

随书赠送办公室管理表格光盘，可直接下载使用



姜 媛◎编 著

办公室 (第2版) 规范管理实务

提供办公室规范管理全程执行方案

- 集科学性、规范性、实用性于一体
- 为办公室工作人员量身打造
- 提供完成任务的具体步骤和工作流程

Office administration

 中国纺织出版社

随书赠送办公室管理表格光盘，可直接下载使用



姜 媛◎编 著

办公室 (第2版) 规范管理实务

Office administration

 中国纺织出版社

内 容 提 要

《办公室规范管理实务》(第2版)以行政和企业管理的基本理论与原则为指导,以现行党和国家关于办公室管理的规定为依据,全方位阐述了各级各类办公室管理的各项实务工作规范,是应广大办公室管理干部及工作人员需要而适时写作的一本科学性、实践性、适用性、趣味性很强的工具书。

《办公室规范管理实务》(第2版)一书适合各级各类办公室工作人员使用,其中分管办公室的领导干部、关心办公室工作的文职人员、企业行政管理人员以及大中专院校行政管理人员、人文社科类专业教师和学生等,都可将此书作为组织培训的教科书以及指导工作、拓展视野、提高能力、全面发展的良师益友。

图书在版编目(CIP)数据

办公室规范管理实务 / 姜媛编著. — 2版. — 北京: 中国纺织出版社, 2011.11

ISBN 978-7-5064-7774-1

I. ①办… II. ①姜… III. ①办公室—管理

IV. ①C931.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第159087号

主 审 赵 华 张 宇

参 编 梁 燕 徐 菲 庞明秀 谢艳芳 陈伟莲 包秀敏

张 铮 陆 明 曹 众 李 岚 牛晓望 张惠祥

张 庆 赵淑娜

策划编辑: 姜 冰 责任编辑: 王军锋 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing @ c-textilep. com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009年1月第1版 2011年11月第2版第2次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 25.25

字数: 440千字 定价: 49.80元(附赠光盘)

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前 言

自 20 世纪 80 年代以来，办公室工作得到越来越多的领导者的重视。从事办公室工作的实际工作者和理论研究人员开始用文字解读办公室工作。关于办公室工作的专著、教材、常识读本、工具书等也大量涌现，这个势头至今仍然很旺。记得，1987 年，天津市企业秘书协会、天津市企业秘书学院推出了《怎样做好办公室工作》一书，中共天津市委秘书长方放同志亲自撰写了对办公室工作很有见地的前言。1996 年，多年从事办公室工作的实践与理论研究的姜炳坤先生主编的《办公室业务大全》一书由中国档案出版社出版。办公室工作的老前辈、中共中央办公厅秘书局的李欣同志为此书作序。作为《办公室业务大全》的参编者之一，我对办公室工作一直情有独钟，并不断地探讨研究办公室规范管理工作理论与实践。

2010 年 6 月，我接受中国纺织出版社之邀，进行新版《办公室规范管理实务》的编著工作。出于对办公室工作的偏爱，十多年来深入研究办公室规范管理的成果及亲自参与学院教育教学管理工作积累的体会与经验，我不揣自己的孤陋寡闻，冒昧地接受了这一任务。好在这一领域的很多专家、学者、实际工作者以及我的同事都慷慨地给予我鼓励和支持，我向这些朋友致以诚挚的深深的敬意。

《办公室规范管理实务》（第 2 版）一书主要立足于当前办公室工作的现状，力求对办公室工作的基本常识、操作要领、工作技能、内容规范、办事程序等，进行系统、全面、具体的介绍，突出体现了办公室规范管理的科学性、实用性和可操作性，尤其是“拓展阅读”等栏目的编入，增强了趣味性和可读性。分管办公室工作的领导干部、关心办公室工作的文职人员，大中专院校的行政管理人员、人文社科类的专业教师和学生，尤其是企业行政管理干部和办公室文员等，都可将此书作为组织培训的用书，成为指导其办公室工作、拓展知识视野、提高业务水平、不断发展进步的良师益友。

作者于天津

二〇一一年五月二十六日

目 录

第一章 办公室工作综述	1
第一节 办公室工作	1
一、办公室的地位与作用	1
二、办公室的基本职能	3
三、办公室工作的特点	4
四、办公室工作的宗旨及原则	8
五、办公室工作人员的基本素养	11
第二节 办公室主任工作	13
一、办公室主任的角色定位	13
二、办公室主任工作的特点	15
三、办公室主任应具备的工作能力	16
四、办公室主任应具备的基本素养	18
第三节 政务秘书工作	23
一、政务秘书的角色定位	23
二、政务秘书的工作特点	23
三、行政秘书应具备的工作能力	24
四、政务秘书应具备的基本素养	25
第四节 行政秘书工作	27
一、行政秘书的角色定位	27
二、行政秘书工作的特点	28
三、行政秘书应具备的工作能力	28
四、行政秘书应具备的基本素养	29
第五节 领导秘书工作	30
一、领导秘书的角色定位	30

二、领导秘书的工作特点	31
三、领导秘书应具备的工作能力	31
四、领导秘书应具备的基本素养	33
第二章 文书处理工作	36
第一节 文书处理工作的内容及要求	36
一、文书处理工作的主要内容	36
二、文书处理工作的基本原则	37
第二节 公文格式	38
一、眉首部分	39
二、主体部分	41
三、版记部分	42
第三节 行文规则	43
一、行文原则	44
二、行文规则	45
第四节 发文处理规范	46
一、交拟	46
二、拟稿	46
三、代拟稿	47
四、会商、会签	47
五、核稿	47
六、审签与签发	51
七、注发	52
八、缮校	52
九、用印	52
十、封发与分送	53
第五节 收文处理规范	54
一、拆封与签收	54
二、登记	54
三、审核	55

四、拟办	55
五、批办	55
六、传阅	56
七、承办	57
八、催办	60
九、办复	60
第六节 信息资料处理工作	60
一、处理信息资料工作的必要程序	61
二、处理信息资料的工作要求	64
第三章 会务工作	66
第一节 会议的策划与准备	66
一、确定会议议题	69
二、拟定会议计划	72
三、确定会议时间和人员安排	74
四、落实会议地点及布置会场	76
五、发送会议通知	82
六、会议材料的起草与印刷	84
七、经费预算	85
第二节 会议的组织与服务	87
一、组织报到与签到	87
二、确保细致周到服务	88
三、做好会议记录	90
四、组织会议活动	93
五、安排会议值班	94
六、印发会议文件	95
第三节 会议善后收尾工作	96
一、整理会议内容	96
二、撰写会议纪要	97
三、送与会人员返程	99

四、会务总结	100
第四节 几种不同会议的安排与组织	102
一、例会会议	102
二、工作会议	103
三、代表会议	104
四、表彰会议	107
五、庆功祝捷会议	107
六、茶话会、招待会	108
第五节 会议保障工作	109
一、会议食宿管理	109
二、会议财务管理	110
三、会议卫生管理	111
四、会议交通管理	112
五、会议保密管理	112
第四章 接待工作	118
第一节 接待工作的作用	118
一、做好接待工作可扩大对外影响，产生宣传效应	118
二、做好接待工作可加强地区之间联系，促进相互协作	118
三、做好接待工作可以广交海内外朋友，扩大对外交往领域	119
第二节 接待工作的类型	119
一、日常接待工作	119
二、政务接待工作	121
三、外事接待工作	123
四、团体来访接待工作	132
第三节 接待工作礼仪	134
一、会见礼仪	134
二、宴请礼仪	138
三、电话礼仪	140
四、交谈礼仪	144

五、涉外礼仪	148
六、馈赠礼仪	151
第五章 办公自动化	155
第一节 办公自动化的特点与功能	155
一、办公自动化的特点	155
二、办公自动化的功能	157
第二节 办公自动化的构成要素及发展趋势	159
一、办公自动化的构成要素	159
二、办公自动化的发展趋势	160
第三节 电子公文的处理与传输	161
一、电子公文的含义	161
二、电子公文的分类与特点	161
三、电子公文的发展趋势	162
四、电子公文系统	163
五、电子公文的处理	164
六、电子公文的传输	168
七、电子公文的归档与管理	169
第四节 办公自动化的主要设备	177
一、现代办公设备的分类	177
二、办公自动化的主要设备	178
三、其他办公设备	187
四、办公自动化设备发展趋势	188
第六章 保密工作	189
第一节 新时期的保密工作	189
一、保密和保密工作的涵义	189
二、新时期保密工作的意义和特点	189
三、新时期保密工作的方针和原则	191
第二节 保密工作的内容及范围	192

一、文件保密	192
二、会议保密	194
三、通信保密	195
四、计算机网络保密	196
五、科学技术保密	198
六、商业保密	199
七、宣传报道保密	200
八、涉外保密	201
第三节 失泄密的防范和处理	201
一、失泄密的防范措施	201
二、失泄密事件的性质和种类	203
三、追查失泄密事件的重要性	204
四、追查失泄密事件的措施和步骤	205
第七章 信访工作	206
第一节 信访工作的性质及特点	206
一、信访工作的性质	206
二、新时期信访工作的特点	208
第二节 做好信访工作应坚持的原则	211
一、坚持以人为本的原则	211
二、坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责的原则	212
三、坚持及时解决问题与教育疏导相结合的原则	212
四、坚持治标与治本相结合的原则	213
五、坚持程序公平与结果公平相统一的原则	214
第三节 受理信访工作的程序及要求	215
一、处理群众来信的程序及基本要求	215
二、受理网上信访程序及基本要求	219
三、接待群众来访的程序及基本要求	223
四、疑难信访事项的处理	231

第八章 协调工作	237
第一节 协调工作的要素、原则及方式	238
一、办公室协调工作的要素	238
二、办公室协调工作应坚持的原则	240
三、办公室沟通协调工作的主要方式	243
第二节 协调工作的内容与对象	244
一、办公室协调工作的内容	244
二、办公室协调工作的对象	247
第三节 掌握协调工作的策略与技巧	258
一、沟通协调的策略	258
二、沟通协调的技巧	261
第九章 督办工作	269
第一节 督办工作的地位及作用	270
一、督办工作的地位	270
二、督办工作的作用	271
第二节 督办工作的内容及特点	273
一、督办工作的内容	273
二、督办工作的特点	274
第三节 督办工作的原则及方式	275
一、督办工作应坚持的原则	275
二、督办工作的方式	277
第四节 督办工作的程序及制度	281
一、督办工作的程序	281
二、督办工作的制度建设	286
第十章 文稿拟写工作	292
第一节 文稿拟写的程序	292
一、准确领会领导意图	292
二、广泛收集材料	294

三、精心拟制提纲	296
四、集中精力起草	298
五、反复修改定稿	300
第二节 文稿拟写的要求	307
一、文稿拟写的主题要求	307
二、文稿拟写的材料要求	308
三、文稿拟写的结构要求	310
四、文稿拟写的语言要求	311
五、文稿拟写的语境要求	312
六、文稿拟写的文种要求	313
第十一章 调查研究工作	315
第一节 办公室调查研究的选题与准备工作	318
一、办公室调查研究的选题	318
二、办公室调查研究的准备工作	320
第二节 调查研究的类型与原则	322
一、调查研究的类型	322
二、调查研究的原则	323
第三节 调查研究的方法	325
一、访谈调查	325
二、抽样调查	327
三、问卷调查	328
四、专题调查	332
五、综合调查	332
六、追踪调查	333
七、对比调查	335
第四节 搞好调查研究应注意的问题	339
一、忌沉不下身子，放不下架子，调研粗放化	339
二、忌方法简单，脱离实际，调研模式化	339
三、忌只见树木，不见森林，调研片面化	340

四、忌凭想象出发,按图索骥,调研主观化	340
五、忌调查与研究脱节,调研表象化	340
第十二章 行政管理工作	342
第一节 环境管理	342
一、办公室环境的构成要素	342
二、秘书对环境管理的责任	347
第二节 电话管理	348
一、要使用文明用语	349
二、要调整好情绪和表情	349
三、使用电话前应准备好电话记录和通话提纲	349
四、及时应答电话,开始语规范、文明	350
五、要避免不良的通话习惯	350
六、要有判断与应变能力	351
第三节 时间管理	352
一、时间管理应把握的原则	352
二、安排和利用好工作日志	353
三、有效地安排约会	355
四、学会管理自己的时间	357
第四节 旅行管理	358
一、制订旅行日程表	358
二、办理相关手续	359
三、做好必要的准备工作	360
四、做好随从工作	361
第五节 危机事件处理	361
一、处理危机事件的原则	362
二、处理危机事件的工作流程	363
三、加强危机管理,预防突发事件	364
第六节 办公用品及设备的管理	366
一、办公用品的计划与订购	366

二、办公用品的存储与发放·····	367
三、办公自动化设备的管理与维护·····	368
第七节 印信及值班管理·····	368
一、印章及其管理·····	368
二、介绍信的管理与使用·····	369
三、办公室的值班工作·····	370
第八节 档案管理·····	371
一、档案的涵义·····	371
二、档案的管理·····	372
三、电子档案的管理·····	378

附赠：办公室管理表格

(内容见所赠光盘 光盘作者：胡占友)

第一章 办公室工作日程通用表格

1. 当天备忘的重点
2. 当天领导的行动掌握表
3. 当天部属的行动掌握表
4. 日程表
5. 一年重点实施日程表
6. 一周日程表
7. 四季日程表
8. 日程检查表
9. 每日行动管理表
10. 行程表拟定法检查表
11. 每月、每日行事预定表
12. 领导和部属休假掌握表

第二章 办公综合管理表格

1. 行政办公工作说明表
2. 行政办公职位规范表
3. 公司职员签到簿
4. 纪律处分通知单
5. 员工奖惩月报表
6. 秘书职务说明表
7. 计算机操作员职务说明表

第三章 会议管理表格

1. 年度会议计划表
2. 年度例行事务会议安排表
3. 会议室使用申请表
4. 会议登记簿
5. 会议通告单
6. 会议通知
7. 会议议程表
8. 会议记录表（一）
9. 会议记录表（二）
10. 议决事项检查表
11. 会议决定事项实施管理表

第四章 出差管理表格

1. 员工出差申请单
2. 业务员出差申请单
3. 出国申请表
4. 出差通知单
5. 预支差旅费申请单
6. 业务员出差报告表
7. 员工出差报告表

8. 差旅费请领单
9. 差旅费支付明细表

第五章 财产综合管理表格

1. 财产登记表
2. 财产登记卡
3. 财产记录保管表
4. 财产领用单
5. 财产移出（移入）单
6. 财产移交清单
7. 财产请修单
8. 报废单
9. 财产减损单
10. 财产增加单
11. 财产增减月报表
12. 财产投保明细表

第六章 办公物品管理表格

1. 文具用品一览表
2. 办公用品需求计划表
3. 办公物品请购单
4. 重要办公用品登记卡
5. 领物卡
6. 办公用品领用卡
7. 办公用品领用单
8. 办公用品耗用统计表
9. 办公用品盘存报告表
10. 个人领用文具用品统计表
11. 长途电话使用登记簿
12. 影印文件申请单

第七章 涉外事务管理表格

1. 高层经理接待日程表
2. 公务联系单
3. 参观申请登记表
4. 参观许可证
5. 来宾出入登记表
6. 来宾来厂通知单
7. 接待用餐申请表
8. 接待申请及报告表

第八章 安全保卫管理表格

1. 员工出厂单
2. 外出员工时间登记表
3. 安全管理实施计划表
4. 用电安全检查表
5. 安全检查表
6. 工作安全改善通知单
7. 工作安全检查表
8. 进厂联络单
9. 守卫日报表
10. 来访登记表
11. 物品出厂放行条
12. 物品出厂申请单
13. 危险工作安全同意书
14. 工伤报告单
15. 灭火器定期检查记录表

第九章 提案管理表格

1. 提案表（一）
2. 提案表（二）