

# 秘书工作教程

王青争 侯德珍 主编  
雷平田 欧阳敏

中国社会出版社

## 前 言

秘书工作是一项为领导集体或个人进行辅助管理、综合服务的工作，起着参谋助手的作用。一般包括：文书处理、会议组织、调查研究、提供信息、提供预案、综合协调、督促检查以及其他机关日常事务工作。其工作范围可大可小，工作量可多可少，根据各单位、各部门的具体情况确定。

在不同的社会制度下，秘书部门和秘书人员的社会地位有着本质的不同。在阶级社会中，它依附于某个阶级、某个阶层或某个人，为生产资料所有者或统治阶级服务。在消灭了阶级剥削的社会中，领导者与秘书是领导和被领导的工作关系，秘书工作从属于领导工作。但领导者和秘书都是国家机关、团体、企事业单位的工作人员，都是人民的勤务员，他们在政治上又都是平等的，没有人格上的依附关系。

秘书工作在我国历史悠久，源远流长。在长期的实践中，积累了丰富的经验。有些经验散见于史籍的记载中，多数经验没能留存下来。至于把秘书工作作为一门独立、系统的学科来研究，在我国还是党的十一届三中全会以后的事。中共中央办公厅于1985年、1990年先后两次召开全国秘书长、办公厅主任座谈会，总结了秘书工作的经验，提出了今后的努力方向，大大地推动了对秘书工作的研究和秘书学广泛深入的发展。

为了适应新时期民政部门秘书工作和秘书学教学、研究的需要，民政部济南民政学校等单位提出编写民政部门《秘书工作教程》的倡议，得到天津、重庆、长沙、广东、河南、辽宁等地民政学校的热烈响应和民政部办公厅和人事教育司的大力支持。经过

一年多的努力，《秘书工作教程》同大家见面了。

秘书工作是一项综合性的服务工作。秘书学是一门与多种相关学科交叉渗透的新兴学科。要建立一门以马列主义、毛泽东思想理论为指导，密切结合中国实际，为社会主义建设服务的秘书学科，是一项长期的任务。本书只是作了一些初步的研究和探索，很不成熟，难免有缺点甚至错误，欢迎批评指正。作为一门新兴的学科，秘书学肯定还有不少领域有待于广大理论工作者和有实践经验的同志予以丰富和提高。

本书由王青争、侯德珍、雷平田、欧阳敏主编。各章撰稿人是：民政部办公厅王青争（序）；刘勇、王青争（绪论）；天津民政学校高书元（第二、三章）；朱天吉、济南民政学校侯德珍（第十六章）；重庆民政学校雷平田（第四章）；李永德（第十七章）；长沙民政学校欧阳敏、张百荃（第十、十一章）；广东民政学校马焕文、张正义、陈杰（第八、九章）；河南民政学校李新宇（第六章）；闫绚丽、杨根来、王学熙（第十五章）；辽宁民政学校王振亚（第七章）；山西行政管理学校王致齐（第十二章）；济南民政学校徐佩化（第五章）；侯德珍、崔亚东（第十三章）；王亚南（第十四章）。全书由侯德珍统稿，王青争、陈克会最后审定把关。

本书在编写过程中，得到民政部李宝库、刘伟能、王少华、艾民知、卢辰子等同志的关心和支持，得到有关省、市民政厅局领导的关心。我们一并致以衷心的感谢。

王青争

1991年10月30日

# 目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	1
<b>第一节 什么是秘书工作</b> .....	1
一、秘书工作的含义 .....	1
二、秘书工作的基本职能 .....	2
三、秘书工作的特点 .....	3
<b>第二节 秘书工作的由来和发展</b> .....	4
一、秘书工作的由来 .....	4
二、秘书工作的历史沿革 .....	6
三、秘书工作的发展趋势 .....	7
<b>第三节 学习和研究秘书工作的目的和方法</b> .....	9
一、学习和研究秘书工作的目的 .....	9
二、学习和研究秘书工作的方法 .....	10
<b>第二章 秘书部门的机构设置和职能任务</b> .....	12
<b>第一节 秘书工作部门的设置</b> .....	12
一、秘书部门设置的一般原则 .....	12
二、秘书工作部门及内部组织名称 .....	14
<b>第二节 秘书工作部门的地位、任务及职能</b> .....	16
一、秘书工作部门的地位 .....	16
二、秘书工作部门的任务 .....	16
三、秘书工作部门的职能 .....	19
<b>第三节 秘书工作部门的管理</b> .....	22
一、围绕提高效率进行管理 .....	22

二、建立规范化、制度化、科学化的工作程序 .....	23
三、加强对秘书人员的管理 .....	24
四、学习和借鉴现代管理方法 .....	27
<b>第四节 秘书工作部门的体制改革 .....</b>	<b>27</b>
一、秘书机构的改革 .....	27
二、秘书部门的人事改革 .....	28
三、秘书教育改革 .....	29
<b>第三章 秘书工作的指导思想和基本原则 .....</b>	<b>31</b>
<b>第一节 秘书工作的指导思想 .....</b>	<b>31</b>
一、为直接领导机关和领导者服务 .....	32
二、为相关的各级领导服务 .....	33
三、为人民群众服务 .....	33
<b>第二节 秘书工作的基本原则 .....</b>	<b>34</b>
一、准确 .....	34
二、迅速 .....	35
三、保密 .....	36
四、实事求是 .....	36
<b>第三节 秘书工作要努力实现“四个转变” .....</b>	<b>37</b>
一、从偏重于简单办文办事转变为既办文办事又出谋献策 .....	37
二、从单纯地收发传递信息转变为既收发传递又综合 处理信息 .....	38
三、从单凭老经验办事转变为实行科学化管理 .....	39
四、从被动服务转变为力争主动服务 .....	39
<b>第四章 秘书与领导的关系 .....</b>	<b>42</b>
<b>第一节 秘书与领导的差异 .....</b>	<b>42</b>
一、承认差异，提高服务意识 .....	42
二、秘书要善于同各种类型的领导者相处 .....	44
<b>第二节 秘书与领导的关系 .....</b>	<b>46</b>
一、秘书与领导的关系 .....	46

二、克服几种不良关系 .....	47
<b>第三节 秘书工作要与领导工作同步 .....</b>	<b>48</b>
一、同步的含义 .....	49
二、同步的内容 .....	49
三、同步的方法 .....	52
<b>第四节 秘书与领导意图 .....</b>	<b>55</b>
一、什么是领导意图 .....	55
二、领导意图的划分及表现形式 .....	55
三、领导意图对秘书的作用 .....	57
四、秘书处理与领导意图关系应注意几个问题 .....	59
<b>第五章 秘书工作者的素质 .....</b>	<b>62</b>
<b>第一节 秘书的职业道德 .....</b>	<b>62</b>
一、职业道德的含义 .....	62
二、秘书的职业道德规范 .....	63
三、秘书的道德修养 .....	66
<b>第二节 秘书工作者的知识结构 .....</b>	<b>68</b>
一、秘书的基础知识 .....	68
二、秘书的专业知识 .....	70
三、秘书的辅助知识 .....	70
<b>第三节 秘书工作者的基本技能 .....</b>	<b>71</b>
一、表达能力 .....	72
二、调研能力 .....	73
三、管理能力 .....	74
四、办事能力 .....	75
五、操作能力 .....	76
<b>第四节 秘书工作者的心理素质 .....</b>	<b>77</b>
一、秘书应具有良好的心理素质 .....	77
二、秘书工作者心理健康的标准 .....	77
三、秘书的心理障碍及其消除 .....	78

<b>第六章 辅助决策工作</b> .....	83
<b>第一节 辅助决策的意义和特点</b> .....	83
一、概述 .....	83
二、辅助决策的意义 .....	85
三、辅助决策的特点 .....	86
<b>第二节 在决策活动中秘书工作人员的任务</b> .....	88
一、决策前的工作 .....	89
二、决策中的工作 .....	94
三、决策后的工作 .....	96
<b>第三节 辅助决策中应注意的问题</b> .....	97
<b>第七章 公文撰写工作</b> .....	101
<b>第一节 公文的特点和作用</b> .....	101
一、公文的特点 .....	101
二、公文的作用 .....	105
<b>第二节 公文的种类和格式</b> .....	107
一、公文的种类 .....	107
二、公文的格式 .....	108
<b>第三节 公文形成的程序和写作基本要求</b> .....	114
一、公文形成的程序 .....	114
二、公文写作的基本要求 .....	119
<b>第四节 公文的写法</b> .....	123
一、命令(令)、指令 .....	123
二、决定、决议 .....	125
三、指示 .....	127
四、布告、公告、通告 .....	127
五、通知 .....	129
六、通报 .....	132
七、报告、请示 .....	134
八、批复 .....	138

九、函 .....	139
十、会议纪要 .....	141
<b>第八章 公文处理工作 .....</b>	<b>144</b>
<b>第一节 公文处理工作的作用与意义 .....</b>	<b>144</b>
一、公文处理工作的内容 .....	144
二、公文处理工作的作用 .....	144
三、公文处理工作的意义 .....	146
<b>第二节 公文的行文关系和行文规则 .....</b>	<b>147</b>
一、行文关系 .....	147
二、行文规则 .....	148
<b>第三节 收文的处理 .....</b>	<b>150</b>
一、签收 .....	150
二、拆封 .....	151
三、登记 .....	151
四、拟办 .....	151
五、批办 .....	152
六、承办 .....	152
七、阅读 .....	152
八、催办 .....	152
九、办复 .....	152
十、清退 .....	153
<b>第四节 发文的处理 .....</b>	<b>153</b>
一、拟稿 .....	153
二、核稿 .....	154
三、会签 .....	155
四、签发 .....	155
五、编号 .....	155
六、缮印 .....	156
七、核对 .....	156
八、用印 .....	156



九、封发 .....	156
第五节 公文的立卷与归档 .....	156
一、公文立卷的目的 .....	156
二、公文立卷的范围 .....	157
三、公文立卷的基本方法 .....	158
四、公文立卷的程序 .....	160
五、公文的归档 .....	161
六、公文的销毁 .....	161
<b>第九章 会议工作 .....</b>	<b>163</b>
第一节 会议的含义和种类 .....	163
一、会议的含义 .....	163
二、会议的种类 .....	164
第二节 秘书人员在会议工作中的任务 .....	166
一、会前的主要工作 .....	166
二、会中工作 .....	170
三、会后工作 .....	173
第三节 如何提高会议的质量 .....	174
一、严格执行岗位责任制 .....	174
二、改变作风, 深入基层 .....	174
三、严格审批 .....	175
四、改革会议的开法 .....	175
五、实行会议效益分析, 成本核算 .....	175
<b>第十章 机关日常事务管理工作 .....</b>	<b>180</b>
第一节 秘书事务管理工作的特点和作用 .....	180
一、秘书事务管理工作的特点 .....	180
二、秘书事务管理工作的作用 .....	182
第二节 值班室工作 .....	183
一、值班室的组织形式 .....	183
二、值班室的主要职能 .....	184

三、值班室制度 .....	186
四、对值班人员的工作要求 .....	187
<b>第三节 电话工作 .....</b>	<b>188</b>
一、秘书如何打电话 .....	188
二、秘书如何接电话 .....	189
三、电话内容处置 .....	189
四、秘书使用电话注意事项 .....	190
<b>第四节 接待工作 .....</b>	<b>191</b>
一、接待工作的目的和原则 .....	191
二、接待工作的两个方面(内宾和外宾) .....	191
<b>第五节 编写大事记 .....</b>	<b>193</b>
一、编写大事记的意义 .....	193
二、大事记的形成 .....	194
三、大事记记载内容 .....	194
四、大事记的编写方法 .....	195
五、怎样收集大事记材料 .....	195
六、如何利用大事记 .....	196
七、大事记编写要求 .....	196
<b>第六节 印章与介绍信的管理 .....</b>	<b>196</b>
一、加强印章管理的重要性 .....	196
二、印章知识 .....	197
三、印章的管理和使用 .....	200
四、掌握介绍信 .....	201
<b>第七节 机关内部事务管理工作 .....</b>	<b>202</b>
一、生活服务管理 .....	202
二、车辆管理 .....	202
三、物资供应工作 .....	203
四、财务管理工作 .....	204
五、办公设施维修工作 .....	204
<b>第十一章 调查研究工作 .....</b>	<b>206</b>

<b>第一节 调查研究的意义和目的</b> .....	206
一、调查研究的含义 .....	206
二、调查研究的意义 .....	207
三、调查研究的目的 .....	209
<b>第二节 调查研究前的准备</b> .....	210
一、调查题目(目的)的确定 .....	210
二、秘书人员调查研究的基本课题 .....	211
三、调查大纲的编写 .....	212
四、调查对象的选择 .....	214
五、调查人员的培训学习 .....	215
<b>第三节 调查阶段的工作</b> .....	216
一、调查点的联络和了解 .....	216
二、调查访问的形式和技巧 .....	216
三、调查材料的搜集 .....	218
四、调查方法 .....	219
五、研究的方法 .....	222
六、调查研究的实施过程和收尾工作 .....	224
<b>第四节 秘书人员在调查研究中应注意的问题</b> .....	224
一、要坚持实事求是的原则 .....	225
二、注重研究,善于发现问题 .....	225
三、要注意组织原则 .....	225
四、调查研究的“十要”和“十忌” .....	225
<b>第十二章 信息工作</b> .....	227
<b>第一节 信息工作在秘书工作中的地位和作用</b> .....	227
一、信息工作的含义 .....	227
二、秘书工作中信息工作的作用 .....	227
三、秘书工作中信息工作的特点 .....	231
<b>第二节 信息的收集</b> .....	232
一、信息收集的范围 .....	232
二、信息收集的手段 .....	235

<b>第三节 信息的处理和使用</b> .....	238
一、信息的加工 .....	238
二、信息的存贮 .....	241
三、信息的检索 .....	242
四、信息的提供、利用 .....	243
<b>第十三章 信访工作</b> .....	247
<b>第一节 信访工作的任务和作用</b> .....	247
一、信访工作的由来和发展 .....	247
二、信访工作的任务 .....	251
三、信访工作的作用 .....	251
<b>第二节 信访工作的原则和制度</b> .....	253
一、信访工作的原则 .....	253
二、信访工作的制度 .....	255
<b>第三节 信访工作的程序及应注意的事项</b> .....	258
一、信访工作的一般程序 .....	258
二、信访工作应注意的事项 .....	260
<b>第十四章 督促检查工作</b> .....	262
<b>第一节 督促检查工作秘书部门中的地位和作用</b> .....	262
一、督促检查工作的含义 .....	262
二、督促检查工作的历史演变 .....	262
三、督促检查工作的作用和地位 .....	264
<b>第二节 秘书部门督促检查工作的基本任务和特点</b> .....	266
一、督促检查工作的基本任务 .....	266
二、督促检查工作的特点 .....	266
<b>第三节 督促检查工作的方法和程序</b> .....	269
一、督促检查工作的方法 .....	269
二、督促检查工作的程序 .....	269
<b>第十五章 协调工作</b> .....	273

<b>第一节 秘书部门协调工作的特点和作用</b> .....	273
一、协调工作的含义 .....	273
二、秘书部门协调工作的特点 .....	274
三、秘书协调工作的作用 .....	276
<b>第二节 秘书部门协调的内容和原则</b> .....	278
一、协调的内容 .....	278
二、秘书部门协调工作的原则 .....	281
<b>第三节 协调的方法及应注意的问题</b> .....	283
一、秘书部门协调的方法 .....	283
二、秘书协调工作中应注意的问题 .....	284
<b>第四节 秘书与公共关系</b> .....	286
一、秘书工作与公共关系工作 .....	286
二、秘书在公共关系中的行为取向和价值功能 .....	292
<b>第十六章 保密工作</b> .....	298
<b>第一节 保密的含义和意义</b> .....	298
一、保密的含义 .....	298
二、保密的意义 .....	301
<b>第二节 保密工作的方针</b> .....	303
一、保密工作方针的由来 .....	303
二、保密工作方针的内容 .....	304
<b>第三节 保密工作的范围</b> .....	306
一、划定国家秘密范围的基本标准 .....	306
二、国家保密工作的基本范围 .....	307
三、民政工作中保密工作的具体范围 .....	308
<b>第四节 保密工作的措施</b> .....	309
<b>第十七章 秘书工作方法</b> .....	314
<b>第一节 研究秘书工作方法的意义</b> .....	314
一、秘书工作方法的含义和类型 .....	314

二、研究秘书工作方法的意义 .....	315
<b>第二节 秘书部门的工作方法</b> .....	<b>316</b>
一、专业分工的方法 .....	316
二、轮流值班的方法 .....	317
三、临时任务分配的方法 .....	317
四、集体议事的方法 .....	318
<b>第三节 秘书的基本工作方法</b> .....	<b>219</b>
一、调查研究 .....	319
二、预测方法 .....	320
三、请示报告的方法 .....	321
<b>第四节 新型的秘书工作方法</b> .....	<b>322</b>
一、时间管理方法 .....	322
二、目标管理方法 .....	323
三、积极影响的方法 .....	324
<b>第五节 一个称职的秘书在工作中应注意的事项</b> .....	<b>325</b>
一、掌握正确的工作方法 .....	325
二、传达事项要婉转巧妙 .....	325
三、行动要机敏 .....	326
四、注意仪表美和语言美 .....	326
<b>附表1—10</b> .....	<b>328</b>
<b>附录</b>	
一、国家行政机关公文处理办法 .....	336
二、中共中央办公厅、国务院办公厅关于加强县以上 上领导机关秘书工作人员管理的规定 .....	343

# 第一章 绪 论

党的十一届三中全会以来，随着我国社会主义现代化建设的稳步发展和改革开放的深入进行，加强行政管理和经济管理已成为社会发展的需要。秘书工作是行政管理的一个重要环节，它在综合协调各机关、企事业单位的行政管理工作中显得越来越重要。最近，党中央领导同志强调指出：在总目标和具体任务确定之后，要实现奋斗目标，秘书部门要把信息调研和督促检查作为重点工作来抓。这是党中央对秘书工作寄予的厚望。

当前，秘书工作中存在着许多亟待研究解决的问题。如何进一步改进秘书工作以适应社会的发展，如何培养一批高质量的秘书人才队伍，都是摆在我们面前的课题。

## 第一节 什么是秘书工作

### 一、秘书工作的含义

秘书工作在我国是有着悠久历史的，它经历了一个漫长的发展演变过程。在不同的历史时期，秘书工作的内涵是不尽一样的。今天的秘书工作，从其部门地位来讲，它是国家行政管理工作的一个重要组成部分，在各种机关单位的内部机构中，秘书部门按其担负任务的性质是为领导工作服务的综合办事机构；从秘书工作的内容来讲，是“政务服务，事务服务”；从秘书的角色来讲，是沟通上下、联系内外的枢纽，是领导的参谋和助手。在这里，为领导工作服务，与为人民服务是一致的，“政务服务、事务服务”与参谋和助手也是相通的。具体地说，领导与秘书都是人民的勤务员，都要为人民服务。处理政务是领导者的权力和责

任，是领导者总揽全局、综合各方面的信息以后作出的决策。但是秘书作为领导的参谋与助手，在重大决策之前进行调查研究、提出方案、提供依据、协调关系是不可缺少的。此外，秘书部门和人员在日常的工作中，要协助领导处理大量的事务性工作。如起草文件、收集信息、安排领导人活动、处理公务等。对这些工作，秘书部门和人员要积极主动地承担办理，并且要逐渐形成一套科学化、制度化的工作方法。

因此说，为领导做好政务服务和事务服务工作，可以比较准确地概括出秘书工作的内涵。

## 二、秘书工作的基本职能

秘书部门是领导中枢的左右手，在机关各单位中起综合协调的作用。它是机关领导赖以指挥全局、推动各种职能机构正常运转的枢纽，充当沟通上下、联系内外的桥梁，发挥承上启下的作用。

各级各类机关单位的秘书部门，由于专业性不同，它们的具体职责各有差异，但从一般说来，秘书工作的基本职能一是办事，二是当参谋。具体地讲不外乎以下几个方面：

(一) 为领导提供信息、提供情况。及时与上级领导、本单位各部门和基层单位进行沟通、联络；及时了解、掌握党和国家的有关方针、政策贯彻执行情况；对上级和本单位各项决定的执行情况进行检查，向领导同志汇报本单位各部门以及基层单位的新情况，向上级机关报告。

(二) 领导决策以后，参加贯彻实施。围绕中心工作，积极进行调查研究，及时综合情况、总结经验，发现新情况、新问题，为领导提供一些切实可行的工作方案，当好参谋助手。并能领导者指挥全局提供咨询性、参谋性建议、意见。

(三) 对领导决策前后出现的一些矛盾进行协调。

(四) 为领导和本单位起草各种文件、简报、讲话稿等文字材料，核改本单位各部门起草的，以本单位名义发出的各种公



文，认真把关。此外，要将承办的公文及时传递，转送给领导和有关部门，并将办理结果或进展情况传达给来文单位。

(五) 做好会务工作。协助领导者组织好本单位的例会和其他各种会议，精简不必要的会议，提高会议的质量。

(六) 认真、热情地接待基层单位和其他单位以及人民群众的来访。积极地协助他们与有关部门接头、联系，或按照党和政府的有关方针、政策，对来访者提出的各种问题给予合理的解决。

(七) 办理各级人民代表大会、政协委员会提出的议案提案和建议。

(八) 承办机关的日常事务和领导临时交办的各种工作。

### 三、秘书工作的特点

秘书工作的基本特点：

(一) 从属性。这种从属性在我们今天的社会环境中，既不是封建时代的附属关系，也不是资本主义时代的雇佣关系。在社会主义时代，秘书工作这种从属性特征表现在：秘书在政治上与领导彼此平等，在人格上与领导互相尊重，在工作上是领导和被领导的关系，秘书要以配角身份为领导服务。秘书工作的服务对象主要是领导者，同时包括同级、下级机关和人民群众三个方面，概括起来叫“三服务”，其实质就是为人民服务。由于秘书工作的从属性，由于它的一切活动都从属于领导活动的安排和制约，它的大部分工作事先不能预料，偶发性、临时交办的工作多，具有很大的被动性，在这种情况下，秘书部门和人员就应在被动中争取主动，力争主动服务。

(二) 政治性。秘书工作者是为一定的政权、一定的阶级集团服务的。我国的秘书工作人员，都是为党和国家各级机关以及企事业单位的领导工作服务的。在协助领导贯彻党和国家的路线、方针、政策方面，负有重要的责任，它的每一件工作都与党和国家方针政策的贯彻落实有着密切的联系。因此秘书工作具有