

## 《办公室实用型公文写作技巧及工作实务》

### ——文艺之末流，政务之首要

#### 【课程背景】

办公室事务“杂”，实则有序，需要清晰国家的相关条例与法令，以此为准绳开展和评估相关活动。文件传递、下情上报、为领导提供基础决策依据的“湿度计”，是组织规范运作的行动保障。

作为办公室职员的你还充当着“传声筒”“酒调度”“文字匠”的角色吗？那的确是辜负了办公室行政管理的使命。

如何遵规守道服务领导、服务同级、有效执行呢？

礼是内在的尊重，仪是外在的呈现，领导干部讲礼仪，就是强调用仪呈现礼，用外在的行为表达内在的尊重。礼仪就像是柔顺剂，人与人之间多了一点“柔顺”，会让人与人之间的关系更加和谐。

政务礼仪，内强个人素质，外塑政府形象。有助于提高和改善领导干部的个人素质，有助于提高人际交往与沟通的能力，有助于改善和维护国家的形象和政府的公信力。

你不一定会有诗和远方，但一定要有**实在的生活和工作**；

你不一定要会写散文与小说，但一定要**能写实用文章**。

公文写作与每个人的日常生活和工作有着密切关系，同时也是政府机关、企事业单位工作人员的**必备能力**。帮助学员架起内接自我、外通世界的沟通桥梁，形成系统的思辨性思维，提升公文写作水平，增强**职业能力与职场竞争力**，而且为职业生涯的可持续发展奠定了基础，在如今的市场环境下，酒香也怕巷子深，好的产品也要做好宣传推销工作，职场中也是一样，工作做的再好，也需要恰到好处的展示推广自己的工作成果。

应用文是国家机关、企事业单位、社会团体及个人在日常工作、生活中处理公私事务的具有**明道、交际、信守、法定格式和惯用格式**的文书。它是**实施有效管理的途径，是人们传递信息、处理事务、交流感情的重要工具**。

本课程不仅讲授常见公文文种的基本知识、模式结构与技巧写法，而且以公文为载体引导大家思考问题、分析情况并拟订对策，通过**写作实践将思维成果转化为写作功力，将工作事宜显性化**，规范企业与组织正规化运营。

#### 【培训对象】

**中层职业经理人、部门负责人、党政办公室**（掌握使用体裁、格式、标点、用途、流转、保密）

**领导**（能够评判行文是否正确，各公文的意义与要求，签发，保密）

**党政机关管理人员、新入职员工、后备干部**的写作能力训练

根据培训单位的需求调整为**管理人员技能训练课程**

#### 【课程特色】

以工作与生活中的基本事例为主线，介绍与我们形影不离的公文文种运用古今中外的**经典案例**，通过**讲授、练习、点评**等各种专业教学方法，**提升参训学员的公文写作和逻辑呈现能力**。

#### 【课程目标】

- 1.知识层面：**了解日常学习、生活和工作中常用的应用文的写作特点、格式要求和行文规范等。
- 2.能力层面：**掌握事务文书、党政公文、日常文书常用文种的写作技能，提高应用写作能力。
- 3.素养层面：**培养学员写作素养、大局意识、规范意识和思辨意识。
- 4.掌握办公室事务的角色与职责，四个素质。**
- 5.掌握政务信息作好情报工作。**
- 6.掌握业务招待作好人际互动。**
- 7.掌握条例制度作好底线保障。**
- 8.掌握日常接待礼仪与避免项。**

【课程时间】12H

【课程大纲】

# 第一篇章 公文写作

## 第一讲 走近公文——认知公文的本质

### 一、公文姓“公”

- (一) 公文定义
- (二) 公文的特点
- (三) 公文的作用

### 二、公务文书全家福

- (一) 党的机关 15 种公文
- (二) 行政机关 13 种公文

### 三、公文写作的四个意义

### 四、公文写作的六个功底

### 五、公文写作的六个素养

练习：公文素材收集表（头脑风暴+小组共创）

练习：制作自己公文写作提升计划

## 第二讲 领悟基本规律——感知格式把握规则

### 一、通用公文文面结构三部分及文面格式十八项

- (一) 文面结构三部分（版头、主体及版记）
- (二) 文面格式十八项及相关要求

份号、密级和保密期限、紧急程度、发文机关标志、发文字号、签发人、标题、主送机关、正文、附件说明、发文机关署名、成文日期、印章、附注、附件、抄送机关、印发机关和印发日期、页码等”

### 二、排版八规范

- (一) 主题规范
- (二) 使用材料规范
- (三) 文章格式规范
- (四) 文字表述规范
  - 1. 易错字辨析
  - 2. 易错词辨析
- (五) 公文排版规范
  - 1. 标题过长的处理
  - 2. 换行时，行尾词被迫换行的处理
- (六) 标点符号规范
  - 1. 常用错的标点符号的正确用法
- (七) 数字与计量单位使用规范
  - 1. 数字、年份的使用规范
  - 2. 层次设计与公文序号使用规范
- (八) 印刷规范

### 三、选择恰当文种

- (一) 上行文包含文种
- (二) 下行文包含文种

(三) 平行文包含文种

#### 四、结构当用心——层次五要素

(一) 主题 (常规主题公式)

(二) 结构 (三思、四性、十结构)

(三) 材料 (二类材料的来源)

(四) 语言 (准、简、实、严)

(五) 文风 (角度不同目的不同)

#### 五、公文处理流程

(一) 公文起草六必须

1. 公文处理流程

2. 公文流转保密

(二) 公文审核五步骤

(三) 公文签发四符合

### 第三讲 常用公文写作

#### 一、指挥性党政机关公文

(一) 决定——科学决策，有效指挥

1. 决定的概述

2. 决定的分类

3. 决定的特点

4. 决定写作要点

案例练习与讲解

(二) 命令

1. 命令的概念

2. 命令的特点

3. 命令的分类

4. 命令的写作要求

5. 命令的行文

案例练习与讲解

(三) 意见

1. 意见的概念

2. 意见的特点

3. 意见的分类

4. 意见的写作要求

5. 意见的行文

案例练习与讲解

(四) 批复——领导管理小法宝

1. 批复的概念

2. 批复的特点

3. 批复的分类

4. 批复的结构与写法

案例练习与讲解

#### 二、知照性常政机关公文

(一) 公告——周知信息，告知事项

- 1.公告的概念
- 2.公告的特点
- 3.公告的分类
- 4.公告的结构

案例练习与讲解

(二) 通告——面向公众发布的公文

- 1.通告的概念
- 2.通告的特点
- 3.通告的分类
- 4.通告的结构

案例练习与讲解

(三) 通报——表彰批准都需要

- 1.通报概述
- 2.通报种类
- 3.通报特点
- 4.通报写作要点

案例练习与讲解

(四) 函是沟通与交流的桥梁

- 1.函概述
- 2.函种类
- 3.函特点
- 4.函写作要点

案例练习与讲解

(五) 通知——传达信息的载体

- 1.通知概述
- 2.通知种类
- 3.通知特点
- 4.通知写作要点

案例练习与讲解

(六) 纪要是会议成果的精华——记载事项，传达信息

- 1.会议纪要用途
- 2.会议纪要分类

案例讲解

(七) 公报

- 1.公报概述
- 2.公报种类
- 3.公报特点
- 4.公报写作要点

案例练习与讲解

### 三、报请性党政要关公文

(一) 报告将隐性工作显性化——报告之路，成功之路

- 1.报告概述
- 2.报告种类
- 3.报告特点

#### 4.报告写作要点

##### 案例练习与讲解（述职报告-竞聘/考核）

（二）请示——表达工作的需要，请示写得好不给领导添烦恼

##### 1.请示概述

##### 2.请示种类

##### 3.请示特点

##### 4.请示写作要点

##### 案例练习与讲解

## 第二篇章 新闻写作

### 第一章 写作思维

#### 一、 淘金思维

（一）淘金式思维的概念

（二）淘金式思维的核心

（三）淘金式思维的工具

工具：WIFI 导航不迷失

#### 二、 四忠

（一）忠于党

1.三个坚持（坚持正确的政治方向；坚持正确的价值取向；坚持正确的舆论导向）

2.四个提高（提高新闻舆论传播力；提高新闻舆论公信力；提高新闻舆论引导力；提高新闻舆论影响力）

案例：习近平总书记讲话

（二）忠于专业

1.事件三真实（事件有据可查；新闻要素真实；新闻细节真实）

2.评价事件公正客观六小点

2.1 以小见大《一箱再生纸一棵参天树——植物园大会拒绝木浆纸》

2.2 正反衬托

2.3 点面结合

2.4 情境再现《护士节新事“600 多名护士手捧蜡烛为”5.12“汶川地震遇同胞默哀祭奠》

（三）忠于领导

案例：易牙烹子

（四）忠于组织

案例：《谏太宗十思疏》

案例学习

#### 三、 找——抄——超

（一）找到标杆“党建新闻品牌“

1.明确路径：党建品牌三阶梯

2.清晰路线：感性理性两条线

案例：《平时是信使 战时是战士》

3.四步实施（品牌认知——品牌联想——品牌共鸣——品牌响应）

4.推广三段四要素

5.一张心智链图

案例：“融”党建品牌

案例：项目工党建

练习：党建梦想版

工具：品牌党建建设计划表

## (二) “抄”的三个维度

1.“抄”立意四字诀：准、新、深、实

案例：《用“四堂课”讲出党员教育“真意”》

案例：《X市X区：探索建立“37°C党建服务品牌为X办实事……》

案例：《写给痕检“神探”X同志的一封信》

案例：《X：开展“五强五化”示范党组织创建活动 推动国企党建全面进步全面过硬》

2.“抄”结构——

2.1 金字塔结构（从上至下；从下至上；序言的写作）

2.2 金字塔结构的活学活用

案例：《爱国情感在北大校园激荡》

案例：《学生自己当食堂经理》

案例：《香港特区政府推介“2003 十本好书”鼓励市民阅读》

3.“抄”语言

3.1 新闻语言的四个特征（准确具体；简练鲜明；通俗生动；有时代感）

案例：《为有牺牲多壮志——一〇五团决堤引洪纪事》

## 第二章 新闻稿的写作流程

### 一、确定文种

#### (一) 消息

1. 简明新闻
2. 动态消息
3. 综合消息
4. 经验消息

#### (二) 通讯

1. 人物通讯
2. 事件通讯
3. 工作通讯
4. 概貌通讯

### 二、六要素

#### (一) 新闻六要素

#### (二) 名篇赏析：《人民解放军百万大军横渡长江》

案例：《供电局一线员工举办应急知识培训》

### 三、采编二技巧

(一) 新闻线索获得五途径（媒体、观察生活、工作、连续深度报道、重大节日及纪念日、每周学习参考）

#### (二) 提升生动性六招

1. 现场描写
2. 多点对话
3. 对比强烈
4. 细节刻画
5. 背景运用

## 6. 议论几句

案例：《习近来到咱社区》

案例：《环保节能洁净省钱省力省心——吊炕：和顺百姓冬日里的暖阳》

案例：《26亿元换来了什么？——我省农业税费“一免一减三补”的调查》

案例：《为人师表的完全诠释》

## 四、行文七强化

### (一) 抓住主题：中心思想和基本观点

1. 新闻主题四种提炼法（从认识入手；上头下头结合；在比较中鉴别；选好主题角度）

2. 练习：连连看选好主题视角

3. 练习：对指定材料进行主题提炼

### (二) 组织材料

1. 获取方式：直接材料与间接材料

2. 材料性质：言论性材料；事实性材料；背景材料

3. 符合 5W1H

案例：《上海专家发现统计漏洞：1 件离婚按人头变 2 件 我国离婚率算高一倍》

### (三) 定好标题

1. 三种标题（正标题；引题+正题；正题+副题）

2. 标题公式（新闻内容+表达意向+表达形式）

3. 写作特点（动词、字数、对仗、勤改）

4. 写作要求（传神、具体确切、简练生动）

练习：请找出指定文章标题的不足并更正

### (四) 正文构成要素

导语：映秀新城区全部恢复供电

1. 导语的三点作用八种写法

练习：请说明以下导语采用的写作手法

2. 消息的背景（对比性背景材料；说明性背景材料；注释性背景材料）

案例：《洞庭湖长大五分之一》

案例：《中国第一滩：打造旅游胜地，喜迎八方游客》

案例：《季羨林任继愈同天辞世》

案例：《“和谐号”——中国造——青岛骄傲》

3. 消息的主体四个功能五种要求

### (五) 消息的结尾六写法

案例：《中国在国际军火销售中异军突起》

案例：《孩子正在征服世界》

案例：《海淀送新兵半数大学生》

练习：指出下面这则消息的导语形式、主体特点及结尾形式

### (六) 新闻语言表达

1. 八个关键字：简洁、准确、通俗、生动

2. 三种用事实说话的方法（借口说话；以叙述为主要表达方式；简明扼要）

### (七) 新闻配图

1. 新闻配图六要求（求真、求意、求情、求活、求新、文字说明规范）

2. 新闻配图六细节（大小、动态、细节、后期处理、手绘图、文字说明）

## 第三章 新闻写作的写作技巧

## 一、五星写作

(一) 真、强、活、快、短

(二) 五入写作 (身入、深入、心入、情入、神入)

练习：以下哪里不符合五星和五入的写作，请指出并改写

案例：《今后就认准 XX 加油站了》

## 二、常用写作

(一) 四段写清会议新闻

(二) 如何把领导讲话稿变成新闻稿 (新鲜、提炼、重点、点题、豹尾、解读)

案例：《全省农业抗旱保丰收工和视频会议召开 全力以赴抓好抗旱减灾保丰收》

案例：《王岐山说了哪些反腐新话？》

## 三、注意事项

(一) 名称 (机构名称要全；领导名字要正确；固定排序莫乱)

(二) 时间 (大小写及上下午)

(三) 禁忌 (不议论、不分析、不评论、不用定性修饰语)

# 第三篇章 办公室实务

## 第一章 办公室职员的角色定位与素质要求

### 一、 办公室职员的角色及定位

(一) 职责一：档案管理

1. 工作机制的“三专”

2. 资源管理的“三全”

3. 开发利用的“三力”

**4. 新修订《档案法》全方位解读 (背景、意义、重点、实施注意事项)**

(二) 职责二：会议管理

1. 三层会议体系

2. 会议五大步

3. 会议安全与保密工作

4. 会议突发事件应对与处理

5. 会议信息处理 (总结、跟进、反馈；精神的落实与督办)

(三) 职责三：督办工作实务

1. 督办工作中的定位

2. 督办工作中的重点环节、流程及技巧

3. 文件催办艺术 (催同事、领导、下属)

4. 督办通报如何操作？

5. 督办工作要点及方法

(四) 职责四：沟通的艺术

1. 沟通三要素：表达、倾听及反馈

2. 对上沟通获得支持

3. 平行沟通获得协同

4. 向下沟通有效执行

### 二、 办公室职员素养

(一) 针对问题的思考方式——“流程”与“危机处理”

1. 导语：一道面试题

2. 评估风险，预防与控制
  3. 基于企业利益做决策，增强透明度
  4. 位得其人，人尽其才，提高竞争优势
  5. 建设公开、民主、务实的企业文化
- (二) 24 小时快速应答式的问责制度
1. 问责三步
  2. 四种处分如何用
- (三) 放眼未来的战略家--“行政事务化”与“行政规划周期”
- 练习：编制行政规划周期表

## 第二章 办公室行为系统

- 一、 **办公室负责文化塑造：办公室行为系统**
  - (一) 办公室行为红绿灯
  - (二) 互动与讨论
- 二、 **保守秘密**
  - (一) 国家保密法
  - (二) 保守商业秘密
  - (三) 领导个人秘密的保密与防范
- 三、 **随时保持警惕性，遵循反间谍法保护组织信息**
- 四、 **政务信息的公开与保密**
  - (一) 舆情管理关注四个方面：舆论：提高传播力、引导力、影响力、公信力
  - (二) 舆情处理的六个技巧
  - (三) 办公室建设舆论导向---团队建设---企业形象
- 五、 **“三重一大”决策制度的贯彻落实**
- 六、 **办公室执行力**
  - (一) 把握“松”“紧”分寸
    - a) 强化求解思维，提高制度供给质量
    - b) 加强具体指导，提高政策运用能力
    - c) 开展集中整治，着力攻克顽瘴痼疾
    - d) 搞好督促检查，推动制度执行到位
    - e) 完善责任链条，形成齐抓共管合力
  - (二) 2.提高办公室的执行力
    - a) 个人执行通用管理工具
    - b) 企业执行三维创新模型

## 第三章 政务礼仪

### 一、政务礼仪的内涵

- (一) 人格平等，尊人自尊。
- (二) 共情包容，真诚待人。
- (三) 以人为本，体现关怀。

### 二、政务礼仪的意义是什么？

- (一) 公务员自律的显现，干部内在道德与精神的体现。

(二) 通过交往与沟通，做到“问题最小化，效益最大化”。

### 三、新常态下党政干部善于运用政务礼仪

(一) 自律：公众场合的自我管理；自我约束；表里如一。

(二) 认真：全心全意为人民服务，热情周到，一丝不苟。

(三) 适度：分寸感是礼仪实践的最高技巧，有礼有节。

### 三、个人礼仪素养

(一) 静之仪容（发、面、妆、服）

(二) 动之仪态（安全距离；目光；站；走；行；坐；蹲；手势\*）

(三) 服务用语

(四) 情绪调节

练习：请结合姿体语言及服务用语呈现日常的迎、问、办、递、问、送。

### 四、“四德”建设

(一) 社会公德

(二) 职业道德

(三) 家庭美德

(四) 个人品牌（孝、悌、忠、恕、礼、义、廉耻）

### 五、内宾接待

(一) 宾客的迎送

(二) 宾主的会面

(三) 日常安排（位次、选座）

中餐礼仪；西餐礼仪；饮酒礼仪；饮茶礼仪；咖啡礼仪

### 六、办公礼仪

(一) 通信礼仪（电话；网络；微信；邮件）

(二) 会议礼仪