

现代秘书工作指南

宋 斌 编 著
蒋朝参

《速记之音》报社编辑出版

PDG

目 录

第一章	秘书现代化管理	1
第一节	传统文化与秘书现代化	1
第二节	控制技术	6
第三节	全面质量管理	7
第四节	加强系统工程在秘书管理中的运用	9
第五节	秘书通讯与电传技术	11
第六节	办公室电子计算机的采用	16
第二章	国外的秘书工作	19
第一节	部分社会主义国家的秘书工作	19
第二节	欧美诸国与联合国的秘书工作	21
第三节	“竞选”是欧美秘书工作的主旋律	25
第四节	两种社会秘书工作的本质区别	27
第五节	在继承与革新中发展社会主义秘书工作	29
第三章	秘书机构的体质与领导	29
第一节	秘书机构设置的原则与依据	29
第二节	秘书机构设置的内容与要求	32
第四章	秘书的结构与管理	37
第一节	分析秘书结构的原则	37
第二节	秘书个体素质与群体结构	39
第三节	秘书人员管理机制	43
第五章	秘书调查研究工	8
第一节	调查研究及其类聚	8
第二节	运用不同范围的方法	1
第三节	运用不同时态的方法	5
第四节	观察与采访法	0
第五节	分析研究环节	65
第六章	秘书预测与计划工作	69
第一节	预测原则与体系	69
第二节	常规预测方法群	71
第三节	计划工作任务与原则	74
第四节	秘书计划结构体系	77

第五节	秘书计划的撰写与实施	78
第七章	秘书会议韬略与质量	80
第一节	会议科学地位与分类	80
第二节	超前筹措的六个环节	82
第三节	记录质量与文稿要旨	86
第四节	会议时效与成本	90
第五节	议而有决决而必办	93
第八章	文书撰写、处理和归档	97
第一节	公文类别与规范	97
第二节	公文撰写	99
第三节	文书工作任务与制度	111
第四节	立卷归档工作	113
第九章	值班、保密与信访工作	117
第一节	值班的重要性与任务	117
第二节	值班制度与值班记录	118
第三节	保密工作	119
第四节	信访工作的意义与原则	121
第五节	信访工作处理方法	122
第六节	信访特殊情况与工作守则	126
第十章	简报、大事记录与印章工作	127
第一节	简报的渊源与作用	127
第二节	简报的特点与种类	128
第三节	编写简报要领	132
第四节	大事记的编写	133
第五节	印章的管理	134
第十一章	秘书规律、体质与功用	136
第一节	秘书发展规律	137
第二节	秘书本质	142
第三节	秘书特性	143
第四节	秘书功用	148
第十二章	秘书创造力与研究轨迹	152
第一节	秘书创造力的发挥	152
第二节	秘书研究的轨迹	159

第一章 秘书现代化管理

现代管理理论、方法和世界新技术革命如火如荼的兴起,对各国政府部门、管理部门以强大的冲击,这种冲击波与现代意识观念、文化的辐射触角,已在很大程度上射向了我国各级各类秘书部门,促使秘书传统的工作方式和格局逐步地解体。淘汰那些糟粕的部分,同时将那些精华的部分与现代管理理论、方法和现代技术合理地结合起来,形成了具有中国特色的秘书现代化管理实践与理论的基本框架。为提高施政和工作效率,发挥了积极作用。

以下将秘书管理现代化有机地割为“软件”与“硬件”两大块,并有选择地加以叙述。一是软件部分,包括控制技术、全面质量管理、系统工程等;二是硬件部分,包括通讯与电传技术、电子计算机的采用等。

第一节 传统文化与秘书现代化

一、传统文化与秘书现代化的关系

所谓传统文化指中华民族创造的并由群体共享的凝固了的那一部分物质,精神文明和显型、隐型的社会生存系统。现代化,指秘书管理活动高效率化,秘书工作民主化、法制化,秘书管理的软技术、硬手段的科学化的总称。

中国传统文化与秘书现代化,两者虽各自具有其特定的内涵。然而,两者却有着一衣带水、千丝万缕的关系。大而言之有二:(一)彼此影响、相互渗透。现代秘书工作受传统文化的直接影响,其影响所产生的共振现象乃是秘书形成的动因之一,这样的秘书工作同样地、不可避免地渗透于相应的文化之中。(二)“主导”与“从属”关系,秘书工作作为上层建筑的一种活动过程,它居于主导地位,而文化却处于辅助位置。因此,可

以说秘书工作是规约文化的基本桎梏之一。传统文化如此缓慢地运营而尚未完全跃入现代化的范畴,秘书工作的束缚乃是关键因素之一。

基于上述认识,可知,传统文化影响秘书工作,秘书工作不仅渗透文化中,同时牵制着文化的更替,刷新对文化的弛放。推而论之,中国文化的徘徊、滞呆、缓进、而难以步入现代行列,必然导致秘书管理低能、慢节奏或者对现代化望尘莫及变为事实。

这种事实却被淡化了,人们纷纷把视野移向“文化热点”上,并试图通过解剖文化来发现其中的奥秘。他们又借助“横向扫描”的手段,把触角投向“中西文化”比较的论争,商榷上。抽象其主旨,不仅在于注重中西文化间的鸿沟,而且还预言全人类,各民族都要踏上“中国的路、孔子的路”,“世界文化就是中国文化的复兴”。(梁漱溟:《东西文化及其哲学》)。

鉴于此,本节试以“拨转异位比较的模糊舵盘”为先导,端出“中国传统”的主体,倡导扬弃传统与建立“治本”的观念,甩掉“传统本位”的包袱,进而向秘书管理现代化转轨。

二、防范“异位比较”

时空跨度太大,内涵回然两样的事物间(如果各自本身的全方位结构尚不清晰时)的比较,只能导致研究的棘手、分散,乃至无形中产生捕风捉影的现象。换言之,把任何两件事物的表象加以比较,只能得出“肤皮”的认识,而难以触及到“血肉”。其实,西方文化与秘书工作也有其本身的初始状态。传统模式,演进轨迹,以及代之而起的现代文化、现代秘书工作。同时,西方学者也认为中国文化、中国秘书工作有其特殊的规律性。鉴于此,极有必要看看中国传统文化、传统秘书工作的这种现象。

严格意义上的中国传统文化和秘书工作,乃是以儒家文化(小农经济形态)为轴心的体系,勿庸置疑,这个体系的主要范畴、结构模式、价值参数以及由此构筑的基本观念和形态,其总体特征应是:集权的、盲目崇拜的、内向的、重人文化的、强调论理纲常的等。我们的先辈们通过千百年悠关痛痒与生死存亡的揣摩、体验,及其所付出的昂贵代价表明,这个体系的弱化性、畸形状非常显著。他们目睹传统文化与秘书工作开明间的巨大悬殊,自近代始,就萌生了缩短差距的念头,吼出了变革的口号。

然而，如何变革却成了“？”。说穿了，变革就意味着对传统文化和秘书工作的评估与批评，变革就带有对传统的神圣性，至高性挑战的浓郁色彩；变革是历史发展的必然逻辑与主要动力。评估，不是一般意义上的传统文化和秘书工作。批评，更不等于文化和秘书虚无主义。这如同批评老化的诗词格律，平仄拗救不等于彻底株煞李白、杜甫、唐宋八大家及其那个时期的艺术成就一样。相反，盲目崇尚，仰仗传统乃至躺在传统身上睡大觉，不去拓展、创新，即使顶呱呱的传统也会白白地抛弃掉。欲使秘书现代化，更少不了不懈地对传统的赓续、打破。更少不了建立新的意识与观念。

三、反思的根结——治本

反思为了认定是非曲直，反思的效应更在于知其本而治其本，治本才是解决问题的关键之所在。基于此，欲探明传统文化与秘书现代化的关系，仅仅只对“中西文化”进行比较是远远不足以讨论这一课题的。而要揭示其内在的无水分的东西，追根结蒂。在于首先必须明晓中国文化，秘书工作古与今嬗递及其它们间的前因后果关系，来龙去脉。尤其要探索中国传统文化形态以及与秘书工作盘根错节的关系，进而再讨论秘书现代化。

中国传统劣根性的标志之一，乃是从汉代开始占绝对上风的“罢黜百家、独尊儒术”。如此“黜百”与“尊儒”，使得中国古代的不少秘书不遗余力地在祖宗创设的框格中兜圈子。他们厘定法规、撰制公牍、整饬礼制、斡旋官场，并为弘扬、光大万世一系的华夏文化与秘书工作毕其一身心血。继而，近代具有震古烁今影响的人物张之洞，又提出了“中学为体、西学为用”，“中学为内学，西学为外学，中学治身也，西学应世事。”（张之洞：《劝学篇·会通》）正因为这个“用”与“体”，又由于这个“治身心”与“应世事”模式的感召力，导致了那种片面外交和固步自封、默守陈规的趋势的升腾，因而不能从实质上触及和洞悉外在为我必需之物。似乎人类皆是“尧舜禹汤文武周孔之道”，正是这种“中国精神文明冠于全球”的固若金汤的传统变态心理，致使中国传统文化“不是很大的鞭子打在背上，中国自己是不肯动弹的”。（鲁迅：《坟·娜拉走后怎样》）

基于此,迫在眉睫首要的是要蓄足内力,借以增大“治本”的势能。而治本,则要甩掉“传统本位”的包袱,进而转入秘书现代化阶段。因为不敢把明天的痛苦提前到今天来忍受,恐怕明天也难以得到幸福。

四、摒弃传统糟粕,引进现代秘书机制

综上所述的“中国之为中国”的独一无二的六帝国蒙昧思想,我们认为这个千里堤坝的溃瘍已指而可待了。既然“究之泰西之学,实出于中国,百家之言籍具存,斑斑可考”,《翼教丛编》卷五,《湘学公约》由于“究”“考”,又发现了西方的中国“所固有之西人特踵而精之。”(江衡:《崇尚西人之学辨》)那么,中国为何又不去“踵而精”西方的东西呢?西方从传统走向现代,随之产生了现代文化与秘书工作,也不是一蹴而蹴、一帆风顺的。从掀起文艺复兴思潮到宗教改革,从启蒙运动到社会大工业生产。经由这些过程,他们的民族,国家性质并未改变,他们也学了我们的文化,还把我国的“四大发明”学了去。迄今为止,他们并未变成异国它邦。同理,中国为了“治本”,不妨解下“传统本位”的包袱,减轻传统文化、传统秘书工作转入现代的负担。从国内外拿来“治本”的药方。这样作,决不会“国将不国”,只会有利于把秘书传统形态转向重分权的、重经济的、重独到见地的、重外向的、重科技的、追求整体效应的形态上,亦的确利于剔除阻碍秘书转轨的那一部分“传统”,把现代机制引入到秘书工作和文化氛围中。

秘书现代化,具体而言,主要包含下列两层意思。我们不妨将秘书现代化与秘书传统糟粕的主旨部分勾勒出来,以观其特质,视其异同。

第一、秘书管理的高效率化。(1)秘书职能、业务与责权。现代的是各部门具有独特的职能,具有自主性,且彼此间是个整体。传统的是各职能混淆、缺乏专业性、责权不分、遇事推诿、官僚主义盛行。(2)秘书能力。现代的是多维能力的运用,包括超前协助决策、三维信息的沟通多极洞察、自控与反馈、层次动员能力等;传统的则是重自觉、重顺从、重经验,沾亲带故而形成“板块”。(3)秘书技术。现代的是调动多种新型的科学的的管理理论与现代化电子仪器设备,为提高施政效率而竭尽全力;传

统的是凭主观臆想、凭手工劳作、凭手推肩扛、“文房四宝”展开工作。

第二、秘书管理民主化、法制化。指健全、发展民主秘书制度，使民主、法制原则和精神渗透秘书工作过程和管理系统中。具体而言：(1)秘书工作的大众参与和公开，而传统的则是属于少数人的专利品，具有极强的隐密性，公众被排斥在外。(2)秘书机构中人人平等，传统的则是极个别人手握权柄，口含天宪而形成的等级森严的尊卑贵贱之阶。(3)唯才是用、机会一体均沾，如任职、参政、管理等；传统的则是以血缘纽带和远近地域亲疏、宗法裙带关系作为用人依据。

基于上述认识，我们必须清醒地认识到，在倡导和引入秘书现代化的同时，还必须看到，我国实现秘书现代化仍然存在“天然屏障”这是严峻的事实。

五、正视屏障、深化经济改革。

欲实现秘书现代化，不仅要正视“屏障”，更为重要的是须分清“屏障”的由来，探讨其存在状态，揭示其规律。借此，具有针对性地清除以增强向秘书现代化转轨的意识的能力。

(一)屏障的由来。用现代化眼光、观念来透视和认识，可概括为“四落后”：(1)秘书职能落后，因脱胎于革命根据地而确立于社会主义改造时期。其特点是追求权力的高度集中，突出国家的阶级职能，忽略了秘书权力，职责的合理分置与社会、经济管理职能。(2)民主思想落后或淡薄、模糊，认为无产阶级专政是最能代表秘书工作的。所以，无须秘书监督、制约并有决策活动，用社会主义的实质内容取代了秘书的具体管理内容——“参与政务”。因而，秘书管理机制未能健全。(3)法制思想落后，尽管党和政府屡次颁布法律法规，但在某些秘书部门，“以人代法”、“以权代法”、“以情代法”乃至“以身试法”的现象尚存，仪器设备跟不上，面临着与发达国家的严峻考验。

上述分析道明了社会主义国家夺取无产阶级政权只是实现马克思主义理想的第一步工作，而异常艰巨、繁难的任务则在于甩掉“四落后”，不这样作或作的不彻底，便在秘书部门或多或少地存在下列状况。

（二）秘书部门存在“四低”状况。

1、秘书低文化状况。秘书文化水平低，素质且受封建文化影响深，决定了参政能力、民主意识薄弱及其工作水平低下、技术的落后和影响领导的决策。这在僻远的农村、山区表现尤为突出。那里的秘书，由于远离政治、经济、文化中心，交通阻塞、信息不畅，接受现代的意识、观念微乎其微。

2、秘书低倾向状况。少数秘书认为，只要有个好政策，自己能安于职业即可，而不是主动地助领导和参政。

3、秘书低意识状态。亦有些秘书认为，秘书的参政，只不过是“进谏”、“提意见”、“与领导唱反调”等。大无必要，因为跟着领导对着干，会招“杀身之祸”……，更多的秘书却希望有个好首长便足矣。

4、秘书低行动状况。为了明哲保身，不少秘书认为，决策是领导的事，自己把收收发发、抄抄写写、上传下达和有关具体管理工作作好便罢。因此，无所用心，得过且过。

凡此种种，均对实现秘书现代化生产有直接影响，因此，须借助国际上的和平环境对我国有利的形势，大力开展秘书学研究，深入地开掘文化宝库，发展生产力与经济事业，增强秘书的商品观念，参政和管理国家的思想，使之主动地、有效地协助领导决策。同时引进国外先进的秘书管理理论技术、方法和手段，进而，提高秘书管理效率。

第二节 控制技术

一、控制技术的涵义

控制技术是实现控制的有效方法。它是管理者在组织实现其管理的过程中，对管理对象实行检查、监督、发现问题、分析原因、纠正偏差，使实施状况与目标保持一致的一种管理行为和手段。它是本世纪40年代后期，美国数学家维纳创立的控制论的应用。目前已广泛用于管理中，是管理的重要技能之一。

二、控制的基本原理与原则

控制遵循管理理论中的系统、层次、动态等原则和与其相应的封闭、

能级、反馈等原则。第一，系统原理与封闭原则；第二层次原理与能级原则；第三，动态原理与反馈原则。

三、控制的种类

控制的种类多种多样，可从下列两方面予以划分。第一，按控制活动的重点划分，有预先控制、实时控制和过后行为控制三种。(1)预先控制又称前馈控制。是指管理者通过预测等手段，在输送结果未受到影响之前就分析出可能出现的偏差，提前采取相应的纠正措施。(2)实时控制又称现场控制。是指管理者通过信息反馈，及时掌握工作进度和工程质量等，一旦发现偏离目标的现象立即采取相应的措施予以纠正；(3)过后行为控制又称反馈控制。是指管理者在完成之后，用结果与原定目标相对照，找出偏差作为今后工作的借鉴，它对原定目标的实现已无控制意义。第二，按给被控系统输入的信息不同分成目标控制和计划控制两种类型。(1)目标控制又称跟踪控制。是指管理者给被控系统的控制信息制定好了的目标，实现该目标的工作计划以及实施过程中工作计划的调整等，全由被控系统自己确定；(2)计划控制又称程序控制。管理者输送给被控系统的信息不是目标而是实现目标的计划，被控系统必须按计划的程序进行，如遇困难需要改变计划须经计划制定部门批准。现实中的管理常常将这两种控制有机地结合起来，既输入目标又输入计划。

四、控制方法

控制一般分为三步进行。第一步是确立目标。即明确管理某项事务所要达到的目的，包括产品或服务的数量和质量的指标等；第二步是衡量成效。就是由管理者深入现场调查了解或通过工作报表听取汇报等方式，及时掌握事务的实施成效并用这种成效与目标要求相对照，找出偏差；第三步是纠正偏差。就是针对发现的偏差，分析原因，制定出相应的纠正措施，使效果与目标保持一致。

第三节 全面质量管理

一、全面质量管理的涵义

全面质量管理是一种科学的质量管理方法，它通过把整个单位的各

个岗位、整个管理过程的各个环节的全体职工都纳入提高质量的轨道,实现向用户提供满意的产品与服务的目标。它产生于本世纪 60 年代,1977 年开始在我国推广应用。目前已广泛用于生产、服务和各个行政部门。

二、全面质量管理的要素

全面质量管理的要素有四:(1)全面对待质量是指全面质量管理不仅要求产品或服务的质量能够达到规定的各项技术指标,而且要求其耗能低,成本低,供货及时和服务态度好。因此质量问题不单纯是生产过程和生产人员的事,而是全体职工、各个岗位和各工作环节都需要重视。(2)为用户服务,指全面质量管理,不仅要求产品或服务达到规定的质量指标,而且要使用户满意,从而使产品或服务的质量随着用户的需求而不断创新。(3)以预防为主,指在不放松质量验收的情况下,把管理的重点,从事后把关转移到事先预防。对生产过程的各道工序、各个环节的服务工作都实行预防性的质量控制,防止不合格产品的出现,既保证了产品的质量,又避免了返工的浪费。(4)用数据说话,指无论在衡量产品质量标准上,还是在分析影响质量的因素上都要数据化,不能用传统的“大约”、“左右”等词汇来描述事物的状态,从而使质量管理进一步科学化,并能有效地使用电子计算机等现代管理工具。

三、全面质量管理的方法和步骤。

全面质量管理的基本方法是所谓 PDCA 循环法。即把管理过程分成计划、实施、检查、处理四个阶段循环进行,每一循环分为八个步骤,其管理程序如图所示:

第四节 加强系统工程在秘书管理中的运用

“系统工程”是一门新兴的、年轻的学科。它的研究对象——系统(即把研究、管理的事物都作为系统),并运用系统工程运用的实践表明,探讨秘书管理中的系统,并加强系统工程在秘书管理中的运用,已经是一个不可忽视的问题。

一、系统的概念

系统工程,是指一大类组织管理的技术的总称。它是一种所有系统有普遍意义的方法。首先须明确该定义中“工程”一词的概念,我们不能把系统中的“工程”与人们以往理解的“工程”(桥梁工程、水利工程、建筑工程)加以混淆。为了便于理解,我们不妨把这两者分别比作电子计算机中的“软件”与“硬件”。(如图)

系 统 工 程			
软 件		硬 件	
生产硬件之前的	决策、计划、方案、 程序、措施等	生产出来的	设备、机器、建筑物、桥梁、公路、水库等

假若我们把秘书管理中的调查研究工作、组织大型会议看成系统工程,那么,系统工程的运用就是怎样从整体出发,组织筹划人力、物力、财力,及其所需场地、设备、仪器的服务性设施等,以求最合理、最经济、最有效地达到预定目标,完成任务。

二、系统观点

系统工程是在传统工程(传统工程=常识+专业工程知识)的基础上发展而来的。常识,是指完成某工程需要具备的逻辑思维能力和一般的基本科学定律。如(欧姆定律的运用)专业工程知识,是指完成某工程须掌握的特定的规律与方法(如生产组织学、机械制造工艺学)。系统工程以传统工程为前提,融合现代的系统观点、数学方法,电子技术等,综合形成的一大门类的工程技术。用公式表示,即系统工程=传统工程+系统观点+管理知识+数学方法+电子计算机技术。其中的系统观点主要包括两项内容:一是最优化;二是综合性。

(一)最优化。按照数学语言的表述,优化是指在某种约束条件下,使目标函数达到极值。从狭义方面对优化的理解,优化是许多方案中寻求实现目标的最好途径和方法。例如,战国时代,齐恒公与臣僚田忌赛马,比赛前双方约定在各自的马中挑选出上等、中等、下等各马一匹,然后进行比赛。预赛中东忌输给了齐王。下了赛场后,田忌绞尽脑汁,无计可施,这时,孙臆为田忌提供了一个方案。在双方举行正式比赛时,田忌的马竟然以两胜一负取胜,这就不得不引起齐王的重视,并向田忌询问取胜的秘诀,田忌就介绍了孙臆所拟定的优化方案。(如图)

齐王→上马 中马 下马

田忌→下马 上马 中马

按现代管理系统观点看,我国古代成功地运用系统工程处理,解决问题是不乏其例的。如三国时代,面临曹操 80 万大军南下的逆境,诸葛亮通过对整体多方面要素(天时、地利、人和)的权衡,裁劣选优,最后帮助刘备制订了与孙权结成“孙刘联盟”来还击曹操的方针。

(二)综合性。具有两层意义:(1)任何系统都是由多种要素为实现预定目标组合而成的一个整体,对其进行全面而又系统的考察。如某秘书系统,其综合性一方面表现在它是由若干要素集合而成;另一方面,当我们在实施管理中、在制订计划时,就须从整体出发,并以后果加以考察与评价。就象我们在考察某同志是否担任某职务时,既要考虑他是否符合“四化”要求,又要看他是否具备相应的组织管理能力,业务能力,身体素

质一样。假若不是这样,就不能说这种管理体现了系统的观点。

秘书实践告诉我们,秘书管理在某种意义上说,是秘书学研究的主体部分,更是广大秘书工作者实践的具体内容。秘书工作者的管理水平及其显现的才能,完成的好坏,领导决策的实施效果,无疑在很大程度上体现在这方面。

尽管这样,就我国国情而言,不管是现在,还是将来,将在相当长的一个时期里,秘书部门会仍然具有中国传统的、独有的工作特色,秘书部门的主体结构还将大致保持原有的格局。只是随着生产力的发展,现代技术、管理因素的渗透,秘书部门的工作方法、工作手段会出现先进性、多元化的局面。同时,秘书现象本身的系统性,又为我们学习、研究秘书学奠定了坚实的基础。

基于上述认识,我们把将要论及的秘书管理中各项工作都看成一个系统。同时初步运用系统观点对其进行分析、讨论,并叙述有关工作原则、方法、技巧、具体实施、鉴定及其注意事项等。

第五节 秘书通讯与电传技术

一、秘书通讯与电传

通讯与电传是信息传递的主要形式或活动之一。秘书大量而常规的任务是收束与发散信息,在这些任务中,需经常地运用通讯与电传形式为实现工作目标服务。秘书通讯与电传的主要系统有二:一是书面文字通讯系统;二是电讯传递(或称“电传”)系统。两者合并,统称“通讯与电传”。

(一)书面文字通讯系统。这是指邮政服务提供的书面文字信息传递,秘书可以借助的邮政传递方式主要有下列十种:(1)普通信函;(2)挂号信函;(3)机密信函;(4)航空信函;(5)现金汇兑(包括普通汇款、航空汇款等);(6)普通邮件;(7)挂号邮件;(8)机要邮件;(9)航空或快件服务;(10)专门投递。

(二)电讯传递系统。电讯是指利用电磁波的快速传播能力来进行的

信息传递。它的主要方式有下列十二种：(1)电话；(2)电报；(3)有线广播；(4)蜂鸣式声波传递；(5)电传打字电报；(6)专线电传电报；(7)光导通信；(8)闭路电视；(9)传真电传；(10)远程电视；(11)汉字直拍；(12)数字数据传递。

(二)合理选择传递方法。秘书要根据实际需要，考虑主客观条件，合理地选择适当的通讯与电传方法。现从下列诸方面予以叙述

第一、信息传递的紧迫性，需要考虑最快速的信息通讯和电讯方式。第二、信息传递的精确性，要准确地收发信息，采用经过科学处理的信函文字的方式比口头方式效果更佳。第三、信息的秘密性，有些信息要考虑用密码传送或用秘密信函发送的方式。第四、信息的可记录性，当口说无凭时，要考虑印刷函件或书面函件的重要性。第五、可能造成的对信息接收人产生的印象就可能不同。第六、使用专门设备的费用，电报、电传、电信、信函等信息传递方式的费用不同，如果是现代电子计算机数据终端设备，其操作成本的费用更高。第七、信息传递人使用传递工具的方便性，如设专门用电话可以使打电话者无须去电话室。第八、对距离的考虑，有些传递工具受实际传播距离的限制。

二、电传系统中的电话

(一)办公室常用电话种类。电话是秘书传输信息的一种主要形式，它的特点是有关语言作为传递的中心内容，然后用文字记录、整理出来。电话按传递的距离分为短途电话与长途电话两种：短途电话通常在某机构所在的市、区内使用；长途电话则要超出这个范围。根据长途电话传输的性质可划分为五种基本形式：(1)普通电话(是日常生活中经常使用的，还可称作通用电话或民用电话)；(2)保密电话(是指某特定机构为了限制传输内容的波及面，而事先约定了代号和采用保密装置的电话)；(3)专线电话(是指某特定机构之间专门架设，并配以专门话务员交换台而与其他电话分开使用的电话)；(4)内部电话(是指某一系统内设的若干门自用电话)；(5)国际电话(是指与国外联系、商洽工作、洽谈业务，并按一定规则进行通话的电话)。

(二)几种值得推广的电话。(1)个人自动换线电话：是指和本地区电

话网络(一般是某一城市的市内电话网络)接通的个人电话,向本地区内电话网络服务部门申请一个电话号码,并将电话线路接入网络内,就可以拨号自动选择各个电话线路,同时也可接收其它电话机向它传递的电话信息。(2)专用(专人)电话:这种专用电话的优越性在于电话使用人具有优先打电话的权利(即使别人讲话时),他可以同时占用几条线路,并允许装扩音器或光信号、铃或蜂鸣器等提醒装置,以便引起受话人注意。这种电话系统提供了较方便的发布指示、命令等的机会,一般适用于高层领导。(3)无线电话:这种电话经常用于近距离的轮船、飞机外出车辆的联系,但它受天气等环境因素影响较大,声音效果不如有线电话。(4)光导纤维电话:生产力发展的节奏加快,使得传输信息的速度比快马加鞭还要迅速,由光导纤维通讯技术的发展而起的此类电话,解决了许多特殊部门通话的问题,尤其改变了行政管理部门往日完全依靠明线传递信息的状态。《长江日报》报道了1983年初,在武汉已建成目前我国最长,可靠性能优良的一条通讯线路。该线路全长13.3公里,衔接武汉三镇,它以一对比头发丝还要细的光导纤维,同时通达120路电话。光纤通信线路以光导纤维为主要成分,其原料来自石英,石英经过制成纯净的玻璃,再用激光发射器产生的光脉冲通过它来传输信息。光导纤维的应用将对办公室通讯技术和信息手段的革新产生深远的意义。(5)录音电话:这种电话装有专门的录音设备,发话人若打通电话而无人接时(通常为10秒钟),电话上的机器会自动回答受话人事先录制的回话。例如“因事外出,半小时后再打来”等。受话时间在1小时之内的电话信息,一般都可以通过录音电话录制下来。

三、电传的主要手段与方法

(一)电报。它是秘书传输信息的另一主要形式,侧重在用简洁的文字形式传递信息;能使各机构的信息较简便,更迅速的抵达目的地,是各机构提高工作效率的一项重要手段。常见的电报形式有七:一是普通电报;二是加急电报;三是军政电报;四是同文电报;五是代号电报;六是无线电报;七是密码电报。普通电报(经常使用并由电信局拍发);加急电报(用于特别紧急而又特殊的事宜);军政电报(适用于党政领导机构使

用);同文电报(简称“通报”同时拍发两个或两个以上的单位);代号电报(适用某特定机构的报表或某些固定项目和数据呈报时使用);无线电报(由无线电拍发);密码电报(是指某专门领导机构等拍发重要而机密的事件,并要求保密的电报)。

(二)有线广播:通过播音室将导线安在麦克风或扩音喇叭上,通过播音室发布的信息传送到安装有线广播的任何地点。这种方式可用于嘈杂的工作场所以及人员众多、需要很多人同时知道信息的情况。这种方式的缺点噪声太大,干扰他人工作,应当尽量避免使用。

(三)蜂鸣式声波传递。蜂鸣式声波传递机器采用专门的长短“蜂鸣声”作为信号,对不同的人发布专门的信息或指示。可以从小范围内使用。这种信息传递,用于发布某些专门指示。例如,报警或紧急命令等。虽然这比有线广播的干扰要小一些,但仍然没有完全消除对他人的干扰。

(四)电传打字电报。电传打字电报上通过电传打字机(类似于打字机,打字员稍加练习就会操作)来传递的电报。这种机器连接在电话线上,在电传打字机上打出的信息迅速转换成电信号,并通过接线员迅速传递出去。

(五)专线电传电报。它的服务方法是将电传打字机上打印出的信息在收发设备上迅速复制出来,而它无须接线员起中介作用。

(六)传真电报。它分为有线传真与无线传真两种。它的传输方式是对原版图象进行扫描,把真迹传送给所指定的接收单位。其优点在于及时逼真,具有直观性。但因传真波面广,难以发挥良好的保密作用。因此,凡涉及到党和国家重要机密的文件与事项,一般不宜采用传真电报。关于传真电报的书写与印刷,上级有关部门的要求有二:一是印写须采用墨色,字迹应清晰;二是报文一律采用十六开纸,文字与图表都不得超过这一篇幅。

(七)电视。随着电视机的广泛使用,办公室已逐步采用电视传递信息。它的主要表现形式有四:第一,电视电话(它的特点有三:一是能通话;二是能见人;三是能显示文字与图表);第二,电视传真机(它的特点是传输迅速,图象清晰,不仅能通过荧光屏显示文字与图表,还可以进行