# 怎样搞好办公室服务工作

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-06-26

*怎样搞好办公室服务工作办公室作为一个企业承上启下、协调左右、联系内外的“中心枢纽”，是对外交往、对内协调的“参谋部”，是宣传文化、信息调研的“前沿阵地”，更是公文处理、会务工作的“处理器”。单位各项工作能否高效有序运转，领导的各项决策部署能...*

怎样搞好办公室服务工作

办公室作为一个企业承上启下、协调左右、联系内外的“中心枢纽”，是对外交往、对内协调的“参谋部”，是宣传文化、信息调研的“前沿阵地”，更是公文处理、会务工作的“处理器”。单位各项工作能否高效有序运转，领导的各项决策部署能否得到很好的执行，办公室起着决定性的作用。

一、办公室的职能

（一）参与政务

办公室参与政务，就是从本单位领导工作需要出发，围绕领导的工作重心，协助领导搞好调查研究，在制定方针政策或贯彻上级的方针政策时提出参考性意见或可供选择的方案、措施，为领导当好参谋。

（二）掌管事务

掌管事务包括面很宽，如会议工作、收发传递、车辆管理等等。这些工作看起来都很具体，但实际上都会影响到全局工作。因而，办公室对每一项具体工作都要抱着负责的态度妥善安排。

（三）综合服务

办公室的综合服务主要体现在为领导服务，为职能部门和基层单位服务，为人民群众服务三个方面。

二、办公室工作的特点

（一）辅助性

所谓辅助性，是指办公室主要起领导者助手的作用。领导永远是决策者，办公室工作人员永远是参与决策的辅佐者。

（二）服务性

服务性是办公室工作的“天职”。办公室是企业工作的枢纽、桥梁，必

须为上下左右、四面八方服务。

（三）综合性

办公室工作的综合性是相对于领导和其它各职能部门工作而言的。单位领导掌握全局；各职能部门，各管一摊。办公室则是在领导的指导、授意下进行工作，所涉及的范围要延伸到领导层所能涉及到的一切方面和领域。

（四）政策性

办公室作为领导的参谋和助手，在政策制定过程中，要协助领导收集、汇总、处理来自各方面的信息，供领导制定政策时参考；要整理、分析各部门、机构对政策制定的建议，并参与政策性文稿的拟写。政策制定后，办公室要结合工作深入调查了解各部门的执行情况和意见要求，抓好实施过程中的信息反馈。

（五）开放性

办公室工作的开放主要表现在单位与单位之间、行业与行业之间，要加强横向联系，传播信息，交流经验，取长补短。在本单位内要注意对内、对下打通按民主程序办事渠道，通晓民情，倾听群众呼声，增加工作的透明度。

三、办公室工作的原则

（一）请示汇报原则

办公室是领导的办事机构，办公室工作人员是领导的参谋助手，因此，办公室工作人员在工作中必须积极主动地向领导请示汇报，严格按领导意图办事，决不能反辅为主，自作主张。

（二）执行原则

办公室是领导的办事机构，离开领导，便失去了自身存在的价值。办公室工作的主要任务是领会领导意图，执行领导的决策和指示，从而达到

为领导服务的目的。领导决策一经做出，指示一旦下达，办公室就要全力坚决执行，使之变为现实，决不能以任何理由、借口而怠慢违抗或者有令不行，有禁不止。

（三）准确高效的原则

办公室工作的准确涉及面很多，简单地说就是：办文要准，办事要稳，情况要实，主意要慎。要克服拖拖拉拉、散漫的工作作风，增强责任心。

（四）安全保密原则

办公室工作人员为整个公司服务，在领导身边工作，知密早、知密多，这是办公室工作的特殊性，它决定了办公室安全保密的重要性。主要包括文件保密；会议保密；通讯保密；涉外保密；宣传报道中的保密；电脑的保密。

（五）依法办事原则

目前，各项工作正逐步走向现代化、科学化、法制化，办公室工作人员如果不懂法，不用法，无论是参与决策，还是进行管理，必将寸步难行。

四、怎样做好办公室工作

（一）要加强学习，提高业务素质

我们从事办公室工作的同志，要不断地加强学习，不断地更新知识，掌握科学理论和现代办公手段，提高办公室工作能力，才能更好地做好本职业务工作。

1、注重业务知识学习。办公室工作除了直接参与政务工作外，大量的参谋助手作用是通过日常业务工作来实现的。办公室人员要加强应用写作知识的学习，不断提高文字写作水平和公文组织能力、理论概括能力。同时还要注意经济知识、法律知识、科技知识、管理知识的学习，使大家真正成为懂政治、懂经济、懂法制、会管理、业务强的能胜任本职的行家里手。

2、重视综合技能培养。办公室工作人员要加强专业技能的培训和修养，对企业各部门、科室的职能分工，各项规章制度和办事程序要一清二楚。要注重培养扎实的文字概括能力，高度的综合分析能力，较强的组织协调能力。只有这样才能发挥办公室人员参谋助手的作用，也只有这样才能发挥办公室综合协调功能的作用。

（二）端正态度，增强工作责任感

1、培养良好的工作作风，提高工作效率。正确的工作态度，高度的工作责任心，是做好办公室工作的前提。每个办公室同志都应当发扬“四种精神”，改进工作作风。一是发扬爱岗敬业精神。既然在这个岗位上，就要热爱这项工作，不爱岗，工作肯定干不好。二是发扬艰苦奋斗精神。办公室工作相对比较多、杂、累，而且平淡，不易做出太引人瞩目的成绩，这更要求做到不为名利所诱惑，保持艰苦奋斗的品格。三是发扬团结协作精神，部门之间、上下之间、同志之间，既有分工，更要合作，要保持精神上互相鼓励，工作上互相支持，生活上互相关心。四是发扬开拓创新精神，多思多谋，高速高效，运用新思维、新方法，激发新思路、新观点，总结新经验、新办法，创造新成果、新业绩。

2、改进工作方法，提高工作水平。办公室工作要特别讲究工作方法，注重工作策略。首先要讲究工作重心，突出工作重点。抓住主要矛盾，不忽视次要矛盾。先急后缓，先主要后次要。其次要讲究工作策略，注意工作方法。增强工作主动性、时效性、科学性，克服盲目性，变被动为主动，做到“有的放矢”。再次要注意事物发展规律，严格工作运行程序。找准工作切入点，把握工作着力点，解决工作之难点，达到事半功倍的目的。

3、坚持原则，严格按章办事。办公室是行政和管理的重要部门。办公室的同志不但要协助领导建章立制，规范管理，而且要坚持“制度管人，人人平等”原则，抓好各项规章制度的落实，严格考核，公平奖惩。同时，还要严于律己，按章办事，自觉遵守各项规章制度，处处起表率作用。要求要更高，风气要更正，工作要更好。

（三）求真务实，发挥参谋作用

1、勤思善谋，发挥助手作用。办公室工作人员要牢固树立重视政务，服务政务的观念，提高参政议政水平。要站在领导思维的高度，调查问题，研究问题，多出主意，多想办法。决策前，调查研究，掌握情况，突出超前性、预见性、可行性；决策中，跟踪领导思路，突出及时性、准确性、系统性；决策后，完善领导思路，突出献计献策的递补性、创造性、科学性。

2、综合协调，发挥枢纽作用。办公室要全面了解行政各方面工作情况，为行政统揽全局创造条件。妥善处理好各种工作关系和公共关系，上情下传，下情上报，纵横沟通，确保企业的各项工作有条不紊，高效有序。抓工作，要抓一件成一件，事事有回音，项项有交代，件件有着落。对周期长、费时多的事项，要连续跟踪实施全过程，随时向领导报告进展情况；对时间紧、任务重、难度大的事项，要落实承办单位，明确主要责任人，规定完成时间和效果；对涉及几个部门联合实施的事项，要协调有关部门实施联合督查，确保工作顺利开展。

3、优质服务，发挥窗口作用。办公室是一个单位的重要“门面”，办事效率高低、服务态度好坏，不仅反映一个单位的精神面貌，而且直接关系到这个单位的内外形象。办公室要坚持积极主动地、热情周到地为部门、基层服务，搞协调，办实事。处理事务、接待来人来访，更要热情周到。这就要求办公室每位同志，一方面要加强自身素质训练，确保政治、思想、工作、作风都过硬；另一方面要端正服务态度，提高办公水平，讲究办事效率，减少疏忽和失误。

（四）讲究方法，提高服务质量

办公室工作的同志因其地位的特殊性，要真正做到为领导服务，为企业各部门服务，必须讲究参谋方式，确立辅助意识，方能取得参谋助手的实效。

1、参政有方。所谓“方”，就是要讲究方法，不乱发议论。参谋的方式是多种多样的，可直接进言，交谈自己的观点、看法、意见，也可通过调查报告、起草讲话、报送信息、提出建议等。发挥参谋助手作用，应当对路。参谋者必须随时当好领导的“耳目”、“外脑”，眼观六路，耳听八方，把握上情，了解下情，综观工作全局，大量收集、整理信息，综合分析、筛选有益资料，拿出各项工作情况比较成熟的意见，不能临时“抱佛脚”。一个好的参谋，应有较强的针对性、分析的全面性、观点的实用性、决策的正确性，努力出上策，不出下策。

2、谋略有度。所谓“度”，就是要掌握分寸，不能出格。要做到：一是“到位不越位”。办公室在领导决策中处于辅助从属地位，“主”“从”关系不能颠倒。参谋只能帮助决策，不能代替领导决策。二是“理解不曲解”。对领导的工作意图，必须要有正确的认识。要想领导之所想，供领导之所需，急领导之所急，尽量接近领导思维，不曲解领导的意图，更不能帮“倒忙”。三是“直言不讳言”。帮助领导正确决策，发表观点要“锦上添花”，提出问题要“秉笔直谏”，不能见领导决策有误，假装不知道，反而逢迎吹捧。四是“参谋不掺和”。办公室比别的部门接触领导多，进言机会多，领导征求意见多，不能因为领导信任，就瞎掺和，乱搅和，影响正确决策。

3、言之有时。所谓“时”，就是要把握“火候”，讲究效果。一是适度超前，要提前进入角色，思维在前，服务在前，参谋在前。二是选择适时，要在领导未成熟主意前适时提出建议，要在领导决策前适时拿出主意。要下“及时雨”，不放“马后炮”。三是善于理解，对提出的建议、主张，领导采纳了的要及时实施；对未采纳的，不能自弃，更不能埋怨，要服从领导，按领导的意图办。

五、当好办公室主任应注意的几个问题

（一）要明确办公室主任的主要职责是服务

办公室工作千头万绪，没有一项离开服务这个主题的。作为办公室主任，首先要明确，搞好服务是我们最重要、最基本的职责。

1、突出政务服务。在办公室工作中，政务服务和事务服务各有其重要性，都是整体工作的一部分。但二者并不是平分秋色，等量齐观。对办公室主任来讲，政务服务重于事务服务。政务服务优劣，直接关系到领导决策贯彻落实的好坏。政务服务贯穿于整个中心工作，渗透到工作的每一个层面。在决策前，办公室是领导的外脑和助手，要尽可能提供第一手资料，并进行初步的综合分析，提出有价值的参考意见。在决策中，又要准确无误地领会领导意图，吃透上级精神，在深刻理解的基础上与领导保持一致。在决策后，要善于迅速制定出落实方案，在缜密中体现果敢，在细致中突出效率，协调各部门原原本本地贯彻落实。作为办公室主任，抓住政务服务就是抓住了主要矛盾，就是抓住了矛盾的主要方面。一个合格的办公室主任，必须把政务服务当作第一要务，做到超前谋划，周密安排，迅速落实，准确反馈，在纷繁复杂的工作中理出头绪，从容应付，争取工作的主动权。

2、突出重点服务。什么是重点？领导关注的热点就是重点，推进工作的难点就是重点。当然，重点也往往因时因地而异，一个阶段有一个阶段的重点，一项工作又有一项工作的重点环节，在具体操作中，学会准确捕捉，冷静思索，科学把握。在重大决策前，掌握实情，大胆谏言就是重点；在贯彻落实中，积极协调，真督实查就是重点；在落实后，认真总结，掌握规律，及时反馈就是重点。抓不住重点就没有工作效率，服务也就难

以到位。当然，强调重点并不等于不顾其它，应该说办公室无小事，如果顾此失彼，非重点工作出现失误，同样会给全局带来负面影响。

3、突出要事服务。抓重点，抓急务是最重要的工作方法和要求，但作为办公室主任，仅仅做到这些也还是不够的，还要在仔细、周密和严谨上下功夫，在重点服务中突出要事服务。在对上服务的全过程中，貌似小事未必是小事，也可能出现大的纰漏。要做到小中见大，首先，要吃透上级的方针政策，吃透领导的意图，在创造性贯彻执行中，不忽视任何事情，特别是对领导关注的事情，事关全局的事情要盯住不放，一抓到底；其次，要把自己的工作放在全局中去考虑，去谋划，抓住了大局，就抓住了大事要事；第三，要增强工作的敏感性，善于发现和抓住“一滴水见太阳”的东西，举一反三，做好大局文章。

4、突出整体服务。办公室主任的工作性质、角色安排决定了我们必须胸怀大局，从整体上去谋划服务工作。有人认为办公室主任只要听命于领导就可以了，“不在其位，不谋其政”，其实这正是办公室主任之大忌。没有大局观，就不可能准确理解、全面落实领导的重大决策，就不可能在步调上与领导保持一致，服务的水平和质量就肯定上不去。整体服务中要处理好三个关系：一、听命于主要领导和服务于其他领导成员的关系。二、处理好急务、杂务和中心工作的关系。三、处理好上下左右之间的关系。三方面的关系处理好了，整体服务就会上档次、上水平。

5、突出决策服务。作为办公室主任，一般来说，落实领导交办的事务性工作相对容易，而超前谋划，提出建设性的决策参考往往较难。究其原因，一是不居高位又需高站位谋划，立足现实又要有前瞻性思考，服务到位又不能越位，在分寸上很难掌握。二是既要处理好日常的事务工作，又要从中超脱出来谋大事；既要深入基层掌握实情，又要提出有高度和深度的决策建议，在操作上非常不易。搞好决策服务，关键要把握好四个要点：

一、政治要敏锐，能够见一叶而知秋，发现别人容易忽略的重要环节；

二、情况要熟悉，眼观六路，耳听八方，知领导所未必知，准确提供决策依据；三、反馈要及时，对决策的贯彻落实情况实行动态反映，提供有价值的信息，为领导决策后的调控提供服务；四、督办要有力，保证工作的快速推进，维护决策的权威性。

（二）办公室主任的职责是当好参谋

办公室主任是领导的参谋助手，为使所参之谋符合实际，切中要害，发挥作用，办公室主任必须在日常的工作与生活中注重研究，勤思善谋。具体讲，就是要做到“六有”。

1、胸中有数。胸中有数是指对领导决策所需情况和有关政策了然于胸，这是办公室主任充分发挥参谋作用的基础。作为办公室主任，不仅要熟知方方面面原有情况和问题，而且要通过多种渠道洞悉其在新形势下发生的细微的变化，掌握最新的情况和信息。同时，办公室主任必须着力培养自己具备三种能力：其一是深入调研，不断积累。丰富自己基层一线情况和知识。其二是深入分析，去伪存真。学会对获得的直接情况进行精细加工，剔除表面现象，牢牢抓住事物和问题的本质。其三是把握趋势，预知结果。要在掌握本质的基础上，依据事物的发展规律，准确预测事物的发展方向和结果，夯实参谋的基础。

2、脑中有路。作为办公室主任，在胸中有数的基础上，还要善于把握好分析、梳理和推断三个环节，要理清哪些是问题产生的原因，哪些是原因的结果，哪些是制约和影响问题的主要因素，哪些是次要因素，制定决策首先应干什么，随后再干什么。这些问题综合起来，依据科学的逻辑推理，找出解决问题的正确思路，就是做到脑中有路。

3、口中有物。办公室主任作为领导的的参谋和助手，不仅要心能谋之，而且要口能言之，把自己对领导决策的参谋思路准确无误地表达出来。

要讲究口才，讲究语言艺术，做到言之有物，一语中的，言简意赅。由于办公室主任只是一个参谋者，而不是最终的决策者，所以在表述参谋意见时要注意变换角度，上策、中策、下策多谋并参，供领导选择而发挥作用。此外，要力戒两种现象：一是心中有没有思路，总是一言不发；二是参谋意见的表述是零碎的，片面的，不做准备，没有层次，弄得领导搞不明白你想说什么。

4、耳中有“隙”。耳听八方，广纳博收，做到耳中有“隙”，就是不断扩充“内存”，丰富胸中之数的有效途径。办公室主任不断地倾听来自各方面的声音，并进行分析和归纳，就能使自己胸中之数越积越多，为领导决策当好参谋的基础越来越厚。要切忌

“两耳不闻窗外事”，那样会使自己与其他部门、基层员工“绝缘”，也就谈不上为领导当好参谋了。

5、手中有果。领导决策一旦形成并付诸实施后，办公室主任作为领导的参谋助手，可以采取深入进行调研和督查的方式，印证决策，把决策的实施结果迅速掌握到手中，为修正和完善决策进行新的参谋。要切忌手中无果的“半程式”参谋，只负责决策前参谋，决策形成后就万事大吉，大功告成，那样，参谋的作用就没能得到完全发挥。

6、参中有谋。办公室主任为领导当参谋的过程，是自己深思熟虑，归纳提炼观点和思路的创造过程。参谋意见中要体现出自己对问题独到的思考和见解。而不是简单的材料罗列和情况汇报。如果不去分析，不去研究，不去思谋，只是照本宣科，或者人云亦云，不仅对领导的决策无益，有时还会扰乱领导视线，甚至误导领导决策。办公室主任在平时的工作中要注意养成四种习惯，以便于做到参中有谋。一是擅于调研，发现问题；二是精于分析，掌握规律；三是广泛联系，独立思谋；四是谨慎进言，非谋不参。

（三）办公室主任要坚持正确的办事原则

办公室主任工作一般都很忙，大事、小事、杂事缠身。但是，不管怎样，把事情办好才是正理。

1、不以事小而不为

办公室工作无小事，是从办公室性质而言的。事物本身有大小、主次之别。办公室主任面对大量繁杂的事务，立足于抓大事、学会抓大事、善于抓大事是明智的，但小事不抓，日积月累，就会酿成大事，贻误工作。对办公室主任来说，不管大事小事，不存在该不该抓的问题，只有抓的角度、力度的区别。要抓小事。就要做到：第一，知大知小。办公室主任要胸有全局，用大局的天平来衡量办公室的工作，分清主次、大小、难易，这样，才可避免工作一团麻。第二，小中见大。小事孕育着大事，这是办公室的显著特点。如值班、会议通知、座次安排、后勤服务、接待等等这些“小事”，稍有不慎就会捅大漏子。第三，举轻若重。对有些看似小事的经常性工作，要建章立制，用巧功夫去抓，抓一项带动几项，管原则不管具体，督结果不查细节；用韧功夫去抓，明确专人，盯死不放，直到办完办妥为止；用细功夫去抓，按部就班，严细缜密，不出纰漏。

2、不以事杂而乱为

办公室工作头绪很多，任务琐碎繁杂。办公室主任要清楚哪个该为，哪个不该为，应一清二楚，不能乱为。第一，要知重知轻，避免重要工作没抓住，次要工作用过了劲，使过了头。要知上知下，吃透了上情，办事才有方向，才有主心骨。摸透了下情，办事才有的放矢。第二，要知书知礼，知书，就是要多学习，提高理论水平，通晓方方面面的知识，办事得心应手。知礼，是指工作方法多、讲艺术。不仅办了事，还能使大家心悦诚服，各方面都满意。第三，要知规知矩。没有规矩不成方圆。办公室是规矩之室，办公室主任更应成为讲规矩的楷模。不管事情再多再杂，采用什么方法解决，都不能忘了规矩，该请示的要请示，该报告的要报告。

3、不以事急而盲为

办公室固定式、程序化的工作多，但意料外、突发性的事情也会随时出现。办公室主任往往是急事和突发性事件的第一知情者，处置的第一道工序。在这种情况下，办公室主任必须政治敏感、头脑冷静，不能盲为。一是要沉着应付，切忌自乱阵脚。不管事情多么突然，多么紧急，首先要冷静地进行分析，及时做出解决方案，呈送领导，并按领导要求协调相关单位，组织力量进行处理。二是要胸有主见，切忌唯唯喏喏。面对急事或突发性事件，不能退缩，应大胆地往前站。在处理过程中既要必须胸有主见，也不能乱表态，乱许愿，以免为彻底解决问题埋下隐患。

4、不以事难而怕为

在应付处置事务中，不乏一些超出预见，超出职责，难以料理的事情。对这些事，是上推下卸，绕着走，还是主动出击，迎着上，这不仅反映办公室主任的工作水平，更主要的是检验办公室主任的职责感和工作态度。一个称职的办公室主任，就必须坚持：不怕揽矛盾，不怕受委屈，不怕得罪人，不怕找麻烦。要做到这些，一是讲职责，义无反顾。遇到的事情不管多难，都应义无反顾，挺身而出。二是讲品质，一马当先。办公室主任在关键时刻，就应该代领导冲锋陷阵，替领导分忧解愁。三是讲艺术，处世得体。处理问题不能一个面孔、一个腔调、一种方法，既讲原则，又讲灵活，因人因事施法。四是讲精神，敢于碰硬。办公室主任处事要讲究柔中有刚，特别是在原则问题面前，要敢于碰硬。否则，一味追求和为贵，别人不把你当回事，协调苍白无力，处理优柔寡断，就会什么问题也解决不了，什么事也办不成。

（四）当好办公室主任的基本要求

办公室主任身处特殊岗位，肩负重要使命，要当得有板有眼，干的得心应手，左右称道，上下满意，就必须勤于学习，善于积累，不断提高个人修养，达到“五有”要求：

一是有德。

德是立身处世之本。应从四个方面努力：

（ｌ）做人要堂堂正正。对上司，要尊重恭敬，不卑不亢，不能桀骜不训；对平级，要谦虚热情，襟怀坦白，不能锋芒毕露；对下属，要以诚相待，严格要求，不能盛气凌人；对工作，要满腔热忱，爱岗敬业，不能得过且过；对职务，要忠于职守，职责相符，不能专权越位；对名利，要淡泊无奢，任其自然，不能过分追逐；对生活，要平平常常，闲逸清静，不能奢华无度。

（２）处事要光明磊落。办公室主任的言行举止，既反映本人的水平，又代表领导的形象。因此，在处理政务、事务和协调关系时，必须丁是丁、卯是卯，出于公心，坦坦荡荡，切忌耍阴阳脸、说两面话、办龌龊事，当面一套，背后一套。与人相处，给人一种信任感、放心感、安全感。

（３）干事要不甘平庸。办公室主任受制于人，被动多于主动，这是办公室工作性质所决定的。要有所作为，变被动为主动，就必须高站位、思全局、抓本行，不求惊人之举，但求实实在在的工作业绩。

二是有知。

所谓“知”，指办公室主任应该是知识型的人才。

（ｌ）知识面要宽。办公室主任工作对象是面而不是线，是块而不是条。因此，不仅要熟知政治、经济和各项政策，有较高的理论修养；还应了解业务、管理、法律、文学等等，有强烈的求知欲。工作常用的知识不仅了解，还要熟知精通，能指导实践。

（２）知识内容要新。作为办公室主任，要跟上工作节奏，就必须坚持先学一步，深学一层，善于汲取新的营养。

（３）知识学习要深。就是知其然，还要知其所以然。对各方面的知识，虽不能象专家那样深有造诣，但也应对其内涵、实质有较深、较细致的了解和掌握，尤其是对自己工作密切相关的某些知识领域，不能一知半解、不求甚解、浅尝辄止。

（４）知识运用要实。这是办公室主任当好领导决策参谋，协调处理政务、事条，运筹推动工作之根本。有了实实在在的知识，当决策参谋才能参到点子上，谋到恰当处，才能有助于领导正确决策，协调内外时才能不说外行话；推动工作才能成为有本之木，有源之水。

三是有能。

即才能。

（1）能参会谏善谋划。办公室主任是领导的左右手，在参谋进谏时，要求办公室主任必须深思熟虑，出于公心，掌握好分寸，切忌瞎参谋，乱掺乎，干扰领导决策。

（2）能写会说善料事。办公室主任承上启下、行文理政，不仅要懂文能写文章，而且要能言善辩，还必须能在繁杂的事务、政务中处事不乱、料事有方。

（3）能调会研善出招。调查研究是办公室主任的一项基本功。任何好的文章、讲话、意见、决策建议都源于实践，来自深入细致的调查研究。不会调研，就不能干好工作，没有调研，就没有好思路、新招数。

（4）能逢会圆善协调。办公室主任工作头绪多，焦点也多，处理协调不好，不仅会贻误工作，而且有损于领导形象。办公室主任既要聚焦，还要分散化解矛盾、解决问题，就应具备左右逢缘能力。

四是有道，即修养。

从某种意义上说，办公室主任常常处于被驾驭的地位。驾驭办公室主任的，一般不是一个人（分管领导），而是一个群体（领导班子）。除此之外，本部其他部门无一例外地都是办公室的“内部客户”。不以言轻而金口难开；不以职低而唯唯喏喏；不以位尊而居高临下；不以事杂而事无巨细；不以钦差而颐指气使；不以参与而越职越权；不以面宽而顾此失彼；不以受制而碌碌无为。

首先，头脑清楚。知道自己是干什么的，应该干什么，不该干什么，定位要准确，不能忘乎所以浇了别人的园，也不能昏昏沉沉荒了自己的田。

其次，眼光敏锐。看问题、办事情要思路清晰，反映迅捷，高人一筹。善于透过现象抓本质，抓到点子上。

再次，心胸开阔。做什么事情，都能拿得起、看得开、放得下。挨了批评不气馁，有了成绩不骄傲，遇到挫折不失志，心底无私天地自然会宽。

最后，出手不凡。要做到这一点，还需磨刀不误砍柴功，注重平时修养锤炼，才能厚积而薄发。

五是有威。

有威才能有为。办公室主任的威主要包括三点：

（1）是威严，源于自身素质。文化底蕴、政治理论、业务技能、道德品行是自身素质的直接表现，这四个方面的修养搞好了，自身素质提高了，威严就会产生，就会赢得人们的尊敬。

（2）威信，源于自身能力。一个人要树立威信，除了自身的文化政治修养和知识阅历外，更重要的是看认识分析事物，处理和解决问题的综合能力，看工作方法艺术，工作效果和业绩。你的能力使人信服，处事手段和结果使人佩服，威信自然就树起来了。

（3）威力，源于自身表率。办公室主任的威力除所处地位使然外，主要在自身的表率作用。这是无言的推销，无声的号令，这种力量胜过千百遍说教。

六、对办公室工作的要求

一是，要强化全局意识。

办公室，承担着本企业的服务协调工作，决策部署、工作调度等要通过各单位的办公室来传达衔接。这需要办公室、特别是办公室主任要站在全局的高度，围绕全局中心工作，变被动服务为主动服务，把问题想在前面，多帮领导“长眼色”，为领导和上级发挥参谋助手作用。大家要用心把握、用心研究、用心落实。

二是，要强化制度建设。

没有规矩，不成方圆。办公室要发挥职能作用，适应新形势要求，必须以建立健全机制为基础，使所有工作都进一步纳入制度化、规范化、科学化运转轨道。从某种意义上说，办公室既是制度的创建者，更是模范的身体力行者。要严格遵守统一规定的各项制度，一切按制度办事，不出大的差错，在此基础上，应当建立本单位内部规章制度，使办公室工作得以有序开展，减少随意性。

三是，要强化交流沟通。

办公室是一个综合协调机构，办公室工作是一个有机的整体，哪一个环节出了问题都不行，这就需要加强办公室系统内部的交流沟通。一方面要加强日常的交流，利用各种渠道，经常性地沟通联系，相互了解方方面面的动态，探讨办公室工作中存在的不足和解决办法，相互拾遗补漏，共同把办公室工作搞上去。另一方面，要发挥办公室信息主渠道作用，采取信息、简报等形式，及时反映基层情况，努力为领导决策提供有价值的参考依据。

四是，要强化办公室自身建设。

办公室是“门面”和“窗口”单位，直接为领导服务，群众经常把办公室看作是一个部门和单位的代表，并通过办公室来观察、评价部门工作。办公室的精神面貌、服务态度好坏、办事效率高低、人员自身修养如何，折射出单位和部门的形象。因此说，办公室工作没有小事，再小的一件事都会影响到大局利益。如，文件运转不及时，就会影响到领导意图和指示精神的及时传达贯彻；信息反馈不及时，有些苗头性的问题就很可能得不到及时控制和处理，造成无法弥补的损失；督促检查不及时，小事也会一拖再拖，拖成大事；材料会务不及时，就会影响整个会议的进行和决策的出台；接待群众服务态度不好，就会给单位造成负面影响。因此，办公室的同志们一定要充分认识办公室这个位置的重要性和特殊性，强化“窗口”意识。一是处事要公道，始终保持一颗“公心”干工作；二是办事要扎实，做到不洒不漏，事事落到底，件件有回音；三是作风要过硬，处处从严要求，做出表率，以良好形象赢得领导、同事和群众的信赖。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找