

C93-131C1

200594

当代秘书的 观念与实务手册

DANG DAIMISHU DE GUAN NIAN YU SHIWU SHOU CE

● 林鸿荣 黄样荣
吴奎信 沈文元
等著

学林出版社

当代秘书的观念与实务手册

林鸿荣 黄梓荣 等著
吴奎信 沈文元

学林出版社

责任编辑：曹坚平

封面设计：戴继斌

当代秘书的

观念与实务手册

林鸿荣 黄梓荣 等著

学林出版社出版 上海定西路710弄37号

新华书店上海发行所发行 上海市印十二厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 11.5 插页 2 字数 247,000

1990年8月第1版 1990年8月第1次印刷 印数 1—5,200册

ISBN 7-80510-345-3/G·71

定价 4.55元

序 一

即将由上海学林出版社出版的林鸿荣、黄梓荣等同志编著的《当代秘书的观念与实务手册》一书定稿后囑写序言，欣然一试。

犹忆由爱国爱乡的香港大企业家李嘉诚先生捐建创办的汕头大学成立以后不久，我即荣幸地受许涤新校长之聘为该校的名誉教授。1986年5月间应邀到校访问时，适逢中文系开设的秘书班行将结业，曾以俚句为贺：

秘书专业岂可无？

共同致力鼓与呼。

建设四化重信息，

落实三务见功夫。

相信有关同志，当可莞尔、心照。这是因为深深地有感于秘书学是当前亟待开展和加强研究的一门应用性很强、必须理论密切联系实际学科和专业，所以每逢适当情景，总不免随时联想，脱口而出。这也叫做“言为心声”吧。

道理并不复杂，甚至可以说是很简单，社会主义现代化建设事业离不开有效的管理，出色的管理需要得力的秘书工作，而想做好秘书工作，就不能不进行认真的学习、研究，掉以轻心是不行的。这不也是“如此而已，岂有他哉”？

习仲勋同志为做好秘书工作说过几句话,说得很好、很中肯:

“秘书工作是党政机关的一项重要的、不可缺少的工作,具有很强的政治性、机密性和专业性。……有许多新的、年青的同志刚走上秘书工作的岗位,他们一缺业务知识,二缺实践经验。因此,通过培训或其他有效的方法,提高他们的政治、文化和业务素养,是一项刻不容缓的任务,必须统筹规划,抓紧进行。”(《为做好秘书工作说几句话》,载《人民日报》1985年8月18日第四版。)

我们知道,秘书工作人员在全国范围内的各条战线上是一支庞大得相当可观的队伍,其素质如何,同各项事业的发展和工作成效的关系很大。可是,长期以来,令人遗憾的是似乎有一种误解,以为干秘书工作只要能摇摇笔杆子就行了,好像没有什么专业知识可言。结果,较常见的现象是老手全凭经验,新手有待摸索。学术界还存在一种偏见,即对于秘书一类应用学科不大重视。而实际上,借用杨尚昆同志的话来说:

“秘书工作是一门综合性学问,它的内涵很宽,包括了多项内容,需要总结和开拓。……一切事物都在进步、在发展的,我国目前正在社会主义四化建设道路上腾飞,秘书工作也应当适应这种形势,有新的进步和发展。”(见为李欣编著《秘书工作》一书所作的序。)

令人高兴的是,近几年来,全国秘书学的建设、秘书专业

的创办、各种教材的编写、几次全国高校秘书学教研会的召开等,都颇有生气,教研队伍不断扩大、研究水平不断提高。现在,本书的问世,正是在这样喜人的势头中增添一股有助于开拓前进的力量。

此书给我的初步印象是有两大特点:

一是将秘书工作放到现代管理的高度来要求,从业人员要具备新观念、讲效率、重信息、助决策、沟通、协调,等等,还对秘书人员的职业心理、素质、才能等有所探索。

二是宏观与微观、共性与个性并重,包括十几个不同系统的秘书实务,分别就各自的内容、性质、要求等加以论述。这在同类著作中尚属罕见,不失为一种有益的尝试。

此外,为首的编著者林鸿荣同志是我所熟知的。他有好学深思的精神和严谨治学的态度。早在大学读书时期,就系统地学习过《行政学》、《市政学》等课程,取得较好成绩,对深入研究有关课题的基础是扎实的。尤其难能可贵的是他虽历经坎坷,但献身社会主义建设事业的信念坚定不移。他在秘书学的教学和研究中的成就已得到有关方面(包括各级领导)的肯定,我甚感欣慰。

另据了解,编著者之一的黄梓荣同志,是这门学科的一位后起之秀。他们全体编著者之间能够衷诚合作、认真从事、共同负责,是此书质量的重要保证。当然,十全十美的事是少有的,相信他们必能继续努力,以期精益求精。另据鸿荣提及,打算以此书为基础,编印系列丛书,倘能实现这个计划,可补此书的不足。这也将是应予鼓励、支持的事。

夏 书 章

于广州中山大学

序 二

由林鸿荣、黄梓荣等同志编著的《当代秘书的观念与实务手册》一书，即将出版了。在眼下对“秘书学”这门新学科的探索日益为人们所重视，大量新走上秘书工作岗位的人员迫切需要此类书籍的时候，它的问世，是一件值得高兴的事。

此书重点阐述秘书和秘书工作的基本概念、基本要求、基本知识，并把秘书工作与现代管理科学联系起来，对这门学科和专业人员提出了新的要求。此外，分门别题地就各个不同业务系统的秘书工作进行论述，不忽略它们在共性中所包含着个性。这对于作为秘书学的教学、科研和实际工作者的业务进修来说，都不失为一种新的尝试。

中国是有悠久的文化历史传统的国家。我国的秘书工作传统，是传统文化的一个组成部分。而半个多世纪以来我们党在各个历史时期的秘书工作，创造了十分丰富的经验。这是很值得我们珍惜和认真加以总结的。十一届三中全会以来的这八年，随着改革、开放的发展以及先进科学技术的应用，秘书工作又面临着新的任务。秘书工作同各条战线工作一样，处在新的历史时期，有一个跟上形势的问题，继往开来的问题。忽视传统，照搬西方的那一套，是不行的；但墨守成规，完全按老章程办事，不敢创新，也是不足取的。时代要求我们从事中国秘书学的研究和广大从事秘书工作实践的同志们，遵

循实践、认识、再实践、再认识的思想路线，在传统的基础上，结合新时期秘书工作的新要求、新问题、新经验，共同“写”出一部新时期的《秘书学》、《参谋学》来。由于国情的不同，文化传统的不同，由于我们在党的十一届三中全会路线指引下所从事的事业，是前无古人的建设具有中国特色的社会主义的伟大事业，我们的秘书学也必须是具有中国特色的社会主义的秘书学。我想，这应当是毫无疑问的。

那末，什么是具有中国特色的秘书学的基本要求呢？我想，它起码应当包括：第一，科学地阐明秘书工作在党和国家政治生活中的地位和基本任务；第二，准确地讲清秘书工作的基本指导思想和科学的、实事求是的作风；第三，秘书人员的职业素质和修养；第四，在秘书工作中吸收、运用新理论新技术与传统特点的有机结合和锐意创新。现在，有关秘书学的各种书刊、专业以及秘书工作协会日益增多，从事中国秘书学的研究者日众，这是可喜的现象。我深信，随着时间的推移，有关建立有中国特色的秘书学的研究，一定会越来越深入，取得重大的进展。

张 汉 青

目 录

序 一	夏书章
序 二	张汉青
1. 秘 书	1
1.1 秘书和秘书工作的一般原理	1
1.2 秘书职业心理	13
1.3 秘书的知识、能力、道德和修养	24
2. 秘书和现代管理科学	37
2.1 概 说	37
2.2 评估秘书工作的唯一标准——效率	41
2.3 秘书和信息管理	49
2.4 秘书和决策	66
2.5 秘书在管理系统中的沟通和协调作用	83
2.6 秘书和人事管理	89
3. 秘书实务	99
3.1 文书处理	99
3.2 调查研究	110
3.3 会务管理	118
3.4 信访接待	128
3.5 档案管理	133
3.6 印信与电讯	137

3.7	值班、查办和业务指导	147
3.8	办公室建设和管理	152
	附录一 行政管理统计知识	159
	附录二 行政财会知识	172
4.	各行业秘书实务简要分述	179
4.1	教育系统秘书工作	179
4.2	卫生系统秘书工作	191
4.3	科技系统秘书工作	202
4.4	新闻系统秘书工作	214
4.5	外事侨务系统秘书工作	228
4.6	工会(群众团体)秘书工作	239
4.7	经济特区秘书工作	245
4.8	戏剧艺术团体秘书工作	265
4.9	建筑系统秘书和系统工程思想	274
5.	秘书写作	279
5.1	公务文书写作的一般规则	279
5.2	通用公文写作	283
5.3	公务常用文写作	303
5.4	专业经济文件写作	326
5.5	旧式书信写法	333
5.6	图表制作	346
后	记	358

1、秘 书

1.1 秘书和秘书工作的一般原理

“秘书”一词在我国汉代就出现了。最初是指国家的文献、图书，即所谓“宫禁秘藏之书”；后来发展到指人，即管理、收藏国家文献、图书的官员，如“秘书监”，相当于国家图书馆馆长之职。还有在皇帝周围供职，传达宫廷诏书和大小官员奏章之类的官员，如秘书丞、秘书郎等。

《辞海》1981年修订版关于“秘书”的辞条：“职务名称之一。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、人民来信以及其他日常行政事务和交办事项。”

社会上对秘书性质的习惯理解是：党委的参谋，领导的助手，群众的桥梁，机关的管家。

1985年中共中央办公厅召开了全国部分省市秘书长和办公室主任会议，提出目前全国秘书工作要切实实行“四个转变”和“三化”。

“四个转变”：

第一，从偏重于办文办事，转变为既要办文办事，又能为领导出谋献策。可以说，秘书必须从“秀才型”过渡到“应变智囊型”。

第二，从收发、传递文件，转变为能够综合处理大量信息，提高筛选和择要信息的能力。可以说，秘书必须从“常规型”转变为“开拓创新型”。

第三，从单纯凭经验办事，转变为能科学化管理。可以说，秘书必须从“经验型”转变为“科学思维型”。

第四，从被动性服务，转变为主动性服务。可以说，秘书必须从“被动型”转变为“主动服务型”。

“三化”：

第一，组织机构设置规范化；

第二，工作准则制度化；

第三，决策程序科学化。

总的来说，秘书对领导而言，须突出地体现辅助性、服务性。具体地说：

一、扩大领导群体视野——“耳目”传感作用

现代信息社会，发展变化的节奏加快，任何情况都可能形成连锁反应。这就决定了决策工作一定要快速、全面、科学。个人的智力、精力有限，主客观的差距将越拉越大。为了弥补普遍脱节的缺陷，任何决策个人和集团，要做到科学决策的话，只能尽量多地借助别人的耳目以扩大自己的视听范围，以适应快速变化的社会。秘书和秘书工作部门对于领导群体的决策耳目传感作用，也因此加强了。现代秘书工作不能停留在“秀才不出门，能知天下事”的被动阶段上。要主动出击，有选择地进行多种专题调查研究，搜集大量可靠的信息，及时、准确地提供领导参考；对于已经执行的指令，还要组织力量跟踪追击，及时反馈，提供情况，以便上级能根据变化了的情况修正方向。

二、信息筛选参与择优,协助决策——“外脑”延展作用

秘书是信息的第一道“过滤器”,即把搜集到的信息,通过自己脑子的思考、择要、选优,把大量松散的信息有机地组合成“成品”、“半成品”,转送给领导,尽量避免信息泛滥成灾,把领导“淹得透不过气来”。秘书能用自己的脑子帮助领导思维——择要、选优、陈述利弊、指点进退,现代社会称之为“外脑”延展作用。电子计算机是人类社会物化了的“机械外脑”,一个称职精干的秘书或秘书班子,是生理、心理的创造性的“生命外脑”。这是现代社会管理民主化、科学化的必然产物。

三、灵活多样,排忧解难——“补偿”增益作用

严格讲,秘书为领导服务,就是补偿增益。领导为什么要用秘书?用什么样的秘书?简言之,就是相互取长补短。

从心智增补方面看:人无万能者。尺有所短,寸有所长。领导虑之不周,知之不全的地方,恰恰是秘书应该给予补充的部分。唯其如是,才谈得上为领导出谋划策,辨识是非、排忧解难。这是作为秘书的关键所在。

从人事关系增补方面看:领导人由于自己所处的社会地位和担负的重要职责,处事必须果断。快刀斩乱麻很有可能于不知不觉中伤害了某些下属人员的自尊心,产生或多或少的逆反心理。这时就需要秘书发挥沟通和协调的作用。协助领导调节人际关系,使整架工作机器顺方向地运转起来。

从性格平衡增补方面看:凡人都有自己的个性,都自然地要求自我心理平衡。“自我卫生”方式中也包括发发脾气之类。领导不是圣人,有自己的喜怒哀乐!只有常处领导身边的秘书,才会理解领导的处境和为人,也常常可能直接地成了领导情感宣泄的对象。自我心理平衡的调节,是帮助领导心理平衡,

保证领导大致能在心绪平稳的状态下进行繁忙的、费心的决策工作,是人世间最崇高的心理补偿。否则,一个秘书动不动为了三两句不舒服的话而与领导争论不休,怎能有效地为领导服务?

四、沟通上下、协调左右——“润滑粘合”作用

决策与执行之间,上下关系需要顺利疏通;各个部门之间需要相互协调、支持。这一切都需要有干练而富于处理人际关系艺术能力的秘书去做工作。社会就像一架千百个零部件组成的大机器,相互磨擦、抵消而运转,相互和谐而运行。松散时要“粘合”,艰涩时要“润滑”,秘书工作者,形象地讲,就是“粘合剂”和“润滑油”!“粘合”时,秘书和大家一起而存在,“润滑”时,被集体所“消耗”,但集体永远感到他的存在。

五、公共关系形象表征——“文明标志”作用

到任何一个企事业单位,无论是熟悉的还是陌生的,接待你的人,第一个往往是秘书。能否有“宾至如归”的感觉,全仗秘书的形象。秘书应当讲究仪表,决不可不修边幅,谈吐应彬彬有礼,决不能粗言俗语。待人既热情又诚恳。一个单位的公共关系处理得是否恰当,与秘书密切相关。对“门难进、人难见、脸难看、话难听”的这种恶劣现象的改变,秘书工作者责无旁贷!

秘书工作的多样、繁杂的特性,决定了秘书人员在工作中必须充分掌握并有效地运用辩证法。

一、服从性与创造性的对立统一

秘书是为领导服务的辅助工作人员,切忌“喧宾夺主”的言行。辩证唯物主义世界观认为:世界是相对稳定和绝对发展的统一体。领导之所以成为领导,一是人类社会需要权威,

二是一般地讲,领导人员具有应有的组织、指挥能力。所以秘书必须服从领导。但是任何领导人都有自己的局限,这就是对秘书的创造性工作的客观需求。我国秘书创造性的工作,不仅意味着民主和科学,也反映了社会主义社会人与人之间的高尚合作的精神和相互体谅的同志情谊。

二、储备性与现役性的对立统一

所谓储备性,是指秘书将来可能当领导;现役性,即指秘书在行政管理组织中已经担任某种职务。中央一位领导人指出:培养、选拔革命事业接班人,最好是在秘书队伍中挑选。这一见解十分精辟!从我们党的历史上看,许多有能力、有威信的领导人,很多是当过秘书的。据报导,美国从1970年起,凡在美国及其国外机构中供职的秘书人员,通过自己不懈的努力,又经过统一考核合格,均可取得美国行政管理学会的合格证书,成为行政管理的候选人员。培养一个有才华、有胆识的卓越管理人员,决非易事,正如培养一个艺术家那样,需要良好的舞台实践,非经过长期的磨炼不可。学莫近于人!秘书有条件长期跟随领导耳濡目染地学习,历史和现实确证这样较易成才!

三、补偿性与独立性的对立统一

关于中国秘书的补偿性特征,过去讨论得很不够。在“领导万能”的陈旧观念破除之后,秘书的补偿性就必然提到议事日程上来了。秘书无论从知识结构、思维方式、工作方式、个性的弹性程度等等,都不应“以自我为主”,而要能与具体的领导相补偿。说得简洁一点,就是领导缺什么秘书就补偿什么,尽力为领导排忧解难。这一点,在西方社会很强调,将之作为秘书的根本属性。不难理解,西方秘书如果不能补偿他的上

司，根本就不会被雇用，或者，不久就会被辞退，被能补偿其上司的人所替代！

反过来说，唯其能补偿别人，自己就不同于一般不具备补偿别人的人，而相对地取得自身的独立性价值。照理说，我国的秘书工作者应比西方秘书更具有独立性价值。因为，我国的秘书是通过为领导服务，以达到为人民服务的最终、最高目的的。超过了这个限度，秘书可以不补偿，相反可以针锋相对地平理论争，并受党纪国法的保护。这一点不能与西方的秘书仅仅为某一私人服务同日而语。

四、机要性与随和性的对立统一

秘书工作常涉及党和国家的机密；由于靠近领导参与政务，收发文件，做会议记录等等，一些有关人事升降、调动之类敏感的问题，常常比一般人先得知。因而，秘书客观上就成为人们注意、猎取信息的对象，秘书也就不知不觉地可能泄密。“守口如瓶”被认为是秘书应有的品质之一，但也容易因此而与群众之间产生心理上、行为上的隔阂。这对矛盾在日常生活中确实影响秘书的工作。作为领导的耳目，秘书应当与群众保持“鱼水之情”，性格随和；作为机要工作人员又必需避免与群众亲昵到无话不谈的地步。有经验的秘书在这方面的自我意识很强，他们懂得党和国家的机密最终要和群众见面，党和政府方针政策最深厚的生命力，在人民群众之中。所以该讲的则讲，不当讲的常常以微笑和“模糊语言”应付，既不泄密，也不卖关子愚弄人。

五、经常性与突击性的对立统一

经常性是指日常的程序工作，即每天要做的行政事务；突击性是指领导临时紧急布置的事情，也包括突如其来的天灾

人祸。经常性工作是主要矛盾，是秘书工作的基础。例如料理各类事务，搜集各种信息，并加工归档储存等等。只有把这些平常看来不显眼又烦琐的事，扎扎实实做好，对付突击性的事，心中就有数，不致临阵慌了手脚。平时多烧香，临难不必抱佛脚，当是秘书有效的工作方法。需特别指出的是，秘书在时间比较宽松的时候，应加紧学习和浏览各种知识。突击性是对秘书应变能力的考验，而应变能力又是以自身的学识深度为保证的。

就秘书工作的内容而言，大致上可以概括成“八个协助”、“八个定”：

- 1、收集信息，协助领导定决策；
- 2、上传下达，协助领导定文件；
- 3、协调关系，协助领导定局面；
- 4、反馈信息，协助领导定对策；
- 5、组织会议，协助领导定议程；
- 6、研究信访，协助领导定日程；
- 7、发掘贤才，协助领导定人事；
- 8、提高效率，协助领导定政绩。

。秘书明白了自己工作的性质、作用和其中的辩证规律，相应地要求自己具备必需的心理要素，胜任自己的社会工作，做到内容与形式的统一，就必须自觉地把握好自己的行为和形象，具有强烈的自我意识。

第一，务虚务实。秘书既必须学习理论，通晓党的方针政策，不误解、曲解，又必须大事、小事都能做，决不能做言论的巨人，行动的矮子。

第二，尚文尚理。秘书要能文能武。坐下来处理文件、拟