

办公室工作与管理

上海中医学院出版社

编写人员名单(按姓氏笔划排列):

倪志祥 刘德贵 孙亚超 李静华 杨崇峰 沈定余
陈啸宏 范 枫 林 翔 周光优 胡郁坤 姜学亭
聂祖根 贾柏青 顾武军 徐以经 郭立玮 唐金龙
曹凤涛 廖英生

办公室工作与管理

主编: 李静华 陈啸宏

上海中医学院出版社出版发行

(上海零陵路 530 号)

新华书店上海发行所经销

常熟市周行联营印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 13.625 插页 6 字数 335 千字

1988 年 5 月第 1 版 1988 年 5 月第 1 次印刷

印数 1-5,000

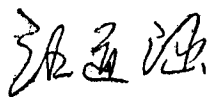
ISBN 7-81010-050-5/G·1 定价: 4.00 元

序

在党的第十三次全国代表大会胜利召开后不久，我收到了《办公室工作与管理》书稿。正象赵紫阳同志在十三大报告中所说的，近年来“积极变革，勇于开拓，讲求实效，开始形成潮流”。我感到在各级办公室机构中工作的同志们也在平凡的岗位上积极进行改革，为改进工作，提高管理质量做了有益的探索。

在整个现代管理体系中，办公室工作与管理既是管理实践中的重要环节，又是值得我们去深入研究的一门科学。办公室工作人员在日常工作中随时注意总结经验，理顺程序，建立规范，并积极地去认识客观规律，提高工作质量与工作效率，当好各级领导的参谋、助手。理论来源于实践，实践需要理论指导。《办公室工作与管理》遵循了这一逻辑，较全面地对办公室工作与管理作了总结并进行了理论上探讨。

办公室工作与管理理论体系是一项有待开发的新领域。本书在探索办公室管理科学化、现代化作了有益的开端，让办公室管理在社会主义现代化建设中有效率地发挥作用。



一九八八年一月

目 录

序

上 篇

绪论	1
一、办公室工作与管理研究的意义及目的	2
二、办公室工作与管理研究的范围及对象	2
三、《办公室工作与管理》的结构及基本特征	4
四、研究办公室工作与管理指导思想	5
第一章 办公室的地位和作用	7
第一节 办公室的性质与地位	7
一、办公室的性质	7
二、办公室在管理系统中的地位	10
第二节 办公室的主要作用与任务	11
一、办公室的主要作用	11
二、办公室的基本任务	19
第三节 办公室工作的特点及其规律性探讨	24
一、办公室工作的特点	24
二、办公室工作的规律性探讨	27

第二章 办公室工作与办公室管理	32
第一节 办公室工作.....	32
第二节 办公室管理.....	33
第三节 办公室自身系统及联系网络.....	34
一、办公室自身系统.....	35
二、办公室联系网络.....	35
第四节 办公室管理的层次和相互联系.....	37
一、办公室专业管理.....	37
二、办公室自身管理.....	38
三、办公室参与目标管理.....	38
四、三个管理层次之间的联系.....	38
第三章 现代管理科学原理在办公室管理中的应用 ...	42
第一节 系统原理及其在办公室管理中的应用.....	43
一、系统和系统原理的一般概念.....	43
二、系统理论的基本思想及系统分析的基本内容.....	44
三、系统分析主要注意系统的主要特征.....	45
四、系统原理在办公室管理中的应用.....	48
第二节 整分合原理及其在办公室管理中的应用.....	49
一、整分合原理的基本内容.....	49
二、应用整分合原理进行办公室管理.....	50
三、在办公室管理中应用整分合原理应注意的两个问题.....	52
第三节 反馈原理及其在办公室管理中的应用.....	53
一、反馈的基本涵义.....	53
二、反馈的两种形式.....	54
三、办公室管理亟需应用反馈原理.....	55
四、办公室应用反馈原理需注意的几个问题.....	56

第四节 封闭原理及其在办公室管理中的应用·····	57
一、封闭原理的基本概念·····	57
二、用封闭原理的观点看办公室管理·····	59
三、封闭原理在办公室管理中的应用·····	62
第五节 弹性原理及其在办公室管理中的应用·····	63
一、弹性原理及其产生的客观基础·····	63
二、管理弹性简述·····	64
三、弹性原理在办公室管理中的应用·····	65

第四章 办公室机构设置与人员结构 ·····67

第一节 办公室的机构设置·····	67
一、机构与管理·····	67
二、机构设置的基本原则·····	70
三、办公室机构设置·····	73
第二节 办公室人员配备·····	74
一、国家对行政管理人员配备的基本原则·····	74
二、“四化”标准的具体要求·····	75
三、办公室人员配备必须注意的几项原则·····	77
第三节 办公室人员的素质·····	81
一、国家对工作人员的素质要求·····	81
二、办公室人员素质的具体要求·····	82
三、人员素质的培养与提高·····	88
四、办公室人员素质随时代发展向深层演化·····	89
第四节 办公室人员考核的基本原则和方法·····	90
一、健全岗位责任制是做好考核工作的前提条件·····	90
二、考核的基本原则·····	91
三、考核内容·····	93

四、考核方法.....	102
-------------	-----

下 篇

第五章 办公室自身管理.....	104
------------------	-----

第一节 办公室自身管理的范围.....	104
---------------------	-----

一、对办公室各项专业工作实行统一的管理.....	104
--------------------------	-----

二、对办公室各类人员实行统一的管理.....	104
------------------------	-----

三、对各种信息的管理.....	105
-----------------	-----

四、对各项事务性工作的统一管理.....	105
----------------------	-----

第二节 办公室自身管理的重要性.....	105
----------------------	-----

第三节 办公室自身管理的基本原则.....	106
-----------------------	-----

一、服务原则.....	106
-------------	-----

二、能动原则.....	109
-------------	-----

三、高效原则.....	110
-------------	-----

四、集中统一原则.....	111
---------------	-----

五、保密原则.....	112
-------------	-----

第六章 参与政务工作.....	114
-----------------	-----

第一节 政务工作概述.....	114
-----------------	-----

一、在新的历史时期, 办公室参与政务工作更具有更重 要意义.....	114
---------------------------------------	-----

二、参与政务工作必须实现四个转变.....	115
-----------------------	-----

三、政务工作与事务工作是不可分割的有机整体.....	115
----------------------------	-----

四、参与政务的基本任务是协助领导决策.....	116
-------------------------	-----

第二节 为领导决策献计献策.....	117
--------------------	-----

一、办公室在制定决策中的地位和作用.....	118
------------------------	-----

二、协助领导在决策制定过程中坚持四条原则·····	118
三、协助领导把握决策的程序和方法·····	120
第三节 ¹ 协助领导督促检查决策的贯彻实施·····	126
一、协助领导搞好决策的传达贯彻·····	127
二、协助领导检查督促决策的落实·····	127
三、认真搞好信息反馈和协助领导追踪决策·····	128
四、及时综合情况,总结推广经验·····	129
第四节 协助领导抓好中心工作·····	129
一、把握中心工作的主要特征·····	130
二、协助领导正确认识和处理中心工作与一般工作的关系·····	130
第七章 文秘工作与管理·····	132
第一节 秘书工作与管理·····	132
一、秘书与文书的含义·····	132
二、秘书工作的性质和地位·····	133
三、秘书工作的任务及其特点·····	134
四、秘书工作方法的基本特性·····	137
五、秘书工作与辅助决策·····	139
第二节 公文与公文管理·····	146
一、公文管理概述·····	146
二、公文的格式·····	150
三、行文规则·····	153
四、公文主要种类·····	155
五、公文的处理·····	174
六、公文管理的基本原则和要求·····	177
第三节 会务工作·····	178
一、会议的类型·····	178

二、会务准备工作·····	179
三、会议中的具体工作·····	183
第四节 机要工作·····	186
一、机要工作的意义和特点·····	186
二、办公室涉及的机要工作范围·····	187
三、重要文件的保密·····	188
四、介绍信和印章管理·····	190
第五节 议案、提案的形成与办理·····	191
一、议案的形成和办理·····	192
二、提案的形成和办理·····	193
三、办理议案、提案的原则和方法·····	194
 第八章 办公室日常事务工作与管理 ·····	196
第一节 收发工作·····	197
一、收发管理的组织方式·····	197
二、收发工作的程序和要求·····	197
第二节 接待工作·····	201
一、接待工作的意义·····	201
二、内宾接待工作的要求·····	202
三、外宾接待工作的要求·····	203
四、接待记录的整理与归档·····	204
第三节 信访工作·····	205
一、信访工作的作用和任务·····	205
二、信访工作的原则·····	210
三、信访工作要求 and 应该注意的问题·····	211
四、建立健全信访工作制度·····	215
第四节 值班室工作·····	217

一、值班室工作的作用和任务·····	217
二、值班室工作要求·····	218
三、值班室记录·····	218
第五节 电报、电话、电传工作·····	219
一、电报·····	219
二、电话·····	220
三、电传、传真·····	223
第六节 大事记编写·····	224
一、大事记的重要性和记载内容·····	224
二、大事记的编写方法·····	225
三、编大事记的要求·····	226
第九章 档案管理·····	228
第一节 档案管理在办公室工作中的地位和作用·····	228
一、档案的作用·····	229
二、档案工作的性质·····	231
第二节 档案工作的基本原则与管理体制·····	234
一、档案工作的基本原则·····	234
二、档案工作的管理体制·····	237
三、档案工作的基本建设·····	240
第三节 档案管理的方法·····	243
一、档案的收集·····	243
二、档案的整理·····	248
三、档案的鉴定·····	252
四、档案的保管·····	254
五、档案的统计·····	255
第四节 档案资源的开发利用·····	256

一、怎样做好档案利用工作·····	256
二、档案利用常见方式及有偿交流·····	258
三、档案的检索·····	259
第十章 统计工作与管 理 ·····	263
第一节 统计概述·····	263
第二节 统计的理论基础·····	265
一、统计的理论基础·····	265
二、统计的方法论基础·····	266
三、概率论在统计中的运用·····	267
第三节 统计的基本原则和基本任务·····	268
一、统计工作的基本原则·····	68
二、统计工作的基本任务·····	269
第四节 统计工作的标准化·····	271
第五节 统计工作网络与规章制度·····	272
一、建立统计工作网络·····	272
二、建立统计工作规章制度·····	272
第六节 统计工作的基本环节和研究方法·····	274
一、统计的基本环节·····	274
二、统计的研究方法·····	275
第七节 统计资料的调查·····	277
一、统计调查的意义·····	277
二、统计调查的要求·····	277
三、统计调查方案·····	277
四、统计调查的方式·····	279
第八节 统计资料的整理·····	285
一、统计分组·····	285

二、统计汇总·····	288
三、统计表·····	291
第九节 统计分析综论·····	292
一、统计分析的任务·····	293
二、统计分析的基本原则·····	293
三、统计分析的一般步骤·····	293
四、统计分析的方法·····	294
五、统计分析报告·····	295
第十节 统计的估算和预测·····	296
一、估算、预测的意义与作用·····	296
二、估算预测的基本原则·····	297
三、统计估算和预测的常用方法·····	298
四、趋势预测·····	300
第十一章 电子计算机与办公室管理·····	304
一、电子计算机的发展历史及趋势·····	304
二、电子计算机的基本原理·····	307
三、电子计算机在办公室管理中的应用·····	311
第十二章 办公室管理现代化与展望·····	325
第一节 社会主义现代化建设向办公室管理提出新的要求·····	325
第二节 现代化办公室管理特征·····	330
第三节 加强办公室建设,适应社会发展需要·····	335
附录·····	339
办公室对公文文稿进行把口的规则·····	339
国家行政机关公文处理办法·····	344
机关档案工作条例·····	351
机关档案工作业务建设规范·····	356

国家档案局关于机关档案保管期限的规定·····	373
文书档案保管期限表·····	375
机关文件材料归档和不归档的范围·····	380
科学技术档案工作条例·····	385
中华人民共和国档案法·····	390
党政机关信访工作暂行条例(草案)·····	395
国家科委科学技术保密条例·····	400
中华人民共和国统计法·····	403
中华人民共和国统计法实施细则·····	409
后记·····	422

上 篇

绪 论

在现代社会生活中，为了更好地实现管理目标，一个单位的管理体系一般都由“一个中心”和“三类部门”组成。“一个中心”即指单位的领导层，通常又称为“领导班子”，领导层是单位的决策中心、指挥中心，是单位的“龙头”。“三类部门”即：一是执行部门，包括单位的各种职能机构，共同组成贯彻领导决策的执行系统；二是监督部门，其主要作用是检查监督执行部门贯彻实施领导决策；三是反馈部门，其主要作用是收集各种信息并加以分析处理，向领导提供决策参考资料。

在我国目前管理实践中，基本体现了现代管理形式。我国省级及其以上党政机关一般设有办公厅，其余各级党政机关及各类事业单位一般设有办公室，如机关的某某局办公室，企业的厂长办公室，学校的校长办公室，医院的院长办公室等。这类机构也有称为秘书处、综合处(或科、股、室)的。本书为了叙述方便，将这类机构统称为办公室。

办公室对于指挥中心，是综合办事机构；对于各执行部门，是协调平衡的枢纽；对于上、下级单位及本系统外其他单位，是信息网络的中心；在没有专门设立监督机构和反馈机构的单位，兼有监督和反馈的作用。因而，办公室是单位的综合管理部门，

具有多向多功能的性质，既要掌管行政事务，又要参与政务活动，明显地有别于其他各类部门，具有其自身的特殊性。

一、办公室工作与管理研究的意义及目的

我国办公室工作有着长期的实践，具有丰富的经验。但是，由于对办公室工作进行系统深入的总结和研究不够，缺乏从理论上对办公室工作和管理进行科学的认识，致使办公室工作常常处于忙于事务、疲于应付的被动局面。显而易见，这种状况不能适应对内搞活经济对外实行开放的方针和经济、教育、科研、政治体制全面改革的新形势。因此，在总结我国办公室工作、丰富、宝贵经验的基础上，用马列主义毛泽东思想的基本原理为指导，结合我国办公室工作的实际，对办公室工作与管理进行深入研究，认识办公室工作与管理规律，逐步形成办公室管理的理论体系，以期在现代化、科学化的水平上指导办公室管理的实践，是社会主义现代化建设的客观需要，对于促进改革的不断深化和经济、文化、教育、科学等各项事业的发展具有重要意义。

办公室管理研究是管理科学的一个新课题。《办公室工作与管理》一书的编写目的，就在于试图从办公室各类工作的外在联系中揭示其内在规律，加深对办公室工作与管理认识，促进办公室工作的程序化，规范化、制度化，最大限度地发挥办公室在管理活动中的应有作用，使办公室经常处于最佳的优化管理状态，并在办公室管理理论研究方面做一些探索，促进并逐步形成办公室管理的新学科。

二、办公室工作与管理研究的范围及对象

办公室工作与管理的研究内容是丰富的。概括而言，主要有三个部分。第一是办公室的专业工作及其管理，这主要是研究办公室的常规性工作，如文秘、会务、信访、值班、统计、档案等工作。第二是办公室自身管理。主要包括办公室内部分工协作及

人员素质等等。第三是办公室参与目标管理，主要是研究办公室的各项工作如何为单位的系统管理起到积极作用，提高管理的效益。办公室工作与管理研究的对象，是办公室工作及管理活动中的规律性，是那些在办公室各项彼此独立而又有其内在联系的工作中及一系列管理环节上所蕴含的规律。

《办公室工作与管理》以马列主义毛泽东思想为指导，以现代管理科学为基础理论，并从相关学科中吸取了丰富的营养。随着办公室工作者的不断探索，认识过程的不断深化，办公室管理理论将发展成熟起来，并以其特有的研究领域逐步形成行政管理科学的重要组成部分。

办公室工作包括秘书工作。秘书工作是办公室的主体工作。秘书学是办公室管理理论体系中的重要组成部分。秘书学以秘书业务为研究对象，是研究秘书工作产生、发展、特点、原则、方法的科学，而《办公室工作与管理》则是研究办公室各项工作之间的内在联系及其发展，办公室工作与管理的客观规律，办公室管理的一般原理和各项管理规范 and 制度，以及如何发挥办公室的整体效应，提高综合管理功效等。办公室工作与管理的研究也讨论秘书工作，但它是从办公室的整体功能的角度着眼，把秘书工作及其管理置放在办公室各项工作的管理系列中进行综合研究。随着实践的发展，办公室工作与管理的研究和秘书学将不断相互促进，各自都将得到完善和发展。

办公室是领导的参谋和助手，同领导工作有十分密切的联系。领导科学是研究宏观层次管理的一般结构、体制、决策管理及其规律的科学，它所研究的是领导工作的特点、规律、原则、方法等，适用于各个层次的领导，对各类领导者有普遍指导意义。办公室参与宏观层次的管理活动，为领导的决策管理活动服务，办公室的领导工作及其管理原则、方法都要应用领导科学的一般原

理。因而，领导科学与办公室工作与管理的联系有密切的联系。但是，办公室工作与管理的需要探讨有关办公室自身管理层次的结构、体制、管理规律等等，这是以研究宏观层次的战略决策管理的领导科学所不能替代的，二者有着不同的研究对象。

办公室作为综合管理机构，从性质上有别于作为执行机构的职能部门，办公室是行政管理中的特殊组织形式。因而，办公室工作与管理的需要不同于部门管理学。但作为管理科学领域的相关学科，一些基本原理往往是可通用的或相接近的。办公室工作与管理的需要可以从部门管理学中得到启发和借鉴，并在实践中不断丰富、完善。

三、《办公室工作与管理》的结构及基本特征

《办公室工作与管理》分上、下两篇。上篇着重讨论四方面的问题。一、办公室在管理系统中的性质、地位，办公室的主要任务与作用，办公室工作的特点及其规律；二、办公室工作与办公室管理的区别与联系；三、现代管理原理在办公室管理中的应用，并从办公室管理的实际出发，强调指出了应用中须注意的问题；四、办公室的机构设置、人员配备以及人员素质和考核原则、方法等。下篇在探索办公室自身管理的基础上，就秘书工作、档案管理、综合统计工作及日常事务工作与管理方面的问题进行了讨论。并特别为促进办公室从单纯“办文办事”向既管理事务又参与政务方面转化，当好领导的参谋助手，在第六章专门讨论了办公室如何参与政务的问题。还在第十一章分析了社会主义现代化建设给办公室提出的客观要求，对办公室工作与管理的现代化和今后发展进行了尝试性预测，以加强办公室建设，适应社会发展需要。书后附有与办公室管理有关的法规。

《办公室工作与管理》具有科学性。本书不同于一般办公室工作手册，它力求从办公室工作的实践中，提炼丰富、充分的资料，