

X D M S X Y X D M S S

W

现代 秘书学与 现代秘书 实务

华 东 师 范 大 学 出 版 社

- 向国敏 编著
- XIANDAI MISHU
XUE YU XIANDAI
MISHU SHIWU
- XIANGGUO MIN
BIANZHU
- HUADONG SHIFAN
DAXUE CHUBAN
SHE

华东师范大学教材出版基金资助出版

现 代 秘 书 学
与
现 代 秘 书 实 务

向国敏 编著

华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代秘书学与现代秘书实务/向国敏编著,一上海:华东师范大学出版社,1996.4(1999.7重印)

ISBN 7-5617-1417-3

I.现… II.向… III.秘书学 IV.C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 33254 号

现代秘书学与现代秘书实务

向国敏 编著

华东师范大学出版社出版发行

(上海中山北路 3663 号)

邮政编码 200062

新华书店上海发行所经销 上海商务联西印刷厂印刷

开本:850×1168 1/32 印张:11 字数:270千字

1996年4月第一版 1999年8月第三次印刷

印数 10,001—15,100本

ISBN 7-5617-1417-3/C·038 定价:13.00元

前 言

随着改革开放的不断深入和社会的不断发展，我国的秘书教育事业欣欣向荣，各种层次、各种规格和各种形式的秘书教育如雨后春笋般地涌现。作为一名秘书学教师，多年来，我在华东师大、交通大学、中国纺织大学等多所高等院校以及社会力量所办的学院中担任秘书学教学工作。教学对象既有全日制大学的学生，也有在职干部和待业、下岗的人员。他们或为谋取一份秘书职业而来学习，或虽在秘书岗位，却感到有所欠缺而来进修、提高。在学习中他们都有一个强烈的要求，即希望教师在阐述秘书学原理的基础上，更多地讲解现代秘书实务，以帮助他们提高从事实际秘书工作的能力和技能，学以致用。

对于学生的上述要求，我是十分理解的。实用性是秘书学的生命。脱离了实用性，秘书学这棵理论之树必将枯萎。本书就是根据自己多年的秘书学教学经验，在不断听取学生的意见、不断吸取秘书学研究的成果、不断思考和不断补充修正讲稿的基础上编写而成的。为了兼顾理论性和实用性，我将本书分为上、下两编。上编主要阐述秘书学的基本原理，注意理论联系实际；下编着重介绍主要的秘书实务，以突出实用性。为了适应涉外秘书工作和秘书工作现代化的需要，专门编写了“现代通信实务”、“会见与会谈”、“国际会议”、“开幕式和签字仪式”、“自动化远程会议”、“现代接待实务”等章节。

在本书编写过程中，参考了一些论著和教材，在此深表感谢。由于水平有限，本书难免存在不足之处，我热忱希望各位专家和读

者批评指正。

向国敏

1994年10月于华东师大

目 录

上编 现代秘书学原理

第一章 绪论	1
第一节 秘书概念的流变.....	1
第二节 秘书的定义.....	6
第三节 秘书活动的起源.....	12
第四节 秘书学的研究对象、特点和研究方法.....	17
第二章 秘书系统及其组织形态	24
第一节 秘书系统的基本要素.....	24
第二节 秘书系统运动的过程、原则和特征.....	28
第三节 秘书组织和秘书机构的含义.....	37
第四节 秘书人员与秘书机构的称谓.....	40
第五节 秘书机构的分类.....	43
第六节 秘书组织的结构.....	44
第三章 秘书系统的职能	50
第一节 辅助决策.....	51
第二节 处理信息.....	62
第三节 协调关系.....	68
第四节 办理事务.....	75
第四章 秘书与领导者的关系	79
第一节 秘书与领导者的矛盾关系.....	79

第二节	秘书与领导者的人际关系	82
第三节	秘书与领导者关系的类型	84
第四节	秘书对领导者的补偿作用	87
第五节	秘书处理与领导者关系的原则	96
第六节	秘书正确处理与领导者群体的关系	102
第五章	秘书修养	105
第一节	秘书修养的重要性	105
第二节	秘书职业道德修养	108
第三节	秘书知识和能力修养	113
第四节	秘书心理修养	123

下编 现代秘书实务

第六章	现代通信实务	131
第一节	现代通信概述	131
第二节	非话通信实务	134
第三节	电话通信的含义、种类和终端	140
第四节	程控电话的功能和使用技巧	144
第五节	秘书通话的程序和原则	155
第七章	现代信访工作实务	161
第一节	现代信访工作概述	161
第二节	信访工作机构及其工作人员的职责	164
第三节	信访工作的原则	165
第四节	信访工作的程序	167
第五节	信访信息的综合研究	174

第八章 现代会议实务	176
第一节 现代会议概述	176
第二节 会务工作的原则和会议控制的方法	182
第三节 会务工作的程序	185
第四节 国际性会议	199
第五节 会见与会谈	205
第六节 签字仪式与开幕式	210
第七节 自动化远程会议	216
第九章 现代接待实务	220
第一节 现代接待概述	220
第二节 接待活动中的秘书职责与接待活动的原则	224
第三节 接待活动的准备	226
第四节 接待活动的实施	229
第五节 现代接待的礼节	242
第六节 涉外接待中的礼宾次序和国旗的悬挂	247
第十章 现代公文写作实务	250
第一节 现代公文概述	250
第二节 常用公文文种的适用范围	260
第三节 公文的标印格式	266
第四节 公文写作的基本要求	279
第五节 几种常用公文的基本结构	288
第十一章 现代公文处理实务	296
第一节 现代公文处理的基本任务和原则	296
第二节 行文制度	298
第三节 公文处理程序	303
第四节 公文管理	320
第五节 公文立卷与归档	325

附录:

**国家行政机关公文处理办法（国务院办公厅一九八七年
二月十八日发布一九九三年十一月二十一日修订）……334**

上编 现代秘书学原理

第一章 绪 论

第一节 秘书概念的流变

秘书学，顾名思义是一门研究秘书活动基本规律的学科。秘书活动是以秘书为主体的，离开了秘书主体，就不存在秘书活动。要研究、把握秘书学的理论体系以及秘书活动的基本规律，不能不首先研究和把握秘书这一基本概念的内涵。

一、我国秘书概念的古今异同

在我国，秘书活动源远流长，从事秘书活动的人员早在原始社会末期便已出现。不同的时代，对秘书人员的称呼各不相同。如先秦多数称之为“史”，秦代之后，有“尚书”、“中书舍人”、“长史”、“主簿”、“幕宾”、“师爷”等名称。“秘书”一词最早出现于汉代。作为一个概念，“秘书”一词最初的涵义同现代意义的“秘书”并不相等。在现代，“秘书”一词是在领导者身边工作，为领导者处理信息、掌管机要、协理事务的服务人员的统称。然而，根据古代文献的记载，“秘书”一词最初却不是指人，而是指具有秘密性质或神秘色彩的图书。这些图书主要有两类：一类是指封建帝王宫禁内收藏的各种经典文献。因为是宫禁收藏之书，一般不予公开，故称为“秘

书”。《晋书·荀勖传》记载：“得汲冢中古文竹书，诏勖撰次之，以为中经，列在秘书”。这里的中经，就是宫禁中的经典，均为“秘书”之列。另一类是指谶纬图箓。这类图书以隐语、咒语预决吉凶、占卦未来，推算气数，带有浓厚的迷信色彩。当时的封建统治者常常利用这类图书中的内容为自己服务，如汉光武帝刘秀，曾“宣布图谶于天下”。但由于农民运动也往往利用其中的隐语作为口号，组织发动起义，于是统治者便禁止这类图书在民间公开流传，也将其作为“秘书”收为馆藏。据《后汉书·郑玄传》记载，郑玄给其儿子的《戒子书》说他青年时代在皇宫里曾经“粗览传记，时睹秘书纬术之奥”。这里的“秘书”，即指谶纬图箓一类图书。

由于“秘书”一词原义是指图书，故后来便将以掌典图书，著书立说为职责的官署和官职称之为“秘书寺”、“秘书省”和“秘书监”、“秘书丞”、“秘书郎”、“秘书令”。据《文献·通考》记载：“后汉图书在东观。桓帝延熹二年，始置秘书监一人，掌典图书，古今文字，考合异同，属太常”。到了晋代，设立了秘书寺，后改称为秘书省。秘书寺和秘书省均属国家机构，内设秘书监、秘书郎等职，负责收集、校阅、编修、保管图书。由此可见，我国古代以“秘书”一词命名的官职和官署，并不真正从事现代意义上的秘书工作，故不能同现代秘书人员和秘书机构相提并论。但有一个例外：东汉末年，魏王曹操“挟天子而令诸侯”。为巩固和发展个人的权力，抑制当时重权在握的皇帝的秘书机构——尚书台，曹操将原先的秘书监一职改称为秘书令，扩大其职责范围，令其“典尚书奏事，亦兼掌图书书记之事”。（载《初学记》）也就是说，曹操手下的秘书令，不仅掌管图书典籍，延续了原来秘书监的职能，同时还负责收发处理奏章文书，拟制、传发命令，具有秘书工作的职能，是我国古代历史上唯一名副其实的秘书官员。

根据以上考察，我们可以看到，古今“秘书”一词的涵义确实存

在着明显的差别。但是,仅仅看到这些差别是不够的,还应当看到古今“秘书”一词的相互联系。“秘书”一词由“秘”和“书”组成。“秘”即秘密、神秘的意思。无论是指图书还是指人和机构,古代“秘书”一词总是同秘密、机密的性质密切相关。“书”即图书。我国古代“图书”一词的外延相当宽泛。从秘书监、秘书郎、秘书令、秘书丞所掌典的图书来看,包括国家的版图、律令、户籍、族谱等文书和档案。秘书寺、秘书省的职掌,除了校点一般图书外,还负责收集、整理、修编、保管文书和档案。这同现代意义上的秘书活动职能具有一定的相似之处。看不到古今“秘书”一词的内在联系,就无法理解曹操时代“秘书令”这一偶然现象背后的必然性,更无法对我国今天的秘书人员为何称之为“秘书”作出合乎历史和逻辑的解释。

二、我国现代秘书概念的确立

纯粹以“秘书”二字(不后加“监”、“丞”、“郎”、“令”,)命名秘书工作人员,是从清末开始的。光绪三十三年(公元1907年),安徽巡抚冯煦上书奏请设置辅助人员,经皇帝批准后,率先在巡抚衙门中设立秘书、助理秘书等官职,负责掌管机密折电,函牍,并处理不属于其他各部门职责范围的事。接着,各省的总督、巡抚之下都纷纷设置了秘书一职。这些“秘书”同今天的秘书人员已无多大区别。宣统三年(公元1911年),清廷颁布了《内阁属官官制》,规定在弼德院、资政院各设置秘书厅,内设秘书长一人,下隶一、二、三等秘书若干人;陆军部的承政司设秘书科。以上这些以“秘书”命名的官职和机构是我国近代最早的名实相副的从事秘书活动的工作人员和机构。尽管具有这种名称的人员和机构在当时全国所有从事秘书活动的人员和机构中为数不多,但毕竟是现代秘书概念的源头。

秘书概念真正具有现代意义的开宗,是以孙中山领导的中华

民国临时政府的建立为标志的。当时的中华民国临时政府实行总统制，下设秘书处，设秘书长一人，秘书若干人。政府各局、部也设有秘书室、秘书科和秘书官。各省都督府也设立了秘书员。这时，“秘书”一词的涵义发生了以下变化：首先，“秘书”一词彻底摆脱了与“图书”这一涵义的联系，从指物转变为专指担任某种职务的人。第二，秘书作为一种特定的职务，不再以掌管一般意义上的图书典籍为主要职责，而真正具有了现代意义的秘书职能。从此，从中央政府机构到各级地方行政部门，所有从事秘书活动的人员，都开始普遍以“秘书”一词来命名或称呼，对秘书工作人员的一切旧式称呼逐渐退出了历史舞台。

三、国外秘书概念的发展变化

除了中文的“秘书”，英语的 secretary，俄语的 секретарь、法语的 secrétaire、德语的 sekretar 等，都具有“秘密”的含义。世界各国秘书名称上的这一联系，并不是一种偶然的巧合，它体现了人类社会对秘书人员和秘书活动基本特性的普遍的历史共识。同时，也说明秘书人员和秘书活动对于各个民族、各个国家以及各种各类的社会组织，具有同等重要的意义。

英语 secretary 最早是指英王身边的辅臣，后沿用于英美和英联邦国家政府中的一些部长。如“The Secretary of State”，在英国指国务大臣，在美国即为国务卿。时至今日，secretary 的含义已经扩大，当它第一个字母小写时，泛指一切辅助主管人员从事行政和业务管理的人员。在很多国家，秘书已经发展成为一种社会职业系列。上至国家机关、国际组织，下至各种经济实体，政党民团，甚至家庭个人，都可以成秘书活动的社会舞台。

国外对“秘书”一词的解释，通常包含了对秘书人员的要求。由美国和加拿大组成的国际秘书联合会认为：“秘书应是主管人员一位特殊的助手。他掌握办公室工作技巧，能在没有上级过问的情

况下,表现出自己的责任感,以实际行动显示其主动性和正确判断能力,并在所给予的权力范围内作出决定”。

根据美国《职称辞典》的解释,“秘书”一词的正确含义是指工作水平高超,能贯彻执行下列工作的人:

1. 全面处理机关、公司的行政工作,以减轻政府官员和公司负责人的较次要的行政事务及办公室工作;
2. 能用速记记录口述;
3. 能用翻译机将口述或复制的记录信息译成文字;
4. 处理首长约会及提醒约会;
5. 接见办公室来访人员;
6. 接打电话;
7. 处理首长私人的重要邮件,主动拟写日常函件;
8. 对办公室其他工作人员进行工作监督;
9. 整理人事档案。

美国著名的梅里姆——韦氏出版公司七十年代出版的《韦氏秘书手册》指出,秘书是“作为激烈竞争性职业队伍中的成员。”“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,以便使自己有可能从繁琐的日常事务及专门工作中解脱出来。”“随着经理作用的不断增强,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,而且还应当是协助经理的左右手。”

从以上介绍可以看出,国外对秘书概念的认识正在发生变化,对秘书人员的要求也在不断提高,过去那种单纯的事务型秘书已不再适应当今社会的激烈竞争,现代社会需要的是智囊型和助手型的秘书。

第二节 秘书的定义

以上我们介绍了古今中外“秘书”的含义。但是，“秘书”一词作为现代秘书学理论体系中的一个最基本的概念，它的定义应当这样表述：

秘书是以全面处理信息和事务的方式直接辅助领导者实施管理的人员。

上述定义，可以从以下几个方面来理解：

一、秘书活动的根本对象是领导者

对象是主体活动的客体，也是主体赖以存在的前提。任何一种职业活动，都有明确的对象。那么秘书活动的对象是什么呢？由于秘书活动往往直观为接打电话、接待来宾、处理文件、安排会议等，因此，人们很容易把秘书活动的对象理解为一桩桩具体的事务性工作。但如果透过这些直观的现象，从更深的层次看，接打电话、接待来宾、处理文件、安排会议等等，不过是秘书活动的方式和手段。秘书人员运用这些方式和手段的目的，无非是为领导者提供服务。这样，秘书活动的对象就分解成两个相互联系的层次。第一个层次是表层的、直接的对象，即秘书每一次具体操作所直接作用的信息和事务；第二个层次是深层的、也是根本的，对于秘书活动具有本源意义的对象——领导者，秘书活动从它产生的第一天起，就是为领导活动而存在的，并随着领导活动的发展而发展。离开了领导活动，秘书活动就失去了核心和方向，因而也就丧失了其存在的必要性和可能性。因此，我们可以得出这样的结论：没有领导活动，就没有秘书活动；没有领导者，便没有秘书。

秘书活动的根本对象是领导者，这一点决定了秘书的一切活动必须为领导活动和领导者服务。由于领导者的概念不仅指秘书

直接服务的同级领导者，同时还包括了更高层级的领导者。这样就产生了秘书活动中如何处理好为同级领导者服务和为上级领导者服务的关系的问题。众所周知，一个具体的秘书或秘书机构，总是直接隶属同级领导者或同级领导机关，因此，同级领导者和领导机关便构成了秘书活动直接的服务对象。秘书必须首先为同级领导者服务，这是秘书活动中的一项重要原则。任何秘书和秘书机构都不得擅自抛开直接服务对象去搞越级服务。当然，秘书也应当为上级领导者服务。只为同级领导者服务，不为上级领导者服务，不仅在理论上是错误的，在实践中也是行不通的。但是秘书活动的首要任务是为同级领导者服务，只有把为同级领导者的服务搞好了，才能真正达到为同级领导者服务和为上级领导者服务的一致性。

我们强调秘书活动的直接服务对象是同级领导者，会不会同秘书活动还必须为人民群众服务的精神相违背？答案是否定的。我国是社会主义国家，各行各业的基本宗旨都是为人民群众服务。各级领导者都是人民的公仆，是为人民服务的。正如邓小平同志所指出：“领导就是服务”。秘书人员作为领导者的服务人员，其最终的服务对象也是人民群众。秘书人员也经常通过接待来访，处理来信来电，调查研究，直接了解人民群众的要求和愿望，为人民群众排忧解难。因此，为人民群众服务，是我们社会主义国家秘书活动的根本出发点和归宿点。但是，从秘书活动的职业特征上去理解为同级领导服务与为人民群众服务的相互关系时，必须明确认识以下两点：第一，为人民群众服务是社会主义国家秘书活动的根本宗旨。实现这一根本宗旨的基本途径就是努力为同级领导者服务。秘书活动只有通过为同级领导者提供全面的服务，才能实现为人民群众服务的根本宗旨。离开了为同级领导者服务，为人民群众服务就是一句空话。第二，由于秘书人员首先是为同级

领导者服务的，因此，当秘书人员直接为人民群众服务时，不可避免地受到同级领导者的职能和权限、方针和意图的限制。任何超越同级领导者的职能和权限，违背同级领导者的方针和意图的“服务”，都是不允许的。

我们强调秘书活动的直接服务对象是同级领导，是否意味着秘书活动可以不为下级机关及其工作人员提供服务？答案也是否定的。在一个完整的领导系统之下，总是存在着若干个被领导系统。作为领导与被领导之间的“桥梁”、“纽带”，秘书人员必然被要求为被领导系统或被领导者提供服务。当然，这种服务，也同样受到为同级领导者服务的制约。

最后，还必须说明的是，秘书活动的根本对象，除了通常意义上担任领导职务的行政首长外，还包括以私人名义雇佣秘书的个人。当然，这类领导者仅仅是相对秘书本人而言的。

二、秘书活动的根本职能是辅助管理

领导者是秘书活动的根本对象。那么领导者的职责是什么？现代领导学告诉我们，领导者的职责是对自己所辖的系统进行正

