

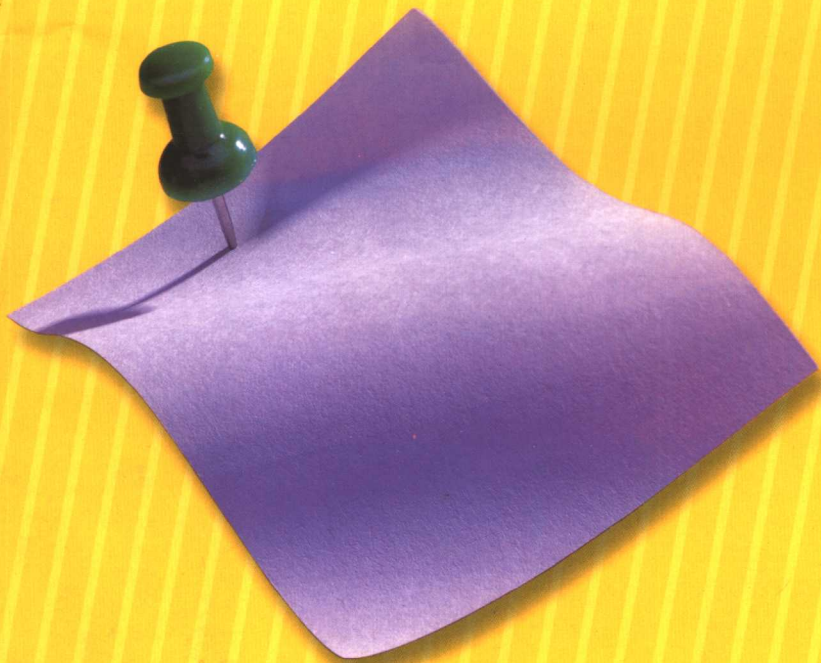
现代文秘精品系列教材

# 秘书原理与实务

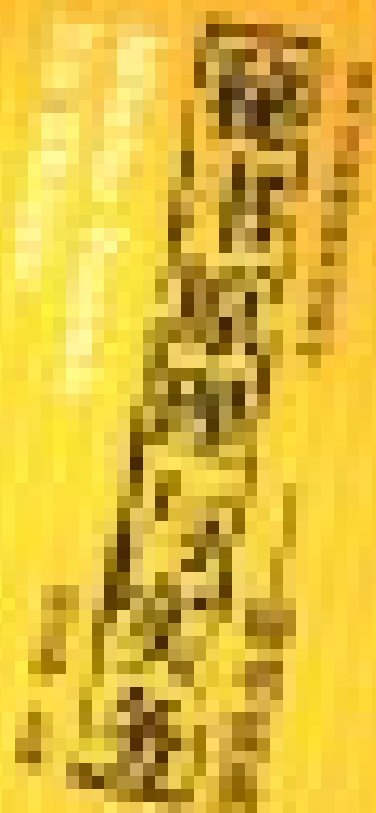
——秘书实务

Mishu Yuanli  
Yu Shiwu

钱立静  
主编



合肥工业大学出版社



现代文秘精品系列教材

# 秘书原理与实务

——秘书实务

主 编 钱立静

副主编 胡 勇 叶润平 杨 俊

编 委 (按姓氏笔画)

张清湘 郑法友 郑晓明

唐芳明

合肥工业大学出版社

## 秘书原理与实务——秘书实务

主编 钱立静

责任编辑 方立松

---

出版	合肥工业大学出版社	版次	2005年9月第1版
地址	合肥市屯溪路193号	印次	2005年9月第1次印刷
邮编	230009	开本	787×960 1/16
电话	总编室:0551-2903038 发行部:0551-2903198	印张	17.25 字数 309千字
网址	www.hfutpress.com.cn	发行	全国新华书店
E-mail	press@hfutpress.com.cn	印刷	中国科学技术大学印刷厂
		纸张	山东光华纸业集团有限公司

---

ISBN 7-81093-246-2/C·14

定价:22.80元

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换

**图书在版编目(CIP)数据**

秘书原理与实务. 秘书实务/钱立静主编. —合肥:合肥工业大学出版社,2005.8  
(现代文秘精品系列教材)

ISBN 7-81093-246-2

I. 秘... II. 钱... III. 秘书学—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 097641 号

# 现代文秘精品系列教材编委会

主 任 钟玉海

编 委 (按姓氏笔画)

丁 涛 王玉琴 王振平 方习文

司圣翠 叶润平 何家荣 宋庆山

张善智 严成根 杨素萍 杨忠慧

杨 俊 杨绪武 林学华 周 鹂

柳友荣 费文升 姚国建 唐芳明

钱立静 缪 惠

策 划 方立松

# 总 序

为全面贯彻落实国家教育振兴行动计划,我们在省教育厅领导的指导下,联合全省二十多所高校的教授、专家们就秘书专业的教学改革、教材建设展开了多次热烈而充分的讨论,大家一致认为,高校秘书专业教学应增强高校人才培养与经济社会发展的贴近度和融入度,进一步深化人才培养模式、课程体系、教学内容和教学方法的改革,提高教学质量,吸收国际国内秘书专业的最新理论成果,面向学生、面向市场,逐步建立起富有前瞻性的素质教育与创新教育相结合的教学模式,着力打造定位准确、严谨度高、特色鲜明的文秘教材的品牌。

为配合省委省政府科教兴皖和人才强省战略暨省教育厅进一步加强高等学校教学基本建设的需要,我们遴选了全省秘书专业14门课程,组织富有教学经验和较高学术水平的教授、副教授担任每本书的主编、副主编,编写出版这套教材。力图为建设省级及国家级精品课程,提供优质教学资源,为促进全省秘书专业教育教学步入规范化、科学化轨道,培养一批具有较高专业技术水平的学科带头人,引领秘书专业教学进入国内先进行列贡献一份力量。

这套教材的编写以《秘书国家职业标准》和教育部秘书专业要求为指南,突出针对性、系统性、技能性、实用性、创新性。针对性,指本系列教材的定位非常明确,即定位于现代文秘专业,以此填补了省内暨国内高等秘书专业系列规划教材的空白。系统性,指主编和编委们从适应市场经济对秘书职业的要求出发,精心安排了这套教材的规模、范围与体系,力求全面性,将秘书工作涉及的方方面面尽收眼底。技能性,指在全套教材的总体构架,充实加强实践性教学比重,精心设计课程实训的内容、方法,使学生尽快获得秘书职业所需的基础知识和实际技能,成为一专多能的技能型人才。实

用性,指在教材的内容、比例安排上,借鉴国际国内将秘书定位为职业教育,注重知识的实用性,瞄准市场,理论联系实际,努力体现出知识的实用价值。创新性,指在教材编写过程中,既勇于吸收国际国内最新科研成果,又结合本省本地本院校教学实际,突出新的特色,创新教学体系、方法,走出一条将国家规范与实际需要相结合的新路子,强调基础学习与创造实践相结合,为学生毕业、求职、上岗操作实践奠定良好基础。

这套教材是在省教育厅高教处的大力支持下,得到省内二十多所高等院校领导、专家、教授、学者们的通力配合,是我省秘书专业教学与科研的一次大展示,也是对目前秘书专业教学的一次检验,我们始终坚持为高校教学科研服务的基本宗旨,坚持“出好书”、“出精品”、“出信誉”的原则,期望本系列教材能成为全省高校秘书专业的规划教材,在教学实践中不断完善,以提高秘书专业为社会主义现代化建设服务的质量和水平。由于时间较紧,水平有限,不足之处在所难免,欢迎广大师生提出宝贵意见,以便再版时修订,使其不断完善。

钟玉海

二〇〇五年七月



# 目 录

<b>第一章 秘书与秘书工作</b> .....	1
第一节 秘书工作概述 .....	1
第二节 秘书机构的设置与任务 .....	17
第三节 案例分析 .....	27
第四节 技能训练 .....	28
<b>第二章 秘书的素养</b> .....	30
第一节 秘书的基本素质 .....	31
第二节 秘书的心理素质 .....	36
第三节 秘书的职业道德 .....	44
第四节 案例分析 .....	46
第五节 技能训练 .....	48
<b>第三章 信息与调研工作</b> .....	50
第一节 信息工作 .....	50
第二节 调研工作 .....	59
第三节 案例分析 .....	67
第四节 技能训练 .....	73
<b>第四章 协调工作</b> .....	75
第一节 协调工作概述 .....	75
第二节 协调的内容 .....	80
第三节 协调的步骤与方法 .....	84
第四节 案例分析 .....	96

<b>第五章 领会领导意图与督查工作</b> .....	99
第一节 领会领导意图 .....	99
第二节 督查工作 .....	102
第三节 案例分析 .....	107
第四节 技能训练 .....	109
<b>第六章 会议组织</b> .....	113
第一节 会议概述 .....	113
第二节 会议的组织与管理 .....	117
第三节 会议的控制 .....	128
第四节 案例分析 .....	129
第五节 技能训练 .....	132
<b>第七章 接待工作</b> .....	136
第一节 概述 .....	136
第二节 接待的内容和程序 .....	138
第三节 接待礼仪 .....	141
第四节 案例分析 .....	145
<b>第八章 秘书的日常事务工作</b> .....	147
第一节 办公环境布置 .....	147
第二节 接听与拨打电话 .....	152
第三节 印信与信访工作 .....	156
第四节 值班与保密工作 .....	165
第五节 案例分析 .....	169
第六节 技能训练 .....	171
<b>第九章 商务活动安排</b> .....	173
第一节 时间安排与计划 .....	173
第二节 约见与会谈 .....	175
第三节 旅行安排 .....	180
第四节 案例分析 .....	193

第五节 技能训练 .....	194
<b>第十章 办公室用语的使用 .....</b>	<b>196</b>
第一节 秘书和口头语言 .....	196
第二节 秘书说话的方法与技巧 .....	203
第三节 秘书听话的方法及技巧 .....	210
第四节 社交话题的选择 .....	212
第五节 案例分析 .....	213
第六节 技能训练 .....	215
<b>第十一章 社会交往工作 .....</b>	<b>216</b>
第一节 秘书对外交往 .....	216
第二节 秘书随从事务 .....	227
第三节 案例分析 .....	237
第四节 技能训练 .....	239
<b>第十二章 秘书的考核与应聘 .....</b>	<b>241</b>
第一节 秘书的考试与考核 .....	241
第二节 秘书的应聘与面试 .....	254
第三节 案例分析 .....	259
第四节 技能训练 .....	260
<b>参考书目 .....</b>	<b>261</b>
<b>后    记 .....</b>	<b>263</b>

# 第一章 秘书与秘书工作

## 学习目标：

本章是对秘书与秘书工作以及对秘书机构的设置与任务的概括叙述。学习这一章，要了解秘书工作和秘书机构设置的有关内容，从而树立正确的职业观与价值观。重点掌握的内容是：1. 秘书工作的基本作用和主要特点；2. 秘书工作的基本原则和方法；3. 秘书机构设置的原则和形式；4. 秘书机构的基本任务。在学习中要注意搞清楚秘书工作的范围和方法，要理解有关秘书机构设置与提高秘书工作效率的关系。

## 第一节 秘书工作概述

### 一、秘书与秘书工作

“秘书”一词，中外都由来已久。我国目前较为通用的“秘书”概念，较少受我国古代秘书含义的影响，而较多受西方国家秘书定义的影响。

我国“秘书”一词最早指藏于皇帝秘府中的经籍和讖纬之书（“讖”指记录巫师、方士的预言、隐言的书，“纬”指方士化的儒生编集起来附会儒家经典的著作），后转而指人，但以“秘书”为直接称谓的官员，其职责也侧重于记载“秘史”，负责管理奏章函牍、御旨秘籍等工作。

世界各国“秘书”一词，迄今尚无一致定义。拉丁语“秘书”一词“secretarius”意为“可靠的职员”，秘书的英语名称“secretary”和俄语名称“sekperpb”都源于拉丁语，其原始含义既可指管理有一定机密性公文的人员，又可指主管某一机关日常工作的领导人，迄今并无太大变化。所以，国际职业秘书组织给秘书所下定义是：“具有熟练的办公室工作能力，不需上级督促即能主动负责、积极进取、干练果断，能在授权范围做正确

决定的经理助手。”<sup>①</sup> 事实情况也是如此，西方许多国家的秘书扮演着各类行政事务助手的角色，有的地位很高，如美国的国务秘书就是国务卿，日本政府的秘书官相当于中央副部长或部长助理，联合国秘书长更是联合国大会闭会期间最高行政机构的负责人。

我国目前对秘书的定义尚无统一的看法。但回顾我国现代秘书概念的形成变迁过程，从孙中山创立的南京临时政府采用西方总统制，设立秘书处，到我党受前苏联影响建立的秘书工作制，到新时期以来学术界对秘书学的广泛深入的研究探讨，我们应该把秘书理解成一种包含着各种不同类型（如公务秘书和私人秘书、各种专业秘书、文字秘书和行政秘书等）、不同层次（如纯粹从事事务性工作的初级秘书、承担一定行政领导职务的高级秘书）的社会职业群体，他们身处领导机关或附着团体、个人，主要通过掌管文书、辅助决策、处理日常事务等工作，来完成对其所依附的机关、个人的服务。

秘书工作作为一种社会职业，其从属性、辅助性是其广泛意义上的本质属性，其主要内容是指秘书工作本身不能脱离它所服务的领导而独立存在，领导工作涉及到哪里，它的工作范围就延伸到哪里，辅佐、协助领导从事决策和其他管理工作，并尽可能地为领导、机关创造各种便利条件，以提高其工作效率和质量。

我们可以从以下几个方面来理解秘书工作的从属性。

#### （一）从秘书的工作环境、工作内容来看秘书工作的从属性

秘书的工作环境具有“近身”的特点。就部门而言，秘书机构总位居机关中枢；就个人而言，秘书属最贴近领导的人员；又是决策者和执行者间的联结点。这种“近身”的特点决定了秘书工作始终要围绕领导工作而展开。

任何一个机关的工作，大致都可以分成三类：一是决策性、指挥性的工作；二是业务性、技术性的工作；三是参谋性、辅助性工作。秘书工作的主要内容表明其属于第三类工作。

秘书工作是以“四办”即办事、办文、办会、办信（电）为基础的工作。这些工作主要从两个方面服务于领导。

#### 1. 辅助决策

决策是领导工作的核心，秘书没有这种权力，也无需尽这种职责。但

<sup>①</sup> 韦氏秘书手册，国际文化出版公司，1989

秘书却必须在决策过程中发挥参谋、助手作用。在决策准备阶段，秘书要受命调查研究，收集、整理各种信息，按照领导意图筛选决策课题，为决策方案出谋划策，对各种草案组织论证。在进行决策时，秘书要安排好有关会议，协助对决策的评估，并要在决策形成后及时将决策内容起草成相关的决定、决议、条例、章程等。在决策实施阶段，要迅速传达决策，督促检查决策的执行，并搜集反馈信息，为今后调整决策目标和完善决策方案提供依据。所有这些都与领导工作的核心决策发生直接联系，但又不是在决策，而始终居于从属性的辅助地位。

## 2. 管理事务

从形式上看，秘书部门在日常机关事务上起着管理者、主持者的作用。但这些工作的目的仍在于为领导和领导机关工作提供便利，从各方面创造良好的工作和生活条件，使领导决策工作能快速高效地进行。具体地讲，它是从以下几个方面发挥作用而服务于领导工作的。

第一，枢纽作用。在各级各类管理体系中，秘书部门处于组织机构的中介地位。秘书部门通过文件传递、会务等工作，起着下情上报、上情下达、沟通左右、联系内外的作用，使领导机关同下属部门、外单位都保持经常联系，以保证指挥系统的有效运转。

第二，助手作用。秘书部门通过起草文件、组织会议、调查研究、提供信息、督促查办、文书处理、信访接待、办理机关日常事务、协调关系等工作，节省领导的精力和时间，使领导能有更多的精力和时间去关注全局，抓好大事。

第三，协调作用。协调是领导者在管理工作中的重要职责，而领导又不可能事必躬亲，亲自出面协调各种单位与单位之间、部门与部门之间的某些认识不统一、步调不一致、工作不协调的状况。秘书部门处于承上启下、联系左右、沟通内外的组织网络的交叉中心，最有条件来消除隔阂、化解矛盾、排除障碍、理顺关系，使上下左右步调一致，保证领导机关的意图、决策的顺利贯彻执行。同时，秘书部门还可协调领导和群众的关系，协调组织同外界的关系，消除误会，增强合作，使领导决策的贯彻获得更多更广泛的基础。

以上几方面的作用都表明，秘书部门的日常机关事务，本质上也是从属性、辅助性的，没有领导就不存在秘书，没有领导机关就没有秘书部门，没有领导工作也就没有秘书工作。秘书工作的从属性、辅助性，是秘书、秘书部门的本质属性。

## （二）以从属性、辅助性来指导秘书工作的实践

在秘书工作中牢固树立为领导机关和领导服务的观念，是秘书工作成功的关键。秘书在处理任何问题时，都只能根据领导的意图和指示的精神办理，而不能擅作主张，越俎代庖。秘书可以参加领导机关的某种会议，但只有发言权，没有表决权，且发言不能干扰领导的决策。秘书对本部门的工作可以提出各种方案，但这些方案也只有经领导研究批准，且作为领导的机关的决定决议后才能实施，而不能作为秘书部门的决定去执行。秘书工作要积极地从政治、工作、生活、技术四个方面发挥助手性、支持性的作用，但不可将其作用泛化。例如，秘书部门可以在领导决策过程中发挥参谋作用，但这种参谋作用是有限度的，并不等同于“智囊团”等独立的参谋机构。上述秘书工作实践中需严格遵守的原则，都表明了秘书工作的从属性、辅助性。

## （三）从领导科学和管理科学的原理看秘书工作的必需性

秘书工作的从属性、辅助性并不意味着秘书工作的可有可无，恰恰相反，秘书部门是现代领导机构必不可少的组成部分。科学的决策、高效的运转机制、信息网络的畅通无阻，是领导科学的重要内容，而要保证这些内容的实现，就需要有精明的辅助力量。领导如果陷于事务、杂务，将会导致整个领导机关运转的低效。据美国《时代》周刊20世纪90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。所以《韦氏秘书手册》说：“一个秘书减轻领导压力的有效程度，标志着他充当经理助手取得成效的努力程度。”另一方面，从管理科学的原理着眼，一个稳定的、有勃勃生机的现代机关应是一个具有不同层次、不同职能且按一定顺序排列，渐次向核心靠拢的系统。这一系统一般由决策层、管理层、执行层、操作层组成，而决策层本身又是一个由决策者和辅助决策者组成的分层结构。这些分层结构按人数配备的多少而呈正立三角形，而秘书正是构成其下层那些外围辅助结构的重要因素。总之，随着机关建设现代化进程的深入，辅助性的秘书工作将会显得日益重要。

## 二、秘书工作的基本作用

秘书工作主要是协助领导处理文件、掌握信息、研究制定政策、办理日常事务等，其性质主要是辅助性的，是领导的参谋和助手，在领导工作中起着十分重要的作用。秘书工作的作用，就是指秘书工作的意义和位

置。概括而言，其作用主要有枢纽作用、助手作用、参谋作用、信息传递作用、协调作用、门面窗口作用六大方面。

### （一）枢纽作用

秘书部门是领导机关的办事机构和辅助机构，是整个管理体系中的子系统，任何一个健全的管理机关都少不了秘书部门。秘书工作在领导工作中起着承上启下、联系内外、沟通左右的枢纽作用，正如詹银才同志所说的：“秘书部门是来自上下左右的各种情况、资料、函件、信息的集散地，是领导工作指挥、联络系统的开头，是协调上下、沟通左右联系的桥梁。”

秘书工作的枢纽作用可以从纵横两个角度来分析。从纵向上看秘书工作起着承上启下、上传下达的作用，领导的指示、意图要通过秘书部门（秘书人中的工作）传递到各职能部门。有位记者曾很形象地说明秘书工作的这种作用：他把整个管理系统比作一个人，领导班子是脑袋，各执行机构职能部门是四肢，秘书部门就可以看作是中枢神经。“领导班子是马达，秘书部门就是传导装置，马达启动，首先要带动传导装置，然后其他部件才运转起来。”而各执行部门的情况也要通过秘书部门反馈到领导手中。从横向来看，秘书工作还起着联系内外、沟通左右的作用，具体来说，秘书工作既沟通协调组织与外部环境间的关系，也起到协调、平衡组织内部各职能部门间关系的作用。

秘书工作的枢纽作用能否充分发挥，取决于两个方面：其一是秘书工作不能仅仅停留在“传达”上，必须对信息进行综合加工处理。如果仅仅停留在收发层面上，那就谈不上充分发挥秘书工作的枢纽作用。其二，秘书工作的枢纽作用，能否充分发挥还取决于是否理顺纵向横向的各种关系，是否采用科学的管理方法。秘书部门必须建立一套有秩序、高效率的联络系统和工作体系，才能有效地、充分地发挥其枢纽作用。

### （二）助手作用

秘书工作的助手作用，是从它与领导工作的最直接关系上来说的。秘书工作之所以十分重要，就在于它直接为领导服务，起着领导助手的作用。现代领导必须集中精力处理大事即决策工作和人事管理等，而决策工作总是建立在许多非决策活动基础上的，这些小事杂事就必须由秘书工作来完成，正如日本所说的秘书工作是“领导的杂活”。由此看来，秘书工作的助手作用主要指的是为领导办事，具体体现在许多方面，如办文、办会、办信、接待等事务性工作。秘书工作的助手作用能否充分发挥，直接影响到领导工作的正常运转。如撰拟文件，从起草到核稿要正确反映领



导的意图，如果能及时准确地处理好各种公文，使领导从文山脱离出来，就起到了帮助领导工作正常运转的作用；领导交办的事务既有经常性的，也有突发性的，秘书能及时有效完成领导交办的这些工作也可说是起到直接助手的作用。

秘书工作的助手作用十分重要，它直接关系到领导工作的正常运转，充分发挥秘书的助手作用，可以创造条件让领导集中精力抓大事，提高领导工作效率。秘书工作者应当充分认识到管理事务的重要性，提高办事效率，做到准确和迅速的统一，另外还要做到从被动服务转变为主动服务。因此能否充分发挥秘书工作的助手作用，关键还在于不断提高工作的主动性、预见性，要克服那种以为秘书工作就是完成领导交办任务，凡是领导未直接交办的事就不用办的片面认识。

### （三）参谋作用

21世纪以来，强调秘书工作的方式和方法要尽快实现“四个转变”，第一就是从偏重办文办事转变为既办文办事，又出谋献策。可见当好领导参谋是秘书工作的一项重要作用。领导的首要任务在于决策工作和制定方针政策，而现代的许多决策问题都牵涉到政治、经济、科技、环境、法律等诸多方面的复杂问题，靠个人和经验的决策已经行不通，这就要求决策的科学化和民主化。因此领导除了重视和发挥现代智囊团的作用外，也要充分发挥秘书的参谋作用。

秘书工作的参谋作用体现在秘书工作的各个方面，最突出地体现在对领导决策的辅助工作上：其一，在领导决策前要收集决策所必需的信息，提出有价值的可供参考的建议和办法，做好准备工作；在决策过程中，根据情境变化，提出调整、补充意见，做好控制工作；在决策执行以后，要收集反馈意见，及时总结经验等。其二，以日常的秘书工作为领导决策提供基础条件，参谋职能的发挥是建立在日常办事工作的基础上的，正如一些学者所强调的，“草拟文件，处理信息，提供办事，办会的预案，提供办事的建议并去完成等等，都是起参谋作用”。确实，秘书日常工作的点点滴滴，为领导的决策工作打下了良好的基础，特别是遇到一些紧急事件时，更要依靠日常的工作基础。秘书工作的参谋作用的第三方面是为领导工作提供咨询服务。西方人说秘书是领导的外脑，在一定意义上是正确的。秘书工作应当为领导建立信息库，当领导进行决策需要各种资料信息时，便能及时提供有关的全部情况，并从大局出发，提供各种咨询建议。相对于辅助某项决策的工作来讲，这种咨询服务是经常性的，秘书机构应