



新编秘书学教材系列

# 秘书学概论

(第二版)

陆瑜芳 编著

復旦大學出版社



新编秘书学教材系列

C931.46-43  
L89

# 秘书学概论

陆瑜芳 编著



A0956752

复旦大学出版社

### 图书在版编目(CIP)数据

秘书学概论/陆瑜芳编著. —上海:复旦大学出版社,  
2001.7  
新编秘书学教材系列  
ISBN 7-309-02839-2

I. 秘… II. 陆… III. 秘书学-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 19804 号

---

**出版发行** 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65118853(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

**经销** 新华书店上海发行所

**印刷** 江苏句容市排印厂

**开本** 787×960 1/16

**印张** 16.25 插页 1

**字数** 277 千

**版次** 2001 年 7 月第一版 2001 年 7 月第一次印刷

**印数** 1—6 000

**定价** 24.00 元

---

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

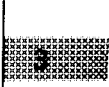
## 目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	1
<b>第一节 秘书的涵义和职业特征</b> .....	1
一、秘书的涵义.....	1
二、秘书的类别和层次.....	3
三、秘书的职业特征.....	5
<b>第二节 秘书工作的内容、特点和作用</b> .....	7
一、秘书工作的内容.....	7
二、秘书工作的要求.....	8
三、秘书工作的性质与特点.....	9
四、秘书工作的作用.....	10
五、秘书长、办公厅(室)主任的任务.....	12
<b>第三节 秘书学的涵义、研究对象和研究方法</b> .....	13
一、秘书学的涵义和研究对象.....	13
二、秘书学研究的兴起.....	14
三、秘书学研究的发展方向.....	16
四、秘书学研究的方法与方式.....	17
<b>第二章 秘书工作的起源和发展</b> .....	19
<b>第一节 我国秘书工作的起源和早期发展</b> .....	19
一、秘书与秘书工作的起源.....	19
二、奴隶社会时期的秘书工作.....	20
三、封建社会时期的秘书工作.....	21
四、近代中国的秘书工作.....	26
<b>第二节 中国共产党和新中国的秘书工作</b> .....	28
一、建党初期的秘书工作.....	28

二、第二次国内革命战争时期的秘书工作 .....	29
三、抗日战争时期的秘书工作 .....	30
四、解放战争时期的秘书工作 .....	30
五、新中国的秘书工作 .....	31
六、改革开放时期的秘书工作 .....	31
第三节 外国秘书工作概况 .....	33
一、欧美秘书工作的起源与发展 .....	33
二、外国秘书工作的特点和趋势 .....	34
<b>第三章 秘书工作机构的职能与工作要求 .....</b>	<b>41</b>
第一节 秘书工作机构的设置 .....	41
一、秘书工作机构的设置原则 .....	41
二、秘书工作机构的名称与组织形式 .....	42
第二节 秘书工作机构的地位与性质 .....	43
一、秘书工作机构的地位 .....	43
二、秘书工作机构的性质 .....	44
第三节 秘书工作机构的职能与工作要求 .....	45
一、秘书工作机构的职能 .....	45
二、秘书工作机构的工作原则与要求 .....	47
三、秘书工作机构成员 .....	49
第四节 秘书部门和管理 .....	50
一、秘书部门和秘书人员管理的内容和要求 .....	51
二、秘书人员的自我管理 .....	53
<b>第四章 秘书的素养 .....</b>	<b>56</b>
第一节 秘书的知识和能力 .....	56
一、秘书的知识结构 .....	56
二、秘书的能力要求 .....	57
第二节 秘书的思想修养和职业道德 .....	59
一、理论修养 .....	59
二、思想作风 .....	60
三、职业道德 .....	61

---

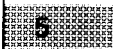
第三节 秘书的心理和性格 .....	63
一、个性心理 .....	63
二、气质与性格 .....	65
三、性格要求 .....	66
四、心理调适 .....	68
第四节 秘书的性别特征 .....	70
一、性别的性格、职业特征 .....	70
二、女性秘书的自我保护 .....	72
第五节 秘书的培训与考核 .....	73
一、秘书的培训 .....	73
二、秘书的鉴定 .....	74
三、秘书的考核 .....	75
第五章 秘书的社会活动与人际关系 .....	78
第一节 秘书的社会活动和社会地位 .....	78
一、秘书的社会活动 .....	78
二、秘书的社会地位 .....	79
第二节 秘书的角色意识 .....	80
一、社会角色和角色活动 .....	80
二、秘书的角色意识 .....	81
第三节 秘书人际关系的内容、方式与准则 .....	82
一、人际关系的内容与方式 .....	82
二、秘书处理人际关系的准则 .....	85
第四节 秘书主要人际关系的处理要求 .....	88
一、秘书与主管上司的关系 .....	88
二、秘书与一般同事的关系 .....	92
三、秘书的其他业缘关系 .....	93
第六章 日常工作(上) .....	95
第一节 办公室管理 .....	95
一、办公室管理的作用 .....	95
二、办公室的布局与布置 .....	96



三、办公室管理的内容与要求 .....	97
第二节 通讯工作 .....	99
一、电话接打 .....	99
二、邮件收发 .....	101
第三节 接待工作 .....	103
一、接待工作的类型与方式 .....	104
二、接待工作的原则与要求 .....	106
三、接待工作的程序与内容 .....	107
第四节 日程安排 .....	109
一、日程安排的原则和要求 .....	109
二、订约事宜 .....	110
三、差旅事宜 .....	111
第七章 日常工作(下) .....	112
第一节 督查工作 .....	112
一、督查工作的作用 .....	112
二、督查工作的原则和程序 .....	113
第二节 保密工作 .....	115
一、保密的概念与意义 .....	115
二、保密工作的内容与要求 .....	116
第三节 印信工作 .....	118
一、公章的样式、种类和刻制 .....	118
二、公章的保管和使用 .....	119
三、介绍信的保管和使用 .....	120
第四节 值班工作 .....	121
一、值班工作的组织形式 .....	121
二、值班工作的任务 .....	122
三、值班工作的制度与要求 .....	122
第八章 信息与调查研究 .....	124
第一节 信息工作 .....	124
一、信息工作的意义与作用 .....	124

---

二、秘书收集信息的主要内容和形式 .....	125
三、信息工作的程序和方法 .....	129
第二节 调查研究的意义和作用 .....	133
一、调查研究的意义 .....	133
二、调查研究的作用 .....	133
第三节 调查研究的内容、类型与方法 .....	135
一、秘书调查研究的内容 .....	135
二、调查的类型 .....	136
三、调查的方法 .....	138
四、研究的方法 .....	141
五、调查研究的程序和步骤 .....	144
第九章 秘书写作与文书处理 .....	148
第一节 秘书写作概述 .....	148
一、秘书写作的内容 .....	148
二、秘书写作的特点 .....	149
三、秘书写作的过程 .....	150
四、秘书写作的表现手法 .....	156
第二节 秘书写作的原则和要求 .....	157
一、秘书写作的原则 .....	158
二、秘书写作的要求 .....	158
第三节 文书处理概述 .....	163
一、文书处理的内容与要求 .....	163
二、文书处理工作的组织 .....	164
三、文书处理工作的基本原则与要求 .....	164
第四节 公文的行文规则 .....	165
一、公文的行文关系 .....	165
二、公文的行文方式 .....	165
三、公文的行文规则 .....	166
第五节 公文办理程序 .....	166
一、收文办理程序 .....	167
二、发文办理程序 .....	168





第六节 公文立卷	170
一、公文立卷的概念与意义	170
二、公文立卷的组织	170
三、公文立卷的原则与方法	171
四、公文立卷的准备	172
五、案卷的组合	173
六、编目成卷	174
七、案卷归档	175
<b>第十章 会议组织</b>	<b>177</b>
第一节 会议概述	177
一、会议的涵义与作用	177
二、会议的要素	179
第二节 会前准备	182
一、会议计划和成本预算	182
二、文件准备	183
三、会场准备	185
四、会议议程、程序的拟定	187
五、会议通知的发送	188
第三节 会间工作	189
一、会场的组织与服务	189
二、会议信息的收集与编发	191
三、会议文件的起草	193
第四节 会后工作	194
一、会后事务	195
二、会议文书立卷	195
三、会议传达	195
四、会议催办	196
第五节 会议组织例举	197
一、工作会议	197
二、代表会议	198
三、联席会议	199

四、学术会议 .....	200
五、记者招待会 .....	200
六、报告会 .....	201
七、座谈会 .....	202
八、国际会议 .....	202
九、签约仪式 .....	203
十、电话、电视会议 .....	204
<b>第十一章 信访工作</b> .....	<b>206</b>
第一节 信访工作概述 .....	206
一、信访工作的要素和任务 .....	206
二、信访工作的作用 .....	208
三、信访工作的原则 .....	209
四、信访工作的要求 .....	211
第二节 信访工作的程序与方法 .....	212
一、受理、登记 .....	212
二、立案、呈批 .....	213
三、承办、交办、转办 .....	214
四、调查、处理 .....	215
五、催办、回告 .....	216
六、审查、结案 .....	216
七、复信、督查 .....	217
八、总结、综合研究 .....	218
九、立卷 .....	218
第三节 企业信访工作 .....	219
一、充分信任,及时处理 .....	219
二、奖励投诉,提高效益 .....	220
三、跟踪调查,负责到底 .....	221
四、做通工作,挽回信誉 .....	222
<b>第十二章 沟通与协调</b> .....	<b>223</b>
第一节 沟通 .....	223



一、沟通的含义、作用与特点 .....	223
二、沟通的类型和方法 .....	225
三、沟通的障碍和克服方法 .....	226
第二节 协调概述 .....	228
一、协调的涵义 .....	228
二、协调的作用 .....	229
三、协调的特点 .....	230
四、协调的原则 .....	232
第三节 协调的内容、步骤与方式 .....	233
一、协调的内容 .....	233
二、协调的步骤 .....	245
三、协调的方式、方法和策略 .....	247
主要参考书目 .....	250

## 第一章 绪 论

秘书,在我国是政府机关、企事业单位普遍设置的一种行政职位;在世界范围乃是最广泛的社会职业之一,对社会发展起着不可缺少的作用。研究秘书工作的规律,研究秘书人员的任职要求,已成为一门新的学科——秘书学。秘书学,已成为高等和中等专科院校设置的专业之一,也是普遍开设的一门重要基础课程。每一个已经在秘书这个工作岗位和准备踏上这个工作岗位的人,都必须学习与研究这门学问,以提高自己从事秘书工作的自觉性和科学性。本章将对秘书、秘书工作、秘书机构、秘书学四个最基本的概念作概要的阐述。

### 第一节 秘书的涵义和职业特征

#### 一、秘书的涵义

秘书的涵义,众说不一。社会上有从字面上解释的:秘密文书工作者;也有用比喻说明的:领导的参谋与助手。都有一定的正确性,但又不够科学和确切。这里介绍学术界较普遍的四种说法。

##### 1. 宫中秘藏之书

在我国古代,秘书是指皇宫里秘密珍藏的图书资料。东汉初期(公元1世纪前后)古籍中多次出现的“秘书”一词都是这个意思。《汉书·叙传》记载:“(班)游(东汉著名史学家班固之祖先)博学有俊材,……与刘向校‘秘书’,每奏事,游以选受诏进读群书。上器其能,赐以‘秘书’之副。”《晋书·荀勖传》:“及得汲冢中古文竹书,诏勖撰之,以为中经,列在‘秘书’。”这里的‘秘书’都是指书而不是指人。

东汉后期,桓帝设置了管理这些秘藏图书的官府,名之为“秘书监”。主管官员称“秘书令”或也称“秘书监”(地位相当于“卿”,职务相当于皇家图书馆馆长),副职为“秘书丞”,分管官员名为“秘书郎”。后历朝沿袭直至清代。唐代名臣魏征,在当宰相前就任过秘书监这个职位。此时的秘书,已发展为不仅指物,也指机构、指人了。但和近代秘书的意义还是不同的。

中国古代几千年的历史上有许多相当于现代秘书的职位,但它们都不叫秘书,而被称为“史官”、“御史”、“尚书”、“掌书记”或“中书舍人”、“翰林学士”等等。真是叫秘书的不是秘书,不叫秘书的却是秘书。秘书概念的名实相符,是在清代末年,或者说是在辛亥革命前后。

## 2. 辅臣

秘书的英文名词是 Secretary, 法文相同,拉丁文为 Secretarius, 俄文为 Секретарь, 读音和英文相近,词义也相同。Secretary 有两种中文译义:S 大写的为“辅臣”,s 小写的则为“帮助上司处理文书和事务的人员”。通常有“大秘书”和“小秘书”的说法。前者原指在英国国王身边参与机要政务、掌管机密文件和印玺、掌管宫廷内务的文职大臣。后来沿用为世界许多国家主管政府事务的部长或常务副部长。如欧美国家有“国务秘书”(The Secretary of State)又可译为“国务大臣”。沙特阿拉伯的“石油秘书”即为石油部长,印度、巴基斯坦有“外交秘书”,实为外交部常务副部长。日本有一个实权很大的职位名为“内阁官房长官”,英文译名是“Chief Cabinet Secretary”,中文也可译为“内阁首席秘书”。

## 3. 行政职位

在现代中国,秘书一直被当作一种行政职位,秘书人员被看作行政人员的一部分,而且是核心的一部分。辛亥革命之后,国民政府自中央到省县机关都设秘书长及秘书,1923年中国共产党在广州召开第三次全国代表大会,决定中央设秘书(第一任政治秘书即为毛泽东)。此后建立的苏维埃政权机关也都设秘书。1949年中华人民共和国成立以后,各级政府机关都设秘书长和秘书,大中型国营企业和事业单位则设办公室主任和秘书。秘书已成为管理和处理日常行政事务的重要人员,成为行政首长的得力助手。

在许多国家,政府机关秘书属文官范畴。我国也已规定:政府秘书均属国家公务员,秘书长属政务类公务员,一般秘书则属事务类公务员。

## 4. 社会职业

就世界范围而言,秘书又是广泛的社会职业之一。它属于第三产业(服

务性行业)。对第三产业或服务性行业,我们不能仅仅狭隘地理解为商业和生活服务业,它也包括各种智力服务。比如教师、医生、律师等等。秘书则是以其处理文书、事务的知识与能力以及管理能力为社会服务。秘书不仅服务于政府机关、社会团体和企事业单位,也服务于私人。欧美许多国家企业和私人秘书的人数比政府机关秘书多出几倍甚至几十倍。科学家、作家、教授、医生、律师、著名演员和运动员、经济富裕的退休人员多有雇佣私人秘书作为自己工作或生活助手的。

## 二、秘书的类别和层次

秘书作为一个职业大类,如同教师、医生一样,横向上有类别、纵向上有层次之分。

### 1. 秘书的类别

秘书人员由其所服务的单位性质不同而有大的分类。如服务于政府机关的统称为“机关秘书”,服务于工矿企业的统称为“企业秘书”,服务于私人的则统称为“私人秘书”,此外,还有“商业秘书”、“涉外秘书”等等。

同在政府机关和某种企事业单位的秘书,则又因其工作的内容或专业不同而有更细的划分。如在政府机关中主要从事日常行政工作的被称为“行政秘书”,主要管理机密文件的被称为“机要秘书”,主要从事撰文拟稿的被称为“文字秘书”,高等院校的院、系则有“教学秘书”、“科研秘书”和“行政秘书”之分。

美国对秘书人员的分类和工作职责规定比较明确,主要有:

**行政秘书。**他们在机关或企事业单位内处理函件,收集资料,管理档案,接待来访,办理会务,编制工作程序表;管理办公室设备、器材、用品和小额现金,购置办公物品;办理上司交办事项,安排上司的会晤、差旅事宜等等。

**公司秘书。**又称“董事会秘书”、“执行秘书”。他们执行董事会决议或董事会指示,监督并管理公司财务、人事、对外联络事务;与公司总经理及各部门经理保持公务联系,做好协调工作;组织董事会,向董事会汇报公司财务、人事等情况,答复董事质询等。

**通讯秘书。**他们普遍服务于政府机关、社会团体和大中型企业。其职责是负责办公室电话、电报、电传、信件等通讯事务;文件的起草、打字、誉

印、编排、校对；记录上司口述或会议情况，整理录音，传递上司口头指示和书面指令等等。

技术秘书。这类秘书人员服务于政府技术部门或工程技术公司。他们从事记录、编写技术资料、文件、科技合同，绘制图表，编制技术项目预算；保管技术性文稿、图纸、表格等。

医学秘书。这类秘书人员服务于医院或私人诊疗所。他们负责与病人约定诊疗时间、挂号、收费，办理住院手续；打印病史资料和医疗护理记录；帮助配药、送药；负责订购药品、医疗器材和办公用品等。

法律秘书。这是指服务于法院、企业及社团律师或私人律师事务所的秘书人员。他们负责接待或随同律师访问当事人，记录、整理当事人口述，起草、打印法律文件；安排法律事务处理程序；保管法律文件或证明材料；执行律师交办的其他事务等。

## 2. 秘书的层次

秘书人员因其所服务机关、单位的层级、规模不同，因其工作的职务、性质、作用以及学历、能力、资历不同，在纵向上有层次之分。

我国政府机关的秘书，因其职务、职责而有相应的行政级别。如中央的秘书可达正部级，省、部的秘书可达厅局级，地、市、厅、局的秘书可达处级，县、团、处的秘书可达科级。其中，有的有职务名称反映其级别，如各级政府机关秘书长、办公厅（室）主任、秘书处、秘书科长等；更多的虽统称“秘书”，但有一定的级别。过去，我国大中型国营企业都有相应的行政级别，其秘书人员的级别、地位与同级政府机关人员相当。

通常把省、厅两级的秘书人员称为“高级秘书”，把处、科两级的秘书人员称为“中级秘书”，科员级以下的秘书人员则被称为“初级秘书”。高层机关和大型企业可以有高、中级秘书，也可以有初级秘书，可是基层机关和绝大多数小型企业由于级别和资金限制，无法任用高、中级秘书。三资企业则例外。

北京秘书界有一种通俗的说法：高级秘书是动脑子出点子的，中级秘书是动手摇笔杆子的，初级秘书是跑腿办事的。这形象地反映了人们对秘书人员工作性质和所起作用的层次划分。

1998年3月，劳动和社会保障部开始对北京、天津、上海、重庆、河北、河南、湖北、四川、广东、广西等10个省市进行企业秘书职业鉴定，就划分为“初级秘书、中级秘书、高级秘书”三个层级。对其知识和技能要求都不同。

西方国家政府机关的秘书人员均属文官系统,有明确的层级划分,对职责、学历、资历各有要求。如英国就分为四个等级:

(1) 行政级。他们是政府首脑和各省、部长的主要助手和顾问。其职务和地位相当于秘书长或办公厅主任,甚至可受首长委派担任临时代理或副职。其职责为参与政要,草拟政策方案,协调内部事务,组织掌管财务及人员考核等。多数出身于名牌大学并受过专业培训,而且被规定不得参与政党活动。

(2) 执行级。他们管理较小范围内的事务,直接指导、处理日常行政、文书、事务工作,相当于办公室主任、秘书处长或科长。一般毕业于文官学院或行政学院。

(3) 文书级。他们按照法规记录、撰写、制订文件,统计资料,处理日常行政及事务工作。一般为大专毕业生。

(4) 助理文书级。他们为打字、速记、缮印、接待等工作人员。青年女性居多。一般为高中毕业生经过短期职业培训者。

其中,前两级与后两级之间有着明显的学历、资历鸿沟。

企业与私人秘书在地位和待遇上也有明显的差距,这是由学历和资历、能力决定的,名称上也有不同。

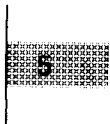
如美国、日本、澳大利亚等国对秘书学历和资历只分两级,即 A 级和 B 级证书。持 B 级证书者只能担任初级秘书,许多国家称为“文员”;只有取得 A 级证书者,才能担任正式秘书,从中级起点,以后凭经验、能力、资历升为高级秘书。

英联邦(包括 41 个国家和地区)有个国际性组织“特许秘书与行政人员公会”,英文全称为 The Institute of Chartered Secretaries and Administrators(简称 ICOSA),专门负责政府机关以外的秘书人员培训。每年在全球举行两次统一考试。凡参加 17 门课程考试全部及格、又有 5 年以上秘书工龄者,可取得秘书证书,工资可立即提高 40% 以上。

### 三、秘书的职业特征

秘书既是行政人员的一部分,又是一种社会职业,与其他职业相比,有它自己的特征。

#### 1. 服务的直接性





秘书的服务性有两种情况：一种是群体为群体服务，譬如整个办公厅或办公室人员为整个机关或领导层服务。但是，更多的秘书人员是单独为某个领导人、上司或雇主服务的，是“一对一”的服务形式。而且，无论领导或上司的身分、地位多高，哪怕是总统、部长或是大公司的总裁、董事长，其秘书都是他们“直接的”甚至可说是“贴身的”工作助手。即使级别、地位的差别再悬殊也不存在中间层次。

秘书服务的直接性体现在：一是秘书工作的内容与领导工作是一致的，即领导做什么秘书也做什么；二是秘书做工作几乎都是领导亲自指派、直接安排的，秘书也是直接向领导请示、汇报的；三是秘书做工作是直接对领导负责的，其结果、成败与领导直接有关。

### 2. 服务的稳定性

很多职业的服务都有其“业缘性”和“偶然性”。比如营业员与顾客之间，一次商品交易完成了，其关系就结束。医生给病人治疗，病人治愈或不治身亡，其关系也就随之断绝。而秘书与其服务对象之间却有相对的固定性。可能是几天几个月，也可能长达几年甚至几十年，要到秘书自己辞职或被解聘才告结束。秘书这种服务的稳定性，再加上秘书与其上司全面合作，朝夕相处，就使得秘书与其服务对象在“业缘关系”之外，还往往有更深一层的“人情关系”。

### 3. 知识化

秘书以处理书面信息为主要工作内容，以办公室或称“写字间”为主要工作地点，以笔墨、打印机、复印机、电话、电脑等现代工具、设备为主要工作手段。秘书必须具有中等以上文化和专业知识为基础。秘书属于知识分子，属于办公人员，属于文官范畴，属于“白领”阶层。中、高级秘书还被称为“参谋”、“顾问”、“外脑”，属于“智囊型”人物。

### 4. 年轻化

从世界范围来看，秘书队伍比较年轻。发达国家的秘书人员平均年龄为 26 岁左右，一般为 20 岁至 35 岁。从主观上说，很多的大专院校毕业生把秘书当作理想职业（日本抽样调查表明，高中女生 20% 以秘书为理想职业），但不当作终身职业。他们普遍认为当秘书待遇较高，工作环境、条件好，接触人多，工作内容复杂，是锻炼、培养能力的好职业，又把秘书岗位看作是由操作层通向管理层的最好阶梯。在秘书岗位上工作三五年或七八年就能升到主管位置或独立工作。他们留下的秘书职位又会被更年轻的大专