

指导办公室文秘工作最佳读本



BANGONGSHIWENMI
GONGZUOBIAOZHUNZHINAN

办公室文秘工作标准 指南

◆编著 / 文 杰

文秘工作培训标准范本

为您解读
如何成为优秀的办公室文秘

蓝天出版社

最新办公室文秘工作标准指南

文 杰/编著

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

最新办公室文秘工作标准指南 / 文杰编著. —北京:
蓝天出版社, 2004. 1

ISBN 7 - 80158 - 436 - 8

I. 最... II. 文... III. 文书工作 - 指南
IV. C931.46 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 3 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码: 100843)

电话: 66983715

新华书店经销

北京长阳汇文印刷厂印刷

880 × 1230 32 开本

15 印张 字数: 38.9 千字

2004 年 2 月第一版

2004 年 2 月第一次印刷

印数: 1 - 10000 册

定价: 26.00 元

前 言

如何做一个称职的文秘人员？文秘人员的工作重点是什么？如何将繁杂的业务做得井然有序？《最新办公室文秘工作标准指南》可为您提供最有价值的参考和借鉴。

本书以实用性、操作性为原则，突出介绍了文秘人员细致而具体的工作，从会务工作，文书管理工作，档案管理工作，调查研究工作，信息沟通工作，值班、保卫、保密工作，外事工作，信访与接待工作，参谋辅助工作，协调工作，印信管理工作，通信工作，督查工作，到现代化电子网络操作工作中应知应会的知识、操作技巧和方法等。同时，还结合文秘工作实际，对文秘人员的工作标准作了深入的阐述。

该书由专业人士编著，对于文秘人员自身素质及业务水平的提高会有所帮助的。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以指正！

——编者

2004年2月

类 别 栏

- 办公室文秘概述
- 会务工作标准
- 文书管理工作标准
- 档案管理工作标准
- 调查研究工作标准
- 信息沟通工作标准
- 值班、保卫、保密工作标准
- 外事工作标准
- 信访与接待工作标准
- 参谋辅助工作标准
- 协调工作标准
- 印信管理工作标准
- 通信工作操作标准
- 督查工作标准
- 现代化电子网络操作标准
- 文秘工作礼仪标准

目 录

第一章 办公室文秘概述	(1)
第一节 文秘的角色	(1)
一、文秘人员的特点	(1)
二、文秘工作的特性	(2)
第二节 文秘与领导的关系	(3)
一、文秘与领导的特别关系	(4)
二、文秘是领导的时间安排者	(4)
三、文秘对领导起辅助作用	(4)
第三节 文秘的职责	(5)
一、辅助决策职责	(5)
二、协调关系职责	(5)
三、处理事务职责	(6)
四、组织会议职责	(6)
五、撰写文稿职责	(6)
六、管理文书职责	(6)
七、保守机密职责	(7)
八、信访工作职责	(7)
九、督促检查职责	(7)
第四节 文秘人员必备素质	(8)

一、政治和道德素质要求	(8)
二、知识素质要求	(9)
三、能力素质要求	(10)
四、心理素质要求	(12)

第二章 会务工作标准..... (15)

第一节 会议准备..... (15)

一、安排会议议题	(15)
二、提名与会人员	(17)
三、会议文件的审核与分发	(18)
四、会议通知	(19)
五、报名和报到	(20)
六、会议编组	(21)
七、会场布置	(22)
八、座次排列	(23)
九、证件制作	(24)

第二节 会场工作..... (25)

一、签到	(25)
二、引导就座	(26)
三、安排大会发言	(27)
四、做会议记录	(28)
五、会场后勤保障	(28)
六、发文件资料	(29)
七、会场服务要求	(29)
八、整理会议记录	(29)
九、印发会议纪要	(30)
十、收退会议文件	(31)
十一、催办	(32)

十二、会议集体摄影	(32)
十三、会议文件立卷	(33)
第三节 会议中的生活管理	(34)
一、会场的服务管理	(34)
二、迎接与会人员	(35)
三、会议食宿安排	(35)
四、安排领导看望与会同志	(36)
五、会议的财务管理	(36)
六、会议的文化生活	(37)
七、会议的交通保障	(37)
八、通信服务	(38)
九、医疗卫生服务	(38)
十、办公用品保证	(39)
十一、安排与会人员回程事务	(39)
第四节 会议中的保密工作	(40)
一、会议保密工作的内容	(40)
二、会议密级的划分	(41)
第五节 会议管理制度与表格	(41)
◎会议管理制度	(41)
◎会议管理规定	(45)
◎每周例会制度	(46)
◎会议规程	(47)
◎会议事务处理规定	(51)
◎会议管理要点	(54)
◎会议室、接待室使用管理制度	(55)
◎会议布置管理规定	(56)
◎年度会议计划表	(57)
◎年度例行事务会议安排表	(58)

◎会议登记簿	(59)
◎会议通告单	(60)
◎会议通知	(61)
◎会议议程表	(62)
◎会议记录表(一)	(63)
◎会议记录表(二)	(64)
◎议决事项检查表	(65)
◎会议决定事项催办通知单	(66)
◎会议决定事项实施管理表	(67)

第三章 文书管理工作标准

(68)

第一节 文书管理概述

(68)

一、公文行文制度

(68)

二、文书处理工作的重要性

(70)

三、文书管理程序

(71)

第二节 收文处理

(72)

一、收文处理概述

(72)

二、签收

(73)

三、拆封

(74)

四、批办程序

(75)

五、请 办

(78)

六、传 阅

(81)

七、催 办

(82)

八、承 办

(85)

九、办 复

(86)

十、来文收集

(88)

第三节 发文处理

(89)

一、发文处理概述	(89)
二、拟稿	(90)
三、签发	(93)
四、公文制发程序中的“倒流”问题	(95)
第四节 文书的日常管理与利用	(97)
一、文书日常管理的原则	(97)
二、文书日常管理工作的内容	(97)
三、文件日常管理的方法	(98)
四、文书管理工作流程	(101)
第五节 文书管理制度	(105)
◎文书收发作业规范	(105)
◎文件处理标准	(107)
◎重要文件保管处理规定	(110)
◎文书管理规定	(112)
◎公文管理规章	(125)
◎文书制作制度	(126)
第四章 档案管理工作标准	(129)
第一节 档案管理工作概述	(129)
一、档案在办公室中的作用	(129)
二、档案工作的特性	(130)
三、档案工作的性质	(131)
四、档案工作的内容	(132)
五、档案工作的制度	(133)
第二节 档案管理的现代化	(134)
一、档案管理手段的现代化	(134)
二、档案管理现代化的途径	(135)

三、档案管理现代化的措施	(135)
第三节 档案工作标准化	(137)
一、档案工作标准化的内容	(137)
二、档案工作标准化应注意的问题	(140)
第四节 档案收集整理的规范化	(141)
一、档案收集工作的作用	(141)
二、档案收集工作的内容	(142)
三、档案收集工作的特点和要求	(143)
四、档案整理工作的规范化要求	(144)
五、档案整理工作的内容	(146)
第五节 档案收集整理管理实务	(147)
一、全宗类档案管理	(147)
二、档案收集标准管理	(155)
第六节 档案管理制度	(160)
◎立卷管理规定	(160)
◎档案管理办法	(162)
◎档案管理制度	(164)
◎单位档案管理规定	(168)
◎档案管理准则	(170)

第五章 调查研究工作标准

(172)

第一节 文秘部门调查研究的种类

(172)

一、信息反馈性调查	(172)
二、基本情况调查	(172)
三、突击性调查	(173)
四、探索性调查	(173)
五、预测性调查	(174)

第二节 调查研究的特点和方式	(174)
一、调查研究的特点	(174)
二、调查研究的方式	(176)
第三节 调查研究的基本要求	(178)
一、要加强调查研究的科学性	(178)
二、要有正确的态度和方法	(178)
三、要牢记调查研究要点	(179)
第四节 调查研究工作的程序	(179)
一、准备工作和了解情况	(179)
二、分析研究和综合提炼	(182)
第五节 调查研究工作的方法	(182)
一、访谈调查法和资料调查法	(183)
二、文献调查法和民意测验法	(183)
三、会议调查法和实地观察法	(185)
四、统计调查法和实验调查法	(186)
五、综合归纳法和问卷调查法	(187)
六、回溯分析法和典型调查法	(187)
七、旁听会议和参加活动	(188)
第六节 调查报告的写作	(189)
一、调查报告的类型和特点	(189)
二、调查报告的主题和结构	(191)
三、调查报告的表现手段	(194)
四、调查报告的选材和语言	(194)
第六章 信息沟通工作标准	(196)
第一节 信息工作的地位与作用	(196)
一、信息的分类	(196)

二、信息的基本功能	(198)
第二节 政务信息的开发与运用	(200)
一、政务信息的特征和原则	(200)
二、信息的收集和处理	(205)
三、信息的传递和反馈	(211)
第三节 怎样做好政务信息工作	(214)
一、树立信息观念	(214)
二、建立健全信息系统	(215)
三、健全信息工作制度	(216)
四、加快办公自动化建设	(217)
第七章 值班、保卫、保密工作标准	(218)
第一节 文秘部门值班工作	(218)
一、值班工作概述	(218)
二、值班工作安排	(220)
三、值班工作记录	(222)
四、值班工作标准管理	(222)
第二节 文秘部门保卫工作	(223)
一、保卫工作概述	(223)
二、保卫工作要求	(226)
三、保卫工作措施	(227)
四、消防工作措施	(227)
第三节 文秘部门保密工作	(229)
一、保密工作概述	(229)
二、文秘人员保密要求	(232)
三、文件保密工作	(234)
四、通信保密工作	(235)

五、会议保密工作	(236)
六、科学技术保密工作	(238)
七、经济情报保密工作	(239)
八、宣传报道方面的保密工作	(239)
九、电子计算机的保密工作	(241)
 第八章 外事工作标准	 (243)
第一节 外事工作概述	(243)
一、外事工作的性质和特点	(243)
二、外事工作人员守则	(244)
三、外事工作的基本原则	(245)
四、外事交往礼仪与服饰要求	(246)
五、外事活动仪式	(247)
六、外事安全保密工作	(249)
第二节 外事工作操作技巧	(250)
一、外事邀请准备	(250)
二、外事接待实务	(253)
三、外事洽谈	(258)
四、外事出访程序	(264)
 第九章 信访与接待工作标准	 (271)
第一节 信访工作概述	(271)
一、信访工作机构	(271)
二、信访工作的原则、方法	(272)
三、信访工作的任务	(273)
第二节 信访机构设置和人员素质要求	(274)
一、信访机构的设置原则	(274)

二、信访人员的素质要求	(275)
第三节 办理人民群众来信	(276)
一、办理人民群众来信的基本要求	(276)
二、办理来信的程序	(276)
第四节 接待群众来访	(279)
一、接待群众来访的原则	(279)
二、接待群众来访的程序	(279)
三、检查落实来访问题	(281)
第五节 办理信访案件	(282)
一、办理信访案件的含义和基本要求	(282)
二、立案范围	(283)
三、立案程序	(283)
四、处理信访案件的程序	(284)
第六节 特殊问题的处理	(285)
一、群众集体上访的处理	(285)
二、重访老户的处理	(286)
三、重信的处理	(287)
四、匿名信的处理	(288)
第七节 信访工作制度	(290)
◎信访工作标准制度	(290)
第十章 参谋辅助工作标准	(298)
第一节 参谋辅助的条件	(298)
一、参谋的水平 and 方向	(298)
二、坚持忠诚原则	(299)
三、克服急功近利的心理障碍	(301)
第二节 参谋辅助要领	(303)

一、慎重参谋、顾全大局	(303)
二、掌握分寸, 不要强加于人	(304)
三、谨防粗心	(304)
四、将意见变成问题提出来	(305)
五、提出几个方案供领导选择	(306)
六、向领导提供坏消息, 婉转地表达你的意见和建议	(306)
七、在能力较弱的领导下如何搞好工作	(307)
八、不能忌恨自己的意见不被领导采用	(308)
九、不待扬鞭自奋蹄	(309)
十、干好工作比什么都重要	(309)
 第十一章 协调工作标准	 (311)
第一节 协调工作概述	(311)
一、协调的含义	(311)
二、协调工作的作用	(312)
三、协调工作的原则	(313)
四、协调工作的任务	(316)
五、协调工作的要求	(317)
第二节 协调的形式与方法	(318)
一、协调的形式	(318)
二、协调的方法	(319)
三、协调活动中的换位思考	(320)
第三节 协调工作的具体内容	(322)
一、政策协调	(322)
二、计划协调	(322)
三、公文协调	(323)

四、事务协调	(325)
五、公务协调	(326)
六、会议协调	(327)
七、受理请示报告工作中的协调	(328)
八、战略协调	(329)
九、关系协调	(329)
第四节 协调工作的结果	(332)
一、目的性	(332)
二、可行性	(332)
三、严肃性	(333)
四、记载性	(334)

第十二章 印信管理工作标准	(335)
第一节 印章的标准化	(335)
第二节 印章的作用与种类	(338)
一、印章的作用	(338)
二、印章的种类	(339)
第三节 印章的颁发与管理	(340)
一、印章的颁发与启用	(340)
二、印章的管理	(341)
第四节 印章的使用与缴销	(342)
一、印章的使用	(342)
二、印章的缴销	(343)
第五节 信证的管理与使用	(343)
一、凭证的管理与使用	(343)
二、介绍信的管理与使用	(344)