

秘书实务

丛书主编 陈皓

“上海紧缺人才培训工程”项目 现代通用秘书岗位资格培训丛书

陆瑜芳 编著



ishu
S h i w u

上海社会科学院出版社

秘书实务

“上海紧缺人才培训工程”项目 现代通用秘书岗位资格培训丛书

丛书主编 陈皓

陆瑜芳 编著



S h i w u

上海社会科学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书实务/陆瑜芳编著. —上海: 上海社会科学院出版社, 2006

(现代通用秘书岗位资格培训丛书)

ISBN 7-80681-902-9

I. 秘... II. 陆... III. 秘书-工作
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 076058 号

秘书实务

作 者: 陆瑜芳

特约编辑: 黄行发

责任编辑: 陈 军

封面设计: 王晓阳

出版发行: 上海社会科学院出版社

上海淮海中路 622 弄 7 号 电话 63875741 邮编 200020

<http://www.sassp.com> E-mail: sassp@online.sh.cn

经 销: 新华书店

照 排: 南京展望文化发展有限公司

印 刷: 上海宝山杨中印刷厂

开 本: 787×1092 毫米 1/16 开

印 张: 17.75

插 页: 2

字 数: 310 千字

版 次: 2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 7-80681-902-9/D·088

定价: 29.00 元

版权所有 翻印必究

上海市干部培训中心组织编写

《现代通用秘书岗位资格培训丛书》

编委会名单

主编 陈 皓

副主编 陆 珉 孙 荣

编 委

(按姓氏笔画为序)

丁振文 丁贻麟 孙 荣

沈鸣鸣 汪晓虹 陈小华

陆瑜芳 赵文琦 秦昕强

徐 琿 顾银根

序

丁薛祥*

“十一五”期间,上海要大力发展服务经济,把发展现代服务业放到更加突出的位置,这既是上海未来发展的方向,也是建设社会主义现代化国际大都市和国际经济、金融、贸易、航运中心的必然要求。发展现代服务业,主体是企业、关键在人才。唯有大批高素质的专业人才施展才华、争做贡献,才能为提升上海现代服务业的层次、规模和能级,加快生产型经济向服务型经济转变,奠定良好的基础。

秘书,既是专业服务业的重要方面,又是国际上最广泛的社会职业之一;秘书人才是现代服务业人才队伍中不可或缺的重要组成部分。优秀的秘书人才以其卓越的处理文书与事务的知识和能力以及良好的管理能力,为党政机关、企事业单位、社会团体提供服务,在完成辅助领导工作、综合处理相关事务、提升管理效益等方面,具有不可替代的重要作用,在促进经济社会发展过程中,扮演着重要的角色。

面对经济全球化快速发展、科技进步日新月异、综合国力竞争日趋激烈,对秘书人才的素质、能力要求也不断升级。总的来说,可以归纳为高素质、专业化、复合型、国际化等四个方面。所谓“高素质”,要求秘书人才不仅具备良好的马克思主义理论修养、政策修养、工作作风,而且恪守职业道德,掌握扎实的专业知识和能力,适应日益现代化的工作要求;所谓“专业化”,要求秘书人才不仅要

* 作者系中共上海市委组织部副部长、上海市人事局局长。

精通撰拟文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、办理事务、联络协调等工作,更要善于在参谋咨询、辅佐决策、沟通协调、管理事务、检查督办等方面扮演重要角色,适应不断提升的职业要求;所谓“复合型”,要求秘书人才不仅要具备秘书工作的专业知识和技能,还要了解所在行业、系统的相关知识,掌握相关技能,适应日益多样化的工作环境;所谓“国际化”,要求秘书人才面向世界,具备多种文化背景下的适应能力、交流能力,拥有能够在国际环境中提供优质服务,并抓住机遇,应对挑战,取得竞争优势的能力。

必须清醒地认识到,与实现“四个率先”、建设现代化国际大都市的要求相比,目前上海秘书人才队伍的规模、结构、素质、能力还有较大差距,高素质、专业化、复合型、国际化的秘书人才还十分紧缺,因此,加快现代秘书人才培养工作,造就优秀的秘书人才队伍,成为当前一项紧迫的任务。

我欣喜地看到“现代通用秘书岗位资格培训丛书”的出版。这套丛书涵盖了秘书基本原理与方法、秘书实务、秘书写作等知识,具有内容丰富、涉及面广、文字精炼、富有新意的特点,它为有志于秘书职业的人才提供了扎实的知识基础,也为他们今后开阔视野、拓展思路、创新工作,提供了有益的帮助。

我衷心希望以此书的出版为契机,加快上海秘书人才队伍建设,为上海构建“人人竞相成才、个个奋发向上”的人才环境和营造“智力充分涌流、活力竞相迸发”的良好局面增添新的亮色,为上海建设社会主义现代化国际大都市,构建“四个中心”,落实和实现“四个率先”的重要历史使命做出新的贡献!

目 录

序	丁薛祥
第一章 绪论	1
本章基本问题	1
第一节 秘书实务的范围和内容	1
一、秘书实务范围	1
二、秘书实务内容	3
第二节 秘书实务的性质与程序	7
一、秘书实务的性质	7
二、秘书实务的程序	9
第三节 秘书实务的方法	10
一、秘书管理时间、费用的方法	10
二、秘书办理事务的技巧	13
三、秘书实务操作方法	14
【案例及思考】	18
【基本知识点小结】	19
第二章 文书工作	21
本章基本问题	21
第一节 文书处理的内容和基本原则	21
一、文书处理的内容	21
二、文书处理工作的组织领导和基本原则	22
第二节 公文的行文关系和行文方式	23
一、公文的文种形式	23
二、公文的行文关系和行文方式	24
第三节 文书处理的程序和方法	27
一、收文办理程序	27
二、发文办理程序	30
三、公文立卷	33

第四节 文书归档新规则	36
一、文书归档新规则的主要内容	37
二、新规则下文书归档的基本程序和方法	38
【案例及思考】	39
【基本知识点小结】	40
第三章 档案工作	42
本章基本问题	42
第一节 档案工作的程序和方法	42
一、档案收集工作	42
二、档案整理工作	44
三、档案鉴定工作	45
四、档案检索工作	46
五、档案利用工作	47
第二节 电子文档管理	49
一、电子文件的收集和传输	49
二、电子文件的整理与归档	50
三、电子档案的鉴定、保存与维护	51
四、电子档案的利用与管理	52
【案例及思考】	53
【基本知识点小结】	54
第四章 通讯和办公设备操作工作	55
本章基本问题	55
第一节 电话接打	55
一、电话通讯的特点	55
二、接打电话的规范	56
三、电话内容的处理	58
第二节 邮件处理	60
一、收到邮件的处理	60
二、发出邮件的处理	65
三、电子邮件的处理	67
第三节 其他办公设备的使用规范	68
一、复印机的使用规范	68
二、传真机的使用规范	69

三、投影仪的使用规范	70
四、数码相机的操作规范	70
五、数码摄像机的使用规范	71
【案例及思考一】	72
【案例及思考二】	73
【基本知识点小结】	73
第五章 接待工作	75
本章基本问题	75
第一节 接待工作概述	75
一、接待的类型	75
二、接待工作的环境要求	76
三、接待工作的原则与基本礼节	76
第二节 接待工作的程序与方法	78
一、个别接待或随机接待的程序和方法	78
二、团体接待或计划接待的程序和方法	82
第三节 外事接待的要求和程序	85
一、外事接待的基本原则	85
二、外事接待的具体步骤	85
【案例及思考一】	86
【案例及思考二】	87
【案例及思考三】	87
【基本知识点小结】	88
第六章 信访工作	89
本章基本问题	89
第一节 信访工作的概念及原则	89
一、信访工作的基本要素	89
二、信访工作的原则	91
第二节 信访工作的程序和方法	92
一、信访受理阶段	92
二、信访处理阶段	95
三、信访结案阶段	97
【案例及思考】	98
【基本知识点小结】	100

第七章 会议和会谈工作	102
本章基本问题	102
第一节 会议工作概述	102
一、会议的含义和分类	102
二、会议的要素	103
第二节 会议计划与筹备工作	106
一、会议目标、议题的确定	106
二、会议预案、计划的制定	106
三、会议议程、日程的确定	107
四、会场布置及文件准备	108
五、会前检查	112
第三节 会议期间的工作	112
一、会议的接站、报到及签到	113
二、会议记录工作	114
三、会间调度和服务工作	115
四、会议文件的编写	115
第四节 会议结束后的工作	116
一、与会者的离会工作	116
二、会议传达和催办	116
三、会议文书立卷及会后总结	117
第五节 会见与会谈工作	117
一、会见与会谈的含义	117
二、会见与会谈工作的要点	117
【案例及思考一】	122
【案例及思考二】	123
【基本知识点小结】	123
第八章 印信与保密工作	126
本章基本问题	126
第一节 印信与保密工作概述	126
一、印信工作的含义和作用	126
二、保密工作的特点和作用	127
第二节 印章的刻制、使用和保管	128
一、印章的刻制、启用和停用	128
二、印信的使用	129

三、印信的保管	131
第三节 电子签名和电子印章	131
一、电子签名和电子印章的概念	131
二、电子签名和电子印章的制作及使用	132
三、电子签名和电子印章的保管	132
第四节 保密工作的要求和内容	132
一、保密工作的要求和范围	132
二、保密工作的内容	134
三、泄密的追查和处罚	137
【案例及思考一】	139
【案例及思考二】	139
【基本知识点小结】	140
 第九章 差旅工作	142
本章基本问题	142
第一节 差旅的准备工作	142
一、准备差旅日程表及预订工作	142
二、资料、物品及差旅费的准备	145
三、出国(境)公务旅行的准备工作	145
第二节 差旅过程及结束工作	147
一、旅行过程中秘书的职责	147
二、旅途中的饮食和安全	148
三、尊重东道国的礼俗与工作风格	149
四、差旅结束工作	151
【案例及思考】	151
【基本知识点小结】	152
 第十章 信息工作	154
本章基本问题	154
第一节 信息工作概述	154
一、信息的含义	154
二、秘书信息工作的内容和要求	154
第二节 信息工作的程序和方法	157
一、信息工作的程序	157
二、信息工作的方法	161

第三节 高层次信息的开发和处理	162
一、高层次信息的含义	162
二、高层次信息开发的途径和方法	163
【案例及思考】	165
【基本知识点小结】	168
 第十一章 调研和督查工作	169
本章基本问题	169
第一节 调研和督查工作概述	169
一、秘书调查研究的特点	169
二、督查工作的含义	170
第二节 调查研究的范围和步骤	170
一、调查研究的范围	170
二、调查研究的步骤	171
第三节 调查研究的方法	172
一、调查的方法	172
二、研究的方法	177
第四节 督查工作的原则和程序	180
一、督查工作的原则	180
二、督查工作的程序	181
【案例及思考】	182
【基本知识点小结】	185
 第十二章 礼仪与社交工作	187
本章基本问题	187
第一节 一般交往规范	187
一、个人仪态的基本要求	187
二、介绍和握手的礼仪	189
三、使用名片的礼仪	191
四、交谈的礼仪	192
五、安排座位的礼仪	194
六、赠送和接受礼品的礼仪	195
第二节 宴请的步骤和规范	198
一、宴请的类型	198
二、宴请的准备	199

三、宴请中的礼节	205
四、赴宴者的礼仪	206
第三节 庆典活动和开幕典礼的礼仪规范	209
一、庆典活动	209
二、开幕典礼	211
三、新闻发布会	212
【案例及思考一】	213
【案例及思考二】	213
【案例及思考三】	214
【基本知识点小结】	214
第十三章 协调与公关工作	216
本章基本问题	216
第一节 协调与公关工作概述	216
一、协调的涵义	216
二、秘书协调的特点	216
第二节 纵向协调工作的内容和方法	218
一、纵向协调工作的内容	218
二、纵向协调工作的原则	221
三、纵向协调工作的方法	222
第三节 横向协调工作的内容和方法	223
一、横向协调工作的内容	223
二、横向协调工作的原则和方法	230
第四节 危机事件的处理	233
一、危机概述	233
二、公关危机管理	235
【案例及思考一】	238
【案例及思考二】	239
【基本知识点小结】	240
第十四章 其他工作	242
本章基本问题	242
第一节 办公环境管理	242
一、办公环境的布局与布置	242
二、办公空间环境的管理	243

三、办公设备和用品的管理	247
第二节 值班工作	249
一、值班工作的任务	249
二、值班工作的制度	250
第三节 日程安排	251
一、为上司安排日程的基本原则	251
二、日程表的制作	252
三、日程表、计划表的变化与调整	258
四、为上司个人安排约会	258
五、为领导安排活动	259
【案例及思考一】	263
【案例及思考二】	264
【案例及思考三】	265
【基本知识点小结】	265
主要参考书目	268
后记	270

第一章 绪 论

本章基本问题

秘书人员是领导的助手、参谋和办事人员,秘书部门是党政机关、企事业单位和社会团体的办事机构,是联系内外、沟通上下左右的信息枢纽。秘书人员和秘书部门的上述地位和职责,决定了秘书实务工作是一种为领导提供综合服务的辅助管理工作。

秘书从事实务工作时,应有一定的指导思想,先作计划,付诸实施,然后检查结果,围绕着计划——实施——检查这样一个滚动的过程进行。首先要有明确的工作计划,包括工作目标、内容、分工或合作情况、工作步骤、方式方法、完成时间、标准要求等;其次要区分轻重缓急,决定工作次序,有条有理地去进行。秘书在同时进行几项工作时,应培养自己正确判断情况、按照“优先顺序”处理工作的能力。要顺利完成实务工作,必须十分注意运用科学的思维方式和高效的操作方法。本章将重点讲述秘书实务的范围和内容;秘书实务的性质和特点;秘书的工作顺序和操作方法等。

第一节 秘书实务的范围和内容

一、秘书实务范围

秘书实务,又称秘书事务,是相对于“秘书理论”而言的。它是指秘书工作的具体内容和操作方法。回答的问题是秘书做哪些事,应该怎样做。

秘书实务具有多样性的特点,决定秘书实务范围的大小,主要是秘书所属的组织和上司。也就是说,按照该组织的规模、行业性质,以及上司的职位和所负责的业务。秘书的能力、经验、性别、性格等,对于秘书实务当然也有影响。目前我国政府机关与企事业单位的秘书实务工

作大致有以下 15 项^①：

1. 文书撰写(上司口述或会议记录、整理,文件起草、修改、润色等);
2. 文书制作(打字、复印、编排、装订等);
3. 文书处理(收发、传递、办理、保管、立卷等);
4. 档案管理(归档、鉴定、管理、提供等);
5. 会议组织(准备、记录、文件、善后等);
6. 调查研究(计划、实施、分析、研究等);
7. 信息资料工作(收集、整理、提供、储存等);
8. 信访工作(群众来信来访或顾客投诉处理等);
9. 接待工作(日常来访与计划来访接待、安排、服务等);
10. 协调工作(政策、工作、地区、部门、人际关系等);
11. 督查工作(政策执行或决议实施的督促、检查等);
12. 日程安排(为上司安排工作日程、会晤及差旅事宜等);
13. 日常事务(通讯、联络、值班、生活、管理等);
14. 办公室管理(环境、设备、经费等);
15. 其他临时交办事项。

在美国,曾对包括秘书在内的各类人员进行过调查,请他们将所能想到的秘书工作列举出来,结果列出 116 种;接着以一周时间,对 125 位秘书调查其实际从事的工作,竟高达 871 种。秘书实际所从事的工作种类,远比一般人所能想到的要多得多。而在这 871 种工作实务中,一位秘书究竟负责几种工作呢?以 715 位秘书为对象所作的调查显示,最多为 479 种,最少为 15 种,平均则为 132 种工作。在 871 种工作实务中,四分之三以上的秘书都共同负责的有百分之三左右,也就是 25 种。

这项调查充分说明了秘书工作的多样性和非共同性。国际秘书协会(The National Secretaries Association International)在它的申请入会卡上标明了秘书所从事的主要工作^②,让会员说出在其职务上每项工作出现次数的程度。这些工作如下:

1. 以速记记下上司交待的事项;
2. 执行上司留在录音机中的吩咐;
3. 档案管理(个人的、机密的);
4. 阅读并分类信件;
5. 以电话往来维持与外界的良好公共关系;

① 陆瑜芳:《秘书学概论》(第二版),第 8 页,复旦大学出版社,2005 年。

② 中华征信所:《杰出秘书》,第 48 页,山西经济出版社,1995 年。

6. 替上司定约会并做好记录;
7. 按上司的口头或书面指示完成信函;
8. 在权限内按自己的意思发出信函;
9. 接待来访宾客;
10. 替上司接洽外界人士,例如记者、工会职员等;
11. 自动处理例行的事务;
12. 为上司安排旅行或考察;
13. 替公司宾客订饭店的房间、订机位、发电报、打电话;
14. 准备好公司要公开的资料;
15. 替上司收集演讲或报告的资料;
16. 协助上司准备书面的财务报告、研究报告;
17. 整理并组织好粗略的资料;
18. 替上司保管私人的、财务的或其他的记录;
19. 协助上司申报所得税及退税;
20. 督导一般职员或速记员;
21. 安排会议事务,并做会议记录或纲要;
22. 复印资料。

二、秘书实务内容

以下是外资企业秘书所做的各项工作以及秘书业务标准职务说明书^①,我们可以从中得到一些启示:

1. 秘书的各项实务内容

项 目	秘 书 实 务 内 容
(1) 日常工作计划表管理	约会(预约会面)的受理及安排。日程计划表的制作及分发,预定计划的变更及联络,调整(向有关方面联络、交涉、调整),向上司再次确定,预定计划的实施管理,上司私人预定计划的管理,住宿的选定及预约,交通工具的选定、订座和购票,旅程表的制作及分发,旅费及预付款等准备,国外出差时的出国手续、行李打包,到机场的迎送,道谢函的制作及寄发。
(2) 环境的整理准备	照明及隔音的管理,色彩的调整,空气的调节(换气和温度),上司办公室和会客室的整理、清扫、装饰,更换摆设、办公室配置的检查,上司办公桌的整理,办公器械、用品的准备和管理。

^① 广田博一郎编著,张康乐译:《秘书实务与练习》,第9—11页,(台湾)五南图书出版公司,1999年。