




中等职业教育规划教材  
中等职业教育规划教材审定委员会审定

# 文书与档案管理基础

唐华明 主编



立信会计出版社



珞珈职教

中等职业教育规划教材

中等职业教育规划教材审定委员会审定

# 文书与档案管理基础

主 编：唐华明

编 委：陈星星

立信会计出版社

### 图书在版编目(CIP)数据

文书与档案管理基础/唐华明主编. —上海:立信会计出版社,2007.1

中等职业教育规划教材

ISBN 978 - 7 - 5429 - 1803 - 1

I. 文... II. 唐... III. ①文书工作 - 专业学校 - 教材②档案管理 - 专业学校 - 教材  
IV. ①C931.46②G271

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 164345 号

### 文书与档案管理基础

---

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路 2230 号

邮政编码 200235

电 话 (021)64411389

传 真 (021)64411325

网 址 www.lixinaph.com E-mail lxaph@sh163.net

网上书店 www.lixinbook.com Tel:(021)64411071

经 销 各地新华书店

---

印 刷 北京楠萍印刷有限公司

开 本 787 × 1092 毫米 1/16

印 张 13.75

字 数 352 千字

版 次 2007 年 1 月第 1 版

印 次 2007 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5429 - 1803 - 1/C · 0023

定 价 15.40 元

---

如有印订差错,请与本社联系调换

# 中等职业教育规划教材 出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》的精神,全面落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,满足中等职业学校各专业的教学需要,我们将陆续编写出版中职类德育课、公共素质教育教材;文化基础课教材;专业基础课教材;计算机及应用专业教材;财经专业教材;文秘专业教材及电子电器应用与维修等专业教材,供广大中等职业学校使用。

本套中等职业教育规划教材是根据教育部颁布的各类、各专业课程的教学大纲编写的,并通过了专家的审定。这套新教材全面贯彻素质教育思想,针对中等职业学校学生的特点,从实际出发,注重对学生的创新能力和实践能力的培养。教材编排上理论联系实际、深入浅出、通俗易懂、详略得当,体例上有着“珞珈职教”的独特风格,体现了实用性、合理性、科学性和权威性的特色,以满足不同专业、不同办学条件的需要。

希望各地、各校师生在使用本套教材过程中就教材中存在的问题及时与我们沟通、探讨,提出改善意见和建议,使教材的质量不断地得到完善和提高。

中等职业教育规划教材审定委员会  
2007年1月

# 前 言

本书是中等职业教育文秘专业国家规划系列教材之一。本书依据教育部制定的《中等职业学校文秘专业教学指导方案》及“文书与档案管理基础教学基本要求”编写,力求体现“面向21世纪职业教育课程改革和教材建设规划”的研究成果,注重培养学生良好的职业素质、礼仪风范和业务能力,使他们具备面向社会、面向未来的综合职业能力与业务素养。

本书严格按照文秘专业学生职业的工作内容、知识和技能水平要求确定教学方案。在内容的取舍上,除了遵循国家颁布的文书与档案管理教材方面的有关规定外,还吸收了近几年来文书与档案管理中的新成果与新知识,重点训练了学生面向社会和实际工作中的分析能力和解决问题的能力。这不但使本教材在内容方面和知识方面与时俱进,同时,也体现了本教材实用性、创新性的一面。

在内容编排上,本书实现了从知识本位到能力本位的转变,吸取了以往教材的研究成果和精华,每章前都列出了本章要求掌握的知识要点,使学生明确学习目标,每章后设置了基本训练,以便学生学习本章知识后进行复习,也使学生在参与办公室程序性工作的模拟实践中,将有关的理论知识转化为实际的职业能力,体现了理论性与实践性的结合。

为了提高学生的学习兴趣,体现“与时俱进”的新形势下的新要求,本书独出心裁,在每章中都穿插了众多与所学内容相关的生动案例及历史典故,不但使全书具备了极强的知识感与时代气息,全书的版式设计生动活泼,是目前国内同类教材中的重大突破。

本书在编写过程中,参阅了大量有关文书与档案管理方面的教材、文献资料以及国内出版的同类众多书籍,从中吸取了大量有益的成果。此外,本书的不少章节引入了网络、报刊上的大量相关信息及资料。

因作者水平有限,本书难免存在一些缺点和不足,敬请广大读者批评指正。

编 者

2007年1月



# 录

第一章 文书与文书工作 .....	1	一、制文规范 .....	26
第一节 文书概述 .....	1	二、结构规范 .....	28
一、文书的涵义 .....	1	三、格式规范 .....	33
二、我国文书工作的发展 .....	2	第三章 文书处理 .....	36
第二节 文书工作 .....	4	第一节 文书处理概述 .....	36
一、文书工作的性质 .....	4	一、文书处理的内容 .....	36
二、文书工作的内容 .....	5	二、文书处理的原则 .....	37
三、文书工作的基本原则 .....	6	三、文书的行文制度 .....	38
第三节 文书工作人员的职业素质 .....	7	第二节 文书处理知识 .....	41
一、职业道德 .....	7	一、收文处理 .....	41
二、职业修养 .....	8	二、发文处理 .....	47
第四节 不同性质机构中的文书工作 .....	9	第三节 文书管理方法 .....	51
一、政府机关中的文书工作 .....	9	一、文书管理的原则 .....	51
二、企事业单位中的文书工作 .....	11	二、文书管理的工作内容 .....	51
第二章 公文 .....	15	三、文书管理的要求 .....	53
第一节 公文概述 .....	15	第四章 文书的立卷工作 .....	56
一、公文的涵义 .....	15	第一节 立卷工作概述 .....	56
二、公文的分类 .....	16	一、立卷的涵义 .....	56
三、我国现行主要的法定行政公文 .....	17	二、立卷的方法 .....	57
四、我国现行主要的事务性公文 .....	20	第二节 文书立卷程序 .....	59
第二节 公文的特点及写作 .....	22	一、准备立卷 .....	59
一、公文的特点 .....	22	二、平时归卷 .....	60
二、公文的作用 .....	23	三、组合案卷 .....	61
三、公文的写作 .....	25	四、编目定卷 .....	63
第三节 公文的规范化要求 .....	26	第三节 专门文书立卷工作 .....	69

一、会计文书立卷管理 .....	69	二、档案收集工作的意义 .....	111
二、科技文书立卷管理 .....	72	三、档案收集工作的要求 .....	111
<b>第五章 归档文件系统化 .....</b>	<b>76</b>	<b>第二节 档案整理工作概述 .....</b>	<b>113</b>
<b>第一节 传统文书立卷的改革 .....</b>	<b>76</b>	一、档案整理工作的内容 .....	113
一、文书的立卷改革 .....	76	二、档案整理工作的原则 .....	114
二、《归档文件整理规则》的编制原则 .....	77	三、档案整理工作的程序 .....	115
三、《归档文件整理规则》的意义 .....	79	四、编制案卷目录 .....	119
<b>第二节 归档文件的整理 .....</b>	<b>80</b>	<b>第三节 计算机辅助档案管理 .....</b>	<b>120</b>
一、归档文件的收集 .....	80	一、计算机辅助档案管理的定义 .....	120
二、归档文件的鉴定 .....	84	二、计算机辅助档案管理的意义 .....	120
三、归档文件的装订 .....	86	三、计算机辅助档案管理的方式 .....	121
四、归档文件的分类 .....	87	四、计算机辅助档案管理的要求 .....	123
五、归档文件的排列 .....	88	<b>第八章 档案的鉴定保管 .....</b>	<b>126</b>
<b>第三节 归档文件编目 .....</b>	<b>89</b>	<b>第一节 档案鉴定概述 .....</b>	<b>126</b>
一、归档文件的编号 .....	89	一、档案价值鉴定工作的内容 .....	126
二、归档文件的编目 .....	90	二、档案价值鉴定工作的意义 .....	127
三、归档文件的装盒 .....	92	三、档案价值鉴定工作的制度 .....	127
<b>第六章 档案与档案工作 .....</b>	<b>96</b>	四、鉴定档案价值的标准 .....	128
<b>第一节 档案概述 .....</b>	<b>96</b>	五、确定档案的保管期限 .....	129
一、档案的定义 .....	96	<b>第二节 档案保管概述 .....</b>	<b>132</b>
二、档案的历史演变 .....	99	一、档案保管工作的内容 .....	132
三、档案的作用 .....	101	二、档案保管工作的任务 .....	133
<b>第二节 档案工作概述 .....</b>	<b>102</b>	三、档案保管的物质条件 .....	133
一、档案工作的内容 .....	102	<b>第三节 档案保管工作 .....</b>	<b>135</b>
二、档案工作的性质 .....	104	一、进出库制度 .....	135
三、档案工作的原则 .....	105	二、库房管理 .....	135
四、档案工作的行政机构 .....	106	三、定期检查制度 .....	138
<b>第七章 档案的收集整理 .....</b>	<b>110</b>	四、全宗卷管理 .....	138
<b>第一节 档案收集工作概述 .....</b>	<b>110</b>	五、档案流动过程中的保护 .....	139
一、档案收集工作的内容 .....	110	<b>第九章 档案的统计利用 .....</b>	<b>142</b>
二、档案收集工作的意义 .....	111	<b>第一节 档案统计工作概述 .....</b>	<b>142</b>

一、档案统计工作的主要内容 .....	142	一、电子文件的涵义 .....	165
二、档案统计工作的意义 .....	142	二、电子文件的收集 .....	166
三、档案统计工作的要求 .....	143	三、电子文件的整理 .....	168
四、档案的主要统计形式 .....	143	四、电子文件的归档 .....	169
五、档案统计工作的步骤 .....	145	五、电子档案的保存与维护 .....	169
第二节 档案检索工作概述 .....	146	六、电子文件的安全管理 .....	170
一、档案检索工作的内容 .....	146	七、电子档案的利用 .....	171
二、档案检索工具的种类 .....	146	附录一:中华人民共和国档案法 .....	174
第三节 档案提供利用工作概述 .....	149	附录二:中华人民共和国档案法实施办法 .....	178
一、档案提供利用工作的含义 .....	149	附录三:国家行政机关公文处理办法 .....	183
二、怎样做好档案提供利用工作 .....	150	附录四:中华人民共和国档案行业标准 .....	189
三、档案提供利用的方式 .....	151	附录五:工业企业档案分类表 .....	192
<b>第十章 新型档案管理</b> .....	<b>155</b>	附录六:电子文件归档与管理规范 .....	194
第一节 新型档案管理方法 .....	155	附录 A .....	201
一、文字档案载体的演变 .....	155	主要参考文献 .....	208
二、照片档案的管理 .....	156		
三、录音录像档案的管理 .....	162		
第二节 电子文件管理 .....	165		



# 第一章 文书与文书工作



- ◆ 文书的定义
- ◆ 文书工作的内容与性质
- ◆ 文书工作的基本原则
- ◆ 文书工作的职业素养

亲爱的同学,你现在手中翻开的这本书,是教你如何做一名优秀的办公室文书人员。当你翻开报纸上的招聘广告,会发现铺天盖地的都是招聘办公室文员的信息。而除了广阔的就业渠道外,宽敞舒适的办公环境、优雅得体的职业形象、利落干练的工作作风以及众多通往管理阶层的升迁机会,都是办公室文书人员在职场上受到大家追捧的深层原因。从一个文秘人员开始做起,也许正是你走上社会、迈向成功的第一步。那么,就让我们从现在开始,去了解文书与档案工作的性质、内容和工作原则,以及这项工作所必需的职业素养和业务能力,去学习如何做一名称职的办公室工作人员。首先,我们要了解的是办公室工作人员经常打交道的对象——文书。

## 第一节 文书概述

### 一、文书的涵义

#### 1. 文书

人们在日常生活和社会活动中,为了表达思想、交流经验,彼此之间经常要发生一些这样或那样的联系,建立一定的社会关系,并在此社会关系的基础之上处理日常事务,传递交流信息,并用各种形式将交往过程中的意见或事宜记录下来留作凭证。在这种相互传递、交流信息的过程中,口头交流显然是远远不够的。因此,在实际工作中,人们大量采用的是书面形式的交流,并利用这种书面形式记录和表达信息、传递思想、处理日常事务。因此,文书是人们在社会实践和工作活动中留取凭证、记载事务、公布和传递信息,并以文字的形式在一定材料上表达思想意图的一种记录。

## 2. 文书的分类

在现实生活和工作中,不论是机关单位或者是个人,使用到文书的机会都非常频繁,相应地,产生的文书种类也非常多。就文书的形成和使用范围而言,大致可分为公务文书和私人文书两类。

(1) 公务文书,统称为公文,是指国家机关、社会团体、企事业单位在相互的公务往来活动过程中形成的具有法定效力和特定规范体式的文件材料,是传达、贯彻上级单位的方针政策、发布各项法规和规章、施行各项措施、请示上级部门和答复下属问题、指导和布置工作、反映情况、交流经验的重要工具。这类公文包括各项法令、决定、通知、计划、合同和公务函电等。

(2) 私人文书,是指个人、家庭或宗族根据处理个人事务的需要而形成的文字材料。例如,著作、手稿、私人函电、家谱、房地契和遗嘱等。它属于私人性质,为个人和家庭所有。

## 3. 文书与文件

在有些机关或部门的业务工作中,“文书”这一概念常与“文件”、“公文”通用。“文件”与“文书”具有相同的本质属性,也是用来沟通思想、记载事情、处理公务和表达意图的一种工具。“文书”一词出现较早,《汉书·刑法志》有“文书盈于几阁,典者不能遍睹”的记载,因此,人们常常把历史上形成的各种文件及文字材料统称为“文书”。而“文件”的涵义要大于文书,依据2000年颁布的《档案工作基本术语》中对“文件”的规定:“文件是指国家机构、社会组织或个人在履行其法定职责或处理事务中形成的各种形式的信息记录。”由此我们可以看到,文书包括了各类文字材料,而“文件”的外延除了指用文字、图表等文字材料记录信息外,还包括了其他各种载体形式的信息记录,如影像形式、声音形式、数码形式以及其他载体形式等。具体关系如图1-1所示。

### 小秘书知识库

我国文化史上四大发现:殷墟甲骨,居延汉简,敦煌文书,清朝内閣档案,这四类都可以归到文书范围中去。

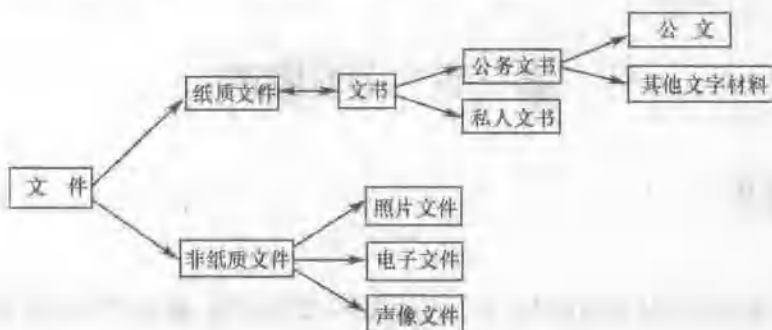


图 1-1 文件、文书和公文的关系

## 二、我国文书工作的发展

### 1. 我国早期文书工作

文书是人类在长期共同劳动和共同生活中所形成的文字材料。远古时代没有文字,人

们用语言表达思想。而语言在交流思想方面有很多局限性,既不能保存,又受到时间与空间的限制。因此古人创造了“结绳”与“刻契”的方法辅助记忆。所谓结绳,就是在绳子上打结,以绳结的大小多寡、位置的上下以及所涂的颜色来表示不同的意义。《周易·系辞》说:“上古结绳而治,后世圣人易之以书契”。《周易注》中也有“古者无文字,事大,大结其绳;事小,小结其绳”的说法,指得就是这种上古时期的记事方式。

随着文字的出现,形成了反映人类社会活动和生产活动的各种文字记录,这时的文书内容已相当丰富,并具有了一定的格式。成书于春秋时期的《尚书》就是一部上古时期国家文献的汇编。它不仅收集了上古时期的重要文书,还将这些文书的文体进行了分类。例如,记载君王言行和当时事件的文书就包括典、谟、誓、命、训、诰、歌等。

秦统一中国后,创立了中央集权式的国家行政机构,并将文书与文书工作进一步规范化,建立了一系列文书拟制与处理制度。在汉代,对王朝中央重要部门的文档官员,都要经过严格考试任用,负责文书工作的是尚书,任用条件十分严格,在身份、年龄、实践经验等方面都有要求。到了东汉,由尚书台专职负责皇帝的文书工作,并成为国家的政务枢纽。魏晋时设立了中书省,成为总揽皇帝机要工作的专职文书管理部门。

### 小秘书知识库

明军攻下元大都时,朱元璋特诏命率军进攻的将领把元朝秘书监、国子监、太史院的典籍收集起来,并诏令失散在军民之间的典籍赴官送纳。洪武三年,朱元璋派人率领大军到沙漠追俘元顺帝后代,缴获很多档案文件送京。朱元璋对元朝档案的重视程度可见一斑。

隋唐时期的文书工作进一步向规范化、细致化的方向发展。建立了以三省六部为核心的中央政府机构,由内史、门下、尚书三省共同负责文书工作。唐代在此基础上,建立了更加严格的行文规范。公文分上行、下行、平行三种,针对不同的行文关系使用不同的文种,并设置了专司文书的管理部门,不少行文规范一直沿用到现在,为中国文书发展史上的重要时期。

其后,中国各朝各代都十分重视文书工作和文书机构。明代时由内阁掌管中央的文书工作,对文书催办、监督处理和保密措施等方面较前朝更为严格规范。清朝统

治者建立了相当成熟的文书专制机构。不仅对文书种类规定得更为细致,而且还组建了系统的文书机构与严密的文书工作制度。

### 2. 现阶段的文书工作

1912年,南京临时政府公布了《临时政府公程式》,在公文名称方面,废除了封建王朝的“制”、“诏”、“诰”、“敕”以及“题”、“奏”、“表”、“笺”等名称,代之以具有近代色彩的“令”、“咨”、“呈”、“示”、“状”五种公文名称。在以后的年代里,尤其是国民党执政期间,为了巩固其统治的需要,曾不止一次进行公文制度的改革,促进了机关文书工作和档案工作的发展。中国共产党于1923年建立了秘书制度,于1926年设立了中央秘书处,于1931年发布了《文件处理法》,这对我国建党初期的早期文书制度的建立和发展起到了重要的指导作用。

新中国成立后,文书与文书工作也随之进入一个新阶段。建国初期,由于工作人员严重不足,组织结构相对简单,没有专门的文书管理人员,大部分是由其他负责人兼任。在认真总结前期文书工作经验的基础上,进一步加强了机关文书工作,在党政机关的各级、各部门

都配备了专职的文书人员,并设置了专门的档案馆和各级档案管理专职机构,形成了一套制度严明,管理有序的文书管理制度。除此之外,我国还颁布了《中华人民共和国档案法》、《国家行政机关公文处理办法》和《国家行政机关公文格式》等一系列法律法规,对我国文书工作的健全、发展起到了重要的指导作用。20世纪90年代以后,随着经济的发展,不但各党政机关部门设立有专门的秘书室与档案室,各大公司以及各中小型企业也配备有专职的文书人员。可见,我国文秘工作人员已经形成了一支庞大的专业大军,文书工作也成为各级各类单位不可缺少的一项重要工作。

## 第二节 文书工作

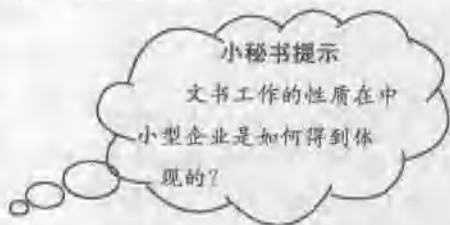
### 一、文书工作的性质

文书工作的性质,是由文书本身的性质所决定的。文书是文书人员实现文书职能、为机关工作提供服务的工具。因此,文书工作是一项机要性、综合性、服务性都很强的工作。

#### 1. 机要性

文书工作是党政机关及企事业单位工作中的一个重要组成部分,这项工作不但关系到国家政策的上传下达,也关系到一个单位的公务运转和上下级往来,因此有很强的机密性。尤其在党政机关中,文件是传达贯彻党和政府的方针政策、体

现领导意图、汇报工作以及解决公务的重要工具。在党政机关的各级办公部门,文书工作人员运用这一工具参与管理各项政务和事务。当文件完成其职能后,文员还要整理立卷,留存国家政务、单位事务活动的历史资料,而这些史料往往涉及一个国家或单位部门的政治、经济、军事以及科学技术等方面的情况,大多都属于机密级的。因此,文书工作人员必须牢记自己的职责所在,加强职业道德修养,严守单位的组织纪律和原则,做到不泄密、不失密。



#### —— 交友不慎,殃及自身 ——

几个月前,深圳一家著名企业的两名女员工因涉嫌泄露公司机密文件,被深圳警方立案调查。其中一名女员工声称,供职于另一公司的朋友让她传递三份公司的内部文件,她没意识到是机密文件,通过公司的内部网络传递了两份,传递第三份文件时传递失败,于是请另一位女同事代为传递。公司安全人员发现她们对外传递机密文件后,将二人关押在警务室。其中一名员工的男友也供职于该公司,同样遭到公司方面的传讯审问。据公安人员介绍,这两名员工因涉嫌泄露公司商业机密,已被警方监控,警方已准备立案调查此次泄密事件。

### 2. 综合性

一个单位的组织形式是多种多样的。对于一个单位部门或公司组织而言,办公室是其内部管理的重要机构,文书的工作是多方面的,既有属于事务性工作的文件收发、打印文稿、会务安排、请示和答复问题、布置和接洽工作、报告情况以及交流经验等繁琐细致的工作,又有属于专业性的文件管理、编目归档、统计鉴定以及调查研究等。因此,文书工作的综合性是区别于其他专业职能部门的,这也要求了文书管理人员要具备相当的处理能力综合协调能力以及一定的业务水平,才能胜任此项工作。

### 3. 服务性

文书工作是以文书的写作、办理和立卷为业务内容。文书的工作内容之一便是科学地组织本单位的文书处理工作,辅助领导和有关部门及人员处理日常工作活动中产生的各类文书,收发信件、起草打印文件、传送信函并进行登记、归类 and 归档,为本单位的工作提供服务,提高单位时间内的工作效率,以及加强与外界兄弟单位的合作与联系。其最主要目标是可靠地、高速度地、高效率地为本单位工作职能的实现提供优质的服务。因此,文书工作相当于单位部门的后勤人员,是单位日常工作必不可少且无处不在的重要部分,因此,服务性也是文书工作的一个鲜明特征。

#### 小秘书提示

若某家单位公司只配备有一名专职文书人员,应当如何提高工作效率,处理繁琐的日常  
工作事务?



### —— 最“牛气”的女秘书 ——

几个月前,国内一家颇具影响力的论坛曾发表了一则引起广泛争议的帖子,内容讲述某著名外企的老总和其女秘书因工作琐事发生激烈争吵,导致后者被迫离职的故事。

有一天,公司老总回办公室取东西,到门口发现没带钥匙,当时他的女秘书已下班,联系不上,该老总怒发冲冠,通过内部电子系统给女秘书发了一封措辞生硬的“谴责”信,警告这位秘书“不论是在午餐或者下班后,要跟你所服务的每一位经理确认无误后才能离开办公室”。这位女秘书毫不退让,两天后回复说“造成这件事的主要原因都是你自己,与我无关”,声称“下班之后,你无权干涉我的私人时间”,并请这位老总“注意一下你说话的语气,这是做人最基本的礼貌问题”。这封咄咄逼人的来信通过网络不但传给了老总,也发遍了公司的总部及其子公司,引起了轩然大波。

这则公司老总与女秘书“PK”的故事在网上广泛流传,支持女秘书的网民达到六七成。他们认为女秘书的举动打破了中国人惯有的“奴性”,是一种有血性的举动,开始重视作为一个人的尊严和自尊。而有一部分人则认为这是极端不理智的行为,看上去女秘书的行动十分有理,其实从一个高级文秘角度而言相当不称职,她违反的不是职场的潜规则而是明规则,无疑会给自己以后的职业生涯带来麻烦。

## 二、文书工作的内容

办公室文员日常基本的工作任务之一就是科学、高效地管理和处理文书。充分发挥文

书的作用,有效地推进机关和企业的工作,为领导服务,为单位工作服务,并努力使文书的处理工作制度化、规范化,以使文书更好地发挥作用。

办公室每天都会收到很多信函、文件、报纸,也要发出一些信函、文件,并需要对它们进行归类处理。因此,文书工作的主要内容便是起草各种信函、文件并打印发出、收发与传送各种信函、文件并将它们进行登记、分发,待文件办理完毕之后还要将其归类、归档。

一个单位文书人员的工作主要是负责本单位文书的拟制、处理和管理,是服务于机关、企事业单位领导的辅助性工作;通过一系列相关有效的程序和手续,完成拟制、处理和管理文件材料的工作。在有些较小的单位或公司,文书人员往往身兼数职,从文件的收发、登记到立卷、归档等都集中于一人,这就给文书人员的业务素质 and 事务处理能力提出了更高的要求。

概括以上几点,文书工作的具体内容应包括:

(1) 文件的拟制,包括文件的拟写、审定、缮印、校对、用印,以及对各种会议、电话、电报、重大活动的记录及整理。

(2) 文书的处理,包括围绕着文书的发出、运转所进行的一系列有序连接的工作。例如,收发信件、登记信件及来访、传递公文、催办紧急公文。

(3) 文书的管理,包括对文件材料的保管、分类,以及对文件材料的系统整理编目、定卷归档等。

### 三、文书工作的基本原则

《国家行政机关公文处理办法》中规定:“公文处理应当坚持实事求是、精简、高效的原则,做到及时、准确、安全。”因此,文书工作应当遵循以下几条基本原则:

#### 1. 实事求是

实事求是 是文书工作的基本思想和指导原则。公文的出发点和最终目的是解决实际问题。公文一旦脱离实际,不但发挥不了其应有的作用,还会给领导和单位的组织工作带来混乱。这个基本原则要求文书工作人员在处理文书时,必须尊重客观事实,从具体的材料与事实出发,不主观臆断,不随意添枝加叶,一切从实际出发,从客



#### 小秘书忠告

##### 做秘书的三条秘诀

★ 先做人,后做事,端正的人品是做好任何工作的前提,一个“安全”的秘书远比一个“优秀”的秘书更受领导欢迎。

★ 敏于事,慎于言,腿勤,手勤,办事干脆利落,同时管好自己的嘴,没有一个老板会喜欢喋喋不休的秘书。

★ 博学之,审问之,时刻更新自己的知识,不耻下问,对自己份内和份外的工作都要勤于思考,才能在职场上立于不败之地。

#### 小秘书知识库

##### 敢于直书的良史董狐

董狐是春秋时期晋国的太史,亦称史狐。那时,晋国的晋灵公残害臣民,逼得“正卿”赵盾出逃,后来晋灵公被杀后,赵盾回国继续做“正卿”。董狐在记载历史的时候,以“赵盾弑其君”记载此事,并宣示于朝臣,以示对赵盾不讨伐弑君乱臣的批评。从此,开启了后世史家直书的源头。

观材料出发,如实地反映事实的本来面目。另外,文书工作者还应有一定的判断能力,能对调查研究得来的情况和材料的真伪进行判断。

### 2. 精简、高效

公文是机关、企事业单位执行政务,管理事务不可缺少的工具,但决不能无的放矢,随意滥发。精简、高效是文书工作的又一项重要原则。文书人员进行公文写作时,要改进文风,言简意赅,避免毫无意义的套词、废话。公文的格式、结构、种类都要力求简化。坚持少而精,可发可不发的公文不发,可长可短的公文尽量要短。提高效率,从而保证公文对实际工作产生推动,解决实际问题。

### 3. 准确、安全

大部分的公文都带有一定的保密性。所以,办公室文员在公文处理过程中,一定要有保密意识,不得粗心大意,疏于管理。对一切尚未公布的机密文件,经手办理的文书工作人员,都要严守保密原则,不得随意泄露。公文的运转交接应当严格登记,履行签收手续,明确责任,严防公文丢失及泄密。不仅在党政机关如此,在商业大战愈演愈烈的现代,间谍战与反间谍战早已渗透到了商业领域也如此。因此,企业文书人员同样应当提高保密意识,不随意泄露本公司的商业机密,不在公共场合谈论本单位的商业运作和活动。

## 第三节 文书工作人员的职业素质

### 一、职业道德

#### 1. 高度的政治责任感和思想觉悟

文书档案工作具有高度的政治性,又是一项由许多具体环节组成的事务性工作。文书工作的性质决定了从事文书档案工作的人员要有正确的理论作指导,深刻理解和贯彻党和国家的方针政策,努力掌握和学习马列主义、毛泽东思想和邓小平理论,关注国内外大事及动态,跟上国际国内发展的总形势,自觉地服从党和国家的总任务、总目标,并结合本地区、本部门的实际情况,有针对性地分析研究和制定具体办法,适应新形势下文书工作的新发展,提高自身的理论水平。

#### 2. 耐心细致,主动负责

办公室工作的服务性和事务性决定了文书工作人员要有勤奋工作,主动负责的工作态度。办公事务的烦琐性、细致性,要求文书工作人员具备良好的工作作风和精明干练的办事能力,注重调查研究,认真、负责、迅速、准确,团结协作,共同搞好有关工作。办公室工作的重要性



#### 小秘书忠告

##### 文秘人员禁忌

★ 时刻记得你是谁。秘书就是秘书,任何时候都不要代替 boss 做决定。

★ 拉近距离要不得。别以为 boss 对你和颜悦色,你就能和他互拍肩膀,互开玩笑,这有损 boss 的尊严。

★ 修饰打扮别“过火”。秘书代表着公司的形象,尽量端正着装。牛仔装与“薄”、“透”、“露”的服装均不宜穿进办公室。

和服务性,要求办公室的文书工作人员不论是待人接物还是处理事务都必须谦虚谨慎,耐心细致,切忌呼来喝去,居高临下或者冷言冷语,爱理不理。



### —— 左右为难的考题 ——

某家公司打算在企业内部公开招聘一名总经理助理,小张自认为条件不错,信心十足地去人事部参加了考试。

人事部经理拿出一张试卷交给小张,让小张在认为正确的地方打勾,小张拿过来一看,上面有一道测试题,内容是这样的:

有一天,天气预报说会刮台风下暴雨,总经理恰好又不在公司,于是打电话回来告诉你说:“今天有暴风雨,顶楼有几扇窗户还没关,你去关上吧。”答案共有三个:① 好的,我马上去关;② 我已经把窗户关好了;③ 我正在关窗户。小张毫不思索,就在第二个答案后面画了勾,心想,能为领导分忧的下属才是好下属,想领导之所想,急领导之所急才是好助理。人事经理将试卷送到总经理办公室,回来后,很遗憾地对他说:“不好意思,老总看了你的试卷,认为你的心理素质不大适合做助理。”

小张回去后郁闷了很久,不知道自己到底错在哪儿。几天后,他向那位人事经理请教,人事经理告诉他:“你错就错在太主观,答案没有突出老总的重要性,要是老总要你关窗户,结果你早就想到了,那岂不表示你比老总还聪明?这样老总还会要你吗?你应该选‘好的,我马上去关’,这样才能凸显领导的远见和重要性。你应聘的是助理,就应该默默无闻地工作,不要喧宾夺主。”

### 3. 遵守纪律,严格保密

文书档案人员在处理公文、档案材料时,往往会涉及许多本单位的商业机密或者比较重大的科研成果,任何一点疏忽都可能使本单位遭到不可弥补的重大损失。因此,严格遵守纪律,确保单位机密安全是文书档案工作人员的基本素质,也是单位领导对文书档案人员的首要要求。任何一名文书档案人员不但应该严格要求自己,还要健全和维护文书工作制度,杜绝各种失密、泄密事件,避免给单位带来任何损失。

## 二、职业修养

### 1. 熟悉的业务知识

熟悉的业务知识是对文书进行及时处理的基础,也是决定工作绩效的重要因素。机关单位的行文很多,涉及的内容也相当广泛。文书工作人员只有对所从事的文书工作具有相当程度的了解,努力掌握经手文件的内容,才能在工作中游刃有余。因此,每个文书工作人员都要根据自身工作的特点和需要,构建适合自己工作岗位的知识结构。

### 2. 较强的表达能力与交际能力

商业公司对文书工作人员的要求较高,不但要求文书工作人员具备相当的业务能力,如高水平的速记、打字、操作办公室软件等,还要求他们具备一定的社会活动能力和协调组织能力等。在与不同人打交道的时候,应保持一定的亲和力,学会倾听他人的谈话;学会向他



人表达发自内心的赞美;学会保持自然、轻松和愉悦的表情;学会用朴实、亲切和准确的言语表达思想。

### 3. 良好的工作作风和精明干练的办事能力

办公室工作的服务性和事务性决定了文书工作人员要有埋头苦干、乐于奉献的精神,这是作为文书工作人员的行为准则。要做好文书档案管理工作,必须兢兢业业、不吝惜时间、不计较名利,办事注重调查研究,认真、负责、准确、迅速、讲究效率、头脑灵活、处理得当。

### 4. 丰富的现代科技文化知识

时代的发展,社会的进步,要求文书工作人员尽可能地多学关于文、史、哲、数、理、化乃至天文、地理、生物等方面的基本常识。要适应时代和社会的发展,就必须不断地提高自身的素质修养,不仅要掌握课本上的知识,还要掌握丰富的科学文化知识和相关的法规、政策,这是做好文书工作的基础。随着新型档案载体的日渐发展,以及计算机日益成为档案管理的重要手段,文书与档案工作人员要求运用计算机进行文字处理和储存,以及事务管理,熟悉电子文件的制作、处理和传递过程,熟练地运用最新的办公技术,从而更好地胜任新的工作。

### 5. 得体优雅的职业形象

职业形象是每一岗位上的工作人员综合素质的外在表现,也是社会对其总体印象的认识和评价,是行业从业人员长期自我修养锻炼的结晶。它对本行业本单位的声誉、知名度及整个工作的绩效,具有举足轻重的作用。对外,它代表的是一个单位的形象;对内,它是联系管理者和员工的纽带。适当的言辞、优雅的举止、清淡的装扮、整洁的衣着都会给周围的环境带来美感、轻松和活力。因此,自信、情绪稳定、理解和信赖他人,合作精神等都会对的工作产生积极影响。

#### 小秘书知识库

Office 必备法宝,有备无患,说不定什么时候你就会用上它。

★ 《新华字典》和《现代汉语辞典》。

★ 所属公司或相关公司的通信地址、电话号码、电报电传代号等。

★ 飞机、火车、轮船、公共汽车时刻表及交通方面的手册。

★ 中国地图、世界地图及有关地理知识方面的手册。

★ 中外历史年表、重大纪念日列表等。

★ 本公司人员的家庭住址、电话号码一览表。

## 第四节 不同性质机构中的文书工作

### 一、政府机关中的文书工作

从文书工作产生和发展的历史来看,它是伴随着统治者、领导者、管理者的工作需要而产生和发展起来的。实践证明,文书工作是否得力,直接

#### 小秘书提示

政府部门的文书工作与企业的文书工作有何不同?