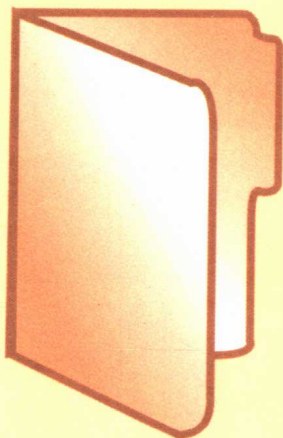


办公室人员工作指南

新编

办公室工作实务

BANGONGSHI GONGZUO SHIWU 任玉忠 / 编著



为办公室人员做好办公室工作提供
最有效的工作方法和管理技巧

蓝天出版社

新编办公室工作实务

任玉忠/编著

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编办公室工作实务 / 任玉忠编著. —北京: 蓝天出版社, 2003. 10

ISBN 7 - 80158 - 370 - 1

I . 新... II . 任... III . 办公室 - 工作 - 基本知识
IV . C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 090269 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

北京电子外文印刷厂印刷

880 × 1230 32 开本	16 印张	字数: 415 千字
2003 年 12 月第一版	2003 年 12 月第一次印刷	
印数: 1 - 10000 册		

定价: 28.00 元

前 言

一个成功的办公室人员,必须要懂得办公室工作的科学化和规范化。

现今社会各级各类办公室工作都面临着新的挑战,进一步完善办公室工作势在必行。为此,我们本着现代办公数字化、规范化、科学化、自动化的要求,特组织人员编写了《新编办公室工作实务》一书。

该书层次清晰、语言通俗易懂,具体对办公室工作中的工作计划实务、时间操作工作实务、关系协调工作实务、组织会议工作实务、信访工作实务、外事工作实务、通信工作实务、文书管理工作实务、值班、保卫、保密与出差工作实务、印信管理工作实务、提案工作实务、档案管理工作实务、督查工作实务作了详尽的介绍,概括性强、实用性广。

本书极便于办公室人员在实际工作中更好地把握和运用,从而使办公室工作效率大大提高,实为办公室人员做好办公室工作的一本很好的必读书和人员培训教材。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,望广大读者予以指正!

编者

2003年11月于北京

类别栏

- 办公室工作实务概论
- 办公室工作计划实务
- 办公室时间操作工作实务
- 办公室关系协调工作实务
- 办公室组织会议工作实务
- 办公室信访工作实务
- 办公室外事工作实务
- 办公室通信工作实务
- 办公室文书管理工作实务
- 值班、保卫、保密与出差工作实务
- 办公室印信管理工作实务
- 办公室提案工作实务
- 办公室档案管理工作实务
- 办公室督查工作实务
- 办公室工作日程通用表格

目 录

第一章 办公室工作实务概论	(1)
第一节 办公室概述	(1)
一、办公室的地位与作用	(1)
二、办公室的类型	(4)
三、办公室的职能	(5)
四、办公机构的工作权责	(9)
第二节 办公室工作的任务	(10)
一、起草文稿	(10)
二、文书处理	(10)
三、情况综合	(10)
四、信息处理	(11)
五、组织协调	(11)
六、督办检查	(11)
七、调查研究	(12)
八、打字印刷	(12)
九、会务工作	(12)
十、安排领导活动	(13)
十一、编写大事记	(13)
十二、完成临时交办任务	(13)
十三、文书立卷与归档	(13)
十四、信访接待	(14)

十五、机要通信	(14)
十六、公务接洽	(14)
十七、印信管理	(15)
第二章 办公室工作计划实务	(17)
第一节 办公室工作计划概述	(17)
一、工作计划的概念	(17)
二、办公室工作计划的类型	(21)
第二节 制订工作计划的程序与方法	(25)
一、制订办公室工作计划的原理	(25)
二、制订办公室工作计划的程序	(27)
三、制订办公室工作计划的方法	(29)
第三节 工作计划与目标管理方法	(30)
一、目标管理的基本内容	(30)
二、制订工作计划是目标管理的基础	(31)
三、目标管理基本过程	(32)
四、目标管理范例	(33)
第三章 办公室时间操作工作实务	(39)
第一节 时间与时间运用	(39)
一、什么是时间运用	(39)
二、时间观念	(39)
三、时间的基本特征	(40)
四、时间运用的原则	(41)
第二节 办公室工作时间运用	(42)
一、办公室工作时间运用概述	(42)
二、办公室工作时间运用中的通病	(42)
三、办公室工作时间运用的操作技巧	(44)

第三节 办公室时间运筹方法	(47)
一、用尽可能少的时间办尽可能多的事	(47)
二、将工作内容交错进行安排	(48)
三、对时间定期“盘点”	(48)
四、按职能分类的时间运用工具和方法	(48)
五、目标运用法	(50)
第四节 办公室工作时间运用艺术	(51)
一、办公室的设置	(51)
二、办公的艺术	(51)
三、怎样克服拖延	(54)
第五节 办公室工作量化管理技巧	(56)
一、工作量化管理概述	(56)
二、工作量化管理的基本原理	(58)
三、工作量化管理标准模式	(60)
四、办公室人员职业能力测评	(65)
第四章 办公室关系协调工作实务	(75)
第一节 关系协调的基础	(75)
一、协调的概念	(75)
二、协调工作的作用	(75)
三、协调工作的特点	(76)
四、协调工作的组成要素	(77)
五、协调工作的要求	(78)
六、协调工作的原则	(79)
七、协调工作的方法	(81)
八、协调工作的程序	(83)
九、协调工作的类型	(84)

第二节 协调工作的种类	(86)
一、政策协调	(86)
二、计划制订工作中的协调	(87)
三、事务工作中的协调	(88)
四、会议的协调	(89)
五、办会过程中的协调	(90)
六、受理请示报告工作中的协调	(92)
七、公务协调	(92)
八、公文协调	(93)
九、公文处理工作中的协调	(94)
十、关系协调	(96)
第三节 协调工作操作技巧	(97)
一、协调工作的六字口诀	(97)
二、内部人际关系协调的技巧	(99)
三、协调工作中的语言技巧	(104)
四、协调活动中的换位思考	(107)
第五章 办公室组织会议工作实务	(109)
第一节 会议的构成与类型	(109)
一、会议的构成	(109)
二、会议的类型	(110)
第二节 会前准备工作操作实务	(115)
一、会场的布置	(115)
二、座次排列	(117)
三、证件制作	(117)
四、安排议题的原则	(118)
五、安排议题的方法	(119)
六、安排议题应注意的问题	(120)

七、报名和报到	(120)
八、提名与会人员	(121)
九、会议文件的产生	(123)
十、会议文件的审核	(123)
十一、会议文件的分发	(124)
十二、会议通知	(124)
十三、会议编组	(125)
第三节 会场准备工作操作技巧	(126)
一、会场颜色的布置技巧	(126)
二、会议时间的安排技巧	(126)
三、利用人的感觉特点安排会议议题	(127)
四、防止开会迟到的技巧	(127)
第四节 会场组织工作规范操作实务	(128)
一、会场工作	(128)
二、会议中的生活管理	(135)
三、会议的保密工作	(140)
第五节 会议记录范例与写作技巧	(141)
一、会议记录范例	(141)
二、会议记录写作技巧	(143)
第六节 会议主持与语言运用	(146)
一、主持会议的要领	(146)
二、会议主持工作原则	(147)
三、会议主持过程	(148)
四、会议主持工作应注意的问题	(150)
五、主持会议的语言特点	(151)
六、会议主持语言运用的注意事项	(153)
七、会议的文字工作	(155)

第七节 会议主持的操作技巧	(159)
一、主持会议的技巧	(159)
二、主持的语言表达技巧	(162)
第八节 会后事项处理工作实务	(164)
一、安排与会人员离会	(164)
二、整理会议记录	(164)
三、印发会议纪要	(165)
四、会议文件的立卷归档	(165)
五、会议议定事项的落实	(166)
六、会议新闻报道	(166)
七、会议财务决算	(167)
八、会务工作总结	(167)
第九节 会后事项处理工作制度范本	(168)
◎文书档案立卷归档制度	(168)
第六章 办公室信访工作实务	(173)
第一节 信访工作概论	(173)
一、信访工作的任务	(173)
二、信访工作的原则、方法	(174)
三、信访工作机构	(175)
第二节 信访机构的设置和人员素质	(176)
一、信访机构的设置原则	(176)
二、信访工作人员的素质要求	(177)
第三节 办理人民群众来信	(178)
一、办理来信的基本要求	(178)
二、办理来信的程序	(178)

第四节 接待群众来访	(181)
一、接待群众来访的原则	(181)
二、接待群众来访的程序	(181)
三、检查落实来访问题处理结果	(183)
第五节 办理信访案件	(184)
一、办理信访案件的基本要求	(184)
二、立案范围	(184)
三、立案的主要环节	(185)
四、处理信访案件的程序	(185)
五、信访人的概念、权利和义务	(186)
六、信访问题分类	(187)
第六节 信访工作操作技巧	(188)
一、减少重信的技巧	(188)
二、匿名信的处理技巧	(189)
三、处理群众集体上访的技巧	(190)
四、重访老户的处理技巧	(191)
第七节 信访工作制度范本	(192)
◎信访工作标准制度	(192)
第七章 办公室外事工作实务	(201)
第一节 外事工作概述	(201)
一、外事工作的性质和特点	(201)
二、外事工作人员守则	(203)
三、外事工作的基本原则	(203)
四、外事交往礼仪	(204)
五、外事活动中的服饰要求	(205)
六、外事活动仪式	(206)
七、外事安全保密工作	(207)

第二节 外事工作操作技巧	(208)
一、外事邀请准备	(208)
二、外事接待技巧	(211)
三、外事洽谈	(216)
四、外事出访程序	(222)
第八章 办公室通信工作实务	(229)
第一节 电话的使用	(229)
一、电话设备及种类	(229)
二、电话使用及维护注意事项	(231)
三、电话的附属功能	(232)
四、电话常见语音信号	(233)
五、电话机的常用键	(234)
六、通话要求	(234)
七、利用电话处理工作应注意的问题	(236)
第二节 邮政电报、信函和传真	(236)
一、电报	(236)
二、邮政信函	(239)
三、传真	(240)
第三节 通信工作管理制度范本	(242)
◎电话机线管理制度	(242)
◎总机管理制度	(243)
◎长途电话管理办法	(244)
◎电话管理规定	(245)
◎电传机及传真机使用制度	(246)

第九章 办公室文书管理工作实务	(249)
第一节 文书管理概述	(249)
一、公文行文制度	(249)
二、文书处理工作的重要性	(251)
三、文书管理程序	(252)
四、文书处理工作的任务	(253)
第二节 收文处理操作技巧	(254)
一、收文程序	(254)
二、批办程序	(257)
三、请 办	(260)
五、传 阅	(263)
六、催 办	(264)
七、承 办	(267)
八、办 复	(269)
第三节 发文处理操作技巧	(270)
一、发文处理办法	(270)
二、签 发	(272)
三、公文制发程序中的“倒流”问题	(275)
四、来文收集	(277)
五、文件的传达	(278)
第四节 文书管理与利用技巧	(278)
一、文书管理工作的内容	(278)
二、文件的日常管理方法	(279)
三、文件的管理原则和存放	(282)
四、文书管理工作流程	(283)
第五节 文书管理工作操作技巧	(287)
一、阅文送呈技巧	(287)
二、批办文件的技巧	(289)

三、拟稿的技巧·····	(290)
四、签发的技巧·····	(292)
五、解决公文稿送审“倒流”的技巧·····	(294)
六、文书材料立卷的技巧·····	(295)
第六节 文书管理制度范本 ·····	(297)
◎文印室管理规定·····	(297)
◎文书收发作业规范·····	(298)
◎文件处理标准·····	(300)
◎文件立卷与归档办法·····	(303)
◎重要文件保管处理规定·····	(304)
◎企业报刊、邮件、函电收发制度·····	(306)
◎文书管理规定·····	(308)
◎公文管理规章·····	(321)
◎打字、油印工作制度·····	(322)
◎资料室管理规定·····	(323)
◎内部图书资料管理规定·····	(326)

第十章 值班、保卫、保密与出差工作实务·····

····· (327)

第一节 值班工作 ·····	(327)
一、值班的含义·····	(327)
二、值班工作的特性·····	(327)
三、值班工作的任务·····	(328)
四、值班工作的安排·····	(329)
五、值班工作标准管理制度·····	(330)
六、值班工作的作用·····	(331)
七、值班工作记录·····	(332)

第二节 保卫工作	(332)
一、保卫工作的含义和性质.....	(332)
二、保卫工作特点和内容.....	(333)
三、保卫工作的原则.....	(334)
四、保卫工作人员的职业道德.....	(334)
五、保卫工作的规范措施和要求.....	(335)
第三节 保密工作	(337)
一、办公室工作人员与保密工作的关系.....	(337)
二、保密工作的方针.....	(338)
三、保密工作的机构及职责.....	(339)
四、保密工作的特点.....	(340)
五、文件保密工作.....	(341)
六、会议保密工作.....	(343)
七、通信保密工作.....	(343)
八、经济情报保密工作.....	(344)
九、科学技术保密工作.....	(345)
十、宣传报道中的保密工作.....	(346)
十一、计算机的保密工作.....	(347)
第四节 值班、保密与消防工作技巧	(349)
一、值班工作中特殊情况的鉴别技巧.....	(349)
二、保密工作的技巧.....	(350)
三、企业消防工作技巧.....	(351)
第五节 值班、保卫与出差制度范本	(353)
◎员工保密纪律规定.....	(353)
◎出差管理办法.....	(355)
◎差旅费支付制度.....	(357)
◎计算机安全管理规定.....	(359)

第十一章 办公室印信管理工作实务	(363)
第一节 印章管理实务	(363)
一、印章的作用	(363)
二、印章的种类	(364)
三、印章的刻制	(365)
四、印章的颁发与启用	(367)
五、印章的管理	(368)
六、印章的使用	(369)
七、印章的缴销	(370)
第二节 信证的管理与使用技巧	(370)
一、凭证的管理与使用	(370)
二、介绍信的管理与使用	(371)
第三节 印信管理制度范本	(372)
◎印章管理制度	(372)
◎印章处理制度	(374)
◎印信使用规定	(375)
◎公章使用办法	(376)
第十二章 办公室提案工作实务	(379)
第一节 议案、建议和提案	(379)
一、议案、建议和提案的概念	(379)
二、议案、建议、提案的区别	(381)
三、建议、提案的办理程序和方法	(382)
四、办理建议、提案的原则和要求	(383)
五、办理建议、提案工作的意义	(386)
第二节 提案工作标准制度范本	(387)
◎提案改善制度	(387)
◎提案建议管理条例	(390)