

农村经济调查
工作指南

福建人民出版社

《农业银行办公室工作指南》
编写人员名单(按姓氏笔画为序)

王士森	王亚峰	王安全	王品端	王维长
王耀田	尹兆宏	牛顶新	计定华	叶元豪
冯俊起	田永强	刘云里	刘文彬	刘永铭
刘庆文	刘连生	刘金生	刘定华	刘树军
刘顺志	江敬民	汤学成	邢树勋	朱小冬
朱志笈	孙剑萍	何秉坚	李军	李新平
麦慧民	杨宝煊	杨礼维	张向东	张天星
张军森	张朝金	陈永富	陈献明	林茂森
林德昌	罗熹	易子兴	肖桂德	季成忠
赵运仁	赵晋文	赵剑辉	柳森	荣中笑
桑鹏兴	高景峰	阎湖仕	党益信	徐增标
顾逸民	黄仁山	曹伯坚	常亚峰	崔化冰
韩禄强	傅春奎	漆惠群	颜继文	黎立义

序

农业银行各级行都设有办公室，配备干部两万多人，很需要加强办公室工作理论与实践的指导。党益信同志积极倡导编一本有关农业银行办公室工作的书，曾多次同我谈过，我十分赞同，并请李引泉同志与党益信同志一起具体负责编写工作。他们组织全国各分行办公室的同志，经过半年多的努力，编出了《农业银行办公室工作指南》一书。书稿曾送我看，并要我再写上几句话。

办公室工作很重要，真正做好很不容易。首先，要有单位领导的大力支持，不仅主管领导支持，还要领导集体的支持。其次，各个职能部门要密切配合，在工作中通力合作。第三，办公室内部要团结协作、开拓进取、认真负责，每个同志都应有无私奉献的精神。作为办公室的负责人，更应做到脑勤、嘴勤、手勤、腿勤，既要有原则性又要有灵活性，既能伸又能屈，既会自己干也

能指挥别人干，既有较高的自我修养又会做别人的思想工作。我从参加工作以来，几乎都在办公室工作，成绩甚微，实感惭愧，但我愿与农业银行系统办公室的同志共勉，迎难而上，锲而不舍，努力争取把工作做得更好一些。

办公室作为领导的工作机构，其主要任务是服务，为领导服务，为各部门和基层单位服务，为群众服务。办文、办会、办事是服务，调查研究、提供信息、当参谋助手也是服务。为搞好服务工作，一要端正思想，二要改善态度，三要提高工作效率和工作质量。随着科学技术的进步、社会及各项事业的发展、人们观念的转变，办公室工作必须适应形势，进行改革。办公室的同志要破除陈旧保守思想，树立开拓创新精神。当前，农业银行系统办公室改革解决的核心问题是提高工作效率和工作质量，坚决反对官僚主义及形式主义、文牍主义。在工作中，要从新的变化了的实际情况出发，改进工作方式、方法，修订有关规章、制度，采用先进的办公室手段，逐步建立起一套新的运行机制。

《农业银行办公室工作指南》一书，在总结经验的基础上，力图适应新的情况，为各级农业银行办公室工作指出方向，并能具体操作，使办公

室工作逐步实现规范化、制度化、科学化。希望这本书能受到广大读者的欢迎，其不足之处，请编者和读者在学习和实践中不断补充修改，以臻完善。

王文飞

一九九二年八月二十二日

目 录

· 概 论 篇 ·	1
第一章 农业银行办公室的性质、任务 和职能作用	3
第一节 农业银行办公室的性质和地位	3
一、农业银行办公室的性质	3
二、农业银行办公室工作的特点	5
三、农业银行办公室的地位	9
第二节 农业银行办公室的任务	10
一、参与政务	10
二、掌管事务	11
三、综合反映	12
四、搞好服务	14
第三节 农业银行办公室的职能作用	15
一、助手作用	15
二、参谋作用	15
三、协调作用	16
第二章 农业银行办公室人员	19
第一节 农业银行办公室岗位设置及人员配备	19
第二节 办公室工作人员素质及修养	20
一、办公室工作人员的基本素质及修养	20
二、具体工作岗位对办公室工作人员的具体要求	22
三、技术岗位人员的素质与修养	27
第三节 办公室主任素质及修养	28

第三章 办公室工作的规范化、制度化、 自动化	33
第一节 办公室工作规范化	33
一、办公室工作人员的行为规范	34
二、办公室工作程序及其规范化	36
第二节 办公制度化建设	39
一、制定办公制度的必要性	39
二、分层次、分类别建立工作制度	39
三、制度执行与考核的要求	40
第三节 办公手段自动化	42
一、办公自动化的概念	42
二、办公自动化系统的主要功能	43
三、办公自动化应用的主要技术设备	44
四、解决办公手段自动化建设中的有关问题	46
• 文秘综合篇 •	49
第四章 综合	51
第一节 综合工作的任务与作用	51
一、综合工作的任务	51
二、综合工作的作用	52
第二节 文字综合的基本方法	54
一、组合式综合方法	54
二、归纳式综合方法	55
三、抽象式综合方法	56
四、分类式综合方法	57
五、比较式综合方法	57
第三节 资料的积累和运用	58
一、资料积累的意义	58

二、资料积累的方法	60
三、资料整理	64
四、资料的运用	65
第五章 协调	68
第一节 协调工作的任务与作用	68
一、协调工作的作用	68
二、协调工作的任务	70
三、协调工作是办公室的一项重要职责	71
第二节 协调工作的主要内容	72
一、工作安排协调	72
二、文件办理协调	76
三、日常工作协调	78
第三节 协调工作规则	81
一、协调工作的原则	81
二、协调工作的程序	81
三、协调工作的方法	86
四、协调工作的结果	89
第四节 催办查办工作	91
一、催办查办工作范围	91
二、催办查办工作程序	92
三、催办查办工作方法	94
第六章 信息	97
第一节 信息的意义	97
一、信息的定义	97
二、信息的特征	98
三、信息的分类	99
四、信息的量度	99

五、信息的价值·····	100
六、信息对于农业银行的作用·····	101
第二节 信息的开发与应用·····	102
一、信息的搜集·····	102
二、信息的整理·····	104
三、信息的传递·····	106
四、信息的反馈·····	107
第三节 农业银行办公室的信息工作·····	108
一、办公室信息工作的特点·····	108
二、办公室信息工作的要求·····	110
第七章 调查研究·····	112
第一节 办公室调查研究的重要意义和基本要求·····	112
一、农业银行办公室调查研究的重要意义·····	112
二、农业银行办公室调查研究的基本要求·····	113
第二节 办公室调查研究的基本内容·····	115
第三节 办公室调查研究的方式和方法·····	118
一、调查研究的常用方式·····	118
二、调查研究的基本技术方法·····	122
第四节 办公室调查研究的步骤·····	126
一、调查研究课题的产生和确定·····	126
二、调查研究的准备工作·····	128
三、调查的联络与接洽·····	130
四、调查研究的具体实施·····	131
五、调查记录·····	132
六、研究分析·····	133
第八章 经营活动分析·····	136
第一节 经营活动分析的意义·····	136

第二节 经营活动分析的基本方法·····	138
一、平均分析法·····	138
二、对比分析法·····	142
三、动态分析法·····	144
四、因素分析法·····	145
五、相关分析法·····	146
六、平衡分析法·····	148
第三节 资产分析·····	148
一、资产的总体分析·····	149
二、各项贷款分析·····	150
三、借出资金分析·····	154
四、结存资金分析·····	155
第四节 负债分析·····	156
一、各种存款分析·····	157
二、信贷基金分析·····	161
三、借入资金分析·····	161
第五节 资金营运分析·····	163
一、信贷计划执行情况分析·····	163
二、资金头寸分析·····	165
三、资金效益分析·····	166
第六节 经营成果分析·····	168
一、成本分析·····	169
二、财务收入分析·····	173
三、成本率和综合费用率分析·····	175
四、利润分析·····	175
第九章 领导秘书·····	179
第一节 领导秘书的职责·····	179
第二节 领导秘书的人际关系·····	188

一、领导秘书与行长的关系·····	188
二、领导秘书与领导班子的关系·····	191
三、领导秘书与下级行及群众的关系·····	194
四、领导秘书与机关干部的关系·····	196
五、领导秘书与办公室主任的关系·····	196
第三节 领导秘书的工作艺术·····	197
第十章 值班·····	201
第一节 值班的形式和作用·····	201
一、值班的形式·····	201
二、值班的作用·····	201
第二节 值班制度·····	202
一、值班职责·····	202
二、值班工作要求·····	204
三、值班工作制度·····	205
第三节 公务接洽·····	206
一、公务接洽的任务·····	206
二、公务接洽的方法·····	206
三、公务接洽注意事项·····	207
四、公务接洽制度·····	207
第四节 值班电话·····	208
一、公务电话·····	208
二、电话记录·····	208
三、保密电话·····	209
第五节 工作纪实·····	209
一、公务纪实·····	209
二、大事记录·····	210
三、值班日志·····	211
第十一章 文书处理·····	212

第一节 文书处理工作的任务和要求·····	212
一、文书处理工作的任务·····	212
二、文书处理工作的基本原则和要求·····	213
第二节 收文·····	214
一、签收·····	215
二、拆封·····	215
三、登记·····	215
四、拟办·····	216
五、批办·····	216
六、分发·····	217
七、传阅·····	217
八、承办·····	217
九、催办·····	218
十、注办·····	218
第三节 发文·····	219
一、拟稿·····	219
二、会签·····	220
三、核稿·····	220
四、送签·····	222
五、编号·····	222
六、登记·····	223
七、打印·····	223
八、校对·····	224
九、封发·····	224
十、询办·····	224
第四节 行文·····	225
一、行文关系·····	225
二、行文规则·····	226

三、注意事项	227
第五节 立卷	228
一、立卷原则	228
二、立卷方法	229
三、立卷步骤	230
第十二章 档案管理	232
第一节 农业银行档案管理工作的基本内容	232
第二节 归档范围	233
一、文件材料的归档范围	234
二、不归档文件材料的范围	236
三、对不归档文书材料的处理方法	237
四、归档范围中要注意的几个问题	237
第三节 档案的接收	238
一、办公室接收档案的要求	238
二、归档时间	242
第四节 档案的整理	243
一、农业银行档案整理工作的内容和原则	243
二、正确判断档案所属的全宗	245
三、全宗内档案的分类	246
四、立卷及案卷排列	249
五、编制案卷目录	252
六、档号及其编制规则	254
七、立档单位及全宗历史考证的编写	254
第五节 档案的利用和编研工作	254
一、检索工具的编制	255
二、档案的借阅	263
三、档案的编研工作	264
第六节 档案保管期	266

第七节 档案移交与销毁·····	276
第十三章 信访·····	280
第一节 信访工作的任务·····	280
第二节 信访工作的原则·····	283
第三节 信访问题分类处理·····	289
第四节 群众来访的接待处理·····	298
一、接待群众来访的基本要求·····	299
二、接待群众来访的程序·····	301
三、妥善处理特殊来访·····	304
第五节 群众来信的处理·····	306
一、处理群众来信的要求·····	306
二、处理群众来信的程序·····	307
三、妥善处理好复杂和特殊情况的来信·····	311
第六节 办理信访案件·····	312
一、信访案件·····	313
二、处理信访案件的形式·····	315
三、处理信访案件的程序·····	316
第七节 信访问题的综合研究·····	318
一、信访信息的概念·····	318
二、信访信息的综合分析·····	319
三、认真处理信访信息·····	321
第十四章 法律顾问·····	324
第一节 法律顾问工作的性质和作用·····	324
第二节 法律顾问的工作职责、权力和义务·····	327
第三节 法律顾问工作的原则制度和办法·····	331
第十五章 宣传报道工作·····	337
第一节 农业银行宣传报道工作的重要性·····	337

第二节 宣传报道队伍·····	344
一、农行宣传报道队伍人员结构·····	344
二、农行宣传报道队伍的知识结构·····	345
三、农行宣传报道队伍的特点·····	346
四、农行宣传报道队伍的培养提高·····	346
第三节 同新闻媒介的联系·····	351
一、同新闻媒介联系的必要性和可能性·····	351
二、同新闻媒介联系的方式·····	353
第四节 宣传报道的组织工作·····	354
一、宣传报道队伍组织·····	355
二、宣传报道内容组织·····	356
三、宣传报道活动组织·····	357
第五节 农业银行宣传报道工作注意事项·····	358
第六节 内部宣传鼓动工作·····	364
一、农行内部宣传鼓动工作的主要形式·····	365
二、内部宣传鼓动工作的基本要求·····	366
第十六章 会议管理·····	367
第一节 农业银行会议的种类·····	369
一、党组会议·····	369
二、行长办公会议·····	370
三、行务会议·····	370
四、分支行长(所社主任)会议·····	371
五、专业工作会议·····	371
六、专题会议·····	372
七、小型座谈会·····	372
八、机关干部职工大会·····	373
第二节 会议审批·····	373
第三节 会议筹备·····	374

一、设立服务机构	374
二、安排会议议题	375
三、提出与会人员名单	375
四、制发会议通知	376
五、拟定会议议程	376
六、筹备文件	377
七、制发证件	378
八、布置会场	378
第四节 会间服务	379
一、组织报到与签到	379
二、做好会议记录	380
三、调度会议会务用车	382
四、安排文娱活动	382
五、会间医疗卫生	382
六、会议宣传报道	383
七、会议的安全保卫	383
第五节 会后处理工作	384
第十七章 保密	386
第一节 农业银行保密工作的性质与意义	386
第二节 农业银行保密工作基本规定	387
一、农业银行保密范围	387
二、保密组织与职责	390
三、保密纪律	391
四、办公室的保密工作	392
第三节 保密文件管理	394
一、保密文件的收发和印刷	394
二、保密文件的传阅	395
三、保密文件的归档和销毁	396

第四节 印信管理·····	396
一、印章管理·····	397
二、介绍信管理·····	399
· 写作知识篇 ·····	401
第十八章 秘书写作特性·····	402
第一节 秘书写作特点·····	402
一、受命性·····	403
二、政治性·····	404
三、实用性·····	404
四、真实性·····	407
五、时效性·····	408
六、规范性·····	409
七、集体性·····	410
第二节 秘书写作的语言特点·····	411
一、准确性·····	412
二、简要性·····	417
三、得体性·····	418
四、特定情况下的模糊性·····	421
第三节 银行实用文体的质量标准·····	425
一、内容标准·····	425
二、表现形式标准·····	427
三、达标途径·····	428
第十九章 公文写作·····	432
第一节 概述·····	432
一、公文特点·····	432
二、公文的基本格式·····	434
三、公文的有关标记·····	438