

办公室文秘工作必备系列丛书

新编

办公室文秘

工作规范实用手册

张浩 / 主编

办公室文秘工作指南
全面系统 规范实用



海潮出版社
Haichao Press

XINBIAN BANGONGSHI WENMI GONGZUO GUIFAN SHIYONG SHOUCHE

新 编
办公室文秘工作
规范实用手册

张 浩 主编

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编办公室文秘工作规范实用手册 / 张浩主编. --
北京: 海潮出版社, 2014. 4
ISBN 978 - 7 - 5157 - 0550 - 7

I. ①新… II. ①张… III. ①文书工作—手册 IV.
①C931.46 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 273999 号

书 名: 新编办公室文秘工作规范实用手册

作 者: 张 浩

责任编辑: 魏秀芳

封面设计: 小马奔腾

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738(发行) 66969737(编辑) 66969746(邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京中印联印务有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 20.5

字 数: 400 千字

版 次: 2014 年 5 月第 1 版

印 次: 2014 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5157 - 0550 - 7

定 价: 39.80 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

目 录

上 编 办公室文秘工作综述

第一章 办公室文秘概述	2
第一节 文秘的角色	2
一、文秘工作人员的特点	2
二、文秘工作的特性	2
三、文秘与领导的关系	4
第二节 文秘工作人员必备素质	4
一、文秘的基本要求	4
二、文秘的职业道德要求	5
三、文秘的知识要求	7
四、服饰设计	7
第三节 文秘工作必备技能	9
一、写作技能	9
二、记录及录音整理要求	12
三、通信工作技能	16
四、办公设备运用技能	21
五、现代化电子网络工具的应用	28
第四节 文秘的职责	35
一、辅助决策职责	35
二、协调关系职责	35
三、处理事务职责	35



四、组织会议职责·····	36
五、撰写文稿职责·····	36
六、管理文书职责·····	36
七、保守机密职责·····	36
八、信访工作职责·····	36
九、督促检查职责·····	37

中 编 办公室文秘日常工作事务

第二章 信访、接待与外事工作实务 ·····	40
第一节 信访与接待工作 ·····	40
一、信访工作概述·····	40
二、信访机构设置和人员素质要求·····	42
三、办理人民群众来信要求和程序·····	43
四、接待群众来访原则和程序·····	44
五、办理信访案件·····	47
六、特殊问题的处理·····	49
第二节 外事工作管理实务 ·····	52
一、外事工作概述·····	52
二、外事安全保密工作·····	56
三、外事工作操作技巧·····	56
第三章 印信、值班和保密工作实务 ·····	72
第一节 印章的使用与管理 ·····	72
一、印章的概述·····	72
二、印章的颁发与启用·····	75
三、印章的管理与使用·····	76
四、印章的缴销·····	77
第二节 信证的管理与使用 ·····	77
一、凭证的管理与使用·····	77



二、介绍信的管理与使用·····	78
第三节 文秘部门值班工作 ·····	79
一、值班工作概述·····	79
二、值班工作安排和记录·····	80
三、值班工作标准管理·····	82
第四节 文秘部门保密工作 ·····	82
一、保密工作概述·····	82
二、文秘工作人员保密要求·····	85
三、文件保密和通信保密工作·····	86
四、会议保密和宣传保密工作·····	88
五、技术保密和情报保密工作·····	90
六、计算机的保密工作·····	91
第四章 会务工作管理实务 ·····	93
第一节 会议与会务工作 ·····	93
一、会务工作概述·····	93
二、会议的分类·····	94
第二节 会前准备工作 ·····	96
一、确定会议名称、时间、地点·····	96
二、确定会议筹备机构和筹备人员·····	97
三、安排议题的原则和方法·····	97
四、安排议题应注意的问题·····	98
五、提名与会人员·····	99
六、会议文件的产生、审核和分发·····	100
七、会议通知、报名和报到·····	101
八、会议编组和会场布置·····	102
九、座次排列和证件制作·····	103
第三节 会间组织服务工作 ·····	104
一、签到、引导就座·····	105
二、安排发言和会议记录·····	106
三、会场后勤保障和会场服务·····	107



四、编发材料、整理记录和收退文件·····	107
五、会议集体摄影·····	109
六、会议特殊情况的处理·····	110
七、其他服务工作·····	110
第四节 会议中的生活管理·····	111
一、会场的服务管理·····	111
二、迎接与会人员·····	112
三、会议食宿安排·····	112
四、安排领导看望与会人员·····	113
五、会议的财务管理和文化生活·····	113
六、会议的交通保障和通信服务·····	114
七、医疗卫生服务和用品保证·····	114
八、安排与会人员回程事务·····	115
第五节 会后事项处理工作·····	115
一、整理会议记录和印发会议纪要·····	115
二、安排与会人员离会·····	116
三、会议文件的立卷归档·····	116
四、会议议定事项的落实·····	117
五、会议新闻报道·····	117
六、会议财务决算·····	118
七、会务工作总结·····	118
第六节 会议的文字工作·····	118
一、会议开幕词·····	118
二、会议简报和会议报告·····	119
三、会议总结和会议记录·····	120
四、会议纪要·····	121
五、会议闭幕词·····	122
第七节 电话会议·····	122
第八节 会务工作的指导原则·····	123
一、认真领会领导意图和会议的指导思想·····	123



二、熟悉和掌握会议的组织领导情况	124
三、协助领导拟定会议安排	124
四、精心组织,周到服务	124
五、重视并妥善地做好会议的善后工作	124
第五章 文书档案管理工作实务	126
第一节 档案管理工作实务	126
一、档案管理工作概述	126
二、档案管理现代化和标准化	129
三、档案收集整理规范化	134
四、全宗类档案管理	137
五、档案收集标准管理	144
第二节 文书管理概述	148
一、公文行文制度	148
二、文书处理工作的重要性	149
三、文书管理程序	150
第三节 收文处理	151
一、收文处理概述	151
二、签收和拆封	151
三、批办程序	153
四、请办和传阅	155
五、催办和承办	158
六、办复和来文收集	161
第四节 发文处理	163
一、发文处理概述	163
二、拟稿和签发	163
三、公文制发程序中的“倒流”问题	167
第五节 文书的日常管理与利用	169
一、文书日常管理的原则	169
二、文书日常管理工作的内容	169



三、文件日常管理的方法	170
四、文书管理工作流程	172
第六章 参谋辅助协调与督查工作实务	176
第一节 参谋辅助的条件	176
一、参谋的水平方向和原则	176
二、克服急功近利的心理障碍	178
第二节 参谋辅助要领	179
一、慎重参谋、顾全大局	179
二、掌握分寸,不要强加于人	180
三、谨防粗心	180
四、将意见变成问题提出来	181
五、提出几个方案供领导选择	181
六、干好工作比什么都重要	182
第三节 协调的形式、方法与内容	182
一、协调的概述	182
二、协调的形式与方法	187
三、协调活动中的换位思考	188
四、政策协调与计划协调	189
五、公文协调与会议协调	190
六、事务协调与公务协调	192
七、战略协调与关系协调	194
八、受理请示报告工作中的协调	196
第四节 协调工作的结果	196
一、目的性和可行性	196
二、严肃性和记载性	197
第五节 督查工作	198
一、督查工作的概述	198
二、督查工作各项建设	210
三、督查工作实务	214



下 编 办公室文秘自我调控提高

第七章 文秘办事效率提高技巧	218
第一节 有备而来	218
一、要从小事做起	218
二、应准备备查的“工具书”	219
三、凡事计划在先	220
四、井然有序	221
五、合理布局	222
第二节 点滴记事	222
一、小本随身的妙处	222
二、“朝思暮想”的妙法	223
三、多做为上的原则	224
四、自编程序的高招	224
五、自我提醒的办法	225
第三节 述事有方的艺术	226
一、明白原则的艺术	226
二、意在话先的艺术	226
三、横向通气的艺术	227
四、善始善终的艺术	228
五、留有余地的艺术	229
六、一包到底的艺术	229
第四节 办事的艺术	230
一、一次完成的艺术	230
二、化繁为简的艺术	231
三、委曲求全的艺术	231
第五节 处事的技巧	232
一、洗耳恭听的技巧	232
二、处处留心的技巧	233
三、快速审读的技巧	233



四、“不求甚解”的技巧	234
五、百问不烦的技巧	235
第六节 议事的艺术	236
一、事不过三的艺术	236
二、平心静气的艺术	237
三、顺心转意的艺术	237
四、设身处地的艺术	238
五、以事喻理的艺术	239
第七节 认错的艺术	240
一、认错为勇的艺术	240
二、重新开始的艺术	241
三、刨根寻底的艺术	242
四、不失时机的艺术	243
五、找到“事源”的艺术	243
六、防患于未然的艺术	244
第八章 文秘人际关系礼仪标准	245
第一节 文秘办公室人际关系概述	245
一、文秘办公室人际关系的含义	245
二、文秘办公室人际关系的类型	245
三、文秘办公室人际关系形态	246
第二节 文秘办公室人际信心和语言	247
一、人际信心	247
二、文秘办公室人际关系的改善	248
三、文秘办公室人际语言类型	249
第三节 文秘办公室人际关系技巧	251
一、与上级相处的技巧	251
二、与下级相处的技巧	251
三、与同事相处的技巧	253
四、与异性相处的技巧	253
五、与职能部门的关系	254



六、与系统外部的关系	255
第四节 书面礼仪要求	255
一、柬帖的用法	256
二、公务专用信件的制作	258
三、贺卡	259
第五节 语言礼仪要求	259
一、基调的确立	259
二、程序的掌握	260
三、语汇的选择	262
四、音量、节奏与语气的控制	262
第六节 介绍与握手礼节	263
一、见面时的礼节	263
二、握手规矩	264
三、介绍的技巧	265
四、使用名片的技巧	266
第七节 送礼的艺术和要求	267
一、选择礼物	267
二、送礼的场合与时机	267
三、国外赠送礼物的礼仪	270
四、接受礼物的艺术	271
五、怎样拒收礼物	272
第九章 文秘说话语言艺术魅力	273
第一节 文秘说话的魅力要求	273
一、说话风格明快	273
二、拥有个性的声音	273
三、语气肯定	273
四、学会倾听	274
五、语调变化自然	274
六、思路有条理	274
第二节 文秘的说话技巧	275



一、说话要先看对象	275
二、懂得赞美、恭维与幽默	281
三、会用提问、反问与争辩	287
四、控制谈话节奏	290
五、运用微笑的技巧	293
六、道歉的技巧	293
七、如何使语言中听——委婉含蓄	294
八、如何避免尴尬——有意曲解	294
第十章 文秘得体有效的公关技能	296
第一节 文秘必备的公关技能	296
一、策划能力和组织能力	296
二、演说能力和谈判能力	296
第二节 如何建立良好的人际网络	297
一、公关中致命的缺点	297
二、如何获得良师益友	297
三、领导的领导,你该怎样相处	298
四、你被缠住了怎么办	299
五、没什么大得解决不了的事	299
六、有了关系注意事后联络	300
第三节 如何成功地融入人群	301
一、集会前的准备	301
二、先认清参加活动的目的	301
三、确信自己必能获益	302
四、成功地融入人群	302
五、透露一点自己的小趣事	302
第四节 不做待命的文秘	303
一、电话——解决问题的利器	303
二、找一个比你更紧张的人	304
三、平时应流利地把事说出口	304
四、鼓起去见陌生人的勇气——先去了再说	305



五、试一下又如何	305
六、好好评估自己	306
七、你的价值观是什么	306
八、变中求常	307
九、内省外导	307
十、他攻自守	308
十一、做一个领导心中的好文秘	309

上 编

办公室文秘工作综述

第一章 办公室文秘概述

第一节 文秘的角色

文秘部门是访客最先到达和最后达到的地方，给人以先入为主的第一印象和告别时的最后印象。如果文秘部门环境幽雅、关系融洽，文秘人员态度友好、办事认真，就会给访客留下良好的印象，使访客心目中树立起本机关、单位的良好形象，进而增进外单位与本机关、单位的业务往来。

一、文秘工作人员的特点

- (1) 塑造良好的角色形象，依法办事。
- (2) 有清醒的配角意识。
- (3) 应该依据领导者的期待塑造自我，以此作为自己的角色追求。
- (4) 要尽力使自己的行为跟文秘角色相称，与人们对文秘的角色期待相称。

二、文秘工作的特性

1. 文秘工作的中介性

文秘部门处于领导部门与职能部门、职能部门与职能部门、本单位与上级单位或本单位与下属单位之间，承上启下，联系左右、联结内外。

2. 文秘工作的政策性和综合性

政策是文秘部门以及文秘人员所必须贯彻执行的。秘书长和办公厅（室）文秘人员要经常分析检查本系统本单位执行路线、方针、政策和法规的情况。法规是



政策的条理化和规范化，执行法规与落实政策是一致的。

文秘工作涉及方方面面，这些方面虽然各有职能部门主管，但都与文秘工作直接、间接相关。文秘部门必须了解方方面面的情况，研究问题，向领导汇报并提供意见。各职能部门都管不到的问题，难以归口的问题，文秘部门则都要管起来。这就是文秘工作综合性的体现。

3. 文秘工作的辅助性和服务性

辅助性是文秘工作的一项基本特性。在行政机关的分类上，文秘机构直接隶属于行政领导，是为行政领导服务的。鉴于此，文秘工作人员在处理任何问题时，都只能以领导意见为根据，而不能代替领导作决定，可以提出意见、建议以至于方案，但只有被领导采纳并成为决定后，才能贯彻执行。

文秘工作的出发点和归宿点都是为领导者的领导活动服务，以提高领导活动的效率和质量。与此同时，文秘工作也为各职能部门服务。

4. 文秘工作的机要性和潜隐性

文秘紧靠领导，接触领导的机会最多，经常参与研究各种机密问题，负责机密文件的起草和保管，这就使文秘工作具有高度的机密性。文秘人员必须严守保密规定、纪律。

文秘工作的潜隐性体现在：

- (1) 文秘不能显示自己的劳动成果；
- (2) 文秘人员不得对外表现自己。

5. 文秘工作与信息处理

从本质上讲，文秘工作的基本职能在于接收信息、处理信息、利用信息和沟通信息。

阅读文件是文秘工作的必然内容。通过阅读，从文件中发现新精神、新动向、新政策、新经验，即发现文件的“新鲜信息”。

这主要反映在：

- (1) 一份文件是否重要，衡量标准只能是其中的信息价值；
- (2) 一份文件的出台是否及时，其表现形式就是信息的时效性；
- (3) 一份文件是否反映了实际情况，需考察它内含信息的真实性；
- (4) 一份文件的执行效果如何，也需要反馈信息来证明。

比如撰写文稿、辅助决策、会议准备工作、文书处理等，都与信息相关。因此对信息的深刻理解、综合处理及合理利用是文秘部门的基本职能。