



大学本科应用型“十一五”规划教材
教育部课程教材研究所推荐使用

现代秘书实务

XIANDAI MISHU SHIWU

华洁芸 主编



首都师范大学出版社
CAPITAL NORMAL UNIVERSITY PRESS

大学本科应用型“十一五”规划教材
教育部课程教材研究所推荐使用

现代秘书实务

XIANDAI MISHU SHIWU

华洁芸 主编



首都师范大学出版社
CAPITAL NORMAL UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

现代秘书实务/华洁芸主编. —北京: 首都师范大学出版社, 2007. 8
ISBN 978-7-81119-074-8

I. 现… II. 华… III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 065423 号

XIANDAI MISHU SHIWU

现代秘书实务

华洁芸 主编

责任编辑 张成水

首都师范大学出版社出版发行

地 址 北京西三环北路 105 号

邮 编 100037

电 话 68418523 (总编室) 68982468 (发行部)

网 址 cnuph.com.cn

E-mail master @ cnuph.com.cn

北京嘉实印刷有限公司印刷

全国新华书店发行

版 次 2007 年 8 月第 1 版

印 次 2007 年 8 月第 1 次印刷

开 本 787mm×1 092mm 1/16

印 张 16.5

字 数 289 千

定 价 27.00 元

版权所有 违者必究

如有质量问题 请与出版社联系退换

大学本科应用型“十一五”规划教材

教育部课程教材研究所推荐使用

首都师范大学出版社出版发行

大学本科应用型“十一五”规划教材编写委员会

顾问 (按姓氏拼音排序)

李进才 李志军 刘凤泰 田敬诚 曾繁仁 张晋峰 周建设

主任委员 王德胜

委员 (按姓氏拼音排序)

曹廷华 常守金 陈友飞 程舒伟 董希文 杜晓十 方 炎

顾学宏 何全旭 李崇祥 李洪岩 李 华 刘大为 刘立德

吕爱芝 金秋萍 任建波 邵丹妮 徐 霆 杨 霞 杨 毅

叶国灿 雍进辉 曾庆良 张春先 赵荣宪

秘书长 雍进辉

副秘书长 陈 涓

本书编写人员

主 编 华洁芸

撰 稿 (按编写先后排序)

华洁芸 滕 晗 李效珍 张俊荣 可凌伟 刘 杰

大学本科应用型“十一五”规划教材

出版说明

进入新世纪以来,为了更好地培养从事社会主义现代化建设的高层次应用型人才,充分适应广大人民群众对高等教育需求不断增长的新形势,全国各地许多普通高等学校不仅创设了一大批新兴的应用型专业,同时还与社会力量合作,相继创办了以培养大学本科层次应用型人才为主要目标的独立学院。这是我国深化高等教育改革、推进高等教育大众化和保证高等教育持续、健康、均衡发展的一个重大举措。

作为“教育部高等学校教学质量与教学改革工程”的重要组成部分,建立适合普通高等学校自身办学性质、专业设置及人才培养目标的应用型专业课程教材体系,成为当前高等教育改革和发展的一项重要任务。为了加强对高等学校本科应用型教材编写工作的组织和管理,教育部课程教材研究所联合相关高等院校的领导、专家学者和教师组成了“大学本科应用型‘十一五’规划教材编写委员会”。人民教育出版社党委书记、副社长、教育部直属高校司原司长李志军,教育部高等教育评估中心主任、高等教育司原副司长刘凤泰,中国高等教育学会副会长兼秘书长、原国家教委思想政治工作司副司长张晋峰,国务院学位委员会中文学科组召集人、山东大学原校长曾繁仁,教育部高校教学评估专家委员会副主任、江汉大学校长李进才,首都师范大学副校长周建设,教育部社会科学司出版管理处调研员田敬诚担任编写委员会顾问。中华美学学会副会长、首都师范大学美学研究所所长暨科德学院常务副院长王德胜担任编写委员会主任委员。编写委员会还聘请了具有丰富教学经验和较高学术水平的学科带头人分别担任各科教材的主编,并聘请知名专家审核编写大纲和书稿。

本套教材的编写以“教育要面向现代化,面向世界,面向未来”为指针,以党和国家的教育方针以及高等学校应用型人才培养目标为依据,以思想性、科学性、时代性为原则,以应用性、复合性、拓展性为特色,致力于培养高层次应用型人才创新精神和实践能力,全面体现“大学本科层次”和“应用、实用、适用”的教学要求,力求建立合理的教材结构,以适应我国高等教育从规模数量型向质量效益型转变的形势和社会主义市场经济对应用型人才培养的迫切要求。另外,教材正文版面设计上留有旁白,以提示要目,强化重点,画龙点睛;学生也可笔记上课内容,钩玄提要,以利复习和举一

反三。

作为从我国高等教育实际情况出发而编写出版的全国性通用教材，本套教材主要供培养本科层次人才的普通高等学校应用型专业和独立学院各专业教学使用，还可供普通高等学校其他相关专业的师生和社会人员进修或自学使用。

本套教材由人民教育出版社于“十一五”第一年开始陆续推出。

本套教材的编写出版，得到了教育部高等教育司、教育部直属高校司、教育部社会科学司、教育部高校教学评估专家委员会、教育部高等教育评估中心、教育部课程教材研究所、中国高等教育学会以及相关高等院校有关领导和同志们的大力支持，谨在此一并致谢。

编写出版大学本科应用型专业教材，是我们贯彻国家教育部高等教育课程教材改革精神、全面落实教育部新一轮《教育振兴行动计划》的初步尝试。本套教材的编写出版如有不当之处，敬请广大师生不吝指正，以使本套教材日臻完善。

首都师范大学出版社

2007年7月

内容简介

本书共分十章，主要内容有：秘书的角色定位与职务分类，秘书必备素养及工作特色，秘书行政事务处理。包括秘书办文、秘书办会、日常事务处理、秘书接待、秘书信息、秘书调研、秘书公关、秘书礼仪、秘书协调等。每章之前明确“学习目的”，每章之后有“案例分析”及“实务操作”，学生在学前能明确学习后可能达到的目标，学后通过实务训练可以提高实际动手能力。

本书为独力学院文秘或相关专业编写，课时设计为 64 学时。也可作其他大专院校文科教材及各类机关企事业单位秘书从业人员自修教材。

目 录

CONTENTS

第一章 现代秘书角色定位/1

第一节 现代秘书的定义/2

第二节 现代秘书的定位/6

第三节 现代秘书的分类/15

第二章 现代职业秘书必备的素养/23

第一节 现代秘书必备的知识素养/25

第二节 现代秘书必备的能力素养/27

第三节 现代秘书的德性修养/34

第三章 现代秘书的日常事务/49

第一节 办公环境管理/50

第二节 接待工作/57

第三节 日程安排/66

第四节 接听与拨打电话/71

第四章 现代秘书“办文”/81

第一节 现代“公文”类别及格式/82

第二节 行政机关常用公文的拟写/87

第三节 国家行政机关公文处理/92

第五章 现代秘书“办会”/100

第一节 会议的种类和办会特点/101

第二节 会议的报批/105

第三节 会务工作/107

第六章 现代秘书“公关”/121

第一节 秘书公关的对象/122

第二节 秘书公关的语言/128

第三节 秘书的公关活动/131

第七章 现代秘书的“礼仪”/146

第一节 秘书礼仪的含义/147

第二节 秘书的仪表礼仪/152

第三节 仪式礼仪/162

第八章 现代秘书的信息工作/171

第一节 秘书信息工作的特点与意义/172

第二节 秘书信息工作的类型与基本要求/175

第三节 秘书信息工作的程序/177

第九章 现代秘书的调查研究/183

第一节 调查研究的涵义和作用/184

第二节 调查研究的内容和原则/186

第三节 调查研究的类型和方法/188

第十章 现代秘书的协调工作/196

第一节 协调的概念与要素/197

第二节 协调的范围与内容/205

第三节 协调的原则与方法/211

附录/228

附录 A 公务员法/229

附录 B 国家行政机关公文处理办法/244

后记/251

第一章 现代秘书角色定位

学习要点

- 通过学习,科学地定义现代秘书概念,准确地定位现代秘书角色,全面地了解现代秘书职业,正确地认识现代秘书形象。从而全方位展开现代职业秘书培养工作。



第一节 现代秘书的定义

一、“秘书”概念的渊源流变

秘书工作在我国历史悠久。政权肇始，人类社会出现强者“主其政”时，便出现了“辅其政”的秘书人员，同时即展开了秘书工作。

据史书记载，大约4000多年前，传说中的黄帝即有两个秘书为其“正字”、“造书契”，一是仓颉，专门记黄帝言，一是沮诵，专门记黄帝行，他们共同为黄帝起草官方文书。虞舜时代，已有上传下达、担当秘书工作的官员，据《通典·职官三·中书令》记载：“舜摄位，命龙作纳言”，《尚书》记载：“纳言，喉舌之官，听下言纳于上，受上言宣于下。”

喉舌之官，听下言
纳于上，受上言宣
于下。

《尚书》

仓颉、沮诵也好，龙也好，都是辅助“帝”的秘书人员，他们的工作实际上都是秘书工作。但是，这个时期，史书和传说中还没有出现“秘书”一词。当然，“秘书”一词出现在我国也是由来已久，只是在不同历史时期，“秘书”的涵义各有不同。

（一）“秘书”一词最早出现于汉代，意指“书籍”

据《汉书·叙传》记载：“游博学有俊才，与刘向校秘书。每奏事，游以选受诏进读群书。上器之能，赐以秘书之副。”意思是说，因为皇帝赏识游这个人的才能，就把宫中秘藏之书的副本赏赐给他。这里的“秘书”指书，不指职，是指宫中秘藏之书。

另据《后汉书·郑玄传》记载：“遂博稽六艺，粗览传记，时睹秘书纬术之奥。”这里的“秘书”仍然指书，是指那些用隐语预卜吉凶或未来的讖纬、图箮之书。

可见，早期汉代“秘书”只指书籍。

（二）东汉后期，“秘书”一词用于官职

公元2世纪，东汉桓帝时设秘书监一职，官位相当于国家图书馆馆长，负责掌管古书典籍。而到魏晋南北朝，曹操为魏王时，创设了“秘书令”，掌典机密，“典尚书奏事”并制发敕令。

这时“秘书”成了掌管书籍的官员，并进一步扩展了工作范围，增加了制作文书的内容。这时“秘书”一词的涵义与现代意义已接近。可以说，曹操所设的秘书令，是我国历史上首次出现

的与现代秘书涵义基本相同的古代秘书官职。

曹丕称帝后,改中书令奏事和起草诏令,秘书令仍改为秘书监。

其后历代王朝均设“秘书”官职或机构。

(三) 清代后期至中华民国期间,“秘书”一词具有现代意义,是秘书职务与秘书工作的统一体

秘书一词的现代意义。

1905年,孙中山先生组织反清活动时,即任用宋庆龄等为秘书,帮助处理文书及日常事务。

1907年,清光绪帝批准在巡抚衙门中设置秘书、助理秘书等职。这成为现代意义上秘书的直接源流。

南京临时政府成立后,秘书职务与秘书工作得以统一,现代意义上的秘书产生。

(四) 中国共产党诞生和新中国成立,“秘书”涵义有了诉诸文字的界定,秘书工作逐步走向规范化

中共三大明确规定“秘书”涵义:“秘书负责本党内外文书及通信及开会记录的责任,并管理本党文件。”突出了秘书工作中的文档制作与管理。

1985年,中共中央召开了第三次全国秘书长、办公厅主任座谈会,提出了秘书工作必须完成的四个转变:

- (1) 从偏重办文办事转变为既办文办事又出谋划策;
- (2) 从收发传递信息转变为综合处理信息;
- (3) 从单凭老经验办事转变为实行科学管理;
- (4) 从被动服务转变为力争主动服务。

这使秘书工作突破了传统的工作范围。

(五) 进入21世纪,“秘书”一词涵义大大扩展,是职务、工作和机构名称三位一体

2003年3月,国家劳动和社会保障部重新修订的《秘书国家职业标准》中,对现时秘书的定义为:“从事办公室程序性工作,协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人。”

很显然,在这个定义中,秘书是一种职务,秘书是一项工作,秘书是一种机构,秘书还是一种职业群体。

综上所述,“秘书”一词从产生至今,其概念的内涵已由单一而丰富,现已逐步演变为一个相容体,相容并蓄了“秘书”一词从

最初产生的“书籍”之义到今天所具有的职务、工作、机构等所有涵义。

二、现代秘书的定义

由于秘书服务的时代、对象不同,社会对秘书职能的理解不同,因而对秘书的定义也各不相同。目前,国内外秘书组织和秘书专业论著、教科书等对秘书定义的表述已有几十种,随着信息时代的来临,“秘书”会介入更广泛的工作、更复杂的环境和更广阔的空间,在工作角色及内容,甚至头衔上都会发生快速的改变。因此,对秘书的定义也将与时俱进。这里所介绍的,是目前为止国内外较有权威的秘书组织及机构对秘书概念较有代表性的自我定义。

国外对秘书的几种定义。

(一) 国外的定义

英语中秘书“secretary”是由拉丁文“secretarius”演化而成的,源自罗马时代,意为守密的人(the keeper of secret)。西方国家认为“secretary”的含义有三个:

- (1) 指职位与职业,相当于“job”;
- (2) 指从事这一职业的职员,相当于“person”;
- (3) 指官员,相当于“officer”。

这三种含义可以意译为文书(文字秘书)、干事(行政或机要秘书)、部长(秘书长)。

因此,英语中总书记为“a general secretary”,秘书长为“secretary-general”,总干事为“chief secretary”。西方国家中,秘书“secretary”主要指向(1)、(2)两种含义,即指一种职位、职业和从事这一职位或职业的职员。

(1) 美国 Webster's Secretarial Handbook (《韦氏秘书手册》)的表述:“今天的秘书决不再是单纯的接待员兼打字员,因为越来越多的经理指望自己的秘书成为行政管理的助手……现在一个精干而可靠的秘书不仅是经理和工作人员之间的桥梁,而且还应当是协调经理的左右手……由于现代事务向全球扩展和延伸,促进经理们重新考虑秘书应起的作用以及应该委付的责任和赋予执行的权力。”^[1]

[1] (美)安娜·埃克斯蕾、安娜·约翰逊主编:《韦氏秘书手册》,第1页,中国新闻出版社1985年。

(2) 国际秘书联合会 (The National Secretaries Association [International]) 对秘书的定义: “秘书应是主管人员的一位特殊助手, 他们掌握了办公室工作的技巧, 能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感, 以实际行动显示出主动性和正确的判断能力, 并且在所给予的权力范围内做出决定。”

(3) 国际职业秘书组织 (Professional Secretaries International) 对秘书的定义: “具有熟练的办公室工作能力, 不需上级敦促即能主动负责, 积极进取, 干练果断, 能在授权范围作正确决定的经理助手。”

(4) 美国全国秘书协会对秘书的定义: “高级官员的助手, 掌握机关职责并具有不在上司直接监督下承担任务的才干, 发扬积极主动性, 运用判断力, 在其职权范围内对机关工作做出决定。”

(5) 日本学者认为秘书是帮助处理各种事务的工作人员。通俗的说法: 秘书是全能运动员。

(二) 我国对秘书定义的多种描述

(1) 《辞海》秘书词条的描述: 秘书是职务的名称之一, 是领导的助手。秘书工作是一项机要性的工作, 它的任务是收发文件、办理文书、档案和领导交办的事项, 各机关和企业、事业单位, 一般均设有秘书工作部门或秘书工作人员。

(2) 秘书界著名学者王千弓在《秘书学与秘书工作》中的描述: 秘书是社会主义国家工作人员职务名称之一。其职责是协助领导综合情况, 研究政策, 密切各方面工作的联系, 办理文书、档案、人民来信来访、会务工作以及其他日常行政事务和交办事项。在党政机关、企业事业单位从事这一类工作的干部, 统称为秘书工作人员, 或简称为秘书。

(3) 在袁维国主编的《秘书学》中作如此描述: “秘书, 在我国现代主要是指党和政府机关、企事业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职责是辅助管理、综合服务; 主要工作是撰拟文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、办理事务、参谋咨询、联络协调等等。”^[1]

(4) 2003年3月, 国家劳动和社会保障部重新修订的《秘书

我国对秘书定义的
几种描述。

[1] 袁维国主编:《秘书学》, 第1页, 北京高等教育出版社, 1990年。

国家职业标准》作出的描述：从事办公室程序性工作，协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人。

(5) 新出版的秘书上岗资格考试全国通用秘书学教材，给秘书下的定义分狭义和广义之说。前者描述是：专门从事办公室程序性工作、协助领导处理政务及日常事务并为领导决策及其实施服务的人员。后者的描述是：位居领导人身边或领导机构中枢，从事办公室事务，处理文书，联系各方，保证领导工作正常运转，直接为领导工作服务，是领导人的事务与信息助手。

国内外种种定义，各有其道理，各有侧重，且相互之间并不矛盾。比较而言，国内对秘书定义的描述，更符合我国现代秘书的具体情况。结合实际，要给“秘书”概念下一定义，既需从宏观上总揽全局，还需通过具体——抽象——具体的思维方法，得出既合乎实际又反映本质并能划定事物范围的总概括。基于此，我们认为，秘书的定义可作如下表述：

本书作者对秘书定义
的表述。

秘书是为领导工作服务的办公室人员，是领导的参谋和助手。这个定义是中性的，其中包容了鲜明的时代性，它既适用于各个不同时期，也适用于各个不同行业。定义中的“领导”、“领导工作”、“办公室”等中心词，可依据服务对象和机构的不同，具体置换为相应的称谓。

思考题

在现实生活中，为领导工作服务和为领导当参谋助手的大有人在，这些人都是秘书吗？如何区别和界定他们？

第二节 现代秘书的定位

一、秘书的职业角色

从历史的发展来看，人类出现分工以后就出现了组织决策的机构和领导，领导在决策过程中，由于时间、精力有限，需要有人协助处理大量繁杂的事务性工作，这样便产生了秘书。这就是

说,秘书是因为领导需要才产生的,没有领导活动就没有秘书活动和秘书人员。

(一) 秘书是为领导服务的人员

1. 从职责上看,秘书活动具有被动性

秘书的服务工作贯穿在为领导办文、办会、办事的所有过程,秘书既要为领导出谋献策,还要发挥参谋和助手作用。在领导的决策过程中,秘书事先要为领导搜集、整理数据,提供信息,还要随时接受领导咨询;在文书制作、处理过程中,秘书既要撰拟文稿,还要检查文稿内容和格式,负责文档传达或发送;在会议筹办过程中,秘书要为领导准备会议文件,安排会议事项,记录会议内容,收集整理会议资料;在接待宾客时,秘书要事先安排好接待程序、接待规格和接待方式。

这些事务性工作,有些是可以预先安排的,有些是不可预计、立时产生的,遇到紧急来文、突发事件或领导工作日程临时变动,就要分清轻重缓急,随机应变。领导交代什么就干什么,文档要求什么就做什么。这一类事务,大多是被动的,却又是秘书人员非干不可的。

因此,秘书工作是为满足领导工作的需要而开展的,受领导活动的制约和支配。秘书可以有自己工作计划和安排,但不能脱离领导,而必须以领导活动为中心,制订或调整自己的工作计划,决不能脱离领导或不顾领导的需要而另搞一套。

2. 从职能上看,秘书活动具有从属性

在一个组织或事务的整个活动中,秘书只能行使非强制性的权力,而不能行使“官”的权力。秘书不具有独立的决策权和人、财、物等资源的分配权。秘书的直接任务是提出设想或可行性方案,经领导审阅批准,同意采纳,才能转化为决策方案。

具体说,秘书活动的从属性体现在三个方面:

(1) 秘书的工作总是围绕领导工作而展开,领导工作涉及哪里,秘书工作才能介入哪里。

(2) 秘书在工作中只能根据领导意图或领导精神办事,不能自作主张、自行其是,否则就是超越职权。

(3) 秘书参与领导层会议,只有发言权,没有决策权。

因此,秘书开展的所有活动都必须听命于领导,并且不折不扣

秘书的服务工作贯穿在为领导办文、办会、办事的所有过程,秘书既要为领导出谋献策,还要发挥参谋和助手作用。

秘书活动从属性的三个体现。