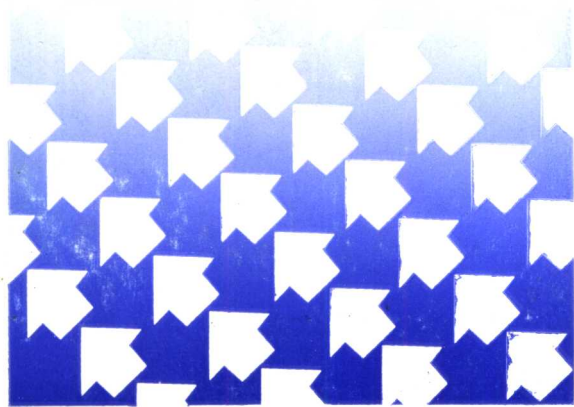




MISHU SHIWU

秘书实务

杨树森 袁立庠 主编

安徽大学出版社

秘 书 实 务

主 编 杨树森 袁立庠

撰 写 (以姓氏笔名为序)

刘海霞 杨树森 张树文

袁立庠 舒咏平 黎泽潮

安徽大学出版社

秘 书 实 务

杨树森 袁立庠 主编

安徽大学出版社出版发行

(合肥市肥西路3号 邮码:230039)

安徽师范大学印刷厂印刷 新华书店经销

开本:850×1168 1/32 印张:11.125 字数:279千

1997年4月第1版 1997年4月第1次印刷

印数:5100

责任编辑:徐成志

封面设计:孟献辉

责任校对:施达文

版式设计:安 仁

ISBN 7-81052-054-7/G·14 定价:15.00元

前 言

《秘书实务》是部分高等院校秘书专业近年来新创设的一门专业基础课,也是高等教育自学考试秘书专业一门必考的专业基础课。据全国高等教育自学考试指导委员会中文专业委员会1993年编写《高等教育自学考试秘书专业专科考试计划》前所做的调查,“全国所有的全日制高校的秘书专业都没有专设《秘书实务》这门课,只在《秘书学》中稍带讲一些秘书实务……这不符合秘书工作的实际,因为秘书工作主要是个实践问题,而不是理论问题;也不符合应用专科的开设目的,因为开设秘书专科主要是选育从事基层秘书工作的专门人才,而不是要造就秘书理论研究人员。”(全国高等教育自学考试指导委员会《关于秘书专业专科考试计划的几点说明》)为了克服高校应用秘书专科这种理论脱离实际的倾向,加强应用课程的教学,一些高校秘书专业近年来已经或者正在创造条件增设《秘书实务》这门课,《秘书实务》也已经正式列入高等教育自学考试秘书专业专科考试计划。

为了适应高等院校秘书专业教学和高等教育自学考试秘书专业开考的需要,我们编写了这本《秘书实务》教材。为了使本书内容更加切合秘书工作实际,我们在编写之前做了大量调查研究,实地考察了许多党政机关和企事业单位的秘书部门,走访了许多有多年秘书工作实践的秘书部门负责人或有经验的秘书工作人员,并就哪些内容必须写,哪些内容不必写,哪些内容应该详写,哪些内容可以略写等问题,广泛征求了他们的意见,在此基础上形成了本书的编写提纲。

在编写中我们注意了以下两点：

一、在内容上突出实用性。秘书实务重在“实”字，本书除绪论中概括介绍秘书工作的性质和要求外，其他各章都是对秘书部门各种业务的内容、原则、要求、流程、技能、技巧以及注意事项等的阐述，在具体阐述中又将重点放在各项业务的具体操作上，力求让读者通过本书的学习，能真正提高从事秘书工作的实际能力。

二、在编写体例上充分考虑到高等院校秘书专业教学和高等教育自学考试的特点，力求做到章、节、目安排合理，条理清楚，逻辑严密，每章后均列有若干复习思考题，便于教师组织教学和考生自学。如果教学或开考计划中另有《文书学》、《档案管理学》等课程，则本书“文书工作”、“档案工作”等章可略去不学。

本书撰写人分工如下：

杨树森 第一、二、三、十、十八章

袁立庠 第四、五、二十章

张树文 第六、七、十九章

刘海霞 第八、十五、十六、十七章

黎泽潮 第九、十一章

舒咏平 第十二、十三、十四章

在编写过程中，我们注意吸收了近年来秘书学研究的最新成果，参考了一些秘书学专著和教材。由于《秘书实务》作为一门新课开设不久，加上编者水平有限，本书在内容和体例上难免存在不足之处，恳请读者批评指正。

编 者

1997年2月

目 次

第一章 绪 论	1
第一节 秘书实务的界定	1
第二节 秘书工作的性质	3
第三节 秘书工作的基本要求	6
第二章 调查研究	12
第一节 调查研究概述	12
第二节 调查研究的方法	18
第三节 调查研究的一般程序	26
第三章 信息工作	32
第一节 信息的基本常识	32
第二节 秘书部门信息工作的作用和要求	37
第三节 秘书部门信息工作的程序	40
第四章 协调工作	52
第一节 协调工作的含义和作用	52
第二节 协调工作的内容和原则	55
第三节 协调工作的方法和艺术	59
第五章 督查工作	64
第一节 督查工作含义、特点和作用	64
第二节 督查工作的内容、原则和要求	67

第三节	督查工作的程序和方法	71
第六章	文书工作	77
第一节	文书工作概述	77
第二节	公文处理程序	81
第三节	文书立卷、归档和销毁	89
第七章	档案工作	99
第一节	档案和档案工作概述	99
第二节	机关档案室管理工作的程序	101
第八章	资料工作	114
第一节	资料工作概述	114
第二节	资料的收集、整理和保管	117
第三节	资料的利用	121
第四节	秘书个人资料的积累	124
第九章	会务工作	128
第一节	会务工作概述	128
第二节	会前准备	135
第三节	会间服务	144
第四节	会后处理	147
第十章	谈判事务	149
第一节	谈判概述	149
第二节	谈判的一般程序	153
第三节	谈判文书	160
第十一章	信访工作	166
第一节	信访工作概述	166
第二节	信访工作的一般程序	170

第三节	信访信息的综合利用·····	175
第四节	信访文书的立卷和归档·····	178
第十二章	接待工作 ·····	181
第一节	接待工作概述·····	181
第二节	内宾接待·····	186
第三节	涉外接待·····	190
第十三章	公关工作 ·····	196
第一节	公共关系概述·····	196
第二节	公共关系工作程序·····	200
第三节	公共关系实务·····	204
第四节	秘书的公关意识和举止修养·····	208
第十四章	通信工作 ·····	213
第一节	公务电话·····	213
第二节	邮件收发·····	219
第三节	信件的写作·····	220
第十五章	保密工作 ·····	225
第一节	保密工作概述·····	225
第二节	保密范围和保密工作的重点环节·····	229
第三节	保密工作实务·····	232
第十六章	印信管理 ·····	235
第一节	印章的制发·····	235
第二节	印章的保管和使用·····	238
第三节	信证的管理·····	240
第十七章	值班工作 ·····	243
第一节	值班的类型和任务·····	243

第二节	值班制度和要求·····	245
第三节	突发事件的处理·····	247
第十八章	领导日程安排·····	250
第一节	领导日程安排的意义·····	250
第二节	日程表的编制·····	252
第三节	安排领导日程应注意的事项·····	259
第十九章	机关后勤管理·····	262
第一节	机关后勤管理的意义和原则·····	262
第二节	机关后勤管理的内容·····	265
第二十章	办公现代化·····	276
第一节	办公现代化概述·····	276
第二节	办公现代化的设备、功能、分类与建设·····	280
第三节	办公现代化对秘书素质的要求·····	287
附录:		
1.	国家行政机关公文处理办法·····	293
2.	中国共产党各级领导机关公文处理条例·····	302
3.	中华人民共和国档案法·····	314
4.	机关档案工作条例·····	319
5.	关于文书档案保管期限的规定·····	325
6.	党政机关信访工作暂行条例(草案)·····	334
7.	中华人民共和国保守国家秘密法·····	340
8.	国务院关于国家行政机关和企业、事业 单位印章的规定·····	346

第一章 绪 论

第一节 秘书实务的界定

秘书实务,顾名思义就是为实现秘书部门的基本职能而必须处理的实际事务。要理解这个概念,就必须首先了解什么是秘书部门,什么是秘书部门的基本职能。

一、什么是秘书部门

秘书部门,是秘书工作人员集中办公的部门,又叫秘书机构。在我国,“秘书部门”有广义和狭义两种不同的理解。广义的秘书部门,是指党政机关、社会团体、企事业单位所设的综合办事机构,承担办文办事、信息调研、综合协调、督促检查和事务管理等项工作。我国中央和省部级领导机关的秘书部门统称办公厅,而地市级以下的领导机关和企事业单位的秘书部门统称办公室,因此,秘书部门又可以叫做办公部门。我国有的地市级以上党政领导机关所设置的独立于办公厅(室)的政策研究室(或调研室),承担的主要工作是调查研究、信息分析和文件起草等,属典型的秘书工作,因此,它们也属于秘书部门。

狭义的秘书部门指承担以办文办会为主的秘书业务部门,如各级办公厅(室)下设的秘书局、秘书处、秘书科等。只有县级以上的党政机关和较大型的企事业单位才设有专门的秘书业务部门,基层机关和较小的企事业单位办公室下不再设二级机构,因而也

就不存在这种狭义的秘书部门。这种专门的秘书业务部门所承担的具体业务,随着各机关分工的不同而有较大的差别,如有的秘书科只负责文件的起草,有的则还要负责会议的组织、文书的处理以及接待工作等。

秘书学中所说的秘书部门是广义的秘书部门,即各级机关和企事业单位中的办公厅(室)和政策研究室等。

二、秘书部门的基本职能

秘书部门的基本职能是什么呢?江泽民同志1990年1月在全国党委秘书长座谈会上强调,办公厅要发挥好三个方面的作用:“一是参谋助手作用,二是督促检查作用,三是协调综合作用”。江泽民同志这里所说的办公厅应发挥的三个作用,可以理解为秘书部门的基本职能。因为,所谓职能,就是指“人、事物、机构应有的作用”(《现代汉语词典》)。

在参谋助手、督促检查、综合协调这三项职能中,参谋助手职能是最基本的职能,因为督促检查和综合协调实际上是秘书部门发挥参谋助手作用的两个重要方面,是实现参谋助手职能的必然要求。作为领导的参谋和助手,秘书部门必须为领导的决策和管理活动提供全方位的服务。根据这种要求,结合我国各级各类机关和企事业单位办公室所承担工作的实际内容,可以将秘书实务归纳为以下三个方面共十八项具体事务:

1. 政务性工作

指秘书部门担负的直接为领导决策服务的综合性的工作,主要有调查研究、信息工作、协调工作、督查工作。

2. 业务性工作

指秘书部门承担的带有专业性质的工作,主要有文书工作(包括公文撰写和文书处理)、档案工作、资料工作、会务工作、谈判事

务、信访工作、公关工作、保密工作。

3. 事务性工作

指秘书部门承担的一些机关具体事务,主要有接待工作、通信工作、印信管理、值班事务、机关后勤管理、领导日程安排等。

上述三个方面的划分只是根据每项工作的主要特点而作的大体的划分。实际上其中绝大多数工作都兼有其他方面的某些特点,例如,调查研究固然是一项综合性很强的政务工作,但调查过程中必然要处理许许多多的具体事务,而且开调查会就有会务工作,撰写调查报告又属于文件的撰写,它们无疑又是业务性很强的工作。

“秘书实务”是秘书专业的一门专业基础课,这门课的基本任务是培养秘书工作人员对各项秘书实际事务的操作能力。作为“秘书实务”课程的教材,本书以介绍、探讨党政机关、企事业单位办公室(厅)各项具体工作的内容、原则、要求、流程、技能、技巧以及注意事项等为主要内容,而对秘书学的一般原理不作过多的阐述。

第二节 秘书工作的性质

为了做好各项具体的秘书工作,有必要从总体上了解秘书工作的一般性质。秘书工作的主要性质是:辅助性、政策性、综合性、事务性。

一、辅助性

辅助性是相对于主导性而言的。在任何一个机关单位中,领导处于主导地位,领导的基本职能是决策和管理,而秘书部门的基本职能则是在决策和管理中给领导当参谋和助手。秘书工作的内容是庞杂的,但其中任何一项工作,都是为领导活动提供直接或间接服务。没有领导就没有秘书,没有领导的决策和管理活动,也就不

需要秘书工作。除了领导工作的需要以外,秘书部门没有独立的工作任务。秘书工作对于领导工作的依存性是任何其他工作无法比的,因此可以说,辅助性是秘书工作特有的、也是最主要的性质。

秘书工作的辅助性要求秘书人员摆正秘书和领导的关系,任何情况下都不能越权行事。只有领导才有决策权和指挥权,秘书只能给领导当参谋和助手,提供辅助性服务,不能代替领导决断和指挥。当秘书与领导在某些问题上有不同看法时,秘书不能按自己的意愿自行其事,只能按照领导的授权和旨意去办文、办会、办事。秘书无论是办理常规事务,还是完成领导直接交办的事项,都必须准确领会领导的意图,遇事多请示,多汇报,这样才能当好领导的参谋和助手。

二、政策性

秘书工作具有很强的政策性,秘书部门的大多数工作都关系到党和国家的方针政策。例如,秘书经常为领导起草文件,这些文件的内容必须符合党和国家的方针政策;作为秘书经常性的工作之一的调查研究,其目的主要是为制定政策作准备或者为贯彻执行政策收集反馈信息;文书处理就是为贯彻政策精神服务,许多文件本身就是发布政策或解释政策的;信访工作必须严格按政策办事,而信访工作中收集到的许多重要信息又是领导制定政策和调整政策的重要依据;信息、督查、协调等工作更是为了辅助领导制定政策和贯彻执行政策。

有的秘书学读本不同意把政策性作为秘书工作的性质,其理由是政策性并不是秘书工作特有的,其他许多工作例如领导工作也有很强的政策性。我们认为这是把一项工作的性质和特点相混淆了。特点是指一类事物具有其他事物不具有的属性,是能把一类事物和其他事物区别开来的属性,政策性确实不是秘书工作特有

的性质,但却是非常重要的固有性质。我们强调秘书工作的政策性,不是为了借助这一性质把秘书工作和其他工作相区别,而是为了让秘书工作者能更好地理解把握这一性质,注意不断提高自己的政治理论水平和政策水平,树立牢固的政策观念,在具体工作中处处注意贯彻执行党和国家的方针政策。

三、综合性

秘书工作的综合性是由两个方面的因素决定的。首先,秘书工作的综合性是由领导工作的综合性决定的。任何机关单位的领导,总是对一个地区一个单位的全面工作负责,因而领导工作都是综合性的。秘书工作是直接为领导工作服务的,秘书工作必须与领导工作高度配合,凡是领导工作所涉及的范围,秘书工作也必然要涉及,这就决定了秘书工作也是一项综合性的工作。其次,秘书工作的综合性是由秘书部门在机关中的分工决定的。领导机关中的秘书部门和各职能部门的作用是不同的,职能部门业务比较单一,所谓各司其职,各负其责,而秘书部门则是一个综合性的办事机构,它虽然并不分管某一方面的具体业务,却要和各职能部门发生经常的联系,因为作为综合性的办事机构,它要综合处理来自各部门、各方面的信息,要了解各部门各个方面的工作情况,要综合协调各部门各个方面的关系,还要处理机关的许多行政杂务,包括一些临时性、突发性而又不属于哪个职能部门管的事务。

秘书工作的综合性对秘书人员提出两方面的要求:第一,秘书工作人员应该具备较广的知识面和多方面的技能,因为综合处理各种事务,必然要运用多方面的知识和技能,秘书不仅在文字处理上应该是专家,还应该是一个具备多种知识和技能的通才。第二,秘书要善于从领导的角度观察问题,考虑问题,心中要有全局,要对整个机关的综合情况做到心中有数,因此,秘书虽然不必精通各

职能部门的业务,但应该熟悉各职能部门的工作内容和特点,这样才能更好地为领导和机关工作提供综合服务。

四、事务性

秘书工作大多是一些很具体的工作,秘书部门每天都要处理大量繁重而又琐碎的事务。除了前面所说的接待、通信、值班、印信管理、后勤管理等项工作明显属于具体事务性工作外,其他属于政务性和业务性的工作实际上也包含有大量具体事务。例如,准确的信息是领导者科学决策和有效管理的依据,因而信息工作是一项政务性工作,但是,信息的收集、信息的筛选、信息的输出、信息的贮存等等基本环节,又无疑是非常具体的事务。再如,文书处理是一项需要专门业务知识的常规工作,而文书处理中许多程序也是非常具体的事务,诸如公文缮印、校对、用印、分发、签收、登记、传阅、保管等,完全是一些琐碎的事务。

秘书工作的事务性是由秘书工作的辅助性和秘书部门的从属地位决定的。秘书的助手作用主要是通过办理大量的具体事务来实现的,因为领导的决策管理活动中必然有大量的事务性工作,这些事务必须由秘书来处理,领导才能集中精力考虑决策和指挥的大事。秘书工作人员应该充分认识事务性工作的意义,乐于承担繁重的事务,为领导的决策和管理提供良好的条件。

第三节 秘书工作的基本要求

秘书工作的基本要求是:主动、高效、准确、保密。

秘书工作的内容非常多,每一项具体工作各有一些不同的具体要求,信息工作有信息工作的要求,文书工作有文书工作的要求,接待工作有接待工作的要求,等等。这里所说的“主动、高效、准

确、保密”四条基本要求,是根据秘书部门的基本职能和秘书工作的主要性质对秘书工作提出的总的要求,它普遍适用于秘书部门的各项具体工作,是衡量秘书工作总体质量的标准。秘书在完成任何一项具体工作的时候,都应当考虑这些基本要求,经常用这些要求来衡量自己的工作,以不断提高自己的工作质量。

一、主动

秘书工作是为领导活动服务的,但这种服务不能是被动的,而应是积极主动的。秘书在自己的职权范围内应该敢于负责,充分发挥主观能动性和聪明才智,进行富有成效的创造性工作。

秘书在完成政务性工作时应该具有超前意识,尤其是决策准备阶段,秘书要善于从大量的信息中发现某些倾向性、苗头性的问题,要及时进行调查 research,向领导提供可靠信息和初步的研究成果,并提出自己的意见和建议,供领导决策时参考。对于大量庞杂而又琐碎的常规的业务性工作和事务性工作,秘书不能被动应付,而应该把它们安排得科学化、程序化,做到井然有序、忙而不乱。有些临时的任务,领导在交办时一般只提原则性的要求,具体如何完成,则完全依赖秘书的主观努力。无论是政务工作还是业务工作、事务工作,无论是常规性的工作还是临时性的任务,秘书都要以积极主动的态度和强烈的责任感去完成。如果缺乏主动进取精神,工作消极被动,什么事都不敢负责,事无巨细都要让领导拿主意给办法,就会加重领导的负担,这样的秘书是不可能受到领导欢迎的。

秘书要做到工作主动,就必须多从领导的角度考虑问题,要能够预见到领导将要进行哪些活动,将会需要哪些方面的信息资料,哪些工作需要提前作准备,这样在领导一旦需要时,秘书就不会措手不及、被动应付。

强调秘书工作要主动去做,有其特殊的意义。因为秘书工作的

辅助性决定了秘书相对于领导的从属地位。秘书的一切活动,必须服从领导活动的需要;领导交办的事项,秘书必须完成;有时秘书不得不放下手中正在进行的工作去完成领导交代的紧急任务。从这些方面看,秘书工作在某种程度上说是一种被动性的工作,这就容易使人产生一种误解:秘书工作似乎不需要主动精神。实际上,越是被动性的工作,越需要人们具有积极主动的工作态度才能做好。假如秘书人员缺乏主动精神,疲疲沓沓,来电接一下,来文办一下,像算盘珠一样领导拨一下动一下,势必造成越来越被动的局面。

二、高效

高效是指花尽量少的时间、精力和物力取得最好的工作效果。任何工作都要讲究效率,秘书工作的高效要求尤为重要,因为它不仅是秘书工作自身的要求,也是领导工作乃至整个机关工作对秘书工作的要求。

秘书部门的辅助决策和管理的职能,使它在机关中处于枢纽位置。秘书工作的效率,直接影响到领导工作的效率和质量,也影响整个机关的办事效率。秘书部门办事效率高,对克服机关的官僚主义作风具有重要意义。秘书部门的工作效率,主要体现在办文办会办事的速度上,即要求秘书无论做什么工作,都要讲究一个“快”字:凡是应该办的事,就要迅速办理;今天应该处理的事,决不拖延到明天。如果秘书在工作中拖拉延误,松散懈怠,不讲效率,领导交代的文稿撰写任务不能如期交稿,应该及时输出的信息延误了时机,筹办的会议不能按期召开,就会打乱领导的工作计划,给领导工作造成被动局面,也会给机关各部门工作带来损失。

我们强调秘书工作要讲究一个“快”字,并不是说可以忽视工作质量方面的要求,因为效率必须以保证质量为前提。那种以牺牲