

最新

办公室主任工作

必备全书

主编 / 张 浩

蓝天出版社

最新办公室主任工作 必备全书

主编 张 浩

蓝天出版社

图书在版编目(CIP)数据

最新办公室主任工作必备全书/张浩主编. —北京:
蓝天出版社, 2006. 1

ISBN 7 - 80158 - 733 - 2

I . 最… II . 张… III . 办公室 - 工作
IV . C931. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 145722 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

北京牛山世兴印刷厂印刷

880 × 1230 32 开本 18.5 印张 字数:498 千字

2006 年 1 月第一版 2006 年 1 月第一次印刷

印数:1—3000 册

定价:36.80 元

本书编委会

主 编：张 浩

编 委：王 树 胡 阳 刘 佳 小 明
顾 咏 张 国 姜 峰 刘 刘 玲
任 杰 大 祝 军 张 义
王 微 胡 文 周 燕 王 括
云 峰 苏 杰 王 琴 陈 号
国 庆 赵 民 蒋 平 崔 勇
姜 平 刘 兴 华 南 文 博
王 玉 李 成 边 成 张 灿
王 飞 宋 军 会 岩 王 军
薛 健 汪 文 博 冬 王 满
王 媛 石 会 敏 春

前 言

办公室主任既是领导者，又是被领导者，身兼承办、参谋、管理、协调、领导指挥五大职责。办公室能否真正有效地发挥其功能，关键在于办公室主任职责的发挥。为了能使办公室主任循序渐进，不断学习，提高综合素质，我们特组织人员编写了《最新办公室主任工作必备全书》一书，其初衷和目的是协同办公室主任一起搞好办公室工作。

全书将办公室主任工作分为办公室主任综述、日常管理篇、承办事务篇、沟通协调篇、参谋助手篇、领导指挥篇、口才语言篇七篇，从办公室主任自身素质和工作条件要求开始，逐一对办公室主任的日常工作管理、印信管理工作、礼仪礼节工作、督促检查工作、收文处理工作、发文处理工作、互相协调工作、建议、提案工作，参谋和进谏的艺术、与领导相处的艺术、领导与指挥的艺术、用人艺术、用权艺术、讲话的语言艺术等内容进行了介绍。

本书具有实用性和代表性等特点，实是每位办公室主任的案头必备全书。另外，对各级党政机关、事业单位、集体企业、私营企业、中外合资企业的办公室主任的了解、分析和研究也有一定的参考价值。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以指正！

编 者

2006年1月

类别栏

▲ **办公室主任综述**
办公室主任工作标准概述

▲ **日常管理篇**
日常工作管理标准
印信管理工作标准
礼仪礼节工作标准
督促检查工作标准

▲ **承办事务篇**
收文处理工作标准
发文处理工作标准

▲ **沟通协调篇**
办公室内部协调工作标准
与上级沟通协调工作标准

与同级沟通协调工作标准
与下级沟通协调工作标准
与群众沟通协调工作标准
与其他人沟通协调工作标准

▲ **参谋助手篇**
建议、提案工作标准
参谋和进谏的艺术
与领导相处的艺术

▲ **领导指挥篇**
办公室主任领导指挥艺术
办公室主任用人艺术
办公室主任用权艺术

▲ **口才语言篇**
办公室主任讲话的语言艺术

目 录

第一编 办公室主任综述

第一章 办公室主任工作标准概述	(2)
第一节 办公室主任工作概述	(2)
一、办公室主任工作的含义	(2)
二、办公室主任工作的特点	(3)
第二节 办公室主任自身素质和工作条件要求	(4)
一、自身素质要求	(4)
二、内部和外部工作条件要求	(5)
第三节 办公室主任的地位、职责和任务	(6)
一、办公室主任的地位	(6)
二、办公室主任的职责	(7)
三、办公室主任的工作任务	(14)

第二编 日常管理篇

第二章 日常工作管理标准	(16)
第一节 “上情”与“下情”互相结合	(16)
一、一般的東西典型化	(16)
二、普遍的东西具体化	(17)
三、理论的东西实践化	(18)

第二节 抓典型树形象要防止不良倾向	(18)
一、拔苗助长	(19)
二、让典型随“风”转	(19)
三、把典型当作自己的“进身梯”和“敲门砖”	(20)
四、使典型变成“盆景”	(20)
五、抓典型为保荣誉、树标杆	(20)
六、把典型当作本部门的“皇太子”	(21)
七、盲目宣传推广典型经验	(21)
八、搞“永久牌”典型	(21)
第三节 处理日常工作的技巧	(22)
一、当好“领头雁”	(23)
二、处理公文的技术	(24)
三、检查工作的技巧	(25)
四、总结工作的技巧	(26)
五、管理态度明朗，坚信自己	(27)
第四节 日常工作的管理方法	(29)
一、抓住“中心环节”	(29)
二、“十指弹钢琴”	(29)
三、“以点带面”	(31)
四、“反弹琵琶”	(32)
五、抓“薄弱环节”	(33)
第五节 博采众长为我所用	(34)
一、寻找“连续带”中的最佳点	(35)
二、“连续带”有哪些运用价值	(37)
三、适时增加集权、增加民主	(37)
四、实施目标管理的一般步骤	(38)
第六节 汇报工作的方法	(39)
一、端正态度	(40)

二、抓住重点	(40)
三、汇报工作如何博得领导满意	(41)
四、领导讨厌的汇报方式	(42)
五、讲究汇报艺术	(43)
六、作好充分准备	(44)
第七节 请示汇报应注意的问题	(44)
一、自恃高明，故步自封	(44)
二、越级跳级，故弄玄虚	(45)
三、先斩后奏，推诿扯皮	(45)
四、无病呻吟，投其所好	(45)
五、先入为主，借机告状	(46)
第三章 印信管理工作标准	(47)
第一节 印章的作用与种类	(47)
一、印章的作用	(47)
二、印章的种类	(48)
第二节 印章的颁发与管理	(49)
一、印章的颁发与启用	(49)
二、印章的管理	(50)
第三节 印章的制定标准	(51)
第四节 印章的使用与缴销	(54)
一、印章的使用	(54)
二、印章的停用与缴销	(55)
第五节 信证的管理与使用	(55)
一、介绍信的管理与使用	(55)
二、凭证的管理与使用	(56)

第四章 礼仪礼节工作标准	(57)
第一节 办公室礼仪的功能	(57)
一、树立良好的社会公众形象	(57)
二、利于解决复杂事项和突发事件	(58)
第二节 书面礼仪要求	(58)
一、柬帖的用法	(59)
二、公务专用信函的制作要求	(61)
三、贺卡的使用	(62)
第三节 语言礼仪要求	(63)
一、根据对象确立交谈基调	(63)
二、把握好交谈程序	(65)
三、适当运用语汇	(66)
四、控制好音量、节奏和语气	(67)
第四节 互相介绍与握手礼节	(68)
一、不同国家的人见面时的不同礼节	(68)
二、与别人握手的规矩	(69)
三、怎样互相介绍	(70)
四、递接名片的技巧	(71)
第五节 送礼与受礼的艺术和要求	(72)
一、选择礼物	(72)
二、送礼须知	(74)
三、选好送礼的场合与时机	(75)
四、接受礼品的艺术	(78)
五、国外赠送礼品的礼仪	(79)
六、怎样拒收礼物	(81)

第五章 督促检查工作标准	(83)
第一节 督查工作概述	(83)
一、督查工作的概念	(83)
二、督查工作的原则	(83)
三、督查工作的作用	(84)
四、督查工作的基本要求	(85)
五、督查工作的指导原则	(87)
六、督查工作的内容和方法	(88)
七、督查工作的程序	(90)
第二节 督查工作操作实务	(94)
一、制定督查工作规则	(94)
二、建立督查干部队伍	(95)
三、建立健全督查工作网络	(96)
四、督查工作的制度建设	(96)
五、督查工作的目标管理	(98)
六、督查工作的公文文体种类	(99)
七、督查工作情况通报	(100)
八、督查工作回告	(100)
九、组成督办工作检查组	(101)
十、建立督查工作联系点	(102)
第三节 督查工作操作技巧	(103)
一、专项查办的操作技巧	(103)
二、查办催办的一般规律和方法	(104)
三、督查报告的写作“三要”	(106)
第四节 督查工作登记制度和要求	(107)
一、督查登记制度	(107)
二、登记转办要求	(108)

第三编 承办事务篇

第六章 收文处理工作标准	(112)
第一节 收文办理程序	(112)
一、签收	(112)
二、拆封	(113)
三、登记	(115)
第二节 文件的拟办	(115)
一、拟办文件范围	(115)
二、拟办意见的提出	(116)
三、认真阅读了解来文	(117)
第三节 文件呈阅的方法	(118)
一、注传法和存注法	(118)
二、阅注法	(119)
三、拟办批示	(119)
四、摘要注办	(120)
第四节 请办	(120)
一、批抄法	(120)
二、加抄法	(121)
三、请办法	(121)
四、请批法	(122)
五、批办法	(123)
第五节 传阅	(124)
一、传阅的含义	(124)
二、传阅的好处	(124)
三、传阅的范围	(125)
四、传阅的要求	(126)
五、传阅的方法	(126)

第六节 催 办	(128)
一、催办的含义	(128)
二、催办的具体范围	(129)
三、催办的方法	(129)
四、催办的具体要求	(130)
第七节 承 办	(131)
一、承办的含义	(131)
二、承办工作的要求	(131)
第八节 办 复	(133)
一、办复的含义	(133)
二、办复的形式与做法	(133)
第七章 发文处理工作标准	(135)
第一节 发文办理程序	(135)
一、拟稿、审核与签发	(135)
二、缮印与校对	(141)
三、用印、登记与封发	(141)
第二节 来文收集	(142)
一、来文收集的含义	(142)
二、来文收集工作的方法	(142)
第三节 文件的传达	(143)
一、文件传达的含义	(143)
二、传达文件的要求	(143)
第四节 文件的日常管理方法	(144)
一、文件的管理原则	(144)
二、文件的管理方法	(145)
三、文件的存放	(147)
第五节 公文立卷	(148)

一、公文立卷的含义·····	(148)
二、公文立卷的范围·····	(148)
三、公文立卷的基本方法·····	(149)
四、公文立卷的准备·····	(150)
五、组卷·····	(150)
六、编目成卷·····	(152)
七、案卷归档·····	(152)

第四编 沟通协调篇

第八章 办公室内部协调工作标准····· (156)

第一节 内部协调工作概述····· (156)

一、内部协调的含义····· (156)

二、协调工作的作用和原则····· (156)

三、协调工作的特点····· (158)

四、协调工作的基本要素····· (160)

五、协调工作的要求和方法····· (161)

六、协调工作的类型····· (164)

七、协调工作的程序····· (174)

第二节 协调工作操作技巧····· (175)

一、协调工作的六字诀····· (175)

二、内部人际关系协调的技巧····· (178)

三、协调工作中的语言技巧····· (182)

第九章 与上级沟通协调工作标准····· (186)

第一节 与上级沟通的一般原则····· (186)

一、以大局为重，维护上级的威信····· (186)

二、多站在上级的角度想问题，为上级分忧····· (187)

三、认清自己的角色,不越“位”	(188)
四、有限忍耐,合理斗争	(190)
五、期望适当,视情调节	(192)
六、正确审视自己,使期望与自我相符	(193)
七、与上级往来密疏有度	(194)
第二节 与上级沟通协调的艺术	(196)
一、珍惜领导的“第一印象”	(196)
二、摸清领导的思路和基本构想	(197)
三、恰当拜访领导	(198)
四、掌握好给领导打电话的时机和技巧	(200)
五、耐心等待,顺其自然	(201)
六、不要一味坐等	(201)
七、领会上司的工作意图	(202)
八、理解上司的要求和期待	(202)
九、积极适应上司的要求	(202)
十、慎重对待和处理领导者之间的矛盾	(203)
十一、经得住领导批评	(204)
十二、顾全大局,和领导成为真正的朋友	(205)
十三、充分尊重女性领导	(206)
十四、善于给女性领导“补台”	(207)
十五、准确把握与女性领导相处的“度”	(208)
十六、不要频繁找上级领导	(209)
十七、要保持距离,忌过分亲热	(210)
十八、双手端平,忌厚此薄彼	(211)
十九、“超然事外”,忌介入矛盾	(212)
二十、巧妙沟通,忌隔岸观火	(212)
二十一、敢于负责,忌“踢球”、“讨好”	(213)
二十二、用事实证明你的成绩	(213)
二十三、千万不要用离职来威胁领导	(214)

二十四、怎样与新来的领导相处·····	(215)
二十五、对不再忠诚领导的时机要慎重把握和选择·····	(216)
二十六、向领导讲述坏消息的方法·····	(217)
二十七、让领导脸上光彩·····	(219)
第十章 与同级沟通协调工作标准 ·····	(221)
第一节 现实生活中的同级关系 ·····	(221)
一、同级关系的类型和特点·····	(221)
二、竞争与协同·····	(222)
第二节 与同级沟通的一般原则 ·····	(223)
一、见贤思齐，强者为师·····	(223)
二、互相尊重，彼此信任·····	(224)
三、互相“补台”，积极配合·····	(225)
四、宽容别人，学会自制·····	(226)
五、与人为善，以诚相待·····	(226)
六、互相支持和帮助·····	(227)
第三节 与同级沟通协调的艺术 ·····	(228)
一、善于沟通·····	(228)
二、自我“制怒”·····	(229)
三、“相逢开口笑”·····	(230)
四、切忌“听风就是雨”·····	(230)
五、“关键时刻送温暖”·····	(231)
六、同级之间怎样开展批评·····	(232)
七、牢固建立“友好合作”的关系·····	(234)
八、主动协调，互相配合·····	(234)
九、掌握分寸，分清职责·····	(235)
十、经常联系，沟通情况·····	(235)
十一、相互信任，亲密合作·····	(235)

十二、心平气和,以理服人·····	(236)
十三、既“合作”又“竞争”·····	(237)
十四、善于“回避”和“等待”·····	(238)
十五、协调同级之间不同意见的方法·····	(238)
十六、处理同级之间矛盾的原则·····	(239)
十七、居“中”与有“度”·····	(240)
第十一章 与下级沟通协调工作标准 ·····	(242)
第一节 与下级沟通协调的原则 ·····	(242)
一、大胆信任和授权·····	(242)
二、人格平等·····	(243)
三、平衡关系·····	(243)
四、调节自身引力·····	(244)
五、信息沟通·····	(245)
第二节 与下级沟通协调的艺术 ·····	(245)
一、领导者自身模范带头,艰苦实干·····	(245)
二、身先士卒,正人先正己·····	(247)
三、要知道微笑对下属产生的魅力·····	(247)
四、赞赏要一片真心·····	(248)
五、乐于做下属的倾听者·····	(249)
六、鼓励下属把话说完·····	(250)
七、对下属的许诺一定要兑现·····	(251)
八、千万不可指责咒骂下属·····	(252)
九、把握好对下属发怒的“临界点”·····	(253)
十、不可嫉妒下属中的能人·····	(254)
十一、要见贤思齐·····	(254)
十二、不要以各种关系对下属分亲疏·····	(255)
十三、不能对下属抱成见·····	(257)
十四、诚心帮助犯错误的下属认识错误·····	(259)