

MISHU

M I S H U S H I W U

秘书实务

杨树森 编著



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
安徽大学出版社

秘书实务

杨树森 编著



北京师范大学出版集团

BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP

安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书实务/杨树森编著. —2版. —合肥:安徽大学出版社,2012.8
ISBN 978-7-5664-0550-0

I. ①秘… II. ①杨… III. ①秘书学 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 184371 号

秘书实务

杨树森 编著

出版发行: 北京师范大学出版集团
安徽大学出版社
(安徽省合肥市肥西路3号 邮编 230039)
www.bnupg.com.cn
www.ahupress.com.cn

印 刷: 中国科学技术大学印刷厂
经 销: 全国新华书店
开 本: 148mm×210mm
印 张: 14.625
字 数: 375 千字
版 次: 2012 年 8 月第 2 版
印 次: 2012 年 8 月第 1 次印刷
定 价: 26.00 元
ISBN 978-7-5664-0550-0

责任编辑:姜 萍
责任印制:陈 如

装帧设计:孟献辉 李 军

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话:0551-5106311

外埠邮购电话:0551-5107716

本书如有印装质量问题,请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话:0551-5106311

序

《秘书实务》是杨树森教授继前版(1997)《秘书实务》、《中国秘书史》(与张树文合著,2003年版)、《秘书学概论》(2005)之后在秘书科学研究领域的又一本力作。

本书有以下主要特点值得借鉴:

第一,内容与时俱进。

书稿中秘书工作的内容由前版的18项扩展为现在的22项。新增了“参谋咨询”、“议案、建议和提案工作”、“文字工作”、“网站管理”、“随从工作”5章,原有的各章节在内容上作了许多增删。这些更新和调整,及时反映了秘书工作内容随着社会发展而变化的客观规律,突出体现了某些秘书工作在新的条件下被加强的特点,适时提出了某些秘书工作在新形势下应有的新要求,比近几年出版的一些同类教材更贴近秘书工作实际。

本书在内容上与时俱进的特点可试举以下诸例:有些工作,是秘书部门近几年才有的,如网站管理,本书为此新增了这一章,在近几年出版的一些同类教材中还未见到有此举措。

有些工作,其法律或政策依据有所修订,如2005年5月1日起已施行国务院新颁发的《信访条例》,本书为此在“信访工作”一章中作了新的阐述。有些工作,在近几年中遇到了一些新情况、新问题、新事件,如在一些机关、企业、学校和农村的值班工作中遇到以往少有的群体性事件、重大安全事故等突发事件,对此该如何处理,这些内容在前版中是没有的。

本书不仅在各章节中增加了很多全新的内容,而且在案例分析中精选了不少新鲜材料。全书有24则案例分析,其材料来源于新世纪秘书工作实际的占一半以上,其中有一些还是来自于2005年和今年最新的报刊和网络资源。

这些与时俱进的新内容,既显示了本书的活力,又有助于学生读者了解近几年来秘书工作的一些新情况。

第二,贴近实际工作。

本书定位于讲授秘书实务,并与《秘书学概论》相配套,其立足点在于让学生读者了解秘书工作的实际情况和操作要点,其侧重点在于对他们进行秘书工作能力的培养和训练,从这一要求来看,本书还是比较到位的。全书传授理论知识的内容相当简略,讲解实际操作的内容则比较详尽、规范。每一章中,各项秘书工作基本知识的概述只占一节篇幅,其任务、范围、程序、方法等内容的讲解要占到二节至三节的篇幅。

本书提供了来自于秘书工作实践和社会实际中的一些示例,增强了可读性。有些示例可帮助学生读者获得一些感性认识,如有信息简报的例式,月、周、日工作日程表例式等单个示例,有“会议预案”、“日程表”、“会务工作程序表”的配套示例。有些示例可帮助学生读者提高思考和分析实际问题的能力,如各章之后“案例分析”中的示例;在“参谋咨询”一章中,有通过调查研究建议修改一项具体政策措施的实例。

本书在贴近实际工作方面作出的这些努力,既增强了秘书实务类教材的“本色”,又有利于培养和训练学生读者今后从事秘书工作和处理实际问题的能力。

第三, 思路清晰。

本书在整体结构的安排上有着比较清晰的思路, 给人棋高一着之感。因为, 以往的一些同类教材在这方面似乎比较随意, 或者欠下工夫, 各项秘书工作的排列无规律可循, 而本书却全然不同。

本书的主体结构分为“政务性工作”、“业务性工作”、“事务性工作”三大板块。^① 这三大板块的顺序, 按秘书工作发挥参谋和助手作用的大小排列。

领导决策服务的七章内容, 是按照领导决策程序各阶段秘书工作的主要着力点为依据排列的。其间, 以文稿撰拟为重点的文字工作伴随这个过程的始终, 被列在上编的最后。这样的安排比较恰当。业务性工作的九章内容和事务性工作的六章内容, 大体上也有着各自的思路。

整体结构安排上比较清晰的思路, 既提升了本书的质量和品位, 又有助于教师科学和合理地安排教学计划, 并在总体上把握教学重点; 也便于学生读者理解在为领导工作服务过程中各项秘书工作之间的内在联系, 并在理解的基础上记住秘书工作的各项内容。

第四, 体例敢于创新。

本书首创了以“政务性工作”、“业务性工作”、“事务性工作”为三大板块建构秘书实务知识体系的新体例。以往的同类教材在体例上大同小异, 大多以各项秘书工作为单元来建构全书, 很少见到把各项秘书工作予以整合的。本书根据各项秘书工作的主要特点, 把秘书实务分为三大类, 分别以上、中、下三编构成全书的主体部分, 这样做就显得合理和科学一些, 使本书在整体上区别于以往的同类教材。

本书在体例上敢于创新的另一表现是, 每章之后附有案例

^① 在本次再版中, 这“三大板块”的名称已改为: 领导决策服务、秘书常规业务、机关日常事务, 名称改动原因见 2012 年再版说明。

分析,并注明材料来源,使其和与之配套的《秘书学概论》在体例上保持了和谐一致。

新体例的尝试是本书的一大亮点,既对新世纪秘书专业教材的编写进行了新的探索,又有益于秘书工作内容分类理论研究的深入。

杨树森教授对秘书工作有着深厚情结。年轻时他在农村、部队、工厂干过 8 年秘书工作。从事秘书学专业教学工作以来,他与一些长期从事秘书工作的同窗和历届学生保持经常联系,了解秘书工作的最新动态。从本书的内容中,尤其是所提供的实例中,可以看出他平时十分注意收集来自于秘书工作实践和社会实际的各方面资料,这些资料来自于多种媒体,其中有书籍、报纸、期刊,还有很多网络资源。他在撰写《秘书实务》前版和本版之前,于 1996 年下半年和 2004 年下半年,两次和教研室同事们一道对安徽省省直机关和合肥、芜湖、马鞍山三市共 130 多家机关、公司、学校、医院的秘书工作现状进行调查,获得第一手资料。本书把当前秘书工作的内容扩展至二十多项,正是 2004 年下半年那次调查之后经过研究所取得的结果。在我们的秘书学专业教师队伍中,多么需要像他那样的教师,在从事教学工作的同时,重视秘书工作实际,了解秘书工作动态,收集秘书工作资料,调查秘书工作现状,进而研究秘书科学理论。他这种把教学工作真正作为一项事业来对待的精神值得学习。

因为本书有上述主要特点可值得借鉴,所以我乐意通过这篇序言把它推荐给广大读者。

刘耀国

2006 年 3 月 8 日于上海

目 次

序	刘耀国
绪 论 秘书实务概述	1
第一节 秘书实务的界定	1
第二节 秘书实务课程的性质、任务和地位	4
第三节 秘书工作的性质和作用	7
第四节 秘书工作的宗旨、原则和基本要求	11
复习思考题	16

上编 领导决策服务

第一章 调查研究	17
第一节 调查研究概述	17
第二节 调查研究的一般程序	24
第三节 常用的调查方法	30
第四节 常用的研究方法	45
复习思考题	52
案例分析	53
第二章 信息工作	55
第一节 信息的基本知识	55

第二节 信息工作的作用和要求	59
第三节 信息工作的一般程序	62
复习思考题	73
案例分析	74
 第三章 参谋咨询	78
第一节 秘书参谋咨询工作概述	78
第二节 领导决策过程中的参谋咨询	82
第三节 日常工作中的参谋咨询	86
复习思考题	93
案例分析	93
 第四章 协调工作	95
第一节 协调工作概述	95
第二节 协调工作的内容和程序	101
第三节 协调工作的方法和艺术	106
复习思考题	110
案例分析	110
 第五章 督查工作	112
第一节 督查工作概述	112
第二节 督查工作的内容	117
第三节 督查工作的程序和方法	120
复习思考题	125
案例分析	125
 第六章 议案、建议和提案工作	128
第一节 议案、建议和提案工作概述	128
第二节 议案、建议和提案的产生	133
第三节 议案、建议和提案的办理	139

复习思考题	143
案例分析	143
第七章 文字工作	147
第一节 文字工作概述	147
第二节 文稿撰拟	152
第三节 文字记录	161
复习思考题	165
案例分析	165
中编 秘书常规业务	
第八章 文书工作	169
第一节 文书工作概述	169
第二节 公文处理程序	173
第三节 文书的保管、立卷、归档和销毁	180
复习思考题	184
案例分析	184
第九章 档案工作	186
第一节 档案和档案工作概述	186
第二节 机关档案管理工作程序	188
第三节 电子文档的处理	196
复习思考题	200
案例分析	201
第十章 资料工作	202
第一节 资料工作概述	202
第二节 资料的收集、管理和利用	205
第三节 秘书个人资料的积累	209

复习思考题	212
案例分析	212
第十一章 会务工作	214
第一节 会务工作概述	214
第二节 会前准备	221
第三节 会间服务	229
第四节 会后处理	231
复习思考题	233
案例分析	234
第十二章 信访工作	238
第一节 信访工作概述	238
第二节 信访工作的一般程序	242
第三节 信访信息的综合利用	253
复习思考题	256
案例分析	256
第十三章 保密工作	259
第一节 保密工作概述	259
第二节 保密范围和保密工作的重点环节	263
第三节 保密工作实务	266
复习思考题	269
案例分析	269
第十四章 网站管理	271
第一节 网站基本知识	271
第二节 网站的建立	274
第三节 网站的日常管理	280
复习思考题	285

案例分析	285
第十五章 谈判事务	287
第一节 谈判概述	287
第二节 谈判的一般程序	290
第三节 谈判文书	297
复习思考题	302
案例分析	302
第十六章 公关工作	304
第一节 公共关系概述	304
第二节 公共关系工作程序	307
第三节 秘书公共关系实务	311
第四节 秘书的公关意识和职业形象	316
复习思考题	320
案例分析	320

下编 机关日常事务

第十七章 日程安排和时间管理	322
第一节 日程安排和时间管理概述	322
第二节 领导工作日程表的编制	326
第三节 时间管理	331
复习思考题	335
案例分析	336
第十八章 随从工作	338
第一节 随从工作概述	338
第二节 公务旅行前的准备	342
第三节 公务旅行期间和返回后的服务	344

复习思考题	346
案例分析	347
第十九章 通信联络	348
第一节 公务电话	348
第二节 邮件收发	354
第三节 公务信函的写作	355
复习思考题	359
案例分析	359
第二十章 接待和礼仪	362
第一节 接待工作概述	362
第二节 接待的程序和礼仪	366
第三节 其他礼仪活动	371
复习思考题	375
案例分析	375
第二十一章 值班和突发事件处理	377
第一节 值班的类型和任务	377
第二节 值班制度和要求	379
第三节 突发事件的处理	381
复习思考题	389
案例分析	389
第二十二章 其他日常事务	391
第一节 印章管理	391
第二节 信证管理	395
第三节 机关后勤保障	397
复习思考题	403
案例分析	403

附 录	406
一、国家行政机关公文处理办法	406
二、中华人民共和国档案法	415
三、信访条例	420
四、中华人民共和国保守国家秘密法	432
五、常用校对符号一览表	442
 主要参考文献	 444
2006 年版后记	446
2012 年再版说明	450

绪 论 秘书实务概述

第一节 秘书实务的界定

秘书实务就是为实现秘书职务和秘书部门的基本职能而必须处理的实际事务。

一、秘书和秘书部门

(一)秘书的定义和范围

秘书就是直接为领导、主管或雇主^①提供辅助管理、综合服务并以脑力劳动为主的工作人员。

对“秘书”的范围有三种不同层次的理解。

“狭义的秘书”指有秘书头衔的职务秘书。在国家机关或国有单位中,指列入正规人员编制、由组织人事部门正式下达文件任命的秘书。民营企业、会计师事务所一类非国有单位或个人通过聘用合同录用的秘书,也属于狭义的秘书。

“一般意义上的秘书”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、办公室主任等等),

^① 领导、主管或雇主都是秘书服务的对象。为行文简洁,本书下文有时将他们统称为“领导”。

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。

“广义的秘书”除包括上述人员外,还包括一般人不称其为秘书,但从事的工作类似于秘书工作的人。主要有:国家机关或事业单位中不担任领导职务、又不承担专项业务(如财会、统计、质检等)的一般办事员,通称“机关职员”;企业管理层中有别于专业技术人员的一般文职人员,简称“公司文员”;商业性信息、调查、咨询、策划公司的从业人员;提供打字、复印、文档制作等项服务的个体劳动者。

在秘书学教学体系(包括秘书实务课程)中,“秘书”一词指的是“一般意义上的秘书”,它当然包含“狭义的秘书”。

(二)秘书部门

秘书部门又叫做秘书机构,就是秘书工作人员集中办公的部门。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、最典型的秘书部门,因此秘书部门又可以叫做办公部门。办公厅(室)是国家机关、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、事务管理等项工作。

除办公厅(室)外,领导机关和少数国有单位所设置的独立于办公厅(室)的政策研究室、信访办公室、机关事务管理局,以及近年来某些社会组织或公司出现的取代办公室的综合部等,也属于秘书机构。

二、秘书部门的基本职能和具体职责

一个组织往往有多名秘书人员,各人有明确的分工,每个秘书职位的职责不一样,但各种不同组织的秘书部门的基本职能则大致相同。

那么秘书部门的基本职能是什么呢?

在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强调,办公厅要发挥好三个方面作用:“一

是参谋助手作用,二是督促检查作用,三是协调综合作用”。^①这里所说的办公厅应发挥的“三个作用”,就是秘书部门的基本职能,因为所谓职能,就是指“人、事物、机构应有的作用”(《现代汉语词典》)。

在参谋助手、督促检查、协调综合三项职能中,参谋助手是最基本的职能。作为领导的参谋和助手,秘书部门必须为领导的决策和管理活动提供全方位的服务。

办公厅(室)的具体职责就是“三办”,即办文、办会、办事。办公室的重要作用,特别是参谋助手作用,是通过办文、办会、办事来实现的。“三办”是各级办公室最基本、大量的工作,也是秘书工作者的重要基本功。

三、秘书实务的内容

根据我们对所在省直机关和三个省辖市共 130 多家机关、公司、学校、医院的秘书部门所作的调查,当前秘书实务包括二十多项具体工作,可以分为“领导决策服务”、“秘书常规业务”、“机关日常事务”^②三大类。

(一)领导决策服务

领导决策服务指直接为领导决策服务的综合性工作,共有七项:调查研究,信息工作,参谋咨询,协调工作,督查工作,议案、建议和提案工作,文字工作。其中调查研究、信息工作主要是决策制定前的准备工作;而协调工作、督查工作则主要是决策实施过程中的辅助工作;参谋咨询和文字工作渗透于领导决策从制定到实施完善的全过程,议案、建议和提案工作则是人大、政协、政府办公厅(室)特有的一项服务工作。

① 《中央领导同志关于秘书长和办公厅工作的重要讲话》,载《秘书工作》1990年第2期。

② 本书中“机关”一词,其外延包括一切企业、事业单位的上层管理机构,而不仅仅指各级国家机关。