

铁道文秘书

文选

主编 高宝安



-5-

西南交通大学出版社

目 录

祝愿与希望(代序)

- 对《铁道文秘档》创刊进入十年的祝贺 高宝安 1

领导寄语

- 充分发挥文秘人员的参谋助手作用 国 林 3
- 深化认识 提高质量 努力开创铁路政务信息工
作新局面 黄四川 5
- 开展学术研讨活动 提高文书工作水平 解高潮 13
- 略谈两办主任的素质修养 蔡克芳 19
- 办公室系统调研工作的形势和任务 田根哲 22
- 加大调研力度 强化调研职能 进一步发挥办公
部门的参政作用 吴昌元 25
- 努力开创办公自动化的新局面 王文善 30
- 自觉性 质量与效率 任喜贵 33
- 做好办公室主任工作 树立办公室主任形象 郑连满 38
- 学习 交流 落实 服务 沈富泉 41
- 树立良好的文风 发挥办公室参谋部的作用 王纯善 44
- 关于办公自动化学术研讨的几个问题 罗叙德 47
- 发挥参政、督查、协调、服务作用 提高办公室
工作质量和效率 李树田 49

树立超前意识 提高工作效率	张小华	51
领导要支持办公室做好工作	郑喜奎	53

*** **办公室建设** ***

办公室主任的工作艺术	王大燮	55
明确宗旨 增强当好参谋助手的自觉性	孙季云	58
党办工作要围绕企业中心实现三个转变	魏海涛	62
实现“三化” 提高办公室工作效率	桂光煮	64
企业党委办公室主任的角色特征	段 谦	67
新形势下办公室人员应具备的基本素质	王家来	71
深化改革 提高办公室参谋服务水平	周世耀	74

*** **秘书工作** ***

秘书工作中的“三性”	沈迪文	80
浅议管理、领导与秘书	陈志云	84
正确处理秘书工作的几个矛盾	刘学正	88
随行秘书工作刍论	蒋以龙	92
秘书办理领导交办事项的方法	王祖根	98
秘书的集中思维与扩散思维	张德华	101
秘书十忌	孙长松	104

协调工作

- 办公室工作的协调艺术 王学华 106
办公部门在领导决策中的协调艺术 杨继业 110

信息工作

- 适应转变 围绕中心 推动和促进全路政务信息
工作登上新台阶 张 弛 113
市场经济条件下企业信息的服务效能 屈德润 121
优化信息质量 主动参与决策 张柳胜 124
强化信息工作 为领导科学决策和指导工作服务 ... 吴宝生 129
以提高质量为重点 进一步深化信息工作 操敦辉 133
为领导决策提供优质高效的信息资源 赵 辛 135
积极开展信息工作 陈善发 139
搞好信息和调研有机结合 更好地发挥决策服务
功能 琚 鹏 142
编辑信息的八种方法 王靖宇 邹 勃 147

调研工作

- 支柱 基础 龙头 李 鹏 150
调研文章如何求新 崔文兴 153

政工调研中应当注意的几个问题	马新建 陈书同	157
调查研究是做好秘书工作的基础	刘万毅	161
调查研究方法初探	艾有高	162

督查工作

围绕经济建设 加大督查工作力度		
.....	柳州铁路分局党委办公室	166
加强督查工作的基础建设	尹长君	171
在催办查办工作中要处理好六个关系	孙永福	174

文书工作

学习新发布的《国家行政机关公文处理办法》	苏增强	179
适应转换经营机制 提高整体办文质量	张立燕	181
概述公文写作规范化标准	于庆臻	187
浅谈核稿	岳学鑫	191
办摘报 好处多	沙增斌	197
一份加强铁路公文处理工作的指导性文件	杨玉昆	199

写作知识

画龙点睛 量体定题	于俊英	203
-----------------	-----	-----

文章材料的几种获取方式	于俊赋	210
领导讲话稿的写法	王华俊	213

档案工作

企业档案工作如何为市场经济服务	刘贤福	217
浅析大事记编制	姚仲福 白润文	220
科技档案进入技术市场初探	袁幼芬	225
对铁路局系统划分档案全宗的探讨	李朝清 孙 燕	230
《铁路系统档案汉语主题词表》的编制	李 燕	234

信访工作

怎样主动做好信访工作	李 霄	237
------------------	-----	-----

保密工作

试述建筑企业的保密工作	杨学新	241
-------------------	-----	-----

接待工作

硬件是支柱 软件是灵魂	李来杰	244
-------------------	-----	-----

办公自动化

建立铁路局综合管理信息系统的探讨	莫家秀	247
试论网络技术在办公室系统的应用	过建钢 黄孝来	251
现代化办公设备管理及现状	李文明	256

学习与借鉴

主簿——《三国演义》中的办公室主任	甘建民	260
后记		265

祝愿与希望(代序)

——对《铁道文秘档》创刊进入十年的祝贺

铁道部 高宝安

(1994年5月15日)

《铁道文秘档》创刊进入十年了。十年，在人类历史上只是瞬间。然而，一本刊物，从蹒跚学步到髫龄少年，并非暂短一段。十年来，《铁道文秘档》能够成长和发展，是同各级领导的关怀与支持，是同全路办公部门和广大文秘档工作者的耕耘与浇灌分不开的。今天，在即将过十岁生日的时候，首先要向上述的领导和同志们表示深深的敬意和谢意。

《铁道文秘档》期刊，在全路已经产生了一定的影响。

第一，鼓舞了广大文秘档工作人员，紧跟时代潮流，迈出了新的步伐。十年来，《铁道文秘档》忠实地反映了这一段全国和全路的重要历史，使大家从刊物中能看到铁道文秘档战线改革创新、开拓进取的累累硕果；能听到铁路发展建设铿锵有力的脚步声；更能感受到我国经济上新台阶，百业兴旺的阵阵热浪，激励广大文秘档工作者加油鼓劲，增添力量。

第二，推动了办公部门之间的沟通与交流，促进了文秘档各项工作的建设。十年来，《铁道文秘档》犹如渠道和纽带，把上上下下的办公部门连结起来。各自将工作上的成果、经验、信息、借鉴，以及问题研究、理论探讨传送给这条渠道，流通全路，成为共同的财富、共同的议题，相互间缩短了距离，密切了关系，得到了共勉共学，共同提高。

第三，引导了文秘档工作的理论研究，使办公部门的工作越来越多的注入了理性。十年来，《铁道文秘档》大量介绍了国内外、路内外的有关文书、秘书、档案、办公自动化、公关、信息、管理等学科理论和知识，使我们大开脑筋，大展眼界，增强了工作的自觉性和主动性，各项活动也越来越符合办公部门的内在规律。

十年，《铁道文秘档》为办公部门的团结、奋进增加了凝聚力和向心力，也受到了广大文秘档工作者的爱戴和欢迎。

作为全路办公部门的一块园地——《铁道文秘档》，度过十年之后，如何克服不足，脱离稚气，继续发展成长？重要的是，还要依靠、团结各方面力量，动员全路广大文秘档工作者，共作努力，共同攀求。除了办刊工作人员的精心组织和精心编辑外，我们希望全路办公部门的同志们都来亮笔试写，谈心、述志、论理、释题和争鸣，为刊物增加色彩和养料；都来严格要求，评头论足，挑剔找错，提出建议和批评，提高刊物质量；择善吸取经验、教训、知识和方法，从刊物中得到收益，使《铁道文秘档》更加符合大家的要求，成为大家的朋友和知音。我们更希望热心和钟爱《铁道文秘档》的各级领导和各部门与各单位，一如既往，给予更多的帮助，从办刊方向、扩大发行，到人力、物力、财力等，继续声援，使刊物的成长有强大的后盾和保护力量。

最后献上打油诗一首，以表心意。

《铁道文秘档》，风雨十春秋，
鼓舞同仁志，沟通又交流。
园地初收获，尚需众人酬，
极目远眺望，更上一层楼。

领导寄语

充分发挥文秘人员的参谋助手作用

——代发刊词

铁道部 国 林

(1985年6月1日)

《铁道文秘通讯》出刊了，这是我们铁道系统文秘工作人员值得庆贺的一件大事。

《铁道文秘通讯》是在铁道部办公厅的支持下，由哈尔滨铁路局主办的研究与学习文秘工作的刊物（编者注：自1990年起，改由中国铁道学会铁道文秘档委员会主办并确定为会刊，更名为《铁道文秘档》）。它的宗旨是，以党的方针政策为指针，紧紧围绕铁路现代化管理，研究探讨文秘工作的基本理论，交流经验，沟通情况，增长知识，传达中央和铁道部等领导机关的重要指示，指导工作，从而使文秘工作更好地为领导服务，为机关服务，为基层服务，为发展运输生产和加快现代化建设服务。

文秘工作是行政管理与经济管理的不可缺少的重要组成部分，是领导机关指挥工作、承上启下、联系内外的枢纽。文秘工作人员是各级领导的参谋和助手。文秘工作的好坏，将直接影响到领导机关的工作质量和工作效率。

党的十一届三中全会以来，我国的政治经济形势越来越好。全党的工作重心转移到社会主义现代化建设上来，各级办公部门也实现了工作重点的转移，做了大量的卓有成效的工作，加强了文

秘队伍的建设，建立和健全了工作制度，办事效率和工作质量都有提高。但是，随着经济体制改革的全面展开，随着物质文明和精神文明建设的发展，必然给文秘工作带来许多新情况和新问题，提出一些新任务和新要求。在新形势面前，无论文秘工作质量，基础工作建设，还是人员素质，都明显地暴露出一些不适应的问题。要想使文秘工作适应形势发展的需要，为铁路运输经营活动的开拓前进创造有利的条件，就要敢于破除老观念、老办法、老框框，提高工作的主动性、预见性和创造性。对于过去积累的经验以及相沿成习的工作程序和方法，应当根据新形势和新任务的要求，重新加以认识。在发扬优良传统和总结继承以往经验的基础上，必须以改革创新的精神进一步改进工作，尽快实现文秘工作的规范化、制度化和科学化，充分发挥文秘人员的参谋作用、助手作用、提供信息作用和协调作用。努力做到在领导决策前，收集好决策所必须的资料，提出可供参考的建议和办法；在决策执行中，有渠道、有控制地去掌握信息，针对问题，提出可行性的指导意见；在决策兑现后，要做好总结经验工作，学会“议大事、懂全局、管本行”，努力做到高效率、高质量地完成领导交办的各项工作任务。

这个刊物就是为了适应新形势、新任务的需要而创办的。从组稿、画版、校对、印发，都是由几名热心文秘工作的同志利用业余时间进行的。因为是初办，稿件来源很窄，内容也不尽完善。希望广大从事文秘工作的同志们，把这一期做为刚刚出土的萌芽，热心地培育它、灌溉它，使之成为文秘人员勤于思考，活跃思想，议论风生，改进工作的良师益友，成为文秘知识和信息交流的窗口，成为促进文秘工作改革、加速文秘人才开发的阵地，逐渐把它办成理论与实践相结合，提高与普及相结合，突出实用性、学术性和群众性的刊物。

深化认识 提高质量

努力开创铁路政务信息工作新局面

——在全路政务信息工作会议上的讲话（摘要）

铁道部 黄四川

（1996年10月31日）

很高兴参加这个会议。常言道：春华秋实，我们经过多年的耕耘，今天在这里聚会，收获果实。上午六个局作了发言，其他单位有书面材料，各具特色，部值班室总结了今年全路信息工作，大家都是怀着喜悦的心情在报告收获的情况。关于秋天，多愁善感的诗人认为秋季是一个伤感的季节，但是对于充满信心的人来讲，这是一个充满希望的黄金收获季节。我们是在进行着一项艰苦的、很有希望的工作，我认为我们在收获着果实。同时，秋天也是一个新的生命的准备阶段，收获了，就要忙着部署耕种，期盼着来年取得更大的丰收。

我想着重讲一下今后如何抓好政务信息工作，为实现两个根本性转变，为加快铁路改革与发展，我们办公系统如何做一些实实在在的工作。我主要讲三个问题。

一、提高认识，把信息工作摆在突出位置

办公室主要工作就是参与政务、处理事务、搞好服务。搞好信息工作，是参与政务、处理事务的不可缺少的重要环节。没有大量信息的掌握，我们如何参与政务？没有上下左右信息的畅通，我们又如何能处理好事务呢？很显然，信息工作在办公部门工作中占有重要的位置。如何理解、把握信息工作在办公室的突出位置，这里我强调三点。

（一）信息的概念与特性

对信息的定义很多。比较典型的说法是，信息是指应用文字、数据或信号等等形式，并通过一定的传递和处理，来表现各种相互联系的客观事物在运动变化中所具有特征性内容的总称。了解信息的概念，对如何反映信息、掌握信息是很有帮助的。

信息的特性很多，最基本、最重要的有六种：

（1）信息是有价值的。我们重视它，正因为它有价值，有用。

（2）信息是可传递的动量。通过传递，被人接收，是一个动量、变量，是可增值的，它的价格、价值是一个多变因素。

（3）信息依附于各种形式的载体。如磁卡、磁盘、光盘等。

（4）信息具有可塑性。信息可以压缩、扩展，还可以叠加，也可以变换形态。我们经常强调要对信息加工，也是因为有这样特性。

（5）信息的时效性是多元的。信息很讲究时效，而这个时效是多元的。如股票信息、天气预报信息，在各种应用中所产生的实效、作用是不同的。

（6）信息会贬值和污染。信息如果不及时，就会贬值。大量的不分需要与否的信息和原始状态的信息全堆在一起，就淹没了有用的信息，就造成了信息的污染。

（二）数字化的信息革命，正在深刻地影响和改变着人类的生产、生活和工作方式

信息从古就有，如结绳记事、烽火驿马、算盘自筹等。只是到了近现代，特别是最近几十年来，出现了集成电路、数字化的信息，才带来了一种激烈的、可以说是滚滚而来的革命。信息与知识已成为 21 世纪的核心资源。高科技的发展，赋予了信息一种现代化的手段，引起了一场革命。信息带来财富的迅速增多，有时是我们自己所无法想象的。人类的制造技术经历了四个阶段：手工制造、机械手段、自动化手段，现在已进入柔性的计算机手段。由于近几十年来高速度、大规模集成电路的运用，正在深刻地改变着人类的生产、生活，信息正在推动制造业进入一个集成阶段，

生产过程正在变成非物质化，生产车间无人化。科学技术的发展，改变了我们已往的概念。据介绍，现在美国计算机一年完成的工作量，相当于 4000 亿人一年的工作量。由于数据化的信息革命，使我们人类从工业社会向信息社会转变。有人预计，信息化的到来，人们将会从集中劳动转回到分散劳动。我们要感受到信息社会的紧迫到来，我们一定要深刻地感受到这种变化，紧张地跟上来，否则就会落后，就会失去一次重要机遇。

（三）信息是领导决策的重要依据

邓小平同志讲：“做管理工作的人，没有信息就是鼻子不通，耳目不灵。”江总书记指出：“四个现代化，哪一个也离不开信息化。”离开信息，再聪明的领导者也将一事无成。人类获取的知识越来越多的是间接知识，如果没有上上下下的信息，部、局领导要去判断事情的变化，做出正确的决策是不可能的。而领导的信息来源，不少是依靠办公室的信息工作，通过对信息的综合、分析、判断，对复杂变化的事物作出正确判断和决策。从这个角度讲，铁路政务信息是各级领导决策的重要基础，是各级领导机关相互沟通的脉络，是各级领导机关实现管理职能的桥梁和工具，是提高机关工作效率的有效途径。特别是当前发展社会主义市场经济，各种情况瞬息万变，必须灵敏地反映这种变化，适时地作出决策，才能立于主动位置。因此，做好信息工作有重大的现实意义，是极其重要的。

综上所述，我们一定要充分认识到信息工作的重要意义，切实把信息工作摆到突出的位置，使其成为领导的耳目、决策的助手和实现决策的纽带。

二、围绕中心，努力提高铁路政务信息质量

（一）围绕中心，提供高层次的信息

政务信息是一种参政性的信息，其质量和层次的高低，主要取决于领导者在决策和工作中对信息的利用效果，取决于它同全

路中心工作的结合程度。结合得好，紧贴中心，层次就高。这就要求政务信息必须紧密围绕全路中心工作，要追踪铁路改革与发展这个主题，围绕全路主要工作、重大部署，改革与发展的进展情况、经验和问题来展开、来挖掘。这样，才能出高层次、高质量的信息，才能使信息在铁路总体工作中发挥积极的作用。现在，铁路正在实行两个转变，正处于转轨变型时期，体制改革，机制转换，企业重构，市场经营，这是中心，是主线。目前全路上下都动起来了，在进行积极的探索和试验。但有的还停留在计划经济体制中，仍然是沿用计划经济的那一套，讲生产性的东西多，围绕生产性的事务奔波，真正去研究市场变化的少，去计算工作效率和效益的少，依据市场来进行决策的少。随着社会主义市场经济的发展和实行两个根本性转变，铁路改革越来越迫切，这就要求我们把工作的重点转移到研究市场、研究经营和研究效益上来。我们的信息工作应当反映这种研究，应当把焦点集中到铁路目前存在的体制、机制等基本问题的解决上来，集中到转轨变型上来。这样，信息的作用才真正显现出来，参与政务才是落到了实处。

（二）抓住特色，提高政务信息质量

政务信息有常规性信息、突发性信息和特色性信息。常规性信息无非是反映开会、贯彻的情况，反映工作的部署、进展和结果怎样。突发性信息是一些突发性事件的反映。这两种信息的反映都是必要的，但在做好常规性、突发性信息工作的基础上，更要把眼光放在特色性的信息上来，如果反映不出带有特点的信息，那么常规的信息也就没有多大用处。当前在信息工作中，有两个突出问题：一是信息平淡，流于一般化；二是深度不够，缺乏提炼，食之无肉，弃之有味。凡是把上级指示与本单位的实际结合得好的，那么就有特色；凡是创造性的工作，也必有特色；有特色的信息，就能够反映出领导的气魄和工作的深度。当前转轨变型和经济发展的宏大场面，为各级领导提供了创造性工作的机会。毛泽东同志一生就体现了他的极大的创造性，农村包围城市的道

路,就是把马克思主义的理论和中国革命的实际紧密结合起来的,是具有中国特色的产物。邓小平建设有中国特色社会主义理论,也是把马列主义、毛泽东思想和新时期我国国情相结合而产生的。一个单位的工作有特色,反映了这个单位的改革创新精神。把这种特色反映出来,是办公室的一项重要工作职责,是办公室要花大力气解决的一个大问题。要把特色反映出来,一是开拓要深,要有挖掘的精神;二是提炼要精,要找出纷纭复杂事物中有规律的东西;三是语言要新,要具有时代的特点。这三方面做到了,坚持下去了,各局就能够反映出各具特色的信息来,构成全路信息工作多彩的画面。总的讲,许多有特点的东西往往预示着事物的发展方向,把它揭示和总结出来,就能够有效地指导工作,甚至可以起到难以估量的作用。从这个意义上讲,信息工作好坏的标志,就在于能否反映出特色的东西。

(三) 注重效果,发挥政务信息的作用

注重信息效果,就是要达到这样一个目的:要精要好,勿多勿滥。大家在信息工作中,采取了一些办法,如搞信息评比,鼓励提报信息,但一定不能因为搞评比,使一般性的信息膨胀起来,那就不好了。前面我说过,信息有一个贬值和污染的特性。所以始终要在“精”字上、在“好”字上、在质量上下功夫。质量要精要好,要拓宽渠道。渠道单一、狭窄、量很少,要提高质量是不太可能的,所以信息渠道要拓宽。渠道宽了,来源多了,就要筛选、优化、分析信息。政务信息是为领导掌握情况和科学决策服务的,同其他信息相比应该层次更高一些,认识更深一些,容量更大一些,内容更系统一些。所以对收集到的信息要筛选、加工,要分析、综合,进行优化处理。在数量上加以压缩,在质量上加以提高,变零散的信息为全局的信息,变微观的信息为宏观的信息,变低层次的信息为高层次的信息,变动态性的信息为预测性的信息。注重效果还要强化信息的反馈。反馈是领导实施管理与控制的一个条件,所以要及时反馈,要注意时效性。还要注

重追踪反馈，全面反馈，不能只报喜不报忧。总之，信息工作要在源头开发，深层加工，反映特色，富含价值上下功夫，注重可用性，报一条信息就要起到一定的作用。

三、加大力度，搞好铁路信息系统建设

（一）加强网络建设

各级办公室是铁路的办事机构和参谋部门，它具有层次高、联系广、信息灵的特点。从工作目标、任务性质等功能上来看，我们各级办公室是信息的中心渠道。现在从各单位反映的情况看，铁路信息网络初具规模，但发展不平衡。为适应改革开放和铁路发展的需要，适应信息化社会的需求，我们必须建立以现代化手段为基础的铁路信息网络。这样，才能使我们信息的加工、传递、收集、存储变成一个完整的系统。现在铁科院正在部办公厅开发试用领导办公和综合办公信息系统，从部里逐步铺开，然后到各局。所以各局信息系统开发要注意接口的问题，否则各局开发的与部里不能联网，就会造成巨大的浪费。网络建设非常重要，部办公厅上了之后，领导非常方便。我们如果还是用那种传统的老手段，处理时间会很长，精力会花费很多。这个网络我们一定要搞起来。信息工作能否搞好，也有一个精神投入和物质投入的问题，要关心信息人员的生活，工作做得好给予鼓励，必要的物质投入是需要的。

（二）加强制度建设

要使铁路信息系统每个环节有章可循，有条不紊，协调运行，更好地发挥整体效能，必须加强管理，建立严格的工作程序和规章制度，从而使政务信息系统的运转制度化、规范化、科学化。一是要健全管理制度。对信息的收集、筛选、加工、编排、印发及分放、贮存等道工序都要规定一些严格的责任制，落实到人。还要建立工作制度。各局都相应制定了一些制度，这是非常必要的。没有制度，就会打乱仗，使一些重要信息漏传、漏报，这样就可