

内容全面系统 · 阐述通俗易懂

新编

办公室

工作实务全书

XINBIAN
BANGONGSHI

最新版本

文 锋 / 编著

办公室是机关、企事业单位中沟通上下、协调左右、保证各项工作正常运转的纽带和桥梁。规范的管理可以提高工作效率，可使办公室的工作实现质的飞跃。本书助您轻松做个出色的办公室工作者。

中国商业出版社

新编

办公室

工作实务全书

XINBLAN
BANGONGSHI

中国商业出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

新编办公室工作实务全书 / 文锋编著. — 北京:
中国商业出版社, 2011. 2

ISBN 978 - 7 - 5044 - 7096 - 6

I. ①新… II. ①文… III. ①办公室—工作—基本知
识 IV. ①C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 200043 号

责任编辑: 陈朝阳

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
010-63180647 www.c-cbook.com
新华书店总店北京发行所经销
北京建泰印刷有限公司印刷

* * * *

710×1000 毫米 16 开 18 印张 362 千字
2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

定价: 35.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

全国各机关、企事业单位都设有办公室机构。办公室是为各机关、企事业单位领导发挥组织领导作用进行服务协调的综合办事机构,在各机关、企事业单位开展工作中占有十分重要的地位,并发挥着其他部门无可替代的独特作用。为了实现办公室工作的规范化、标准化、科学化管理,作者结合自身多年来从事办公室工作的实践体会,从适应和满足新形势下对办公室工作的要求出发,编写了本书。

本书针对现代办公室工作的特点,从理论与实践的结合上,系统地论述了办公室工作概述、办公室工作职务与人员素养技能、办公室工作计划与工作量化管理、办公室信访、接待与印信工作管理、办公室协调工作与外事工作、办公室信息与统计工作管理、办公室会务与提案工作管理、办公室文书与档案工作管理、办公室人际关系与礼仪礼节、办公室安全保密与值班工作管理、后勤服务工作管理。本书内容丰富、语言通俗易懂、实用性强,是从事办公室工作的各类人员掌握办公室工作基本知识,熟悉办公室工作规律,提高办公室工作能力和水平的工具书和参考书。

由于编者的水平和能力有限,加之时间紧迫,书中难免有遗漏和错误的地方,敬请广大读者批评指正。

目 录

第一章 办公室工作概述	1
第一节 办公室与办公室工作	1
一、办公室的概念	1
二、办公室的地位和职能	1
三、办公室工作的基本任务	4
第二节 办公室自动化	6
一、办公自动化的含义	6
二、办公自动化系统建设	7
三、办公自动化系统的三个功能层次	8
四、办公自动化的软件种类	9
第二章 办公室工作职务与人员素养技能	10
第一节 工作职务分析概述	10
一、工作分析的含义	10
二、工作分析的目的和作用	10
三、工作分析的内容	11
四、工作分析的步骤与方法	12
五、工作职位分类	14
第二节 工作岗位设置	16
一、岗位设置的含义	16
二、设置岗位的结构及岗位分类	16
三、岗位设置	18
四、岗位评价	19
第三节 办公室主任及职员的素质结构	20
一、办公室主任的要求	20
二、办公室主任的职责和任务	22
三、办公室主任的工作方法	26

四、办公室人员个体素质结构	29
五、办公室人员群体素质结构	31
第四节 办公室人员基本工作技能	32
一、起草文稿	32
二、校对	33
三、记录及录音整理	34
四、打字及电脑文字输入	36
第三章 办公室工作计划与工作量化管理	38
第一节 办公室工作计划管理基础	38
一、工作计划的概念	38
二、工作计划的性质	39
三、工作计划的重要性	40
四、办公室工作计划的分类	40
第二节 办公室工作计划制定程序与方法和目录	43
一、编制工作计划的步骤	43
二、制定办公室工作计划的方法	44
三、目标管理的基本内容	45
四、目标管理基本过程	46
第三节 办公室工作时间管理运筹和方法	47
一、时间与时间管理的含义	47
二、时间的基本特征	48
三、办公室时间管理的操作技巧	48
四、科学运筹时间策略	50
五、时间运筹方法	50
第四节 办公室工作量化管理原理与模式	51
一、量化管理的含义	51
二、量化管理的表现形式	51
三、工作量化管理与工作效率的关系	52
四、定性与定量原理	53
五、测量与评定原理	53
六、动态与静态原理	53
七、打分法	54
八、模式计算法	55

九、综合定额法	56
第五节 办公室人员职业能力测评	57
一、办公室人员职务分类	57
二、测评要素	58
三、测评要素设计方法和原则	59
四、测评标准	60
五、计量与评价	62
六、测评步骤	64
第四章 办公室信访、接待与印信工作管理	65
第一节 信访工作概述	65
一、信访工作的含义	65
二、信访工作的特点与作用	65
三、信访工作的任务	66
四、信访工作机构的设置	67
五、信访人与信访问题分类	67
第二节 办理群众来信	68
一、接收	68
二、阅信	69
三、登记	69
四、转办	69
第三节 接待群众来访	71
一、热情接待来访群众	71
二、登记与归口	71
三、恰当处理	72
四、检查落实	72
第四节 办理信访案件	73
一、办理信访案件的含义	73
二、立案范围	73
三、立案程序	74
四、处理信访案件的程序	74
五、办案中应注意的问题	75
六、信访档案的利用和保密	75
第五节 印章管理	75

一、印章的概念	75
二、印章的作用	75
三、印章的种类	76
四、印章的使用	77
五、印章的名称与印文	77
第六节 印章的刻制与颁发	78
一、印章的制发权	78
二、印章的刻制	79
三、印章的颁发与启用	79
四、印章的停用与缴销	80
五、废印章的存档和销毁	80
第七节 印章、印证的管理与使用	81
一、印章的保管	81
二、用印要求	81
三、印章使用时的注意事项	83
四、介绍信的管理与使用	83
五、凭证的管理与使用	84
第五章 办公室协调工作与外事工作	86
第一节 办公室关系协调的基础	86
一、协调工作的含义与特点	86
二、协调工作的要求与类型	87
三、协调工作的方法	90
第二节 协调工作规范操作与技巧	92
一、开会过程中的协调	92
二、计划制定工作中的协调	93
三、制度协调与公务协调	94
四、情况协调与面商协调	96
五、公文处理工作中的协调	96
六、协调工作的六字要诀	97
七、机构内部人际关系协调的技巧	99
八、协调工作中的语言技巧	102
第三节 外事工作概述	105
一、外事工作的含义	105

二、外事工作的地位和性质	105
三、外事工作人员守则	106
四、外事活动仪式	106
第四节 外事邀请与接待	108
一、邀请前的准备	108
二、接待准备	109
三、礼宾礼仪	109
四、参观游览与观看文艺演出	112
五、生活保卫	113
第五节 外事洽谈与出访	113
一、意向性洽谈	113
二、签约性洽谈	115
三、外事洽谈的特点	116
四、提出派遣计划与确定出国人选	117
五、申领出国护照与办理出入境手续	117
第六章 办公室信息与统计工作管理	121
第一节 信息沟通概述	121
一、信息沟通的含义	121
二、沟通的种类	121
三、信息工作在办公部门的地位	124
四、办公室人员与信息沟通	125
五、信息工作的要求和程序	125
第二节 办公室信息沟通的技巧	130
一、说话的技巧	130
二、聆听的技巧	131
三、处理沟通障碍的技巧	132
四、沟通联络的控制	134
第三节 办公室信息沟通的输入与输出管理	135
一、信息的输入管理	135
二、信息的输出管理	136
第四节 办公室统计工作基本环节与分析	138
一、办公室统计设计	138
二、办公室统计调查	138

三、办公室统计整理·····	139
四、相对分析·····	140
五、动态分析·····	142
第七章 办公室会务与提案工作管理 ·····	144
第一节 会议工作概述 ·····	144
一、会议的含义·····	144
二、会议的分类·····	144
三、会议的特点·····	147
第二节 会前准备工作 ·····	148
一、确定会议名称·····	148
二、确定会议时间·····	148
三、确定会议地点·····	149
四、确定与会人员·····	149
五、会议议题的确定·····	149
六、制发会议通知·····	150
七、会议议程、日程与程序的确定·····	150
八、组织会议报到·····	151
九、拟制编组名单·····	152
十、准备会议文件·····	152
第三节 会议管理工作 ·····	153
一、会议管理方法·····	153
二、会间组织服务工作·····	154
第四节 会后事项处理工作 ·····	155
一、整理会议记录·····	155
二、印发会议纪要·····	156
三、安排与会人员离会·····	156
四、会议文件和立卷归档·····	156
五、会议决定事项的传达与催办·····	157
六、会议新闻报道·····	158
七、会议财务决算·····	158
八、总结会议工作·····	158
第五节 议案、建议和提案 ·····	159
一、议案、建议和提案的概念·····	159

二、议案、建议、提案的区别·····	160
三、议案、建议、提案的意义·····	161
第六节 办理建议、提案的原则和要求 ·····	162
一、加强对建议和提案办理工作的领导·····	162
二、办理建议、提案要认真负责·····	162
三、各承办单位要主动配合·····	163
四、加强同建议人、提案人的联系·····	163
五、重视和加强调查研究·····	163
六、认真写好答复意见·····	163
第七节 办理建议、提案的程序和方法 ·····	164
一、分发·····	164
二、承办·····	164
三、审核·····	164
四、答复·····	164
五、上报·····	165
第八章 办公室文书与档案工作管理 ·····	166
第一节 文书管理概述 ·····	166
一、文书的概念和特点·····	166
二、文书工作的概念和特点·····	167
三、文书管理工作的任务·····	168
四、公文行文制度·····	169
第二节 公文的撰写技巧 ·····	170
一、公文主旨的确立和表现·····	170
二、公文材料的选取和使用·····	171
三、公文结构和安排·····	173
四、公文的表述方式·····	176
五、公文的语言运用·····	178
第三节 收文处理 ·····	179
一、收文处理工作的内容·····	179
二、签收文件应注意的问题·····	180
三、拆封注意事项·····	180
四、收文登记注意事项·····	180
五、拟办与批办·····	182

六、分发文件注意事项·····	184
七、组织文件传阅·····	185
八、收文承办工作·····	186
九、收文催办工作·····	187
十、收文办复工作·····	188
第四节 发文处理 ·····	189
一、发文处理工作内容·····	189
二、拟稿·····	189
三、文稿要经部门领导审阅·····	192
四、组织文稿的会签工作·····	192
五、核稿·····	193
六、公文签发·····	194
七、发文字号编制·····	195
八、公文印制·····	197
九、公文的加印·····	197
十、公文的发放·····	198
十一、公文的注办·····	199
第五节 文书立卷 ·····	199
一、应立卷的文书材料·····	199
二、文书立卷的程序·····	200
三、卷内文件目录登记·····	201
第六节 档案管理工作概述 ·····	202
一、档案的特点·····	202
二、档案工作的含义·····	202
三、档案管理工作的内容·····	202
四、档案管理工作的性质·····	204
第七节 档案收集工作 ·····	205
一、收集在档案管理工作中的重要地位·····	205
二、档案收集工作的内容·····	205
三、档案收集工作的要求·····	206
四、档案收集工作的特点·····	206
第八节 档案整理工作 ·····	207
一、档案整理工作的内容·····	207
二、档案整理工作的作用·····	208

三、档案整理工作的原则·····	208
四、文书档案的整理方法·····	210
第九节 档案的保护与利用·····	212
一、档案保护的任務·····	212
二、档案保护的方法·····	214
第九章 办公室人际关系与礼仪礼节 ·····	216
第一节 办公室人际关系概述 ·····	216
一、办公室人际关系的含义·····	216
二、办公室人际关系的类型·····	216
三、办公室人际关系形态·····	217
第二节 办公室人际关系技巧 ·····	220
一、与上级相处的技巧·····	220
二、与下属相处的技巧·····	221
三、与同事相处的技巧·····	222
四、与异性相处的技巧·····	223
五、与职能部门的关系·····	223
六、与系统外部的关系·····	224
第三节 书面礼仪与语言礼仪 ·····	224
一、柬帖的用法·····	225
二、公务专用信件·····	226
三、贺卡·····	227
四、语言基调的确立·····	227
五、语汇的选择·····	228
六、节奏、音量与语气的控制·····	228
第四节 见面礼仪与馈赠礼仪 ·····	229
一、介绍的礼节·····	229
二、握手的礼节·····	229
三、馈赠的礼节·····	230
第五节 非语言符号的礼仪效应 ·····	230
一、面部表情·····	230
二、手势语言·····	230
三、体姿语·····	231

第十章 办公室安全保密与值班工作管理	233
第一节 办公室安全、保卫与保密工作	233
一、办公室安全工作的特点.....	233
二、办公室安全工作重点.....	234
三、办公室安全工作纪律和保密环节.....	234
四、办公室保卫工作的含义.....	235
五、办公室保卫工作的特点和内容.....	235
六、保卫人员的职业道德.....	236
七、保密工作的重要性.....	238
八、保密工作的方针和特点.....	238
九、保密工作的机构及职责.....	240
第二节 办公室安全保密措施	241
一、文件保密工作的措施.....	241
二、会议保密工作的措施.....	242
三、通信保密工作的措施.....	243
四、科技保密工作的措施.....	244
五、宣传报道方面的保密工作措施.....	244
六、经济情报保密工作措施.....	245
七、电子计算机保密措施.....	245
八、涉外保密工作的措施.....	246
第三节 值班工作概述	246
一、值班工作的含义.....	246
二、值班室的职能.....	247
三、值班工作的特性.....	247
四、值班工作的要求.....	248
五、值班工作的任务.....	249
第四节 值班制度和值班安排	250
一、值班制度.....	250
二、值班工作安排.....	251
三、值班工作记录.....	252
四、交接班工作.....	253
第五节 值班所遇问题的处理	253
一、对假签名手印的鉴别.....	253
二、对假亲属的鉴别.....	253

三、对假凭证的鉴别·····	254
四、对假印信的鉴别·····	254
五、几种特殊电话的处理·····	255
第十一章 后勤服务工作分析与管理 ·····	256
第一节 后勤服务工作概述 ·····	256
一、后勤服务工作在办公室工作中的地位·····	256
二、后勤服务工作的特性·····	256
第二节 后勤服务工作的基本要求 ·····	257
一、必须具备负责精神·····	257
二、必须具备实干精神·····	257
三、必须具备勤俭精神·····	257
四、必须具备奉献精神·····	257
第三节 后勤服务工作的任务 ·····	257
一、财务管理·····	257
二、房产管理·····	267
三、办公用品管理·····	267
四、机关环境管理·····	268
五、车辆管理·····	269
六、公共服务部门管理·····	270

第一章 办公室工作概述

第一节 办公室与办公室工作

一、办公室的概念

办公室是指各单位具体设置的综合性工作机构，它的工作主要是处理本单位内综合性的日常事务，制订单位内部的有关规章制度，对单位内各机构之间的关系进行协调以及处理有关收、发业务等，它的工作范围视单位的性质而定，一般说来，可归纳为：人员的配备与管理，行政执行中的检查、协调和监督，文书处理、档案管理、财务管理、物资供应、办公设施、后勤管理以及一些具体的业务活动。

办公室是协助领导机关的首长办理专门事项、起辅助和协调整个日常工作作用的部门。

除办公室工作人员，组成一个办公室的基本条件：

1. 办公地点。即办公的专用房间。
2. 办公目的。办公目的要根据一个组织制定的工作目标而定。办公室一般还制定管理的目的、人员工作的目的、财产资金的用途，以及操作使用电话、电传或打字机等办公用具的目的。
3. 文职工作。几乎每一个办公室都有大量的文职工作，包括文字书写、簿记、分类文件、文件保管、打字、复印、计算统计、装订汇编等工作，因此，组成一个办公室必须满足相应的文职工作的条件。

二、办公室的地位和职能

办公室是各种组织的中枢和要害部分，是各级、各类组织的具体体现。具体说来，主要有：

1. 中心的地位

办公室是指挥、控制整个机关工作的中心部门，代表领导处理全局性的问题，起一定的领导作用，办公室在横向关系的协调中，往往带有领导性质，体现一定社会组织系统的领导意图。

同时办公室又是一个单位的信息网络中心，是各种信息的交汇点和集散地。党和国家的方针、政策，上级机关的指示、指令，本单位的总体规划、目标管理、领导决策以及各种重大事件、重大活动过程中所形成的文件资料，下属各个部门贯彻实施领导决策的情况和反映，各方面的动态、情报资料等等，上下左右、四面八方的信息，都在办公室汇集和综合，并且发挥出信息中心的综合效应。

2. 窗口的地位

办公室是联络上下左右、沟通四面八方的“窗口”。对于上、下级和其他兄弟单位来说，办公室是信息网络中心，处于联络站的地位，主要负责接收处理上级和兄弟单位的来文来函，接待上级领导的视察，处理各种公务往来，接待人民群众来访等等。一般与外界的联系，都首先要经过办公室，外界对本单位机关的第一印象也常常是看办公室的精神面貌、思想作风、管理水平与工作效率等。本单位领导得到外界的各种信息，也首先是靠办公室这个“窗口”。

3. 枢纽的地位

办公室在一个机关中，是沟通上下、协调左右、联系各方，保证机关工作正常运转的枢纽。

办公室虽然与其他职能部门同属一个序列，但是，它与其他职能部门的区别在于其他职能机构是管理层、执行层，办公室则是中介层。办公室直接辅助领导工作。一个机关，首长是领导者，但秉承首长意图在起指挥和组织作用的则是办公室。领导者要依赖办公室指挥全局，推动各职能机构运转。

通过上述办公室的地位，我们大致可知办公室有如下职能：

(1) 指导管理职能。

办公室的指导职能，主要指对下属机构工作的指导，主要体现在传达、制订有关方针、政策上。它根据宪法、法律以及党和国家在一定时期内的总方针、政策，针对特定的社会问题制订出具体的、个别的方针、政策，或者对上级有关部门的政策作出阐释，并结合本地区、本部门的实际情况提出具体贯彻执行的意见和方案，从而对下属机构的工作进行指导。

办公室的管理职能，指运用经济的、法律的、行政的和其他手段来管理工作事务。

(2) 参谋咨询职能。

办公室在领导者确定方案阶段中，要做好以下参谋咨询工作：

① 收集信息。

办公室获取信息和处理信息的方法是：

实际调查。就是全面的了解考察实际情况。一般来说，专题重点调查总是少数，各部门的情况主要靠平时积累。

理论研究。对办公室人员来说，理论的内容有三个层次。居于核心部位的理论