

管理文秘

理论与实践

何智蕴 主编



 科学出版社
www.sciencep.com

管理文秘理论与实践

何智蕴 主编

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书集秘书理论与实践为一体,既可作为秘书专业和相关专业的秘书学教材,也可作为秘书人员的工作手册。全书共分十四章,第一至三章主要对秘书学、秘书机构、秘书工作进行了概述;第四至十一章将秘书理论寓于秘书工作的具体实务中,对秘书的主要工作——调研、公文、信访、信息、保密、协调、督察、会议等作了详细的介绍;第十二至十四章主要结合现代秘书的要求对接待工作、办公室内部管理、办公自动化进行了介绍。

本书的特点是秘书理论与秘书工作实践相结合,突出秘书工作的实践操作性。本书可作为秘书专业学生的教材,也可供秘书工作者及文秘专业教师阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

管理文秘理论与实践/何智蕴主编. —北京:科学出版社,2007

ISBN 978-7-03-018934-9

I. 管… II. 何… III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第065602号

责任编辑:王伟娟 李俊峰/责任校对:曾 茹

责任印制:张克忠/封面设计:耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencecp.com>

新 蕾 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2007年5月第 一 版 开本: B5(720×1000)

2007年5月第一次印刷 印张: 16 1/4

印数: 1—3 500 字数: 300 000

定价: 25.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换<路通>)

编 委 会

主 编 何智蕴

副主编兼秘书长 方 宜

编 委 (以姓氏笔画为序)

马 骏	朱 婷	朱毅灵	刘 琦	许天雷
何 兴	张 飞	周小斌	周晓东	於建民
钟丽娜	顾 傲	钱佩忠	蔡世波	

目 录

第一章 概述	1
第一节 我国秘书工作的起源和发展	1
一、秘书工作的起源	1
二、秦以前的秘书工作	1
三、秦朝至清朝的秘书工作	2
四、近代中国的秘书工作	5
五、改革开放以来的秘书工作	6
第二节 秘书学的学科属性及研究对象	7
一、秘书学的学科属性	7
二、秘书学的研究对象	8
第三节 秘书学的特征和研究方法	10
一、秘书学的基本特征	10
二、秘书学的研究方法	10
参考文献	11
第二章 秘书机构的设置和职能	12
第一节 秘书机构的设置	12
一、秘书机构的组织形式	12
二、秘书机构的设置程序	12
三、秘书机构的设置原则	13
第二节 秘书机构的特点	15
一、地位的依附性	15
二、工作的辅助性	15
三、联系的中介性	15
四、设置的普遍性	16
第三节 秘书机构的职能	16
一、秘书机构的办事职能	16
二、秘书机构的参谋职能	19
第三章 秘书与秘书工作	23
第一节 秘书的分类	23
一、按服务对象划分	23

二、按工作岗位和职责划分	23
三、按职位等级划分	24
四、按能力类型划分	24
第二节 秘书的基本素质	25
一、良好的政治素质	25
二、良好的职业道德	25
三、高度的纪律意识	26
四、良好的工作态度	26
五、良好的文化素养	26
六、良好的群众基础	26
七、办公自动化技能	26
八、科学管理时间的能力	27
第三节 秘书工作的特点	27
一、辅助性	27
二、政治性	28
三、综合性	29
第四节 秘书工作的要求	30
一、秘书工作的基本要求	30
二、秘书工作的高层次要求	31
第四章 调查研究	35
第一节 调查研究的含义	35
一、调查研究的定义	35
二、调查研究的意义	36
三、调查研究要有科学的态度	38
第二节 调查研究的类型	41
一、描述性调查研究	41
二、相关性调查研究	42
三、个案调查研究	42
四、内容分析调查研究	44
第三节 调查研究的方法	44
一、调查的常用方法	44
二、研究的常用方法	46
第四节 调查研究的程序	47
一、调查研究的准备	48
二、调查的实施	48

三、研究的展开	49
第五节 调查研究报告的撰写	49
一、调查研究报告的结构	50
二、调查研究报告撰写的注意事项	51
第五章 公文及公文办理	53
第一节 公文的性质和作用	53
一、公务文书的性质	53
二、公文的作用	56
第二节 公文的种类与格式	57
一、常用公文的文种和适用范围	57
二、公务文书的格式	62
第三节 行文制度	68
一、行文关系	68
二、行文方式	70
三、行文规则	72
第四节 公文处理程序	74
一、发文处理程序	74
二、收文处理程序	80
第五节 公文立卷与归档	90
一、文书立卷的要求和方法	90
二、立卷的过程	91
三、档案收集的对象和制度	94
四、档案的保管和利用	95
参考文献	95
第六章 信访工作	96
第一节 信访工作的定义和原则	96
一、信访及信访工作	96
二、信访工作原则	98
第二节 信访工作的要素	99
一、信访人	99
二、信访受理者	100
三、信访渠道	100
四、信访事项	100
五、信访工作方式	101
六、信访工作结果	101

第三节	信访工作的程序	101
一、	信访事项的提出	101
二、	信访事项的受理	102
三、	信访事项的办理和督办	104
第四节	信访工作应注意的问题	105
一、	要建立健全信访信息预测预警机制	105
二、	要关注现阶段信访工作的新特点	106
三、	要了解信访工作中的法律责任问题	107
四、	要扭转信访工作中的三个误区	108
五、	要消除对信访人的心理歧视	108
六、	要在工作中运用心理学的有关知识	109
	参考文献	111
第七章	信息工作	112
第一节	信息的定义与特征	112
一、	信息的定义	112
二、	信息的特征	112
第二节	信息工作的地位	113
一、	信息工作是秘书部门的重要职能	114
二、	信息工作是秘书部门辅助决策的主要手段	114
三、	信息工作是秘书工作的重要依托	114
四、	做好信息工作是提高秘书工作效率的重要保证	114
第三节	信息工作的内容	115
一、	信息网络建设	115
二、	信息的采集和筛选	116
三、	信息的传递	118
四、	信息的整体开发和综合利用	119
五、	信息的反馈和储存	121
	参考文献	122
第八章	保密工作	123
第一节	保密工作的含义、特点和意义	123
一、	保密工作的含义	123
二、	保密工作的特点	124
三、	保密工作的意义	125
第二节	保密工作的政策	127
一、	保密工作的指导思想	127

二、保密工作的基本方针	127
三、保密工作的原则	128
第三节 保密工作的内容	129
一、国家秘密事项	129
二、国家秘密的等级划分和保密期限	130
三、办公室保密工作的内容	130
第四节 保密工作的机构和职责	134
一、保密工作的机构	134
二、保密组织的工作职责	134
第九章 协调述要	137
第一节 协调的涵义	137
第二节 协调工作的内容	138
一、政策协调	138
二、工作协调	139
三、关系协调	141
第三节 协调工作的方法与程序	143
一、协调工作的方法	143
二、协调工作的程序	145
第四节 协调工作的原则与艺术	146
一、协调工作的原则	146
二、协调工作的艺术	148
第十章 会议组织	150
第一节 会议的概念及要素	150
一、会议的概念	150
二、会议的特征	150
三、会议活动的要素	151
第二节 会议的种类	152
一、按照会议规模（即参加人数多少）划分	152
二、按照会议性质和内容划分	152
三、按照会议形式划分	153
四、按照时间划分	153
五、按照会议阶段划分	153
六、按照开会手段划分	153
第三节 会议秘书工作	153
一、会议秘书工作的要求	154

二、会议秘书工作的基本任务	155
第四节 会议的控制和效率	167
一、严格控制会议	167
二、提高会议效率	168
第五节 常见会议筹划与组织	168
一、工作会议	169
二、代表会议	169
三、学术会议	170
四、报告会	171
五、座谈会	171
六、电话、电视会议	172
参考文献	173
第十一章 公务接待	174
第一节 接待工作的意义	174
一、树立单位形象, 加强对外交流与合作	174
二、创造沟通环境, 促进解决实际问题	175
第二节 接待工作的原则	175
一、热情周到原则	175
二、遵纪守法原则	175
三、对口接待原则	176
四、讲求实效原则	176
五、俭省节约原则	176
六、保密原则	176
七、确保安全原则	177
八、灵活应变原则	177
第三节 接待礼仪	177
一、秘书人员的礼仪形象	177
二、常用公务交往礼仪规范	180
三、涉外接待礼仪	182
第四节 接待实务	183
一、庆典接待	183
二、交流接待	184
三、会务接待	185
四、上级领导接待	186
五、外事接待	187

参考文献	188
第十二章 督促检查	189
第一节 督促检查工作的意义	189
第二节 督促检查工作的内容	190
第三节 督促检查工作的原则	190
第四节 督促检查工作的程序	192
一、查办立项	192
二、查办通知	192
三、催办	192
四、直接调查	193
五、商讨处理	193
六、结案反馈	193
七、立案归档	193
第十三章 办公室日常事务管理	194
第一节 日常事务管理的特点和要求	194
一、服务性	194
二、协调性	194
三、能动性	195
四、高效性	195
五、综合性和专业性的统一	195
第二节 印信管理	196
一、印章的作用与种类	196
二、印章的刻制与缴销	198
三、印章的管理与使用	200
四、介绍信的作用与种类	201
五、介绍信的管理与使用	203
第三节 值班事务	203
一、值班工作的职责	204
二、值班的类型	205
三、值班工作的要求	205
第四节 办公用品管理	206
一、办公用品的分类	206
二、办公用品管理的要求	207
第五节 行政事务	208
一、电话事务处理	208

二、信件、邮件管理	210
三、旅行出差事务管理	212
四、庆典活动的安排事务	214
第十四章 办公自动化管理	215
第一节 办公自动化	215
一、办公自动化的含义	215
二、办公自动化的发展及趋势	215
三、办公自动化对传统办公活动的变革	218
第二节 办公自动化系统的模型和功能	219
一、办公自动化系统的分类与特点	219
二、办公自动化系统的构成	221
三、办公自动化系统的模型和基本功能	223
第三节 办公自动化系统建设	225
一、建设办公自动化系统的意义	225
二、办公自动化系统建设的内容	226
三、办公自动化系统建设的关键	227
四、办公自动化系统的实施步骤	228
附录一 国家行政机关公文处理办法	231
附录二 中国共产党机关公文处理条例	238
后记	245

第一章 概 述

第一节 我国秘书工作的起源和发展

一、秘书工作的起源

我国秘书工作源远流长。从现代秘书的基本职能“辅助管理、处理文书”的角度去考察，秘书的起源可以追溯到黄帝时代。

《汉书·古今人表》记载：传说中创造文字的仓颉，就是黄帝的“史官”，他帮助黄帝记载国家大事。《尚书·尧典》记载：舜任命一位叫“龙”的人做“纳言”，早晚忠实地发布他的命令。上古时代的“史官”和“纳言”可以看作是最早的秘书官。

从秘书工作的主要内容——文书工作来说，它是随着文字的出现、国家的产生而产生的。国家进行管理需要有内容、有条理、有一定形式的文书，而这些文书必须有人去制作、处理和保管，这就形成了最初的文书工作。

到夏朝，出现了公务文书——典志。朝廷也设置了管理典志的官职——“太史令”。《吕氏春秋》中记载，夏朝的末代君主桀荒淫无道，太史令终古捧着国家的典志去哭谏，桀置之不理。终古绝望之极，带着这些典志投奔了商汤。

现存我国最早的文件汇编是《尚书》，其大部分内容是帝王对臣民的训令、文告和出征前的誓词。如《汤誓》就是商汤讨伐夏王桀时的军前誓词，再如《盘庚》是商王盘庚动员臣民迁都的文告。《尚书》的内容上起唐虞，下迄商周，为这一时期的文书工作提供了实证。

信访工作也始于此时。尧曾于朝廷前树一大旗，名为“进善旌”，百姓可以站在旗下向他提出对政事的意见或建议。舜继位后，在朝廷前设立木牌，名为“诽谤木”，让百姓把批评意见写在木牌上。因舜名为重华，所以“诽谤木”又称“华表”。舜还在宫门外设置大鼓，名为“敢谏之鼓”，百姓要当面对面陈言，可击此鼓，舜即出宫接见。后代官府衙门前都设置大鼓，百姓击鼓告状即源于此。

二、秦以前的秘书工作

夏商周三代，史官是主要的秘书官员。他们为国君记录言行、起草和保管文件；有的还了解民情、提出建议、协助国君制定政策法规。

商末周初，政事日繁，出现了秘书机构——太史寮，相当于现在的中共中央办公厅或国务院办公厅。由太史（又称大史）掌管，下有左、右、内、外四史为副手，各有分工。左史专记国君政事活动，右史专记国君政事言论，因此有“左史记事，右史记言”之说。内史职掌拟制简册，宣示国君诰命；外史则专管四方之志及诸侯世系家谱。史官之下，还设有做一般文书抄写、保管工作的“椽史”，专管印信符节的“掌节”等。随着社会政务活动的日趋繁杂，秘书官员有所增加，分工也日益明细。

西周至春秋时期，逐渐形成了一些秘书工作制度，有如下几种：

保密制度。西周将全国土地、户口登记造册，藏于首都宫内，史称“天府之藏”。

文书制度。王命文书都要有正副本，正本宣读后交付受命的诸侯大夫，副本则藏于王宫，以备日后查考。

用印制度。春秋后期，周王、诸侯传递文书简牍用绳捆扎，打结处用湿泥捏裹，泥上加印，烘干后送递，泥印不得破碎，以防泄密或篡改。

战国时七国争雄，各自为政，秘书官职名称也不统一。齐、魏、秦称“尚书”。尚者，“掌”也，意为执掌文书的官员。赵国则称“御史”，既承古代秘书官之名，又有国君亲密随员之意。诸侯间重要的外交活动，均有尚书或御史随同参加并记录现场情况。《史记·廉颇蔺相如列传》记有：秦王邀赵王于渑池相会。席间秦王“请”赵王鼓瑟。一曲终了，秦王尚书即大声朗读记录：某年某月某日，秦王与赵王会于渑池，秦王“令赵王鼓瑟”。以此羞辱赵王。蔺相如挺剑而出，威逼秦王击缶，并令赵国御史记下：某年某月某日，赵王与秦王会于渑池，秦王“为赵王击缶”。

战国时代兴“养士”之风。著名的四公子齐国孟尝君、赵国平原君、魏国信陵君、楚国春申君，都供养着一大群门客。其中虽有被后人讥为“鸡鸣狗盗之徒”的，但也有出谋划策的智囊人物和承办事务的得力助手，如向平原君自荐的毛遂即其中之一。这些只辅助主人却不作朝廷命官的“客士”，可以说是最早的私人秘书。

三、秦朝至清朝的秘书工作

（一）秘书机构、人员和职责

秦始皇统一中国后，建立了中央集权国家，并开始确立比较完整的秘书工作体制。从中央到地方形成了一支多层次的庞大的秘书队伍，主要有：

御史大夫，为皇帝收发重要文书，并督察百官，下设监察御史（督察中下级官吏）、侍御史（为皇帝办事的）各数名；尚书，主管文书起草、呈阅、拟办，

是皇帝身边的文字秘书；博士，掌管史书典籍，供咨询，相当于皇帝的顾问和专业秘书；谒者令，专为皇帝引见百官、传达旨意的秘书；主玺令史，负责管理皇帝玉玺的秘书；长史，丞相府及汉代诸侯王的秘书长；主簿，郡守、县令的文字秘书；记室令史，郡县地方官的文书人员。

西汉时，御史大夫与丞相（掌管行政）、太尉（掌管军事）同为中央的最高官员，称之“三公”。御史大夫的职责既为丞相之副，又掌管行政督察。秘书工作主要由尚书担任。尚书职权日益重要，人员也逐渐增加。

西汉成帝时设置了专门机构“尚书台”。主管官员称“尚书令”，下设左右两名“尚书仆射”，再下设四名“尚书郎”，分管图书、密件、奏章、宣示等事宜。

三国时，曹操晋封魏王之后，曾设“秘书令”一职，代替尚书令，既掌文书，又参与机要政务。

曹丕建魏后，新建中央秘书机构——中书省。改秘书令为“中书令”，下设“中书侍郎”、“中书舍人”，为皇帝拟制诏书，记录朝议大事。曹丕还成立皇帝近身侍从机构——门下省。主管官员称“侍中”，次为“黄门侍郎”、“散骑常侍”，多由皇帝亲信名士担任。在皇帝左右议论大政，传达王命，听候差遣，具有皇帝私人顾问和机要秘书的性质。

隋唐以后，尚书省已转化为行政执行机构（当时设吏、兵、刑、户、礼、工六部，各部尚书即相当于部长，侍郎相当于副部长。此制度延至清末）。中央的秘书工作主要由中书、门下两省担任。唐玄宗时，又设立了“学士院”（亦称“翰林院”），考选文人才子，成绩拔尖者担任“翰林学士”，由皇帝直接管辖。翰林学士品级高于一般秘书官，经常跟随皇帝左右，应对诗文，提供咨询，起草任免将相、册立后妃和王子等重要诏令，是皇帝最宠信的顾问和秘书官，有“内相”之称。

宋代中央行政系统的秘书工作仍属中书、门下两省，军事系统的文书工作属新设的“枢密院”。省院之下设置了更细的秘书部门如“通进司、进奏院、开拆房、主事房、催驱房”等，负责文书的收发、登记、呈阅和催办等工作。

元朝崇尚武功，但也重视文书。为加强行政与秘书工作，取消了门下省和尚书省，以中书省独揽行政大权，而在各大区设立“行中书省”和“行枢密院”（中央派出机构）。中书省和行中书省下设“检校所、照磨所、承发司、架阁库”等部门，负责文书的检查、校对、发送、立卷和档案的保管工作。在全国各地设立“急传铺”，如有紧急文书，派专使快马日夜兼程传递。

明太祖朱元璋设置了中央的文书总收发和总接待机构，名为“通政使司”。通政使司的主要职责是审核朝廷的命令以匡正百官，彰明幽暗隐蔽的情况以沟通政事。他要求通政使司的官员：该报告的事不必顾虑；该纠正的错误不可姑息；

该申诉的冤屈不可隐瞒；该引见的人员不得留难。

清朝中央的秘书机构仍沿袭了明制。雍正时期，新建“军机处”，原为专管西北军务的临时性参谋机构，后成为常设性机要部门。军机处设军机大臣3至6名，每日晋见皇帝，参议国政，起草谕旨；又有军机章京十数人，协助军机大臣专事机要文书工作。军机处人员精干，中间层次环节少，办事效率高。

（二）秘书工作制度

我国古代的秘书工作在发展演变的过程中逐渐形成了各种制度，主要有：

（1）保密制度。西周、春秋时代已经确立保密制度，并为以后历朝所重视，不断得到加强。如唐朝法律对中书舍人有四禁，第一禁就是“漏泄”，凡泄密者轻则杖责，重则绞刑。宋朝规定：枢密院专管机要文书的官员不准私出访问，也不准接见客人。

（2）行文制度。秦朝规定：地方官的上行文书一律先送交丞相府，由丞相府送尚书再呈皇帝；皇帝批示后，由尚书拟办，再交丞相府分发各部各地执行。人事察举性文书由尚书先交御史大夫阅办，再交丞相府颁布下达。

（3）三省制。三省制在魏晋开始形成，唐代确定。即中书、门下、尚书三省共同负责朝廷的秘书工作，“中书出令，门下审议，尚书执行”，既互相分工、配合，又互相监督、牵制。

（4）一文一事制。宋朝规定：处理完毕的文书经监察官“照刷”（检查）之后予以编号立卷。同一类事立为一卷，年终交卷，归档保管。

（5）限期承办制。明代法律规定：承办事务者，小事五日、大事二十日，限期完成，误期则罚。清朝规定：办理文书超限一月者，罚三个月官俸。

（6）贴黄、引黄制。魏晋以后，公文多用黄纸书写。唐代规定：公文如有个别文字更改，可另写小张纸片贴补，称为“贴黄”。此后，又将文书内容要点另写于黄纸上，贴于封面或正文之前，称为“引黄”，这大概是“公文摘要”的由来。

（7）条旨制。明朝规定：百官奏章先由内阁大学士用小纸条写上初步处理意见，贴在文书上供皇帝参考，又称“票拟”。

（8）催办制度。宋代中书省、尚书省下设“催驱房”，专事催办。元代特设“急传铺”，遍布全国，加快了公文传递速度，同时也实行限期催办。公文下达后，根据公文行移路程的远近，规定500里内15日一催，1000里内30日一催，3000里内70日一催，如三催不报，主管官员则解京问罪。

（9）公文管理制度。秦汉时，对公文的名称、用途即有严格规定。唐代开始，对公文的用纸、折叠、誊写、收发、登记、移交又有明确的细则。元朝又规定了公文的署押、照刷（检查有无稽迟、失错、遗漏、违枉、埋没等）、磨勘

(检查卷宗是否改正、齐全等)、注销等制度。清朝则进一步实施全国统一的奏本格式,限定题本章及贴黄的字数,还制定了严格的书写规则。

上述秘书工作制度,有的至今仍在沿用,有的虽已废止或有较大的改革,但仍有一定的参考价值。

四、近代中国的秘书工作

(一) 民国时期的秘书工作

1911年10月,辛亥革命成功,武昌成立了军政府,下设秘书处掌管文书与庶务。都督府、军务部、参谋部和总督察处都设秘书员,掌管机要文件并配合各科文书事宜。

1912年1月1日,孙中山在南京就任中华民国临时大总统。总统府下设秘书厅。各部设“承政厅”,设置秘书长一人,承总长之命总理厅务并掌管机要文书。承政厅下设“纂辑处、文牍处、收发处、监印处、庶务处、会计处”,各设置秘书一人,分管其事。同年4月,孙中山公布了《参议院法》,规定参议院也设“秘书厅”。

南京临时政府还颁布了《公程式条例》,废除“制、诏、敕、题、奏、表”等旧式公文名称,代之以“令、咨、呈、示、状”五种新公文。上级公署下行文用“令”,同级公署平行文用“咨”,下级公署上行文用“呈”,政府公告用“示”,任用或授赏人员用“状”。大大简化了官府文书,提高了秘书工作效率。

(二) 国民党统治时期的秘书工作

1927年以后,国民党为强化其统治,在各级政府机关建立了一整套秘书机构,增加了秘书人员,扩大了秘书的职权,并且对文书工作进行改良。

南京中央政府设秘书处,由秘书长主持工作。秘书处分设“总务、机要、撰拟”三科,分别负责文件撰制、处理、保管和机关事务工作。

各省政府也都设秘书处。除掌管机要、文件、会议、印信之外,秘书处还兼管人事、物资、会计、编制、统计及报告事宜。县政府则普遍设秘书室,有录事和事务员承办文书和庶务。各乡只设书记员1人,负责文书事务。

1927年至1945年,国民政府进行过三次文书工作改革。颁布过“公文改良办法”,确定了政府机关间的行文关系,提倡公文使用白话文,并统一了文书收发和档案管理的办法。

此外,大城市的一些工商业也开始设有秘书部门和秘书人员,协助厂长、经理处理文件、统计报表、编制计划、考核职工等。政府要员、社会名流聘用私人秘书也逐渐普遍起来。