

公务员基本功 训练指南

GONGWUYUANJI BENGONGXUNLIANZHINAN

辽宁省人力资源和社会保障厅 | 辽宁省公务员局 ★ 组编

沈阳出版社

公务员基本功训练指南

辽宁省人力资源和社会保障厅
辽 宁 省 公 务 员 局 组编

陈守力 主编

沈 阳 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

公务员基本功训练指南 / 辽宁省人力资源和社会保障厅, 辽宁省公务员局组编. —沈阳: 沈阳出版社, 2010.3 (2011.1 重印)

ISBN 978-7-5441-4038-6

I. ①公… II. ①辽… ②辽… III. ①公务员—能力培养—中国—指南 IV. ①D630.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 034126 号

出 版 者: 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路 10 号 邮编: 110011)

印 刷 者: 北镇市印刷厂

发 行 者: 沈阳出版社

幅面尺寸: 185mm × 260mm

印 张: 26.25

字 数: 630 千字

出版时间: 2010 年 3 月第 1 版

印刷时间: 2012 年 3 月第 6 次印刷

责任编辑: 姚德军

封面设计: 琥珀视觉

责任校对: 钟 河

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978-7-5441-4038-6

定 价: 29.80 元

联系电话: 024-62564949

邮购热线: 024-62564949

E-mail: sysfax_cn@sina.com

《公务员基本功训练指南》编委会

编委会主任：刘 铭

编委会副主任：陈守力 王明星 邓泉国

主 编：陈守力

副 主 编：王春茹 王育仁 刘忠烈

责 任 主 编：隋 英 尚 伟 高玉英 李洪彪 孙庆国

编委会成员：张军涛 蔡小慎 闵初旭 易 力 杨 宁

章 阳 林宏杰 陈纳新 程云雨 张有国

慈明安 袁全兴 李国光 周春山 栾 波

刘 斌 赵红伟 付秀月 祖 辉 代春艳

包国光 赵建国 王 玮 杨 怀 孙 华

高守德 范 新 王东明 刘建华 郭伟斌

郑元普 王振芳 于志强 张海斌 李永胜

刘春宝 韩任章

编写组成员：尚 伟 高玉英 李洪彪 李国光 孙庆国

章 阳 林宏杰 陈纳新 程云雨 张有国

杨柏林 李 勇 王有业 李 群 孟 言

丁 林 张晋驰 祝雅君 张秉红 徐 晶

韩冬梅 谭玉玲 孙南南 张 华 陈世安

赵 明 张 庚 范思凯 王宏宇 孙 莹

王 玮 丁玲玲 孟 巍

序 言

许卫国

公务员队伍是我国党政人才队伍的重要组成部分，是党的路线、方针、政策和国家法律法规的重要执行者。在一定程度上讲，公务员队伍的能力水平决定着政府工作的总体水平。党的十七大提出，要大幅度提高干部素质，着力造就高素质的干部队伍，这既是整个人才干部队伍建设的重要任务，也为我们加强新时期的公务员队伍建设指明了方向。

辽宁省委、省政府始终高度重视公务员的队伍建设，特别是近年来，以提高能力、规范行为、转变作风为重点，出台了一系列制度和规定，使公务员队伍的能力水平得到全面提升，为推动全省经济社会又好又快发展发挥了重要作用。但是也要清醒地看到，与建设法治政府、服务政府、责任政府和效能政府的要求相比，与辽宁全面振兴的任务相比，与人民群众的期望相比，我省公务员队伍在能力、作风以及基本功方面还有不适应的地方，亟待进一步加强和提高。

当前，全省上下正在认真贯彻落实省委十届九次全会精神，加快实现辽宁科学发展、创新发展、和谐发展新突破和老工业基地全面振兴新跨越。新形势、新任务对公务员队伍建设提出了新的更高的要求。我们必须比以往任何时候都要更加重视公务员队伍建设尤其是能力建设。为此，省政府决定以强化基本知识、提高基本技能为重点，组织全省行政机关22.3万名公务员接受必训科目和选训科目的基本功训练，使广大公务员不断强化和提高胜任岗位、履行职责、完成任务所必需的基本素质、基本能力和基本水平，具备扎实过硬的基本功。

按照这一要求，省人力资源和社会保障厅、省公务员局在不断总结培训经验、精心选择训练内容和努力改进训练手段的基础上，会同有关部门编写了这本《公务员基本功训练指南》。该书重点围绕公文写作、公文处理、汉字书写与记录、电子政务、语言表达和调查研究等六项基本功，立足解决公务员在日常工作中遇到的常见问题，着力从实际工作中发掘案例素材。特别是考虑到基层公务员的工作实际，在内容选择

和篇幅体例上力求重点突出、简洁明了、通俗易懂，具有较强的可读性和普及性。

我相信，本书的出版必将对推进我省公务员队伍建设，提高政府服务效能，起到十分重要的作用，对帮助公务员开阔视野、拓展思路、创新工作大有裨益。希望广大公务员都要以此次基本功训练为契机，切实增强责任感和使命感，进一步强化宗旨，改进作风，忠诚履职，全面提高工作的能力与水平，为促进辽宁经济社会又好又快发展和加快实现老工业基地全面振兴新跨越，做出新的更大的贡献。

2010年3月

（作者系中共辽宁省委常委、辽宁省人民政府常务副省长）

目 录

序 言	许卫国
-----------	-----

第一篇 公文写作

第一章 行政机关公文写作的基本要求	3
第一节 公文写作在机关工作中的重要性	3
第二节 行政机关公文的特点	4
第三节 公文写作的基本要求	5
第二章 公文写作基础	7
第一节 公文主题	7
第二节 公文材料	10
第三节 公文结构	13
第四节 公文语言	20
第三章 行政机关公文写作	26
第一节 命 令 (令)	26
第二节 决 定	29
第三节 公 告	34
第四节 通 告	37
第五节 通 知	39
第六节 通 报	47
第七节 议 案	52
第八节 报 告	56
第九节 请 示	61
第十节 批 复	65
第十一节 意 见	69
第十二节 函	72
第十三节 会议纪要	75
第四章 规范性公文及写作	80
第一节 规范性公文的概念和种类	80
第二节 行政法规	81

第三节	规章和其他规范性文件	82
第四节	规范性公文的结构形式和写作	84
第五章	其他常用公文的写作	87
第一节	计划总结类公文	87
第二节	会议材料类公文	95
第三节	章程制度类公文	103
第四节	信息简报类公文	106
第五节	机关礼仪类公文	109

第二篇 公文处理

第一章	行政机关的公文处理工作	117
第一节	公文处理工作的特点和基本要求	117
第二节	公文处理的注意事项	118
第三节	公文处理的保密管理	120
第四节	公文归档规则	122
第五节	电子文件的办理及要求	124
第二章	公文办理的程序和要求	126
第一节	收文办理的程序和要求	126
第二节	发文办理的程序和要求	131
第三章	公文格式和行文规则	140
第一节	行政机关的公文格式	140
第二节	公文印制及公文格式使用原则	142
第三节	行文规则	143

第三篇 汉字书写与记录

第一章	汉字书写概说	159
第一节	汉字书写的原则	159
第二节	汉字书写的基本要求	161
第二章	常用书体书写训练	162
第一节	钢笔楷书的书写	162
第二节	钢笔行书的书写	169
第三节	行书的结构关系及原则	171
第三章	汉字书写错误辨析	176
第一节	汉字书写错别字分析	176
第二节	常见错别字辨析举隅	179

第四章 常用标点符号的用法	188
第一节 点 号	188
第二节 标 号	193
第五章 汉字速记	201
第一节 速记概述	201
第二节 手写速记方法	207
第三节 字词句段略写法	216
第四节 替代法	232

第四篇 电子政务

第一章 Windows操作系统	239
第一节 基本操作技能	239
第二节 文件管理	243
第三节 控制面板使用	245
第四节 Windows 常用工具软件使用及其基本	246
第二章 Internet 应用	251
第一节 基础知识	251
第二节 Web 浏览	253
第三节 E-mail	255
第四节 文件的下载与上传	257
第五节 信息搜索	259
第六节 Internet 新应用	261
第三章 Office 文字处理系统	263
第一节 Word 的使用	263
第二节 Excel 的使用	267
第三节 PowerPoint 的使用	269
第四节 Access 的使用	272
第四章 网络安全	274
第一节 基础知识	274
第二节 加密技术	276
第三节 计算机病毒防范技术	278
第四节 防火墙	280
第五节 虚拟专用网	283
第五章 电子政务系统的基础应用	285
第一节 电子政务内网	285
第二节 电子政务外网	293

第六章 电子政务系统的保密管理	296
第一节 电子政务信息系统的保密管理要求	296
第二节 电子政务系统相关设备的保密管理	298

第五篇 语言表达

第一章 口语表达基本知识	305
第一节 口语表达的含义与作用	305
第二节 口语表达的特点	307
第三节 一般口语表达原则	307
第四节 口语表达的要求	308
第二章 一般口语表达技巧训练	311
第一节 发音技巧	311
第二节 表述技巧	313
第三节 听知技巧	317
第四节 非语言表达技巧	318
第五节 怯场心理克服技巧	322
第三章 公务员口语表达训练	324
第一节 公务员口语表达的特点	324
第二节 公务员语言表达的原则和要求	325
第三节 提高公务员语言表达的基本途径	328
第四章 公务员一般口语表达技能训练	331
第一节 说 话	331
第二节 倾 听	332
第三节 谈 话	334
第四节 说 服	335
第五节 批 评	338
第六节 赞 美	340
第五章 公务员综合口语表达技能训练	342
第一节 演 讲	342
第二节 即席讲话	345
第三节 论 辩	349
第四节 谈 判	352
第五节 会议主持	356
第六节 服务语言	362

第六篇 调查研究

第一章 调研报告的基本知识	371
第一节 调研报告的概念	371
第二节 调研报告的主要类型	371
第三节 调研报告的突出特点	372
第四节 调研报告的主要作用	373
第二章 调查的组织与实施	374
第一节 调查准备	374
第二节 调查方法	375
第三节 调查材料的梳理	377
第三章 调研报告的撰写与例文评析	379
第一节 调研报告的撰写	379
第二节 例文评析	382
第四章 典型范文	392
参考书目	406
后 记	408

第一篇

公文写作

行政机关的公文，是行政机关在行政管理过程中形成的具有法定效力和规范体式的文书，是依法行政和进行公务活动的重要工具。公文写作是公务员依法行政，更好地履行行政职责的基本能力。所谓公文写作，其实就是公文文稿的撰写、审核、修改工作。行政机关公文写作不同于其他文章写作，行政机关的公文有特定的内容、特定的作者、特定的阅读对象、特定的行文规则、特定的格式和较明确的时限要求，以及科学畅达、快速运转的处理程序。搞好公文写作，不仅要有较高的政策水平，丰富的经济社会管理知识，掌握相关的写作基础知识，而且还要熟练地掌握行政机关公文文种的概念、特点和写作方法、注意事项。为了适应全省公务员基本功训练需要，提高全省公务员公文写作能力，本篇以《国家行政机关公文处理办法》为依据，结合工作实际和公文写作需要，以公文写作基础知识和行政机关13种法定公文一些常用公文写作方法为主线，配合例文和习题训练，使每个公务员能够基本掌握行政机关公文的写作要求，进一步提高公文写作能力，为政府各项工作服务。

第一章 行政机关公文写作的基本要求

公文写作是公文处理的中心环节。公文写作的好与不好，直接反映了制发机关的领导水平、政策水平和工作效率。本章简要阐述了公文写作在机关工作中的重要性、行政机关公文的特点以及行政机关公文写作的基本要求，其目的是使每个公务员进一步了解行政机关公文写作的重要意义，明确行政机关公文写作的重点，掌握行政机关公文写作的基本要求，以提高公文写作水平，适应本职岗位需要。

第一节 公文写作在机关工作中的重要性

一、公文写作是治理国家的重要政务

首先，公文写作的内容重大，都与国家各方面管理活动有关，关系到各项国家职能的履行。《国家行政机关公文处理办法》规定：“行政机关的公文（包括电报，下同），是行政机关在行政管理过程中形成的具有法定效力和规范体式的文书，是依法行政和进行公务活动的重要工具。”这一规定充分说明，公文是治国安邦、依法行政的施政工具，具有法定权威性。同时，公文也承担着联系、沟通、办理日常公务的任务。其次，公文写作的社会影响广泛而深刻，特别是在现代信息社会，借助着社会各种传媒，使国家政令在更广阔的范围传播，有的还要家喻户晓，以发动群众、组织群众。

二、公文写作是保证国家机器正常运转的必要手段

在行政管理的运行过程中，无论是行政决策的出台，法规规章的颁布，上情的下达以及部署指导工作；还是行政决策的执行，下情的上达，请示报告工作，工作方法、工作经验的总体升华；或是信息的传递，横向的沟通、协调等等，都需要制发相关规范的公文。借助公文这一载体，国家政令在其特定的范围内有序地传递，这些行政公文就好像连动杆、传导器，推动各部门、各地区运转起来，并把他们合理地联结起来，从而保证了整个国家机器的正常高效运转。行政机关公文写作是保障国家行政机关各项管理工作有组织、有计划和有系统进行的重要手段之一，是国家机器正常运转的必要手段，而且社会越进步，就越需要高水平的公文写作为之服务。

三、公文写作是国家公务员履行职责的重要工具

首先，撰写公文是行政机关日常工作的重要内容，也是处理日常工作的重要手段。公文写作是国家公务员的一项基本功。作为公务员，受命于国家行政机关，依据宪法、法律、法规的有关规定，在其职责范围内，管理行政事务，实施各种行政行为。如执行上级指示，进行行政决策，发布命令，部署、总结、请示、报告工作等等，都离不开公文写作。其次，公文写作能力直接关系每个公务员的工作质量与效率。公文写作是公务员各种

能力的综合应用和具体体现。如果一个公务员的公文写作水平不高，文字表达能力不强，就难以及时、准确地按照上级意图撰写高质量的公文，也不可能尽职尽责地做好本职工作。所以评价一个公务员工作业绩，不但要看他是否踏实肯干，还与他的公文写作水平、语言表达能力等。这就要求每个公务员既要有较高的政策理论水平，又要有较丰富的实践经验；既要有较高的文字写作素养，又要有比较广泛的专业、技术、管理方面的知识；既要熟练掌握公文写作的基本要求，又要熟悉公文处理的行文规则。第三，亲自起草公文是领导干部应负的政治职责。写作能力对于担负一定领导职务的国家公务员更为重要。领导干部能否亲自动手起草重要文件，这不是一个简单的工作方法问题，而是能否履行自己应负的政治责任的重大原则问题。作为领导干部要善于把中央或上级的指示和本地区、本部门、本单位的实际结合起来，提出贯彻执行的具体意见和办法，并组织实施。这是领导干部的政治职责。这种政治职责的履行，很大程度要体现在领导干部的报告、讲话中，体现在本地区、本部门、本单位所制发的文件中。起草文件的过程，就是一个领会中央和上级指示精神的过程，是调查研究体察下情的过程，是发现问题、提出问题、分析问题、解决问题的过程，归根结底是一个创造性地执行中央或上级指示的过程。

第二节 行政机关公文的特点

一、鲜明的政治性

行政机关公文承担着传达贯彻党和国家的方针、政策，公布行政法规和规章，施行行政措施等任务，因此，具有鲜明的政治性。首先，公文作者的立场观点是鲜明的。行政机关的公文是行政机关表达行政思想和意志的工具，法定作者确保公文内容与党的路线、方针、政策保持高度一致。其次，公文主题的政策性是鲜明的。行政机关实施领导靠政策，国家行政机关的宏观决策、宏观管理、宏观调控是通过制定政策和实施政策来实现的，行政机关公文必须结合本地区、本部门实际创造性地贯彻落实上级的方针、政策，才能既把握大方向，又切合本地实际。第三，公文的指向性是鲜明的。行政机关要对行政管理过程中遇到的新情况、新问题采取相应的对策，就要求公文必须有较强的针对性和指导性，提出的政策措施必须切实可行，具有可操作性。

二、法定的权威性

行政机关公文是国家行政机关在行政管理过程中，按照宪法和法律的规定，在职权范围内发布的具有行政约束力的文件，具有法定的权威性。首先，公文的作者是法定的。行政机关公文的法定作者，是指依据法律或经过领导机关正式批准建立并合法存在的，在职权范围内行使权力、担负义务的行政组织或经过法定选举、任命的行政机关法人。其次，公文的内容是法定的。行政机关公文是代表行政机关立言，公文主题确定、公文材料的选用必须依据法律、法规和有关方针政策，根据行政管理的需要，按照行政首长的要求进行，所制发的公文必须符合上级的精神，符合本地区、本部门的客观实际，因而具有实施的权威性。第三，公文的运行是法定的。行政机关公文须在法定作者职权范围内运行，其对象是法律规定的特定的读者群。从撰写公文起，就要明确行文对象和发放范围，并根据行文规则和行政首长的要求，准确及时地把文件发送到指定范围。行政机关公文代表一级

机关的意志，一般情况下带有行政的强制性。受文单位必须按照职权，或遵照执行，或贯彻落实，或予以答复、解释。

三、严格的规范性

行政机关公文是行政机关依法行政的重要工具，具有严格的规范性。首先，文种使用是规范的。行政机关使用的公文文种共13种。《国家行政机关公文处理办法》对文种、公文的名称和适用范围都作了详尽而明确的规定，各级行政机关和拟稿人员必须按照发文的目的、内容、对象，确定发文文种。其次，公文格式是规范的。公文格式是指公文的各个组成部分在公文中所占的位置及其相互关系，是公文规范化的重要标志。国务院和各省人民政府都制订了具体的公文格式规则，在行文中必须严格遵守。第三，公文制发程序是规范的。行政机关的公文具有特定的拟制程序、处理程序和严格的管理规定。各级行政机关公务员都应当养成认真了解程序，坚决遵循程序，自觉维护程序的习惯，做到公文处理及写作不越权、不推诿、不滥送、不倒流。

四、较强的时效性

行政机关公文的制发目的在于布置工作、解决问题。为了保证行政机关工作的优质、高效，使制发的公文在最适宜的时期内取得最佳效果，要求行政机关公文必须具有较强的时效性。首先，公文的制作与办理有时限要求。行政机关的公文是针对各个时期的特定问题制发的，超越了时限，就不能保证其应有作用的发挥。这就要求发文机关必须在规定的时限内完成公文制发工作，受文机关必须及时处理来文。其次，公文的印发与执行有时机选择。行政机关公文的时效性，决定了发布公文有最佳的时机选择。一般地说，公文要尽快印发，越快越好。但有一些公文的事项政策性强、敏感度高，必须选择最佳时机公布。第三，公文本身效力有时间限定。公文本身的时效性包括两重含义。一是何时生效。多数公文在法定机关负责人签发后即生效，但有些公文对生效的时间另有规定，并在文内载明，如《国家行政机关公文处理办法》规定：“本办法自二〇〇一年一月一日起施行。”二是公文的有效期限，即公文效力时间长短的问题。

第三节 公文写作的基本要求

一、公文写作的目的必须明确无误

首先，公文的主题必须明确，内容必须具有针对性和指导性。公文写作要符合党的路线、方针、政策以及上级机关的文件精神，符合国家的法律法规。《国家行政机关公文处理办法》第二十五条规定，公文必须“观点明确，表述准确”，“如提出新的政策、规定等，要切实可行并加以说明”，重点强调了公文写作要有其必要性和目的性。任何公文的撰写和发布都是为了提出问题、分析问题和解决问题。其次，撰写公文时必须根据行文的目的选准文种，因为文种使用的恰当与否直接影响到公文的效力。第三，要选准行文的对象，也就是公文的主送机关。如果公文写作不确定行文对象，不明确为谁而发，内容的针对性不强，不仅公文用语很难贴切，而且容易造成行文混乱。

二、实事求是，符合公文体式

公文是用来指导实际工作，解决现实问题的应用文章。公文写作必须尊重客观规律，

全面准确地反映客观情况，同时，公文写作要注意文章的整体构思，力求做到主题集中、重点突出、详略得当、结构完整、表达顺畅。首先，公文写作立意要高、新、实。公文是一级机关的代言，在立意上一定要有较高的起点，要从党和人民的根本利益出发，要从宏观、全局、整体的角度思考问题，同时要结合实际情况，力求有所实破，有所创新，一切从实际出发，尊重客观事实，讲究实际效果。其次，观点材料要统一。材料是观点产生的基础，观点一旦确立，又要反过来统帅材料。公文写作中要注意充分利用最典型、最有说服力的材料，使观点表达的更加鲜明、生动，具有感召力。第三，体裁格式要正确。要根据公文的性质和公务工作的需要，正确地选用公文的文种，使用恰当的公文格式，达到形式与内容的完美统一。

三、语言简洁明了，数字、标点等书写符合规范

《国家行政机关公文处理办法》第二十五条规定，公文写作务必做到“直述不曲，字词规范，标点正确，力求篇幅简短”。公文写作要开门见山，直截了当，在简洁明了的基础上，力求写得生动。同时，拟写公文要做到“人名、地名、数字、引文准确”，引用公文应当先引标题，后引发文字号。引用外文应当注明中文含义。日期应当写明具体的年、月、日。公文应当使用国家法定计量单位，文内使用非规范化简称，应当在第一次出现时先写全称并注明简称，公文中的数字，除成文日期、部分结构层次序数和惯用语、缩略语、具有修辞色彩语句中作为词素的数字使用汉字外，应当使用阿拉伯数字。这些都是公文写作中的基本规范要求。

练习与思考：

1. 行政机关公文写作的重要意义是什么？
2. 为什么说公文写作是国家公务员履行职责的重要工作？
3. 行政机关公文对规范性和时效性有哪些要求？