

内部通讯

第 202308 期

(总第 116 期)

湖北省储备粮油管理有限公司

2023 年 4 月 25 日

办公室综合能力提升学习培训

心得体会选编（二）

综合部

编者按：近期，公司组织相关人员参加了办公室综合能力提升学习培训，在为期三天的培训中，参训学员从理论层面加深了“办文、办会、办事”重要性的认识，从实操层面掌握了高效开展办公室工作的技能，培训结束，部分学员结合自身实际，认真撰写了心得体会，公司将分两期编发 6 位学员的精彩分享，供大家品鉴。（宋杰）

百丈之台 起于垒土

——参加办公室综合能力提升培训班心得体会

综合部 万松

和风惠万物，百花俏枝头。在一片春意盎然的阳春三月，公司综合部组织 8 家子公司综合部门人员及信息员，来到古城西安，开始为期三天的公文写作能力提升培训班学习。经过三天紧张而充实的学习，感觉写作思路豁然开朗，服务工作更加明晰，将综合部门日常工作好好梳理了一遍，是一次难得的学习与总结。培训班姬老师说，综合部门人员的工作是“两眼一睁，忙到熄灯”，工作内容主要是六个字：办文办会办事，核心就是做好服务，感觉真是心有戚戚焉。回首这些年在综合部的工作，结合这次培训内容，我想从三个方面来和大家分享一下自己的学习感悟，也是自己对综合工作的体会。

一、大道至简，公文写作要精练

公文写作是文秘人员一项十分重要的工作内容，一篇好的公文，往往能展示公司良好的对外形象。那么，如何才能写出让领导满意、同行欣赏的好文稿呢？归纳起来有三条，一是要做到目的明确，为行政管理服务，突出针对性，少用个性化写作，起笔落题，准确定位；二是内容要真实，准确反映管理需求，精准务实，亮点突出，要做到合理性、可行性；三是公文写作在文字表达方面要准确、鲜明、简练、得体，做到两多两少：多用短句，

少用长句，多用单句，少用复句。

在公文起草前，还有一项很重要的工作——拟提纲。回顾自己近年来写作历程，凡是事先做了充分了解，按要求拟好提纲的公文，都能较为顺畅地完成初稿，领导修改起来也较容易。而那些未做沟通和思考，把提供的素材拼凑起来的稿件，基本都要进行较大幅度的修改，前期做的很多都是无用功。要想拟好提纲，必须善于与领导沟通，领悟领导意图。正所谓磨刀不误砍柴工，动笔之前花点时间思考提纲、弄清重点再提笔是很有必要的，对于提升稿件的质量非常有帮助。农发集团近期在开展公文写作培训时，也强调了写好提纲的重要性。

要想写好公文，最根本的还是要多积累。平时看的一本本书，都会成为一点点养分，不断滋养着自身，日积月累，才能信手拈来，写出精彩的文章。

二、面面俱到，会务组织要精细

作为综合部门，有一项很重要的任务，就是会务的组织与管理。要想做好会务，首先，要弄清楚会议的名称、时间、地点、与会人员、会议方式等要素，然后有针对性的开始准备。如果是小型会议，就准备好签到表、桌牌、茶水、音视频设备调试等即可，而对于规模较大的会议，还要确定会场座位数、人员就坐位置、会议议程和日程、印发会议通知、准备会议文件材料、安排食宿行、制订会议经费预算方案等。在会议过程中还要做好服务工作，包括报到及接待、组织签到、做好会议记录、后勤保障工作等。会后，要清理会场、编写会议宣传报道新闻、做好会议精

神的落实等等。可以说，会务的组织十分繁杂琐碎，但是每个环节都要做好准备，缺一不可，否则会影响会议的顺畅进行。

在会议过程中，有时会遇到突发事件，这就要求我们要做好应急预案工作。比如临开会前发现没有签到表或人员名字要调整，这就要求平时做好准备，电脑里存好一些模板，随时可以打印出来使用。或者设备出现故障，需要紧急修复，这要求设备管理人员平时熟悉设备的使用和维修，遇到紧急情况可以立即解决问题，避免会议受到影响。其他还有参加者无法按时到会、接待用餐出现问题、会议资料准备不足等各类问题，都需要事先制定具体的保障方案，以备不时之需。

三、抱朴守真，行政管理要圆融

既然综合部门工作的核心是服务，意味着接人待物必不可少，因此，工作中要注意各方面的礼仪。一是电话礼仪，公务电话最好避开节假日、半夜及午休时间，无重要事项按照三分钟原则来交流；二是握手礼仪，一般是尊者为先，上级、长者、女性在先，客人到来时应该主人先伸手以示欢迎，不能伸出左手与人相握；三是电梯礼仪，应按住开的按钮，让尊者先进出电梯，电梯里愈靠内是愈尊贵的位置。如有他人进入电梯，可主动询问去几楼，并帮忙按下。除此之外，还有敲门、互相介绍、同行、座次等礼仪，都需要在日常工作中不断领会，做到大方得体、举止自然、真诚待人，让客人感觉如沐春风，从而促成每一次成功的交流与合作，使工作开展更加顺利。

另外，由于综合部门工作十分繁杂，经常会遇到若干件事项

同时要办，这时就需要做好时间管理，将各种任务分清轻重缓急，合理分配时间。同时根据部门各人情况，适当调整协调工作安排，互帮互助，为将综合部工作完成好一起努力。

三天的学习时间虽然不长，但是收获很大，也让我找到契机梳理了一下这几年在综合部工作的一些心得体会，顿觉工作思路清晰了不少。相信在以后的工作中，我会百尺竿头更进一步，为公司的领导及同事们、来访的客人们做好服务工作，助力公司高质量发展，体现自己的人生价值。

学着做 做中学

黄冈公司 张玥

读万卷书不如行千里路，更难能可贵的是还有高人指路。为期四天的西安之旅，千年古都的神韵在心中激荡，讲师们传授的知识在脑海里萦绕。这次行程我感受到了中华文化的魅力，找到了拨开工作迷雾的明灯。

一曰：懂得尊重，顺利开启工作

老师讲到，“尊重就像空气，我们都能真切感受到”。然而，我们多数的工作和生活都需要同人交流，而在这个过程中，保持尊重就像一剂灵药，可以令人感到舒适，能让交流进行的更加顺畅。首先，尊重对方洞悉先机，无论是向上级汇报工作、与同事合作，还是直接面对客户，保持尊重才有美好的交集。其次，尊重时间提升效率。合理规划管理工作时间，尽量使自己的大部分工作时间处于处理“要事”的状态中，保持高效率高质量地履职状态。最后，尊重自己增强能力。我们应该尊重自己的职业发展，积极追求目标和梦想，不断挑战和超越自己。

二曰：善于沟通，高效推动工作

好的沟通无非三点“听、说、融”。倾听在沟通中能起到重要的作用。有效的倾听不仅仅是一段对话，从对方的表述中我们可以了解到对方所描述的事实，感知到对方所表达的情绪，了解对方所隐藏的意图。好的表达能加快工作进度，在和领导及同事

进行沟通时一定要使用明确清晰的语言，简洁、有力地陈述自己的观点、建议和问题，使所有人都能够理解你的意图和想法。重要的是学会应对分歧，面对分歧时我们应当做到差异化沟通，首先放下分歧，认可对方观点，再补充自己的想法，进行对比后再继续交流，尽量当场消除分歧。我们需要不断提升自己的沟通能力。坚持沟通三原则：不怕说话，别怕说话，积极传递；不说废话，表达简洁，珍惜时间；不说空话，少说大话，承诺是金。

三曰：注重细节，完善优化工作

从个人形象上来说，细节体现在仪容仪表。一个讲究细节的人，会保持整洁干净的形象，这不仅能增加个人形象的专业度，提升自信心，还能给人留下良好的第一印象。

从工作细节上来说，小至文件的排版格式、对应邮箱的地址、文字数据核对、逻辑性梳理，大至会议的策划、工作的执行等，都要细心谨慎对待。

从个人成长上来说，通过不断地注意细节，我们能够增强自己的观察力和洞察力。要发现并把握真正关键的细节，理解并转化为能够带来进一步成功的行动，由此提高自己的认知能力和分析能力，不断完善自己。

细节决定成败。我们需要时刻注意细节，持续提高自我要求，精益求精，让做好细节成为优势。

四曰：及时总结，巩固提升工作

总结反思是一项非常重要的能力。可以帮助我们找到错误和问题所在。通过对已经完成的工作进行反思，可以清晰地认识到

自身不足之处，减少重复工作避免浪费时间，还可以发现不足和亮点，促进工作提高进步。总结反思对于个人的成长也是非常重要的，对于自己的生活经验等也可以进行总结反思，发现不足之处，更好的提高自己的人生质量。诚然，只有不断的总结反思，才能更好地发掘自身潜能，适应职场要求，提高工作、生活质量水平。

这次办公事务培训学习，我开阔了眼界，学到了很多新的知识和技能。通过这次学习，我对督查督办、行政沟通、会务组织等办公事务有了更深入的了解，提升了工作水平。我相信，在今后的工作中，我一定会运用这些知识和技能，不断提升自己的能力，更好更出色地完成工作任务。

办公室公文培训心得体会

咸宁公司 黄东旭

3月15日下午，伴随着G864次高铁驶出咸宁北站，为期3天的“办公室公文写作技巧、行政事务沟通协调督察督办与安全管理及高效能会务组织管理培训班”便拉开了帷幕。西安是中国十三朝古都，历史底蕴深厚，在这样拥有浓厚历史文化气息的地方参加培训，可谓适得其所、相得益彰，或许这也是省公司安排此次培训的初衷之一吧。纵观这次培训，时间安排紧凑，课程紧紧围绕“三办”（办文、办会、办事）业务，既有理论教学，又有实例引导，具有很强的针对性和实用性，使我们在短短3天的时间中接受了较多知识量和信息量，感觉受益良多，收获颇丰。

一、办公室公文写作技巧

在短短一天时间里姬瑞环老师围绕公文格式要素与文种选用规则、公文处理流程及基本要求、公文标题写作规范与常见病误分析、八大常用公文的写作方法与案例分析等方面，做了深入浅出的讲解，并通过自己的写作经历，把经验毫无保留的和盘托出，使我深受启发。

在写作过程中要做好准备工作，接受拟稿任务后先思考，理清思路，抓住写作的方向，确定主题，构思总体框架，拟定写作提纲，然后围绕主题收集材料。同时在正式起草文稿过程中，要设计好开头和结尾，安排好主体结构，确定好表达方式，并且在

接受写作任务后要抓紧办理，根据提纲有条理的进行写作。公文写作中审核修改也是不可或缺的一部分，主要审读的就是主题、观点、数据等，经过姬老师的讲解我总结了两种审核修改办法，一是自己读改，大声的读出来后，有些毛病就会浮出来，二是请同事代为修改法，集体讨论，冷处理，先放一段时间再作修改。

公文写作并非一日之功，在今后工作之余要多加加强基本功训练，并多读国务院公报、人民论坛等官方比较权威的理论报刊，提升自己的公文写作水平。

二、行政事务沟通协调督察督办

在参加此次培训前，我一直认为督察督办是公司领导的工作，而我只需要做好自己分内的工作即可。经过尚翎老师的讲解后才明白，原来督察督办工作也是办公室工作的一部分，是推动贯彻落实企业重大决策部署和领导重要指示批示精神的关键环节，也是促进科学决策的重要途径，更是保障公司政令畅通、提升执行力、改进工作作风、提高工作效率的有效举措。在领导部署重要决策时，办公室工作人员要负责参谋、督导和协调工作，保证“件件有结果、事事有回音”。

而在参谋、督导和协调过程中就不可避免的要与上下级进行交流沟通，尚翎老师用生动形象的方式就与领导、同级、下级沟通催办展开讲解，并发散讲解了在日常工作中的沟通技法，使我受益匪浅，学习到了很多新的沟通技法，也同时反思了自己在日常沟通中的不足之处。

三、安全保密管理及高效能会务组织管理

以前的工作中总感觉安全保密好像离我们很远，但是经过尚翎老师的授课了解到保密工作与我们每个人息息相关，是党和国家一项重要的工作，也是党和国家一项长期的艰巨的任务。新时期给保密工作带来了新的挑战，保密工作面临的形势十分严峻。所以，在日常工作中一定要树立保密工作无小事，细小之处见成败的意识，杜绝保密工作说起来重要，做起来次要，忙起来不要的现象。做到不该说的不说，不该看的不看，不该做的不做，切实从细节入手、从小事入手、从身边事入手，严守纪律，守住秘密。

同时尚翎老师就会务组织工作展开详细讲解，老师用实例向我们强调在日常组织会议时需注意三个方面，一是会前准备工作要充分；二是会中场内和场外运转要有序，做好会议保密及后勤保障工作；三是会后收尾和总结工作要规范，做好催办反馈及会议文书立卷归档工作。在尚翎老师细细的讲解中，我也在反思自己在日常工作有哪些做的不足的地方，并一一记下，在将来的工作中一一改正。

没有来综合科工作前，我对文秘工作的理解比较简单，认为文秘主要就是写材料，为领导服务。在培训班上，姬瑞环教授及尚翎老师，通过一系列事例，提出了文秘工作的三个方面任务，即办文、办会、办事。指出要通过日常工作的不断锤炼，提升这三个方面的能力，使文秘成为坐下能写，站起能讲，行动能干，问策能对的多面型人才。短短的几天时间里，学到了很多，对今后的工作和生活都有很大的帮助，今后，我将以此次培训为契机，将理论运用到实践中，多向同事请教，努力提高自己的工作能力。

