

办公室工作
全程解决方案


办公室实务丛书 ◎
丛书主编 王云奇 王凯

办公室 主任工作手册



管伟平 / 主编

BANGONGSHI
ZHUREN GONGZUO SHOUCHE

 中国纺织出版社

办公室实务丛书

丛书主编 / 王云奇 王凯

办公室主任工作手册

管伟平 主编

 中国纺织出版社

内 容 提 要

办公室是机关、企事业单位的一级基层行政组织，是沟通上下、联络左右、协调各方，保证单位工作正常有序运转的枢纽。办公室主任既是本单位、本部门的指挥员，又是战斗员；既是“兵头”，又是“将尾”；既要将领导的意图细化为具体的工作方案，又要负责方案的组织实施；既要直接承办具体业务工作，又要组织办公室工作人员一道，共同完成工作任务。可以说，办公室主任在上联下通、协调左右、咨询参谋、组织力量完成工作任务和推动事业全面发展等方面发挥着至关重要的作用。

本书对办公室主任的工作职责、个人素质和修养、工作方法、日常事务做了系统的介绍，并提供了大量实际的范例与管理制度以资借鉴，具有极强的实用性和可操作性，是每位办公室主任和办公室工作人员必备的工具书。

图书在版编目（CIP）数据

办公室主任工作手册 / 管伟平主编. —北京：中国纺织出版社，2011.1

（办公室实务丛书 / 王云奇，王凯）

ISBN 978-7-5064-7104-6

I. ①办… II. ①管… III. ①办公室—工作—手册

IV. ① C931.4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 239323 号

策划编辑：姜 冰 责任编辑：于磊岚

中国纺织出版社出版发行

地址：北京东直门南大街 6 号 邮政编码：100027

邮购电话：010—64168110 传真：010—64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing @ c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2011 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本：710 × 1000 1/16 印张：27.5

字数：458 千字 定价：46.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

办公室实务丛书

丛书主编

王云奇 王 凯

《办公室主任工作手册》

编委会

主 编

管伟平

撰稿人员

徐蔚然	赵 华	陈剑石	郝德文
曹 众	王丽坤	魏丽娟	张 彪
杨 昆	李 锐	杨文显	郭珊花
邹建华	刘 洋	陆 明	王云奇
陆景辉	于京京		

于无声处听惊雷 于细微处见精神

——“办公室实务丛书”序

办公室，是单位的第一窗口，开展各种活动的空间，从事各项工作的平台。各行各业，都需要办公室。

办公室是领导的左右手，决策者的智囊团，指挥部的参谋，机关的枢纽，执行者的耳目。

办公室工作的灵魂是服务。办文、办事、办会，常常伴随具体、琐碎、繁杂、重复的小事。小事，又往往连着大事，需要事必躬亲。小事，司空见惯，容易被人忽略。

办公室工作的本质是被动服务，只能在被动中求主动。为领导服务的活动，大量的、经常的是在幕后进行的，需要办公室默默无闻，为他人做嫁衣裳，做无名英雄。

办公室工作的任务是综合服务。上下左右，里里外外，只要同本单位有关的人员、事项，都可能需要办公室提供综合服务。运筹帷幄，需要当参谋；考察论证，需要当智囊；运作执行，需要当助手；下情上达，需要当耳目。讲话要起草，信息要汇总，草稿要审核，文件要归档，秘密要保守，会场要布置，通知要及时，关系要协调，后勤要跟上，车辆要保养，卫生要保持，电话要记准，电脑要畅通，证件要有效，值班要精心，来访要接待，交办要办好……事无巨细，日理万机，办公室究竟要办多少“公”，谁能说得清？做办公室工作，多少本事，多大本事，都能用得上。

办公室工作的亮点是奉献。办公室人员呕心沥血起草、修改、制发的文书，是以单位或领导的名义与大众见面的，人们看不到多少办公室的痕迹；办公室人员废寝忘食打造的各种会议的优良环境，是由会议的出席人员、列席人员享用的，办公室人员甚至连列席的位置都坐不上；办公室人员四处奔走精心安排的各种工作、生活的便利条件，是为单位全体职工服务的，办公室人员为此品尝的苦辣酸甜却鲜为人知；办公室人员兢兢业业，勤勤恳恳，为创建文明单位努力工作，单位成功了，走上领奖台接受荣誉的是领导、“老板”，没有办公室的份儿。然而，正是这无私的奉献，为一个机关、一个企业、一个学校奠定了正常运转的基础；把领导者从大量令人心烦的具体事务羁绊中解脱出来，得以集中精力想大事、干大事、管大事、成大事。

办公室工作的要求是过细。“细些细些再细些，慎之慎之再慎之”是我做办

室工作的座右铭。我任文电处长时，把这句话写入处里的工作制度。写错一句话，用错一个词，点错一个标点符号，都可能降低文件的质量，甚至使文件作废，一份文件的传递失误，可能造成领导决策或决策执行的失误；一枚座席牌摆放顺序的错位，可能引起社会舆论的误判，也可能引发当事人的种种不快；会议中，一个住宿房间号的错写，一个电话号码的错记，一个姓名的错登，都会造成参会者的诸多不便，影响会议的质量、效率、气氛。办公室的每项工作都连着大事，正是从这个意义上说，办公室工作无小事。

20世纪80年代以来，办公室工作得到越来越多的领导者的重视。办公室工作的实际工作者和理论研究人员开始用文字解读办公室工作。关于办公室工作的专著、教材、常识读本、工具书大量涌现，这个势头至今仍然很旺。记得，1987年，天津市企业秘书协会、天津市企业秘书学院推出了《怎样做好办公室工作》一书，中共天津市委秘书长方放同志亲自撰写了对办公室工作很有见地的前言。1996年，多年从事办公室工作实践与理论研究的姜炳坤先生主编的《办公室业务大全》一书由中国档案出版社出版。办公室工作的老前辈、中共中央办公厅秘书局的李欣同志为此书作序。作为这两本书的作者之一，我对办公室工作一直情有独钟。

2007年6月，中国纺织出版社希望我和黑龙江大学的王凯教授组织编写一套办公室工作实务方面的丛书。出于对办公室工作的偏爱，我不揣自己的孤陋寡闻，冒昧地接受了这一任务。好在这一领域的很多专家、学者、实际工作者都慷慨地给予我们以鼓励和支持。哈尔滨市人大常委会办公厅的管卫平主任、天津开发区职业技术学院的赵华教授、吉林省人大常委会的李树春处长等亲自出任丛书分册主编。在此我向这些朋友致以深深的敬意。

本套丛书立足于当前办公室工作现状，力求对办公室工作的基本常识、操作要领、技术技能、内容规范、办事程序等做出较为系统、全面、具体的介绍。各分册内容各有侧重，但允许有交叉，每一分册都独立成书。全套书强调实用性、可操作性，尽可能多地用实例说明问题，为读者提供借鉴。我们的愿望是把这套丛书写成办公室工作案头的工具书、培训办公室人员的学习参考书。

立意虽然尚可，但此类书已经出版很多，想形成自己的风格并非易事。能否达到目的，只能由广大读者特别是办公室工作的实践者和研究者来评价、指教了。

王云奇

2010年10月于哈尔滨

目 录

第一章 办公室主任工作概述	1
第一节 办公室	1
一、办公室概述	1
二、办公室的地位和作用	1
三、办公室的职能特点	3
四、办公室机构的设置原则	3
第二节 办公室主任	5
一、办公室主任的地位和作用	5
二、办公室主任的职责	5
三、办公室主任工作的特点	6
四、办公室主任工作的要求和任务	6
第三节 办公室主任的基本素质要求	7
一、办公室主任的工作作风	7
二、办公室主任的素质修养	7
第四节 办公室主任的常用工作方法	9
一、办公室主任的调查研究方法	9
二、办公室主任的思想政治工作方法	10
三、办公室主任的科学思维方法	11
四、办公室主任的工作艺术	11
第二章 办公环境管理及手段	14
一、办公室环境管理的含义	14
二、办公室环境管理的技巧	14
三、办公室环境管理的原则及程序	14

第三章 政务处理	17
第一节 值班工作	17
一、工作特点及作用	17
二、工作任务	17
三、工作安排	18
四、工作制度	18
五、突发事件处理	18
第二节 电话处理	19
一、电话处理工作的意义	19
二、通话要求	19
三、电话打出与接听方法	19
四、电话后续处理	20
五、电话通知和电话记录	20
六、领导公开电话的管理	20
第三节 印信管理	21
一、印章的历史及其特性	21
二、印章的种类及式样	21
三、印章的刻制与颁发	23
四、印章的使用和保管	23
五、印章的停用、存档和销毁	24
六、介绍信管理	25
七、电子印章	26
第四节 通信收发	27
一、收发、通信工作的作用	27
二、收发室的职责	27
三、收发、通信工作的基本要求	28
四、收信工作程序	28
五、报刊工作	30
六、发信工作	31
第五节 办公自动化与电子政务	34
一、办公自动化的概念	34

二、办公自动化的特点	34
三、办公自动化的功能	35
四、办公自动化的构成要素	36
五、办公自动化系统的开发技术	37
六、办公自动化与电子政务的关系	38
第六节 电子政务	39
一、电子政务的概念	39
二、电子政务的特点及作用	40
第四章 协调与督查	42
第一节 协调	42
一、协调工作概述	42
二、协调工作的原则	43
三、协调工作的任务	44
四、协调工作的人员素质	45
五、协调工作的方法	46
第二节 督查	48
一、督查工作概述	48
二、督查工作的原则	48
三、督查工作的内容	49
四、督查工作的基本程序	50
五、督查工作的基本方法	52
六、督查工作制度	52
七、督查工作网络	57
第五章 接待工作	59
第一节 接待工作概述	59
一、接待工作的内容	59
二、接待工作的种类	59
三、接待工作的程序	60
第二节 政务接待工作	61

一、政务接待工作的原则	61
二、政务接待工作的规格	61
三、协助领导接待的做法	62
四、接待工作的具体事务	62
第三节 礼宾活动	66
一、迎送	66
二、会见与会谈	68
三、宴请	70
四、签字仪式	72
五、文娱活动	72
六、参观访问	73
第四节 外事接待工作	73
一、外事接待工作的基本原则	73
二、外事接待的准备工作	74
三、迎送工作	74
四、会见会谈工作	75
五、日常交往	76
第六章 会务工作	78
第一节 一般常识	78
一、会议管理制度	78
二、会议类型	81
三、会议功能	83
四、会议的秘书机构和秘书人员	84
五、会议时间和人员安排	86
六、主持会议的艺术	88
第二节 准备工作	89
一、会议组织方案	89
二、议题安排	90
三、日程和会序	92
四、会议文件	93

五、会议通知	94
六、报名与编组	96
七、会议须知	97
八、会场布置	98
九、会议证件	100
十、座次安排	102
十一、安排发言	103
十二、发布会议新闻	103
十三、经费预算	104
第三节 会议期间工作	106
一、会议签到	106
二、会场服务	107
三、议案	109
四、分组会议	110
五、会议记录	111
六、候会安排	114
七、选举	115
八、会议值班	116
九、会议简报	117
第四节 会后工作	119
一、会后工作内容	119
二、整理会议内容	121
三、印发会议文件	122
四、会议纪要	123
五、督办	126
六、送站	127
七、会务总结	128
第五节 会议保障工作	131
一、会议生活管理的内容和原则	131
二、会议食宿管理	132
三、会议财务管理	133

四、会议卫生管理	134
五、会议交通管理	134
六、会议保密及密级	135
七、会议保密制度、措施和纪律	136
八、文件保密	137
九、会场保密	138
十、会议报道保密	138
十一、会议技术保密	139
十二、会议安全	139
第七章 调研工作	142
一、调查研究的基本原则	142
二、调查研究的准备工作	143
三、课题的确定	144
四、调查的联络与接洽	145
五、调查研究的基本方法	146
六、问卷法	154
七、访问法	157
第八章 信访工作	162
一、信访工作的重要性	162
二、信访部门的职责	163
三、信访工作的基本原则	163
四、信访工作的形式及程序	163
五、信访材料的登记、存档	166
六、重复上访问题的处理	167
七、匿名信的处理	168
八、重大、紧急信访信息报告制度	169
九、来访登记统计	170
十、信访工作预案	170
十一、信访文书的立卷归档工作	172

第九章 公文处理	173
第一节 公文处理概述	173
一、公文的概念	173
二、公文的特点、作用	173
三、公文分类	174
四、公务文书的文体	175
五、公文格式	175
六、公文的行文制度	176
七、公文处理的组织领导	177
八、公文处理机构	178
九、公文处理程序	178
十、公文收发处理的基本原则	178
第二节 收文处理	178
一、签收	178
二、拆封	178
三、筛选	179
四、登记	179
五、拟办	179
六、分发	179
七、传阅	180
八、批办	180
九、承办	180
十、督办	180
十一、办复	180
十二、立卷	181
十三、归档	181
十四、销毁	181
第三节 发文处理	181
一、交拟	181
二、拟稿	181
三、审核	182

四、签发	182
五、缮印	182
六、校对	182
七、用印	182
八、登记	183
九、分发	183
十、投送	183
十一、立卷	183
十二、归档	183
十三、销毁	183
第四节 公文例文	183
一、协调指挥类	183
二、周知类	189
第五节 文书归档	267
一、公文立卷归档	267
二、公文立卷的作用	267
三、公文立卷的方法	268
四、文书部门的立卷制度	268
五、公文立卷的范围	268
六、公文立卷的原则和要求	269
七、公文立卷的质量要求	269
八、归档工作的步骤	269
第十章 办公室秘书工作	270
第一节 秘书工作概述	270
一、秘书工作的特点、原则	270
二、秘书工作人员的政治素养	271
三、秘书工作人员的作风素养	272
四、秘书工作人员的业务素质	272
五、秘书工作人员的心理素质	273
六、秘书人员的分类	274

七、秘书人员的配备	274
八、秘书人员的使用	275
第二节 领导人秘书工作	276
一、领导人秘书及其作用	276
二、领导人秘书工作的内容	276
三、领导人秘书工作的基本原则	277
四、领导人秘书工作的基本要求	277
五、领导人秘书的文字能力和口头表达能力	278
六、领导人秘书的工作方法	279
七、领导人秘书的服务工作	279
八、领导人秘书的协调关系工作	283
第三节 企业办公室主任和秘书工作	285
一、企业办公室主任的职责	285
二、企业办公室主任的管理方式	287
三、企业秘书工作的地位和作用	288
四、企业秘书的机构设置	288
五、企业秘书群体的构成及优化	289
六、企业秘书工作岗位责任制	290
第十一章 保密工作	291
第一节 保密工作概述	291
一、保密和保密工作	291
二、保密工作的历史	291
三、保密工作的重要性	293
四、保密工作的特点	294
五、正确把握保密与公开的关系	294
六、保密工作面临的新情况	296
七、新形势下保密工作的特点	296
八、国家秘密的种类和范围	297
九、正确划定密级	297
十、保密管理工作部门	298

十一、保密干部	299
十二、保密守则	300
第二节 保密工作的种类和措施	301
一、文件保密	301
二、会议保密	303
三、通信保密	304
四、电子计算机网络保密	305
五、科学技术保密	306
六、建国以来科技保密工作的有关指示和规定	307
七、科技秘密的范围和密级	308
八、科学技术泄密的渠道	310
九、商业保密	310
十、宣传报道保密	311
十一、宣传报道失泄密渠道及其防范	312
十二、涉外保密工作	313
十三、加强经济保密工作	313
第三节 失泄密的防范和处理	314
一、失泄密防范措施	314
二、失泄密事件的性质和种类	315
三、追查失泄密事件的重要性	315
四、追查失泄密事件的原则	316
五、追查失泄密实践的步骤	316
第十二章 档案管理	318
第一节 档案工作	318
一、档案的性质、内容	318
二、档案工作的基本原则	318
三、档案工作的基本任务	319
四、档案工作的组织管理	319
五、档案馆的性质和任务	319
第二节 档案收集	319

一、档案收集工作的内容	319
二、档案收集工作的基本要求	319
三、归档制度	321
四、档案室工作	332
第三节 档案整理	334
一、档案整理工作的内容	334
二、档案分类立卷	334
第四节 档案的鉴定和保管	337
一、档案价值鉴定工作的意义	337
二、档案价值鉴定工作制度	338
三、档案价值鉴定方法	338
四、档案保管	339
第五节 档案的检索和利用	341
一、档案检索工具的作用	341
二、档案检索工具的种类	342
三、常用检索工具的编制方法	343
四、档案著录项目及格式	347
第六节 档案的电子自动化管理	347
一、电子档案管理的必要性	347
二、电子档案的特点	347
三、电子档案的收集与积累	348
四、电子档案的整理与归档	349
五、电子档案的保存与维护	350
六、电子档案面临的问题	351
第七节 办公设备及其使用	352
一、复印机的使用	352
二、电话机的使用	358
三、传真机的使用	360
四、摄像机的使用	365
五、打印机的使用	368
六、碎纸机的使用	370