



秘书学教程

胡鸿杰 王协舟 陈祖芬/编著



中共中央党校出版社

秘 书 学 教 程

胡鸿杰 王协舟 陈祖芬 编著

中共中央党校出版社

责任编辑 朱晋平

封面设计 孙超英

版式设计 尹植

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书学教程/胡鸿杰等编著. —北京:中共中央党校出版社, 2005.11

ISBN 7-5035-3333-1

I. 秘… II. 胡… III. 秘书学—党校—函授教育—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 129287 号

中共中央党校出版社出版发行

社址: 北京市海淀区大有庄 100 号

电话: (010) 62805800 (办公室) (010) 62805816 (发行部)

邮编: 100091 网址: www.dxcbs.net

新华书店经销

沈阳铁路局锦州印刷厂印刷

2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

开本: 850 毫米×1168 毫米 1/32 印张: 12.25

字数: 318 千字 定价: 15.90 元

属印装质量问题印厂负责调换

说 明

凡是有社会组织存在的地方就会有针对社会组织的管理活动。凡是有管理活动的地方都会有管理活动组织者。作为社会组织管理活动的组成部分，秘书活动方兴未艾。为适应当前秘书管理活动的兴起，我们诚聘中国人民大学博士生导师胡鸿杰教授和王协舟、陈祖芬博士编写了这本《秘书学教程》。

与同类教材相比，本书具有以下四个特点：一是将秘书学真正置于管理学丛林加以阐释，从管理学视角出发构架全书，就秘书管理环境、秘书管理组织及人员、秘书管理方式、秘书管理保障及秘书管理事务等方面对秘书管理活动进行了全面系统的探讨。从这个意义上说，本书可以称之为管理秘书学。二是将秘书管理活动完全置于社会实践中加以考察，譬如秘书管理方式、管理方法、管理程序、管理保障等均密切结合了秘书组织与秘书人员的管理实践，尤其是突出了在秘书事务管理中的具体运用。三是将办公管理理论与实践作为研究的核心予以强调和重视，突出了秘书活动的办公管理职能。四是将大量的案例分析以思考题的形式引入教材体系，并试图使之渗透到秘书管理活动的各个环节，意在增强阅读者的秘书活动意识，并促使其思考如何在实践中提高秘书技能。

本书适用于党校、行政学院、高等院校和其他成人高等教育有关专业教学使用，同时，还可以作为在职管理人员进行秘书实务、办公技能等的业务培训教材。

全书共分六章，各章节编著分工如下：胡鸿杰撰写第一章、第二章，王协舟撰写第三章、第四章，陈祖芬撰写第五章、第六章。胡鸿杰负责全书框架、章节的设计及最后的审稿、统稿工

作。

本书在撰写过程中，参考借鉴了大量国内外的专著、教材、论文和其他论著成果。全书内容全面、结构合理、文字流畅，理论联系实际，具有较强的可读性与可操作性。

书中若有错误及疏漏之处，恳请读者批评指正，以便我们进一步修订完善。

中共中央党校出版社

中共中央党校函授学院

2005年7月

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 秘书活动概述	1
第二节 中外秘书活动的演化	12
第三节 秘书学概述	29
第二章 秘书管理环境	50
第一节 秘书管理环境	50
第二节 秘书工作条件的改善	74
第三节 秘书工作环境的健康与安全	83
第三章 秘书管理组织与人员	105
第一节 秘书组织	105
第二节 秘书人员	123
第四章 秘书管理方式	164
第一节 管理方式的类型与特征	164
第二节 秘书现场管理方式	167
第三节 秘书会议管理方式	171
第四节 秘书文件管理方式	185
第五节 秘书管理方法	215
第五章 秘书管理保障	224
第一节 法律和制度保障	224

第二节	监督保障·····	236
第三节	物资保障·····	241
第四节	管理程序保障·····	262
第六章	秘书管理事务 ·····	286
第一节	秘书电话工作·····	286
第二节	秘书接待工作·····	305
第三节	邮件处理·····	325
第四节	商务旅行安排·····	338
第五节	信息及档案管理·····	350
主要参考文献 ·····		385

第一章 绪 论

自从人类开始为一定目标进行有组织的活动时，管理活动就出现了，而人类管理活动的历史同时也是一部秘书活动的历史。管理活动的每一次成功无不包含着大量秘书活动，对秘书管理活动的研究形成了秘书学。本章将对秘书及其管理活动、秘书活动的基本规律、中外秘书活动的演化历史以及有关秘书学的几个基本问题进行探讨。

第一节 秘书活动概述

一、秘书及其管理活动

(一) 中外“秘书”一词的演化

在中国，“秘书”一词由来已久，其最初的含义与今天有着很大的区别。它从指物演变成指人，成为古代的一种官职，再到今天成为一种职业的称呼，经历了漫长的历史过程。

第一种是指物，意为宫中秘藏之书。我国古代，“秘”字作“祕”，从“示”旁，《说文解字》释曰：“神也”，有“神秘”、“隐秘”之意。“秘书”一词，有据可考的最早出现在汉代，先是指物，指皇宫中秘密收藏的图书资料（或朝廷的机要文件）。《汉书·刘向传》载：“诏向领校中五经秘书”。《汉书·叙传》曰：“（班）游博学有俊材，与刘向校秘书。每奏事，游以选受诏进读群书。上器其能，赐以秘书之副。”《汉书·艺文志》记载汉初的情况：“汉兴，改秦之败，大收篇籍，广开献书之路……，于是建藏书之策，置写书之官，下及诸子传说，皆充秘府。”这里

“秘府”，又称策、策府，是古代帝王宫中藏书的地方，亦称兰台。《汉书》作者班固曾任兰台令史，典校秘书。《晋书·荀勖传》又载：“及得汲冢中古文竹书，诏勖撰次之，以为中经，列在秘书。”这里“秘书”一词均指“宫中秘藏之书”。

第二种也是指物，意为讖纬图箒之书。这里指汉代流行的宗教迷信。讖是巫师或方士制作的一种隐语或预言，作为吉凶的符验或征兆。“纬”是对“经”而言，是方士化的儒生編集起来附会儒家经典的各种著作。图箒，即讖书。

第三种是指机构、官职或人员。公元二世纪，东汉恒帝设秘书监（藏书机构，管理图书档案的机构，相当于现在的国家图书馆、档案馆），官员设有“秘书监”、“秘书令”、“秘书丞”、“秘书郎”等，掌握官员向皇帝奏事的奏章函牍，皇帝宣布命令的宣示以及宫禁的图书等工作。“秘书监”、“秘书令”相当于皇家图书馆馆长或档案馆馆长之职，“秘书丞”相当于副馆长，“秘书郎”相当于管理员。这时候，“秘书”一词发展到指机构，指职位，指人。后来晋设秘书寺，梁改称秘书省，唐宋以至元代，均作为国家机构的名称。总之，我国自远古黄帝时代以来，就有类似现代的秘书工作，也有相当于现代的秘书长、秘书的职位，但都不用“秘书”这个名称。担任秘书性质工作的是御史、尚书、中书、门下等机构及其官员。

第四种也是指机构、职位或人员，但与第三种的意思不同，这是近现代意义的秘书，也是本书所指的今天的秘书。我国现代意义的秘书来源于西方。近代中国较早的著名秘书是孙中山先生聘请的，当时宋庆龄在美国佐治亚州梅肯的卫理公会威斯莱茵女大毕业后，跟随孙中山先生作为秘书，处理文件、事务，创立了私人秘书与首长合作的良好范例。^①以后的南京临时政府下设9个部和一个秘书处，有了现代意义的秘书机构、职位和人员，其

① 张金安、常崇宜：《秘书学概论》，云南人民出版社1984年版。

名称沿用至今。

在国外,“秘书”一词的英语是 Secretary,源于拉丁语的 Secretarius,意为可靠的职员,和我国一样,含有“秘密”的意思,字源相近。由于时代和各国国情不同,以及各种组织自身情况和实际需要的差异,所以在不同时代,不同国家及一国之内各种组织规定秘书承担的具体职务不尽一致,人们对“秘书”作出的定义也有所不同。

英国是指辅臣与书记。英语 Secretary 有两种译义,即大臣与书记。前者原指在英王身边参与机要政务、掌管机密文件或玺印的辅臣,后来沿用为英、美和英联邦国家主管政府机关事务的部长或常务副部长,如 The Secretary of State,在英国是国务大臣或国务秘书,在美国称国务卿;后者原指从事文字记录的人员,后来泛指文书和事务工作人员。

日本也有两种所指。日本“秘书”概念原引英国词义,一指政府机关或社会团体日常事务的负责人,如内阁官房长官,中文译为“首席内阁秘书”;一指“帮助上司处理各种事务的工作人员”,又称“全能运动员”,此义较为广泛。现代日本企业和政府机关中,秘书或秘书工作人员事实上也分为两类:一类为专职秘书或秘书室主任(科长)等,属于管理决策集团;一类为处理日常杂务的工作人员。在日本,特别强调秘书工作范围随领导工作范围变化而变化的“赋予性”,强调为领导服务的直接性,对绝对忠于领导要求特别强烈。^①

由此可见,中外“秘书”一词演化至今含义已经趋于一致,都具有为协助领导进行有效的管理活动的含义。这为进一步理解秘书的定义奠定了基础。

(二) 秘书的概念

^① 杨景生:“秘书概念考辨”,《山东省青年管理干部学院学报》2000年第2期。

在国内外出版的秘书学教科书和秘书学论著中，概述秘书定义的有几十种，形成了众说纷纭的局面。

根据形式逻辑，被定义概念=属+种差。在对“秘书”的定义中，分歧之一，是对“秘书”种差认识的差异。归纳起来，有参谋说，办文、办会、办事说，辅助决策说，政务、事务服务说等等。分歧之二，在于对“秘书”种属认识的差异。主要有以下几种：

一是职务说。1984年王千弓在《秘书与秘书工作》中认为，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，密切各方面工作关系，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。1985年安徽大学中文系编的《秘书学通论》中认为，秘书是一种辅佐性的职务。……

二是行政职位说。1990年袁维国的《秘书学》中认为：“秘书，在我国现代主要指党和政府机关、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……。”

三是职位加人员说。1993年王景清、王熙梅在《现代秘书学通论》中认为：“秘书是组织和个人设置的一种职位，即执行一定职务的一种位置。”又说：“还可指担任秘书职位的一种人。”

四是执行助理说。美国的《韦氏新世界秘书手册（修订版）》一书中谈到国际职业秘书协会对秘书的定义，即具有熟练的办公技能、不需上级敦促而能承担责任的能力，能主动行使职责和进行判断，及在授权范围内做决定的执行助理。这里的“执行助理”国内也常译为管理助理或行政助理。该书有专门一小节谈到“the executive secretary（执行助理）”，其中谈到“the executive secretary（执行助理）”与“the administrative assistant（行政助理）”是相同意思（英文“administration”汉译为：管理，行

政^①)。但与普通的 secretary 及 assistant 不同的是,它更强调主动性和主管不在时授权范围内的管理性。^②

这些说法都有其存在的理由和合理的内核,但也有一定的不足。秘书活动产生于组织的管理实践,它的主要工作与组织的管理活动相伴相生,秘书的日常办公管理为组织的运转提供了有效的保障,没有高效的秘书活动很难想像会有高效的管理业绩。所以,从管理的角度来理解“秘书”是比较合适的。国内的多数定义属列举式的,概括性不够强,没有突出秘书活动的管理性特质。国际职业秘书协会对秘书的定义中包含了行政助理的含义,但也没有突出管理性。

因此,本书不对秘书进行严格的定义,只作概念把握。本书把秘书理解为:以办公管理活动为主要职责的行政助理。理解这个概念需明确其内涵和外延:

一是要明确秘书是行政助理。在国内外这两个词经常并用。但严格地说,秘书是行政助理的一种,行政助理职权范围通常应当比一般的秘书更广,能在授权范围内做出决定。秘书首先是组织中设置的一种行政职位,其次秘书是助理,其活动具有从属性。古往今来,秘书都是随着领导机构的产生而产生、领导机构的撤销而消失。这种密切的依存关系,说明秘书活动是从属于领导活动的。从秘书部门在整个管理系统中所处的位置看,既不是权力机构,也不是职能机构,秘书与领导是领导与被领导的关系。这种在管理活动中产生的从属关系体现了秘书作为行政助理的显著特征。

二是要明确秘书的主要活动内容是办公管理。包括一系列具

① (英)霍恩比著,石孝殊译:《牛津高阶英汉双解词典》(第6版),商务印书馆2004年版。

② Rose A. Doherty. The Secretary as a Professional. Webster's New-world Secretarial Handbook. New York: prentice hall press, 1981: 1-2, 11.

体的职责，如撰写文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、办理事务、联络协调、检查督办等等。

三是要明确秘书活动的主要特征是管理。它是管理体系中的重要一环。秘书出现的基本条件之一就是管理，领导者需要秘书就是要秘书辅助其管理。^①这是因为从过程上看，秘书活动是计划、组织、控制等管理环节的具体化；从原则上看，秘书活动必须完整统一、精简效能地进行运作；从目的上看，秘书的任何活动都必须追求效益的最大化。

四是要明确秘书的外延。机关、企事业单位和社会团体组织中的秘书，通常称公务秘书；许多私人配备的秘书，通常称私人秘书。本书所谈的秘书主要指前者（下文如未特殊说明，皆指公务秘书）。

通常，从秘书活动的内容分，可分为文字秘书、会务秘书、机要秘书、通讯秘书、事务秘书、外事秘书、生活秘书等。

秘书遍及各行各业，从秘书所属的部门分，可分为党务、行政、军事、司法、教育、科研等秘书。

在我国，对秘书的层级划分有不同的观点：第一种按其所属机关的级别分高级、中级、初级；第二种是以同一机关中秘书职位的高低分高、中、低3级，高级秘书指办公厅（室）主任，中级秘书指文字秘书，初级秘书指从事一般事务性工作的秘书。^②第三种是按劳动和社会保障部发布的国家秘书职业标准级别共分为4个等级，分别为国家职业资格五级、国家职业资格四级、国家职业资格三级和国家职业资格二级。

在国外，英国秘书属文官系统，划分为行政级、执行级、文书级和助理文书级；美国、日本、澳大利亚等国对秘书的学历和

① 王殿凤：《助手之道——谈秘书工作》，海洋出版社1991年版。

② 陈合宜：《秘书学（增订本）》，暨南大学出版社1997年版，第22—23页。

资历只分 A、B 两级，持 B 级证书者只能担任初级秘书，只有取得 A 级证书者才能担任正式秘书，从中级起点，以后凭经验、能力、资历升为高级秘书。

（三）秘书管理活动的特征

秘书的存在与人类的管理活动是密不可分的。要认清秘书活动的特征必须将其置于组织的管理活动之中。秘书活动因管理的需要而产生，其自身实质上也是一种管理活动。秘书管理活动是秘书人员作为行政助理而从事的以办公管理为主要内容的活动。作为一种特定的管理领域，秘书管理活动有其自身的特征。不管是政府机关、企事业单位还是社会团体的秘书管理活动，其特征都可以从以下 3 个角度来认识：

首先，从活动地位看，秘书管理活动具有辅助性。“辅助”是相对“主导”而言的。^① 秘书管理活动不是主导管理活动，相对领导和组织的其他管理职能活动，秘书管理活动始终处于一种辅助地位。秘书人员只能是领导的助理，秘书管理活动依附于领导管理活动。表现在：一是秘书管理活动因领导管理活动和其他职能活动而产生；二是秘书管理活动围绕领导管理活动进行，领导活动延伸到哪，秘书活动也就延伸到哪；三是秘书的任何管理活动都只能在领导的授意下进行，其主动性的发挥只限于领导的授权范围。但是“辅助”又是与“主导”密切联系的，所以秘书管理活动的这种辅助性特征对于任何一个组织都是必不可少的。据美国《时代》周刊 20 世纪 70 年代的办公室工作时间分配调查表明，一个高效运转的机关，其辅助人员要分担占领导全部工作时间 84% 的杂务。^② 秘书管理活动在组织中起着承上启下、沟通协调的作用，为实现组织的功能提供各种辅助服务。由于秘书

① 陆瑜芳：《秘书学概论》，复旦大学出版社 2001 年版，第 9 页。

② 赵毓麟：《秘书学新编》，中国人民公安大学出版社 2003 年版，第 5 页。

管理活动的辅助性地位，所以秘书人员应当认清自身的角色，做到不越权、不越位，甘当配角和幕后英雄。

其次，从活动性质看，秘书管理活动具有事务性和服务性。“事务”是相对“政务”而言的，主要是指秘书管理活动常常是相当具体的一些工作，显得极其琐碎。如收发文件、打印校对、加盖印章、组织会务、安排洽谈、接听电话、迎来送往等等，有时还要兼管一些与自己的职责无关的事。这些事务性的活动贯穿在秘书日常管理活动的方方面面，事务性工作多、繁、杂、细，但又不可或缺。“勿以善小而不为”，大事常寓于小事之中，而它们之间也并没有严格的界限，常常会相互转化。只有将组织中的小事做周全，才能保证组织内部秩序井然，组织外部业务活动高效运转，使领导和其他职能部门将重心放在核心问题管理上。此外，需要指出的是，秘书的事务性管理体现着其活动的服务性。在1985年1月的全国秘书长、办公厅主任会议上，中央提出秘书工作要为本机关领导和上级机关服务、为本机关其他平级的职能部门服务、为下级机关和人民群众服务。“三服务”一直是秘书工作的指导思想。在任何组织中，为组织中的各方服务是秘书管理活动的主要职责。所以，秘书人员在工作中应加强服务意识，本着服务对象至上的理念做好本职工作。

第三，从活动内容看，秘书管理活动具有补充性、综合性和层次性。首先，由于秘书管理活动地位的辅助性，其内容也就具有了补充性。这是因为秘书人员所有的管理活动都是为组织的领导和其他部门提供支持的，是组织职能管理活动的必要补充。秘书活动对领导活动的补偿作用主要体现在精力补偿、智力补偿、心理补偿3个方面。^① 这里的补偿作用亦即补充性。如果没有秘书人员的补充管理，管理前期就不会有完整的信息保障，管理中期就不会有可靠的跟踪服务，管理后期就不会有完备的文档记

① 楼宇生：《通用秘书学》，同济大学出版社1991年版。

录。这样的管理是不可能顺畅的。其次，秘书管理活动具有综合性。秘书可以在机关内部明确分工的基础上、按照科学规律组织最佳效益综合协调，加强职能部门间的联系。秘书管理的内容是社会组织内部事务的整体，并不是一个特定的专业领域或一个特定的组织职能。无论是上传下达，还是左右沟通；无论是辅助决策，还是后勤保障；无论是日常工作，还是突发事件，都属于秘书管理的范围。这种功能的综合性，决定了秘书的管理必须立足于调整组织内部的各种关系，克服各种制约因素，以保证组织协调有序地运转。再次，秘书管理活动具有层次性。秘书部门所处的社会组织的地位不同，其管理层次也不同。地位高的（如中共中央办公厅）的管理内容就更多地带有“参与政务”的色彩，地位低的（如各基层组织的办公室）的管理内容就更多地带有“管理事务”的色彩，并且相对比较庞杂。

第四，从活动过程看，秘书管理活动具有程序性。秘书的管理过程不是杂乱无章的，而是一个有着相对稳定的活动程序的过程。秘书的管理活动通常是从围绕组织目标制定的发展规划开始，通过建立各种组织规则，把各种权责体系和工作制度落实到各个部门，然后采取过程或结果的监控来评估或总结组织目标的实现程度，进而开始下一个循环。这种程序性决定了秘书必须全过程地参与组织内部管理的各个环节，发挥自身的中介和枢纽作用，保证组织目标的实现。一项具体的管理活动对秘书活动的程序性要求是很严格的。如秘书的办文活动，不管是收文还是发文，都必须严格按照收发文程序来办，违反了程序，就意味着办文的不合法，也就会酿成一次不成功的管理。

二、秘书活动的基本规律

要更深入地了解秘书活动，就应当探求秘书活动发展的基本规律，透过纷繁复杂的秘书活动的外部现象，揭示秘书活动的内在作用轨迹，以便运用它指导秘书实践。秘书管理活动中有很多

内在的规律，包括基本规律和适应业务工作的具体规律。其中基本规律支配其他具体规律。

秘书是领导的行政助理，他所有的职责活动都是因领导活动而产生。有学者指出：如果把领导的要求和需要作为一条线，即“要求线”或“需求线”，那么，另一条线就是工作人员为满足领导需要而尽量贴近这条线所构成的“追逐线”。……秘书工作总是努力地贴近这条线，一边是不断提高了的需求（个别时候也有偏低的），一边是尽可能贴近、适应、满足这种需求。这就是矛盾，这是推动秘书工作发展的基本规律。概括起来说，这条基本规律就是：秘书工作必须尽一切可能满足、适应不断发展变化的领导工作需求。^① 这里需要明确的是，首先，这种需求从实质上说是一种管理需求，它是与管理活动相关的，并非领导的其他需求；其次，领导活动的质量与秘书活动的管理效果是分不开的。所以，对秘书活动基本规律的探讨应当从领导管理的角度考虑，归纳成一个词就是“辅助领导管理律”。这是对秘书活动的感性认识上升到理性认识的智慧结晶，是秘书活动中最基本的规律。秘书管理组织和人员的安排、管理方式、管理保障、管理事务内容以及管理环境等都必须适应这一规律。那么，应当如何正确理解秘书活动的“辅助领导管理律”呢？

（一）秘书活动基于领导活动而产生

社会的发展、组织规模的扩大、业务内容的增加需要更加有效的管理，领导者要及时处理组织中的各种事务，工作负担加重，因而需要社会分工的细化，将管理活动中辅助性的工作交由他人承担，这样，为领导分担管理事务的秘书由此出现，构成了主辅一体化的工作机制。领导执掌管理权责，主管全局，从事决策指挥，是组织管理的核心；秘书为领导工作服务，分担具体事

^① 徐瑞新、李欣、李登柱等：《中国现代秘书工作基础》，高等教育出版社1995年版，第156页。