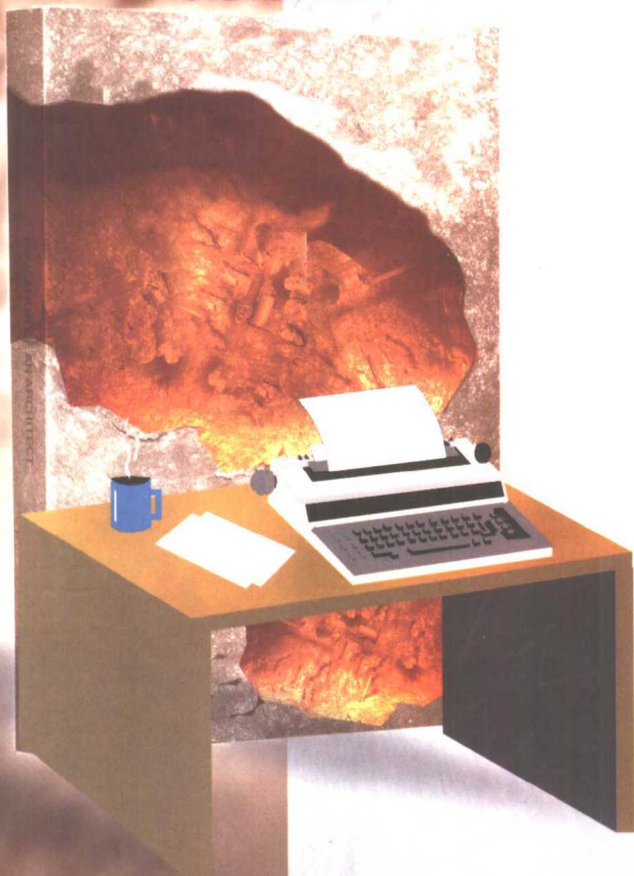


秘书 职业技能标准 训练指南

黎赐锦 李红军 岳海翔 编著

广东经济出版社





秘书 职业技能标准 训练指南

黎赐锦 李红军 岳海翔 编著

广东经济出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

秘书职业技能标准训练指南/黎赐锦, 李红军, 岳海翔
编著. —广州: 广东经济出版社, 1999.2 (2001.3 重印)
ISBN 7-80632-417-8

I. 秘… II. ①黎…②李…③岳… III. 秘书-职工
教育-指南 IV. C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 57590 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	14.25 2 插页
字数	356 000 字
版次	1999 年 2 月第 1 版
印次	2001 年 3 月第 5 次
印数	19 001~22 000 册
书号	ISBN 7-80632-417-8 / C·9
定价	20.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

·版权所有 翻印必究·

前 言

现代秘书是领导的参谋和助手，秘书所从事的工作是领导中枢的一种综合性工作，它承上启下、协调左右，直接为单位的领导和管理提供服务。秘书工作的运行状况直接影响着一个单位的整体工作水平和效率。因而古今中外各级各类的领导无不把秘书工作放在极为重要的位置而给予高度的重视。

新的世纪即将来临，面对市场经济、知识经济浪潮的冲击，我国秘书工作的内容不断拓展，秘书工作意识不断更新，秘书工作制度不断完善，秘书运行机制不断优化。在这种新形势下，富于经验的老秘书工作者需要不断更新知识，强化技能，进行业务再培训；而刚刚踏上秘书岗位的新秘书们，则更需要掌握高效率、全方位做好秘书工作的基础知识和基本技能。为提高秘书人员素质，加强秘书行业管理，原国家劳动部组织有关专家制定了《国家秘书职业技能标准》（试行），并准备在工商行业、涉外机构的秘书人员以及有志于从事工商企业秘书工作的人员中开展秘书职业资格鉴定试点工作。我们相信，随着这项工作的展开、深入，必将对我国秘书队伍的建设和管理产生积极的影响。

为适应我国秘书工作的新发展、新变化以及日益迫切的秘书知识技能培训的需要，我们遵循秘书工作自身的性质、特点和基本规律，依照《秘书国家职业技能标准》的有关精神，编写了《秘书职业技能标准训练指南》一书。全书融知识性、实用性和指导性于一体，分三篇对秘书工作的知识要求和职业技能作了全

面的分析和介绍，具有新颖、实用、全面、可操作性强的特点。既可作为广大文秘人员学习职业技能的自学工具书，又可作为有关部门对文秘人员进行业务培训的教材，以及文秘人员参加国家秘书职业资格鉴定考试和培训的参考用书。

作 者

1998 年 5 月

目 录

第一篇 秘书工作总论

第一章 秘书工作概说

第一节	秘书与秘书工作·····	(3)
第二节	秘书工作的产生与发展·····	(5)
第三节	秘书工作的职能与作用·····	(7)
第四节	秘书工作的原则与指导思想·····	(10)
第五节	秘书工作的特点和基本规律·····	(12)

第二章 秘书机构

第一节	秘书机构设置的原则·····	(16)
第二节	现阶段中国的秘书机构·····	(18)
第三节	秘书机构的领导与管理·····	(21)

第三章 秘书人员

第一节	秘书人员的素养·····	(23)
第二节	秘书人员的能力要求·····	(28)
第三节	秘书人员的职业道德要求·····	(30)
第四节	秘书群体结构的优化·····	(33)

第二篇 秘书工作实务

第四章 办公室有关日常工作

第一节	办公室的布置与美化·····	(43)
第二节	值班工作及管理·····	(48)
第三节	印章的使用与管理·····	(51)
第四节	电话的使用与管理·····	(54)

第五节	领导活动的安排	(57)
第五章 调查研究		
第一节	调查研究与秘书工作	(59)
第二节	秘书调查研究的特点和内容	(61)
第三节	调查研究的准备与开展	(64)
第四节	调查研究工作的要求	(71)
第六章 信息工作		
第一节	信息的含义、特点和作用	(75)
第二节	信息工作与秘书工作	(78)
第三节	信息工作的基本要求和程序	(79)
第四节	怎样做好信息工作	(84)
第七章 协调工作		
第一节	协调及其作用	(86)
第二节	秘书协调工作的内容	(88)
第三节	秘书协调工作的原则	(92)
第四节	秘书协调的艺术	(95)
第八章 督办工作		
第一节	督办及其意义	(99)
第二节	秘书部门督办工作的特点	(101)
第三节	秘书督办工作的组织形式与实施步骤	(102)
第四节	督办工作的原则	(105)
第九章 信访工作		
第一节	信访工作的特点、任务和作用	(107)
第二节	信访工作的原则和制度	(112)
第三节	处理信访问题的程序和要求	(116)
第四节	几类信访问题的具体处理办法	(121)
第十章 公文处理		
第一节	公文处理的任务和意义	(124)
第二节	公文处理的原则和要求	(126)

第三节	公文处理程序·····	(129)
第四节	办毕公文的处置·····	(134)

第十一章 档案工作

第一节	档案及其作用·····	(142)
第二节	档案工作的基本原则和基本内容·····	(144)
第三节	档案的管理·····	(147)

第十二章 保密工作

第一节	国家秘密与保密工作·····	(149)
第二节	新时期保密工作面临的形势、方针和原则·····	(152)
第三节	秘书部门的保密工作·····	(155)

第十三章 会务工作

第一节	会议及其作用·····	(160)
第二节	会议前的准备工作·····	(165)
第三节	会议期间的工作·····	(170)
第四节	会议的善后工作·····	(174)
第五节	精简会议·····	(176)

第十四章 公关工作

第一节	公共关系·····	(178)
第二节	秘书人员与公关工作·····	(182)
第三节	秘书公关工作的一般流程·····	(184)

第十五章 接待工作

第一节	秘书与接待工作·····	(192)
第二节	来访接待·····	(193)
第三节	来宾接待·····	(195)
第四节	宴请参观·····	(198)

第十六章 社交礼仪

第一节	秘书与社交礼仪·····	(203)
第二节	日常基本礼仪·····	(207)
第三节	服饰礼仪·····	(211)

第四节	涉外活动的礼仪·····	(213)
-----	--------------	-------

第十七章 办公自动化

第一节	办公自动化及其意义·····	(217)
第二节	办公自动化的兴起与发展·····	(218)
第三节	办公自动化的功能及主要设备·····	(222)
第四节	实现办公自动化的必要准备与注意事项·····	(225)

第三篇 机关公文写作

第十八章 写作基础知识概要

第一节	主 旨·····	(231)
第二节	材 料·····	(237)
第三节	结 构·····	(243)
第四节	表达方式·····	(255)
第五节	语 言·····	(269)

第十九章 机关公文概述

第一节	公文及其特点、作用·····	(277)
第二节	公文文种与分类·····	(286)
第三节	公文的格式·····	(291)
第四节	公文的撰写规范及有关要求·····	(303)
第五节	公文的制发与行文·····	(320)

第二十章 上行公文的撰写

第一节	请 示·····	(326)
第二节	报 告·····	(332)
第三节	议 案·····	(337)

第二十一章 平行公文的撰写

第一节	函的含义和种类·····	(342)
第二节	函的基本写法·····	(342)
第三节	函的使用·····	(346)

第二十二章 下行、公布性公文的撰写

第一节	命令（令）	（348）
第二节	决定、决议	（352）
第三节	指 示	（358）
第四节	公 报	（361）
第五节	公告、通告	（363）
第六节	通 知	（369）
第七节	通 报	（379）
第八节	批 复	（386）
第九节	会议纪要	（390）

第二十三章 其他公文的撰写

第一节	意见及其写作	（396）
第二节	条例、规定办法、章程、细则及守则的撰写	（398）
第三节	计划、总结、调查报告	（410）
第四节	简报、信息快报与决策方案报告	（424）
第五节	批示、专用书信、大事记	（430）
第六节	讲话稿	（436）
附录：	秘书国家职业技能标准（试行）	（440）

第一篇

秘书工作总论

第一章 秘书工作概述

第一节 秘书与秘书工作

一、秘书

秘书在我国已经有近 3000 年的历史了，它是随着国家和文字的产生而出现的。“秘书”一词，最早指宫廷中秘藏的书，后来逐渐由指物发展到指人。由于古代的“秘书”与今天的秘书含义不尽相同，它的性质、作用以及工作内容处于不断的发展变化之中，加之作为专业理论的秘书学到本世纪 80 年代才从应用文科中分离出来，形成一门独立的学科，因而对什么是“秘书”，一直以来都有着不同的概念及定义。

现代秘书是领导者的助手，是党政机关、社会团体、企事业单位中直接辅助领导中枢的人。秘书不同于职能部门中的业务人员，他们是提供综合性、辅助性服务的人员；秘书也不同于一般勤杂服务人员，他们是掌管文书，掌握综合情况，完成领导交办事务的人员；秘书更不同于一级行政领导，他们只是代表领导办事，为领导工作服务的工作人员，是附属在领导职能中的办事人员。1997 年 8 月原国家劳动部颁发的《秘书职业技能标准》（试行）将秘书定义为：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。

根据不同的标准，秘书可分为不同的种类：从组织形式上，秘书可分为公务秘书与私人秘书两大类。公务秘书泛指各级机关、单位中，由组织、人事部门选调担任秘书工作的干部，在编制上属于该机关单位的干部。目前我国的秘书基本上属于这一

类。所谓私人秘书就是由个人出资选聘的秘书。我国随着改革开放的不断深入，外资企业、民办企业、私营企业的不断增加，私人秘书也就越来越多，而且逐渐形成一种社会职业。从工作内容来分，现代机关秘书可分为行政秘书、机要秘书、事务秘书、外文秘书等。行政秘书是首长的重要助手，协助首长工作，参与公务讨论，代表首长处理某些公务。行政秘书不仅能从事文字工作，还应起到智囊团的作用。现在机构精简，副职减少，行政秘书的地位还会提高，成为领导者的重要工作助手。机要秘书的主要职责是：管理领导同志的文电材料；负责领导同志处理的保密工作，做好领导同志交办的其他工作，为领导服务。事务秘书又被称为生活秘书，通常指在较大机构中，负责总务、后勤工作的秘书人员。生活秘书是为较高级领导人和较大的机关设置的。

尽管秘书的种类繁多，层次高低不同，但掌管文件、辅助领导、管理信息，则是他们的共同特征，他们都是代表集体与集体意愿的领导者、领导群体的参谋和助手。

二、秘书工作

秘书工作是秘书群体在围绕着领导者进行管理的过程中所开展的一系列辅助性、服务性的工作。如果罗列一下，诸如为领导机关和领导人起草文稿、校核文稿、调查研究、采报信息、查办问题、处理文书、办理会务、安排公务活动、承理电话、印刷打字、递送文件（机要交通）、信访事务、立卷归档、交际接待、办理交办事宜等等，都可算秘书工作。机要、档案两者从大范围看仍然可算秘书工作。这多种多样的工作又可分成不同的层次，其中有主体部分，也有边缘部分；有侧重于党务、政务性服务的，也有侧重于事务性服务的。

秘书工作在政府机关是为政府领导工作运转和政务决策服务；在党的机关是为党的领导工作运转和党务决策服务；在企业事业单位、社会团体，是为各自领导机关的工作运转和决策服务。

秘书工作的性质与任务可概括为：参与政务，管理事务，综

合服务。现代社会，国家的内政、外交、军务、商务、生产建设等工作日益繁杂忙碌，因此，秘书工作呈现分工愈来愈细的趋势，必须多角度、全方位地完善改进秘书工作。

秘书工作是领导中枢的一种综合性工作，而不是职能部门的业务工作；秘书工作参与政务是在辅助层次上的参加，而不是主持、决断；秘书的事务工作，是在领导意图下的管理和承办，而不是自行其是。所以有人说，秘书工作是“组织参谋，领导助手，群众桥梁，机关管家”。

第二节 秘书工作的产生与发展

一、秘书工作产生的条件

在我国文字出现以前的远古神话传说时代，就有了关于秘书工作的传说。但这些传说都是后人的承传，没有史料依据。因此不能断言在那时就有了秘书工作。客观地讲，秘书工作的产生必须具备两个基本条件：一是国家与“领导”的出现，随着国家机器的演变发展，机构日多，“领导”阶层出现，政务日繁，事务巨细，于是产生了秘书部门。二是文字的出现，特别是各类应用文的发展，带来了收集、撰拟、传递、归档等一系列文书工作。这两个基本条件导致了作为国家领导人工作助手的秘书人员的出现。

二、秘书工作的产生与发展

秘书工作在我国有着悠久的历史。早在春秋战国时代，许多新兴的国家都设置了管理文书的职务，如赵国的御史、齐国的掌书、魏国的立书、秦国的尚书。这些官员，侍从在国君左右，草拟公文，记录大事，起着秘书的作用。

秦汉以来，国家一统，诸事纷繁，逐步加强了这方面的工作。秦代尚书一职还是少府的属官。汉武帝提高了皇权，让尚书在皇帝跟前办理要务。到了东汉时期，尚书竟成为协助皇帝政务

的重臣，削弱了三公的权势，超越了秘书的范围。后来曹操称帝兴魏，在丞相府设秘书令，掌管机要文书和奏议事宜，秘书一职又有了明确的责任。曹丕继位，改秘书令为中书令和中书监，做中书省的长官，略似现在的秘书长。西晋以后，中书省事务繁多，下设中书科，由中书舍人负责草拟诏令，书写和分发公文，完全履行秘书的职务。南北朝始设秘书省，主官为秘书监，下置秘书丞、秘书郎，各司其责。唐朝改秘书郎为兰台郎并扩大其工作范围。封建社会的这些官职，与我们所讲的秘书，既有一定的联系，又有一定的区别，从中可以看出秘书工作的历史沿革。

从历代秘书一职演变的过程可以看出，从事秘书工作的官员，在某些朝代，曾得到帝王的相当器重。例如，隋唐时中央政府的三省，权力最大的是尚书省，到宋朝时曾总揽行政大权于一身，成了宰相了。这当然不属于秘书工作的范畴，但却证明了秘书一类的官员在朝廷心目中的地位。资产阶级登上历史舞台，许多国家都喜欢把处理公文事务的人员称为秘书，诸如国务秘书、省长秘书。各行各业首脑机关都配备有秘书，以致有些事务繁多的文人、学者，也雇用私人秘书。我国的著名女界领袖、伟大的社会活动家宋庆龄，就是跟随孙中山当秘书步入政界走上革命道路的。著名出版家邹韬奋，也在上海某企业的头面人物那里当过外文秘书。由此可见，秘书是各个阶级首脑人物必不可少的得力助手。

中国共产党从诞生之日起，就有了自己的秘书工作。毛泽东同志在党的“一大”兼做大会秘书，是我们党正式成立后第一个做秘书工作的干部。1923年，他又是我们党的第一位秘书。周恩来同志长期主持和领导秘书、机要和保密工作。他还主持创建了党的无线电通讯工作，并且由于他的提议，1931年又由瞿秋白同志起草了《文书处置办法》。任弼时同志在抗日战争时期，曾担任过中央秘书长，直接领导中央秘书处的工作。邓小平同志在上海期间，曾多年担任党中央秘书长，领导秘书处的工作。邓

颖超同志曾兼任苏区中央局第一任机要科长（当时是中央局秘书长），到陕北后，又担任过中央秘书处长、中央机要科科长。老一辈革命家领导广大秘书工作同志在艰难的革命斗争中创建了党的秘书工作，形成了党的秘书工作的光荣传统。这就是：兢兢业业、埋头苦干、不怕流血牺牲的献身精神；办文、办会、办事，紧紧扣住为领导服务和适应革命事业需要这个大目标，力求风格简捷明白、作风准确迅速；严格遵守保密纪律和保密制度。我党的文书工作，一开始就树立了自己的风格，善于创新，一切服从革命工作需要，服从于指挥灵便，服从于联系畅通，服从于快、准、密。

在现代社会生活中，特别是在建设有中国特色社会主义事业过程中，秘书工作显得越来越重要。党的十一届三中全会以来，随着体制改革和经济建设的发展，我国的秘书工作也展现了新局面。特别是1985年1月，中央召开了第3次全国秘书长、办公厅主任座谈会，着重研究了新形势下如何更好地发挥秘书部门的参谋、助手作用问题，提出了新时期秘书工作必须完成的“四个转变”，即从偏重办文办事转变为既办文办事，又出谋划策；从单纯收发传递信息转变为综合处理信息；从单凭老经验办事转变为科学化管理；从被动服务转变为主动服务，从而使我们的秘书工作进入了一个新的阶段。

第三节 秘书工作的职能与作用

一、秘书工作的职能

秘书工作就其总体职能而言，可简单地概括为参与政务与处理事务两大项。秘书部门的这两大职能具有相互联系的辩证关系：办事是参谋的基础，参谋融汇于办事过程之中。

领导机关的主要活动是决策和指导对决策的实施。前者有一