

权威 规范 办公室人员必读

新编

办公室规范管理

手册

张 浩 / 主编

- ▲ 办公室人员管理
- ▲ 办公室工作管理
- ▲ 办公室例行公务工作管理
- ▲ 办公室自动化规范管理

办公室管理
管理必备

蓝天出版社

新编办公室规范管理手册

主编 张浩

图书在版编目(CIP)数据

新编办公室规范管理手册 / 张浩编. — 北京: 蓝天出版社, 2003. 4

ISBN 7 - 80158 - 325 - 6

I . 新... II . 张... III . 办公室 - 管理 - 手册
IV . C931.4 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 022781 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

北京市长阳汇文印刷厂印刷

880 × 1230 毫米 32 开本 16 印张 430 千字

2003 年 5 月第 1 版 2003 年 5 月第 1 次印刷

印数: 1 - 15000 册

定价: 28.00 元

前 言

办公室工作通常被视为各单位的中枢神经系统,是不可缺少的办事机构。

随着 WTO 的加入,面对信息化、数字化、网络化的现实,办公室管理工作应紧跟时代脉搏,力求达到标准、规范、实用。

我们组织编写的《新编办公室规范管理手册》一书,可以让广大办公室人员对如何提高办公室工作效率,实现科学决策和管理提供详实的参考和分析。

本书内容丰富、联系实际,系统地分为办公室人员管理、办公室工作管理、办公室例行公务工作管理、办公室自动化规范管理四编。深刻、完整、全面地论述了办公室所担负的会务、文书、秘书、统计、信息、协调、沟通、提案、保密、安全、印信管理、接待信访等多方面工作的规范管理。实为办公室人员的必读工具书。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者予以谅解!

编 者

2003 年 5 月于北京

类 别 栏

● 办公室人员管理

- ◎ 办公室工作概述
- ◎ 办公室人员配备
- ◎ 办公室主任的素养
- ◎ 办公室人员中工作技能
- ◎ 办公室人员提高工作效率的方法
- ◎ 办公室礼仪礼节工作

● 办公室工作管理

- ◎ 办公室工作计划
- ◎ 办公室时间运筹与量化管理
- ◎ 办公室调查研究方法
- ◎ 办公室信息沟通管理
- ◎ 办公室协调工作管理

● 办公室例行公务工作管理

- ◎ 办公室秘书工作管理

- ◎ 办公室接待工作管理
- ◎ 办公室信访工作管理
- ◎ 办公室会议和会务工作管理
- ◎ 办公室外事工作管理
- ◎ 办公室建议、提案工作管理
- ◎ 办公室印信管理工作
- ◎ 收文处理
- ◎ 发文处理
- ◎ 文件的管理
- ◎ 办公室保密工作管理
- ◎ 办公室后勤服务和值班室工作

● 办公室自动化规范管理

- ◎ 办公室自动化工作
- ◎ 现代化电子网络工具
- ◎ 电子商务管理
- ◎ 电子政务管理

目 录

第一编 办公室人员管理

第一章 办公室工作概述	(3)
第一节 办公室工作的性质	(3)
一、综合性和政治性	(3)
二、从属性和服务性	(3)
第二节 办公室的地位和作用	(4)
一、中心地位	(4)
二、窗口地位	(4)
三、枢纽地位	(4)
四、参谋作用和助手作用	(5)
五、服务作用和耳目作用	(6)
第三节 办公室的任务和特点	(7)
一、办公室工作的基本任务和原则	(7)
二、办公室工作的特点和规律性	(11)
第四节 办公室环境管理	(14)
一、办公室环境及其管理	(14)
二、办公室环境的内容	(17)
第五节 办公室机构设置	(22)
一、办公室机构设置概述	(22)
二、办公室机构设置原则	(22)

三、办公室机构的领导与管理	(25)
第二章 办公室人员配备	(26)
第一节 办公室人员的基本要求	(26)
一、政治可靠	(26)
二、有强烈的事业心	(26)
三、谦虚好学	(27)
四、廉洁奉公	(27)
五、工作勤奋	(27)
第二节 办公室人员个体素质结构	(28)
一、知识结构	(28)
二、办公能力要求	(30)
三、道德素质	(32)
第三节 办公室人员群体素质结构	(34)
一、办公室群体的功能	(34)
二、群体的结构因素	(35)
三、群体组织的优化	(36)
第四节 办公室人员工作考核	(38)
一、建立岗位目标责任制	(38)
二、考核的原则和内容	(40)
三、考核的方法	(41)
第三章 办公室主任的素养	(43)
第一节 办公室主任的要求	(43)
一、概念与特点	(43)
二、基本要求和条件	(45)
第二节 办公室主任的职责	(46)
一、承办职责和参谋职责	(47)

二、管理职责和协调职责	(49)
三、领导指挥职责	(51)
第三节 办公室主任的作用	(52)
一、沟通协调作用	(52)
二、参谋助手作用	(53)
三、信息咨询作用	(54)
第四节 办公室主任工作方法	(55)
一、从实际出发思考问题	(55)
二、系统思维方法	(55)
三、用发展的观点看待一切	(56)
四、正面教育,以理服人	(56)
五、重视个别工作	(56)
六、思想教育与知识教育相结合	(56)
七、以诚相待,以情感人	(57)
八、树立榜样,典型示范	(57)
九、扬善为主,激励上进	(57)
十、关心工作人员生活	(57)
第五节 办公室主任领导指挥艺术	(58)
一、随事物发展变革观念	(58)
二、运用系统理论	(58)
三、有自知之明	(58)
四、不断创新,敢于进取	(59)
五、会预测未来	(59)
六、有决断的魄力	(59)
七、懂得尊重他人,平等待人	(59)
八、心地坦然,求贤用才	(60)
九、知己知彼,主动竞争	(60)
十、明责授权	(61)
十一、坚持原则	(61)

十二、有超前的战略思想	(62)
第六节 办公室主任领导人方法	(62)
一、人才，并非是全才	(62)
二、人才，并非奇才	(63)
三、人才，并非完人	(64)
四、人才，并非都有文凭	(64)
五、发现人才的良方	(65)
六、鉴人识才的秘诀	(66)
 第四章 办公室人员工作技能	(68)
第一节 语言文字技能	(68)
一、起草办公文稿	(68)
二、校对程序和方法	(70)
第二节 记录及录音整理要求	(72)
一、记录的要求和方法	(72)
二、录音整理的步骤	(74)
第三节 办公设备运用技能	(77)
一、文字处理	(77)
二、油印机和复印机的使用	(80)
三、打印机和激光照排	(82)
四、装订方法和文件规格尺寸	(84)
 第五章 办公室人员提高工作效率的方法 ...	(86)
第一节 有备而来	(86)
一、要从小事做起	(86)
二、应备齐工具书	(87)
三、凡事计划在先	(88)

四、井然有序	(90)
五、合理布局	(91)
第二节 点滴记事	(92)
一、小本随身的妙处	(92)
二、朝思暮想的妙法	(92)
三、自编程序的高效	(94)
四、先做为上的业绩	(95)
第三节 办事的艺术	(96)
一、一次完成艺术	(96)
二、化繁为简艺术	(97)
三、委屈求全艺术	(98)
第四节 议事妙术	(98)
一、平心静气	(98)
二、事不过三	(99)
三、顺心转意	(100)
四、设身处地	(101)
五、以事喻理	(103)
第五节 借力有术	(104)
一、工作减负术	(104)
二、请人帮忙术	(104)
三、助人磨己术	(106)
第六节 超越自我	(106)
一、培养坚忍的因素	(106)
二、了解工作的意义	(107)
三、采取主动的态度	(107)
四、伸展思考的触角	(108)
五、解决问题要干脆	(109)
第七节 公文包里的学问	(109)
一、公文包应放的位置	(109)

二、公文包内放置地图	(110)
三、公文包里放置塑料袋	(110)
 第六章 办公室礼仪礼节工作	(112)
第一节 办公室礼仪的功能	(112)
一、树立良好的社会公众形象	(112)
二、利于解决复杂事项与突发事件	(113)
第二节 书面礼仪要求	(113)
一、柬帖的用法	(114)
二、公务专用信件的制作	(116)
三、贺卡	(117)
第三节 语言礼仪要求	(118)
一、基调的确立	(118)
二、程序的掌握	(119)
三、语汇的选择	(121)
四、音量、节奏与语气的控制	(122)
第四节 介绍与握手礼节	(123)
一、见面时的礼节须知	(123)
二、握手规则	(124)
三、介绍的分寸	(125)
四、使用名片的技巧	(126)
第五节 送礼的艺术和要求	(127)
一、选择礼物	(127)
二、送礼的场合与时机	(130)
三、国外赠送礼品的礼仪	(133)
四、接受礼品的艺术	(135)
五、怎样拒收礼物	(136)

第二编 办公室工作管理

第一章 办公室工作计划	(141)
第一节 办公室工作计划原则	(141)
一、制订工作计划的主要原则	(141)
二、工作计划的内容和性质	(144)
三、工作计划类型	(146)
第二节 办公室工作计划过程	(147)
一、工作计划的步骤	(147)
二、常用的工作计划方法	(148)
三、工作计划的期限	(151)
四、工作计划的总结	(152)
第二章 办公室时间运筹与量化管理	(154)
第一节 办公室时间运筹	(154)
一、时间观念	(154)
二、时间运筹观念	(155)
第二节 办公室时间科学运筹方法	(156)
一、遇事三问法	(156)
二、交叉轮作法	(156)
三、定期“盘点”法	(156)
第三节 办公室时间运筹效率	(157)
一、集中精力,抓住时间	(157)
二、提高效率	(157)
三、制定工作日程表	(160)
四、充分利用电话	(161)
第四节 办公室工作量化管理	(162)
一、量化管理概述	(162)

二、量化管理与工作效率的关系	(164)
三、办公室人员职务分类	(165)
第五节 办公室人员职业能力测评	(166)
一、测评要素	(166)
二、测评要素设计方法和原则	(167)
三、测评标准	(169)
四、计量与评价	(172)
 第三章 办公室调查研究方法	(176)
第一节 办公室调查研究的内容	(176)
一、综合型调查研究	(176)
二、重点调查研究	(176)
三、政策性调查研究	(177)
四、对事件的调查研究	(178)
第二节 办公室调查研究的方式	(178)
一、间接型调查研究	(178)
二、直接型调查研究	(179)
第三节 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	(181)
第四节 调查研究工作的方法	(182)
一、会议调查法和实地观察法	(182)
二、文献调查法和民意测验法	(183)
三、访谈调查法和资料调查法	(184)
四、统计调查法和实验调查法	(185)
五、综合归纳法和问卷调查法	(185)
六、回溯分析法和典型调查法	(186)
第五节 调查报告的写作	(187)
一、调查报告的类型和特点	(187)

二、调查报告主题和结构	(189)
三、调查报告的表现手段	(192)
四、调查报告的选材和语言	(192)
 第四章 办公室信息沟通管理	(193)
第一节 信息工作在办公室的地位与作用	(193)
一、信息的分类	(193)
二、信息的基本功能	(194)
第二节 政务信息的开发与运用	(197)
一、政务信息的特征和原则	(197)
二、信息的收集和处理	(202)
三、信息的传递和反馈	(208)
第三节 怎样做好政务信息工作	(211)
一、树立信息观念	(211)
二、建立健全信息系统	(211)
三、健全工作制度	(213)
四、加快办公自动化建设	(213)
 第五章 办公室协调工作管理	(215)
第一节 协调工作的作用与任务	(215)
一、协调工作的作用	(215)
二、协调工作的任务	(217)
第二节 协调的要求	(218)
一、有良好的政治素质和思想修养	(218)
二、有把握全局的综合素质	(218)
三、有较强的判断能力	(218)
四、有一定的资历和魄力	(219)
五、有吃苦耐劳和献身精神	(219)

六、有健康的心理、良好的性格和和谐的人际关系·····	(219)
七、有灵活多样的协调办法和技能·····	(219)
第三节 协调的方法与形式 ·····	(220)
一、协调的方法·····	(220)
二、协调的形式·····	(221)
第四节 协调的类型与原则 ·····	(222)
一、协调的类型·····	(222)
二、协调的原则·····	(225)
第五节 协调工作的具体内容 ·····	(228)
一、政策协调·····	(228)
二、计划制定工作中的协调·····	(228)
三、事务工作中的协调·····	(229)
四、会议的协调·····	(230)
五、受理请示报告工作中的协调·····	(231)
六、公务协调·····	(232)
七、公文协调·····	(233)
八、关系协调·····	(235)
第六节 协调工作的结果 ·····	(235)
一、目的性·····	(235)
二、可行性·····	(236)
三、记载性·····	(236)
四、严肃性·····	(237)

第三编 办公室例行公务工作管理

第一章 办公室秘书工作管理·····	(241)
--------------------	-------

第一节 秘书的概念与特征	(241)
一、秘书的特点	(241)
二、秘书工作的中介性	(241)
三、秘书工作的辅助性	(242)
四、秘书工作的政策性	(242)
五、秘书工作的综合性	(242)
六、秘书工作的服务性	(242)
七、秘书工作的机要性	(243)
八、秘书活动的潜隐性	(243)
第二节 秘书素质	(243)
一、秘书应该具备的知识	(243)
二、秘书应该具备的能力	(243)
三、秘书应该具备的观念	(244)
四、秘书应该具备的非智力因素	(245)
五、秘书应该具备的健康	(245)
第三节 秘书与领导的关系	(245)
一、秘书与领导的特别关系	(245)
二、秘书对领导是一种补偿关系	(246)
三、秘书是领导的时间管理者	(246)
第四节 秘书的职责	(246)
一、工作的助手作用	(246)
二、工作的参谋作用	(246)
三、工作的协调作用	(247)
四、工作的信息作用	(247)
五、工作的督促检查作用	(247)
六、工作的门面、窗口作用	(247)
七、秘书的主要职能	(248)
八、秘书工作与公关	(248)
九、秘书工作与处理信息	(248)

十、工作的辅助决策	(248)
十一、基本实务即撰写文稿	(249)
十二、重要职责即管理文书	(249)
十三、组织会议是秘书的又一职责	(250)
十四、秘书的协调原则	(250)
十五、操办事务是秘书活动的组成部分	(250)
十六、督促检查是一项恒久的内容	(250)
十七、提案工作	(251)
十八、保密工作	(251)
第五节 秘书接待工作	(251)
一、落实访问单位	(251)
二、制定接待计划及日程表	(252)
三、接待准备	(253)
第六节 秘书保密工作	(254)
一、国家秘密	(254)
二、国家秘密的存在方式	(254)
三、国家秘密的等级	(254)
四、国家秘密的保密期限	(255)
五、国家秘密的密级和保密期限的变更	(255)
六、国家秘密事项的解密	(255)
七、国家秘密的标志	(255)
八、怎样做好会议保密工作	(256)
第七节 如何为领导服务	(257)
一、处好与领导的关系	(257)
二、秘书应当掌握的工作方法	(260)
三、外出时的服务	(262)
四、参观学习中的服务工作	(263)
五、视察工作时的服务	(265)