

● 中国经济出版社

ZHONGGUOJINGJICHUBANSHE ZHONGGUOJINGJICHUBANSHE



WENMIBANGONG
BAISHITONG

文秘办公百事通

(增订本)

● 胡安周 主编

前 言

办公厅、办公室是个“瓶口子”，领导的决策、指示下达，下边的请示、报告上报都经过这里。它要对各种文件、信息和其他事务进行加工处理，使信息畅通、运转高效能，为领导工作做好服务。如果每个办公室和文秘人员都能恪尽职守，认真细致地把为领导办事和当参谋的工作做好，那对国家法律、法令和党的方针、政策的贯彻执行，将是个很有力的推动。在改革开放和四化建设中，各级办公室和文秘人员无疑将会发挥积极的促进作用。

《文秘办公百事通》的编写出版，目的就是为党政机关、企事业单位办公室、文秘人员提供一本必备的百科全书，它是切合时宜、切实有用的自学用书，同时也可作为高等院校和干部培训的教材使用。本书包括公务文书写作，文秘办公室工作的任务、要求及组织，文书处理、立卷及案卷的整理与归档，调查研究与信息工作，会议工作，机关收发、通信工作，查办、秘书、电话、信访、值班工作等等。其中公务文书写作囊括了文秘、办公室工作人员常用的写作近百种。本书还就基层办公室秘书性工作介绍了具体的经验和方法，并作了一些理论研究。

本书由胡安周同志主编和总纂。参加编写的有：胡安周（第一编）、杨瑞和（第二编、第三编一至十章）、郑国峰（第三编十一至二十二章）、杨秀贞（第四编、第五编一至十章）张敬增（第五编二十一至四十四章）、车迎新（第六编、第七编）、郭新法（第八编一至十章）、胡振宇（第八编十一至十五章）、秦建华（第八编十六至二十章、第九编）。

同志们有什么意见和建议，请多多赐教。

胡安周

一九九二年四月

目 录

前言

第一编 文秘办公工作管理	(1)
第一章 组织领导.....	(1)
第二章 文秘办公人员的素养.....	(9)
第三章 规章制度.....	(16)
第二编 文秘办公写作基础知识	(29)
第一章 公文写作特点和机关领导人.....	(29)
第二章 公文写作的基础准备.....	(36)
第三章 公文的表达方式及语言.....	(46)
第四章 公文写作的要求.....	(52)
第五章 公文写作的步骤和方法.....	(57)
第三编 行政公文	(64)
第一章 行政公文写作指要.....	(64)
第二章 命令(令).....	(74)
第三章 指 令.....	(82)
第四章 决 定.....	(87)
第五章 决 议.....	(93)
第六章 规 定.....	(97)
第七章 指 示.....	(105)
第八章 布 告.....	(110)
第九章 通 告.....	(114)
第十章 公 告.....	(119)
第十一章 公 报.....	(123)
第十二章 通 知.....	(132)
第十三章 通 报.....	(138)

第十四章 请示	(144)
第十五章 报告	(147)
第十六章 签报	(155)
第十七章 批复	(158)
第十八章 批示	(161)
第十九章 函	(165)
第二十章 会议纪要	(173)
第二十一章 会议记录	(178)
第二十二章 大事记	(181)
第四编 文书办理	(186)
第一章 文书办理概述	(186)
第二章 文书撰制	(188)
第三章 文书运转	(199)
第四章 文书处理	(209)
第五章 控制办文周期	(216)
第六章 办文保密安全	(224)
第七章 会议活动和信访工作中的文书办理	(233)
第五编 通用文书	(241)
第一章 计划	(241)
第二章 规划	(245)
第三章 工作要点	(249)
第四章 总结	(252)
第五章 调查报告	(261)
第六章 简报	(271)
第七章 提案、议案	(277)
第八章 提纲	(281)
第九章 会议方案	(284)
第十章 经验介绍	(288)

第十一章	章 程	(293)
第十二章	规 定	(297)
第十三章	办 法	(301)
第十四章	意 见	(303)
第十五章	细 则	(306)
第十六章	规 则	(308)
第十七章	规 程	(310)
第十八章	制 度	(312)
第十九章	条 例	(315)
第二十章	守 则	(317)
第二十一章	公 约	(319)
第二十二章	介绍信	(321)
第二十三章	证明信	(324)
第二十四章	贺 信	(326)
第二十五章	贺 电	(329)
第二十六章	慰问信	(331)
第二十七章	感谢信	(334)
第二十八章	申请书	(336)
第二十九章	倡议书	(340)
第三十章	决心书、保证书、军令状	(344)
第三十一章	聘请书、委任状	(347)
第三十二章	请柬、邀请书	(349)
第三十三章	启 事	(351)
第三十四章	海 报	(354)
第三十五章	计 告	(356)
第三十六章	悼 词	(359)
第三十七章	生 平	(362)
第三十八章	唁 电	(365)

第三十九章 挽 联	(368)
第四十章 单位史	(370)
第四十一章 回忆录	(377)
第四十二章 题 词	(382)
第四十三章 祝 词	(385)
第四十四章 讲话稿	(390)
第六编 文书立卷	(393)
第一章 办毕文书转化为档案的必要性和意义	(393)
第二章 文书立卷的要求	(396)
第三章 文书收集	(398)
第四章 文书立卷方法	(402)
第五章 立卷范围和部门	(408)
第六章 文书立卷体系	(410)
第七章 组卷装订	(414)
第八章 标卷编目	(423)
第七编 文秘办公部门的调查研究和信息工作	(431)
第一章 文秘办公部门调查研究的特点	(431)
第二章 调查研究的准备工作和调研人员的素质	(433)
第三章 调查研究的种类和基本方法	(436)
第四章 调查研究的方法和要求	(440)
第五章 信息的种类和作用	(445)
第六章 信息工作的指导原则及信息的获得	(448)
第七章 信息处理与传递	(451)
第八章 信息的储存与利用	(454)
第八编 综合文书	(456)
第一章 经济合同	(456)
第二章 协议书	(459)
第三章 说明书	(462)

第四章	广 告	(465)
第五章	刑事诉状	(468)
第六章	民事诉状	(471)
第七章	起诉书	(474)
第八章	刑事判决书	(477)
第九章	民事判决书	(480)
第十章	刑事上诉状	(483)
第十一章	民事上诉状	(486)
第十二章	民事调解书(附: 经济纠纷调解书)	(489)
第十三章	民事答辩状	(494)
第十四章	公证书	(498)
第十五章	考察材料	(501)
第十六章	干部鉴定	(504)
第十七章	市场预测	(506)
第十八章	经济活动分析报告	(510)
第十九章	计划任务书	(515)
第二十章	工程设计说明书	(519)
第九编	公文常用词语集释及附录	(524)
	文秘办公文书常用词语集释	(524)
附录一	中共中央关于纠正电报、报告、指示、决定 等文字缺点的指示	(573)
附录二	关于在公文、电报和机关刊物中采用阿拉伯 数码的试行办法	(577)
附录三	国务院秘书关于对公文名称和体式问题的几 点意见(稿)	(580)
附录四	公文写得含糊草率的现象应当改变(叶圣陶)	(589)
附录五	国务院办公厅关于公文处理等几个具体问题	

	的通知.....	(593)
附录六	关于出版物上数字用法的试行规定.....	(594)
附录七	国家行政机关公文处理办法.....	(598)
附录八	国家行政机关公文处理办法(国务院办公厅 一九八七年二月十八日发布一九九三年二十 一日修订).....	(605)

第一编 文秘办公工作管理

第一章 组织领导

一、机关文秘办公部门的设置

机关，是国家政权、政党、团体、企事业单位为完成自身使命（或基本任务）、组织（或领导、开展）各项工作所建立的常设性机构总汇。在我国，中央、省、市、自治区、县、区各级党、政机关，人民团体和各类业务机构大都设有秘书部门，规模较大的企事业单位、部队也设有秘书部门。有些单位设立秘书处（或科、股、室），有些单位设立办公厅（室）。

在高级党、政机关，秘书部门分工很细，如，文电、收发、信访、机要交通、会务、保卫、政策研究等各有专局或专室，中下级机关则综合性较强，往往有综合机构或少数人统管各方面的工作。在实际工作中，何种工作环节专置人员，哪些工作环节合并设置人员，应视具体情况而定，不可拘泥于一式。在确需合并设置时，应尽量合理，以利工作开展。可以考虑：将对重要文稿起草、审核各职能部门所撰草文稿、文稿送签、编号合为一职；将外收发与本城递送或值班室合为一职；将内收发分文、登记、送拟、送批、催办、盖章合为一职；将机密文件保管、安排传阅合为一职，或进一步与档案保管合为一人；将打字、印刷合为一职，校对则由文稿撰草人进行。在基层小单位，可将内收发、安

排传阅、立卷、归档保管合置一人，将核稿、拟办、送签、监印并为一职，由文书主管人员自任，再配一名文印员承担打字、印刷即可。

有时为执行某一项具体工作，设置临时性秘书部门，多称办公室。召开大型会议，也常设置秘书处、秘书组或办公室，按主持者的意图处理会议的具体工作。

二、机关文秘办公工作管理体制

文秘工作的机密性、服务性，使其与机关领导和职能部门活动互相渗透、紧密交织，文秘人员、职能业务人员、机关领导人都不同程度地参加、干预文书办理，导致文书工作范围的内部性及人员的广泛性，妨碍对文书工作建立全国性行政领导机关。现行工作中，各机关的文书工作部门被严格限定为机关内部的管理、服务部门，上一级机关的办公（秘书）部门对下一级机关的办公（秘书）部门工作，没有指导责任和领导权限，也不可能逐级形成由上而下的垂直业务指导系统。鉴于此种情况，健全本机关内文秘办公工作管理体制就更为重要。应在机关领导人的密切关心下，明确由文书主管人员领导办公（秘书）部门人员，指导各职能部门专、兼职文书工作人员，组织开展整个机关的文书工作。综合办公（或中枢秘书）部门负责人应做到：（1）经常向机关领导人介绍文书工作的基本程序，规章制度，技术要求和本机关文书工作的成绩及存在问题，积极争取机关领导重视，支持、配合，力争把文书工作纳入本机关整体计划，提出要求和实施方案。（2）根据文书工作的一般规律和上级有关规定，总结本机关既往经验教训和当前工作实际状况，建立、健全各项规章制度，并根据实践检验和情况变化不断修改、完善。（3）根据本机关文书处理量和在各部门分布情况，在编制可能的情况下，

充实办公（秘书）部门的专职文书工作人员，明确各办理环节文书人员的岗位责任制和质量检验标准，抓好文书工作人员的业务培训、技术考核、工作检查，及时更换不适宜担任文书工作的人员。（4）组织印制和购置符合规格的文书簿、表、卡、单、签及各种必需器材、设备，促进文书工作标准化。（5）经常检查文书办理和运转的状况、效率、质量，消除紊乱、梗阻、失误现象。

三、工作方式

（一）日常工作方式

任何文秘办公工作部门在工作时，都要采取一定的组织方式。否则，工作秩序就会混乱。在所有的工作方式中，最基本的是实行分工负责制，或叫岗位责任制。但岗位责任制有多种体现方法，而有的工作方式岗位责任制也包括不了。因此，为了叙述方便，我们把常用的工作方式分为四种：（1）专业分工制；（2）值班制；（3）分工、值班混合制；（4）临场分配制。这些是基本工作方式，不管是哪个文秘办公工作部门，在工作时必定采取其中的一种或几种。一种方式适应一种工作情况，采用何种方式为宜，应以这个部门的实际工作情况来定。

1、专业分工制

这是岗位责任制中最常用、最基本的一种，就是把文书处理工作按其业务性质分成几个专业（或分成几个点），然后一人（或几人）负责一项。这是按事分工。如，有人管文件传阅，有人管文件批办，有人管文件装送，分工负责，完成既定的任务。有的地方按文件内容分工，有人负责处理文教类的文件，有人负责处理工业类的文件……，这也是专业分工负责制。按片、按段、按项、（条）、按点分工，都是以业务内容作为分工的标准，规定何事由何人负

责。

分工负责制的好处是：人有组织、事有人为，各司其职，专业性强，工作面集中，易于掌握情况，熟悉规律，提高工作质量和效率。但也有缺点，主要是容易同别的方面割断联系，不能随时互相协助，特别是一人负责一个专业，如果偶有出缺，别人不能很快插手工作。

2、值班制

某项工作由于任务重，工时长，不能延误、间断，必须有几个人共同负责。这几个人为了持续不断地进行工作，把每天的工作时间分成几段，再把人员分成几个班子（一人一班或几人一班），每班在一段时间内负责处理全部工作，循环轮流，任何时间都有人处理工作。采用值班制的部门比较普遍。如，批办文件电报，如果工作量大，随时都有急件，每天需要较长的时间或者二十四小时都进行工作，就必须轮流值班。再如，有的单位虽然工作不很多，但时间拉得很长，随时可能有急事，需要经常有人应付门面，也应组织适当的人员轮流值班。有些机关在夜间或假期派人值班处理临时事务，也是这种性质。在上述情况下，实行值班制是适宜的。

值班制的缺点是：（1）因若干人做一项工作，又是各自在不同的时间内分段进行，往往情况隔膜，前后接不上线，上一班处理的工作下一班不知道。（2）因工作人员前后不同，各有各的做法，各有各的认识，同是一项工作，前后的作法、标准、风格可能不一致、不系统。但这些缺点，可以采取严格执行交接班制度等措施加以弥补。值班制是文秘办公部门工作的一种重要方式。

3、分工、值班混合制

这是把业务分工和时间分工并用的一种方式。这种情形是常见的。从大的方面说，有人专做文书处理工作，就是一项专业分工。文书处理部门分处、分科也是专业分工。处内、科内如果又

有分工，又有值班，就是两种方式并用。党政高级机关的秘书部门多是用这种组织办法进行工作的。

混合制好处很多，它既使经常性的文书处理工作能按部就班地有秩序地进行，不致发生混乱、停断现象，又可互相取长补短，相当程度地抵消两种方式单独使用时的缺陷。

4、临场分配制

有些事情，量大、时间又紧，从事工作的人员也多，采用临场分配制比较适宜。如，大机关的打字工作，工作量大，打字员也多，时间要求紧迫，而且很难预先知道会在什么时间来什么任务；再如，大机关的通信工作，可能一下子要送几十个、几百个户头的信件，需要在一个时间送出去，可能又时有时无，时多时少，时急时缓，预先无法估计。在这些情况下，来了任务只得临场分配。采用临场分配的办法，可以避免大家乱抓乱拿或者不抓不拿的无组织状态。谁去分配呢？一般是领导人员，如处长、科长等，也可以设调度员或由值班员分配任务。

5、勤务值日

除了上述几种工作方式，每一单位每日都应视情况建立勤务值日制度。这种勤务性值日由工作人员轮流执行，一般以一个办公室为单位。实行这种值日制度，可以保持办公秩序、看守门户和满足其他需要。这种办法对减少工勤人员、培养工作人员的劳动习惯也有好处。

（二）交接班制度

如前所说，实行轮流班制，由于前后情况不通，后班不知前班的工作，往往造成许多弊病，如重复处理，口径不一，做法不同、标准不一等。为了弥补这些缺陷，应当采取必要的辅助措施。一般可采用这几种办法：

1、记值班日记

值班人员应把需要交代的、需要办的和其他备忘的事情，在

值班日记上记下来。其目的是：（1）为了让下一班的人和其他有关的人了解情况。（2）为了记载，以便事后查考。值班日记的格式见所附式样，一般有三个基本项目：值班员、值班的时间（从何时到何时），记事内容。当然，各部门还可根据具体情况增加一些项目，如，“领导批示”、“接班人的意见”、“决定事项”等。

值班日记

值班员	月 日	办理情况
记事内容		

2、单线交接班

两班交接工作，上一班值班员应当把主要工作情况、已办和未办完的事情、注意事项等，一一向接班人员交代清楚，以便接班人员继续顺利地进行工作。可以口头交代，也可以利用值班日记交代。总之，要求能沟通前后情况。由于这种交接方式是个别进行的，可以称为单线交接班，或个体交接班。

3、集体交接班

一个工作单位（处、科、组、班等）的工作人员在一起交接班，称为集体交接班。很长时间以来，有的部门的秘书工作单位一直实行这种制度，一般是每天上午八时开始，用十至二十分钟

时间集体交接班。这种集体交接班也叫做交接班会。在交接班时大家都把昨天处理的有必要交代的工作交代一下，内容可以包括很广，如，昨天的主要工作，有什么大事情，有什么新问题，有什么需要继续办理的事情，发现了什么重要缺点，机关领导同志有什么口头的和文字的（与工作有关的）指示，提出问题等等。此外，主持工作的领导同志还可以在交接班时简单地传达上级指示，分配临时任务，通知事项，对某些事情提出意见，回答问题等。但是一定要做到：有话便说，无话则罢，话必简短，议不跑题——只要求大家互通信息，说明问题，一般不展开讨论，名符其实地交接班。完全没有议论是不可能的，只对某些必要的问题作简短的讨论。如果问题性质复杂，需要深入讨论，就移交业务会议研究。实践证明，这种集体交接班，一般都可在十至二十分钟内进行完毕，大家并不感到是个负担。

交接班的主持人是交接班范围的领导人，或其指定的代理人，交接班会上，只要有需要讲的事情，谁都可以说话，如果是实行值班制度，自然，上一班值班员是主要发言人。交接班时，应当有文字记录（简要记意），以便事后查考。

（三）业务会议

为了交流情况，提高业务水平，应当适时地召开业务会议。业务会议应当是灵活的，多样的。可以召开处务会、科务会研究业务；也可以以业务种类或工作班次为单位开会研究业务；还可以召集主要的有关人员或业务研究小组开会研究业务。这种研究业务的会议，可以由处长、科长主持，也可以指定工作人员或由工作人员推选的人去主持。会议可以是定期的（例如一周、一句、一月），也可以是不定期的。开会时间可以半小时、一小时、两小时或再稍长一点时间。因为在这种会上除了交流情况，还需要充分讨论研究问题。但开会时间也不应过长，应力求短小精悍，生动活泼，以解决实际问题为宗旨。

召开这种会议，沟通情况仅是一项任务，主要的应是研究、解决问题，总结经验，提出措施，提高业务水平。

第二章 文秘办公人员的素养

一、文秘办公人员的职业道德

职业道德，是担负某一社会职责人员用以决定可否、判明是非、衡量高下、调整相互之间和与各方面、各类型人员之间关系的思想准则和行为规范的总和，并通过职业教育和舆论影响，逐渐形成定格化的习惯、传统观念，促使人们追求美好理想、端正思想作风、遵循行为规范、自觉履行职业责任。

文秘办公人员的职业道德主要有以下三点：

（一）要有强烈的事业心和高度的责任感

文秘办公人员必须怀有强烈的事业心。革命工作的分工十分繁杂，各级党政领导机关、业务主管机关、企事业单位都需要有一批传递文件、指示和进行各种联络的人，为实施机关领导职能、行政职能、业务职能、生产职能服务，以文书工作为手段，推动方针政策的制定、贯彻、执行，工作部署的安排、检查、调整，实际问题的指示、研究、解决。所以，应破除好高务远，见异思迁的思想，服从需要，培养志趣，热爱本职工作，深入研究，执着追求，将心血灌注进文秘办公工作，以辛勤的劳动搞好本职工作。

文秘办公人员必须具备高度的责任感。陶冶以烦难为己任的高尚情操，养成脚踏实地、埋头苦干、一丝不苟、严肃认真的优良作风，专心致志于撰写、制作、登录、运转、保管文书的平凡工作。文来事至，应一鼓作气，高效优质地完成；暂时空闲，也严守岗位，持之以恒。以己之辛苦，减轻领导和职能部门的负担，创造良好条件；以己之繁忙，争得领导和职能部门省时，提高行政工作效率；以己之