

MI SHU
GONG ZUO SHI YONG

秘书 工作实用

文华 主编



行文行事行会行中有技巧

细化到每一件事每一个问题的
工作手册

MISHU
GONGZUO SHIYONG

秘书 工作实用

文华 主编

手册



图书在版编目 (CIP) 数据

秘书工作实用手册 / 文华主编. -- 北京: 企业管理出版社, 2012. 5
ISBN 978 - 7 - 5164 - 0025 - 8

I. ①秘… II. ①文… III. ①秘书学—手册 IV. ①C931.46 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 065876 号

书 名: 秘书工作实用手册

作 者: 文 华

责任编辑: 灵 均

书 号: ISBN 978 - 7 - 5164 - 0025 - 8

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68414643

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米 × 240 毫米 16 开本 16.25 印张 305 千字

版 次: 2012 年 5 月 第 1 版 2012 年 5 月 第 1 次印刷

定 价: 36.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

本书编委会

主 编 文 华

编 委 (排名不分先后)

马 飞 王 扩 王 树 刘玉林

王树唐 汪本有 张风云 周小新

周本唐 胡占国 古 月 周 燕

顾 勇 刘占佳 柏小明

前 言

秘书工作渗透于一切行业中，无论是政治、经济、外交、文教各条战线上的领导机关，或是厂矿、医院、学校，只要有领导及领导工作的地方，就有秘书工作。上至中央、国务院这些重要的首脑机构，下至城市的街道办事处、边远山区的乡（镇）人民政府，都设有秘书部门、秘书岗位，只要有组织机构，自然就会有秘书工作。

秘书工作在全国纵横交错的行政与管理网络中，构成类似神经中枢的信息系统与类似骨架的后勤保障系统，正是依靠秘书工作的强力支撑，保证了各级各地领导机关及领导工作的运行，保障了全社会活动的正常运转。如果没有秘书工作，各级领导都会信息闭塞，事务缠身，出现无序状态。

秘书及秘书部门在各单位组织结构中位居中枢、接近领导的特殊位置。秘书工作围绕领导工作活动全方位、多层次地开展业务，强化辅助功能，它依附、从属于领导工作，对领导发挥的主要是一种亲密助手的作用。江泽民同志在1990年全国党委秘书长座谈会上把办公厅室形象地称为领导人的“左右手”。由此可见秘书工作在组织中的重要地位和意义。

秘书工作的“左右手”地位，使其同领导工作连为一体，就决定了它的核心性；与领导近身，使其最了解领导所辖范围的情况，接近领导决策的全过程，这也决定了秘书工作的机要性。这就要求从事秘书工作的人员，具有良好的政治素质、职业素质，以及知识素质、智力素质、心理素质。同时，秘书工作特殊的地位，使其成为领导同外界接触交往的重要渠道，文书工作、信息工作、接待工作等成为经常性的基础性工作，如何将这些庞杂、琐碎的工作做完整、做到位，不仅需要秘书人员

具有相应的工作能力，更需要秘书工作严格的管理和规范。

本书从秘书工作实际及秘书工作的任务出发，全面系统地介绍了秘书工作所涉及的内容。全书共分为十章，依次介绍了秘书基本素养和技能，秘书职位分类与岗位设置，秘书文书、档案管理工作，秘书会务、督查工作，秘书人际关系、外事工作，秘书信息沟通与协调工作，秘书印章、印信使用与管理工.作，秘书提案、信访工作，秘书调查研究、统计工作，秘书值班、安全保密工作。

本书内容全面、系统、丰富，它兼具实用性和指导性，充分考虑了我国各组织秘书工作的实际状况，以准确、详尽、方便查找为特色，为秘书工作量身打造了这本规范、科学、实用的秘书工作实用手册。各组织机构，尤其是党政机关、企事业单位秘书岗位的工作人员以及致力于秘书工作的人士，可以以此书为教材，进行自我修炼和提高，从而使自己的工作有的放矢、卓有成效。

编者

目 录

| | |
|------------------------------|----|
| 第一章 秘书基本素养和技能 | 1 |
| 第一节 秘书应具备的素质 | 1 |
| 一、政治素质 | 1 |
| 二、职业道德 | 1 |
| 三、知识素质 | 2 |
| 四、智力素质 | 2 |
| 五、能力素质 | 3 |
| 六、心理素质 | 4 |
| 第二节 秘书应具备的基本技能 | 5 |
| 一、起草文稿 | 5 |
| 二、校对 | 6 |
| 三、记录及录音整理 | 7 |
| 四、打字及电脑文字输入 | 9 |
| 五、办公自动化应用须知 | 10 |
| 第二章 秘书职位分类与岗位设置 | 14 |
| 第一节 职位分类 | 14 |
| 一、职位分类的含义 | 14 |
| 二、职位分类的重要性 | 15 |
| 三、职位分类的程序 | 15 |
| 四、职位调查的方法 | 16 |
| 第二节 工作岗位设置 | 16 |
| 一、岗位设置的含义 | 16 |
| 二、设置岗位的结构 | 17 |
| 三、岗位分类 | 17 |

| | |
|--------------|----|
| 四、岗位设置 | 18 |
| 五、岗位评价 | 19 |

第三章 秘书文书、档案管理工作 21

第一节 文书管理工作概述 21

| | |
|-------------------|----|
| 一、文书的含义 | 21 |
| 二、文书的特点 | 21 |
| 三、文书工作的含义 | 22 |
| 四、文书工作的特点 | 22 |
| 五、文书管理工作的任务 | 23 |
| 六、公文行文制度 | 24 |

第二节 公文的撰写 25

| | |
|--------------------|----|
| 一、公文主旨的确立和表现 | 25 |
| 二、公文材料的选取和使用 | 26 |
| 三、公文结构和安排 | 28 |
| 四、公文的表述方式 | 30 |
| 五、公文的语言运用 | 32 |

第三节 收文处理工作规范 33

| | |
|-------------------|----|
| 一、收文处理工作概述 | 33 |
| 二、收文处理工作的内容 | 33 |
| 三、签收 | 34 |
| 四、拆封 | 35 |
| 五、收文登记注意事项 | 35 |
| 六、拟办 | 37 |
| 七、批办 | 39 |
| 八、分发文件注意事项 | 39 |
| 九、组织文件传阅 | 40 |
| 十、收文承办工作 | 41 |
| 十一、收文催办工作 | 42 |
| 十二、收文办复工作 | 44 |
| 十三、来文收集工作 | 44 |

第四节 发文处理工作规范 45

| | |
|------------------|----|
| 一、发文处理工作概述 | 45 |
| 二、拟稿 | 46 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| 三、文稿送请部门领导审阅 | 48 |
| 四、组织文稿会签 | 48 |
| 五、核稿 | 48 |
| 六、公文签发 | 49 |
| 七、编制发文字号 | 52 |
| 八、公文印制 | 53 |
| 九、公文加印 | 53 |
| 十、公文发放 | 54 |
| 十一、公文注办 | 55 |
| 第五节 文书立卷 | 55 |
| 一、应立卷的文书材料 | 55 |
| 二、文书立卷的程序 | 56 |
| 三、卷内文件目录登记 | 57 |
| 四、文件的存放 | 58 |
| 五、文书的销毁 | 58 |
| 第六节 档案管理工作概述 | 59 |
| 一、档案的含义及特点 | 59 |
| 二、档案管理工作的内容 | 60 |
| 三、档案管理工作的性质 | 61 |
| 第七节 档案收集与整理工作 | 62 |
| 一、档案收集工作的作用 | 62 |
| 二、档案收集工作的内容 | 63 |
| 三、档案收集工作的要求 | 63 |
| 四、档案收集工作的特性 | 64 |
| 五、档案整理工作的内容 | 64 |
| 六、档案整理工作的重要性 | 65 |
| 七、档案整理工作的原则 | 65 |
| 八、文书档案的整理方法 | 67 |
| 第八节 档案收集整理与保护 | 69 |
| 一、全宗类档案管理规范 | 69 |
| 二、档案收集标准管理规范 | 75 |
| 三、档案保护的含义 | 78 |
| 四、档案保护的任任务 | 78 |
| 五、档案保护的方法 | 80 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| 第四章 秘书会务、督查工作 | 82 |
| 第一节 会议工作概述 | 82 |
| 一、会议的含义及类型 | 82 |
| 二、会议的特点 | 85 |
| 第二节 会前准备工作 | 85 |
| 一、确定会议名称 | 85 |
| 二、确定会议时间 | 86 |
| 三、确定会议地点 | 86 |
| 四、确定与会人员 | 86 |
| 五、确定会议议题 | 87 |
| 六、制发会议通知 | 87 |
| 七、确定会议议程、日程与程序 | 88 |
| 八、组织会议报到 | 89 |
| 九、拟制会议编组名单 | 90 |
| 十、准备会议文件 | 90 |
| 第三节 会议管理工作规范 | 90 |
| 一、会议管理方法 | 90 |
| 二、会议期间的组织服务工作 | 91 |
| 第四节 会后事项处理工作规范 | 93 |
| 一、整理会议记录 | 93 |
| 二、印发会议纪要 | 93 |
| 三、安排与会人员离会 | 93 |
| 四、会议文件立卷归档 | 94 |
| 五、会议决定事项的传达 | 94 |
| 六、会议决定事项的催办 | 95 |
| 七、会议新闻报道 | 95 |
| 八、会议财务决算 | 96 |
| 九、总结会议工作 | 96 |
| 第五节 督查工作概述 | 97 |
| 一、督查工作的含义 | 97 |
| 二、督查工作的作用与原则 | 97 |
| 三、督查工作的程序 | 99 |
| 四、督查工作的方法 | 100 |
| 五、督查工作的内容 | 105 |

| | |
|------------------------------|-----|
| 六、督查工作的基本要求····· | 106 |
| 第六节 督查工作规范 ····· | 107 |
| 一、狠抓督查工作队伍建设····· | 107 |
| 二、建立健全督查工作网络····· | 108 |
| 三、督查工作的目标管理····· | 109 |
| 四、建立健全督查工作制度····· | 109 |
| 第七节 督查工作的技巧 ····· | 111 |
| 一、督查报告的写作技巧····· | 111 |
| 二、查办催办的技巧····· | 111 |
| 三、专项查办的技巧····· | 113 |
| 四、跟踪督查的技巧····· | 113 |
| 第五章 秘书人际关系、外事工作 ····· | 114 |
| 第一节 人际关系工作概述 ····· | 114 |
| 一、人际关系的含义····· | 114 |
| 二、人际关系与社会角色关系····· | 114 |
| 三、办公室人际关系的类型····· | 115 |
| 四、办公室人际关系的形态····· | 116 |
| 第二节 人际信心和言语 ····· | 116 |
| 一、人际信心的含义····· | 116 |
| 二、提高人际信心应注意的问题····· | 116 |
| 三、办公室人际交往的心理障碍····· | 117 |
| 四、人际关系的改善方法····· | 117 |
| 五、人际言语类型····· | 118 |
| 第三节 办公室内部相处技巧 ····· | 119 |
| 一、与上级相处的技巧····· | 119 |
| 二、与下属相处的技巧····· | 119 |
| 三、与同事相处的技巧····· | 121 |
| 四、与异性相处的技巧····· | 121 |
| 五、与各职能部门关系的处理技巧····· | 122 |
| 六、与系统外部关系的处理技巧····· | 122 |
| 第四节 外事工作概述 ····· | 123 |
| 一、外事工作的含义····· | 123 |
| 二、外事工作的地位和性质····· | 123 |

| | |
|------------------------|------------|
| 三、外事秘书守则 | 124 |
| 四、外事活动仪式 | 124 |
| 第五节 外事邀请、接待工作 | 126 |
| 一、邀请前的准备 | 126 |
| 二、接待准备 | 127 |
| 三、礼宾礼仪规范 | 127 |
| 四、参观游览与观看演出 | 130 |
| 五、生活保卫要求 | 131 |
| 第六节 外事洽谈、出访工作 | 131 |
| 一、外事洽谈的特点 | 131 |
| 二、意向性洽谈 | 132 |
| 三、签约性洽谈 | 134 |
| 四、提出派遣出国计划与确定出国人选 | 135 |
| 五、申领出国护照 | 135 |
| 六、办理出入境手续 | 138 |
| 第六章 秘书信息沟通与协调工作 | 139 |
| 第一节 信息沟通工作概述 | 139 |
| 一、信息的含义及特征 | 139 |
| 二、信息沟通的类别 | 139 |
| 三、信息沟通工作在办公中的地位 | 142 |
| 四、秘书与信息沟通 | 142 |
| 第二节 信息收集工作 | 143 |
| 一、信息收集的要求 | 143 |
| 二、信息收集的内容 | 144 |
| 三、信息收集的方式方法 | 145 |
| 四、信息的整理 | 145 |
| 五、信息的传递 | 147 |
| 六、信息的储存 | 148 |
| 第三节 信息沟通与输入输出管理 | 148 |
| 一、掌握好说话的尺度 | 148 |
| 二、准确把握谈话人表达的意见 | 149 |
| 三、处理信息沟通障碍的技巧 | 150 |
| 四、信息沟通联络的控制 | 151 |

| | |
|-------------------------------|-----|
| 五、信息的输入管理····· | 153 |
| 六、信息的输出管理····· | 154 |
| 第四节 协调工作概述 ····· | 155 |
| 一、协调工作的含义····· | 155 |
| 二、协调工作的特点····· | 155 |
| 三、协调工作的要求····· | 156 |
| 四、协调工作的类型····· | 157 |
| 五、协调工作的方法····· | 159 |
| 六、协调工作的程序····· | 160 |
| 第五节 协调工作规范操作 ····· | 161 |
| 一、会议的协调····· | 161 |
| 二、计划制定工作的协调····· | 162 |
| 三、制定规范制度的协调····· | 162 |
| 四、公文处理工作的协调····· | 163 |
| 五、公务协调····· | 164 |
| 六、战略协调····· | 165 |
| 七、情况协调····· | 165 |
| 八、面商协调····· | 165 |
| 九、工作与生活关系的协调····· | 166 |
| 第六节 做好协调工作的技巧与结果 ····· | 166 |
| 一、协调工作的技巧····· | 166 |
| 二、机关内部人际关系的协调····· | 168 |
| 三、协调工作的语言艺术····· | 171 |
| 四、协调工作的结果····· | 173 |
| | |
| 第七章 秘书印章、印信使用与管理 ····· | 175 |
| 第一节 印章概述 ····· | 175 |
| 一、印章的含义····· | 175 |
| 二、印章的种类····· | 175 |
| 三、印章的作用····· | 176 |
| 四、印章的名称与印文····· | 177 |
| 第二节 印章的刻制与颁发 ····· | 177 |
| 一、印章的制发权····· | 177 |
| 二、印章的刻制要求····· | 178 |

| | |
|----------------------------|------------|
| 三、印章的材料····· | 179 |
| 四、印章的颁发····· | 179 |
| 五、印章的启用····· | 179 |
| 六、印章的停用与缴销····· | 180 |
| 七、印章的存档和销毁····· | 180 |
| 第三节 印章的保管与使用····· | 181 |
| 一、印章的保管····· | 181 |
| 二、使用印章的要求····· | 181 |
| 三、使用印章的注意事项····· | 183 |
| 第四节 介绍信、凭证的管理与使用····· | 183 |
| 一、介绍信的含义与形式····· | 183 |
| 二、使用介绍信须知····· | 184 |
| 三、开具介绍信的手续····· | 184 |
| 四、介绍信的管理····· | 184 |
| 五、使用介绍信注意事项····· | 185 |
| 六、凭证的管理与使用····· | 185 |
| | |
| 第八章 秘书提案、信访工作 ····· | 186 |
| 第一节 议案、建议和提案概述····· | 186 |
| 一、议案、建议和提案的含义····· | 186 |
| 二、议案、建议和提案的区别····· | 187 |
| 第二节 建议和提案的办理····· | 187 |
| 一、办理建议和提案的重要性····· | 187 |
| 二、办理建议和提案的要求····· | 189 |
| 三、办理建议和提案的程序····· | 190 |
| 第三节 信访工作概述····· | 191 |
| 一、信访工作的含义及特点····· | 191 |
| 二、信访工作的原则····· | 192 |
| 三、信访工作的任务····· | 192 |
| 四、信访工作机构的设置····· | 193 |
| 五、信访人的权利和义务····· | 194 |
| 六、信访问题分类方法····· | 194 |
| 第四节 办理人民来信····· | 195 |
| 一、接收人民来信····· | 195 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| 二、阅读人民来信····· | 195 |
| 三、人民来信的登记····· | 196 |
| 四、转办与复信····· | 196 |
| 第五节 接待群众来访····· | 197 |
| 一、要热情接待来访群众····· | 197 |
| 二、登记与归口办理来访问题····· | 198 |
| 三、恰当处理来访者反映的问题····· | 198 |
| 四、检查落实信访案件····· | 199 |
| 第六节 办理信访案件····· | 199 |
| 一、办理信访案件的含义····· | 199 |
| 二、办理信访案件的基本要求····· | 200 |
| 三、立案范围····· | 200 |
| 四、立案程序····· | 200 |
| 五、处理信访案件的程序····· | 201 |
| 六、办案应注意的问题····· | 201 |
| 七、信访档案的利用和保密····· | 201 |
| | |
| 第九章 秘书调查研究、统计工作····· | 203 |
| 第一节 调查研究工作概述····· | 203 |
| 一、调查研究的含义与类型····· | 203 |
| 二、调查研究的目的····· | 205 |
| 第二节 调查研究工作的程序····· | 206 |
| 一、调查准备工作阶段····· | 206 |
| 二、调查了解情况阶段····· | 207 |
| 三、分析研究阶段····· | 207 |
| 四、综合提炼阶段····· | 208 |
| 第三节 调查研究工作的方法····· | 208 |
| 一、实地调查法····· | 208 |
| 二、座谈会调查法····· | 208 |
| 三、综合归纳调查法····· | 209 |
| 四、抽样调查法····· | 209 |
| 五、定性、定量分析调查法····· | 211 |
| 六、比较调查法····· | 212 |
| 七、民意测验调查法····· | 212 |

| | |
|------------------------|------------|
| 八、统计调查法 | 212 |
| 九、资料调查法 | 213 |
| 第四节 调查报告的写作 | 213 |
| 一、调查报告的特性 | 213 |
| 二、调查报告的结构与内容 | 213 |
| 三、调查报告的类型 | 215 |
| 四、调查报告的语言特色 | 215 |
| 五、调查报告的主题 | 216 |
| 六、调查报告的选材 | 216 |
| 七、调查报告的表现手段 | 217 |
| 第五节 办公室统计工作的基本环节 | 217 |
| 一、办公室统计设计工作规范 | 217 |
| 二、办公室统计调查工作规范 | 217 |
| 三、办公室统计整理工作规范 | 218 |
| 第六节 办公室统计分析工作 | 220 |
| 一、相对指标分析 | 220 |
| 二、动态分析 | 221 |
| 第十章 秘书值班、安全保密工作 | 223 |
| 第一节 值班工作概述 | 223 |
| 一、值班工作的含义 | 223 |
| 二、值班室的职能 | 223 |
| 三、值班工作的特性 | 223 |
| 四、值班工作的要求 | 224 |
| 五、值班工作的任务 | 225 |
| 第二节 值班制度 | 226 |
| 一、信息处理制度 | 226 |
| 二、岗位责任制度 | 226 |
| 三、交接班制度 | 227 |
| 四、保密制度 | 227 |
| 五、辅助性制度 | 227 |
| 第三节 值班记录和常见问题的处理 | 227 |
| 一、值班日志 | 227 |
| 二、接待记录 | 228 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| 三、对假签名手印的鉴别····· | 228 |
| 四、对假凭证的鉴别····· | 228 |
| 五、对假印信的鉴别····· | 229 |
| 六、几种特殊电话的处理····· | 229 |
| 第四节 安全工作概述 ····· | 230 |
| 一、办公室安全工作的特点····· | 230 |
| 二、办公室安全工作的重点····· | 231 |
| 三、办公室安全工作纪律····· | 231 |
| 第五节 办公室保卫、保密工作 ····· | 232 |
| 一、办公室保卫工作的含义····· | 232 |
| 二、办公室保卫工作的特点····· | 232 |
| 三、办公室保卫工作的内容····· | 233 |
| 四、保卫人员的职业道德····· | 233 |
| 五、保密工作的方针····· | 234 |
| 六、保密工作的机构及职责····· | 235 |
| 七、保密工作的特点····· | 236 |
| 第六节 办公室安全保密措施 ····· | 237 |
| 一、文件保密措施····· | 237 |
| 二、会议保密措施····· | 238 |
| 三、通信保密措施····· | 239 |
| 四、科技保密措施····· | 240 |
| 五、宣传报道保密措施····· | 240 |
| 六、经济情报保密措施····· | 241 |
| 七、计算机保密措施····· | 241 |