

李 力 顾问

Secretarial Science

文秘学

黄 擎 王国英 主编



浙江工商大学出版社
Zhejiang Gongshang University Press

文 秘 学

主 编 黄 擎 王 国 英
副主编 丁少杰 教 晶 杨 健
顾 问 李 力

 浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

文秘学 / 黄擎, 王国英主编. —杭州: 浙江工商大学出版社, 2010. 7

ISBN 978-7-81140-163-9

I. ①文… II. ①黄… ②王… III. ①秘书学 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 134575 号

文 秘 学

黄 擎 王国英 主编

责任编辑 钟仲南 许 静

责任校对 张振华

封面设计 刘 韵

责任印制 汪 俊

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 880mm×1230mm 1/32

印 张 9

字 数 229 千

版 印 次 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-163-9

定 价 25.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804227

本书编委(按姓氏笔画排列)

丁少杰	王国英	史晓婧	岑凡
何坦野	李超	杨健	周英飒
周喆	俞骆波	敖晶	黄晓晨
黄擎			

目 录

理 论 篇

第一章 文秘学概述	3
第一节 秘书、文秘工作与文秘学	3
第二节 文秘学的研究范围与研究现状	12
第三节 文秘学的研究目的与研究方法	17
第二章 秘书文化	21
第一节 秘书文化的内蕴	21
第二节 秘书文化与儒家文化	25
第三节 秘书文化与秘书职业操守	31
第三章 文秘历史	34
第一节 古代文秘史	34
第二节 近现代文秘史	41
第三节 当代文秘史	47
第四节 外国文秘活动简介	50
第四章 文秘机构	55
第一节 文秘机构的设置	55
第二节 文秘机构的优化	61

第五章 文秘工作	67
第一节 文秘工作的指导思想与基本原则	67
第二节 文秘工作的基本规律与职业思维	72
第三节 文秘工作的类型与职能	75
第四节 文秘工作的管理与发展趋势	80
第六章 领导系统	87
第一节 秘书与领导的关系	87
第二节 领导对秘书的导向作用	94
第三节 秘书长与办公室(厅)主任	96
第七章 秘书职业	100
第一节 秘书的国家职业标准和资格鉴定	100
第二节 秘书职业的素养要求	104
第三节 我国主要行业秘书简介	108
第四节 文秘人员的培训与考核	113

实 务 篇

第八章 公文办理	135
第一节 公文概述	135
第二节 公文撰拟	138
第三节 公文处理	150
第九章 档案管理	157
第一节 档案管理概述	157
第二节 档案的整理与保管	163
第三节 档案的开发与利用	169

第十章 事务处理	173
第一节 事务处理概述	173
第二节 值班事务	175
第三节 随从事务	179
第四节 印章管理	181
第十一章 调查研究	183
第一节 调研工作概述	183
第二节 调研工作的原则与程序	185
第三节 调研工作的方法	190
第十二章 督促检查	195
第一节 督查工作概述	195
第二节 督查工作的原则	197
第三节 督查工作的制度类型与程序	200
第十三章 信息工作	204
第一节 信息概述	204
第二节 文秘信息工作的主要内容	207
第三节 文秘信息工作的基本原则	213
第十四章 保密工作	217
第一节 保密工作概述	217
第二节 保密工作的方针、纪律、要求与管理	219
第三节 保密工作的范围	223
第十五章 会议组织	227
第一节 会议工作概述	227
第二节 会务工作的内容与管理	230

第三节	会议管理	239
第十六章	信访工作	242
第一节	信访工作概述	242
第二节	信访工作的要求与原则	245
第三节	信访工作的程序与规则	248
第十七章	协调谈判	257
第一节	协调的含义与作用	257
第二节	协调的内容与方法	264
第三节	谈判的方法与艺术	269
参考文献		275
编后记		277

XUE

文秘学

WENMI

理 论 篇

第一章 文秘学概述

文秘工作历史悠久,源远流长。在我国,文秘工作有四千余年的历史。如今,秘书是我国党政机关、企事业单位普遍设置的一个行政职位,它在世界范围内也成为最普遍的社会职业之一,在各行各业起着不可或缺的重要作用。然而,以文秘工作规律为研究重心的文秘学,却是一门年轻的学科。因此,在新的时代语境下,建构具有中国特色的文秘学理论体系,仍是一项具有挑战性和探索性的工作。

目前,文秘学已是高等院校秘书专业开设的一门重要的基础课程。每一个正在秘书岗位上工作和打算从事相关工作的人,都应该认真学习文秘学,以提高自己从事文秘工作的自觉性和科学性。

第一节 秘书、文秘工作与文秘学

一、秘书的涵义

目前,关于“秘书”的界定仍是众说纷纭,莫衷一是。“国际职业秘书联合会”认为,“秘书应是主管人员的一位特殊的助手:她/他掌握办公室工作的技巧,能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感,并以实际行动显示出主动性和正确判断的能力,并且在所给予的权力范围内作出决定。”我国国家劳动和社会保障部颁发的《秘书职业技能标准》中将“秘书”界定为“专门从事

办公室程序性工作、协助领导处理政务及日常事务并为领导决策及其实施服务的人员”。《现代汉语词典》对“秘书”的解释是，“秘书是掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员”。

本书认为，秘书指处于枢纽地位，主要以办公、办文、办会、办事等处理信息和综合服务的方式，辅助领导决策和实施管理的工作人员，是领导的参谋和助手。这一界定揭示了秘书的职责、地位和作用，有助于我们科学地认识现代文秘工作及其功能。

（一）“秘书”的词义演变

“秘书”一词，古已有之。在我国，“秘书”最初出现于汉代。《汉书》中有多处涉及“秘书”，如：“光禄大夫刘向校中秘书”（《汉书·成帝纪》），“诏向领校中五经秘书”（《汉书·刘向传》）等。不过，此时“秘书”一词的含义与今天相去甚远，指的是宫中秘藏书籍。可见，“秘书”初始指的是物而非人。此后，“秘书”词义在演化中渐由物及人。至公元2世纪，东汉桓帝始设置“秘书监”。“秘书监”既指朝廷的藏书机构，也指掌管图书秘籍的官职，相当于皇家图书馆馆长或档案馆馆长。魏晋南北朝时，曾设“秘书丞”、“秘书郎”等掌管典籍机要的官员。唐代也曾设立“秘书郎”，分管“经、史、子、集”。由上述简要勾勒可见，我国古代名称上与“秘书”有直接关联的机构和官员，多与掌管经史图籍有关。

我国古代，不仅有类似现代的文秘工作，还有相当于现代秘书长、秘书的职位，而且名目繁多，如中书令（曹魏时曾设“秘书令”一职，曹丕称帝后旋即更名为“中书令”）、中书舍人、翰林学士、掌书记、主簿、记室令史、录事、书佐、判官、幕僚、师爷等，鲜用“秘书”称谓。辛亥革命之后，“秘书”一词才具有比较接近于现代的含义。其时的南京临时政府仿效欧美国家的行政体制，于总统府下设置秘书处，各部设承政厅，秘书处与承政厅均设有秘书长、秘书，各省督府则设秘书员。

在国外，秘书也有不同的含义。英语中的秘书(secretary)在词源上与秘密(secret)有关联，可译为“大臣”、“书记”等。俄语中的秘书(секретарь)一词的基本词根(секрет)也含有机密、秘密

之意。英、美和英联邦国家主管政府机关事务的部长或常务副部长称谓中均有“secretary”，如英国的国务大臣（也称国务秘书）和美国的国务卿就叫做“The Secretary of State”。“书记”原指从事文字记录工作的人员，后泛指从事文书和事务工作的人员。在美国职业分类中，秘书隶属于“一般管理、文书、事务”职业大类，这一职业大类的名称也概括说明了秘书的基本职责和主要工作内容。

（二）秘书类型

随着社会的发展、时代的进步和分工的日趋细密，秘书也因服务对象、工作重心等的不同而可以分成不同的类型。

1. 根据服务对象的不同，可分为公务秘书与私人秘书。公务秘书是指服务于各级国家行政机关、国有或集体企事业单位及官办社会团体等各类组织的秘书。私人秘书指由个人出资雇佣，服务于私人事务的秘书。

需要注意的是，国家或集体因工作所需为重要领导人或高级科研、教育人员配备的秘书与一般的私人秘书不同，仍然属于公务秘书。

公务秘书与私人秘书的区别主要在于以下两个方面：（1）所有制不同，公务秘书服务的对象一般为公有制单位，包括全民所有制和集体所有制单位，私人秘书则主要服务于私营企业、外资企业及个人；（2）经济来源不同：公务秘书的薪酬由国家或集体支付，私人秘书的薪酬由聘用者个人或非公有制用人单位支付。

2. 根据具体工作内容的不同，可分为行政秘书、机要秘书、事务秘书、外文秘书（或翻译秘书）、会议秘书、新闻秘书、科研秘书、教学秘书等。这些秘书各自主要负责一个方面，平时以自己的工作内容为主，但遇到特殊情况又能协同处理，所以他们的工作是既分又合，分合相兼。

3. 根据职位层次的不同，可分为秘书长、办公厅（室）主任、秘书处（科）长、科员等。

此外，还有人提出根据秘书个人能力与主要功能的不同，分

为参谋型秘书、公关型秘书、管事型秘书、主管型秘书、秀才型秘书等。

二、文秘工作

概而言之,文秘工作是秘书活动的形式和内容,指由秘书或秘书部门承担的为领导决策和进行有效管理所提供的服务性工作。文秘工作人员是各级领导的直接助手,文秘工作机构是办事机构,而非决策机构。

(一) 文秘工作的任务

人们对文秘工作的十大任务(公文办理、档案管理、事务处理、调查研究、督促检查、信息工作、保密工作、会议组织、信访工作、协调谈判)有不同的分类和概括,主要有两类说和三类说。持两类说观点的人认为,可将庞杂的文秘工作分为政务类与事务类。政务类即以参与政务为主,包括公文办理中的公文撰拟、调查研究、督促检查、信息工作、信访工作、协调谈判等;事务类即以管理事务为主,包括公文办理中的公文处理与管理、档案管理、事务处理、保密工作、会议组织等。持三类说观点的人认为,文秘工作可分为掌管文书、辅助决策和综合服务三类。掌管文书类包括公文办理和档案管理;辅助决策类包括调查研究、督促检查、信息工作、协调谈判;综合服务类包括事务处理、保密工作、会议组织、信访工作。

随着社会主义市场经济的发展,我国现代文秘工作的范围越来越广泛,内容也越来越丰富。下面,我们择要介绍常规性文秘工作中的十大任务。

1. 公文办理

从某种程度上说,文秘部门是一个组织的信息处理中心,经常要与各类文书打交道。公文撰拟和公文处理是其重要的日常工作,公文撰拟,包括各类公务文书的起草、修改、校对等。公文处理,主要包括公文办理与公文管理。

2. 档案工作

与文秘工作有关的档案工作主要是指本单位内部的文书档案管理,包括收集、整理、鉴别、分类、统计和集中统一管理全部文书档案,以及做好档案的借阅和利用工作。

3. 事务处理

文秘部门是一个有组织的综合性办事机构,承担着大量的日常事务处理工作。事务处理是文秘活动的基础性内容,关系到领导活动的有效开展和整个组织的有效运转。事务处理主要包括如下内容:

通讯工作,指做好电话、传真、信件、电子邮件等管理与服务工作。

接待工作,指各类来访的接待、安排、服务等。

随从工作,指陪同领导到各地考察、调研、开会时做好外出之前的充分准备,外出期间的合理安排,以及外出结束之后的总结工作等全套服务工作。

印信管理工作,指对单位公章、领导印章和各种戳记等的刻制、使用和保管工作。

值班工作,主要指值班时的承接上级指示、处理急件急电和突发事件、接待来访、传递信息、保障安全等工作。

此外,环境、设备、经费等办公室的日常管理,也属于文秘人员的事务性工作。

4. 调查研究

调查研究是文秘部门辅助领导实施科学决策和有效管理的重要工作,也是文秘人员的一项经常性工作。文秘人员除了要围绕领导机构各个时期的中心工作积极主动地开展调研,为贯彻执行各项方针政策、起草政策性文件、重要报告等进行调研外,有时还要为解决突发性事件而进行紧急调研。

5. 督促检查

督查是领导的一项重要的管理职能,也是文秘部门协助领导进行科学管理的重要路径。文秘部门要对中心工作、重要部署及领导或领导机关交办的事项等进行认真的督促检查,推动重要决

策的顺利实施和各项工作的顺利开展。因此,督查工作对保证政令畅通、克服形式主义和改进工作作风都具有重要作用。

6. 信息工作

文秘部门是一个组织信息网络的枢纽,也是领导获取和掌握信息的主要渠道。文秘人员要敏于获取信息,精于甄辨信息,善于合理运用信息,并做好信息的收集、整理、传递和存储工作,及时、全面、准确地提供信息以供领导参考。

7. 保密工作

保守秘密是文秘人员的一项铁的纪律,也是文秘部门的重要职能。文秘人员要严格遵守和执行国家相关法律法规及本单位有关规定,既要做好文秘部门自身的保密工作,还要承担整个组织的保密工作,包括秘密文件的保密、会议的保密、通讯的保密、涉外的保密等。

8. 会议组织

会议是一种重要的管理手段和工作方法,具有交流信息、交换意见、协调关系、决策议事、部署工作等多重功能。作为领导的助手,文秘人员应做好各类会议的筹备、组织和服务工作。

9. 信访工作

信访工作是一项政策性、群众性极强的工作,文秘部门内部一般设有专职信访工作机构或由专人负责此项工作。文秘人员以实事求是和认真负责的态度处理好群众来信来访工作,有利于弘扬社会主义民主,保障人民民主权利和保持社会稳定。

10. 协调谈判

文秘部门是所在单位上下联络、内外沟通的核心部门,协调工作是其基本职责。做好各方的协调工作,有益于营造和谐共进的良好氛围。除常规协调工作之外,文秘部门往往还要代表本组织与有利益关系的其他组织就特定问题进行谈判交涉。

除上述各项任务外,文秘机构和文秘人员往往还要承担领导交办的其他事项。从某种意义上讲,文秘机构也可以叫做“不管部”,凡是其他职能部门不管或管不了的事,领导都可以交给文秘

机构或文秘人员去办理。

（二）文秘工作的特点

从管理的层次上看,任何一级领导都是直接从事管理工作的,而文秘工作则是处于从属地位的辅助性管理活动,为领导服务是其工作的中心所在。无论是作为各级政府组织、行政机关的文秘工作,还是为私人服务的文秘工作,始终处于一种辅助领导(或雇主、上司)工作的位置上。因此,辅助性是文秘工作的最大特点。辅助性虽非文秘工作所独有,但文秘工作的辅助性具有以下几个特征:

1. 文牍性

文秘工作与文书的撰制、传递、办理、保管有着天然联系,古今皆然。相传,远古时期,黄帝有两个“秘书”,一个专门记其言,一个专门记其行。以后有籍可查的历朝历代,都有一批专为统治者从事文字工作的人员。今天乃至未来的文秘工作,都与文字工作密不可分。公文的撰拟、传递、处理、保管都是文秘部门和文秘人员的一项日常工作。

2. 受动性

文秘工作的受动性是由文秘工作的辅助地位所决定的。文秘工作是为满足领导活动的需求而产生的,也是围绕领导活动展开的。领导活动是主,文秘活动是辅,文秘工作总是以领导活动的目标为中心,受到领导活动的制约和支配,具有浓厚的受动性特征。

当然,文秘人员也有自己的工作计划或安排,但必须按照领导活动的需要来调整,而不能自行其是。文秘部门是一个组织的枢纽,往来的文件、信函、电话、接待、信访、外联等工作均受到本级领导机关、上级领导机关及其他社会组织的广泛影响,随机性强,变动性大,许多工作不是“我要做”,而是“要我做”。

不过,文秘工作的受动性特征并不是完全被动的,更不是应付,而应该是在被动中求主动,自觉在应变性和超前性上做文章。

3. 事务性