

97
F530.61
3
2

铁路办公室主任工作

黄四川 主编

XA178/06



3 0109 3735 1

西南交通大学出版社



C

433225

编委会成员名单

主任委员： 黄四川

副主任委员：高宝安 胡正民 钟元凯

解高潮 万里扬 蔡克芳

田根哲 张立燕 于庆臻

委员：(以姓氏笔划为序)

于俊英 王华俊 王宝印

王祖根 甘建民 艾振远

刘茂芝 刘振明 孙化桐

苏增强 汪家祥 沙增斌

吴宝生 张 弛 张柳胜

李永崇 李润清 李 鹏

杨玉昆 杨立炎 陈有祥

欧阳忠勤 俞宝麟

柴铁民 崔文兴 谢万毅

谢永杰 蔺安林 霍国庆

前 言

铁路各级党委办公室、行政办公室是各单位的综合办事部门，担负着为领导、为机关、为基层和职工服务的繁重任务。特别是在我国改革开放不断深化，铁路加快实行两个根本性转变的新形势下，办公室的各项工作如何适应形势发展的需要，是各单位及其办公室面临的重要课题。提高办公室人员的素质，无疑是一项基础性的建设。

提高铁路办公室人员素质，已经引起各单位的重视，普遍组织了培训，但还缺乏在铁路整个办公系统进行有组织、有计划的岗位培训。铁道部办公厅（政治部办公室）在铁道部干部部门的指导与支持下，会同中国铁道学会铁道文秘档委员会着手做了这项工作，并首先从办公室主任和秘书岗位培训做起。

要培训，就要有教材。为此在1996年4月召开的全路办公室主任培训工作会议上，成立了以办公厅（政治部办公室）主任黄四川同志为主任的教材编写委员会，确定了编写大纲，组成了编审组；之后，组织全路十几个单位的几十名人员投入了紧张的教材编写工作；其间，编委会还召开了几次研究、协调会议。在有关单位和部门的大力支持下，通过大家的辛勤努力，经过反复修改，《铁路办公室主任工作》一书问世了。

教材注意了三个特点，一是突出铁路行业特点；二是突出办公室主任工作特点；三是尽量兼顾党委办公室和行政办公室需要。同时，试图涵盖办公室的主要工作，尽量吸收新的东西；力求理论联系实际，具有可操作性。本书虽定名为“铁路办公室主任工作”，

作为秘书岗位培训的教材也大体是适用的。此外,使其成为办公室工作人员的一本学习资料和能供有关人员参考,也是编写教材的一点初衷。

教材编写得到了各级领导的重视与支持,韩杼滨部长亲笔题写书名,体现了对全路办公系统工作人员的关怀与殷切希望。教材编写还得到了铁路许多单位、部门和办公室的多方面帮助,凝聚了编写人员的心血。这些都是对今后搞好培训工作的巨大鼓励与鞭策,在此谨表谢意。

教材编写委员会

1997年3月4日

目 录

坚持党性原则,做人做事做文(代序)	1
第一讲 综 述	5
第一节 办公室的历史沿革	5
一、办公室的起始与发展	5
二、铁路办公室的发展概况	8
第二节 铁路办公室工作	9
一、主要任务	9
二、显著特点	11
三、基本要求	14
第三节 铁路办公室主任的职责和任务	16
一、基本职责	16
二、主要任务	17
第四节 努力提高铁路办公室工作水平	21
一、强化服务功能	21
二、加强基础建设	22
三、提高综合素质	23
四、推进管理现代化	24
第二讲 办公室主任的素质修养	25
第一节 政治素养	25
一、要有坚定正确的政治方向	25
二、要有较高的政治觉悟	26
三、要有较高的理论修养	26
四、要有较高的政策水平	27

五、要做精神文明建设的带头人	27
第二节 业务素养	28
一、办事能力	28
二、社交能力	30
三、综合分析能力	31
四、记忆能力	32
五、写作能力	33
六、口头表达能力	34
第三节 作风素养	35
一、思想作风	35
二、工作作风	37
三、生活作风	38
第四节 心理素养	39
一、适应能力	39
二、自控能力	40
三、应变能力	41
四、调适能力	42
第五节 提高素养的基本途径	42
一、向领导学习	43
二、向社会学习	43
三、向书本学习	43
第三讲 辅助决策	45
第一节 决策与辅助决策	45
一、决策的定义和特点	45
二、辅助决策的必要性	47
三、辅助决策的功能	47
四、辅助决策的机构	48
第二节 办公室与辅助决策	49
一、办公室辅助决策的特点	49

二、办公室辅助决策的重点	51
第三节 办公室主任与辅助决策	52
一、在辅助决策中的位置	52
二、在辅助决策中的方法	54
三、在辅助决策中的思维	55
四、在辅助决策中的艺术	57
五、在辅助决策中应注意的几种效应	60
第四讲 协调工作	63
第一节 协调工作的含义、特点和作用	63
一、协调工作的含义	63
二、协调工作的特点	64
三、协调工作的作用	64
第二节 协调工作的类型和方式	66
一、协调工作的类型	66
二、协调工作的方式	69
第三节 协调工作的原则和艺术	70
一、协调工作的原则	70
二、协调工作的艺术	72
第五讲 信息工作	76
第一节 铁路信息	76
一、概念	76
二、特征	77
三、作用	78
四、分类	80
第二节 铁路信息处理	81
一、收集	81
二、加工	83
三、传递	86
四、反馈	87

第三节	铁路信息网络	88
一、	网络组织与特点	89
二、	运行原则与程序	90
三、	流量调节与控制	92
第四节	铁路信息系统建设	93
一、	加强网络建设	93
二、	加强制度建设	94
三、	加强队伍建设	96
第六讲	调查研究	98
第一节	调查研究的产生与发展	98
一、	调查研究的沿革	98
二、	调查研究的发展趋势	99
第二节	办公室调查研究的地位与作用	100
一、	办公室调查研究的地位	100
二、	办公室调查研究的作用	101
第三节	办公室调查研究的特点与类型	104
一、	办公室调查研究的特点	104
二、	办公室调查研究的类型	105
第四节	调查研究的方式与方法	106
一、	调查研究的基本方式	106
二、	调查研究的主要方法	109
第五节	调查研究的基本程序	112
一、	准备阶段	112
二、	实施阶段	113
三、	完成阶段	114
第六节	办公室调研机制的建立	115
一、	明确调研职能	115
二、	畅通调研渠道	116
三、	建立调研队伍	116

四、完善调研制度	116
五、开辟调研阵地	117
第七讲 督查工作	118
第一节 督查工作是办公室的重要任务	118
一、督查工作的提出	118
二、督查工作的地位	119
三、督查工作的作用	119
四、督查工作的特点	120
第二节 督查工作的规范化	121
一、督查工作的范围	121
二、督查工作的程序	122
三、督查工作的方法	124
第三节 建议、提案的办理	125
一、办理原则	126
二、办理程序	126
三、主办和会办	127
四、期限	127
五、归档和总结	127
第四节 办公室主任与督查工作	128
一、重视督查工作职责	128
二、增强督查工作意识	129
三、加大督查工作力度	130
四、正确处理督查工作与其他工作的关系	130
第八讲 公文处理	134
第一节 公文处理工作的性质和要求	134
一、公文的性质	134
二、公文的特点	136
三、公文处理工作的要求	136
第二节 办公室在公文处理工作中的地位和任务	138

一、公文管理	138
二、公文指导	141
第三节 公文处理知识	144
一、公文种类	144
二、公文格式	149
三、行文规则	152
四、公文办理	157
五、公文立卷、归档和销毁	167
第九讲 公文写作	168
第一节 公文写作的特点和要求	168
一、公文的分类	168
二、公文写作的特点	169
三、公文写作的要求	171
第二节 公文写作的一般方法和步骤	172
一、立意	172
二、构思	173
三、动笔	175
四、修改	184
第三节 公文写作需注意的几个问题	186
一、处理好被动性与主动性的关系	186
二、处理好原则性与灵活性的关系	186
三、保持稳定的写作心理	187
四、养成良好的写作习惯	187
第四节 努力提高公文写作能力	188
一、积累资料	188
二、善于学习	190
第十讲 档案管理	192
第一节 档案与档案学	192

一、“档案”一词的由来	192
二、档案的涵义	192
三、档案的作用	193
四、档案学	193
第二节 档案管理及铁路档案工作	194
一、档案管理的定义	194
二、档案管理的环节	194
三、铁路档案工作的特点	197
四、铁路档案工作的简况	198
第三节 铁路档案的开发利用	199
一、第一价值的充分实现	199
二、联合开发利用档案信息	201
第四节 办公室主任对铁路档案工作的领导	201
一、增强自身档案意识	202
二、提高档案业务素质	203
三、发挥办公部门优势	203
四、善于争取领导支持	204
五、纳入企业管理范畴	204
六、主动提供利用服务	205
七、参加重大档案活动	205
八、注重档案宣传报道	205
第十一讲 信访工作	207
第一节 信访工作是一项政治任务	207
一、信访工作的性质	207
二、信访工作的任务	208
三、信访工作的原则	209
第二节 处理人民来信	211
一、开信和阅信	211

二、登记和转办	212
三、查处和复信	212
第三节 接待群众来访	214
一、热情接待	214
二、认真听记	214
三、恰当处理	215
四、做好深入细致的思想政治工作	216
第四节 办好重要信访	217
一、重要信访的范围	217
二、通过“三报”办理重要信访	218
三、重要信访的结案	219
第五节 管理信访档案	220
一、信访档案的作用和范围	220
二、归档的原则和方法	222
三、保管和利用	222
第六节 加强对信访部门的领导	223
一、协助领导,切实重视	223
二、健全组织,完善制度	224
三、强化培训,巩固队伍	224
四、重要事项,直接办理	224
第十二讲 保密工作	225
第一节 保密工作的概念	225
一、保密工作的由来和发展	225
二、保密工作的内容	226
三、保密工作的指导思想	227
四、保密工作的地位和作用	228
第二节 国家秘密	229
一、国家秘密的定义	229

二、国家秘密的范围	230
三、国家秘密的等级	231
四、国家秘密的保密期限	232
五、国家秘密的标志	233
第三节 保密技术	233
一、发展保密技术的意义和作用	233
二、保密技术的种类	234
三、保密技术的推广应用	234
第四节 几个主要方面的保密工作	235
一、公文保密	235
二、会议保密	236
三、通信保密	236
四、计算机信息处理中的保密	237
五、经济工作中的保密	237
六、科技工作中的保密	238
七、涉外工作中的保密	238
八、宣传报道和出版工作中的保密	239
第五节 保密宣传教育	240
一、保密宣传教育的任务和内容	240
二、保密宣传教育应遵循的原则	241
三、保密宣传教育的形式和方法	242
第六节 保密检查	244
一、保密检查的意义	244
二、保密检查的作用	244
三、保密检查的内容	244
四、保密检查的方法	245
第七节 泄密查处	246
一、泄露国家秘密的含义	246
二、泄密查处的主要环节	247

三、泄密事件的补救	248
第十三讲 会务组织	250
第一节 会议是制定与实施决策的领导活动	250
一、会议的性质	250
二、会议的作用	251
三、会议的要素	252
四、会议的类型	252
第二节 会议的科学管理	254
一、建立制度	254
二、控制规模	254
三、提高质量	255
四、节约开支	255
五、端正会风	256
第三节 会务组织工作	256
一、会务组织工作机构	256
二、会前准备周到细致	258
三、会中确保集中全力	261
四、会后做到善始善终	261
第四节 办公室主任与会务组织工作	262
一、把握好办会的关键环节	262
二、办会要注意的几个问题	263
三、发扬办公室的敬业精神	264
第十四讲 公共关系	265
第一节 公共关系基础知识	265
一、公共关系的涵义	265
二、公共关系的由来	266
三、公共关系的特征	268
四、公共关系的要素	269
五、公共关系的功能	269

六、公共关系的实务	271
第二节 铁路公共关系	272
一、铁路与公共关系的联系	272
二、铁路开展公共关系的缘由	273
三、铁路公共关系的特点	274
四、铁路公共关系的走势	275
第三节 铁路办公室的公共关系	277
一、铁路办公室与公共关系的联系	277
二、铁路办公室开展公共关系的优势	278
三、铁路办公室的公共关系职责	278
第四节 办公室主任的公共关系	279
一、办公室主任学习公共关系的意义	279
二、办公室主任开展公共关系的做法	280
三、公关运作要摆正的几个关系	285
第十五讲 行政事务	288
第一节 行政事务工作的内涵	288
一、行政事务工作的任务	288
二、行政事务工作的职能	289
三、行政事务工作的作用	289
第二节 行政事务工作的运作原则	290
一、服务原则	290
二、超前原则	291
三、效能原则	292
四、民主原则	293
第三节 行政事务工作的日常管理	294
一、健全责任制度,转换内部机制	294
二、改变拨款方式,实行独立核算	295
三、加强监督指导,帮助解决困难	296
四、严格财务管理,坚持勤俭节约	296

第四节	行政事务工作的改革趋势	298
一、	明确“服务就是商品”的观念	298
二、	逐步与社会第三产业接轨	299
三、	坚持为生产、生活服务的宗旨	300
第十六讲	接待工作	301
第一节	接待工作的意义和作用	301
一、	接待工作是社会主义市场经济的需要	301
二、	接待工作是展示单位形象的窗口	302
三、	接待工作是学习兄弟单位经验的途径	302
四、	接待工作是双向交流的渠道	302
五、	接待工作是为内部服务的重要环节	302
六、	接待工作是各级办公部门的重要职能	303
第二节	接待工作的特点和要求	303
一、	接待工作的特点	303
二、	接待工作的要求	304
第三节	接待工作的类型和程序	306
一、	接待工作的类型	306
二、	接待工作的程序	307
第四节	搞好接待工作的主要措施	309
一、	树立新接待观念	309
二、	配置必要的硬件	310
三、	健全接待工作制度	310
四、	安排好重要礼仪活动	310
五、	树立敬业精神	311
第十七讲	办公室现代化管理	312
第一节	办公室现代化管理的含义	312
一、	管理和现代化管理	312
二、	办公室现代化管理	313
第二节	办公室现代化管理的要求	314

一、转变思想观念	314
二、提高人员素质	315
三、改善办公环境	315
四、改进办公设备	316
五、健全管理制度	317
第三节 办公室现代化管理的措施	318
一、群体优化的组织结构	318
二、周到细密的计划安排	320
三、定性定量的监控机制	320
四、有张有弛的工作节奏	322
第十八讲 办公自动化	324
第一节 办公自动化发展概况	324
一、什么是办公自动化	324
二、国外办公自动化发展概况	324
三、我国办公自动化发展概况	325
四、我国铁路办公室办公自动化发展概况	326
第二节 办公自动化系统的内容与作用	327
一、基本内容	327
二、主要作用	328
第三节 办公自动化系统的构成与设备	329
一、系统的构成	329
二、主要设备	330
第四节 办公自动化系统的安全与保密	332
一、计算机病毒	333
二、高技术犯罪	335
三、安全措施	335
第五节 办公自动化技术的发展趋势	336
一、集成化	336
二、多媒体化	336