

新编

机关秘书工作 实务全书

张 浩◎编著

- ★ 主要介绍机关秘书应具备的基本素养、基本技能
- ★ 全面阐述机关秘书职务的日常工作规范
- ★ 广大机关和企、事业单位办公室文秘人员必备参考。

XINBIAN JIGUAN MISHU
GONGZUO
SHIWU QUANSHU



中国文史出版社



新编 机关秘书工作
实务全书

张 浩◎编著

中国文史出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编机关秘书工作实务全书 / 张浩编著. —北京:
中国文史出版社, 2017. 1
ISBN 978 - 7 - 5034 - 8678 - 4

I. ①新… II. ①张… III. ①国家行政机关—秘书—
工作 IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 278509 号

责任编辑: 詹红旗 戴小璇

出版发行: 中国文史出版社

网 址: www.chinawenshi.net

社 址: 北京市西城区太平桥大街 23 号 邮编: 100811

电 话: 010 - 66173572 66168268 66192736 (发行部)

传 真: 010 - 66192703

印 装: 廊坊市海涛印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 1/16

印 张: 28

字 数: 530 千字

版 次: 2017 年 3 月北京第 1 版

印 次: 2017 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 49.80 元

文史版图书, 版权所有, 侵权必究。

目 录

上 编 机关秘书工作实务

第一章 机关秘书基本素养和技能	2
第一节 机关秘书应具备的素质	2
一、政治素质	2
二、职业道德	3
三、知识素质	3
四、智力素质	4
五、能力素质	4
六、心理素质	5
第二节 机关秘书应具备的基本技能	7
一、起草文稿	7
二、校对	8
三、记录及录音整理	9
四、打字及电脑文字输入	11
五、办公自动化应用须知	12
第二章 机关秘书基本礼仪规范	16
第一节 日常生活礼仪规范	16
一、握手礼仪	16
二、介绍礼仪	18
三、使用名片礼仪	19
四、称呼礼仪	20
五、交谈礼仪	21
六、仪态的规范	22
第二节 办公室礼仪规范	24



一、内部礼仪	24
二、工作礼仪	27
三、语言礼仪	28
第三章 机关秘书工作分析与岗位设置	30
第一节 工作分析概述	30
一、工作分析的含义	30
二、工作分析的目的和作用	30
三、工作分析的内容	31
四、工作分析的步骤与方法	32
第二节 职位分类	34
一、职位分类的含义	34
二、职位分类的重要性	35
三、职位分类的程序	35
四、职位调查的方法	36
第三节 工作岗位设置	37
一、岗位设置的含义	37
二、设置岗位的结构	37
三、岗位分类	37
四、岗位设置	38
五、岗位评价	39
第四章 机关秘书工作计划与时间管理	41
第一节 工作计划管理概述	41
一、工作计划的含义和任务	41
二、计划工作的特征	42
三、计划工作的重要性	43
四、工作计划的分类	44
第二节 制订工作计划的步骤与方法	46
一、制订工作计划的步骤	46
二、制订工作计划的方法	47
第三节 工作目标管理	48
一、目标管理的基本内容	48

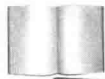


二、目标管理的基本过程	49
第四节 工作时间管理规范	51
一、时间的特性	51
二、时间管理的含义	51
三、时间管理的操作技巧	52
第五节 时间运筹策略	53
一、思考与时间的科学运筹	53
二、注意力与时间的科学运筹	54
三、休息与时间的科学运筹	54
四、业余爱好与时间的科学运筹	54
第六节 时间运筹方法	55
一、定期“盘点”法	55
二、交叉轮作法	55
三、遇事三问法	55
四、并列运筹法	55
第五章 机关秘书文书、档案管理工作规范	56
第一节 文书管理工作概述	56
一、文书的含义	56
二、文书的特点	56
三、文书工作的含义	57
四、文书工作的特点	58
五、文书管理工作的任务	59
六、公文行文制度	59
第二节 公文的撰写	61
一、公文主旨的确立和表现	61
二、公文材料的选取和使用	62
三、公文结构和安排	64
四、公文的表述方式	67
五、公文的语言运用	68
第三节 收文处理工作规范	69
一、收文处理工作概述	69
二、收文处理工作的内容	70





三、签收	70
四、拆封	71
五、收文登记注意事项	72
六、拟办	74
七、批办	76
八、分发文件注意事项	77
九、组织文件传阅	77
十、收文承办工作	79
十一、收文催办工作	80
十二、收文办复工作	81
十三、来文收集工作	82
第四节 发文处理工作规范	83
一、发文处理工作概述	83
二、拟稿	84
三、文稿送请部门领导审阅	86
四、组织文稿会签	86
五、核稿	87
六、公文签发	88
七、编制发文字号	90
八、公文印制	91
九、公文加印	92
十、公文发放	93
十一、公文注办	94
第五节 文书立卷	94
一、应立卷的文书材料	94
二、文书立卷的程序	95
三、卷内文件目录登记	96
四、文件的存放	97
五、文书的销毁	97
第六节 档案管理工作概述	98
一、档案的含义及特点	98
二、档案管理工作的内容	99
三、档案管理工作的性质	100

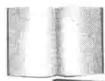


第七节 档案收集与整理工作	102
一、档案收集工作的作用	102
二、档案收集工作的内容	103
三、档案收集工作的要求	103
四、档案收集工作的特性	104
五、档案整理工作的内容	104
六、档案整理工作的重要性	105
七、档案整理工作的原则	106
八、文书档案的整理方法	108
第八节 档案收集整理与保护利用	110
一、全宗类档案管理规范	110
二、档案收集标准管理规范	116
三、档案保护的涵义	119
四、档案保护的任各	120
五、档案保护的方法	121
第六章 机关秘书会务、督察工作规范	124
第一节 会议工作概述	124
一、会议的含义及类型	124
二、会议的特点	127
第二节 会前准备工作	128
一、确定会议名称	128
二、确定会议时间	128
三、确定会议地点	129
四、确定与会人员	129
五、确定会议议题	129
六、制发会议通知	130
七、确定会议议程、日程与程序	131
八、组织会议报到	131
九、拟制会议编组名单	132
十、准备会议文件	133
第三节 会议管理工作规范	133
一、会议管理方法	133



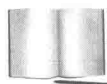


二、会议期间的组织服务工作·····	134
第四节 会后事项处理工作规范·····	136
一、整理会议记录·····	136
二、印发会议纪要·····	136
三、安排与会人员离会·····	137
四、会议文件立卷归档·····	137
五、会议决定事项的传达·····	137
六、会议决定事项的催办·····	138
七、会议新闻报道·····	139
八、会议财务决算·····	139
九、总结会议工作·····	139
第五节 督察工作概述·····	140
一、督察工作的含义·····	140
二、督察工作的作用与原则·····	140
三、督察工作的程序·····	142
四、督察工作的方法·····	144
五、督察工作的内容·····	150
六、督察工作的基本要求·····	151
第六节 督察工作规范·····	152
一、狠抓督察工作队伍建设·····	152
二、建立健全督察工作网络·····	153
三、督察工作的目标管理·····	153
四、建立健全督察工作制度·····	154
第七节 督察工作的技巧·····	156
一、督察报告的写作技巧·····	156
二、查办催办的技巧·····	156
三、专项查办的技巧·····	158
四、跟踪督察的技巧·····	158
第七章 机关秘书人际关系、外事工作规范·····	160
第一节 人际关系工作概述·····	160
一、人际关系的含义·····	160
二、人际关系与社会角色关系·····	160



三、办公室人际关系的类型·····	161
四、办公室人际关系的形态·····	162
第二节 人际信心和言语·····	162
一、人际信心的含义·····	162
二、提高人际信心应注意的问题·····	163
三、办公室人际交往的心理障碍·····	163
四、人际关系的改善方法·····	164
五、人际言语类型·····	164
第三节 办公室内部相处技巧·····	166
一、与上级相处的技巧·····	166
二、与下属相处的技巧·····	166
三、与同事相处的技巧·····	168
四、与异性相处的技巧·····	168
五、与各职能部门关系的处理技巧·····	169
六、与系统外部关系的处理技巧·····	170
第四节 外事工作概述·····	170
一、外事工作的含义·····	170
二、外事工作的地位和性质·····	170
三、外交、外事和涉外工作的共同特性·····	171
四、外事机关秘书守则·····	175
五、外事活动仪式·····	176
第五节 外事邀请、接待工作·····	177
一、邀请前的准备·····	177
二、接待准备·····	178
三、礼宾礼仪规范·····	179
四、参观游览与观看演出·····	182
五、生活保卫要求·····	182
第六节 外事洽谈、出访工作·····	183
一、外事洽谈的特点·····	183
二、意向性洽谈·····	184
三、签约性洽谈·····	186
四、提出派遣出国计划·····	187
五、确定出国人选·····	187





六、申领出国护照	188
七、办理出入境手续	190
第八章 机关秘书信息沟通与协调工作规范	192
第一节 信息沟通工作概述	192
一、信息沟通的含义及特征	192
二、信息沟通的类别	193
三、信息沟通工作在办公中的地位	195
四、机关秘书与信息沟通	196
第二节 信息收集工作	196
一、信息收集的要求	196
二、信息收集的内容	198
三、信息收集的方式方法	199
四、信息的整理	199
五、信息的传递	201
六、信息的储存	202
第三节 信息沟通与输入输出管理	202
一、掌握好说话的尺度	202
二、准确把握谈话人表达的意见	203
三、处理信息沟通障碍的技巧	204
四、信息沟通联络的控制	206
五、信息的输入管理	207
六、信息的输出管理	208
第四节 协调工作概述	209
一、协调工作的含义	209
二、协调工作的特点	210
三、协调工作的要求	211
四、协调工作的类型	212
五、协调工作的方法	214
第五节 协调工作规范操作	217
一、会议的协调	217
二、计划制订工作的协调	218
三、制定规范制度的协调	218

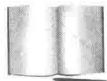


四、公文处理工作的协调·····	219
五、公务协调·····	220
六、战略协调·····	221
七、情况协调·····	222
八、面商协调·····	222
九、工作与生活关系的协调·····	222
第六节 做好协调工作的技巧与结果 ·····	223
一、协调工作的技巧·····	223
二、机关内部人际关系的协调·····	225
三、协调工作的语言艺术·····	228
四、具有鲜明的目的性·····	231
五、具有可行性·····	231
六、必须保持一定的严肃性·····	232
七、具有一定的记载性·····	232
第九章 机关秘书印信使用与管理工作的规范 ·····	233
第一节 印章概述 ·····	233
一、印章的含义·····	233
二、印章的种类·····	234
三、印章的作用·····	234
四、印章的名称与印文·····	235
第二节 印章的刻制与颁发 ·····	236
一、印章的制发权·····	236
二、印章的刻制要求·····	237
三、印章的材料·····	237
四、印章的颁发·····	237
五、印章的启用·····	238
六、印章的停用与缴销·····	238
七、印章的存档和销毁·····	239
第三节 印章的保管与使用 ·····	239
一、印章的保管·····	239
二、使用印章的要求·····	239
三、使用印章的注意事项·····	241





第四节 介绍信、凭证的管理与使用	242
一、介绍信的含义与形式	242
二、使用介绍信须知	242
三、开具介绍信的手续	242
四、介绍信的管理	243
五、使用介绍信注意事项	243
六、凭证的管理与使用	243
第十章 机关秘书提案、信访工作规范	245
第一节 议案、建议和提案概述	245
一、议案、建议和提案的含义	245
二、议案、建议、提案的区别	246
第二节 建议和提案的办理	247
一、办理建议和提案的重要性	247
二、办理建议、提案的要求	248
三、办理建议、提案的程序	249
第三节 信访工作概述	251
一、信访工作的含义及特点	251
二、信访工作的原则	252
三、信访工作的任务	252
四、信访工作机构的设置	253
五、信访人的权利和义务	254
六、信访问题分类方法	254
第四节 办理人民来信	255
一、接收人民来信	255
二、阅读人民来信	255
三、人民来信的登记	256
四、转办	256
第五节 接待群众来访	258
一、要热情接待来访群众	258
二、登记与归口办理来访问题	258
三、恰当处理来访者反映的问题	259
四、检查落实信访案件	259



第六节 办理信访案件	260
一、办理信访案件的含义	260
二、办理信访案件的基本要求	260
三、立案范围	261
四、立案程序	261
五、处理信访案件的程序	262
六、办案应注意的问题	263
七、信访档案的利用和保密	263
第十一章 机关秘书调查研究、统计工作规范	264
第一节 调查研究工作概述	264
一、调查研究的含义与类型	264
二、调查研究的目的	266
第二节 调查研究工作的程序	267
一、调查准备工作阶段	267
二、调查了解情况阶段	268
三、分析研究阶段	268
四、综合提炼阶段	269
第三节 调查研究工作的方法	269
一、实地调查法	269
二、座谈会调查法	269
三、综合归纳调查法	270
四、抽样调查法	271
五、定性、定量分析调查法	272
六、比较调查法	273
七、民意测验调查法	274
八、统计调查法	274
九、资料调查法	274
第四节 调查报告的写作	275
一、调查报告的特性	275
二、调查报告内容的层次	275
三、调查报告的类型	277
四、调查报告的语言特色	277





五、调查报告的主题·····	278
六、调查报告的选材·····	278
七、调查报告的表现手段·····	279
第五节 办公室统计工作的基本环节·····	279
一、办公室统计设计工作规范·····	279
二、办公室统计调查工作规范·····	280
三、办公室统计整理工作规范·····	280
第六节 办公室统计分析工作·····	282
一、相对指标分析·····	282
二、动态分析·····	284
第十二章 机关秘书值班、安全保密工作规范 ·····	286
第一节 值班工作概述·····	286
一、值班工作的含义·····	286
二、值班室的职能·····	286
三、值班工作的特性·····	287
四、值班工作的要求·····	288
五、值班工作的任务·····	289
第二节 值班制度·····	290
一、信息处理制度·····	290
二、岗位责任制度·····	290
三、交接班制度·····	290
四、保密制度·····	290
五、辅助性制度·····	291
第三节 值班记录和常见问题的处理·····	291
一、值班日志·····	291
二、接待记录·····	291
三、对假签名手印的鉴别·····	291
四、对假凭证的鉴别·····	292
五、对假印信的鉴别·····	292
六、几种特殊电话的处理·····	293
第四节 安全工作概述·····	294
一、办公室安全工作的特点·····	294



二、办公室安全工作的重点	295
三、办公室安全工作纪律	295
第五节 办公室保卫、保密工作	296
一、办公室保卫工作的含义	296
二、办公室保卫工作的特点	296
三、办公室保卫工作的内容	297
四、保卫人员的职业道德	298
五、保密工作的方针	299
六、保密工作的机构及职责	300
七、保密工作的特点	301
第六节 办公室安全保密措施	302
一、文件保密措施	302
二、会议保密措施	303
三、通信保密措施	304
四、科技保密措施	305
五、宣传报道保密措施	305
六、经济情报保密措施	306
七、计算机保密措施	306
第十三章 机关秘书后勤服务工作规范	308
第一节 后勤服务工作概述	308
一、后勤服务工作的地位	308
二、后勤服务工作的特性	308
第二节 后勤服务工作的要求	309
一、必须具备负责精神	309
二、必须具备实干精神	309
三、必须具备勤俭精神	309
四、必须具备奉献精神	309
第三节 后勤服务工作的任务	310
一、财务管理	310
二、房产管理	319
三、办公用品管理	320
四、环境管理	320





五、车辆管理·····	321
六、公共服务部门管理·····	322

下 编 机关秘书公文写作

第一章 指挥性公文·····	326
第一节 命令（令）·····	326
一、命令（令）概述·····	326
二、命令（令）的写作范例·····	328
◇公布令·····	328
◇行政令·····	329
◇任免令·····	331
◇嘉奖令·····	332
◇动员令·····	332
◇撤销令·····	334
第二节 决 定·····	334
一、决定概述·····	334
二、决定的写作范例·····	336
◇公布性决定·····	336
◇部署性决定·····	336
◇任免性决定·····	339
◇指导性决定·····	340
◇处置性决定·····	343
◇决策性决定·····	344
第三节 批 复·····	346
一、批复概述·····	346
二、批复的写作范例·····	348
◇事项性批复·····	348
◇指示性批复·····	349
◇可行性研究报告批复·····	349
◇同意性批复·····	350
◇规定性批复·····	350
◇政策性批复·····	351