

新世纪

办公室管理 规范全书

江永海 主编

XINSHIJI
BANGONGSHI
GUANLI
GUIFANQUANSHU



C931.4
23.2 上
1 334 972
~~1 334 672~~

新世纪

办公室管理规范全书

(上 卷)

江永海 主编

徐州师大图书馆



22747086

4972

吉林大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新世纪办公室管理规范全书/江永海主编. - 长春: 吉林大学出版社, 2001.3
ISBN 7-5601-2439-2

I. 新… II. 江… III. ①办公室-手册②文书-手册 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 13753 号

新世纪办公室管理规范全书

江永海 主编

责任编辑: 李国宏

装帧设计: 三友工作室

吉林大学出版社出版

北京永泰印刷厂印刷

(吉林长春市解放大路 125 号)

全国新华书店经销

开本: 787 × 1092 毫米 1/16

2001 年 6 月第 1 版

印张: 143.25

2001 年 6 月第 1 次印刷

字数: 3000 千字

数量: 1—1000 套

ISBN 7-5601-2439-2/Z·2

精装 全三卷 定价: 698.00 元

编 委 会

主 编：江永海

副 主 编：王晓利 王瑞和

编 委：(排名不分先后)

韩康华	郑 斌	王小峰	李 强	谢晓权
王伟峰	刘 江	刘春生	赵 彬	赵紫伟
彭宝营	陈 皓	罗 强	罗 玲	李 莉
王立光	程 静	周金龙	马 欣	王淑梅
江红梅	边 超	蒲小莲	张伟强	于 静
贾小胜	王泽奎			

前 言

二十一世纪将是一个由新的规则所定义的经济时代，知识与资本碰撞所释放的能量是这个时代永恒发展的动力。价值观念、文化理念、领导艺术都将随着认识能力的提高和知识更新的时速而发生本质的变化！面对信息化、数字化、网络化的现实，WTO的加入，这就要求我们办公室工作管理与国际接轨，紧扣时代脉搏，标准规范实用。将进一步推行办公自动化、信息化、网络化，提高办公室工作效率，实现科学决策，增强各级组织的活力，充分发挥办公室的科学管理，在机关、企事业单位中成为良好的指挥执行功能，有着不可估量的作用。

财富的积累、经济的增长、社会的进步、个人的发展，都要以知识为基础。知识是一个国家富强的源泉，是人类认识世界、改造世界、推动历史前进最强大的力量。知力包括知识学习能力、知识创新能力和知识运用能力，知力不是知识本身，而是人们管理知识和操作知识的能力，知识地位的提升，使人类进入了一个崭新的时代，从而对知识的管理被提到了一个前所未有的高度和层面，因此对如何管理知识成为当今人们密切关注的问题。在这经济快速增长，社会急剧变革的时代，对知识的管理关键在于我们要真正认清知识的本质和如何使知识为提升竞争力和综合国力服务。

知识经济时代已经来临，知识管理与营运创新应运而生。

知识不断更新、电脑、卫星通讯、光缆通讯和数码技术等为标志的现代信息技术和全球信息网络的发展，大大提高了人们处理信息的能力和使用信息的效率，加速了科技开发与创新的步伐，加快了科技成果向现实生产力转化的速度，使知识更为重要，全球信息网络的发展进一步加强信息全球范围内传递和扩散，使整个世界变成“地球村”。办公自动化的推行，多媒体电脑的普及和信息高速公路飞速发展，办公室信息的接收和处理更加快捷，更加方便灵活，信息交流空间拓宽，使办公室工作事半功倍。

办公室工作通常被视为党政军群机关、企事业单位和社会团体的中枢神经系统。无论规格级别大小、性质职能如何，是不可缺少的办事机构，是各个领导机构的辅助部门，既办事又当参谋，谁也离不开办公室的服务，办公室工作属于行政管理学的范畴，是行政管理机关管理的一个重要组织部分，同时办公室工作与文书工作紧密相联，文书工作在办公室工作中显得举足轻重。

本书站在社会发展变化和管理科学前沿，从知识管理与创新角度、办公室日常事务管理艺术角度和文书写作角度着手，以“三个代表”重要思想为指导，

进一步阐述办公室工作在现代信息技术和全球信息网络发展的新形势下的地位和作用,我们通过其形式、内容的研究来摸索探讨其运行规律和新的知本管理模式,怎样学习与管理在新形势下的新业务,运用新的运作模式将传统的办公室工作有机的结合,怎样将办公室工作与国际模式相接轨,怎样才能提高办公室工作效率,怎样做好领导科学决策的参谋和助手,怎样写好通用文书、专用文书、常用文书、英语文书和日语文书,将新情况、新问题、新方法、新技巧、新思维、新艺术、新范例、新对策逐一阐述,使之理论与范例完美统一。因此,从办公室的从属、协助、服务的特点和当好领导的参谋、助手出发,全面系统、完整深刻地论述了办公室担负的会务、文书、秘书、统计、信息、协调、沟通、信访、提案、文书档案、保密安全、印信管理、接待信访等多方面的工作,以紧密联系实际、逻辑严谨、条理井然、层次分明、文字语言流畅、内容丰富,使此书既为当今领导者,办公室主任创新、辅助决策、选人用人、实干巧干的必备宝典,也是其工作人员学习参考的精品工具书,又可成为将从事办公室工作管理人员学习的标准范本,更可成为企事业单位对办公室工作人员培训的绝佳教材。

本书根据国务院办公厅颁布的《国家行政机关公文格式》GB/T9704—1999,《中华人民共和国国家语言文字法》以及《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定》等最新资料编写而成,并增添了许多新知识、新观点、新的办公操作方式,且充分说明工作方法、管理方法、写作方法、抓住关键环节,使在工作中易于掌握运用,并系统介绍了多种文书体裁撰制的原则、程序、方法、规则及其写作技巧,附有精选范例,并对病文加以分析和诊治,具有较强的参照价值和实用价值。

在编撰的过程中,我们运用多年在教学中积累的科研材料,参考了众多国内外有关文献资料,并与国家行政学院、中共中央党校、北京大学、中国人民大学、中山大学、北京师范大学等众多专家,学者以及从事工作多年的领导,博采众长,数易其稿,融合提炼,屡次商讨,推出此书。在编写中难免有不足之处,恳切希望读者指正。

本书编委会

二〇〇一年六月于北京大学

目 录

第一编 新世纪办公室知识管理与创新发展

第一章 新世纪办公室主任对知识管理的理解和运用	(3)
第一节 知识的概述	(3)
第二节 知识的特征	(5)
第三节 知识管理	(6)
第四节 知识管理的基本特征	(11)
第五节 知识管理的新价值	(25)
第二章 新世纪办公室主任对人力资源管理的认识	(28)
第一节 知识观和人力资本价值	(28)
第二节 知识型人才管理	(31)
第三节 知识型企业家	(34)
第四节 新人力资源的管理	(37)
第五节 对我国人才管理体制的挑战	(39)
第三章 新世纪办公室主任牢固树立知识管理与创新发展战略	(43)
第一节 知识管理的策略	(43)
第二节 知识管理的基本原则	(46)
第三节 知识管理的技巧	(49)
第四节 加强知识管理,提高应变和创新能力	(52)
第五节 重视文化建设促进知识共享与交流	(53)
第六节 如何管理知识	(54)
第七节 知识管理与创新发展	(57)
第四章 知识管理进程中的成功典范	(70)

第二编 新世纪办公自动化 信息化 网络化

第一章 办公自动化工作	(89)
第一节 办公自动化概述	(89)
第二节 新世纪办公自动化——Office 2000 概述	(96)
第二章 新世纪现代化电子网络工具	(100)
第一节 电子数据交换(EDI)	(100)

第二节 电子密码	(103)
第三节 电子邮件(E-mail)	(105)
第四节 数字签名和智能卡	(109)
第五节 电子货币、电子支付系统和条形码	(112)
第三章 电子商务	(117)
第一节 电子商务的兴起及发展	(117)
第二节 电子商务的范围、类型及层次	(121)
第三节 美欧等发达国家发展电子商务概况	(123)
第四节 我国电子商务发展概况	(127)
第四章 电子政务概要	(132)
第一节 电子政务势在必行	(132)
第二节 电子政务的现状	(134)
第三节 电子政务的重要意义和作用	(140)
第五章 全球信息化发展战略	(145)
第一节 全球信息化与社会经济发展	(145)
第二节 信息化发展战略	(154)
第六章 我国信息化全面实现	(162)
第一节 我国的主要骨干网络	(162)
第二节 中国 8 大专业信息网	(167)

第三编 新世纪办公室机构人员管理实务

第一章 办公室工作概述	(173)
第一节 办公室的性质和地位	(173)
第二节 办公室工作的历史沿革	(174)
第三节 办公室的主要作用	(175)
第四节 办公室的基本任务	(177)
第五节 办公室工作的重要原则	(180)
第六节 办公室工作的特点	(181)
第七节 办公室工作的规律性	(183)
第八节 办公室环境	(184)
第九节 办公室的机构设置	(191)
第二章 办公室主任的素养	(194)
第一节 办公室主任的要求	(194)
第二节 办公室主任职责、任务	(197)
第三节 办公室主任工作方法	(201)
第四节 办公室人员配备	(206)
第五节 办公室人员个体素质结构	(207)
第六节 办公室人员群体素质结构	(211)

第七节 办公室人员考核办法	(214)
第三章 办公室工作基本技能	(217)
第一节 书法	(217)
第二节 文字技能	(221)
第三节 记录及录音整理	(224)
第四节 照相与摄像	(228)
第五节 文印	(230)
第四章 办公室人际关系	(237)
第一节 办公室人际关系的重要性	(237)
第二节 办公室人际信心和言语	(241)
第三节 办公室人际形象	(245)
第四节 办公室人际关系技巧	(247)
第五章 办公室礼仪礼节工作	(253)
第一节 办公室礼仪的由来及功能	(253)
第二节 书面礼仪	(255)
第三节 语言礼仪	(258)
第四节 非语言符号的礼仪效应	(261)
第五节 见面与馈赠礼仪	(264)

第四编 新世纪办公室工作管理的艺术

第一章 办公室工作计划的艺术	(269)
第一节 办公室工作计划原则	(269)
第二节 办公室工作计划过程	(273)
第三节 办公室工作目标管理	(277)
第四节 办公室工作计划修正	(280)
第二章 办公室时间运筹与量化管理的艺术	(283)
第一节 办公室时间运筹	(283)
第二节 办公室时间运筹策略和方法	(286)
第三节 办公室时间运筹效率	(287)
第四节 办公室工作量化管理	(291)
第五节 办公室工作量化管理的基本原理	(294)
第六节 办公室人员职业能力测评	(298)
第七节 办公室工作量化管理模式	(304)
第三章 办公室调查研究与统计的艺术	(308)
第一节 调查研究工作的地位及其作用	(308)
第二节 调查研究工作的主要类型	(309)
第三节 调查研究工作的原则	(311)
第四节 调查研究工作的程序	(313)

第五节 调查研究工作的方法	(315)
第六节 调查报告写作	(320)
第七节 办公室统计工作	(324)
第八节 办公室统计工作的基本环节	(325)
第九节 办公室统计分析	(329)
第四章 办公室信息沟通与协调的艺术	(343)
第一节 办公室信息沟通模式	(343)
第二节 办公室信息沟通的输入与输出管理	(346)
第三节 双向信息沟通	(348)
第四节 办公室信息沟通的技巧	(351)
第五节 信息工作在办公部门的地位与作用	(354)
第六节 政务信息的开发与运用	(357)
第七节 做好政务信息工作的几个条件	(365)
第八节 协调工作的作用与任务	(367)
第九节 协调的特点与要求	(369)
第十节 协调的方法与形式	(371)
第十一节 协调的类型与原则	(373)
第十二节 协调工作的具体内容	(375)
第十三节 协调工作的结果	(380)

第五编 新世纪办公室例行公务工作

第一章 办公室秘书工作	(385)
第一节 秘书的概念和特性	(385)
第二节 秘书的素质要求	(386)
第三节 领导秘书的工作任务	(389)
第四节 如何为领导服务	(390)
第二章 办公室会务工作	(396)
第一节 会议与会务工作	(396)
第二节 会议的分类	(397)
第三节 会前准备工作	(399)
第四节 会间组织服务工作	(402)
第五节 会后事项处理工作	(404)
第六节 会议的文字工作	(405)
第七节 电话会议	(408)
第八节 组织参加社会活动	(409)
第九节 会务工作的指导原则	(410)
第十节 精简会议与改进会风	(411)
第三章 办公室接待信访工作	(413)

第一节 接待工作的意义与原则	(413)
第二节 接待来访个体	(415)
第三节 接待来访团体	(417)
第四节 约见与接待安排的过程	(418)
第五节 信访与信访工作	(422)
第六节 信访人与信访问题分类	(424)
第七节 办理群众来信	(425)
第八节 接待群众来访	(426)
第九节 信访统计	(428)
第十节 信访档案	(428)
第四章 办公室外事工作	(430)
第一节 办公室外事工作性质	(430)
第二节 外事邀请	(433)
第三节 外事接待	(435)
第四节 外事洽谈	(439)
第五节 外事出访	(442)
第五章 办公室印信管理工作	(446)
第一节 印章的作用	(446)
第二节 印章的种类	(446)
第三节 印章的刻制与颁发	(447)
第四节 印章的管理与使用	(448)
第五节 信证的管理与使用	(449)
第六章 办公室提案工作	(451)
第一节 议案、建议和提案	(451)
第二节 办理建议、提案工作的重要意义	(452)
第三节 办理建议、提案的程序和方法	(454)
第四节 办理建议、提案的原则和要求	(454)
第七章 办公室安全保密工作	(457)
第一节 办公室安全工作	(457)
第二节 泄密的防范和查处	(460)
第三节 保卫工作	(464)
第四节 保密工作	(467)
第五节 文件保密工作	(470)
第六节 会议保密工作	(471)
第七节 通信保密工作	(472)
第八节 涉外保密工作	(473)
第九节 宣传报道方面的保密工作	(473)
第十节 经济情报保密工作	(474)
第十一节 电子计算机保密工作	(475)
第八章 办公室后勤服务和值班室工作	(476)

第一节	后勤服务工作	(476)
第二节	后勤服务工作的任务	(477)
第三节	后勤服务工作的基本要求	(482)
第四节	值班室的职能	(482)
第五节	值班工作的任务及程序	(483)
第六节	值班工作的特性和要求	(484)

第六编 新世纪办公室文书档案管理与应用

第一章	文书与文书工作	(489)
第一节	文书的概念、特点和作用	(489)
第二节	文书工作的概念、特点和作用	(492)
第三节	文书工作的原则和组织形式	(494)
第二章	合格公文的撰写	(496)
第一节	公文主旨的确立和表现	(496)
第二节	公文材料的选取和使用	(498)
第三节	公文结构的安排	(500)
第四节	公文的表述方式	(504)
第五节	公文的语言运用	(506)
第三章	公文的修改及典型病例分析	(508)
第一节	公文的修改	(508)
第二节	公文典型病例分析	(509)
第三节	公文写作中标点符号的运用	(528)
第四章	公文的分类和稿本	(535)
第一节	公文的分类	(535)
第二节	公文的稿本	(537)
第五章	办公室文献检索、文件处理与档案管理	(541)
第一节	办公室文献管理	(541)
第二节	文献收集	(543)
第三节	文献分类	(548)
第四节	文书处理工作	(553)
第五节	收文处理	(563)
第六节	发文处理	(575)
第七节	文书管理与利用	(590)
第八节	文书立卷	(597)
第九节	档案管理	(618)
第十节	档案保护与利用	(630)

第七编 新世纪办公室通用文书规范写作

第一章 命令(令) 决定 决议 指示	(639)
第一节 命令(令)	(639)
第二节 决定	(648)
第三节 决议	(659)
第四节 指示	(666)
第二章 通告 公告 布告	(677)
第一节 通告	(677)
第二节 公告	(684)
第三节 布告	(689)
第三章 通知 通报 报告 请示	(697)
第一节 通知	(697)
第二节 通报	(708)
第三节 报告	(717)
第四节 请示	(732)
第四章 批复 函 会议纪要	(741)
第一节 批复	(741)
第二节 函	(746)
第三节 会议纪要	(751)

第八编 新世纪办公室常用文书规范写作

第一章 书信 介绍信 证明信	(767)
第一节 书信	(767)
第二节 介绍信	(813)
第三节 证明信	(818)
第二章 推荐信 表扬信 感谢信 慰问信	(823)
第一节 推荐信	(823)
第二节 表扬信	(826)
第三节 感谢信	(831)
第四节 慰问信	(837)
第三章 欢迎词 欢送词 答谢词 喜报 捷报	(846)
第一节 欢迎词	(846)
第二节 欢送词	(853)
第三节 答谢词	(856)
第四节 喜报	(864)

第五节 捷报	(868)
第四章 倡议书 建议书 决心书 挑(应)战书	(871)
第一节 倡议书	(871)
第二节 建议书	(879)
第三节 决心书	(884)
第四节 挑(应)战书	(889)
第五章 申请书 邀请书 聘书	(895)
第一节 申请书	(895)
第二节 邀请书	(904)
第三节 聘书	(907)
第六章 讲话稿 广播稿	(913)
第一节 讲话稿	(913)
第二节 广播稿	(939)
第七章 开幕词 闭幕词 祝词	(957)
第一节 开幕词	(957)
第二节 闭幕词	(964)
第三节 祝词	(976)
第八章 讣告 唁电 悼词 生平	(986)
第一节 讣告	(986)
第二节 唁电	(998)
第三节 悼词	(1006)
第四节 生平	(1035)
第九章 贺信 贺电 请柬 启事 海报	(1066)
第一节 贺信	(1066)
第二节 贺电	(1073)
第三节 请柬	(1076)
第四节 启事	(1082)
第五节 海报	(1096)
第十章 条据 契约 遗嘱	(1099)
第一节 条据	(1099)
第二节 契约	(1108)
第三节 遗嘱	(1110)
第十一章 上诉状 申诉状 公证文书	(1112)
第一节 上诉状	(1112)
第二节 申诉状	(1125)
第三节 公证文书	(1132)
第十二章 对联 碑文	(1142)
第一节 对联	(1142)
第二节 碑文	(1156)

第九编 新世纪办公室专用文书规范写作

第一章 条例 规定 公约	(1169)
第一节 条例	(1169)
第二节 规定	(1181)
第三节 公约	(1199)
第二章 规则 守则 制度	(1205)
第一节 规则	(1205)
第二节 守则	(1219)
第三节 制度	(1222)
第三章 合同 章程	(1231)
第一节 合同	(1231)
第二节 章程	(1266)
第四章 调查报告 可行性研究报告	(1325)
第一节 调查报告	(1325)
第二节 可行性研究报告	(1365)
第五章 计划 总结	(1378)
第一节 计划	(1378)
第二节 总结	(1401)
第六章 大事记 会议纪要	(1420)
第一节 大事记	(1420)
第二节 会议纪要	(1435)
第七章 广告 说明书	(1445)
第一节 广告	(1445)
第二节 说明书	(1466)

第十编 新世纪办公室常用英语文书规范写作

第一章 英语书信 英语通知 英语启事	(1489)
第一节 英语书信	(1489)
第二节 英语通知	(1492)
第三节 英语启事	(1495)
第二章 英语海报 英语便条 英语收据	(1498)
第一节 英语海报	(1498)
第二节 英语便条	(1501)
第三节 英语收据	(1503)
第三章 英语证明书 英语申请信、推荐信和感谢信	(1507)

第一节 英语证明书	(1507)
第二节 英语申请信、推荐信和感谢信	(1510)
第四章 祝贺信 商业信函	(1515)
第一节 祝贺信	(1515)
第二节 商业信函	(1519)
第五章 国际贸易函件 电报、电传与传真	(1532)
第一节 国际贸易函件	(1532)
第二节 电报、电传与传真	(1542)
第六章 合同 广告 说明书	(1554)
第一节 合同	(1554)
第二节 广告	(1571)
第三节 说明书	(1584)

第十一编 新世纪办公室常用日语文书规范写作

第一章 日语书信 通知信 感谢信	(1603)
第一节 日语书信	(1603)
第二节 通知信	(1620)
第三节 感谢信	(1648)
第二章 介绍信、推荐信 询问信、请托信	(1672)
第一节 介绍信、推荐信	(1672)
第二节 询问信、请托信	(1683)
第三章 邀请信 便条、条据、凭证文书	(1696)
第一节 邀请信	(1696)
第二节 便条、条据、凭证文书	(1703)

第十二编 新世纪办公室主任的语言艺术

第一章 新世纪办公室主任常用语言艺术	(1713)
第一节 激励的语言艺术	(1713)
第二节 批评的语言艺术	(1730)
第三节 说服的语言艺术	(1741)
第四节 拒绝的语言艺术	(1745)
第五节 应急的语言艺术	(1750)
第六节 沟通的语言艺术	(1753)
第七节 拜访的语言艺术	(1755)
第八节 接待的语言艺术	(1756)
第九节 提问的语言艺术	(1760)

第十节 答问的语言艺术	(1761)
第十一节 安慰的语言艺术	(1763)
第十二节 道歉的语言艺术	(1765)
第二章 新世纪办公室主任谈话的艺术	(1767)
第一节 办公室主任与不同对象的谈话艺术	(1767)
第二节 办公室主任在特定环境下的谈话艺术	(1804)
第三章 新世纪办公室主任演讲的艺术	(1826)
第一节 开场白艺术	(1826)
第二节 高潮与结尾艺术	(1828)
第三节 语调的变化艺术	(1829)
第四节 背景语言艺术	(1831)
第五节 感情传导艺术	(1835)
第六节 应急处理艺术	(1837)
第七节 办公室主任演讲中的技巧运用	(1840)
第四章 新世纪办公室主任即席讲话的技巧	(1857)
第一节 办公室主任即席讲话实用技巧	(1857)
第二节 办公室主任讲话的注意事项	(1862)

第十三编 新世纪办公室主任新办公方略

第一章 办公室主任相处与交流的艺术	(1869)
第二章 办公室主任倾听与用人的艺术	(1951)
第三章 办公室主任为人处世的艺术	(2015)

第十四编 中国历代文书名篇赏析

牧 誓	《尚书》(2051)
无 逸	《尚书》(2052)
子产告范宣子轻币	《左传》(2054)
谏逐客书	李 斯(2055)
初并天下议帝号令	嬴 政(2057)
人关告谕	刘 邦(2058)
求茂材异等诏	刘 彻(2059)
赐窦融玺书	刘 秀(2059)
狱中上梁王书	邹 阳(2061)
论贵粟疏	晁 错(2065)
谕巴蜀檄	司马相如(2067)
为袁绍檄豫州	陈 琳(2068)