

# 第一章 理念认知

## 1. 办公室的核心职能主要有哪些

办公室职能，就是办公室在本单位、本系统工作中所发挥的作用。习近平总书记曾指出，“办公室，是一个单位、一个系统、一个机构的关键部门。办公室工作如何，对党委乃至一个地方全面的工作影响很大”<sup>①</sup>。办公室既是参谋部、联络部、执行部，又是总开关、总枢纽、总调度，是党委、行政工作的左右手，必须围绕中心、服务大局，有效发挥统筹协调、参谋助手、督促检查、服务保障等职能作用。

（1）统筹协调，做好枢纽，有速度。沟通联系上级部门、本单位领导，协调内外单位，全面推进各项工作高效运行。重点做好关系协调、政策协调、事务协调等工作。

（2）参谋助手，出好主意，有深度。常态化做好文稿起草、信息报送等工作，为领导科学决策提供参考。及时提出决策建议，把领导的决策转化为工作方案，把工作方案转化为具体项目和任务。

（3）督促检查，抓好落实，有力度。对上级做出的决策、部署的工作、定下的事情，要雷厉风行、紧抓快办。重点做好日常督查、专项督查、综合督查等工作。

（4）服务保障，当好管家，有温度。增强超前服务和事后服务意识，及时周到、一丝不苟、随机应变。重点做好场地管理、自我管理、向上管理等工作。

<sup>①</sup> 习近平. 摆脱贫困 [M]. 福州：福建人民出版社，2014：47.

## 2. 办公室的工作特点主要有哪些

办公室的工作头绪多、事情杂，具有自身的特点。

(1) 政治性与群众性的统一。对党绝对忠诚是办公室的生命线，是做好办公室工作的根本点。办公室是各级领导机关汇集信息的中心，许多事项涉及群众切身利益，还必须深入基层，广泛听取群众意见。

(2) 综合性与专业性的统一。一方面，办公室工作范围广，需要对各种情况进行有效处理，需要办公室工作人员知识广博，当好“杂家”；另一方面，办公室工作要求高，需要办公室工作人员精通办文办会办事业务，当好“专家”。

(3) 事务性与思想性的统一。办公室事务类别多，涉及日常程序性事务、临时偶发性事务、领导交办的事务、部门不管的事务等。办公室是一个重要的参谋部门，需要不断提高理论水平、政策水平、谋略水平等，善于出大主意、好主意。

(4) 被动型与主动性的统一。办公室工作要围绕领导需要转，围绕中心工作转，围绕发展大局转，要善于领会领导意图，执行领导指示，从属性、被动性比较强，不能自行其是。要在被动中讲主动性、讲能动性，做到早谋划、早部署，做到领导未谋有所谋，领导未闻有所知，领导未示有所行。

(5) 常规型与突击性的统一。常规工作要有规划、督查、考核，做到有序推进。突发应急工作要有预案、有演练、有培训，做到从容应对。

(6) 原则性和灵活性的统一。办公室处在协调者位置，其工作的方式、方法不能过分呆板，既要恪守原则，又要灵活操作、讲究策略。

### 3. 办公室的作用发挥主要有哪些

办公室发挥着承上启下的桥梁、出谋划策的智囊、对外联络的窗口、协调落实的助手等重要作用。

(1) 枢纽作用。办公室是沟通上下、协调左右、联系各方的枢纽站，处于整个单位管理系统的中枢地位。

(2) 中心作用。办公室是单位的指挥协调中心，代表领导处理单位全局性问题。办公室又是单位的信息网络中心，是各种信息的交汇地和集散地。

(3) 窗口作用。办公室是单位对内、对外的窗口，对内代表领导机关作风，对外代表单位整体形象。

### 4. 如何坚持办公室工作问题导向

问题是人们的预期和现实的差距，有什么问题就解决什么问题，什么问题突出就集中整治什么问题，把认识和解决问题作为打开工作局面的突破口。坚持问题导向，查不足、强弱项、补短板，充分发挥办公室参谋辅政、督查落实、综合协调、服务保障等职能作用，切实转变工作作风，提升工作水平。

(1) 善于发现问题，建立问题清单。以高度的清醒直面问题，及时准确地发现问题。听到的、看到的、收集的影响单位发展的各种问题，办公室都不能视而不见、听之任之、不了了之。

(2) 科学分析问题，建立责任清单。以科学的思维看待问题，不能拍脑袋、瞎指挥、乱参谋，遵循客观规律，结合实际情况，求真务实，寻求解决实际问题的举措。

(3) 敢于解决问题，建立整改清单。以强烈的使命感破解难题，确保问题整改条条落实、件件落地、事事见效。

## 5. 如何坚持办公室工作目标导向

同样一项工作，是争创一流，还是满足于过得去，目标不同，心气儿就不同，干劲儿就不同，结果自然就不同。目标就是我们要什么样的奋斗结果，或者说我们要达到什么程度。彼得·德鲁克认为，“每位管理者都需要有明确的目标，而且必须在目标中列出所管单位应该达到的绩效，说明他和他的单位应该有什么贡献，才能协助其他单位达成目标”<sup>①</sup>。办公室要紧紧围绕本单位中心工作，理顺工作思路，以目标引领行动，紧盯必须完成的硬任务抓落实。

（1）制定目标。将本单位目标细化分解为每个人的具体目标，将长期目标细化为中期目标、短期目标。

（2）现状分析。可以从人力、物力、财力、动力和精力等方面分析优势与不足。

（3）实现路径。即我们要通过什么途径、采取什么行动。每一件事情都要有明确的责任人、完成时限、预期成效。

（4）付诸行动。办公室也是一个单位各项工作狠抓落实的“作战部”，应当大兴务实之风、清廉之风、俭朴之风，确保上级的决策部署和工作要求落到实处。借助“PDCA”环，实现计划（plan）、执行（do）、检查（check）和处理（action）4个环节循环相扣。

## 6. 如何坚持办公室工作结果导向

结果导向是上级对下级采取的一种管理模式。坚持结果导向，就是以工作成效为标准，以实实在在的业绩接受检验、评判工作。

（1）增强未雨绸缪的预见性。要大兴学习之风，透过现象看本

---

① 彼得·德鲁克. 管理的实践 [M]. 北京：机械工业出版社，2019：127.

质，把握规律、洞察先机，把困难估计得更充分一些，把风险考虑得更深入一些，提出针对性办法化解困难、规避风险、因势利导。要大兴调研之风，深入基层一线，了解瓶颈问题、“卡脖子”问题、群众关心关注的焦点问题、本领域长期未解决的“老大难”问题，系统分析，由表及里，由此及彼，提高发现问题、解决问题的前瞻性和实效性。

（2）强化干则必成的责任心。始终保持如履薄冰的紧迫感、如临深渊的危机感，全身心投入到工作中，一切为工作着想、一切给任务铺路、一切向目标发力，坚决做到只为干成想办法、不为失败找理由，用实实在在的业绩检验执行力。注重工作实效，克服形式主义、官僚主义。列明重点任务清单，开展持续跟踪督查。

结果导向和目标导向的使用场景不同，目标导向是组织本身制定目标，结果导向是上级对下级的发展目标要求。

## 7. 什么是办公室工作的服务意识

习近平总书记曾指出，“服务是办公室的一项重要工作。首先要增强超前服务和事后服务意识”<sup>①</sup>。办公室工作的“服务意识”是指办公室工作人员积极主动、热情周到、优质高效地为工作对象提供服务的一种意识。

（1）把握服务对象。以服务对象的需求为导向，为领导提供好决策支持，为同事提供好工作协助，为外部单位或群众提供好办事服务。

（2）提升服务质量。要自觉做到标准上求高，措施上求严，工作上务实，主动发现需求、提前解决问题，确保每一项工作都做到精益求精。

---

① 习近平. 摆脱贫困 [M]. 福州：福建人民出版社，2014：52.

(3) 规范服务程序。办公室作为枢纽部门，需要与各方保持密切联系，不断梳理和优化工作流程，确保信息畅通、工作衔接顺畅。

## 8. 什么是办公室工作的协作意识

英国作家塞缪尔·巴特勒曾说：“不管一个人的力量大小，他要是跟大家合作，总比一个人单干能发挥更大的作用。”协作意识不仅是个人职业成长的催化剂，更是一个团队高效运作、实现共同目标的基石。

办公室工作“协作意识”是指办公室人员为实现共同目标而进行交流沟通、分享信息、互相支持、共同解决问题的意识。

(1) 协作的桥梁是沟通。及时、准确地传递信息，善于倾听他人的意见和建议，确保团队成员准确把握工作目标和进展。比如，办公室在牵头起草文稿时，需要与涉及文稿内容的相关部门沟通，收集素材、意见、通稿、反馈，确保文件质量。

(2) 协作的关键是合作。个人只是团队的一部分，工作成果依赖于大家的共同努力、相互支持，避免单打独斗或推卸责任。比如，办公室在牵头组织大型活动时，需要与保卫、后勤、宣传、信息技术等部门紧密配合，以确保活动顺利进行。

(3) 协作的目标是成长。既要关注工作执行过程，也要注重工作结果，每个人发挥自己的最大潜力，实现个人价值，推动工作目标的实现。比如，办公室在牵头完成一项任务后，可以召开总结会，每个人分享成功做法以及自己的体会，为后续工作积累经验、奠定基础。

## 9. 什么是办公室工作的总结意识

1965年7月，毛泽东同志在北京接见从海外归来的李宗仁夫妇，会谈时曾问李宗仁的机要秘书程思远：“你知道我靠什么吃饭吗？”程思远一时不知如何回答。毛泽东意味深长地说：“我是靠总结经验吃饭的。以前我们人民解放军打仗，在每个战役后，总来一次总结经验，发扬优点，克服缺点，然后轻装上阵，乘胜前进，从胜利走向胜利，终于建立了中华人民共和国。”<sup>①</sup>历史是最好的教科书，也是最好的清醒剂。善于总结经验，是中国共产党的优良传统。

办公室工作“总结意识”是指对办公室工作主动进行回顾、分析和提炼，形成经验教训、规律性认识或改进建议的意识。

（1）回顾与反思工作过程。办公室工作繁杂琐碎，容易让人陷入忙碌而失去总结思考的时间。通过总结可以梳理出工作中的亮点和不足，明确哪些做法是有效的，哪些环节需要进一步改进。

（2）提炼与归纳经验教训。从具体工作中找出规律性的认识，就是经验教训。例如，某项工作顺利完成的原因是什么？某项工作出现问题的根源在哪里？通过总结，可以将零散的认识系统化，形成可持续、可推广的工作方法。

（3）评估与反馈工作成果。通过总结，衡量工作目标的达成度，是否符合预期，为下一步工作提供依据。

（4）探索与落实改进措施。总结的最终目的是改进工作，避免同样的问题重复发生，并在后续工作中加以落实，推动工作质量不断提升。

---

<sup>①</sup> 尹俊.“靠总结经验吃饭”[EB/OL]. [http://www.81.cn/jfjbmap/content/2022-09/28/content\\_324977.htm](http://www.81.cn/jfjbmap/content/2022-09/28/content_324977.htm), 2022-09-28.

## 10. 什么是办公室工作的学习意识

习近平总书记指出,“学习需要沉下心来,贵在持之以恒,重在学懂弄通,不能心浮气躁、浅尝辄止、不求甚解”<sup>①</sup>。办公室工作“学习意识”是指办公室工作人员在工作中持续学习、学以致用,不断提升自身能力和素质的意识。

(1) 构建学习机制。需要向书本学习,掌握基本的理论知识和业务技能;向实践学习,在实际工作中提升自己的能力;向领导和同事学习,借鉴他们的优秀经验和做法;同时,坚持工作学习化,学习工作化,在干中学、在学中干,保持学习的主动性和持续性,紧跟时代发展步伐,不断提升自身能力。

(2) 拓展学习内容。办公室工作涉及面广,政策理论、法律法规、业务知识、沟通技巧等内容,都是办公室工作必备的知识,要系统地学、有针对性地学。

## 11. 什么是办公室工作的闭环思维

办公室工作点多面广,闭环思维就是确保凡事有交代、事事有落实、件件有反馈。

(1) 闭环思维是事前规划的思维,坚持工作部署项目化,确保各项工作“赢在起跑线”。凡谋之道,周密为宝。办公室既要落实领导交办的事情,也要增强超前服务意识,紧紧围绕中心工作,提前进行科学规划。可以把复杂的工作任务细化分解为一个具体的“项目”,组建项目团队,设立工作专班,制定实施方案,明确时间表、路线图。

---

<sup>①</sup> 习近平. 习近平在中央党校建校 80 周年庆祝大会暨 2013 年春季学期开学典礼上的讲话 [EB/OL]. <http://cpc.people.com.cn/n/2013/0303/c64094-20656845.html>, 2013-03-03.

(2) 闭环思维是狠抓落实的思维，坚持工作推进清单化，确保各项工作“胜在执行中”。为政之要，贵在落实。办公室贯通上下、链接内外，是一个单位的“中枢机构”，不允许有丝毫象征性执行、选择性执行、低水平执行。办公室要始终把执行力作为担当尽责的生命线，对需要落实的工作项目，梳理形成任务清单、责任清单，明确工作任务、工作措施、完成时限和具体责任人，定期对照清单抓“验收”，做到工作推进有落实。

(3) 闭环思维是主动反馈的思维，坚持工作环节流程化，确保各项工作“管在精细处”。物有本末，事有终始。办公室工作承上启下、协调左右，需要有规范的流程。一项工作的有效落实，是“规划、执行、反馈、结果、改进”的闭环流程，“绝不允许办完事不反馈的情况发生”<sup>①</sup>。没有反馈的落实不是真正的落实，主动反馈既是工作责任人基本“礼貌”，也是办公室工作基本要求。办公室工作要形成反馈自觉，养成向交办人反馈的习惯，便于交办人随时掌握情况。

(4) 闭环思维是复盘改进的思维，坚持工作制度文本化，确保各项工作“质效再提升”。百尺竿头，更进一步。办公室任何一项工作都涉及本单位方方面面，要求我们牢固树立“优秀才是合格”的工作理念，不当“差不多”先生，不做“过得去”干部。一项工作完成后，要在第一时间对各阶段工作出现的难点、堵点及亮点进行复盘总结，避免重复性错误、低水平重复。通过改进完善现有工作机制，形成新的工作文本规范，为更好地提升工作质效打下坚实基础。

古希腊先哲亚里士多德说过：“我们每个人都是由自己一再重复的行为所铸造的。因而优秀不是一种行为，而是一种习惯。”坚

---

① 谢煜桐. 办公室实务 [M]. 北京：红旗出版社，2019：4.

持“闭环思维”，就是从任务的发起到结束，不折不扣执行、适时主动反馈、保质保量完成、不断改进提高。

## 12. 什么是办公室工作的精准思维

习近平总书记强调，“要强化精准思维，做到谋划时统揽大局、操作中细致精当，以绣花功夫把工作做扎实、做到位”<sup>①</sup>。做好办公室工作要牢牢把握“准”的要求，无论办文办会办事，都要一丝不苟、严谨细致、精益求精，于细微之处见精神，在细节之间显水平。精准思维主要包括精当、准确、细致三个方面的要求。

（1）精准思维就是让坚持一流成为开展办公室工作的一种习惯。办文办会办事必须坚持“顶格标准”，努力做到“三高三表率”。一是高站位对标对表，在忠诚可靠上做表率。要把讲忠诚作为办公室工作的生命线和根本点。围绕中心、服务大局，自觉地把本职工作放在单位全局工作实际中去思考、去定位、去推进、去落实，确保“三服务”工作始终在轨道、不偏向，全力推动党中央决策部署和上级相关工作安排不折不扣落地见效。二是高质量参谋辅政，在业务精湛上做表率。对照“提笔能写、开口能讲、问策能对、遇事能办”要求，干什么学什么、缺什么补什么，精益求精、追求一流，锤炼一支作风硬、守纪律的办公室“铁军”，打造让党放心、让人民满意的模范机关。三是高效率综合协调，在担当作为上做表率。更新管理理念，大力推进办公室工作标准化建设，让办文办会办事在标准的约束和保护下实现最佳秩序、最大效益。

<sup>①</sup> 习近平在中央党校（国家行政学院）中青年干部培训班开班式上发表重要讲话强调筑牢理想信念根基树立践行正确世界观在新时代新征程上留下无悔的奋斗足迹 王沪宁出席 [EB/OL]. [http://www.xinhuanet.com/2022-03/01/c\\_1128427317.htm](http://www.xinhuanet.com/2022-03/01/c_1128427317.htm), 2022-03-01.

(2) 精准思维就是让“准确理解、精准落实”贯彻到工作的各个环节。准确理解是前提，精准落实是目的，二者紧密联系、有机统一。一是提高政治站位，把牢“准”的方向。把准政治方向，是做到“准确理解、精准落实”“不偏向、不走样”的根本保障。办公室作为政治机关，必须把讲政治放在首位。对党绝对忠诚是办公室工作的生命线，办公室要坚持不懈用党的创新理论凝心铸魂，坚定不移听党话、跟党走。二是严格对标对表，确保“准”的实效。认真保障本单位及时传达学习中央重要会议文件精神、上级领导最新重要讲话和指示批示精神、工作部署，结合实际研究贯彻落实意见，不折不扣抓落实、见实效。三是锻造专业素养，提升“准”的能力。新形势新任务，对办公室系统的能力水平提出了新的更高要求。坚持“干什么学什么”“缺什么补什么”，始终站在全局高度、领导视角研究推动工作，不断提高理论素养、拓宽知识领域、更新知识结构，切实增强准确理解、精准落实的能力本领。四是完善工作机制，强化“准”的保障。在工作中，要及时总结提炼好经验好做法，积极推进办公室业务标准化建设，推广运用并在实践中不断改进完善，形成保障“准”的制度体系。

(3) 精准思维就是让抓好细节成为检验办公室工作的主要标准。增强对细节的洞察力，要有草摇叶响知鹿过、松风一起知虎来、一叶易色而知天下秋的见微知著能力。强化对细节的掌控力，一杯茶水的温度、一个座牌的摆放都不能掉以轻心。注重对细节的执行力，要牢记“天下大事必作于细”“慎易以避难，敬细以远大”的道理，即便是一些细节问题，也必须及时解决处理，办公室不容许试探性松懈、选择性执行、象征性落实。

## 13. 什么是办公室工作的底线思维

习近平总书记强调，“要坚持底线思维，保持如临深渊、如履薄冰的态度，尽可能把各种可能的情况想全想透，把各项措施制定得周详完善，确保安全、顺畅、可靠、稳固”<sup>①</sup>。底线思维能力，就是客观地设定最低目标，立足最低点，争取最大期望值的能力。

办公室工作“底线思维”是指在承担着统筹协调、参谋助手、督促检查、服务保障等重要职责的时候，守好政治底线、规矩底线、责任底线，凡事从坏处准备，努力争取最好的结果的一种思维方式。

（1）对党忠诚，守好政治底线。办公室工作服务党委行政中心工作，牢固树立政治机关的意识，旗帜鲜明讲政治是第一要求，坚定践行“两个维护”，坚决走好“第一方阵”。党中央提倡的坚决响应，党中央决定的坚决照办，党中央禁止的坚决杜绝，始终与党中央保持高度一致。

（2）廉洁自律，守好规矩底线。纪律规矩作为最基本的行为规范，为办公室人员拉起了高压线、警戒线。强化自我修炼、筑牢思想防线、净化人际关系，有助于从源头上降低风险成因。

（3）恪尽职守，守好责任底线。把各种情况考虑得再复杂一些，把困难估计得再充分一些，立足最坏的打算、做最充分的准备，时时刻刻严阵以待，以时时放心不下的责任感、积极担当作为的精气神履好职、尽好责。

① 习近平. 办公厅工作要做到“五个坚持”[J]. 秘书工作, 2014(6): 4-8.

## 14. 什么是办公室工作的系统思维

习近平总书记强调,“唯物辩证法认为,事物是普遍联系的,事物及事物各要素之间相互影响、相互制约,整个世界是相互联系的整体,也是相互作用的系统”<sup>①</sup>。系统思维就是把认识对象作为系统,从系统整体与局部、要素和要素、系统和环境的相互联系、相互作用中综合考察认识对象的一种思维方法,强调全面性、整体性、协调性、关联性。

办公室工作“系统思维”是指将办公室工作的各个方面视为一个相互联系、相互作用的有机整体,从全局角度来思考和处理问题的思维方式。

(1) 着眼全局。将办公室的各项工作视为一个整体,而不是单一的任务。例如,起草一份文稿时,要考虑当前国家方针政策是什么,领导考虑什么,群众关注什么,当前社情是什么,在更大的空间和背景中去谋划和思考,站在全局的战略高度、历史的时间维度去思考问题、判断问题。

(2) 跟进过程。注重工作推进中各个环节之间的内在联系。例如,公文处理中的起草、签发、执行、归档,每个环节是否都落实到位。

(3) 关注细节。强调工作实施中动态变化和突发情况处理。例如,组织一次活动时,要考虑会议流程、会议通知、会务资料、会场安排等每个细节是否都安排妥当。

---

<sup>①</sup> 习近平在省部级主要领导干部学习贯彻党的十八届五中全会精神专题研讨班上的讲话 [EB/OL]. [http://www.xinhuanet.com/politics/2016-05/10/c\\_128972667\\_2.htm](http://www.xinhuanet.com/politics/2016-05/10/c_128972667_2.htm), 2016-05-10.

## 15. 什么是办公室工作的有解思维

办公室工作“有解思维”是指“不为困难找借口、多为成功想办法”的思维方式，展现了一种积极的工作导向，体现了一种强烈的使命担当，彰显了一种过硬的能力素质。

（1）主动领题。紧紧围绕办公室职能职责，认真总结办公室工作规律和特点，持续优化工作流程，坚持以“办文零差错、办会零失误、办事零贻误”为标准，主动承担大任务，充分发挥耳目喉舌作用和组织协调作用。

（2）主动答题。紧扣单位中心工作，立足岗位职责，以时不我待、只争朝夕的紧迫感和责任感，对定下的事情，说了就干、马上就干。全方位、多角度督办各责任单位落实工作，及时向领导和有关部门反馈结果，做到事事有回音，件件有着落，推动各项任务顺利开展。

（3）主动破题。聚焦单位发展最突出的“瓶颈”、群众最渴望的“红利”，既主动对照自身问题找对策，又聚焦中心工作提建议，主动作为、实干担当，推动解决群众身边急难愁盼问题。

## 16. 什么是办公室工作的外包思维

任何人都有自身的不足，彼得·德鲁克认为，“用其同事之所长、用其上级之所长和用其本身之所长”<sup>①</sup>。自己做不了，交给别人能做。自己能做，别人做得更好，让自己专注更重要的事情。

办公室工作“外包思维”是指将办公室的一些非核心业务或任务交由他人进行管理或执行，以提高工作效率和降低成本的思维方式。

---

① 彼得·德鲁克. 卓有成效的管理者 [M]. 北京：机械工业出版社，2019：84.

(1) 明确核心事项。确定哪些是自己的核心业务，哪些职能适合外包，把握工作的“边界感”，边界以内就是工作的主要矛盾，要亲自干好，体现核心价值。边界以外的就是次要矛盾，可以适当外包。

(2) 遴选外包对象。评估并选择可靠的外包对象，明确质量标准、责任划分等，避免过度依赖外包可能导致的失去对某些职能的有效控制。

## 17. 什么是办公室工作的共赢思维

共赢思维方式是一种以协作、合作和相互关怀为基础的思维方式，它追求的目标是在每个人的利益和需要都得到满足的情况下，实现利益最大化，这与史蒂芬·柯维强调的“双赢思维”如出一辙，就是要“在所有的人际交往中寻求双边利益”<sup>①</sup>。

办公室工作“共赢思维”是指在处理办公室内部及与其他部门或外部合作伙伴的关系时，追求共同利益，通过相互理解、支持和合作，实现双方或多方共赢的一种思维方式。

(1) 做好自己的事情。办公室每个人在各自岗位上都有自己的角色和任务，做好自己分内之事，用实际行动诠释责任与担当。

(2) 解决别人的问题。别人做不到的、不擅长的，或者是不愿意做的，办公室要积极协调解决。这是实现协作的基础，也是自我价值的体现。

(3) 实现大家的愿望。不同个人、不同组织相互支持和帮助，共享资源，形成一个相互依赖、互利共赢的社会网络，实现共同的愿望。

---

<sup>①</sup> 史蒂芬·柯维. 高效能人士的七个习惯（精华版）[M]. 北京：中国青年出版社，2002：128.

## 18. 什么是办公室工作的场域思维

德国心理学家库尔特·考夫卡曾提出过一个场域理论。他认为人的每一个行动均被行动所发生的场域所影响，而场域并非单指物理环境而言，也包括他人的行为以及与此相连的许多因素。外在的环境分为两类，一类是地理环境，另一类是行为环境。

办公室工作“场域思维”是指在处理办公室工作时，要考虑到工作所处的环境、情境以及与之相关的各种因素，以实现更高效、更协调的工作效果的一种思维方式。

（1）地理环境场。办公室工作人员所在的地理环境，往往也是一个单位的“窗口”，空间布局、设备使用、工作习惯等，是一个单位的无声推介。

（2）行为环境场。办公室工作人员在一定程度代表单位和领导形象，要以领导的思维方式、行为准则、个人风格开展活动，有时在领导授权下开展相关工作。办公室工作的外在环境就是一种特殊的场域，即便不在领导身边，领导的“气场”依然有着重要的影响。

## 19. 什么是办公室工作的前瞻思维

在1945年党的七大上，毛泽东指出，“什么叫领导？领导和预见有什么关系？预见就是预先看到前途趋向。如果没有预见，叫不叫领导？我说不叫领导”<sup>①</sup>。这就是前瞻思维的本质和价值。前瞻思维，不仅是一种对未来趋势的预测和判断，还是一种积极主

---

① 郝敬东，熊玉祥，牛玉俊. 向毛泽东学习战略预见[J]. 解放军报，2019-12-26（07）.

动的思维方式，“充分认识到自己有责任创造条件”<sup>①</sup>，面对复杂多变的环境时，能够敏锐地捕捉信息、分析形势、把握规律，从而做出科学决策和有效应对。

办公室工作“前瞻思维”是指在处理工作时具备预见性，能够提前预判和规划工作，以确保工作的顺利进行和高效完成。

（1）提前谋划。做任何事情，先把“怎么做、怎么开展”想清楚、理清楚，提前做好工作方案。例如，办会要有会议方案，遇到重要的会议，对每个细节、每个环节，每个人负责什么事，都有详细的设计，有一个组织工作方案，各项工作都要按这个方案有条不紊地展开。

（2）应急处理。办公室工作中常常会面临各种突发状况，有时候上午来通知，下午就得交总结，或者下午来通知，第二天就要组织开会。办公室要积极应对，有效协调处理。

办公室工作人员不能仅仅局限于当下的应对，还得具备前瞻思维，看到别人所未看到的，想到别人所未想到的，站在上升、前进和发展的立场上，努力先想一步、先谋一筹，早订计划、早做打算，这样才能抢占先机、赢得主动，确保各项工作顺利进行。

## 20. 什么是办公室工作的创新思维

习近平总书记指出，“创新是民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭源泉，也是中华民族最深沉的民族禀赋”<sup>②</sup>。办公室的工作内容重复性强，容易形成惯性思维、定势思维。

① 史蒂芬·柯维. 高效能人士的七个习惯（精华版）[M]. 北京：中国青年出版社，2002：58.

② 在同各界优秀青年代表座谈时的讲话（2013年5月4日），《人民日报》2013年5月5日。

办公室工作“创新思维”是指把握新形势对办公室工作的新要求，用新的视角观察问题，用新的思路解决问题的一种思维方式。

（1）机构设置，条块转向一体。办公室传统的内设机构一般按照业务板块分为秘书科、综合科、信访办、督察办等。为了全面锻炼年轻干部，实现办文办会办事一体化，可以设置若干秘书科，在负责相关板块工作的基础上，分别承担某个领域的全面协调工作。

（2）主要职能，被动转向主动。办公室工作有一定的从属性和被动性，更需要主动思考、主动谋划、主动担当、主动作为。

（3）重点工作，粗放转向精细。按照“精、准、细、严”的要求，把“细节决定成败”“精益求精”等思维贯穿到办公室工作全过程。

（4）运行机制，经验转向标准。遵守国家标准和要求，善于总结提炼，形成办公室业务流程标准。

（5）队伍建设，单一转向复合。通过理论学习、业务交流、专项培训等多种方式，推进业务工作与学术研究深度融合，全面提升办文办会办事的政策水平和实践能力。