铁路办公室主任工作

（修订版）

主　编　黄四川

西南交通大学出版社

· 成　都 ·

需要全本请访问 www.ertongbook.com

图书在版编目（CIP）数据

铁路办公室主任工作/黄四川主编. —2 版（修订版）. —成都：西南交通大学出版社，2001.5
ISBN 7-81057-077-3

Ⅰ. 铁… Ⅱ. 黄… Ⅲ. 铁路运输－运输企业－办公室－工作 Ⅳ. F530.61

中国版本图书馆 CIP **数据核字（**2001**）第** 029468 **号**

铁路办公室主任工作

（修订版）

主编 黄四川

*

出 版 人 宋绍南
责任编辑 李英明
封面设计 肖 勤

西南交通大学出版社出版发行
(**成都二环路北一段** 111 **号 邮政编码：**610031 **发行科电话：**7600564)
http: //press.swjtu.edu.cn
E-mail: cbs@center2.swjtu.edu.cn
西南冶金地质印刷厂印刷

*

开本：850mm×1168mm 1/32 **印张：**12.5625
字数：301 **千字 印数：**1～6000 **册**
2001 **年** 5 **月第** 2 **版** 2001 **年** 5 **月第** 1 **次印刷**
ISBN 7-81057-077-3/F·050
定价：24.80 **元**

增强学习观念　提高全员素质

——《铁路办公室主任工作》修订版寄语

为适应全路办公部门干部岗位培训的需要，1996 年铁道部办公厅和中国铁道学会铁道文秘档委员会，组织一些有理论基础并有实践经验的同志编写了《铁路办公室主任工作》。“九五”期间岗位培训的实践证明，这本教材为提高培训质量发挥了重要作用。根据形势的发展和变化，“十五”伊始，又组织力量，对《铁路办公室主任工作》一书进行修订。作为岗培的基础教材，它一定会发挥更好的作用，受到全路办公系统同仁的喜爱。

增强学习观念，坚持继续学习，是时代发展对我们提出的迫切要求。江泽民同志指出，终身学习是当今社会发展的必然趋势。一次性的学校教育，已经不能满足人们不断更新知识的需要。我们要为学习者提供多种、多次受教育的机会。现在已进入 21 世纪，我们面对的是信息化、智能化和生物技术引发的重大变革。处在这样一个新旧体制转换，科技飞速发展，知识快速更新的时代，我们不懂、不知、不会的东西实在太多，惟一的办法就是加强学习，跟上时代前进的步伐。

增强学习观念，坚持继续学习，是办公部门的工作特点对我们提出的迫切要求。办公部门承上启下，沟通内外，是机关的中枢部门。办公部门的工作人员，要努力学习马列主义、毛泽东思想和邓小平理论，努力学习江泽民同志“三个代表”的重要思想，用辩证唯物主义和历史唯物主义观察分析事物，认真贯彻执行党的路线方针政策，还应具备应知应会的专业知识、文化知识和科学知识，才能更好地适应改革开放，适应为领导、为机关和为基层服务的要求。

增强学习观念，坚持继续学习，是人才交流与竞争对我们提出的迫切要求。当今社会充满竞争，归根结底是知识、能力和素质的竞争。我们既不能满足现状，也不能妄自菲薄。必须认识到，光靠原有积累的知识，如果不学习、不充实、不扩展，就会落伍甚至被淘汰。所以，我们每个人都要有危机感和紧迫感，养成刻苦学习的好习惯，不断提高自身的素质和水平。

“十五”期间，全路办公系统将遵照中共中央《2001—2005年全国干部教育培训规划》的精神和铁道部党组的要求，把办公室人员的岗位培训作为一项重要而紧迫的战略任务来完成。值此《铁路办公室主任工作》修订版发行之际，我衷心祝愿“十五”岗培取得更大成功！

彭 开 宙

2001年5月14日

编 委 会 名 单

主 任 委 员　黄四川

副主任委员　高宝安　胡正民　钟元凯
解高潮　万里扬　蔡克芳
田根哲　柴铁民　于庆臻
张立燕

委　　员（以姓氏笔划为序）

于俊英　王华俊　王宝印
卢亚中　阮金思　刘茂芝
刘振明　孙化同　孙季云
苏增强　沙增斌　吴宝生
吴国成　李永崇　李廷柱
李　佳　李诗坤　李　鹏
杨玉昆　杨立炎　陈江河
谷晓明　周武亮　欧阳忠勤
袁世山　梁迎春　梁桂新
崔文兴　崔佩哲　谢万毅
谢永杰　颜厥帝　霍国庆
濮德璋

需要全本请访问 www.ertongbook.com

第一版前言

铁路各级党委办公室、行政办公室是各单位的综合办事部门，担负着为领导、为机关、为基层和职工服务的繁重任务，特别是在我国改革开放不断深化，铁路加快实行两个根本性转变的新形势下，办公室的各项工作如何适应形势发展的需要，是各单位及其办公室面临的重要课题。提高办公室人员的素质，无疑是一项基础性的建设。

提高铁路办公室人员素质，已经引起各单位的重视，普遍组织了培训，但还缺乏在铁路整个办公系统进行有组织、有计划的岗位培训。铁道部办公厅（政治部办公室）在铁道部干部部门的指导与支持下，会同中国铁道学会铁道文秘档委员会着手做了这项工作，并首先从办公室主任和秘书岗位培训做起。

要培训，就要有教材。为此在 1996 年 4 月召开的全路办公室主任培训工作会议上，成立了以办公厅（政治部办公室）主任黄四川同志为主任的教材编写委员会，确定了编写大纲，组成了编审组；之后，组织全路十几个单位的几十名人员投入了紧张的教材编写工作；其间，编委会还召开了几次研究、协调会议。在有关单位和部门的大力支持下，通过大家的辛勤努力，经过反复修改，《铁路办公室主任工作》一书问世了。

教材注意了三个特点：一是突出铁路行业特点；二是突出办公室主任工作特点；三是尽量兼顾党委办公室和行政办公室需要。同时，试图涵盖办公室的主要工作，尽量吸收新的东西；力求理论联系实际，具有可操作性。本书虽定名为《铁路办公室主任工作》，作为秘书岗位培训的教材也大体是适用的。此外，使其成为办公室工作人员的一本学习资料和供有关人员参考，也是编写此教材的初衷。

教材编写得到了各级领导的重视与支持，韩杼滨部长亲笔题写书名，体现了对全路办公系统工作人员的关怀与殷切希望。教材编写还得到了铁路许多单位、部门和办公室的多方面帮助，凝聚了编写人员的心血。这些都是对今后搞好培训工作的巨大鼓励与鞭策，在此谨表谢意。

教 材 编 写 委 员 会

1997 **年** 3 **月** 4 **日**

目　　录

第一讲　综　述……1
第一节　办公室的历史沿革……1
一、办公室的起始与发展……1
二、铁路办公室的发展概况……6
第二节　铁路办公室工作……8
一、主要任务……8
二、显著特点……11
三、基本要求……14
第三节　铁路办公室主任的职责和任务……16
一、基本职责……16
二、主要任务……18
第四节　努力提高铁路办公室工作水平……22
一、强化服务功能……22
二、加强基础建设……22
三、提高综合素质……23
四、推进管理现代化……24
第二讲　素质修养……25
第一节　政治素养……25
一、要有坚定正确的政治方向……25
二、要有较高的理论修养……26
三、要有较高的政策水平……26
四、要做精神文明建设的带头人……26
第二节　业务素养……27
一、办事能力……27

二、社交能力……29
三、综合分析能力……30
四、记忆能力……31
五、写作能力……32
六、口头表达能力……32
第三节　作风素养……33
一、思想作风……34
二、工作作风……35
三、生活作风……36
第四节　心理素养……37
一、适应能力……38
二、自控能力……39
三、应变能力……40
四、调适能力……40
第五节　提高素养的基本途径……42
一、向领导学习……42
二、向社会学习……42
三、向书本学习……43
第三讲　辅助决策……44
第一节　决策与辅助决策……44
一、决策的定义和特点……44
二、辅助决策的必要性……45
三、辅助决策的功能……46
四、辅助决策的机构……47
第二节　办公室与辅助决策……48
一、办公室辅助决策的特点……48
二、办公室辅助决策的重点……50
第三节　办公室主任与辅助决策……52
一、在辅助决策中的位置……52

二、在辅助决策中的方法……53
三、在辅助决策中的思维……55
四、在辅助决策中的艺术……57
五、在辅助决策中应注意的几种效应……59
第四讲　协调工作……62
第一节　协调工作的含义、特点和作用……62
一、协调工作的含义……62
二、办公室协调工作的特点……63
三、办公室协调工作的作用……64
第二节　协调工作的类型和方式……65
一、协调工作的类型……65
二、协调工作的方式……68
第三节　协调工作的原则和艺术……70
一、协调工作的原则……70
二、协调工作的艺术……72
第五讲　信息工作……77
第一节　铁路办公信息……77
一、概　念……77
二、特　征……78
三、作　用……79
四、分　类……81
第二节　铁路办公信息处理……82
一、收　集……82
二、加　工……84
三、传　递……86
四、反　馈……87
第三节　铁路办公信息网络……89
一、网络组织与特点……89
二、运行原则与程序……90

三、流量调节与控制 …… 92
第四节　铁路办公信息系统建设 …… 93
一、加强网络建设 …… 93
二、加强制度建设 …… 94
三、加强队伍建设 …… 96
第五节　办公室主任与信息工作 …… 97
一、恪守信息工作职责 …… 97
二、增强信息工作意识 …… 98
三、加大信息工作力度 …… 98
四、正确处理几个关系 …… 101
第六讲　调查研究 …… 104
第一节　调查研究的产生与发展 …… 104
一、调查研究的沿革 …… 104
二、调查研究的发展趋势 …… 105
第二节　办公室调查研究的地位与作用 …… 106
一、办公室调查研究的地位 …… 106
二、办公室调查研究的作用 …… 107
第三节　办公室调查研究的特点与类型 …… 110
一、办公室调查研究的特点 …… 110
二、办公室调查研究的类型 …… 111
第四节　调查研究的方式与方法 …… 112
一、调查研究的基本方式 …… 112
二、调查研究的主要方法 …… 116
第五节　调查研究的基本程序 …… 120
一、准备阶段 …… 120
二、实施阶段 …… 121
三、完成阶段 …… 122
第六节　办公室调研机制的建立 …… 123
一、明确调研职能 …… 124

需要全本请访问 www.ertongbook.com

二、畅通调研渠道 …… 124
三、建立调研队伍 …… 124
四、完善调研制度 …… 125
五、开辟调研阵地 …… 125
第七讲　督查工作 …… 126
第一节　督查工作是办公室的重要任务 …… 126
一、督查工作的提出 …… 126
二、督查工作的理论依据和实践依据 …… 127
三、督查工作的地位 …… 128
四、督查工作的分类 …… 128
五、督查工作的作用 …… 129
六、督查工作的特点 …… 130
第二节　督查工作的规范化 …… 131
一、督查工作的范围 …… 131
二、督查工作的程序 …… 132
三、督查工作的方法 …… 133
第三节　建议、提案的办理 …… 135
一、办理原则 …… 136
二、办理程序 …… 136
三、主办和会办 …… 137
四、期　限 …… 137
五、归档和总结 …… 137
第四节　办公室主任与督查工作 …… 138
一、重视督查工作职责 …… 138
二、增强督查工作意识 …… 139
三、加大督查工作力度 …… 140
四、正确处理督查工作与其他工作的关系 …… 141
第八讲　公文处理 …… 144
第一节　公文处理工作的性质、特点和要求 …… 144

一、公文的性质、作用和特点 …… 145
二、公文处理工作的性质、特点和要求 …… 147
第二节　办公厅（室）在公文处理工作中的
地位、作用和职责 …… 150
一、办公厅（室）的地位和作用 …… 150
二、办公厅（室）的职责 …… 150
第九讲　公文写作 …… 180
第一节　公文写作的特点和要求 …… 180
一、公文的分类 …… 180
二、公文写作的特点 …… 181
三、公文写作的要求 …… 183
第二节　公文写作的一般方法和步骤 …… 184
一、立　意 …… 184
二、构　思 …… 186
三、动　笔 …… 187
四、修　改 …… 196
第三节　公文写作需注意的几个问题 …… 198
一、处理好被动性与主动性的关系 …… 198
二、处理好原则性与灵活性的关系 …… 199
三、保持稳定的写作心理 …… 199
四、养成良好的写作习惯 …… 200
第四节　努力提高公文写作能力 …… 201
一、积累资料 …… 201
二、善于学习 …… 202
第十讲　档案管理 …… 205
第一节　档案与档案学 …… 205
一、“档案”一词的由来 …… 205
二、档案的涵义 …… 205
三、档案的作用 …… 206

四、档案学 206
第二节 档案管理及铁路档案工作 207
一、档案管理的定义 207
二、档案管理的环节 207
三、铁路档案工作的特点 210
四、铁路档案工作的简况 211
第三节 铁路档案的开发利用 212
一、第一价值的充分实现 212
二、联合开发利用档案信息 214
第四节 办公室主任对铁路档案工作的领导 215
一、增强自身档案意识 215
二、提高档案业务素质 216
三、发挥办公部门优势 217
四、善于争取领导支持 218
五、纳入企业管理范畴 218
六、主动提供利用服务 219
七、参加重大档案活动 219
八、注重档案宣传报道 219
九、亲自规划重点工作 220
第十一讲 信访工作 222
第一节 信访工作是一项政治任务 222
一、信访工作的性质 222
二、信访工作的任务 223
三、信访工作的原则 224
第二节 处理人民来信 226
一、开信和阅信 226
二、登记和转办 227
三、查处和复信 227
第三节 接待群众来访 229

一、热情接待 229
二、认真听记 229
三、恰当处理 230
四、深入细致地做好来信来访中的思想政治工作 231
第四节　办好重要信访 232
一、重要信访的范围 232
二、通过“三报”办理重要信访 233
三、重要信访的结案 234
第五节　管理信访档案 236
一、信访档案的作用和范围 236
二、归档的原则和方法 237
三、保管和利用 238
第六节　加强对信访部门的领导 238
一、协助领导，切实重视 239
二、健全组织，完善制度 239
三、强化培训，巩固队伍 239
四、重要事项，直接办理 240
第十二讲　保密工作 241
第一节　保密工作的概念 241
一、保密工作的由来和发展 241
二、保密工作的内容 242
三、保密工作的指导思想 243
四、保密工作的地位和作用 244
第二节　国家秘密 245
一、国家秘密的定义 245
二、国家秘密的范围 245
三、国家秘密的等级 246
四、国家秘密的保密期限 247
五、国家秘密的标志 248

第三节　保密技术 …… 249
一、发展保密技术的意义和作用 …… 249
二、保密技术的种类 …… 249
三、保密技术的推广作用 …… 250
第四节　几个主要方面的保密工作 …… 250
一、公文保密 …… 250
二、会议保密 …… 251
三、通信保密 …… 252
四、计算机信息处理中的保密 …… 252
五、经济工作中的保密 …… 252
六、科技工作中的保密 …… 253
七、涉外工作中的保密 …… 254
八、宣传报道和出版工作中的保密 …… 254
第五节　保密宣传教育 …… 255
一、保密宣传教育的任务和内容 …… 255
二、保密宣传教育应遵循的原则 …… 257
三、保密宣传教育的形式和方法 …… 258
第六节　保密检查 …… 259
一、保密检查的意义 …… 259
二、保密检查的作用 …… 259
三、保密检查的内容 …… 260
四、保密检查的方法 …… 261
第七节　泄密查处 …… 262
一、泄露国家秘密的含义 …… 262
二、泄密查处的主要环节 …… 262
三、泄密事件的补救 …… 263
第十三讲　会务组织 …… 265
第一节　会议是制定与实施决策的领导活动 …… 265
一、会议的性质 …… 265

二、会议的作用 …… 266
三、会议的要素 …… 267
四、会议的类型 …… 268
第二节　会议的科学管理 …… 269
一、建立制度 …… 269
二、控制规模 …… 270
三、提高质量 …… 270
四、节约开支 …… 271
五、端正会风 …… 272
第三节　会务组织工作 …… 272
一、会务组织工作机构 …… 272
二、会前准备周到细致 …… 273
三、会中确保集中全力 …… 276
四、会后做到善始善终 …… 277
第四节　办公室主任与会务组织工作 …… 278
一、把握好办会的关键环节 …… 279
二、办会要注意的几个问题 …… 279
三、发扬办公室的敬业精神 …… 280
第十四讲　公共关系 …… 282
第一节　公共关系基础知识 …… 282
一、公共关系的涵义 …… 282
二、公共关系的由来 …… 283
三、公共关系的特征 …… 285
四、公共关系的要素 …… 286
五、公共关系的功能 …… 287
六、公共关系的实务 …… 288
第二节　铁路公共关系 …… 289
一、铁路与公共关系的联系 …… 289
二、铁路开展公共关系的缘由 …… 290

需要全本请访问 www.ertongbook.com