

新时期干部万有文库

办公实务卷

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

新时期干部万有文库/甘生主编, - 北京: 中国人事出版社: 1998.8

ISBN 7-80139-274-4

I. 新… II. 甘… III. 社会科学-文库 IV. C51

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 24728 号

中国人事出版社出版

(100028 北京朝阳区西坝河南里 17 号楼)

新华书店经销

北京大兴海子角印刷厂印刷

*

1998 年 9 月 第 1 版 1998 年 9 月第 1 次印刷

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 125.875

字数: 4500 千字 印数: 1—3000

全四卷 定价: 698.00 元

《新时期干部万有文库》编委会

顾问

成思危、童大林

编委会常委名单

薛 军	山西省副省长		北京天同保健品厂董事长
欧阳松	中共中央组织部干部调配局副局长	郭立新	北京天同保健制品厂厂长
刘 耀	武警指挥学院政委	韩海山	唐县人大常委会主任
曾中山	改革出版社总编辑	张庆学	唐县旅游局副局长
杨逢春	全国人大常委会办公厅综调局局长	曹洪庶	中共石家庄高科技区委书记
余兴安	国家人事部人事科学院办公室主任	鲍怀谦	河南省国有资产管理局局长
葛延风	国务院经济发展中心经济综合研究部主任	孙学顺	河南省粮食厅副厅长
陈红太	中国政法大学政治学系副教授	张华贵	河南省体改委副主任
张晓勇	中共河北省委组织部二处副处长	吴铁军	河南财经学院院长
曹新兴	河北省经贸委人事处处长	申成俭	河南财经学院党委副书记(正厅级)
李建昌	保定市市长	杨泽主	河南财经学院组织部长
李跃岭	中共保定市委组织部干部三处处长	黄中平	中共中央宣传部理论局办公室主任
张文波	中共秦皇岛市委组织部干部处处长	王兆荣	解放军艺术学院企业管理局局长
赵伟栋	中共邯郸市委组织部干部四处处长	易舜才	中共江西省安福县委书记
王 渊	中共保定市委宣传部宣传处处长	张宗运	武警指挥学院院务部部长
贾书侠	中银大厦有限公司副董事长	王向东	《人民日报》社科教文卫部编辑
肖金华	保定市城市信用合作银行行长	潘洪其	《北京青年报》社评论部编辑
樊建华	中国航空信托投资公司保定证券部总经理	曾智译	中央人民广播电台《经济与社会》栏目制作人
杨爱萍	《河北工商报》记者	黄祖团	北京市燕山办事处副主任
王翠莲	《河北工商报》记者	倪有水	中共北京市房山区委副书记
王占儒	河北省唐县扶贫局局长	叶 星	北京乡村休闲俱乐部总经理
王松泉	北京市平谷新星工商总公司	梁 宏	总后勤部零五所材料处处长
		董 文	总后勤部零五所机电处处长

《新时期干部万有文库》

编委及主要作者名单

第一卷主编

史登顺 李建华 张宪成 张庆学

第一卷作者

罗 勇	王萃莲	杨爱萍	苑立强	王 俊	白 夜
黄志坚	程彩霞	张得水	张世明	赵凯强	张晓虎
吴宝瑞	何茂春	程 勇	谭俞雄	童奇志	赵 宁
龚胜全	贾岳峰	杨凤晨	陈 翔	闫大新	王玉冰
周亚权	史登顺	袁 诚	张宪成	张庆学	王建军

第二卷主编

罗 勇 王 渊 陈 勇 李 怡

第二卷作者

高 翔	丁 晖	张自成	陈红太	杨明杰	南东风
黄永明	徐光仁	杨立新	支伟明	王 伟	刘思晋
游端彬	刘 伟	刘夕海	孟小梅	余洪波	李炳强
李庆四	彭致远	洪文雄	盘 勇	郑 义	杜 辉

第三卷主编

牛泰英 彭振镛 张世明 李元平

第三卷作者

胡景超	诸葛男	谢志宁	张晓青	张世军	张 峰
李 俊	潘明忠	张培田	孙一乃	李 强	项立刚
孟 斌	徐喜平	高 增	宿春礼	邢国辉	李绍华
邓振宇	沈 林	蒋湘仙	李锁成	王 强	张 俭

第四卷主编

齐晓茹 安建华 许英九 刘一达

第四卷作者

王秀琴	朱新军	曾昭辉	张世明	马洪波	潘 林
朱香玲	林宏彬	齐晓茹	吕君凯	齐蕴铎	杜春明
总策划	张世明	牛 杰	张晓勇		

前言

干部是中国新时期经济建设和社会发展的中坚力量,是领导广大人民群众走向富裕的“领头雁”。新的历史时期是中国发展的重要机遇,然而机遇与挑战并存。这是一个最具竞争性和挑战性的时代。中国的崛起、历史的重任、人民的期望……都使新时期每一位干部的心头感到沉甸甸的。俗话说:天下兴亡,匹夫有责。更何况,我们的广大干部作为人民群众的“领头雁”,以崭新的精神面貌迎接时代的挑战,尤其是义不容辞的。

在改革开放的历史新时期,社会行为规范、新知识、不断出台的法律章程需要每一个干部抛弃旧我,自我充电与完善,与时代共进。我们知道,在这个充满竞争的时代,人人都必须奋发上进,时时扩充自己的含金量,这是对自己负责、对社会负责所必须的。

有人把“学而优则仕”这句话与后人所撰《千字文》中“书中自有黄金屋,书中自有颜如玉”联系起来,指责孔子的“读书当官论”。其实,这种批判既是牵强附会,又是断章取义。“学而优则仕”一语本身可区分为“目的论”和“手段论”两种“语义文本”。据现代语言解释理论,“学而优则仕”一语放在孔子当时的语境之中,在我们看来应该是一种“手段论”,即:只有学而优,才能“仕”于官场。

记得有这样一个典故:古代有位显宦,深受君主信赖,颇得百姓好评。有一天,君主欲任命其子为官,这位大臣坚决反对,认为让一个不会拿刀的人去割肉,到头来只会伤了自己。这个典故可谓孔子“学而优则仕”的有力证明。从某种意义上说,当官是一种职业,需要一定的技术培训和学习。

学习,学习,再学习,是我党长期以来提倡的优良传统。早在延安时期,毛泽东同志就曾挥毫撰写了辉煌巨篇《改造我们的学习》,号召全党同志认真学习马克思主义理论。不仅如此,毛泽东同志还率先垂范,如饥似渴地博览群籍。延安枣园窑洞的灯光,至今仿佛辉映着伟人伟岸的身躯,更照亮了中国革命前进的道路。改革开放以后,邓小平同志亦号召全党领导干部认真学习马列主义理论和各种科学知识,并提出了“科学技术是第一生产力”的著名论断。由于尊重知识、尊重人才的氛围的形成,尤其是恢复高考的措施的实施,全国上下彻底扭转了“读书无用论”的局面。当时,考学、追求文凭等也曾形成一些负面影响,但应该承认,这毕竟瑕不掩瑜,其主流是好的,其效果也是彰彰甚明的。前不久,江泽民总书记也号召全党领导干部讲政治、讲学习。

《新时期干部万有文库》是时代的产物,是急广大干部所急的必备工具书。该书分为“办公实务卷”、“公文处理卷”、“关系协调卷”和“待遇生活卷”四册,囊括了干部应懂应会的方方面面的知识,内容赅备。

注重实用是本书最鲜明的特色。三十年前,商务印书馆的王云五先生发大宏愿、施大毅力、投大资金,出版了至今为人们所津津乐道的《万有文库》丛书,但这主要以学术为取舍标准。与王云五先生当年的《万有文库》不同,这套书不仅重视“理”的阐发,更以“用”作为第一性的价值取向。从领导阅阅文件的方法、题辞签名的艺术到出席仪式胸花的佩戴、小车的座次,从办公人员写作最陌生的诸如“意见”等最新被确认的公文文体到借条、欠条、请假条、证明、聘书之类小得不能再小的各种书、条、笺的写作规范,皆有规矩与准墨可遵循效法。

我们作为编撰者希望本书能对各行各业的干部的工作、生活有所助益。

编者

1998年8月

目 录

第一篇 办公实务卷

第一章 干部与国家公务员制度

第一节 干部与国家公务员

我国现行“干部”概念的形成和演化	(1)
我国“干部”的类别	(1)
国家公务员制度	(1)
国家公务员制度与现行的干部人事制度的区别	(2)
我国公务员的范围	(2)
国家公务员的职位分类制度	(3)
国家公务员的职级规范	(3)
第二节 公务员考试与任免	
国家公务员考试种类	(4)
参加各种公务员考试的报考资格	(4)
甲种考试	(4)
乙种考试	(5)
特种考试	(5)
国家公务员享有的权利	(5)
国家公务员的非领导职务	(5)
国家公务员的级别	(5)
省级以上政府工作部门录用国家公务员需要的条件	(6)
新录用的国家公务员的试用期	(6)
对国家公务员应当予以免职的情况	(6)
对国家公务员兼职的规定	(6)

第二章 日常工作

第一节 值 班

工作日的种类	(7)
值班形式	(8)
值班安排	(8)
值班记录	(10)
节假日管理	(10)
一举数失的工作方式	(12)
使加班变成皆大欢喜的事	(13)
值夜班女性的安全防范	(14)

第二节 印 信

印章	(14)
印章的种类	(15)

印章的式样	(15)
印章的效用	(15)
印章的停用	(19)
废印章的存档和销毁	(19)
万次印	(19)
在企业担保时秘书用印的手续和制度	(20)
钢印的使用	(20)
除印油渍	(20)
印章去污法	(20)
介绍信管理	(20)
打印信件의 代签	(23)
对假印信的鉴别	(23)
对假凭证的鉴别	(24)
对假签名手印的鉴别	(24)
凭证的管理	(24)

第三节 电话电报

申请安装普通电话	(24)
申请安装长途直拨电话	(25)
申请迁移和拆除电话	(25)
打电话的最佳时间	(25)
接听电话的最佳时机	(25)
电话不通与乱拍叉簧	(25)
处理电话错号	(25)
给领导打电话	(26)
给下级机关打电话	(26)
几种特殊电话的处理	(26)
电话后续处理	(26)
对诈骗电话鉴别	(27)
电话记录	(27)
打电话前必用的资料档案需准备妥当	(27)
如要商谈的事情很多时需先告知对方	(27)
在电话中把重点反复重述几遍	(27)
限制私人电话	(28)
尽快拿起话筒	(28)
讲电话时,音量最好能较普通聊天时稍大	(28)
即使在电话中打恭作揖地向对方道歉,对方也感受得到诚意	(28)
接电话时,只要姿势端正,声音自然会清晰明朗	(29)

接电话时,即使看不见对方,也不要忘记自己的笑容	(29)
迟接电话须表示歉意	(29)
巧用电话	(29)
对付电话的干扰	(30)
接电话	(31)
打电话	(36)
电话留言便条格式	(38)
打电话到别人家中时,要试着等,直到电话铃声响过十次	(39)
必须夜晚打电话时应事先和对方打声招呼	(39)
若要打的是私人电话应避开晚饭时间	(39)
同事的动向不能随便告知对方	(40)
同事的住家电话不可随便告诉他人	(40)
商业电话	(40)
无端电话干扰	(41)
长途自动电话的编号	(41)
减少电话费	(43)

第四节 请示制度

请示制度与请示规程	(44)
请示堆积制定要点	(45)
请示规程管理	(46)
请示的忌讳	(46)

第五节 督查

督查工作的内容	(57)
督查工作的基本程序	(58)
督查工作的主要方式	(59)
督查工作的基本方法	(59)
查办的三种具体工作方式	(60)
查办办结报告的一般写法	(61)

第六节 收发

收发室的设立	(63)
收信工作	(64)
报刊订发	(64)
签收	(64)
登记	(65)
发信工作	(65)
公文内交换法	(66)
文件交换站建站准备	(66)
投寄法	(66)
折信的方法	(69)
折信的风格	(69)
信笺的使用礼节	(70)
拆信	(70)
邮件种类	(71)

应按信函邮寄的邮件	(71)
禁止邮寄的物品	(71)
印刷品准寄范围和封装	(72)
邮寄印刷品封装的要求	(72)
国内邮件的资费标准	(72)
贴邮票	(72)
不可以贴在邮件上表示支付邮费的邮票	(73)
国内包裹重量尺寸限度	(73)
贵重包裹邮寄的范围	(73)
包裹的种类与封装	(73)
包裹的交寄	(73)
邮政汇款	(73)

第三章 公共关系

第一节 公共关系概述

公共关系活动模式	(75)
企业公共关系人员的配置	(81)

第二节 接待工作

与来访者初步接谈	(82)
接待形式	(83)
接待对象	(83)
接待工作的规格	(84)
接待不同单位的人要注意不同的问题	(85)
设置来访接待室	(86)
没有来访接待室怎样接待来访	(86)
斗智性握手	(86)
表情性握手	(87)
礼仪性握手	(87)
避免因手汗毛病而失礼	(88)
握手时握得比你强而有力	(88)
与第一次见面的人握手	(88)
对付不速之客干扰	(88)
不浪费客人的时间	(89)
客人较多的时候	(90)
一组来访者	(90)
打断及中止会见	(90)
接待方式和礼节	(90)
接待一个团体	(92)
沏茶	(97)
敬烟	(97)
抽烟	(97)
名片	(98)
名片的种类	(100)
现代名片设计注意事项	(100)

名片的整理	(101)
善待名片	(101)
第三节 公关礼仪	
宴饮座次安排古礼	(102)
饮酒的讲究	(102)
斟酒	(103)
谢酒	(103)
不良用筷方式	(103)
射将先射马	(103)
办公室的礼节要点	(104)
办公室的礼仪	(104)
道早安是一天工作的开始	(105)
先走一步	(105)
开门、关门的礼节	(106)
电梯礼节	(106)
旗帜陈列	(107)
暂停的时机	(107)
听取汇报时的一般礼仪如何	(108)
乘坐小汽车	(108)
小车座次	(108)
拜访是个概括性的语词	(109)
拜访计划的设计	(110)
最有效的拜访路线	(110)
拜访时机的决定	(111)
约定拜访时间应优先考虑对方	(113)
记者招待会	(113)
设计创意请柬	(115)
装请柬的信封	(115)
印有公司标志的礼物	(115)
不宜在办公室里交换礼物	(116)
赞助活动	(116)
环境设置与门厅装饰	(117)
展厅布局类型	(117)
展览图版编排	(118)
展览布置的灯光	(120)
展览图表制作	(120)
展览地图制作	(121)
展览布置的讲解	(122)
举办展销活动的程序和事项	(122)
迎春团拜活动的形式	(124)
庆典活动	(124)
开幕(开业)典礼	(127)
奠基石	(127)
剪彩仪式应当注意的礼仪	(128)
胸花	(129)

花篮	(130)
参加诞辰庆祝活动的礼仪	(131)
名人的诞辰纪念活动	(131)
慰问	(132)
探视病人的注意事项	(132)
探望病人时带食品的艺术	(133)
寿幛通用贺词	(133)
寿联通用贺词	(133)
治丧活动	(134)
吊唁活动	(134)
追认活动	(135)
命名与颁奖	(135)
怎样接受命名与受奖	(135)

第四章 会议工作

第一节 概述

会议的概念	(136)
影响会议的效益的因素	(136)
人在会议过程中的生理、心理状态变化	(140)

第二节 会前准备

会议时间安排	(141)
会议选定时限五要点	(142)
会议理想场地七条件	(143)
会议届次	(145)
提名与会人员	(145)
如何决定会议的出席者	(146)
发会议通知	(147)
布置会场	(148)
排列座次	(149)
会标	(150)
制发证件	(150)
会徽	(150)
主席台台口	(151)
主席台台深	(151)
讲台	(151)
会议主席台布置规则	(151)
会议主席台座次	(151)
会场座区	(152)
会议座次	(152)
会议桌签	(152)
会议座签	(152)
会场色调布置的心理影响	(153)
会议工作人员比例	(153)
会议人数量优值	(153)

会议预案	(153)	专题调查	(176)
分项会议预案	(154)	综合调查	(176)
统筹式会议预案	(154)	统计调查	(177)
并进式会议预案	(155)	追踪调查	(177)
第三节 会中工作		对比调查	(177)
会议签到	(155)	分次调查	(178)
引导座位	(156)	文献法的概念与特点	(178)
安排发言	(156)	搜集文献的途径和方法	(178)
会议文书工作的特点	(156)	第二节 问卷调查操作技术	
会议通知回执	(157)	问卷调查法的种类	(180)
会议报到表	(157)	问卷的一般结构	(181)
与会人员回程票预订单	(157)	调查问卷问题的选择、结构和表述	(182)
会议收费报告单	(158)	调查问卷回答的方式及其说明	(184)
第四节 会后工作		问卷调查的一般程序	(187)
会议文件资料的收退与立卷归档	(159)	怎样提高问卷的复率	(188)
代表离会工作	(161)	对无回答和无效回答的研究	(189)
会务总结	(161)	问卷设计中常见错误分析	(189)
第五节 主持与出席会议的韬略		问卷设计十大步骤	(205)
文件战术	(161)	第三节 市场调查形式	
如何防止迟到	(162)	决定调查方法、架构	(207)
懂得招驾	(162)	百分数	(208)
诱导沉默者	(163)	指数	(209)
对于多话者的处理方法	(163)	平均数	(209)
座位的决定方法	(164)	趋势分析	(210)
出席的谋略	(164)	统计图表说明	(211)
主席的四种提问方式	(166)	消费者层次效果假设	(212)
处理会议	(167)	动机调查	(212)
开会须知	(167)	主观动机调查法	(213)
回避质问并削弱对方的气势	(168)	客观动机调查法	(213)
以小噪音打断发表欲	(168)	态度衡量	(213)
攻击小问题易使对手心生动摇	(169)	心理量表法	(214)
混乱对方谈话条理的技巧	(169)	归纳法	(214)
让对方说不下去	(170)	实验法	(214)
令对方不舒适的技巧	(170)	第六章 档案工作	
将他人的构想变成己有	(171)	第一节 概述	
补充发言的艺术	(171)	档案	(216)
会议主持者的类型	(172)	第二节 文书立卷归档	
正确运用插话形式	(173)	文书立卷归档	(220)
会议小结	(174)	文书立卷归档的性质	(220)
第五章 调查工作		确定文书立卷范围的原则	(221)
第一节 调查方法种类		具体确定文书立卷范围的办法	(222)
抽样调查	(175)	不需要立卷的文件材料范围	(224)
重点调查	(176)	文书立卷的分工	(224)

文书立卷的基本原则	(225)	案卷的装订、装盒	(253)
文书立卷的方法	(227)	案卷的排列与编号	(254)
按问题特征立卷	(227)	补卷	(255)
按作者特征立卷	(227)	填写案卷目录	(255)
按名称特征立卷	(228)	建立统一的案卷归档制度	(258)
按时间特征立卷	(228)	归档的工作步骤	(258)
按通讯者特征立卷	(229)	归档案卷的质量要求	(259)
按地区特征立卷	(229)	对撤销机关文书档案的收集	(259)
发文汇集	(229)	对临时机构档案的处理	(260)
文件的印件和底稿的立卷方法	(230)	第三节 文书档案的保护	
机关的出版物及其底稿的立卷和管理	(230)	档案保管期限表的含义和作用	(260)
各种文书立卷的结合使用	(230)	档案保管期限表的类型	(261)
“三分一调”立卷方法	(231)	鉴定档案价值的基本工作方法	(265)
“四分四注意”立卷方法	(231)	文书档案的销毁	(266)
立“小卷”	(233)	台历记录的收集	(266)
按文件编号立卷	(234)	对现行机关文书档案的收集	(267)
选择立卷环节的前提	(234)	文书档案保护工作的任务	(268)
选择立卷环节的依据	(234)	文书档案的损坏原因及其防治方法	(269)
选择立卷环节应注意的问题	(235)	文书档案的修复	(270)
省委、省人民政府及省直有关厅(局)立卷环节的确定	(235)	文书档案复制	(273)
市(地)级机关立卷环节的确定	(236)	档案库房的管理	(273)
县级机关立卷环节的确定	(236)	第七章 人事工作	
立卷文件的收集	(236)	第一节 人事管理概述	
帐内文件的集中	(236)	人事的涵义	(278)
会议文件的集中	(236)	人事管理的涵义	(278)
往来文件的收集	(237)	我国人事管理机构的沿革	(278)
帐外文件的收集	(237)	地方人事部门主要职责及机构设置	(279)
帐外文件的收集范围	(237)	第二节 考试录用	
帐外文件的收集方法	(237)	干部考试录用的涵义	(279)
立卷文书材料的收集的有效方法	(238)	录用考试的对象和条件	(279)
集中文件材料整理配套的方法	(238)	录用考试的种类和办法	(280)
集中文件材料的整理配套应注意的问题	(238)	录用考试的基本方式	(280)
集中文件材料的分类	(238)	国家机关、事业、企业单位吸收录用干部的审批权限	(281)
编制案卷类目	(239)	面试考场的设置	(281)
编制案卷类目应注意的问题	(241)	测评标准常见病	(283)
平时立卷	(241)	考试录用规程范例	(285)
组合案卷	(243)	第三节 任免、考核和奖惩	
卷内文件的系统排列	(243)	任免的涵义	(299)
卷内文件系统排列应注意的问题	(244)	任免的依据和原则	(299)
拟写案卷标题	(244)	任免的程序	(300)
编卷内文件张号	(247)	任用的方式	(300)
填写卷内文件目录	(248)	人事考核内容	(301)
填写备考表	(250)		
填写案卷封面	(250)		

考核标准	(302)	配备副职的有效办法	(355)
奖惩的程序和实施办法	(311)	配备副职的注意事项	(356)
报送国务院审批或备案的行政人员纪律处分的手续	(312)	领导班子调整的方式	(358)
企业奖励基金的使用范围	(313)	第五节 组织机构设置与编制	
调配的涵义	(313)	组织机构设置的若干原则	(363)
干部调配的审批权限及程序	(314)	机构设计类型	(365)
人才招聘工作的原则、程序	(314)	比例定员法	(366)
调整流动人员档案工资方面政策	(315)	岗位定员法	(367)
全民所有制事业单位的专业技术人员和管理人员辞职的原则、条件及一般要求	(315)	第六节 干部离退休手续	
全民所有制事业单位的专业技术人员和管理人员辞职的具体程序及干部身份保留问题	(316)	如何确定参加革命工作时间	(368)
科技人员辞职的特殊规定	(316)	干部离休、退休以及退职的审批权限	(370)
国务院各部门因工作需要从京外地区调入干部的审批条件	(316)	离休、退休、退职干部的安置	(371)
解决双职工夫妻两地分居问题	(317)	对有历史或现行问题的干部能否办理离休	(371)
军官配偶随军调到军驻地工作的程序及落户指标问题	(317)	关于已到退休年龄但因工作确需暂时留用的部分行政干部的规定	(372)
军官配偶到军官所在地安置的问题的具体政策	(317)	退(离)休手续的办理	(372)
回避制度的涵义和特点	(318)	办理干部退(离)休手续时如何认定其出生日期	(372)
干部回避制度的范围和实施	(318)	第七节 人事档案	
晋升的地位与作用	(320)	人事档案的定义	(372)
晋升机遇的类型	(322)	人事档案的分类	(373)
晋升的程序、步骤与方法	(325)	人事档案材料的归类与排列	(374)
晋升的种类	(326)	人事档案的管理范围	(376)
国家公务员晋升的形式	(329)	人事档案保管的物质条件	(376)
国家公务员晋升的资格条件	(330)	库房的管理	(378)
国家公务员的转任	(330)	人事档案的检查核对	(378)
国家公务员转任应符合的条件	(330)	人事档案的编号	(378)
训练的功用	(331)	人事档案的转递	(380)
训练的限制	(331)	人事档案的检索	(384)
训练的使用时机	(331)	提供利用的范围	(386)
能力个体差异与量才使用	(332)	人事档案提供利用的方式	(387)
最适合的人选	(333)	利用人事档案的手续	(389)
选择适当的奖励形式	(334)	第八章 办公自动化	
建立合理薪酬管理制度	(341)	第一节 概 述	
第四节 领导班子的配备		办公自动化	(392)
考察干部方法	(346)	办公自动化的起源和发展	(392)
合理的年龄结构	(351)	办公自动化的理论依据及主要技术	(393)
正职的选拔	(351)	办公自动化主要设备	(393)
正职的配备	(352)	Internet 网与信息高速公路的关系	(393)
副职的作用	(353)	如何进入 Internet 网	(394)
副职的素质要求	(354)	Internet 为用户提供的服务	(395)
		电子邮件(E-Mail)	(395)
		VCD 技术	(396)

第二节 汉字输入法	
汉字输入方法的分类	(397)
拼音码汉字输入法	(397)
五笔字型汉字输入法的特点	(399)
五笔字型汉字单字的输入法	(400)
五键五笔划汉字输入法	(402)
国际区位码汉字输入法	(405)
自然码汉字输入法	(406)
如何进入自然码汉字输入状态	(407)
自然码汉字单字的输入	(407)

第三节 文字处理软件	
Wordstar 的运行环境及启动	(409)
建立或编辑一个文书文件	(411)
文书的插入、删除、修改	(414)
查找替换和块操作	(415)
文本编辑格式的设置	(417)
Wordstar 文件的打印输出	(419)
Wordstar 菜单和使用注意事项	(422)

第四节 计算机病毒的防范	
计算机病毒的概念	(424)
计算机病毒的产生	(424)
计算机病毒的分类	(424)
计算机病毒的特点及其破坏方式	(425)
常见计算机病毒的种类	(426)
计算机感染病毒的症状	(427)
防范计算机病毒的技术措施	(427)
清除方法	(427)

第九章 办公室实用技能与设备

第一节 记 录	
记录前的准备	(432)
记录工具	(432)
记录口述的要领	(432)
特殊的记录记号	(432)
整理文稿	(433)

第二节 校 对	
校 对	(433)
校对的程序	(433)
校对的方法	(434)

第三节 录 音	
录音整理的主要步骤	(435)
删改	(435)
增补调整	(436)
分段	(436)

定题	(437)
忠实于讲话原意的原则	(437)
录音与录音机在办公室中的作用	(437)
购买盒式录音机如何试机	(438)
盒式录音机控制键的功能	(438)
磁带	(439)
选择磁带	(439)
使用盒式磁带应注意的问题	(440)
录音机的日常维护	(440)
录音注意事项	(440)
磁带粘接技术	(440)
盒式录音机的清洁	(441)
为盒式录音机加油	(441)
对盒式录音机进行消磁	(441)
转录	(441)
出现缠带的原因	(441)
录音机的带盒门打不开如何处理	(441)
录音设备与其他电子设备的连接	(442)
录音带的整理	(442)
扩音系统	(442)
扩音机的使用及管理注意事项	(443)

第四节 摄 影	
照相机种类	(443)
照相机的基本构造	(443)
景深	(445)
胶卷	(445)
照相机的使用方法	(447)
摄影用光	(447)
摄影构图	(448)
闪光摄影	(448)
集体摄影	(449)
人物摄影	(449)
夜景拍摄	(450)
选购照相机	(450)
“傻瓜”照相机的使用	(450)
保护照相机	(450)
如何正确发挥闪光灯的作用	(451)
翻拍	(451)
保存胶卷	(451)
保管底片	(451)
照片资料整理技巧	(451)
摄影的构图	(452)

第五节 录 像	
摄像机	(453)
彩色摄像机	(453)

彩色摄像机上的录像器的功能	(454)	保管和使用传真记录纸	(474)
如何调整彩色摄像机	(454)	安装传真机对环境的要求	(474)
彩色摄像机在使用中应注意事项	(455)	安装传真机时应注意事项	(474)
录像机	(455)	传真机的使用与管理	(474)
磁带录像机	(455)		
磁带录像机的种类	(456)	第八节 复 印	
如何购置适用的录像机	(456)	静电复印机	(475)
录像机质量的鉴别	(456)	如何选择静电复印机	(475)
录像机各种操作键的功能	(457)	复印机对环境的要求	(476)
录像机的主要插座及开关	(458)	正确安装复印机	(476)
录像机使用应注意事项	(459)	复印机的操作要则	(477)
保养盒式录像带	(459)	复印机的操作程序	(477)
		复印过程中常见问题的处理	(478)
第六节 文 印		如何使用自动送稿器	(478)
打字	(460)	如何使用自动分页器	(478)
普通油印机及其使用	(462)	如何选用大容量供纸箱	(479)
激光照排	(463)	如何利用自动复印功能	(479)
微型胶印机	(463)	如何利用插入复印和停止键	(479)
印刷用纸的种类	(464)	在复印过程中如何掌握合适的曝光量	(479)
纸张计量	(464)	双面复印	(479)
主要装订方法	(466)	对原稿有污迹复印的处理	(480)
文件的规格尺寸	(466)	复印机的故障自检的意义	(480)
外文打字机的种类	(466)	复印品全黑的原因	(480)
外文打字机的使用和维护	(466)	复印品图像底灰的原因	(481)
中外文电子打字机	(467)	复印品图像浓度不均匀的原因	(482)
中外文电子打字机的使用和维护	(467)	复印品前进方向上产生黑条的原因	(482)
安装微型计算机系统	(467)		
通过键盘录入文稿的要领	(468)	第九节 电话、电报、电传	
电子文字处理机键盘常见故障	(468)	在电话机的使用及维护中应注意的事项	(483)
编辑文件时出现目录满的现象	(468)	电话机常用功能键的作用	(484)
文字处理机的打印机常见故障	(469)	电话常见话音信号	(484)
打印机基本类型及其相应的技术性能指标	(469)	无绳电话使用中应注意的事项	(485)
选购打印机时应考虑的因素	(469)	无线寻呼	(485)
打印机的打印质量的衡量	(470)	用户寻呼机的结构与性能	(485)
打印机对工作环境的要求	(470)	用户无线寻呼机	(485)
打印机在使用前应注意事项	(470)	无线寻呼机使用应注意事项	(486)
打印机与计算机的相连	(471)	拍发国内电报的方法	(486)
点阵针式打印机色带的更换	(471)	拍发国际电报的方法	(486)
维护和保养点阵针式打印机	(471)	拍发港澳电报的方法	(487)
激光打印机的日常维护	(471)	电传机的使用	(488)
激光打印机出现打印质量问题时怎样解决	(472)	国际用户电传	(488)
激光打印机出现卡纸现象怎样排除	(472)	电报稿的写作要旨	(488)
		电报稿写作的规律	(491)
第七节 传 真 机		电报挂号	(491)
传真机的工作原理	(472)	电文中的月、日、时	(492)
传真机的使用方法	(473)		
传真机的日常维护	(473)	第十节 办公电气设备的使用	
		碎纸机	(492)

碎纸机的选择	(492)	效率手册法	(519)
碎纸机的使用	(492)	双向控制法	(519)
碎纸机常见故障	(492)	次序分配法	(520)
如何清理碎纸机中的纸屑	(493)	档案分色法	(520)
操作碎纸机时要注意的安全事项	(493)	就寝时间的使用法	(520)
电风扇的种类	(493)	优秀人士的睡眠	(521)
常用电风扇的规格	(493)	熬夜保健法	(521)
电风扇的铭牌标记	(494)	熬夜适度法	(521)
新型电风扇应具备的特点	(495)	活页纸的利用法	(522)
如何根据实际情况选用满意的电风扇	(495)	人物资料整理技巧	(524)
空调的类型	(497)	文件资料整理技巧	(526)
窗式空调器	(497)	袋式档案整理技巧	(527)
分体式空调器	(498)	记卡片	(528)
空调器运转正常但制冷量不足的原因	(499)	整理装订报纸	(528)
空调的压缩机总是频繁启停的原因	(499)	整理书橱的方法	(529)
空调器启动后又很快停止的原因	(499)	报纸的阅读法	(530)
吸尘器	(499)	画线、圈点阅读法	(530)
如何选购吸尘器	(500)	休息时间	(531)
使用吸尘器时应注意事项	(500)	午休利用法	(532)
如何安全操作吸尘器	(500)	习惯拖延时间	(532)
		快速入睡法	(534)
		合理休息法	(534)
		速记簿的使用	(534)
		速记簿的使用规划	(535)
		速记中的技术	(536)
		速记簿的符号	(536)
		信件的折叠和装封	(536)
		标签	(537)
		文件夹	(537)
		记事本	(538)
		记事卡片	(538)
		备忘录的形式	(539)
		擦涂工具	(539)
		擦涂技术	(540)

第十章 办公室工作小百科

第一节 办公室布置

办公室陈设	(501)	速记簿的使用规划	(535)
办公室的物理条件	(504)	速记中的技术	(536)
工作环境	(505)	速记簿的符号	(536)
办公室布置原则	(507)	信件的折叠和装封	(536)
办公室的布置	(507)	标签	(537)
机关办公室环境管理技巧	(508)	文件夹	(537)
善于清理办公桌	(508)	记事本	(538)
不要文件散在桌上而有客来时才慌张去收	(509)	记事卡片	(538)
巧除室内异味	(509)	备忘录的形式	(539)
除保温水瓶水垢	(509)	擦涂工具	(539)
巧除室内香烟味	(509)	擦涂技术	(540)
茶杯污垢巧除法	(510)		
除沙发灰尘	(510)		
巧擦门窗玻璃	(510)		
红花也要绿叶扶	(510)		
文件满桌病	(510)		
办公桌上看老板	(512)		
计划表的制作原则	(513)		

第二节 安排时间提高效率

决定工作程序的方法	(514)	第三节 巧妙使用物品	
信息促效法	(515)	当手沾上墨水时的处理办法	(540)
		纸张墨污去除法	(540)
		看到中意的公文包时应选购黑色及褐色各两只	(540)
		视情况选用软式或硬式公文包	(541)
		在公文包内放置塑料袋,以应不时之需	(541)
		公文包内放置地图	(541)
		将公文包放入办公室的抽屉	(541)
		办公室备用品	(542)
		电池	(542)

电池质量鉴别	(542)	在奖状上写毛笔字的窍门	(544)
保温瓶	(542)	制作耐存浆糊	(544)
打字带复新法	(543)	字迹不退色法	(544)
眼镜腿松后的调紧	(543)	更换圆珠笔油	(544)
眼镜架的修补	(543)	除圆珠笔尾端漏油	(544)
巧弯眼镜架	(543)	巧除钢笔字迹	(544)
用书钉代替眼镜框上的螺丝	(543)	钢笔不下水的处理	(544)
防眼镜上螺丝脱落	(543)	圆珠笔流利法	(544)
巧粘钢笔	(543)	钢笔漏水的修理	(544)
在墙上贴东西的高招	(543)	手表的使用与养护	(544)
办公室胶水防干涸法	(543)	书籍沾湿的处理	(545)
印泥松软法	(544)	书籍边角卷曲不平的修理	(545)

第二篇 文书处理卷

第一章 公文处理

第一节 公文知识

公文的概念	(546)
文书	(546)
公文的特点	(547)
公文的作用	(549)
公文的分类	(551)
通用公文的特点	(552)
专用公文的特点	(552)
经济公文的特点	(552)
科技公文的特点	(552)
通用公文的种类	(553)
文称的功能	(555)
公务文书的体式	(556)
文体	(556)
文件的结构	(556)
文件的标记	(560)
文件格式	(561)
公文装订要求	(568)
公文书面格式	(568)
书面格式的文头部分	(568)
书面格式的行文部分	(569)
书面格式的文尾部分	(572)
设计公文标题	(574)
公文格式不规范的具体表现	(574)
公务文书的稿本	(575)
公文行文制度	(577)

第二节 公文处理

公文工作的组织领导	(578)
公文工作的组织机构	(579)
公文工作的组织形式	(579)
公文工作人员的能力	(580)
公文处理工作的任务和意义	(581)
公文处理的程序	(582)
文件收发的性质	(583)
文件收发处理的基本原则	(583)
收文	(585)
收文处理	(585)
接收	(585)
签收	(585)
拆封	(586)
清点	(586)
分类	(586)
收文登记	(587)
收文登记的范围	(587)
收文登记的形式	(587)
收文登记方法	(589)
收文登记编号	(589)
收文登记标志	(589)
收文登记应注意的问题	(590)
拟办	(590)
阅文	(590)
阅文送呈具体方法	(590)
拟办意见	(592)
批抄	(597)
加抄	(597)

请办	(597)
请批	(597)
批办	(598)
筛选	(598)
筛选的办法	(599)
分送	(600)
传阅	(601)
分卷	(602)
阅文件特殊情况的处理	(604)
“请阅文”牌的运用	(604)
传阅登记	(605)
传阅要求	(606)
催办	(606)
承办	(608)
办复	(609)
来文收集	(610)

第三节 发文处理

发文	(610)
行文	(610)
发文处理	(610)
拟稿	(611)
签收	(612)
会签	(612)
核稿	(612)
核稿程序	(612)
核稿方法	(613)
送审	(617)
签发	(617)
定稿	(618)
公文制发程序中存在的“倒流”问题	(618)
发文登记	(620)
编号	(622)
做帐	(623)
缮印	(623)
排字	(624)
校对	(624)
校对的方法	(625)
秘书人员与文稿校对	(625)
装订	(625)
用印	(626)
分装	(626)
发文通知单	(627)
拣封	(628)
检查	(628)
装封	(629)

封口	(629)
投送	(629)
收集整理	(630)
文件收发所需备品	(631)

第四节 文件的利用和管理

文件利用的原则	(635)
阅读范围	(635)
阅文室	(635)
文件的传达	(636)
文件的日常管理方法	(636)
文件的借阅	(638)
文件的翻印	(639)
文件管理原则	(640)
文件存放	(640)
文件清退	(641)
文件销毁	(643)
文书归档作业	(644)

第二章 公文写作导论

第一节 公文语法与修辞

撰写公文的基本要求	(647)
公文主旨的含义和作用	(651)
公文写作中确立方旨的特殊性	(651)
对公文主旨的要求	(651)
如何表现公文主旨	(652)
公文写作构思的方式	(652)
公文写作选材的要求	(653)
公文的基本结构形式	(654)
公文写作的表达方式	(656)
说明	(656)
议论	(658)
抒情	(658)
夹叙夹议	(658)
公文选词的原则	(659)
公文词语的语体色彩	(660)
公文忌用的词语	(661)
公文句式的特点	(662)
公文选用句式的原则	(663)
公文常用的句式	(664)
公文禁用的句式	(665)
公文选用修辞格的原则	(666)
公文常用的修辞格	(666)
公文禁用的修辞格	(668)
拟定标题的方法	(668)

第二节 撰写公文容易出现的问题

公文标题常见语法错误的类型	(671)
公文标题中标点符号的用法	(672)
拟写小标题	(674)
行政公文标题实例评议	(674)
公文开头的方式	(676)
公文结尾的形式	(676)
撰写公文需要特别注意事项	(677)
党政机关公文写作中一些常见的问题	(678)
“零”与“〇”	(682)
“此致”与“敬礼”	(683)
错用括号	(683)
“复函”与“函复”	(683)
“副”与“付”	(683)
同意、拟同意与原则同意的区别	(684)
公文生效标识域常见错误类型	(684)
公文惯用语	(685)
职务称谓在公文中的正确运用	(686)
文稿的引文和注释	(688)
文稿中运用名称应注意的事项	(688)
文稿中运用时间应注意的事项	(689)
文稿中运用数字应注意的事项	(689)
公文的书写体例	(691)
公文的行款格式	(692)
几种较特殊的符号	(693)
书写差错及其矫正	(694)

第三节 撰写公文的方法

参考材料的学习和使用	(696)
怎样领会领导意图写材料	(697)
领导者的改稿行为	(698)
使公文达到简洁的方法	(700)
关于增强文件思想深度问题	(701)
修改需要注意的问题	(704)

第三章 行政事务公文

第一节 指挥性公文

指挥性公文	(705)
命令、令的分类	(705)
任命令	(706)
嘉奖令	(706)
指令的使用范围和特点	(707)
通令	(708)
决定	(709)
决议	(710)

指示的写作要点	(711)
批复	(714)
批复的特点	(714)
批复的结构	(715)
批复写作注意事项	(715)
批复中容易出现的问题	(716)

第二节 知照性公文

公告	(717)
公告的种类	(718)
公告的写作	(718)
布告	(720)
布告的特点	(720)
布告的种类	(721)
布告的写法	(721)
布告写作注意事项	(721)
通告	(723)
通告的特点	(724)
通告的种类	(724)
通告的结构与写法	(724)
通知	(728)
通知的要点	(728)
通知的作用	(729)
通知的种类	(729)
通知的结构	(729)
批示性通知	(731)
知晓性通知	(732)
会议通知	(733)
任免性通知	(734)
指示性通知	(734)
用章通知	(735)
联合通知	(736)
通报的特点	(737)
通报与相近文种辨析	(737)
通报的类型	(738)
通报的结构	(739)
批评通报	(739)
表彰通报	(741)
公报的特点和写作	(742)
函的性质和作用	(744)
函的分类	(744)
函的写作要点	(744)
函的写法	(745)

第三节 报请性公文

报告	(747)
专题报告	(748)