



中央广播电视大学教材

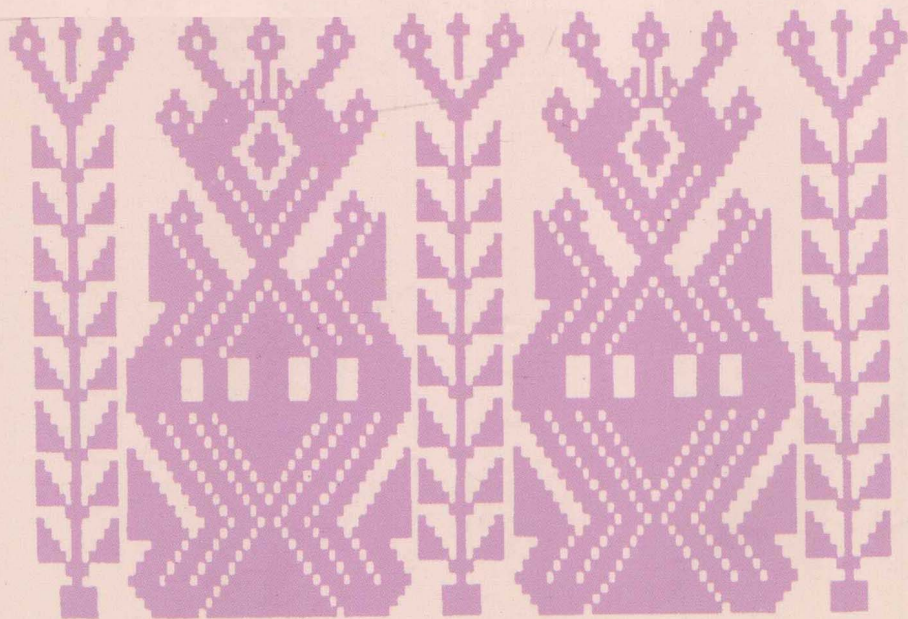
MISHU LILUN YU  
SHIWU



张玲莉 主编

# 秘书理论与 实务

(第二版)



中央广播电视大学出版社

中央广播电视大学教材

# 秘书理论与实务

(第二版)

张玲莉 主编

中央广播电视大学出版社

北 京

## 图书在版编目(CIP)数据

秘书理论与实务/张玲莉主编. —2版. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2010. 4

中央广播电视大学教材

ISBN 978 - 7 - 304 - 04823 - 5

I. ①秘… II. ①张… III. ①秘书学 - 电视大学 - 教材 IV. ①C931. 46

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第066273号

版权所有, 翻印必究。

中央广播电视大学教材

秘书理论与实务(第二版)

张玲莉 主编

---

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010 - 58840200

总编室 010 - 68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路45号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

---

策划编辑: 来继文

版式设计: 韩建冬

责任编辑: 高冰

责任校对: 王亚

责任印制: 赵联生

---

印刷: 北京密云胶印厂

印数: 9001 - 16000

版本: 2010年4月第2版

2012年7月第3次印刷

开本: B5

印张: 20.25 字数: 350千字

---

书号: ISBN 978 - 7 - 304 - 04823 - 5

定价: 27.00元

---

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

# 前 言

## (第二版)

秘书活动是人类社会发展到一定历史阶段的必然产物，是行政管理的重要组成部分。我国当代秘书职业形成于19世纪40年代，而秘书学作为一门学科走向专业化教育则开始于20世纪80年代，秘书职业的规范化则以20世纪90年代后期原劳动和社会保障部出台秘书职业资格鉴定标准为标志。在市场经济对人才需求急速变化的今天，秘书职业工作的内涵在不断扩大，同时办公管理的先进技术也对传统的秘书技能提出了挑战。

现代办公管理要求秘书不仅要具有较强的沟通协调能力，能够相对独立地完成办文、办会、办事等秘书的日常业务工作，而且能熟练地使用各种办公自动化设备，适应现代商务活动的要求，协助上司完成数字化办公活动。为推动秘书办公水平与技能的提高，我们在总结多年教学、培训经验的基础上修订了本书。

本书的修订充分考虑了本科秘书专业教学的特点和就业技能培训的要求，将秘书教学的基本理论与实践经验相结合，适量加入秘书职业发展的历史介绍，在整合原有公共关系和商务活动内容的基础上形成了秘书商务活动的内容，并将原有的部分基础知识，如企业文化、办公财务管理等内容拆分并入其他章节，使教材的实务性特色得到增强，使之更适用于广播电视大学的学习者。同时，将秘书技能水平的提高与课内、课外时间的利用相结合；将内容提要与案例分析、讨论提示相结合，指导学习者灵活掌握秘书专业的知识与技能。第一章、第二章以理论知识为主，形成上篇内容，具体例包含学习目标、内容提要、精要提示、思考与练习等内容，便于学习者掌握秘书基本理论及其原理；第三章至第八章以技能讲授和动手练习为主，形成下篇内容，其中穿插了大量的实例练习，希望能对学习者的实训有所指导。

本教材的修订以2006年版《秘书理论与实务》（中央广播电视大学出版社

## 2 <秘书理论与实务

出版)为基础,并借鉴了人力资源和社会保障部秘书技能鉴定培训相关资料(如2006年版的《秘书国家职业标准》)以及新的国家标准等,读者对象主要为电大中文文秘专业学生及对秘书理论与实务感兴趣的读者。本书既可用于广播电视大学授课,也适于岗位自学充电,并可作为秘书技能鉴定考试的复习辅助教材。

本书各章的执笔者为:张玲莉:第一章、第五章;王英红:第二章;刘建华:第三章、第四章、第六章;郭春燕:第七章、第八章。

本书的审定得到了中华女子学院张丽耽教授,中央广播电视大学张继缅教授、程陵副教授及北京信息科技大学伊强副教授的指导与支持,在此一并表示感谢。由于作者水平所限,书中错误在所难免,希望业内专家、学者及广大读者提出宝贵的意见与建议。

编者

2009年12月5日

# 目 录

<b>第一章 秘书与秘书工作</b> .....	( 1 )
<b>第一节 我国秘书活动的起源</b> .....	( 2 )
一、秘书活动产生的条件 .....	( 2 )
二、秘书活动的产生及演变 .....	( 2 )
三、古代秘书活动的基本特点 .....	( 4 )
四、古代秘书的工作制度 .....	( 5 )
五、古代社会对秘书的素质要求 .....	( 7 )
<b>第二节 我国近现代的秘书活动</b> .....	( 8 )
一、近代秘书机构和秘书名称的演变 .....	( 8 )
二、近代秘书活动的基本特点 .....	( 9 )
三、我国现代秘书活动的发展 .....	( 10 )
<b>第三节 秘书的定义和工作特征</b> .....	( 13 )
一、当代秘书工作的职业内涵 .....	( 13 )
二、秘书的分类 .....	( 14 )
三、秘书工作的特征 .....	( 15 )
<b>第四节 秘书工作的要素与原则</b> .....	( 17 )
一、秘书工作的构成要素 .....	( 17 )
二、秘书工作的原则与作用 .....	( 22 )
<b>第二章 秘书的职业道德与行为规范</b> .....	( 28 )
<b>第一节 秘书的职业道德</b> .....	( 29 )

一、秘书职业道德的内涵·····	( 29 )
二、一般职业道德的特点·····	( 29 )
三、秘书职业道德的作用·····	( 31 )
四、秘书职业道德建设的意义·····	( 32 )
第二节 秘书职业道德的养成·····	( 34 )
一、秘书职业道德行为的养成及其作用·····	( 34 )
二、秘书职业道德修养的内容及其养成途径·····	( 35 )
第三节 秘书职业行为的道德规范·····	( 36 )
一、秘书职业道德规范的具体内容·····	( 36 )
二、秘书的职业修养·····	( 40 )
三、涉外秘书的职业道德与行为规范·····	( 43 )
第四节 企业文化与职业道德·····	( 44 )
一、企业文化的内涵·····	( 44 )
二、企业文化的内容·····	( 45 )
三、企业的功能·····	( 46 )
四、职业道德在企业文化中的地位·····	( 48 )
<b>第三章 公文工作</b> ·····	<b>( 52 )</b>
第一节 公文处理·····	( 53 )
一、知识与技能要求·····	( 53 )
二、操作技巧实例·····	( 60 )
第二节 公文拟写·····	( 63 )
一、知识与技能要求·····	( 63 )
二、操作技巧实例·····	( 71 )
第三节 法律文书拟写·····	( 103 )
一、知识与技能要求·····	( 103 )
二、操作技巧实例·····	( 105 )
<b>第四章 会务管理与服务</b> ·····	<b>( 112 )</b>
第一节 会务协调与信息沟通·····	( 113 )

一、知识与技能要求·····	(113)
二、操作技巧实例·····	(115)
第二节 会前会务工作·····	(118)
一、知识与技能要求·····	(118)
二、操作技巧实例·····	(122)
第三节 会间会务工作·····	(129)
一、知识与技能要求·····	(129)
二、操作技巧实例·····	(129)
第四节 会务善后工作·····	(134)
一、知识与技能要求·····	(134)
二、操作技巧实例·····	(135)
<b>第五章 秘书日常交际活动</b> ·····	<b>(139)</b>
第一节 商务礼仪·····	(140)
一、知识与技能要求·····	(140)
二、着装技巧·····	(148)
三、操作技巧实例·····	(153)
第二节 接待·····	(155)
一、知识与技能要求·····	(156)
二、操作技巧实例·····	(159)
第三节 沟通·····	(163)
一、知识与技能要求·····	(163)
二、操作技巧实例·····	(169)
<b>第六章 秘书商务活动实务</b> ·····	<b>(172)</b>
第一节 商务活动·····	(173)
一、知识与技能要求·····	(173)
二、操作技巧实例·····	(185)
第二节 商务旅行·····	(190)
一、知识与技能要求·····	(191)



二、操作技巧实例·····	(192)
第三节 商务谈判·····	(197)
一、知识与技能要求·····	(197)
二、操作技巧实例·····	(199)
<b>第七章 办公室管理</b> ·····	<b>(203)</b>
第一节 办公室环境及安全管理·····	(205)
一、知识与技能要求·····	(205)
二、操作技巧实例·····	(208)
第二节 办公物品的管理·····	(215)
一、知识与技能要求·····	(215)
二、操作技巧实例·····	(218)
第三节 办公室日常事务管理·····	(223)
一、知识与技能要求·····	(223)
二、操作技巧实例·····	(226)
第四节 办公财务管理·····	(230)
一、知识与技能要求·····	(231)
二、操作技巧实例·····	(239)
第五节 办公效率管理·····	(247)
一、知识与技能要求·····	(247)
二、操作技巧实例·····	(250)
<b>第八章 办公设备的使用</b> ·····	<b>(255)</b>
第一节 信息采集设备的使用·····	(257)
一、知识与技能要求·····	(257)
二、操作技巧实例·····	(262)
第二节 信息输出设备的使用·····	(269)
一、知识与技能要求·····	(269)
二、操作技巧实例·····	(272)
第三节 信息复制设备的使用·····	(278)

一、知识与技能要求·····	(278)
二、操作技巧实例·····	(281)
第四节 信息传送设备的使用·····	(291)
一、知识与技能要求·····	(291)
二、操作技巧实例·····	(296)
第五节 其他信息处理设备的使用·····	(303)
一、知识与技能要求·····	(303)
二、操作技巧实例·····	(307)
<b>主要参考书目</b> ·····	<b>(312)</b>

# 第一章 秘书与秘书工作

## 学习目标

- 了解秘书活动的发展历程；
- 掌握秘书的定义；
- 了解秘书的分类与秘书工作的特征；
- 掌握秘书工作的构成要素。

## 内容提要

本章着重介绍了秘书活动的历史、定义和秘书工作的特征，并讲述了秘书工作的构成要素，力图使学习者了解秘书工作的原则和作用。

## 第一节 我国秘书活动的起源

秘书活动是人类社会发展到一定历史阶段的必然产物，是行政管理的重要组成部分。秘书活动的产生必须具备一定的条件。

### 一、秘书活动产生的条件

秘书活动的产生必须具备以下两个基本条件：

第一，秘书活动产生的前提条件，即社会管理组织的出现。有了管理组织才有管理活动，即公务活动，有了公务活动才会有公务文书；有了管理组织就有领导者，有了领导者就有领导事务以及协助领导处理事务的需要——这两方面即秘书活动产生的前提。可见，秘书活动与领导活动有着天然的联系，秘书工作是适应领导活动的需要产生的；领导活动是社会管理事务的核心内容，秘书也就随之成为社会管理活动不可或缺的职业组成部分。

第二，秘书活动产生的必要条件，即文字和公文的出现。秘书工作以掌管公文为主要职责，而公文是由文字组成的管理工具，所以，文字的产生便成为秘书活动产生的必要条件。有文字才有公文，有公文就必然有撰拟、传递、办理和保管公文的专门人员，因此秘书活动及其职业的出现是与文字、公文紧密相连的。秘书活动若离开文字记录、公文撰拟、公文处理等文牍性事务，就失去了秘书工作的本来意义。

### 二、秘书活动的产生及演变

古代秘书活动为辅佐历代统治阶级治理国家、保证统治机器正常运转发挥了重要作用。同时，古代秘书活动也为创造和继承中华民族的灿烂文化，推动社会的文明进步发挥了重要作用。

我国古代秘书活动究竟产生于何时？秘书学界对此问题说法不一，有殷商说、夏朝说、尧舜说、黄帝说以及神农说，各自均有一定的依据。一般认为，我国古代秘书活动发端于原始社会末期部落联盟的昌盛时期，主要是黄帝至禹时期，即距今 4 500 年至 4 100 年时。

被誉为“人文初祖”的黄帝在我国北方的出现，标志着我国社会进入父系氏族社会，并开始向奴隶社会过渡。当时管理社会的组织已具有相当规模，氏族、胞族各有族长，部落有首长，部落联盟有盟长，各级组织也都有不同的职能，内部实行原始民主制，重大问题由会议讨论决定，由此出现了公务活动以及最初的文字，具备了秘书活动产生的两个基本条件。

原始社会末期的秘书活动有三个特征：一是伴随原始社会组织公务管理活动和文字的使用应运而生；二是服务于原始组织、首领和先民；三是工作范围不广泛，尚无具体分工，工作方法也简单粗糙，但在首领指挥活动中已发挥了重要的助手作用。

我国的第一个奴隶制国家政权——夏出现后，由于国王公务活动繁忙，秘书工作的地位和作用变得更加重要。

我国秘书机构产生于商朝。商政权在其统治末期大举用兵，地域扩大，人口激增，国事日繁，因此对辅助管理的秘书人员的需求也相应增加。这些人必须被组织起来，各司其职，又相互配合，才能有效地处理各种事务，这就导致了秘书机构“太史寮”的产生。“太史寮”主要负责商王的册命及祭典等事宜，其在发展中逐步培养了一支专业的秘书队伍。

西周的秘书工作在殷商的水平上有所创新和提高。秘书机构的内部分工更加细密，由太史（亦称大史）、小史、内史、外史、御史共“五史”组成。他们之中等级有高低，各有不同职掌，标志着“太史寮”已经走向成熟。此时，秘书机构作为一个独立的部门，在西周中央政府中发挥着重要的作用。

战国时期，各诸侯国大都设有史官，但史官的职责、地位已发生重要变化。战国的御、史和尚书不仅参与决策、文书草拟，还是国君的重要随从，跟随国君出现在重要场合。

秦始皇统一六国后，建立了中央集权制的封建社会制度，设丞相府、太尉府、御史大夫寺等机构。御史大夫作为统率秘书的官员，一方面是皇帝的“秘书长”，掌天下文书，另一方面是监察官。尚书作为皇帝身边的秘书，起着上传下达的作用。

汉代，御史大夫改为大司空。西汉时期，秘书工作由尚书台担任；到东汉，尚书台逐渐发展成为皇帝的机要秘书处，也即皇帝的“喉舌”，群臣的奏章都要经过尚书台呈送皇帝。

魏晋南北朝时，尽管社会动荡，但为统治阶级服务的秘书工作却从未间断。汉末曹操为魏王时，设“秘书令”。曹丕称帝后，改秘书为中书，设中书

监、中书令，掌管皇帝诏令的起草工作。晋时改通事郎为中书侍郎，掌奏案章。南朝梁陈时期，国家政务都由中书省总管，这是一个庞大的秘书工作机构，在当时已形成较为完整的秘书工作系统。

隋唐时期的秘书工作有了更大的发展，唐太宗曾用十八位学士出谋划策，唐玄宗更是广召天下名士服务于皇朝。此后，不少翰林学士都由皇帝私人秘书发展为宰相参政。

宋代的秘书工作由枢密院与中书省分掌。中书省内设主事房，负责收发、登记文书；催驱房，负责催办公文；另有一些专门机构，除了负责规定的职责外，凡属无成法可依，需要请示处理的事，都由这些机构分别负责处理。

元代也设有翰林院，负责修史和翻译、颁降皇帝的文书，相当于皇帝的机要秘书处。

明代中央机关的秘书机构还包括通政司，这是中央机关的总收文机构，无论何级官署上奏的文书，都必须经过这一机构。

清代秘书机构主要负责为皇帝办理文书并编纂史籍。雍正时期内廷设立的军机处就是为皇帝服务的机要秘书处。

### 三、古代秘书活动的基本特点

我国古代秘书活动具有以下三个基本特点：

第一，古代秘书机构变动频繁。秘书机构是国家机构中的枢纽部门，所以它的变动基本上与国家机构的演进同步，表现为以后一种秘书机构取代前一种秘书机构，变动十分频繁，很不稳定。这种历史现象说明：历代中央秘书机构的地位、作用始终不变，是必不可少的辅助治政的部门。但是，皇帝为了维护皇权，并不允许它有独立的决策权和行政权。一旦其职权增强，开始具有独立决策和行政的倾向，皇帝就会予以削弱、抑制、解散，而重新以身边职位较低的官员组成新的秘书机构加以取代。这使得历代中央秘书机构始终处于反复建立、兴盛、削弱、解体，又重新建立的周期性变化中，具有明显的不稳定性，以致秘书官职的官衔、人员也处于不断的变换和流动之中。

第二，古代秘书人员选拔严格。古代秘书人员的选拔是历朝官制设置的主要内容之一。秘书等级大致有高、中、低三种类型，高、中级秘书多为政府编制内官员；低级秘书多为雇佣人员或政府吏员，地位低下。三者不同程度地掌握着中央和地方政府机密事务，所以，统治阶级一直比较重视对秘书人员的选

选，不但要考察其政治、文化、吏能、年龄、体貌，还对秘书素质提出了很高的要求，制定了一系列秘书选拔制度。

第三，古代秘书制度在发展中走向完备。我国古代秘书工作制度创立于先秦，确立于秦汉，发展于魏晋南北朝，成熟于唐宋，完备于明清。自唐开始，统治阶级把一般的秘书制度行政法规与刑法相结合，以刑法为后盾，普遍制定了秘书刑律条法。经过后来几代王朝的进一步发展，时至清代，秘书工作制度已相当周详，这在一定程度上保证了统治阶级国家机器的正常运转。

## 四、古代秘书的工作制度

### （一）文书工作制度

我国古代文书工作制度主要有四：一是一文一事制度。一文一事制度即一件公文只能叙述一件事。这一制度确立于唐朝，防止了行文关系的错乱，加速了文书的运转，此制度一直沿用至今。二是贴黄、引黄制度。贴黄是唐朝首创的公文纠误制度，就是在文书的写错之处贴上黄纸，然后改正。宋代以后，“贴黄”的含义与唐代不同，指秘书官吏将来文内容概括成百十字，写在统一制作的黄纸上，贴附于文尾。引黄是指秘书官吏将来文内容摘要写在一张黄纸上，贴附于文前。这一制度在明代更加完善。贴黄、引黄制度有利于节省皇帝的时间和精力，提高公文处理的效率。三是票拟制度。票拟制度产生于明朝，也称条旨，即先由内阁阅读所进的奏章，用一纸条拟出处理意见，贴于奏章前面，进呈皇帝定夺。它类似于现代公文处理程序中的“拟办”。四是照刷、磨勘制度。照刷、磨勘制度产生于元朝，即检查公文有无稽迟、失误等情况。它是一种监督公文处理的制度，对于提高公文质量，揭发和纠正各级官员处理政务中存在的弊端，起到了积极作用。五是公文稽查制度。公文稽查制度产生于唐朝，完善于清朝，指对公文的传递和处理规定以期限，并由专门机构依照期限进行稽查，违者将受到严肃处理。

### （二）档案工作制度

我国古代文书工作与档案工作虽然有分离，但总体上看仍长期不分。古代档案工作制度主要有五：一是一案一卷制度。它产生于唐朝，即将一件事由的公文立为一卷存档，称为案卷。它一直被作为最主要、最常用的立卷方法沿用至今。二是档案集中制度。它产生于宋朝，规定凡地方县以上政府的各种典册，都必须按期逐级上报，以便将分散于各级官府的档案集中于有关档案库。

三是档案整理制度。它产生于唐宋时期，即对有关档案分门编录成册，按收受时间顺序粘连起来，注明时间、页数、封题、事目，以《千字文》的字为序登录、编排。四是档案鉴定、销毁制度。它产生于唐宋时期，即每三年对档案作一次鉴定：凡需永久保存者转入专门的库房存放；不需长留者存放十年；需要销毁者，申报批准。五是档案查阅制度。它产生于唐宋时期，即查阅档案时，要派官员监视出入；借阅档案要规定期限，办理手续。这些制度对于今天的档案管理工作仍具有借鉴意义。

### （三）保密工作制度

历代统治阶级都非常重视档案保密工作，均制定了一系列档案保密制度。我国在封建社会中期之前，尚仅从一般行政制度上对档案加强管理，唐以后则将行政规章与刑法紧密结合，强化了保密管理，形成了中国封建社会比较全面、系统的档案保密制度。晚清政府还制定了《惩治漏泄军事机密章程》，使保密制度更加完备。

### （四）信访工作制度

唐代武则天初设“铜匭”，相当于投诉信箱，并特设匭使院和知匭使专管信访工作，从而建立了正规的信访制度。宋代中央信访机构包括鼓院和检院：鼓院为初级机构，检院为高级机构。规定吏民须先投诉鼓院，遭拒绝或认为处理不公时，可再上访至检院。检院处理信访案件，规定急事当天奏报皇帝，一般案件每五天呈报一次。明代对信访工作更加重视，规定由通政司兼理信访事务，同时在承袭前代制度的基础上，还制定了一些新制度，例如，吏民的信访书函须实封递入，由通政司初阅，简写副本后密封呈送皇帝；吏民可以越级上访，接待官员不得刁难。

### （五）印章管理制度

印章最早出现于先秦时期。商朝时，印章被用做封检私人财产的标记；西周将官印作为权力的标志；春秋战国时期将官印作为传递公文时的“封泥”标记；汉代以后发明了造纸术，公文材料发生了变化，官印则被作为公文有效性的标记，一直沿用至今。由于官印是统治者权力的象征，具有法律效力，历代统治阶级都极为重视印章的管理，设有秘书性质的机构、人员负责统一掌管，并建立了严密的监制、监发、监管制度，例如，对于弃毁、丢失官印者，视情节轻重，将给予不同处罚；盗窃、伪造官印者或窃视印封者，皆受严厉处罚。印章管理制度以唐代规定最为严格和具体。



### （六）工作报告制度

工作报告制度完善于隋唐。此时中央政务、事务机关和地方各级组织均建立了逐级报告工作的制度，县以上军政监察部门长官之政绩，定期书面上奏皇帝或朝廷，史称“录报”、“牒报”，重大问题还要及时奏报。对于不报、稽报、误报，或不按规定奏报的，对其主要长官将给予处罚。

### （七）办事责任制度

唐代对秘书办事作了“四禁”规定：“一曰漏泄，二曰稽缓，三曰违失，四曰忘误。”（《旧唐书·职官志》）违背“四禁”者将受到不同程度的处罚。“四禁”的基本精神就是要求秘书人员办事及时、准确、务实、保密。

### （八）参谋言谏制度

我国言谏制度源远流长。秦汉时期，言谏制度在组织上正式确立；三国两晋南北朝是言谏制度的发展时期，诸葛亮要求秘书发挥参谋言谏作用；隋唐是参谋言谏最发达的时期，特别是唐朝，十分重用谏官，如唐太宗要求秘书官员敢于直言，他自己也从谏如流，因此会出现魏征那样敢于犯颜直谏的谏议大夫，从而推动了“贞观之治”盛世局面的形成；宋代以后至清朝灭亡，中央机关的参谋言谏制度名存实亡，秘书的参谋职能逐渐被弱化。

## 五、古代社会对秘书的素质要求

古代统治阶级对秘书的素质要求较高，选拔秘书十分严格。

秦代十分重视秘书的专业培训和其政治可靠性。凡史官的后代，都会被送入史官学校进行专业培训，并禁止将非史官子弟及犯过罪的人作为培养对象。

汉代比较重视秘书的年龄和业务知识 with 技能，规定中央秘书机构的秘书人员年龄要在 17 岁以上，且须经考试（考其大篆、小篆、隶书等八种字体），优秀者才能当选。

魏晋南北朝时出现了“文”、“笔”之分，产生了许多专门拟写公文的秘书人才和著名的书法家。统治者争相募求这些精于业务技能的专门人才作秘书。

唐代选用秘书的主要途径是科举考试。以“身、言、书、判”为标准，考其书法、文理、判事能力和口才，并观其相貌，这说明当时对秘书素质的要求已经趋于全面。

宋代十分注重文字秘书的选拔，报考者须依据当时流行的十二种公文文体，各写习作两篇，经审阅合格者方可应试，并要求应试者具有进士资格。