

高等学校秘书学专业系列教材

秘书工作案例 与实践

总主编 丁晓昌 杨剑宇

主 编 谢世洋

...in Seoul Korea in February 1995 with the
...goal of providing better Internet services to the world.
...stands for the "treating land" in ancient Korea.
...about 30 staff including well experienced
...managers, programmers, and service engineers.
...Mr. Suh, studied game theory and
...in the Ph.D. program of the University of Florence
...the research



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等学校秘书学专业系列教材

秘书工作案例 与实践

MISHU GONGZUO ANLI YU SHIJIAN

总主编 丁晓昌 杨剑宇

主 编 谢世洋

副主编 强月霞 李玉梅

编 委 (以姓氏笔画为序)

安守凤 余厚洪 赵雪静 徐俊六



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是“高等学校秘书学专业系列教材”中的一本。本书涵盖了秘书工作中的公文写作与制作、事务文书写作、专业文书写作、公关礼仪、沟通协调、办公室事务、接待、信息保密、调研督查、文书档案、会务、商务活动等12项工作的知识要点、案例述评、实践训练三大内容，是一部融文学笔法与古今案例于一体，聚理论知识与技能训练于一炉，集学科性与应用性于一书的教材。它有利于秘书学系列知识的整合，有利于秘书学科向应用型转化，有利于培养与提升德才兼备的秘书人才。

本书适合作为各级各类高校秘书、管理及其他相关专业的秘书学课程教材，也可作为在职秘书、公司文员、机关职员提高理论水平和业务能力的参考读本。

图书在版编目(CIP)数据

秘书工作案例与实践/谢世洋主编. —北京：高等教育出版社，

2011. 9

高等学校秘书学专业系列教材/丁晓昌，杨剑宇主编

ISBN 978 - 7 - 04 - 032601 - 7

I. ①秘… II. ①谢… III. ①秘书学 - 案例 - 高等学校 - 教材 IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 155789 号

策划编辑 罗雪群 责任编辑 李 喆 封面设计 张 楠 版式设计 余 扬
责任校对 余声佳 责任印制 张泽业

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400 - 810 - 0598
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	网 址	http://www.hep.edu.cn
邮政编码	100120		http://www.hep.com.cn
印 刷	北京市文林印务有限公司	网上订购	http://www.landaco.com
开 本	880 × 1230 1/32		http://www.landaco.com.cn
印 张	19.25	版 次	2011 年 9 月第 1 版
字 数	370 千字	印 次	2011 年 9 月第 1 次印刷
购书热线	010 - 58581118	定 价	29.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 32601 - 00

总序

中国秘书学历经三十余年的坎坷跋涉,已经初具规模。目前,全国已有八百多所本、专科院校设立了秘书学专业,有些高校还有相关的硕士、博士方向;有近二万名专兼职教师在从事该专业的教学和科研工作;已有上千部著作和教材问世,三万多篇文章发表。2011年,秘书学专业被教育部正式列入《普通高等学校本科专业目录》,这是秘书学专业发展历程中的一座里程碑。它标志着该专业走出了困难时期,跨入了新一波发展高潮。

为了迎接这新一波发展高潮,规范教学,推进秘书教育事业,也为了满足广大秘书学专业师生的迫切需要,由高等教育出版社牵头,我们组织全国几十所高校的秘书学专业教师,编写了这套全国性的“高等学校秘书学专业系列教材”。

三十余年来,秘书学专业的教材建设大致经历了两代。

第一代秘书学专业教材出版于20世纪80年代前期,有《秘书学概论》、《秘书工作》、《秘书学和秘书工作》、《秘书学》等。教材的内容一般分三部分:一是对秘书工作粗浅简单的经验总结,二是关于文书工作程序和法定行政公文及其写法的介绍,三是以附录载有关于秘书工作、档案工作等法规。对这一代教材,宽容者称之为集专

业教材、学术著作、工作手册三位一体的连体婴儿,批评者斥之为难以用做教材,不成工作手册,更远非学术著作,属生硬拼凑、不伦不类的三不像杂烩。客观而论,与文史哲等发展已经相对成熟的学科相比,这一代秘书学专业教材确实粗糙幼稚,难登大学殿堂。然而,任何学科的发展总是从低级到高级、从幼稚到逐步成熟的,因此,其开拓铺路之功不可抹杀。

第二代秘书学专业教材出版于21世纪初,以全国统编秘书专业自考教材为代表作。其主要标志是将秘书学专业的内容分解为论、史、应用三部分,出现了《秘书学概论》、《秘书实务》、《文书学》、《档案学》、《秘书写作》、《中国秘书史》、《公共关系学》等课程教材。这些教材既有相对独立的内容和理论框架,又彼此联系,初步形成了秘书学的学科体系。但是,它在一定程度上存在着基本概念含混、研究对象欠明、课程界限不清、体系有待完善等不足之处。

本系列教材尝试弥补以上不足之处,努力达到基本概念准确、研究对象明晰、课程界限明确、体系基本完整。以力争成为精品教材为目标,为第三代秘书学专业教材开辟道路。

秘书学专业是应用性专业,兼具理论性和应用性,由论、史、应用三部分组成。在本系列的七种教材中,《秘书学概论》和《中国秘书史》是专业基础理论课程教材,即论和史两部分;应用性的课程教材则有《秘书实务》、《秘书文档管理》、《秘书写作》、《秘书公关与礼仪》和《秘书工作案例与实践》,由此组成本科阶段秘书学专业的核心课程教材体系。每种教材均配有数字化资源,包括教学课件、思考题答案、参考资料等,供授课老师教学参考之用。

由于秘书学是一门年轻的专业,本系列教材又是第一套全国性的秘书学全日制本科教材,书中难免存在不足之处。因此,我们真诚地希望能得到广大师生、同行的指正和赐教。

“高等学校秘书学专业系列教材”总主编

2011年6月

目录

绪论	1
第一章 公文的写作与制作	5
第一节 知识要点	5
一、公文的写作	5
二、公文的制作	25
三、公文的办理	28
第二节 案例述评	29
一、张县尉拒砍槐树 度支司无奈他何	29
二、宋太宗任免李昉 贾黄中起草公文	31
三、苏东坡诗写公文 灵隐僧命丧黄泉	32
四、写诏书连升三级 缺涵养早逝英年	34
五、崇祯帝血书遗诏 怨大臣耽误朝廷	36
六、市政府通知喝酒 违民意一片骂声	37
七、县政府通知放假 中秋节当成端午	38
八、铁路局下令减速 主送人当成抄送	41
九、董事会决定辞工 劳动局撤销决定	42
十、一则公文考三年 写作老师也犯难	44
十一、请示当成报告写 版记部分有抄报	47
十二、联合发文错文号 引用文件缺标题	56
十三、函的格式行通知 平行文成下行文	60
第三节 实践训练	66

一、介绍公文构成和起草的要求	66
二、介绍函与其他公文格式的异同	66
三、介绍公文审核与发文处理的要求	67
四、拟写并制作请示	67
五、拟写并制作批复	68
六、拟写并制作函	69
七、拟写并制作复函	69
八、拟写并制作通知	70
九、拟写并制作通报	71
十、拟写并制作决定	71
十一、评析案例,拟写并制作通知	73
十二、评析文件,拟写并制作决定	76

第二章 事务文书写作..... 78

第一节 知识要点..... 78

一、公示类文书	78
二、信息类文书	80
三、信函类文书	82
四、计划总结类文书	85
五、讲稿类文书	86

第二节 案例述评..... 88

一、启示消息有特色 公示公告非等同	88
二、传真件落款含蓄 高助理无所适从	99
三、简报缺少编者按 主旨不明效果差	100
四、邀请函独具创意 聚财富彰显真诚	103
五、文种为题礼节到 贺信抒发祝愿情	107
六、讲话稿讲究风格 感谢信洋溢深情	109

第三节 实践训练..... 118

一、根据案例,拟写征文启事	118
二、根据案例,拟写公示	120
三、根据案例,拟写工作总结	120
四、根据案例,拟写请柬及贺信	123
五、根据案例,拟写领导讲话稿	124
六、根据案例,拟写会议简报和会议消息	124
七、根据案例,拟写邀请函	128
八、根据案例,拟写感谢信	128
九、根据案例,拟写述职报告	129
 第三章 专业文书写作.....	131
第一节 知识要点.....	131
一、商务文书	131
二、法律文书	138
第二节 案例述评.....	143
一、合同书条款不清 吴秘书知错即改	143
二、拆迁裁员起纠纷 解铃还须系铃人	149
三、结婚证丢失事大 高秘书建议公证	155
四、赵秘书误解旨意 招标书写成意向	157
五、客户部咨询合同 高秘书解释不全	163
六、市场预测帮决策 运筹帷幄定乾坤	167
七、刑事诉讼多曲折 孤儿寡妇得助援	172
第三节 实践训练.....	178
一、根据案例,拟写就业意向书	178
二、根据案例,拟写购销合同	180
三、根据案例,拟写起诉状	181
四、评析案例,并拟写答辩状	183
五、根据案例,拟写市场调查及可行性报告	187

六、评析案例,并拟写投标书	188
第四章 公关与礼仪工作	191
第一节 知识要点	191
一、公关工作	191
二、礼仪工作	195
第二节 案例述评	198
一、秘书点滴平常事 全员会聚大公关	198
二、尼克松身陷水门 众下属公关失策	203
三、网络出现新花样 微博也能做公关	209
四、迎新春公司团拜 聚人气体现公关	214
五、赵经理恭请专家 张秘书有失礼仪	217
六、宴请馈赠有讲究 举手投足总关情	219
第三节 实践训练	225
一、阅读案例,评析子产的公关思想	225
二、阅读案例,实践公关的策划与实施	226
三、阅读案例,分析两公司的危机公关	228
四、阅读案例,模拟创建公关事务所	229
五、阅读案例,走进女秘书与老板的邮件之战	230
六、阅读案例,分析李娜与观众谁不懂尊重	231
七、阅读案例,指出王×行为的不得体之处	232
八、阅读案例,评说陈秘书行为的对与错	233
第五章 沟通与协调工作	235
第一节 知识要点	235
一、沟通工作	235
二、协调工作	236
第二节 案例述评	238

一、部门间摩擦频频	两秘书告状连连	238
二、好友成了陌路人	恢复感情靠沟通	240
三、电子沟通不到位	快递任务未完成	241
四、特殊人群难相处	有情有理巧安排	242
五、示威语吃闭门羹	知心话成座上宾	244
六、欠沟通影响工作	季秘书亡羊补牢	247
七、总经理限额旅游	毛秘书沟通有方	248
八、戴秘书坦诚沟通	求谅解弄拙成巧	250
九、赞美有度得升迁	恭维过头成笑谈	251
十、老总心里闹别扭	秘书调解化干戈	253
十一、一正一副好搭档	一唱一和巧协调	255
十二、传技艺知无不尽	对机密守口如瓶	257
第三节 实践训练		258
一、评述案例,开展与同事的沟通		258
二、评述案例,开展与媒体的沟通		259
三、评述案例,开展与客户的沟通		260
四、评述案例,开展与专业人才的沟通		261
五、评述案例,开展与领导的沟通		262
六、评述案例,弥合领导间的裂痕		263
七、评述案例,化解领导间的矛盾		264
八、评述案例,对突发事件开展协调		265
九、评述案例,做好与商家的沟通		266
十、评述案例,掌握电话沟通技巧		267
十一、评述案例,做好与接待对象的沟通		268
十二、评述案例,做好与部门间的沟通		271
第六章 办公室事务工作		274
第一节 知识要点		274

一、办公室综合管理	274
二、办公室日常事务	278
三、现代办公设备的使用	280
第二节 案例述评	281
一、岗前培训不规范 新来秘书递辞呈	281
二、林秘书整治环境 办公区换了新颜	284
三、邮件处理非易事 认真仔细是当然	288
四、接打电话屡出错 实习秘书不懂行	292
五、印信管理讲原则 领导表扬好管家	296
六、黄秘书发放用品 出差错管理不严	299
七、高秘书会议服务 谢秘书长长发飘飘	303
八、总经理布置写稿 殷秘书无术分身	305
九、小文员成了老总 尽责任一心为公	309
十、石助理冷静处事 彭秘书支持推墙	310
第三节 实践训练	314
一、拟写办公室布置方案	314
二、拟写办公模式调整方案	314
三、根据案例,拟写招标书	315
四、制订办公室规章制度	317
五、阅读案例,指出陈秘书行为的对与错	317
六、评析案例,探讨秘书的激励机制	319
七、评析案例,分析办公室的人际氛围	320
八、模拟情景,熟悉办公设备的使用	323
九、根据案例,制订印信管理制度	324
十、评析案例,规范接打电话的行为	325
第七章 接待工作	327
第一节 知识要点	327

一、接待工作基础	327
二、制订接待计划	330
三、实施接待计划	332
第二节 案例述评	337
一、村委会奢侈接待 某台商中止投资	337
二、捆绑鸭子表政绩 夸张接待留笑谈	339
三、接待对象被冷遇 再求无助是当然	340
四、嘉宾讲话放最后 主次颠倒成笑谈	342
五、接待环境要整洁 赠送礼品须看人	343
六、总经理审批计划 苏助理经费超支	347
第三节 实践训练	353
一、介绍接待工作的主要内容	353
二、介绍接待计划的制订程序	354
三、介绍涉外接待的原则	354
四、介绍安排会见会谈的方法	355
五、拟定接待计划	355
六、评析案例,接待日常来访	356
七、评析案例,制订接待计划	358
八、评析案例,做好来宾迎接	359
九、评析案例,做好宴请安排	363
十、评析案例,准备签字仪式	366
十一、评析案例,做好来宾送别	368
第八章 信息与保密工作	371
第一节 知识要点	371
一、信息工作	371
二、保密工作	377
第二节 案例述评	380

一、气候干旱反得利	信息服务苦变甜	380
二、校方私办信用卡	信息渠道欠畅通	382
三、准备不足本无奈	夸大其词求职难	384
四、信息传播有技巧	图文并茂效率高	385
五、信息管理讲规范	服务利用是目标	386
六、经销商汇总烦琐	仲秘书信息加工	388
七、科研秘书兼助教	踏实勤恳受欢迎	390
八、电脑病毒攻伊朗	信息泄密不胜防	392
九、广告文稿比创意	岂料碰上窃密人	394
十、失理智情胜于法	受处罚因在泄密	396
十一、信息开发为利用	准备不够误进程	399

第三节 实践训练 405

一、评析案例,主动采集有用信息	405
二、评析案例,整理数据信息	407
三、设计检索系统和信息跟踪卡	408
四、评析案例,准确传递信息	410
五、分析过分依赖网络信息的危险	410
六、学习秘书接待工作中的保密技巧	411
七、把握企业信息发布与保密的尺度	412
八、评析案例,防范计算机病毒	413
九、评析两可乐巨头的失密与拒密	415
十、评析案例,开展秘书保密安全教育	416

第九章 调研与督查工作 417

第一节 知识要点 417

一、调研工作	417
二、督查工作	419

第二节 案例述评 421

一、市场调查不深入 设计成果不入门	421
二、调查方案凝智慧 团结合作破难题	422
三、问卷设计欠合理 粗制滥造出问题	424
四、匿名信举报索贿 单秘书缺乏调查	427
五、麻风病如此之多 王秘书破解谜团	428
六、县政府制定政策 林秘书带队督查	429
七、区党委立项督查 刘秘书真抓实干	430
八、魏秘书年终调研 排隐患带动招商	431
九、弄虚作假搞调研 妙笔生花被调离	433
十、于秘书微服私访 探实情调研有功	434
十一、众秘书分头调研 新产品投放市场	435
十二、调查研究信息广 海内海外占市场	436
第三节 实践训练	438
一、评析案例,设计调查问卷	438
二、评析案例,开展问卷调查	439
三、评析案例,开展民俗调查	440
四、评析案例,开展实地调查	441
五、评析案例,开展工程进度调查	442
六、评析案例,开展营销模式督查	443
七、评析案例,开展农民失地督查	444
八、评析案例,开展春耕生产督查	445
九、评析案例,开展农村产业化调查	446
十、评析案例,开展产品质量督查	447
十一、评析案例,开展企业改制调查	449
十二、评析案例,开展销售模式调查	450
第十章 文书与档案工作	453
第一节 知识要点	453

一、文书工作	453
二、档案管理	455
第二节 案例述评	459
一、才女才华难施展 文书文学各不同	459
二、高莹帮忙出主意 越级行文违行规	460
三、张红直接送文件 方婉阻止越级行	461
四、高莹遵旨拟信函 经理未看即付印	462
五、来客登记姓为序 科长批评难找人	463
六、收文簿漏洞百出 业不精小方脸红	464
七、旧文件积重难清 新任务忙中遗忘	465
八、拟办意见克难题 参谋辅助有作为	467
九、总经理索要档案 高秘书改写挨批	468
十、总经理索要批复 窦秘书无处可寻	469
十一、管理乱档案难找 尹秘书整理有方	470
十二、重要资料葬火海 电子文档有保存	472
第三节 实践训练	473
一、根据材料写出收文处理程序	473
二、根据材料进行信息分类	473
三、拟定修建专用档案室方案	474
四、制作收文登记簿	474
五、根据材料拟写拟办意见	475
六、根据材料拟订档案检索编制方案	477
第十一章 会务工作	480
第一节 知识要点	480
一、会议的分类与人员的构成	480
二、会务工作流程	482
第二节 案例述评	484

一、程秘书编制议程	总经理看了摇头	484
二、吕秘书通知开会	时间到四人没来	487
三、董秘书安排座次	黄主任指出问题	489
四、杨秘书装点会场	巧布置氛围一新	490
五、会议经费要预算	按需编排不铺张	492
六、张秘书负责接站	位置偏嘉宾难寻	494
七、订货会服务不周	盛秘书有苦难言	495
八、邱秘书主持会议	众发言远离主题	499
九、叶秘书会议记录	主持人看了摇头	502
十、文件清退没到位	商业机密落别家	505
十一、主持会议有技巧	应急方案解难题	507
十二、会议评估讲成效	会议总结有内容	514
第三节 实践训练		520
一、评析案例,制订会议日程表		520
二、评析案例,做好会前检查		521
三、评析案例,拟写会议方案		522
四、评析案例,做好会议筹备		524
五、评析案例,做好会议签到		529
六、评析案例,做好会议食宿安排		530
七、评析案例,处理会议突发事件		531
八、评析案例,做好会议记录		533
九、评析案例,收集会议信息		534
十、评析案例,编发会议纪要		535
十一、评析案例,开展会议评估		536
第十二章 商务活动		539
第一节 知识要点		539
一、商务洽谈		539