艺术的信息，培养公共管理的职业人才，改善政府和社会公共部门管理、服务的质量，提高效率，最终达到实现公共利益的良好目的。

在传统社会中，公共行政管理也和其他领域中的管理一样，主要依靠管理人员的经验和悟性。现代行政管理要求从业者有着与其相适应的职业道德和品质；要求管理人员掌握适应这种管理要求的知识和技能。从当前来看，随着社会的政治民主与科学技术的全面进步，公共行政的职能在迅速扩展，公共管理部门迅速增加，公共管理中的分工协作日益增强，社会对政府公共管理质量的要求越来越高，“职业化”成了公共管理领域的一个重要趋势，不经专门化的教育培训，就不可能胜任管理岗位的要求。所以，在现代社会，通过专门教育培养专业型的公共行政管理人才，不仅是时代的迫切要求，也是人们的共识。这是由公共行政自身发展的规律所决定的，公共行政教育成为公共行政职业化的主要途径。

中国人民大学是我国改革开放以来，率先在国内开展行政管理学教学与科研的高校之一。1990年，中国人民大学行政管理学系、行政管理学研究所成为祖国大陆第一家行政管理硕士授予权单位，1998年又成为第一批博士授予权单位，已形成了本科、硕士、博士和在职岗位培训的多种教育层次，有着公共行政的理论与实践、中国行政管理与改革、改革政策、改革组织与人力资源管理、比较改革行政等多个研究方向的学术群体。所有这一切，是社会发展对政府和其他公共组织管理的职业化的迫切需要，从而也是对行政管理学教育的迫切需要的结果。

公共行政科学，自威尔逊以来，经历了 100 多年的发展历程。在此发展的过程中，可谓百家争鸣，多重典范竞存。公共行政学之内容也因社会改革与发展，日新月异，美不胜收。在如今，公共行政学呈现出整合政治学、管理学、社会学、心理学、经济学、文化学、哲学、信息科学等多学科的特性，堪称方法多元、内容丰富、学派林立的社会科学之一。在科学发展的殿堂之中，公共行政科学获得了重要的席位。

为了传播公共行政之理念、理论、方法与技术，适应中国社会职业化公共管理者教育、发展与训练的需要，我们组织编写公共行政系列教材，教材范围涉及公共行政科学之基本层面。

教材的编写坚持理论联系实际的科学精神，紧密追踪国内社会变革的实践，及时吸收国际上新的有益的学术思想，在我们长期教学与科研的基础上，在我们与国内外兄弟院校学术交流的基础上，在学术界和实际工作部门成果的水平上，力争有所突破，再上新台阶，再创新水平，站在时代和学术前沿的起跑线上。我们热切希望公共行政学界和实际工作部门的同志们给予批评指正。在这里，我们谨向“21 世纪公共行政系列教材”的读者、学习者和批评者致以敬意。

**“21 世纪公共行政系列教材”编委会**

机关管理是公共管理的一个组成部分，它普遍存在于国家机构、政党团体、事业单位等公共部门的运转过程中，并以为这些部门的职能活动提供基本支持的方式，发挥着不可替代的重要作用。为了能使这种作用得到更有效的体现，需要从事公共管理工作的各级各类人员充分认识机关管理的特有规律性，熟练地掌握机关管理的基本方法技巧。正是由于这样的原因，高等教育公共管理类专业，特别是行政管理专业普遍设置了“机关管理的原理与方法”或类似名称课程。

按照公共管理类专业教育课程体系构成规则及相应的分工，作为一门课程的“机关管理的原理与方法”，其所涉及的内容对象并非机关的所有活动，而只是为机关实现自身职能奠定基础、提供条件的事务活动，并且主要是其中的一部分办公事务活动和后勤事务活动。“机关管理的原理与方法”课程的基本功能也主要是向专业培养对象提供最基本的专业训练，帮助他们探求和掌握机关事务活动的基本规律、基本知识和基本方法、途径，使他们能适应实际工作活动的基本要求。

上述特定的课程内容对象以及特定的课程使命，决定了《机关管理的原理与方法（第三版）》的基本内容体系，这个体系的基本组成情况如下：

第一，总论部分。有关的基本概念、基本原理。如机关管理的概念体系，机关管理的特性、任务、功用、职责划分，机关管理基本原则等。

第二，管理内容部分。办公事务管理，如机关文件工作、档案工作、政务信息工作管理，会议管理，保密工作管理，信访工作管理，工作程序管理，工作制度管理，工作环境管理，办公自动化系统规划等；后勤事务管理，如对物材工作、基本建设工作、财务工作、生活服务工作、接待服务工作、交通服务工作、安全保卫工作、绿化美化工作的管理等。

第三，常用管理方法技术部分。主要是在机关管理实践中通用的工作简化技术、标准

化技术、事务质量管理技术、流程图与决策表绘制技术、质量分析图表绘制技术、网络图绘制技术、计算机应用技术等。

根据教学需要，本书分为 11 章，分别讨论上述内容。这里需要特别说明的是，考虑到客观实际的需要，以及目前课程建设中的分工情况和相关教学内容的成熟程度，管理内容部分将侧重于讨论办公事务管理问题，仅有较少章节涉及后勤事务管理。

“机关管理的原理与方法”课程的内容具有很强的综合性、实践性。课程所涉及的对象范围宽泛，不管是办公事务，还是后勤事务，其构成要素无一不包含人、财、物、信息、时间，工作性质则既具操作性、辅助性、服务性，又关涉机要，参与决策；课程所涉及多方面课题的分析解决，需要综合运用多门类学科的知识，既有理论科学，更包括多种技术门类。课程内容与工作实际联系紧密，对工作实践有较强的直接指导意义，有一定的直接应用价值。在内容体系方面，较少有抽象的理论，更多的是解决具体实际问题的原理、原则和方法、技术、技巧。

“机关管理的原理与方法”课程的上述特点要求我们在学习中必须采用具有一定特色的学习方法，这就是要“多看”、“多思”、“多练”。

所谓“多看”，就是一要尽可能广泛地研读相关学科领域的书籍、资料 and 文件材料。机关管理的综合性质，决定了它需要依赖多门类学科知识解决自身的问题，只有广泛摄取知识营养，我们才能找到顺应客观规律性的有效解决问题的方法途径。二要尽可能多地深入实际，多观察，多做调查研究。这一方面是因为机关管理具有很强的实践性，真正认识问题并提出解决问题的有效办法，将更多地依赖管理者的直接经验；另一方面是因为目前“机关管理的原理与方法”课程的总体水平还比较低，可资借鉴利用的成功的间接经验并不多，这些间接经验也还远没有上升为反映客观规律性的理论。

所谓“多思”，就是要勤用脑，多思考。机关管理是一些比较琐碎、复杂的活动，不能幻想靠懂得一点原理、原则和一般方法就能够解决实际问题。这中间还缺少一个重要的过程，就是在充分了解实际情况的前提下认真地思考。没有这样的过程，不经过细致的分析研究，不去认真探寻规律性，客观实际与原理原则就永远是“两张皮”。在目前“机关管理的原理与方法”课程的总体水平不高，基本内容尚停留在对机关管理工作状况作一般性描述阶段的情况下，多思考以探寻真正的规律，当然也就更显得重要和必要。

所谓“多练”，就是要多动手，多动笔，创造条件进行管理演练和模拟。机关管理是一种能力。能力从来都不是单靠他人的传导获得的，而只能通过实践，从素养、从知识中转化而来。因此，学习《机关管理的原理与方法（第三版）》不能只靠读书、只靠听讲，还应当亲身参加管理实践。

为了帮助大家掌握有效的学习方法，本书在各章的后面附录了一些思考题、练习题，以及管理案例。希望它们能对大家的学习有所助益。

赵国俊和陈幽泓参与了本书的编写，全书由赵国俊统稿。

本书在编写过程中，参考了部分文献资料和管理案例，在此谨向有关作者、编者致以谢意。

限于编著者水平，本书难免有各种缺点、错漏，欢迎读者批评指正。

# 人大版公共管理类教材

## 21 世纪公共管理系列教材

| 书名                                 | 作者          |
|------------------------------------|-------------|
| 现代管理学原理（第三版）（“十一五”国家级规划教材）         | 娄成武 魏淑艳     |
| 公共管理学（“十一五”国家级规划教材）                | 王乐夫 蔡立辉     |
| 公共管理学（精编版）（“十一五”国家级规划教材）           | 王乐夫 蔡立辉     |
| 《公共管理学》学习指导书                       | 王乐夫 蔡立辉     |
| 公共经济学（第三版）（“十一五”国家级规划教材）           | 高培勇         |
| 《公共经济学（第二版）》学习指导书                  | 高培勇 崔 军     |
| 公共政策学——政策分析的理论、方法和技术（“十一五”国家级规划教材） | 陈振明         |
| 公共行政学                              | 张成福         |
| 政治学原理（第二版）                         | 景跃进 张小劲     |
| 比较政府                               | 高秉雄         |
| 行政法学                               | 朱新立 唐明良 李春燕 |
| 管理信息系统                             | 张维明 黄金才     |
| 公共管理实用分析方法                         | 汪明生 胡象明     |
| 公共事业管理概论（第二版）                      | 朱仁显         |
| 公共部门人力资源开发与管理（第三版）（“十一五”国家级规划教材）   | 孙柏瑛 祁凡骥     |
| 管理心理学                              | 胡 平         |
| 政府经济学（第三版）（“十一五”国家级规划教材）           | 郭小聪         |
| 市政管理学（第三版）（“十一五”国家级规划教材）           | 杨宏山         |
| 当代中国政府（第二版）（“十一五”国家级规划教材）          | 吴爱明         |
| 电子政务教程（第二版）（“十一五”国家级规划教材）          | 赵国俊         |
| 电子政府与电子政务（“十一五”国家级规划教材）            | 张锐昕         |
| 西方行政学理论概要（第二版）（“十一五”国家级规划教材）       | 丁 煌         |
| 公共危机管理导论（“十一五”国家级规划教材）             | 肖鹏军         |
| 中国公共政策（“十一五”国家级规划教材）               | 陈振明         |
| 政府公共关系（“十一五”国家级规划教材）               | 廖为建         |
| 非营利组织导论（“十一五”国家级规划教材）              | 王 名         |
| 电子政府概论（第二版）                        | 张锐昕         |
| 行政伦理学教程（第二版）（“十五”国家级规划教材）          | 张康之 李传军     |
| 公共管理的方法与技术（第二版）                    | 魏 娜         |
| 行政管理学（第三版）                         | 郭小聪         |
| 领导学（第三版）                           | 邱霏恩         |
| 管理秘书实务（第三版）                        | 赵锁龙         |
| 社区管理（第三版）                          | 汪大海 魏 娜 郇建立 |
| 国家公务员制度（第二版）                       | 舒 放 王克良     |
| 公共组织学（第二版）                         | 李传军         |
| 地方政府学概论                            | 方 雷         |
| 地方政府管理                             | 陈瑞莲 张紧跟     |
| 西方公共管理名著导读                         | 汪大海         |
| 公文写作与处理                            | 赵国俊         |
| 公共关系概论（第二版）                        | 邹正方         |
| 政府绩效管理                             | 方振邦 葛蕾蕾     |
| 政府绩效评估                             | 蔡立辉         |

### 公共管理系列教材

| 书名              | 作者          |
|-----------------|-------------|
| 公共部门人力资源管理（第三版） | 滕玉成 于 萍     |
| 现代市政学（第三版）      | 王佃利 张莉萍 高 原 |
| 政府经济学（第三版）      | 潘明星 等       |
| 公共管理学概论         | 曹现强 王佃利     |
| 非营利组织管理         | 吴东民 等       |
| 公共决策导论          | 王佃利 曹现强     |
| 国家公务员制度概论       | 郝永勤 刘碧强     |

### 公共管理与政治学系列

| 书名                          | 作者      |
|-----------------------------|---------|
| 公共管理学——一种不同于传统行政学的研究途径（第二版） | 陈振明     |
| 政策科学——公共政策分析导论（第二版）         | 陈振明     |
| 新政治经济学导论（第二版）               | 陈振明 黄新华 |
| 政府治理与改革——基于地方实践的思考          | 陈振明     |
| 社会管理——理论、实践与案例              | 陈振明     |

### 公共管理核心课程系列教材

| 书名         | 作者  |
|------------|-----|
| 管理学基础（第二版） | 方振邦 |
| 公共政策概论     | 谢 明 |
| 应急管理导论     | 王宏伟 |
| 非营利组织管理    | 康晓光 |

### 公共管理案例系列教材

| 书名                | 作者           |
|-------------------|--------------|
| 市政学导引与案例（第二版）     | 李燕凌          |
| 公共管理案例分析（第二版）     | 王丛虎          |
| 领导学案例             | 邱霏恩          |
| 公共管理案例            | 中国人民大学公共管理学院 |
| 公共政策案例            | 中国人民大学公共管理学院 |
| 公共部门人力资源管理与社会保障案例 | 中国人民大学公共管理学院 |
| 公共政策案例：分析与思考      | 谢 明          |
| 公共政策热点问题分析        | 谢 明 毛寿龙      |
| 行政管理学导引与案例        | 陈季修          |
| 公共政策学导引与案例        | 陈季修          |
| 公共行政学经典理论导引与案例    | 付小均          |

### 21 世纪公共行政系列教材

| 书名              | 作者      |
|-----------------|---------|
| 公共管理概论          | 朱立言 谢 明 |
| 公共行政学（第四版）      | 彭和平     |
| 行政学导论（修订版）      | 齐明山     |
| 一般管理学原理（第三版）    | 张康之 李传军 |
| 公共部门人力资源管理（第三版） | 孙柏瑛 祁光华 |

| 书名              | 作者          |
|-----------------|-------------|
| 现代政治学原理（第三版）    | 石永义 刘玉尊 张 璋 |
| 行政领导学（修订版）      | 朱立言         |
| 公共政策导论（第三版）     | 谢 明         |
| 当代中国政府与行政（第三版）  | 魏 娜 吴爱明     |
| 机关管理的原理与方法（第三版） | 赵国俊 陈幽泓     |
| 行政秘书学           | 唐 钧         |
| 公共行政的法律基础（修订版）  | 毛昭晖         |
| 公共管理中的方法与技术     | 魏 娜 张 璋     |
| 公共人事制度          | 刘俊生         |
| 行政组织学           | 张 昕 李 泉     |

### 21 世纪公共事业管理系列教材

| 书名                          | 作者      |
|-----------------------------|---------|
| 公共事业管理概论（“十一五”国家级规划教材）      | 娄成武 李 坚 |
| 公共部门人力资源开发与管理（第二版）          | 孙柏瑛     |
| 公共组织行为学（第二版）（“十一五”国家级规划教材）  | 孙 萍 张 平 |
| 公共组织财务管理（第二版）（“十一五”国家级规划教材） | 王为民     |
| 《公共组织财务管理》学习与实训指导书          | 王为民 博 迪 |
| 文化管理学（第二版）（“十一五”国家级规划教材）    | 孙 萍     |
| 卫生事业管理（第二版）（“十一五”国家级规划教材）   | 李 鲁     |
| 教育经济与管理（第二版）（“十一五”国家级规划教材）  | 娄成武 史万兵 |
| 现代公用事业管理                    | 崔运武     |
| 文化创意产业导论                    | 魏鹏举     |

### 21 世纪劳动与社会保障系列教材

| 书名                        | 作者      |
|---------------------------|---------|
| 社会保障概论（第四版）               | 孙光德 董克用 |
| 《社会保障概论》（第三版）学习指导书        | 孙光德     |
| 员工福利概论（第二版）（“十一五”国家级规划教材） | 仇雨临     |
| 社会保险学（第二版）                | 孙树菡     |
| 国际社会保障制度教程                | 穆怀中     |
| 社会保险精算原理与实务               | 王晓军     |
| 劳动法与社会保障法                 | 杨燕绥     |
| 就业管理                      | 黎 民     |
| 劳动经济学（“十一五”国家级规划教材）       | 董克用 刘 昕 |
| 社会保障管理（“十一五”国家级规划教材）      | 邓大松 刘昌平 |
| 社会保障基金管理                  | 赵 曼     |
| 医疗保障                      | 王虎峰     |
| 劳动关系管理                    | 彭光华     |

### 21 世纪土地资源管理系列教材

| 书名                  | 作者      |
|---------------------|---------|
| 土地科学导论              | 叶剑平     |
| 土地资源管理学             | 张正峰     |
| 土地利用规划学             | 张占录 张正峰 |
| 不动产估价（“十一五”国家级规划教材） | 叶剑平 曲卫东 |

| 书名                       | 作者      |
|--------------------------|---------|
| 土地信息系统                   | 曲卫东 韩 琼 |
| 地籍管理（第五版）（“十一五”国家级规划教材）  | 谭 峻 林增杰 |
| 土地法学                     | 王守智 吴春岐 |
| 土地经济学（第六版）（“十一五”国家级规划教材） | 毕宝德     |
| 《土地经济学》学习指导书             | 吕 萍 况伟大 |

### 公共管理硕士（MPA）系列教材

#### 核心课教材

| 书名               | 作者      |
|------------------|---------|
| 政治学：基本理论与中国视角    | 任剑涛     |
| 公共管理学（修订版）       | 张成福 党秀云 |
| 公共管理学原理          | 陈振明     |
| 公共部门经济学（第三版）     | 高培勇 崔 军 |
| 公共政策分析           | 陈振明     |
| 公共政策分析概论（修订版）    | 谢 明     |
| 行政法学（修订版）        | 皮纯协 张成福 |
| 行政法学概论（修订版）      | 胡锦涛     |
| 社会主义建设理论与实践（修订版） | 李景治 蒲国良 |
| 公共管理英语（修订版）      | 顾建光     |
| 电子政务理论与方法（第三版）   | 金江军 潘 懋 |
| 社会研究方法           | 陈振明     |
| 定量分析方法（修订版）      | 谭跃进     |
| 信息技术及其应用（第三版）    | 张维明     |

#### 方向性必修课、选修课教材

| 书名                   | 作者          |
|----------------------|-------------|
| 公务员制度教程（第四版）         | 舒 放 王克良     |
| 《公务员制度教程》学习指导书       | 舒 放 王克良     |
| 公共管理伦理学（修订版）         | 张康之         |
| 比较政府与政治（修订版）         | 卓 越         |
| 当代中国政府与政治（修订版）       | 吴爱明 朱国斌 林 震 |
| 公共部门人力资源管理           | 董克用         |
| 公共部门人力资源管理及案例教程（修订版） | 陈天祥         |
| 非营利组织管理概论（修订版）       | 王 名         |
| 西方公共行政管理理论精要         | 丁 煌         |
| 公共部门绩效管理概论           | 周志忍         |
| 公共部门绩效评估（修订版）        | 卓 越         |
| 公务员绩效评估              | 卓 越         |
| 公共危机管理               | 王宏伟         |
| 公共部门危机管理             | 张小明         |
| 公共部门战略管理（修订版）        | 陈振明         |
| 中国古代治国通论             | 纪宝成         |
| 数字化城市管理              | 修文群         |
| MPA 学位论文写作指南         | 汪大海         |
| 公共冲突管理               | 常 健         |

# 目 录



|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第 1 章 机关管理概述 .....      | 1  |
| 1.1 机关与机关管理 .....       | 1  |
| 1.2 我国机关管理体制与管理机构 ..... | 7  |
| 1.3 机关管理的基本原则 .....     | 9  |
| 思考题 .....               | 13 |
| 第 2 章 文件工作管理 .....      | 14 |
| 2.1 概述 .....            | 14 |
| 2.2 文件工作的组织 .....       | 18 |
| 2.3 文件运转过程与传递过程控制 ..... | 22 |
| 2.4 文件数量控制 .....        | 28 |
| 2.5 文件质量控制 .....        | 30 |
| 2.6 文件工作的综合协调 .....     | 33 |
| 2.7 表格文件管理 .....        | 36 |
| 2.8 案卷管理 .....          | 39 |
| 思考与练习题 .....            | 40 |
| 案例分析 .....              | 44 |
| 第 3 章 会议管理 .....        | 53 |
| 3.1 会议概述 .....          | 53 |
| 3.2 会议的组织 .....         | 55 |

|            |                            |            |
|------------|----------------------------|------------|
| 3.3        | 会议数量控制 .....               | 61         |
| 3.4        | 会议质量控制 .....               | 63         |
| 3.5        | 会议进程控制 .....               | 64         |
| 3.6        | 会议成本控制 .....               | 68         |
| 3.7        | 正确与会的方法 .....              | 69         |
|            | 思考与练习题 .....               | 71         |
|            | 案例分析 .....                 | 72         |
| <b>第4章</b> | <b>机关档案工作与信息工作管理 .....</b> | <b>79</b>  |
| 4.1        | 档案与档案工作 .....              | 79         |
| 4.2        | 机关档案工作机构与工作方式 .....        | 83         |
| 4.3        | 档案工作管理体制 .....             | 84         |
| 4.4        | 机关信息工作管理 .....             | 84         |
|            | 思考与练习题 .....               | 87         |
|            | 案例分析 .....                 | 89         |
| <b>第5章</b> | <b>信访工作与保密工作的管理 .....</b>  | <b>93</b>  |
| 5.1        | 信访工作概述 .....               | 93         |
| 5.2        | 信访工作管理及其基本原则 .....         | 95         |
| 5.3        | 信访工作的组织 .....              | 98         |
| 5.4        | 信访工作的监督控制 .....            | 106        |
| 5.5        | 保密工作管理的原则与方法 .....         | 108        |
|            | 思考题 .....                  | 112        |
|            | 案例分析 .....                 | 112        |
| <b>第6章</b> | <b>机关后勤事务管理 .....</b>      | <b>120</b> |
| 6.1        | 机关后勤事务活动的主要内容 .....        | 120        |
| 6.2        | 机关后勤事务管理要则 .....           | 122        |
| 6.3        | 机关后勤事务管理的主要方式 .....        | 124        |
| 6.4        | 机关后勤服务的社会化 .....           | 129        |
|            | 思考题 .....                  | 131        |
|            | 案例分析 .....                 | 131        |
| <b>第7章</b> | <b>机关工作环境管理 .....</b>      | <b>133</b> |
| 7.1        | 机关空间的规划与管理 .....           | 133        |
| 7.2        | 办公机具的选择与安置 .....           | 137        |
| 7.3        | 照明环境的控制 .....              | 138        |
| 7.4        | 颜色环境的控制 .....              | 140        |

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 7.5 微气候环境与噪声环境的控制 .....       | 141        |
| 思考题 .....                     | 143        |
| 案例分析 .....                    | 143        |
| <b>第8章 机关工作的制度化 .....</b>     | <b>148</b> |
| 8.1 机关工作制度化的客观必要性 .....       | 148        |
| 8.2 机关工作制度的特性 .....           | 150        |
| 8.3 机关工作制度的类型 .....           | 151        |
| 8.4 机关工作制度的制定 .....           | 152        |
| 8.5 机关工作制度的实施 .....           | 156        |
| 8.6 基本办公制度的改进 .....           | 158        |
| 思考与练习题 .....                  | 163        |
| 案例分析 .....                    | 165        |
| <b>第9章 机关工作程序管理 .....</b>     | <b>169</b> |
| 9.1 工作程序概述 .....              | 169        |
| 9.2 工作程序的设计 .....             | 172        |
| 9.3 工作程序的分析与改进 .....          | 175        |
| 9.4 工作程序的实施 .....             | 177        |
| 思考题 .....                     | 179        |
| 案例分析 .....                    | 180        |
| <b>第10章 办公自动化 .....</b>       | <b>183</b> |
| 10.1 办公自动化概述 .....            | 183        |
| 10.2 办公自动化系统 .....            | 187        |
| 10.3 办公自动化系统的基本应用 .....       | 191        |
| 10.4 办公自动化系统的安全防护 .....       | 199        |
| 10.5 办公自动化系统的主要支持技术 .....     | 202        |
| 10.6 办公自动化系统的效益评价 .....       | 209        |
| 思考题 .....                     | 214        |
| 案例分析 .....                    | 214        |
| <b>第11章 机关管理的常用方法技术 .....</b> | <b>218</b> |
| 11.1 工作简化 .....               | 218        |
| 11.2 事务标准化 .....              | 221        |
| 11.3 事务质量管理方法 .....           | 223        |
| 11.4 流程图的绘制 .....             | 226        |
| 11.5 决策表的绘制 .....             | 230        |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 11.6 质量分析图表的绘制 .....      | 232 |
| 11.7 网络图与水平时间线条图的绘制 ..... | 235 |
| 思考与练习题 .....              | 236 |
| 参考文献 .....                | 240 |