

21 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列



秘书工作实务

张大成 主编

 中国人民大学出版社

21 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列

秘书工作实务

张大成 主编

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书工作实务/张大成主编

北京: 中国人民大学出版社, 2008

21 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列

ISBN 978-7-300-09935-4

I. 秘…

II. 张…

III. 秘书-工作-远距离教育-教材

IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 174205 号

21 世纪远程教育精品教材·经济与管理系列

秘书工作实务

张大成 主编

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 河北昌黎秦皇岛文苑印刷有限公司

规 格 170 mm×228 mm 16 开本

版 次 2008 年 11 月第 1 版

印 张 24.25

印 次 2008 年 11 月第 1 次印刷

字 数 483 000

定 价 39.00 元

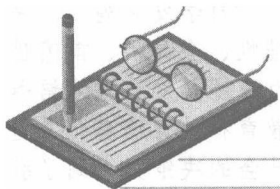
版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

“21 世纪远程教育精品教材” 编委会

(以姓氏笔画为序)

丁兴富	尹伟中	任为民
李林曙	张爱文	陈 丽
郝成义	顾宗连	黄荣怀



总 序

我们正处在教育史，尤其是高等教育史上的一个重大的转型期。在全球范围内，包括在我们中华大地，以校园课堂面授为特征的工业化社会的近代学校教育体制，正在向基于校园课堂面授的学校教育与基于信息通信技术的远程教育相互补充、相互整合的现代终身教育体制发展。一次性学校教育的理念已经被持续性终身学习的理念所替代。在高等教育领域，从1088年欧洲创立波洛尼亚（Bologna）大学以来，21世纪以前的各国高等教育基本是沿着精英教育的路线发展的，这也包括自19世纪末创办京师大学堂以来我国高等教育短短一百多年的发展史。然而，自20世纪下半叶起，尤其在迈进21世纪时，以多媒体计算机和互联网为主要标志的电子信息通信技术正在引发教育界的一场深刻的革命。高等教育正在从精英教育走向大众化、普及化教育，学校教育体系正在向终身教育体系和学习型社会转变。在我国，党的十六大明确了全面建设小康社会的目标之一就是构建学习型社会，即要构建由国民教育体系和终身教育体系共同组成的有中国特色的现代教育体系。

教育史上的这次革命性转型决不仅仅是科学技术进步推动的。诚然，以电子信息通信技术为主要代表的现代科学技术的进步，为实现从校园课堂面授向开放远程学习、从近代学校教育体制向现代终身教育体系和学习型社会的转型提供了物质技术基础。但是，教育形态演变的深层次原因在于人类社会经济发展和人民生活变革的需求。恰在这次世纪之交，人类社会开始进入基于知识经济的信息社会。知识创新与传播及应用、人力资源开发与人才培养已经成为各国提高经济实力、综合国力和国际竞争力的关键和基础。而这些是仅仅依靠传统学校校园面授教育体制所无法满足的。此外，国际社会面临的能源、环境与生态危机，气候异常，数字鸿沟与文明冲突，对物种多样性与文化多样性的威胁等多重全球挑战，



也只有依靠世界各国进一步深化教育改革与创新,促进人与自然的和谐发展才能得到解决。正因为如此,我国党和政府提出了“科教兴国”、“可持续发展”、“西部大开发”、“缩小数字鸿沟”以及“人与自然和谐发展”的“科学发展观”等基本国策。其中,对教育作为经济建设的重要战略地位和基础性、全局性、前瞻性产业的确认,对高等教育对于知识创新与传播及应用、人力资源开发与人才培养的重大意义的关注,以及对发展现代教育技术、现代远程教育和教育信息化并进而推动国民教育体系现代化,构建终身教育体系和学习型社会的决策更得到了教育界和全社会的共识。

在上述教育转型与变革时期,中国人民大学一直走在我国大学的前列。中国人民大学是一所以人文、社会科学和经济管理为主,兼有信息科学、环境科学等的综合性、研究型大学。长期以来,中国人民大学充分利用自身的教育资源优势,在办好全日制高等教育的同时,一直积极开展远程教育和继续教育。中国人民大学在我国首创函授高等教育。1952年,校长吴玉章和成仿吾创办函授教育的报告得到了刘少奇的批复,并于1953年率先招生授课,为新建的共和国培养了一大批急需的专门人才。在20世纪90年代末,中国人民大学成立了网络教育学院,成为我国首批现代远程教育试点高校之一。经过短短几年的探索和发展,中国人民大学网络教育学院创建的“网上人大”品牌,被远程教育界、媒体和社会誉为网络远程教育的“人大模式”:即“面向在职成人,利用网络学习资源和虚拟学习社区,支持分布式学习和协作学习的现代远程教育模式”。成立于1955年的中国人民大学出版社是新中国成立后最早成立的大学出版社之一,是教育部指定的全国高等学校文科教材出版中心。在过去的几年中,中国人民大学出版社与中国人民大学网络教育学院合作创作、设计、出版了国内第一套极富特色的“现代远程教育系列教材”。这些凝聚了中国人民大学、北京大学、北京师范大学等北京知名高校学者教授、教育技术专家、软件工程师、教学设计师和编辑们广博才智的精品课程系列教材,以印刷版、光盘版和网络版立体化教材的范式探索构建全新的远程学习优质教育资源,实现先进的教育教学理念与现代信息通信技术的有效结合。这些教材已经被国内其他高校和众多网络教育学院所选用。中国人民大学出版社基于“出教材学术精品,育人文社科英才”理念的努力探索及其初步成果已经得到了我国远程教育界的广泛认同,是值得肯定的。

今年4月,我被邀请出席《中国远程教育》杂志与中国人民大学出版社联合主办的“远程教育教材的共建共享与一体化设计开发”研讨会并做主旨发言,会后受中国人民大学出版社的委托为“21世纪远程教育精品教材”撰写“总序”,这是我的荣幸。近几年来,我一直关注包括中国人民大学网络教育学院在内的我国高校现代远程教育试点工程。这次更有机会全面了解和近距离接触中国人民大学出版社推出的“21世纪远程教育精品教材”及其编创人员。我想将我在上述研讨会上发言的主旨做进一步的发挥,并概括为若干原则作为我对包括中国人民

大学出版社、中国人民大学网络教育学院在内的我国网络远程教育优质教育资源建设的期待和展望：

● 21 世纪远程教育精品教材的教学内容要更加适应大众化高等教育面对在职成人、定位在应用型人才培养上的需要。

● 21 世纪远程教育精品教材的教学设计要更加适应地域分散、特征多样的远程学生自主学习的需要，培养适应学习型社会的终身学习者。

● 在我国网络教学环境渐趋完善之前，印刷教材及其配套教学光盘依然是远程教材的主体，是多种媒体教材的基础和纽带，其教学设计应该给予充分的重视。要在印刷教材的显要部位对课程教学目标和要求做明确、具体、可操作的陈述，要清晰地指导远程学生如何利用多种媒体教材进行自主学习和协作学习。

● 应组织相关人员对多种媒体的远程教材进行一体化设计和开发，要注重发挥多种媒体教材各自独特的教学功能，实现优势互补。要特别注重对学生学习活动、教学交互、学习评价及其反馈的设计和实现。

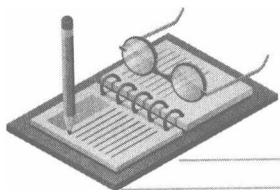
● 要将对多种媒体远程教材的创作纳入对整个远程教育课程教学系统的一体化设计和开发中，以便使优质的教材资源在优化的教学系统、平台和环境中的有效的教学模式、学习策略和学习支助服务的支撑下获得最佳的学习成效。

● 要充分发挥现代远程教育工程试点高校各自的学科资源优势，积极探索网络远程教育优质教材资源共建共享的机制和途径。

中华人民共和国教育部远程教育专家顾问

丁兴富

2005 年 4 月 28 日



序

我与作者相识多年，曾与他一起应邀参加国务院办公厅秘书局组织的《国家行政公文处理办法》修订工作，以及教育部考试中心组织的中英合作剑桥秘书证书考试指定教材编写工作。20世纪90年代初，他的首部秘书教材——《高级商务秘书实用写作》问世，该书创新、实用，有筚路蓝缕之功。作者担任首都师范大学高级涉外文秘系主任期间，在学科的建立、教材的建设、教师的培养、教科研育才等方面，都付出了自己的心血并取得了令人鼓舞的成就。作者长期在一线从事秘书实务、公文写作、应用文写作、申论等教学培训、考试命题、测评面试、教材编写的实践与研究，其中“应用文写作”被评为“优秀课程”。

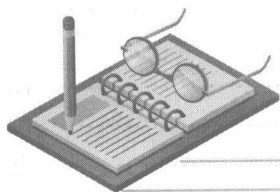
本教材首次写入“秘书工作实务基础”，强调秘书的写作、口才、心理、行政、诗质等主体意识和根本素质，起点高，有前瞻性；教材是在大量教学实践的基础上编写的，有助于广大学生与其他读者的把握；教材的编写有诸如国办秘书局、中办秘书局及其他党政机关、企事业单位和军队等极富实践经验的同仁参与，有很强的可操作性；教材从理论与实际相结合的角度，紧紧贴近我国改革开放的社会现实，由办文、办会、办公展开，全面阐述了秘书工作实务的主要内容，求实、求新，既有知识的传播，更有实操的指导，强调“三办”的技巧；这都会提高广大读者对秘书工作实务的理性认识与实际操作能力，也有利于通过秘书等级考试。

祝作者与人大出版社再出新作。

是为序。

范立荣

2008年7月



目 录

第一编 秘书工作实务基础

第一章 秘书工作实务概述	3
第二章 秘书工作实务写作基础	7
第三章 秘书工作实务阅读基础	12
第四章 秘书工作实务口才基础	16
第五章 秘书工作实务心理基础	22
第六章 秘书工作实务行政基础	31
第七章 秘书工作实务诗质基础	40

第二编 秘书工作实务办文

第八章 工作类秘书写作	47
第一节 工作日记、大事记	47
第二节 工作计划	50



第三节	工作总结	54
第四节	工作简报	59
第五节	外事工作文书	61
第九章	公文类秘书写作	73
第一节	总体要求	73
第二节	命令（令）、决定	75
第三节	议案、意见	81
第四节	公告、通告	86
第五节	通知、通报	91
第六节	报告、请示	98
第七节	批复、函	105
第八节	会议纪要	109
第九节	决策信息	113
第十章	经济类秘书写作	117
第一节	合同	117
第二节	市场调查报告	120
第三节	市场预测报告	123
第四节	可行性研究报告	126
第五节	经济活动分析报告	128
第十一章	电子类秘书写作	132
第一节	网络语言	132
第二节	电子邮件	135
第三节	电子短信	138
第十二章	传播类应用写作	149
第一节	新闻	149
第二节	通讯	152
第三节	简介书	153
第四节	说明书	154
第五节	导游词	156
第六节	公关书	158
第七节	招聘书与应聘书	161



第十三章 文件处理	165
第一节 发文处理程序	165
第二节 收文处理程序	167
第三节 处置办毕公文	169

第三编 秘书工作实务办会

第十四章 办会概述	177
第一节 办会常识	177
第二节 会前事务	184
第三节 会中事务	227
第四节 会后事务	233
第十五章 办会实操	239
第一节 正式会议	239
第二节 非正式会议	250
第三节 其他类型会议	257
第十六章 组织活动实操	271
第一节 企业活动方案	271
第二节 宴请与参观	277
第三节 舞会、联谊会与签字仪式	286
第四节 开业典礼与几种活动	291

第四编 秘书工作实务办公

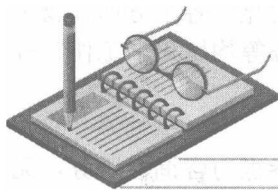
第十七章 办公事务	299
第一节 办公环境概述	299
第二节 办公环境管理	300
第三节 办公室日常事务管理	305
第十八章 办公技巧	323
第一节 做好准备工作	323
第二节 记事清楚准确	326
第三节 调查了解情况	329



第四节 表述明白简练	333
第五节 妥善处理事务	337
第六节 巧妙处理事务	341
第七节 学会多种思维	344
第八节 如何进言批评	348
第九节 如何弥补过失	352
第十节 办公灵活小技巧	355
第十九章 办公礼仪	358
第一节 一般礼仪	358
第二节 涉外礼仪	369
参考文献	373
后记	374

第一编

秘书工作实务基础



第一章

秘书工作实务概述

一、秘书工作实务的定义

（一）秘书的定义

秘书，在我国古代专指皇宫中秘密收藏的图书资料。密藏图书管理者，被称为“秘书监”、“秘书令”、“秘书丞”。

现在，秘书，是指通过办文、办会、办公，辅助上级管理综合事务的工作人员。秘书已成为机关的一种职务，如行政秘书、机要秘书……，一等秘书、二等秘书……；也是一种机构（部门）的名称，如秘书局、秘书处……，又是一种社会职业，与律师、会计等其他职业并列。

（二）秘书工作实务的含义

秘书工作实务，指秘书应当和如何完成的工作实际事务及具体任务。它是秘书学与管理学的交叉学科，也是一门理论性、应用性、规范性相结合的课程。

二、秘书工作实务的内容

秘书工作实务的内容主要包括办文、办会、办公。

三、秘书工作实务的特点

（一）事务辅助性

秘书需要参与或直接处理的事务繁多，如召集会议、接待来往人员、值班、记录等，均需做到周密细致；秘书工作实务主要是辅助上级的工作，如协助上级拟制公文、安排会议或进行督办协调等，以提高工作的质量与效率；对上级及各职能部门的活动，提供信息支持与周密服务。



（二）综合全面性

秘书工作实务接触的范围广泛，联系上下左右，贯穿于各项职能活动的全过程中；秘书工作实务内容广泛，涉及政治、经济、科学、文化等各个方面；秘书工作实务活动的范围全面，文件撰制、会议管理、办公事务等均属秘书工作实务范围。

（三）政策保密性

秘书工作实务，为上级领导决策、指挥活动所提供的参谋与咨询性服务，无一不体现出高度的政策性；秘书人员在为上级服务的过程中会接触到许多机密；秘书工作实务中有相当部分属保密性工作，因此，秘书工作实务要特别注意保守秘密。

四、秘书工作实务的要求

（一）求实真切

秘书工作必须坚持实事求是，一切从实际出发，讲求实效。向领导反映情况应真实可靠，符合实际，所提建议与方案应切实可行，协调督查等工作应注重解决实际问题，追求实际效果，不搞形式主义。

（二）准确严谨

秘书工作必须讲求质量，提供优质服务。要准确地贯彻、执行党和国家的方针政策与法律法规以及领导的意图；准确地拟写文件，处理事务，不出差错；向领导提供的信息务求准确核实；向下传达指示务求原原本本不变异失真，秘书工作的各个环节均应当严谨周密，不留任何疏漏。

（三）及时高效

秘书工作必须及时迅速，讲求时效，为此，要科学安排时间，充分挖掘时间的利用价值，分秒必争；办文、办会、办公力求减少周转的层次，简化手续，雷厉风行，不拖沓延误，并善于运用现代化的技术手段以提高效率。

五、主体意识

秘书工作实务的主体，指秘书工作人员，其主体意识的核心是“为人民服务”，它表现在主体的政风、学风和文风上。

政风——执政为民；学风——理论联系实际；文风——文约事丰，明理适用。

作为一名秘书工作人员，要献身于为人民服务的壮丽事业，献身于改革开放、振兴中华的千秋大业。

韩愈在《答李翊书》中说：“无望其速成，无诱于势利”；“根之茂者其实遂，膏之沃者其光晔。”秘书工作实务的好坏，一定会体现出秘书工作者的主体意识，因此，培养秘书工作者的主体意识，才是根本所在。



就拿“办文”来讲，古人云：文者，贯道之器，寓理之具。又云：工欲善其事，必先利其器。可见，我们必须学好、用好这种“器”、“具”。学习的客观内容是一致的，学习者的主体意识却是不尽相同的，工作实务的表现就千差万别，也就产生了不同效果。这就是“文如其人”。人品、文品相联；人格、文风相通。“办文”与“做人”真是密不可分。

我们应该：慎思明辨，言信行果，坦荡至诚，敬业乐群，创新和谐，服务社会。慎思明辨、言信行果，与秘书工作实务的构想、坚持到底的意志密切相关；坦荡至诚，与秘书工作实务的文风、胸襟密切相关；敬业乐群、创新和谐、服务社会，与秘书工作实务的作用、效果，是紧密相关的。

广大秘书工作者应在主体意识的指导下，凭扎实的秘书工作实务知识、高尚的道德情操、优秀的素质修养、良好的文字功夫与业务素养，完成与时俱进的秘书工作，以利于事业、时代、人生。

六、主体素质

“不患无位，患所以立。”这句孔子在《论语》中的名言，由欧阳中石先生题写在北京市高校毕业生就业指导中心大堂正中。孔子在《论语》中又强调“不学礼，无以立”。

我们要立长志，不要常立志。我们要“立德”、“立行”“立言”。“言之无文，行而不远。”荀子在《解蔽》中说过：“精于物者以物物，精于道者兼物物。”我们要特别注意体会其内涵，要成为复合型的管理人才。

有的国家这样要求秘书工作人员：像心理学家一样善于观察和理解他人；像政治家一样有灵敏的头脑；像外交官一样有潇洒的风度；有调查各种棘手问题的丰富经验；有良好的速记能力以及文字功夫；谙熟各种商业往来中的法律关系；能熟练地使用各种办公自动化设备；具备相当的金融和税务方面的知识；能熟练地对各种文件资料进行整理归类。

我国香港地区把秘书人员分为参谋型、秀才型、办事型、公共关系型、技术型诸种。

我们要成为上述各型兼备的综合型。我国对秘书工作人员有如下要求：

(1) 政治理论修养：努力学习毛泽东思想与邓小平理论，具有正确的政治方向和较高的政治理论水平与政策水平；遵守国家的法律、法规，具有较强的法制观念；具有为人民服务，甘作无名英雄的献身精神。

(2) 思想作风修养：热爱本职工作、任劳任怨、热诚服务；实事求是、忠诚老实；思想敏锐、勇于创新；廉洁奉公、行为端正；谦虚谨慎、踏实细致；密切联系群众、团结合作。

(3) 职业道德修养：忠于职守、严守机密、秉公办事、平等待人、忠诚谦和、认真细致。