

秘书学丛书

主编：陈子典 叶春生

现代秘书指南



廣州文化出版社

现代秘书指南

主 编 陈子典
叶春生

广州文化出版社

责任编辑：黎基卓

封面设计：刘胄人

现代秘书指南

广州市秘书学研究会编著

主编：陈子典

叶春生

•

广州文化出版社 出版
发行

（广州东风中路501—507号）

东建大厦七楼

信宜县人民印刷厂印刷

787×1092毫米 32开 12印张 26万字

1988年5月第1版 1988年5月第1次印刷

印数1—15000册

ISBN 7—5431—0071—1/D·18

定价：4.20元

内 容 提 要

这是广州市秘书学研究会广州地区的十多所高等院校的教授、讲师和在广州地区的机关、企业从事秘书工作的同志共同编写的秘书学丛书之一。

本书分上、下两篇。上篇论述现代秘书工作的性质、特点和任务，现代秘书需要具备的素质和修养。下篇具体介绍秘书如何进行调查研究、收集处理信息、如何搞好公关、会务，如何做好信访、处理文书、涉外等工作。既有理论上的探讨，又有实践指导意义。内容系统完整，着眼当代，切合我国国情，有较强的针对性和实用性。可作为我国广大文秘工作者的参考书和自学教材。

编写说明

秘书是领导的参谋和助手。各级党政机关、人民团体、企事业单位都设有相应的秘书或文书机构，数以百万计的秘书人员活跃在各条战线上，协助领导出谋划策，处理各种繁杂的事务。如何做一个称职的秘书，是广大秘书工作者研究的课题。特别是处在“四化”建设事业飞跃发展、科学技术日新月异的今天，体制改革，对外开放，很多新的问题摆在广大秘书工作者的面前，急需去作探讨和实践。我国目前还没有一所专门的秘书学校，过去对秘书人才的培养也没有足够的重视，所以我国秘书人员在数量上和质量上都远远不能满足形势发展的需要。

为了帮助广大秘书工作者探讨秘书工作的理论，总结秘书工作的经验，掌握秘书工作的方法，广州秘书学研究会专门组织写作班子，编写了一套秘书学丛书。这套丛书第一批计划出版三种：《现代秘书指南》、《文书写作大全》和《实用文书评析》。这套丛书既有理论上的探讨，又有实践上的指导，比较系统和完善；着眼当代，切合国情，有较强的针对性和实用性，可作为我国广大秘书工作者的参考书和自学教材。

参加这套秘书学丛书编写的有中山大学、华南师范大学、广东教育学院、广东政法学院、广东商学院、广东省委党校、广州师范学院、广州市委党校、广州外语学院、广州大

学、广州业余大学、中国海关管理干部学院、广州公安学院、广州一商职工学院等十多所院校的教授、讲师和在各条战线上从事秘书工作、富有实践经验的秘书工作者，由广州市秘书学研究会会长陈子典副教授和研究会顾问叶春生副教授担任主编。

《现代秘书指南》的编写者是：第一、二章，叶春生；第三、四、五章，陈子典；第六章，毛炳强；第七章，岑均强；第八章，曾志毅；第九章，钟展翔；第十章，俞述西；第十一章，十八章，顾兴义；第十二章，蒲丽田；第十三章，陶子基；第十四章，刘奕鹏；第十五章，郭振权；第十六章，饶杰；第十七章，成汝信；第十九章，李家明。

在编写过程中，我们得到了李常多等同志的热情帮助和广州文化出版社的大力支持，并参考了一些同行编写的教材和有关论著。在此，我们谨向一切关心、支持我们的同志表示衷心的感谢。

由于编写的时间比较仓促和编者水平有限，书中难免有不足或错误之处，恳请广大读者指正。

编 者

一九八八年三月

目 录

编写说明.....	(1)
上篇 现代秘书工作总论.....	(1)
第一章 现代秘书概说.....	(1)
第二章 现代秘书工作的性质、特点和任务	(1 2)
第一节 现代秘书工作的性质.....	(1 2)
第二节 新时期秘书工作的特点.....	(1 7)
第三节 现代秘书工作的任务和要求	(2 1)
第四节 当前港台、国外对秘书人员的要求	(2 8)
第三章 现代秘书工作的组织及原则.....	(3 3)
第一节 现代秘书工作的系统.....	(3 3)
第二节 现代秘书工作的组织形式	(3 5)
第三节 现代秘书工作的领导.....	(3 7)
第四节 现代秘书人员的配备.....	(3 9)
第五节 现代秘书工作的原则.....	(4 2)
第六节 现代行文制度.....	(5 0)
第四章 现代秘书的作用.....	(5 7)

第一节	参谋助手作用·····	(5 7)
第二节	耳目作用·····	(6 0)
第三节	桥梁作用·····	(6 3)
第四节	纽带作用·····	(6 4)
第五节	门户作用·····	(6 6)
第六节	仓库作用·····	(6 8)
第五章	现代秘书的素质和修养·····	(6 9)
第一节	现代秘书的修养·····	(6 9)
第二节	现代秘书的知识结构·····	(8 0)
第三节	现代秘书的能力结构·····	(8 4)
第四节	现代秘书的心理素质·····	(9 3)
下篇	现代秘书工作分论·····	(9 9)
第六章	如何进行调查研究·····	(9 9)
第一节	调查研究的重要意义·····	(9 9)
第二节	调查研究的内容与要求·····	(1 0 2)
第三节	调查研究的方法·····	(1 0 7)
第七章	如何收集处理信息·····	(1 1 6)
第一节	收集处理信息的意义·····	(1 1 6)
第二节	信息的收集·····	(1 1 8)
第三节	信息的处理·····	(1 2 6)
第四节	努力提高收集处理信息的能力 ·····	(1 3 2)
第八章	如何做好辅助决策·····	(1 3 5)
第一节	秘书在决策中的地位和作用 ·····	(1 3 5)

第二节	秘书在决策中应具备的素质	
		(1 4 1)
第三节	秘书如何参与领导决策.....	(1 4 5)
第九章	如何做好协调工作.....	(1 5 4)
第一节	协调工作的意义和作用.....	(1 5 4)
第二节	协调工作的对象和内容.....	(1 5 7)
第三节	协调工作的基本原则.....	(1 6 4)
第四节	协调的思想方法和工作方法	
		(1 6 7)
第十章	如何搞好公关工作.....	(1 7 2)
第一节	公关工作的性质与意义.....	(1 7 2)
第二节	秘书公关工作的任务和特点	
		(1 7 7)
第三节	秘书部门如何进行公关工作	
		(1 7 9)
第十一章	如何做好信访工作.....	(1 8 9)
第一节	信访工作的性质、任务和作用	
		(1 8 9)
第二节	信访工作的原则、要求和制度	
		(1 9 3)
第三节	信访工作的基本程序.....	(2 0 1)
第四节	把信访工作提高到一个新的水平	
		(2 0 5)
第十二章	如何做好涉外工作.....	(2 1 1)

第一节	涉外工作的意义与基本原则	
		(2 1 1)
第二节	接待与谈判工作.....	(2 1 6)
第三节	涉外工作中的礼节.....	(2 2 1)
第四节	对外宣传工作.....	(2 3 3)
第十三章	如何搞好会务工作.....	(2 3 8)
第一节	会议的作用及重要性.....	(2 3 8)
第二节	会议的基本种类.....	(2 3 9)
第三节	会务工作的基本任务.....	(2 4 0)
第四节	会前的准备工作.....	(2 4 1)
第五节	会间工作.....	(2 5 0)
第六节	会后工作.....	(2 5 2)
第十四章	如何做好新时期的保密工作	
		(2 5 7)
第一节	保密工作的重要意义.....	(2 5 7)
第二节	保密工作面临的新问题.....	(2 6 1)
第三节	保密工作的范围.....	(2 6 4)
第四节	做好保密工作的几个问题	
		(2 7 0)
第十五章	如何处理文书.....	(2 7 4)
第一节	文书处理的意义与作用.....	(2 7 4)
第二节	文书处理的程序.....	(2 7 5)
第三节	如何办好收文.....	(2 7 6)
第四节	如何办好发文.....	(2 8 7)
第十六章	如何立卷.....	(2 9 5)

第一节	立卷的意义·····	(2 9 5)
第二节	立卷的要求·····	(2 9 7)
第三节	立卷的方法·····	(3 0 4)
第十七章	如何归档·····	(3 1 2)
第一节	归档的意义和作用·····	(3 1 2)
第二节	归档的范围·····	(3 1 3)
第三节	归档的要求·····	(3 1 5)
第四节	机关档案的管理和利用·····	(3 1 7)
第五节	机关档案的鉴定和移交·····	(3 1 8)
第十八章	如何做好办公室日常工作·····	(3 2 2)
第一节	办公室日常主要工作及方法 ·····	(3 2 2)
第二节	做好办公室日常工作应注意的问题 ·····	(3 3 1)
第十九章	如何实现办公室自动化·····	(3 3 5)
第一节	办公室自动化概述·····	(3 3 5)
第二节	国外办公室自动化的情况 ·····	(3 4 1)
第三节	我国办公室自动化的发展 ·····	(3 4 6)
第四节	为我国实现办公室自动化而努力 ·····	(3 5 1)

上编 现代秘书工作总论

第一章 现代秘书概说

秘书学是近年来新兴的一门科学。秘书部门是管理工程的枢纽。随着我国社会主义现代化建设的发展，知识膨胀，信息密集，国家的内政、外交、军机、商务、生产、建设等工作日益纷繁，对管理决策科学化的要求也越来越高。各级领导从纷繁的杂务摆脱出来，致力于重大问题的研究与开拓，急需一批高级参谋来辅助自己工作。他们不同于一般的“智囊团”或“顾问班子”，他们不但要出谋划策，还要做许多实际工作，如收集信息、综合情况、草拟文件、管理文书、接待来访、协调各部门的工作、贯彻指令、至到参与决策并付诸实践等，这就是现代秘书的职责。为了对这一管理科学、行为科学、写作科学进行综合的、系统的研究，一门新兴的学科应运而生了，这就是现代秘书学。

一、管理工程的枢纽

完整的领导体系是由领导系统和辅助系统构成的，两者互相影响，相辅相成。所谓领导体系，包括领导过程，领导层次，领导模式，领导体制，领导艺术，领导方法等方面；

所谓辅助体系，说得通俗一些，就是“文职官员系统”，也就是秘书工作部门。从系统论的观点来看，所谓领导过程，实际就是一个对被他所领导的集团的管理和控制的过程。在这一过程中从收集信息，到调查研究，分析材料，进行决策，除了领导集团的亲历亲为之外，大量的工作是要靠辅助系统去完成的，他们在领导机关与各部门之间起着一种沟通、协调和促进的作用，所以说，秘书部门是整个管理工程的枢纽。

这一点，还可以从秘书工作的综合性表现出来。

随着社会主义“四化”建设的深入，现代化的程度越来越高，社会分工越来越细密，各部门工作专业化的要求也越来越高。部门工作的高度分化，必然给统帅部门带来高度的综合。只有总揽全局，统筹规划，统一调配，才能使各部门的机器协调运转。作好各级统帅的参谋与助手，秘书工作人员就站在社会舞台的中央，担负着枢纽的任务。各级秘书部门都要从综合的高度出发，协助领导人员把机关的工作管理好，使之条理化、科学化、现代化。使大家目标一致，步调整齐，制度健全，管理完善，设备先进，反馈灵敏。使每个工作人员都站在最佳的位置上发挥自己的才能，以求得最佳的工作效果；这就是秘书工作的重任。这一切，都要求现代秘书成为“百事通”、“杂家”与“通才”，起码是本单位、本系统的多面手，说得具体一点，秘书工作的枢纽作用表现在以下三个方两：

（一）秘书部门处于机关的中心位置，担负着发布政令，指挥运转的职责。每个部门工作出了故障，都需要秘书去协调。所以，凡是领导抓的工作，秘书都要了解、掌握，

随时可以辅助决策。如某一企业，工作各方各面，领导要统管整个企业的施政方针、生产技术、科学研究、基本建设、市场开拓、岗位责任、安全保卫、职工生活等。每项工作分工一个部门（科室）去管理，各尽其职，分工合作。而秘书的工作，却常常与每一个部门都发生关系，特别是一些临时性、突击性的工作，没有常设机构，如普选、征兵、救灾、拥军优属等，只能由“不管部”系统管。因此，秘书和秘书部门对各方面的情况都要了如指掌，随时研究，一遇问题便可随时解决。领导交办的事情要办好，领导一时疏忽了的事情，要及时提醒，主动办好。

（二）因为秘书工作人员活动范围广，接触面宽，就起着沟通上下左右的作用。如办公室主任或秘书长要参加领导班子的例会，了解领导的意图与决策；秘书工作人员还要参加领导召开的各种会议，收集情况，以便综合；有时还随同领导到基层检查工作，调查研究，在这些场合，秘书都负有双重的责任。一是对领导的指示要检查、督促、落实，二是对基层的意见收集、综合、上报，能办理的协助基层办理。此外，秘书人员有时还跟随领导到上级机关或其他部门开会，以便及时提供情况或传达上级指示，同样起着上令下传，下情上达的作用。

（三）秘书机构作为整个机关对外联络的窗口，同样体现了它的枢纽作用。秘书作为领导的参谋和助手，在日常工作中作为机关的办事机构，各部门或外单位来联系工作，事无巨细，都和秘书先打交道，或通过秘书与领导约定时间，安排日程，或请秘书转达、代办，在这过程中，秘书实际起着调节和中转的作用。

二、高级参谋、助手和总管

秘书工作的内容千头万绪，但从根本上来讲，不外乎两大项：参与政务，掌管事务，也就是它的参谋和助手作用，这是由秘书工作的辅助性和服务性决定的。

（一）参与政务

所谓“参与”，是指在参加中与闻的意思，也就是在参加领导的政务工作中出谋划策，起到顾问、智囊的作用；与闻含义是了解、掌握领导的思想意图，以便贯彻执行，更好地为领导机关服务。“参与政务”的含义包括以下两个方面：

1. 秘书人员在领导人的政务活动中，只处于参与的地位，是参谋、助手，不是主持人或决策人。处理政务，是各级领导人的权力和责任，需要领导人物高瞻远瞩，总揽全局，综合判断，作出决策，秘书不能越俎代庖，喧宾夺主。特别是在公开场合，在领导没有点头之前，不要随便表态；即使是领导同意了自己的某一主张，也要请领导亲自表述。维护领导的权威，也就等于加强了公司（集团）的形象，这也是秘书工作的本份。

2. 作为领导机关的参谋，秘书部门在某些方面又必须“夺主”。即在领导机关作出重大决策之前，充分调查研究，提供各种信息，综合各方面的情况与数据，提出初步的方案，供领导决策作依据，做到参而有谋。在领导作出决策之后，草拟文件，化为切实可行的条例，贯彻落实，并在实施的过程中收集信息，及时反馈，作为修正决策的参考。

3. 秘书工作人员在参与政务中应该是积极主动的，包括

主动收集提供信息，分析加工信息，从各个方面深化领导的意识，把领导初步形成的思想、方案加以完善，使之理论化、条理化。在参政中要敢于直言，修正领导的疏忽，反映真实情况，避免决策上的失误，在领导和群众中发挥桥梁的作用。

所以说，秘书部门的参与作用不是一般的参谋，而是参与谋略与顾问，是一种高级参谋，是智囊团，它起着辅助决策的作用。

（二）掌管事务

秘书人员在日常工作中处理大量繁杂的事务，如安排领导活动日程，完成领导交办的事项，公文来往登记，接待公务来访，联络沟通各地的情况，解决机关工作人员的衣食住行等问题，凡此种种，都是秘书的职责所在，一言以蔽之，曰“掌管事务”。其具体内容有三个方面：

1. 秘书人员在机关事务工作中处于“主管”的地位，秘书长或办公室主任实际就是大管家、总管。这就要求秘书人员主动承担这些事务工作，使领导从繁琐的事务中解脱出来，集中精力处理政务。包括领导人的私人来访，甚至家庭事务也要尽力为他妥善安排，适当处理，为领导人开展工作创造条件，提供便利，给他腾出时间来思考和处理重大问题。

2. 事务工作包括“政务”以外一切，如生活管理，财务工作，环境卫生，公共福利，车队厨房等，还包括一切意想不到的临时性的杂务，如天灾人祸所带来的麻烦等，均属事务工作，都是秘书工作的本份。秘书的职责就是处理好这些杂务，为机关创造一个良好舒适的环境，使大家心情愉快

地工作。

3. 秘书对这些事务工作的处理是“掌管”不是“助理”，这与政务工作中的参与不同。参与处于辅助地位，即在政务工作中，秘书处于参谋助手的地位，而在事务工作中，秘书就处于掌管的地位，是机关事务工作的主持者和当家人。秘书工作人员对此必须有清醒的认识。认清自己的位置，明确自己工作的职责和范围，不越权、不包办，但又积极、主动、热情，提高工作效率，这也是秘书工作的艺术。

三、辅助决策与周全的服务

对于秘书工作的性质，有人概括了好几条，即它的政治性、政策性、全面性、综合性、辅助性与服务性等，并指出了秘书工作的几组矛盾，如被动性与主动性的矛盾，事务性与思想性的矛盾，机要性与群众性的矛盾，经常性与突击性的矛盾，综合性与专业性的矛盾等，这些都是由于秘书工作的性质与任务所决定的。如前所述，在秘书工作的诸项任务中，不外乎参与政务、掌管事务两大项。同样，在秘书工作的诸种性质中，把握其辅助性与服务性，乃是至关重要的。

秘书部门是为领导机关和基层服务的，秘书人员在处理任何问题的時候，都只能根据领导的决定、决议或指示精神去办理，决不能代替领导做决定，它是参谋，而不是指挥官。这就是秘书工作的辅助性。它对本机关工作中的问题可以提出解决办法，但这些办法只有经过领导同意才能实施，这实施的决定也只能用领导机构的名义去发布，而不能作为秘书部门的决定去执行。即使是秘书部门本身的事情，如文书档案管理，群众来信来访的制度问题，要让下级秘书机构办理