

教育部规划教材

中等职业学校文秘专业

文秘工作案例与分析

全国中等职业学校文秘专业教材编写组
王守福 主编

高等教育出版社

教育部规划教材

中等职业学校文秘专业

文秘工作案例与分析

全国中等职业学校文秘专业教材编写组

王永福

主编

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

文秘工作案例与分析/王守福主编. —北京:高等教育出版社, 2001 (2002 重印)
ISBN 7-04-009634-X

I. 文… II. 王… III. 文书工作-案例-分析
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 031190 号

责任编辑 陈 向 封面设计 于文燕 版式设计 马静如
责任校对 戈 捷 责任印制 杨 明

文秘工作案例与分析

全国中等职业学校文秘专业教材编写组

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-64054588
社 址	北京市东城区沙滩后街55号	免费咨询	800-810-0598
邮政编码	100009	网 址	http://www.hep.edu.cn
传 真	010-64014048		http://www.hep.com.cn

经 销 新华书店北京发行所
排 版 高等教育出版社照排中心
印 刷 北京市朝阳区北苑印刷厂

开 本	850×1168 1/32	版 次	2001 年 7 月第 1 版
印 张	8.25	印 次	2002 年 9 月第 2 次印刷
字 数	200 000	定 价	11.70 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书是中等职业学校文秘专业教育部规划教材《秘书基础》、《文书基础》、《档案管理基础》的辅助教材。

全书共十四章,主要围绕秘书与领导、信息处理、调查研究、参谋咨询、沟通协调、公文处理、档案工作、会议工作、信访工作、日常事务、保密工作、秘书素养、古代秘书和外国秘书等内容,精选了160多个典型案例,对每个案例或进行分析,或提出对策,具有很强的指导性。

本书体例独特,注重理论性与实践性相结合、思想性与业务性相结合、现实性与超前性相结合、知识性与趣味性相结合,文字通俗易懂,可读性较强。

本书可作为中等职业学校文秘专业的辅助教材,也可供基层秘书工作人员自修使用,还可作为其他有关人员的参考读物。

前 言

本书是中等职业学校(三年制)文秘专业教育部规划教材——《秘书基础》、《文书基础》、《档案管理基础》的辅助教材。本书内容选取的范围,依据《秘书基础》、《文书基础》、《档案管理基础》讲授的课程内容。

实行案例教学,是目前教学中倡导的方法。由于文秘专业具有很强的实践性,而中等职业学校的学生缺乏实践经验,中等职业学校的教师也缺乏这方面的教学资料。为了弥补这一缺陷,我们编写了《文秘工作案例与分析》,供文秘专业的教师和学生使用。在编写过程中,我们着眼于中等职业学校学生的特点,围绕文秘专业《秘书基础》等主干课教材的内容,精心选择案例,注意案例的典型性、代表性和可读性。在案例分析中,注意说理性、对策性和可操作性,不仅告诉学生“为什么”,而且告诉学生“怎样做”,既帮助学生加深对主干课教材的理解,又训练学生的创新思维和实践能力。我们相信,这本教材的出版发行,对增强文秘专业的教学效果,培养学生的综合分析能力和实际工作能力,是很有益处的。

由于本书属于辅助教材,因此,不单独安排教学时数,应配合主干课教材的教学穿插进行。

本书由西安政治学院王守福副教授主编。全书共十四章。第一、三章,由罗碧俊同志编写,第二、九章,由王守福同志编写,第四、八章,由董召伟同志编写,第五、十三章,由裴卫星同志编写,第六、七章,由王文莉同志编写,第十、十一章,由曹志刚同志编写,第十二、十四章,由王燕同志编写。王守福同志对全书进行统稿,编写了各章导言,并调整和补充了部分案例。

本教材审稿会于2000年11月在西安召开。参加审稿会的

有:高等教育出版社职业教育编辑部的同志,中国政法大学王殿松教授作为本书的主审,认真审阅了全部书稿,在充分肯定书稿的基础上,提出了许多宝贵意见。在此,我们谨向高等教育出版社的同志和本书主审表示衷心感谢。本书在编写过程中,参考了秘书学界同仁的一些研究成果和秘书杂志发表的一些文章,在此,一并表示衷心感谢。

由于我们水平有限,本书难免存在缺点和错误,敬请读者批评指正。

编者

2001年2月

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》。行为人将承担相应的民事责任和行政责任,构成犯罪的,将被依法追究刑事责任。社会各界人士如发现上述侵权行为,希望及时举报,本社将奖励举报有功人员。

现公布举报电话及通讯地址:

电 话:(010) 84043279 13801081108

传 真:(010) 64033424

E-mail:dd@hep.com.cn

地 址:北京市东城区沙滩后街 55 号

邮 编:100009

目 录

第一章 秘书与领导	1
一、哪种行为好	2
二、换了领导怎么办	3
三、秘书与领导要有“距离”感	5
四、秘书的嗜好	7
五、女秘书的定位	9
六、当领导意图改变时	12
七、曹秘书应按哪位领导的意见办	13
八、几位领导同时布置任务怎么办	15
九、刘秘书遭“冷落”	16
十、夹缝中的王秘书	17
十一、受到责备以后	19
第二章 信息处理	22
一、救命的狂犬疫苗	23
二、沙里淘金	24
三、喜中报忧	26
四、秀才们挖出个“金娃娃”	29
五、商场总经理秘书的一天	31
六、一份表格	34
七、喜讯后面的悲剧	35
八、秀才笔下化春雨	38
九、老罗的资料库	40
第三章 调查研究	43
一、调研计划	44
二、该怎样承包	46
三、600 多名麻风病人从何而来	48

四、这笔钱农民该交吗	49
五、李秘书把“0”关	50
六、报喜与报忧	51
七、“号脉”与“开方”	53
八、“一条龙服务”的由来	54
九、画像	55
十、走访万户求良策	57
十一、从“南线北移”到“向山水资源进军”	58
第四章 参谋咨询	61
一、能参善谋的田家英	61
二、陈毅市长换秘书	63
三、秘书应负什么责任	65
四、何秘书的苦恼	66
五、秘书当了副厂长	67
六、突破	68
七、一张纸条	69
八、循循善诱	71
九、秘书不要进谗言	72
十、待经理冷静之后	73
第五章 沟通协调	75
一、有理也让人	75
二、处在矛盾焦点上的姚主任	77
三、当领导与别人争吵时	79
四、田秘书的“升”与“降”	81
五、拒客于门外的结果	82
六、阎秘书的协调艺术	83
七、当别人不愿与你合作时	84
八、秘书须有“过滤术”	86
第六章 公文处理	89
一、贯彻谁的意图	89
二、李秘书为何受苦	91

三、通不过的总结	92
四、文件为何失踪	94
五、收文者的责任	96
六、分摊任务的结果	97
七、数字与材料	98
八、最短的提案	99
九、五万为何变成三十五万	101
十、误用一标点 损失十万元	102
十一、公文能否发给个人	103
十二、此文如何转	104
十三、评改一则报告	106
十四、评改一份经济合同	108
第七章 档案工作	112
一、“广野”成功的秘诀	112
二、一份小档案 做笔大生意	114
三、一字之差 误人前途	115
四、档案作证 减刑三年	117
五、档案说话 免交巨款	119
六、档案齐全 追回欠款	119
七、铁证如山	121
八、图纸被盗的教训	122
九、收集档案不及时 损失土地五十亩	123
十、失踪的档案	124
十一、“过时”的文件	126
十二、撕毁档案 银铛入狱	127
第八章 会议工作	129
一、请柬发出之后	129
二、老干部为何发火	130
三、一个多变的通知	131
四、正确对待分工	132
五、有条才能不紊	133
六、尴尬的冷场	133

七、主持人为何“罢工”	134
八、一张会议分组名单引出的麻烦	135
九、画蛇添足	136
十、书记不能出席会议	136
十一、跑题	137
十二、主席台上乱了套	138
十三、一朵大红花	139
十四、临时动议 节外生枝	140
十五、“僧”多“庙”小	141
第九章 信访工作	142
一、办理一封来信 保护桂林风景	143
二、父女冤案得平反	145
三、他这样接待来访者对吗	146
四、面对芝加哥来信	147
五、陈秘书的选择	150
六、真情感动上访老户	152
七、小秘书成了大“清官”	155
八、一块画匾	157
九、无理取闹的结果	160
十、答复不慎的教训	161
第十章 日常事务	165
一、刘秘书的好记性	165
二、该怎样挡驾	166
三、毒药掉进河里之后	168
四、住房安排错 秘书挨批评	169
五、不眠之夜	170
六、这个公章该不该盖	170
七、你能为江秘书出个主意吗	171
八、陈秘书错在哪里	172
九、袁科长应该怎么办	174
十、李秘书的记录簿	175
十一、“窗口”的作用	176

十二、轻重缓急	177
十三、“弹钢琴”的艺术	178
第十一章 保密工作	180
一、商业秘密被窃之后	180
二、离职前后	182
三、间谍卧底 秘密被窃	183
四、指控能否成立	185
五、试题泄露的原因何在	186
六、绝密文件是怎样丢失的	187
七、与好朋友的谈话	188
八、黑手伸向军演机密	190
九、大庆油田的地址是如何泄露的	191
十、以色列特工的招术	192
十一、“埃谢勒”窃听全世界	193
十二、网络入侵者	194
第十二章 秘书素养	196
一、毛泽东选秘书的标准	196
二、“中共中央一支笔”——胡乔木	198
三、一份文书考卷	200
四、朱总司令的随从秘书	201
五、“洛阳才子”——雷英夫	203
六、省长秘书实行聘任制	205
七、女秘书拒绝平庸	206
八、小玉求职	208
九、她为何不愿当秘书	210
十、一位政府机关秘书的自述	212
十一、多角度思考之后	214
十二、“活算盘”	216
十三、“乌鲁木齐”的代价	217
十四、何秘书这样做对吗	217
十五、秘书成为阶下囚	218
十六、领导测评秘书二十题	220

第十三章 古代秘书	222
一、朱元璋痛打茹太素	222
二、唐太宗的“行秘书”	223
三、苏颋“腕脱不容歇”	224
四、书“马”不足一	225
五、公文治好了头痛病	225
六、才气横溢 独步一时	226
七、诸葛亮《隆中对》的启示	227
八、历经四代的辅政元老	229
九、杨修被杀的教训	231
第十四章 外国秘书	233
一、马克思的秘书燕妮	233
二、《歌德谈话录》出版的启示	235
三、华盛顿与秘书的对话	236
四、“总统的化身”	237
五、美国的秘书协会	239
六、撒切尔夫人的文字秘书	240
七、饭店经理秘书的一天	242
八、拿破仑的首席秘书	246
九、法国总统为何选中了他	248
十、丹麦王储为何当秘书	249
十一、竹下登的秘书为何自杀	250
主要参考书目	252

第一章 秘书与领导

秘书与领导的关系,是秘书人际关系中最重要的关系,是决定秘书工作成败的关键因素。正确认识和处理秘书与领导的关系,是每一个秘书工作者必须面对的问题,也是做好秘书工作的前提和基础。

秘书与领导的关系具有多维性。它是建立在共同的事业和目标这个基础上的,既有角色规定的一面,又有在交往中不断发展的一面,在我国的党政军机关、企事业单位,秘书与领导在政治上是同志关系;在人格上是平等关系;在组织上是上下级关系;在角色地位上是从属关系;在工作上是主辅关系。主辅关系是秘书与领导角色关系最本质的特征。

秘书与领导的关系,必须建立在志同道合的基础之上。秘书必须以主要精力关注领导活动中的重大问题,特别要熟悉领导科学决策、制定战略和政策的程序和方法,以便充分发挥秘书的参谋助手作用。

秘书在处理与领导者的关系时,要摆正位置,自觉服务;要正确领会和贯彻领导意图;要加强与领导者的思想沟通;要自觉与领导者联络感情,以便在工作中配合默契。

秘书在为领导班子服务时,应注意处理好以下关系:一是为领导者服务与为领导班子服务的关系;二是为中心工作服务与为日常工作服务的关系;三是逐级请求与单向请示的关系;四是正式沟通与非正式沟通的关系。处理好这几种关系,有利于促进和维护领导班子的团结。

随着社会主义市场经济的发展,无论国有单位还是“三资”企

业和民营企业,聘用女秘书的现象比较普遍。女秘书如何处理好与男上司的关系,也显得日益重要。女秘书应当充分发挥自己的性格优势;同时要保持自尊和自重;在各种场合下,注意与男领导保持适当的距离,并注意防范和对付个别人的性骚扰。

一、哪种行为好

新星公司张总经理突然收到一封非常无礼的来信,信是由一家平时交往很深的协作单位的厂长写来的。总经理怒气冲冲地把秘书叫到自己的办公室,让他记录自己口述的回信:“我实在没有料到会收到这样一封来信,尽管我们之间已有那么长时间的往来,但事到如今,我不得不中止我们之间的往来,并且按照惯例,我要将此事公布于众。”总经理命令秘书立即将信抄写好寄出。

对于这位总经理的命令,秘书可以采取三种行为:

1. “是,马上办理!”说完,秘书回到自己的办公室,立即将信抄好寄走。

2. 秘书不仅没有退下去抄写,反而直言相劝:“总经理,请您三思,给对方回这样的信,后果将不堪设想。在这个问题上,难道我们自己没有需要反省的地方吗?”

3. 当天下午快下班的时候,秘书将抄写好的信递给已心平气和的总经理,问:“总经理,这封信可以寄走吗?”

请问,这三种行为究竟哪种较为正确呢?

【分析与选择】

采取第一种办法,固然表现了秘书对领导者命令的忠实与执行的坚决,但是,如果这样做,无疑损害了与协作单位的关系,于本单位的工作开展和经济效益不利,对秘书而言也是一种失职。

采取第二种办法,当时领导者正在气头上,秘书直言相劝,既超越了秘书的权限,又干预了领导者的最后决策,其结果是可想而知的,这样做法的结局也必然不会好。

采取第三种做法,当天下午快下班的时候,领导者的气已经消

了,而这时,秘书将信递给总经理,总经理已经过了自我反省,必定会认真考虑这个问题,而不至于冲动,秘书这样做就是给领导一次重新决策的机会,虽然秘书并没有按照领导者的意图马上把信发出去,但是领导者肯定会认同你的这种行为。因为你能够让领导者在理智的情况下思考问题,做出正确的决策,既不失职,又不越权,巧妙地发挥了参谋作用,做到了动机与效果的统一。而且在一定程度上,领导者也会认为你这个秘书的作用发挥得很好。

二、换了领导怎么办

滨海市政府办公室李秘书,跟随老市长五年多了,工作兢兢业业,能力出类拔萃,与领导配合默契,深得市长信任,单位上下,人人皆知。前不久,机关都在议论他晋升职务的事,李秘书虽然表面不露声色,内心却十分得意。真是“天有不测风云”,谁知就在这个节骨眼上,老市长突然被调走了,而且走得非常匆忙,甚至连几句知心话也没有留下。新上任的市长是从外单位调来的。新市长的工作思路与工作作风与老市长截然不同。老市长工作稳健,细致周到;而新市长则锐意进取,勇于改革,工作大胆泼辣,雷厉风行。李秘书一时还不适应,仍然延用服务老市长时的工作方法,因而多次受到新市长的批评。有一次,新市长要李秘书写一份工作总结,由于以前老市长都是等到用的时候才找李秘书要材料,所以李秘书也只是习惯于在市长要的前一两天写出来,没想到,新市长在布置任务后的第二天就要他交稿。而此时李秘书还没有动笔呢。新市长当然会发火了。相反,新来的秘书小刘则很快适应了新市长的工作思路,深得新市长的信任。在以后的工作中,人们时常看到新市长批评李秘书,而批评的原因总是工作方法和思路与领导不合拍。为此,李秘书感到很苦恼,心理上有一种失落感,茫然不知所措。

请你给李秘书想个办法,此时他应该怎么办?

【分析与对策】

在深化改革的时期,各级领导班子的人员变化是非常频繁的。秘书人员如何适应领导层的变化,始终如一地做好为领导服务的工作,是一个重要的课题。李秘书的经历告诉我们,在单位领导人的更换中,秘书必须过好“适应”关,具体应做到以下几点:

一要转变观念,调整心态。秘书人员面对领导人员的人事变化,往往存在一些模糊认识。如有的过于留恋“老班子”、“老首长”,领导人员调整后,认为与新领导没有感情基础,自己不会得到重用,从而对新领导产生抵触心理;有的盲目迷信“老资格”,对年纪轻、资历浅的“小字辈”领导持怀疑态度;有的习惯于过去的工作方法、对领导更换后如何开展工作缺乏研究,产生畏难情绪。因此,秘书人员首先要抛弃“一朝天子一朝臣”的观念。秘书与领导在政治上是平等的,不存在人身依附关系,在工作上是决策与服务的关系,领导人员变更,秘书辅助领导的职责没有变,不论领导人员如何调整,秘书都应努力干好自己的本职工作。其次,要及时调整情绪,消除失落感,振奋精神,从头开始,在新的领导环境中打开工作局面。

二要沟通思想,融洽感情。有些秘书在新领导上任后,因为不注意与新领导及时地交流思想,往往因为一件小事发生误会,受到领导的冷落。秘书与新领导之间彼此缺乏了解,感情基础脆弱,容易发生误会,产生隔阂。这就要求秘书人员必须经常地与新领导之间沟通思想,增强了解,加深感情。一是要尊重新领导。特别是对于从基层和副职选拔上来的领导,要把握好自己的角色变换,不能因为彼此熟悉,而产生懈怠思想。二是要加强请示汇报。秘书要及时向新领导汇报工作、思想、个人和家庭等情况,在相互交流中加深了解。三是工作中出现失误,应虚心接受批评,对于新领导的错误批评,要正确对待,选择时机加以解释,切忌当面顶撞或因此而闹情绪,摆挑子。

三要积极适应,主动“磨合”。秘书是直接为领导工作服务的。