

高等学校秘书学专业系列教材

# 秘书实务

总主编 丁晓昌 杨剑宇

主 编 杨树森



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

高等学校秘书学专业系列教材

# 秘书实务

M I S H U   S H I W U

总主编 丁晓昌 杨剑宇

主 编 杨树森

副主编 李成武 周杰林 卢洪涛

编 委 (以姓氏笔画为序)

杨 帆 张迎军 陈 龙

赵 颖 徐丽君



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。全书除绪论外共分十二章,系统介绍了秘书机构和秘书各项具体实务的主要内容、基本要求、工作规范、操作程序以及注意事项等。本书侧重于培养和训练学生从事秘书工作、处理实际问题的能力,阐述工作原理简明扼要,介绍实际操作详尽规范,并在每章后设有“思考题”和紧密结合秘书工作实际的“案例分析”。

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 and 业务能力的参考读本。

## 图书在版编目(CIP)数据

秘书实务 / 杨树森主编. —北京: 高等教育出版社, 2011. 8

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 - 032437 - 2

I. ①秘… II. ①杨… III. ①秘书学 - 高等学校 - 教材

IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 128298 号

策划编辑 罗雪群 责任编辑 罗雪群 封面设计 张楠 版式设计 余杨  
责任校对 金辉 责任印制 朱学忠

---

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	<a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>
邮政编码	100120		<a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>
印 刷	保定市中画美凯印刷有限公司	网上订购	<a href="http://www.landaco.com">http://www.landaco.com</a>
开 本	880mm × 1230mm 1/32		<a href="http://www.landaco.com.cn">http://www.landaco.com.cn</a>
印 张	17.375	版 次	2011 年 8 月第 1 版
字 数	330 千字	印 次	2011 年 8 月第 1 次印刷
购书热线	010 - 58581118	定 价	28.00 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 32437 - 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
一、“秘书实务”的研究对象	1
二、“秘书实务”的性质和地位	11
三、学习“秘书实务”的意义和方法	15
第一章 文字工作	21
第一节 文字工作概述	21
一、文字工作的概念和内容	21
二、文字工作的意义	22
三、秘书文字工作的特点	24
第二节 文稿撰拟	27
一、秘书撰拟文稿的种类	27
二、文稿撰拟的方式	30
三、文稿撰拟的质量要求	31
四、文稿撰拟的一般过程	34
第三节 文字记录	38
一、文字记录工作的特点	38
二、文字记录的种类	39
三、文字记录的一般要求	41
四、文字记录的方法	43

第二章 文档管理	48
第一节 文档管理概述	48
一、文书与档案的基本知识	48
二、文档管理工作的内容	53
三、文档管理的基本要求	53
第二节 文书办理与管理	56
一、发文办理程序	56
二、收文办理程序	59
三、文书的保管	64
四、文书立卷、归档、销毁和存查	66
第三节 机关档案管理	69
一、机关档案工作的基本任务	69
二、机关档案管理工作程序	70
三、档案的检索与利用	76
第四节 电子文档处理	79
一、电子文件及归档电子文件	79
二、电子文档的处理程序和方法	80
第三章 会务工作	88
第一节 会务工作概述	89
一、会议与会务工作	89
二、常见会议的种类	90
三、会议的构成要素	94
第二节 会前准备	99
一、制订会议预案	99
二、编制会务工作程序表	105
三、准备会议材料	108
四、发出会议通知	110



五、布置会场与检查 .....	110
六、落实后勤服务 .....	112
<b>第三节 会间服务</b> .....	114
一、统计到会人数 .....	114
二、做好会议记录 .....	115
三、编印会议简报 .....	119
四、会间后勤工作 .....	124
<b>第四节 会后处理</b> .....	127
一、会后文字工作 .....	127
二、会议文书归档 .....	131
三、会后后勤工作 .....	133
四、会务工作总结 .....	136
<b>第四章 调查研究</b> .....	141
<b>第一节 调查研究概述</b> .....	142
一、调查研究的概念 .....	142
二、调查研究的分类 .....	143
三、调查研究的基本原则 .....	145
四、调查研究的意义 .....	147
<b>第二节 调查研究的一般程序</b> .....	150
一、准备阶段 .....	151
二、调查阶段 .....	153
三、研究阶段 .....	154
四、总结阶段 .....	155
<b>第三节 常用的调查方法</b> .....	157
一、现场观察 .....	157
二、个别访谈 .....	159
三、开调查会 .....	162

四、问卷调查·····	165
五、统计调查·····	173
六、专家论证·····	174
<b>第四节 常用的研究方法</b> ·····	175
一、归纳和演绎·····	176
二、比较和分类·····	178
三、分析和综合·····	179
四、定量研究和定性研究·····	181
五、系统研究方法·····	183
<b>第五章 信息工作</b> ·····	188
<b>第一节 信息和信息工作概述</b> ·····	189
一、信息的基本知识·····	189
二、信息工作的意义·····	193
三、信息工作的基本要求·····	196
<b>第二节 信息工作的一般程序</b> ·····	198
一、信息的收集积累·····	198
二、信息的筛选和校正·····	202
三、信息的分类·····	206
四、信息的深度加工·····	208
五、信息的传输和反馈·····	210
<b>第三节 信息简报</b> ·····	217
一、信息简报的概念·····	217
二、信息简报的编写方式和一般要求·····	218
三、信息简报的格式·····	218
<b>第四节 网站的信息管理</b> ·····	221
一、网站管理制度·····	221
二、网站信息的制作与展示·····	223

三、网站信息的处理和利用 .....	225
<b>第六章 参谋咨询</b> .....	229
<b>第一节 参谋咨询工作概述</b> .....	230
一、参谋咨询的含义 .....	230
二、参谋咨询是秘书工作的重要内容 .....	231
三、正确认识秘书的参谋咨询职能 .....	233
四、参谋咨询工作的方法 .....	236
<b>第二节 领导决策过程中的参谋咨询</b> .....	237
一、发现存在问题中的参谋咨询 .....	237
二、确定决策目标中的参谋咨询 .....	239
三、拟订备选方案中的参谋咨询 .....	241
四、选择决策方案中的参谋咨询 .....	242
五、实施完善决策中的参谋咨询 .....	243
六、为领导决策提供信息资料服务 .....	244
<b>第三节 日常工作中的参谋咨询</b> .....	245
一、调查研究和信息工作中的参谋咨询 .....	245
二、督查和协调工作中的参谋咨询 .....	247
三、文件起草和文书处理中的参谋咨询 .....	248
四、会务工作和信访工作中的参谋咨询 .....	249
五、日程安排和突发事件处理中的参谋咨询 .....	251
六、对职能部门工作的参谋咨询 .....	252
<b>第七章 督查和协调</b> .....	255
<b>第一节 督查和协调概述</b> .....	255
一、督查和协调的概念 .....	255
二、督查和协调工作的意义 .....	264
<b>第二节 督查工作</b> .....	267

一、督查工作的内容 .....	267
二、督查工作的程序 .....	270
三、督查工作的原则和方法 .....	274
<b>第三节 协调工作</b> .....	278
一、协调工作的内容 .....	278
二、协调工作的程序 .....	283
三、协调工作的原则和方法 .....	285
<b>第八章 信访工作</b> .....	295
<b>第一节 信访工作概述</b> .....	296
一、信访及其六要素 .....	296
二、信访工作的任务 .....	297
三、信访工作的意义 .....	302
四、信访工作的原则 .....	305
<b>第二节 信访工作的一般程序</b> .....	308
一、登记 .....	308
二、告知 .....	309
三、受理 .....	311
四、办理 .....	315
五、复查与复核 .....	318
六、督办 .....	320
七、审核结案 .....	322
八、立卷归档 .....	323
<b>第三节 信访信息的综合利用</b> .....	323
一、信访信息的分类与统计 .....	323
二、信访信息的综合研究 .....	326
三、要信要访专报和综合情况反映 .....	328

第九章 谈判事务	333
第一节 谈判和谈判工作概述	334
一、谈判的概念	334
二、谈判的构成要素	335
三、谈判的一般原则	338
四、谈判工作	339
第二节 谈判的一般程序	340
一、谈判前的准备	340
二、谈判进行阶段	345
三、谈判完成阶段	359
第三节 谈判中的文书工作	360
一、谈判文书的概念和种类	360
二、合同的写作	362
三、谈判中的其他文书工作	365
第十章 时间管理和差旅服务	370
第一节 时间管理概述	371
一、时间管理含义	371
二、时间管理方法	371
三、办公室时间管理	374
第二节 上司日程安排	376
一、上司日程安排的概念及意义	376
二、上司工作日程表的编制	377
三、安排上司日程应注意的事项	383
第三节 差旅服务	385
一、差旅服务概述	385
二、出差旅行前的准备	390
三、出差旅行办理	392

四、公务旅行期间和返回后的服务 .....	402
<b>第十一章 公关、接待和礼仪 .....</b>	<b>406</b>
<b>第一节 公共关系工作 .....</b>	<b>406</b>
一、公共关系及其原则 .....	406
二、公共关系四步工作法 .....	410
三、秘书公共关系实务 .....	414
四、公共关系危机处理 .....	419
<b>第二节 秘书的公关意识和职业形象 .....</b>	<b>421</b>
一、公关意识及其构成 .....	421
二、秘书的职业形象 .....	424
<b>第三节 公务接待及其礼仪 .....</b>	<b>428</b>
一、公务接待概述 .....	428
二、公务接待的程序和礼仪 .....	433
<b>第四节 其他礼仪活动 .....</b>	<b>440</b>
一、公务拜访 .....	440
二、登门慰问 .....	441
三、病房探视 .....	442
四、丧事吊唁 .....	443
<b>第十二章 其他日常事务 .....</b>	<b>446</b>
<b>第一节 值班工作 .....</b>	<b>446</b>
一、值班的概念和种类 .....	446
二、值班任务 .....	447
三、值班制度 .....	450
四、值班要求 .....	451
<b>第二节 通信联络 .....</b>	<b>452</b>
一、公务电话 .....	452

二、邮件收发·····	459
<b>第三节 印信管理</b> ·····	462
一、印章管理·····	462
二、信证管理·····	468
<b>第四节 机关后勤事务</b> ·····	471
一、环境管理·····	471
二、办公资源管理·····	475
三、车辆管理·····	477
<b>第五节 保密工作</b> ·····	479
一、保密工作概述·····	479
二、保密工作的重点·····	482
三、保密工作实务·····	485
<b>附录</b> ·····	490
一、国家行政机关公文处理办法·····	490
二、中华人民共和国档案法·····	501
三、信访条例·····	507
四、中华人民共和国保守国家秘密法·····	521
五、常用校对符号一览表·····	533
<b>阅读书目</b> ·····	535
<b>后记</b> ·····	537

# 绪论

## 一、“秘书实务”的研究对象

“秘书实务”是秘书学的一个重要子学科,也是秘书学专业的一门主干课程。“秘书实务”的研究对象是:秘书和秘书机构为实现自身的基本职能而必须承担的各项具体工作,包括各项秘书工作的主要内容、一般规律、具体要求、操作规范、实施程序以及注意事项等。

### (一) 秘书和秘书机构的基本职能

秘书目前我国仍然是一种职务的名称,2010年版的《辞海》对“秘书”一词的首条解释是:“职务名称。掌管文件并协助领导人处理日常工作的人员。”如果不把句中的“领导人”狭义地理解为党政机关领导,而是包括公司董事会、总经理、部门主管、个体企业雇主在内的一切组织的负责人(即现在流行的“上司”),那么这一解释具有普遍适用性和权威性。

对“秘书”的范围有两种不同层次的理解。“狭义的秘书”指有秘书头衔的职务秘书。包括在党政机关或国有单位中列入正规编制、由组织人事部门正式下文件任命的秘书,以及民营企业或个人



通过聘用合同录用的秘书。“广义的秘书”就是通常所说的“秘书工作人员”，除了职务秘书外，还包括那些虽无秘书头衔但实际上从事秘书工作的人。例如办公厅(室)、调研室、信访办、综合部等秘书机构中以脑力劳动为主的工作人员(档案管理员、信访接待员、调研员、公关联络员、综合部经理、办公室主任等)，各职能部门中虽然没有秘书职衔但分工办理文书、会务、接待、通讯等事务的工作人员。

一个稍大的组织(无论是机关还是企业)中都有若干秘书工作人员。这些秘书工作人员集中办公的部门就是秘书机构，又叫秘书部门或办公部门。在我国，中央和省部级领导机关的办公厅、地市级以下领导机关和企事业单位的办公室，是最主要也是最典型的秘书机构。办公厅(室)是党政机关、社会团体、企事业单位设置的综合办事机构，承担办文办会、信息调研、综合协调、督促检查、通信联络、事务管理等多项工作。

除办公厅(室)外，党政领导机关所设置的独立于办公厅(室)的政策研究室、信访办公室，以及近年来某些机关或公司出现的取代办公室的综合部等，也属于秘书机构。

如果一个组织有多名秘书，那么每个秘书一般有明确的分工，每个秘书职位的职责是不一样的。但是各种单位的秘书机构的基本职能则大致相同。

那么秘书机构的基本职能是什么呢？

1990年1月全国党委秘书长、办公厅主任座谈会上，当时的中央主要领导人到会强调：办公厅要发挥好参谋助手、督促检查、协调