

现代

● 高等院校文科通用教材 ●

XIANDAI MISHU XUE

陈才俊 宾 静 编著

秘书学



- 秘书学概论
- 秘书与礼仪常识
- 秘书与公文处理
- 秘书与调研工作
- 秘书与督促检查
- 秘书与保密工作
- 秘书与会务工作
- 秘书与办公自动化
- 秘书人员的素质修养
- 秘书与人际关系
- 秘书与档案管理
- 秘书与协调工作
- 秘书与信息工作
- 秘书与公关工作
- 秘书与信访工作
- 秘书与日常事务

兰州大学出版社

C931.46
34

●高等院校文科通用教材●

现代秘书学

陈才俊
樊
芳
编
著

兰州大学出版社

· 兰州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

现代秘书学/陈才俊, 宾静编著. —兰州: 兰州大学出版社,
2004

ISBN 7-311-02336-X

I. 现... II. 陈... III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 003830 号

现代秘书学

陈才俊 宾 静 编著

兰州大学出版社出版发行

兰州市天水路 308 号 电话: 8617156 邮编: 730000

E-mail: press@onbook.com.cn

<http://www.onbook.com.cn>

兰州大学印刷厂印刷

开本: 787×960 毫米 1/16 印张: 20

2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月第 1 次印刷

字数: 450 千字

ISBN 7-311-02336-X 定价: 28.00 元

前 言

秘书是现今世界上最广泛的社会职业之一，对社会发展起着不可或缺的作用。秘书学是研究秘书工作规律和秘书人员任职要求的一门新科学，简单地说，就是研究秘书人员如何做好秘书工作的科学。

由于秘书工作具有鲜明的多样性和具体性，秘书职业具有很强的社会性与广泛性，所以，秘书学从它诞生之日起便是一门综合性的应用科学。它广泛吸收了多种社会科学和一些自然科学的理论知识与技术方法，其中主要吸纳了管理学、行政学、档案学、写作学、心理学、社会学、传播学、公共关系学、信息科学、计算机科学等的理论基础和书法、速记、电脑、礼仪、公关、公文处理、会议安排等的操作技巧。

秘书现象的产生及秘书类型人物的出现，是在人类社会发展到一定阶段，在一定的经济和精神文明发展的基础上，随着社会管理的需要而产生的。秘书工作在我国有悠久的历史，大约在人类进入有组织的社会之后便已出现。根据考古发现，中国的甲骨文、钟鼎文，西方的泥板书、墓碑、石刻、崖刻等，都记录了古代文书，都留下了古代秘书活动的痕迹。在先秦诸子的著作中，有史官仓颉、沮诵协助黄帝工作的记载，人们把他们称为中国最早的秘书人才。

中国历史上，从事秘书性质工作的臣子，开始并不叫秘书，而是被称为吏、纳言、起居郎、作册、博士、左徒、御史、主书、舍人等等，后来又有其他许多叫法。虽然这些官员管事的范围、权力的大小，在各个朝代都有变化，但作为协助皇帝统治国家的从事秘书性质工作的这个阶层，始终存在着，是国家统治机器中极其重要的部分。

中国共产党从诞生之日起，就有了自己的秘书工作。毛泽东在党的“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。在现代化的社会生活中，特别是我们的社会主义国家里，事业兴旺，事务繁多，秘书工作显得越来越重要。目前，全国党政机关、人民团体、部队、企事业单位，凡具备一定规模者，均有从事秘书工作的机构，配有各种专、兼职秘书。这支队伍至少有百万人以上，活跃在我国各条战线，为社会主义现代化建设贡献着力量。

人类进入 21 世纪, 社会政治、经济、文化的发展可谓一日千里, 变幻莫测, 许多理论知识需要随着时代的发展而不断更新。秘书学亦是如此。鉴于国内目前繁多的秘书学著作大都在理论上很难适应国际化、信息化时代的新要求, 在操作上又严重滞后于现实, 我们编著了这本《现代秘书学》一书。概而言之, 该书具有如下特点:

第一, 理论知识与操作技巧的全面创新。我们根据 21 世纪社会发展的最新需要以及世界科技发展的最新成果来决定本书的理论框架与操作技巧, 特别是吸纳、总结了我国国家近年来对规范秘书工作所制定的一些新的政策与细则。同时, 还广泛借鉴了国内外有关秘书学研究的最新成果。

第二, 实际应用的切实可行。任何伟大的理论都是为社会的实践服务的。既然我们给秘书学的定位是一门很强的综合性应用科学, 所以, 我们始终将本书的重点放在了“应用”二字。首先, 全书将秘书工作规律和秘书人员的任职要求条理化、具体化, 且尽量做到了内容的全面。可以说, 它就是指导秘书人员实际工作的指南。其次, 全书在对秘书人员具体工作实践的指导上, 把握了与社会现实的结合, 做到既不滞后于时代又不纸上谈兵, 而是科学合理, 切实可行。

第三, 立足于国际化的大背景。人类社会的发展已经日趋国际化, 秘书工作的发展也是如此。但是, 目前我国秘书工作的特点与西方国家尚存诸多差异, 所以, 我们撰写本书时在保持“中国特色”的前提下, 尽量与国际秘书工作的规律与规范接轨, 使广大的秘书人员增强国际化意识。

本书可作为大专院校秘书学专业的教材, 亦可供广大在职秘书人员自学、进修或工作时参考。

编著者

目 录

第一章 秘书学概论.....	(1)
第一节 秘书概论.....	(1)
一、秘书的概念.....	(1)
二、秘书的分类.....	(2)
三、秘书的特点.....	(4)
第二节 秘书工作.....	(4)
一、秘书工作的沿革.....	(4)
二、秘书工作的特点与职能.....	(6)
第三节 秘书学	(13)
一、秘书学及其属性	(13)
二、秘书学研究的内容	(14)
三、秘书、秘书工作与秘书学的关系	(14)
第二章 秘书人员的素质修养	(15)
第一节 秘书人员的道德修养	(15)
一、秘书道德修养概述	(15)
二、秘书的职业道德	(17)
三、秘书道德修养的途径	(19)
第二节 秘书人员的能力素养	(20)
一、秘书能力素养概述	(20)
二、秘书人员的能力素养组成	(21)
第三节 秘书人员的知识素养	(26)
一、秘书知识素养概述	(26)
二、秘书知识结构的组成	(28)
三、秘书知识结构的建造	(30)
第四节 秘书人员的心理素养	(31)

一、秘书心理素质概述	(31)
二、秘书心理素质的构成	(33)
三、秘书的心理健康	(34)
四、秘书的心理调节	(36)
第三章 秘书与礼仪常识	(37)
第一节 秘书与礼仪	(37)
一、礼仪概述	(37)
二、秘书与礼仪	(38)
第二节 日常交际礼仪	(42)
一、称呼礼仪	(42)
二、致意礼节	(43)
三、介绍礼节	(45)
四、交谈礼仪	(46)
五、聚会礼仪	(47)
六、馈赠礼仪	(49)
七、服饰礼仪	(50)
八、其他礼仪	(51)
九、社交禁忌	(51)
第三节 常见办公礼仪	(53)
一、办公室礼仪	(53)
二、交际礼仪	(54)
第四章 秘书与人际关系	(57)
第一节 人际关系概述	(57)
一、人际关系	(57)
二、秘书与人际关系	(59)
第二节 处理人际关系的一般艺术	(61)
一、处理人际关系的原则	(61)
二、处理人际关系的方法	(63)
三、处理人际关系的技巧	(65)
第三节 正确处理与领导的关系	(65)
一、秘书与领导的关系	(65)
二、处理与领导关系的方法	(67)
三、处理与领导关系的技巧	(68)
四、与领导交往的禁忌	(72)

第四节 正确处理与同事的关系	(73)
一、处理与同事关系的原则	(73)
二、处理与同事关系的艺术	(74)
三、处理与同事关系的注意事项	(74)
四、与新同事处好关系的技巧	(76)
 第五章 秘书与公文处理	(77)
第一节 公文概述	(77)
一、文书与公文	(77)
二、公文的特点	(78)
三、公文的分类	(79)
第二节 常用公文及格式	(83)
一、常用公文文种及其适用范围	(83)
二、常用公文的基本格式	(89)
三、常用公文的基本结构	(93)
第三节 公文处理的基本原则	(100)
一、公文撰拟的特点与原则	(100)
二、公文处理的基本原则	(102)
三、公文处理的行文制度	(104)
第四节 公文处理的基本程序	(107)
一、发文处理程序	(108)
二、收文处理程序	(111)
第五节 公文的立卷归档	(115)
一、公文立卷归档的意义	(115)
二、公文立卷归档的基本原则	(116)
三、公文立卷归档的对象和范围	(117)
四、公文立卷归档的程序	(118)
五、公文立卷归档的方法	(119)
 第六章 秘书与档案管理	(121)
第一节 档案的含义与作用	(121)
一、档案的含义	(121)
二、档案的特性	(122)
三、档案的作用	(124)
第二节 档案工作的原则	(125)
一、秘书档案工作的基本原则	(125)

二、秘书档案工作的基本原则	(126)
第三节 档案工作的基本内容	(126)
一、收 集	(127)
二、整 理	(127)
三、鉴 定	(132)
四、保 管	(133)
五、统 计	(133)
六、提供检索、利用	(134)
第四节 档案的管理	(134)
一、档案管理的必要性	(134)
二、档案管理的主要内容	(135)
 第七章 秘书与调研工作	(137)
第一节 秘书与调研工作	(137)
一、调研工作概述	(137)
二、秘书的调研工作	(140)
第二节 调研工作的基本程序	(141)
一、准备阶段	(141)
二、实施阶段	(143)
三、综合分析阶段	(143)
四、写作和总结阶段	(145)
第三节 调查研究的方法	(145)
一、调查的方法	(145)
二、研究分析的方法	(149)
第四节 撰写调查报告	(151)
一、调查报告的种类	(151)
二、调查报告的基本格式	(151)
三、调查报告的写作	(153)
 第八章 秘书与协调工作	(155)
第一节 协调工作概述	(155)
一、协调的含义	(155)
二、协调工作	(156)
三、协调工作的意义	(157)
第二节 协调工作的原则和要求	(159)
一、协调工作的原则	(159)

二、协调工作的要求	(162)
第三节 协调工作的范围和内容	(163)
一、协调工作的范围	(163)
二、协调工作的内容	(165)
第四节 协调工作的实施、方式和艺术	(168)
一、协调工作的实施	(168)
二、协调工作的方式	(169)
三、协调工作的艺术	(170)
 第九章 秘书与督促检查	(173)
第一节 督促检查概述	(173)
一、督促检查工作的含义	(173)
二、督促检查工作的意义和作用	(174)
三、秘书督查工作的特点	(175)
第二节 督促检查工作的原则	(176)
一、实事求是的原则	(176)
二、全面和重点相结合的原则	(177)
三、注重时效的原则	(178)
四、分流承办、专人负责的原则	(178)
五、科学有序的原则	(178)
六、依靠下级组织、依靠群众的原则	(179)
第三节 督促检查工作的基本程序	(179)
一、拟办送审	(179)
二、督查立项	(179)
三、督查通知	(180)
四、催办检查	(180)
五、督查调研	(180)
六、组织协调	(181)
七、商讨处理	(181)
八、审核报告	(182)
九、立卷归档	(182)
第四节 督促检查工作的组织形式和工作方法	(182)
一、督促检查工作的组织形式	(182)
二、督促检查工作的方法	(183)

第十章 秘书与信息工作	(185)
第一节 信息与信息工作	(185)
一、信息概述	(185)
二、信息工作	(187)
第二节 秘书信息工作的基本程序	(187)
一、信息工作的准备	(188)
二、信息的收集和加工	(189)
三、信息的传递和使用	(192)
四、信息的反馈和保存	(193)
第十一章 秘书与保密工作	(195)
第一节 保密工作的含义、特点和重要性	(195)
一、保密工作的含义	(195)
二、保密工作的特点	(195)
三、保密工作的重要性	(197)
第二节 保密工作的方针、范围和内容	(199)
一、保密工作的方针	(199)
二、保密工作的范围	(200)
三、保密工作的内容	(201)
第三节 秘书和保密工作	(203)
一、秘书与保密工作的关系	(203)
二、秘书应掌握的密级划分及保密期限	(204)
三、秘书应遵守的保密原则	(205)
四、秘书保密的业务	(205)
第十二章 秘书与公关工作	(211)
第一节 公共关系概述	(211)
一、公共关系的含义	(211)
二、公共关系的构成要素	(212)
三、公共关系的基本职能	(213)
四、秘书与公共关系	(215)
第二节 秘书人员公关工作的一般程序	(217)
一、形象调查	(217)
二、制定计划	(221)
三、组织实施	(223)
四、检测效果	(224)

第三节 掌握大众传媒	(226)
一、组织与大众传媒的关系	(226)
二、选择大众传媒的原则	(227)
三、与大众传媒交往	(227)
四、通讯稿	(228)
第四节 常见的公共关系专题活动	(229)
一、社会赞助活动	(229)
二、展览活动(包括展览会和展销会)	(230)
三、联谊活动	(231)
四、突发事件的处理	(231)
 第十三章 秘书与会务工作	(233)
第一节 会议概述	(233)
一、会议的概念	(233)
二、会议的构成要素	(233)
三、会议的作用	(234)
四、会议的类型	(235)
第二节 会务工作	(238)
一、会务工作的原则	(238)
二、会务工作的内容	(239)
第三节 会议的质量	(244)
一、端正会风	(244)
二、提高会议质量,降低会议成本	(246)
第四节 会见与会谈	(247)
一、会见	(247)
二、会谈	(248)
第五节 常见的仪式典礼及招待会的筹划与组织	(250)
一、常见仪式典礼的筹划	(250)
二、常见招待会的筹划	(251)
 第十四章 秘书与信访工作	(253)
第一节 信访工作概述	(253)
一、信访、信访工作的含义	(253)
二、信访工作的要素	(254)
三、信访工作的特点	(255)
第二节 信访工作的任务	(256)

一、信访部门的工作职责·····	(256)
二、信访工作的任务·····	(257)
三、常见的信访工作形式·····	(260)
第三节 信访工作的作用和原则·····	(260)
一、信访工作的作用·····	(260)
二、信访工作的原则·····	(262)
第四节 信访工作的要求和制度·····	(265)
一、信访工作的基本要求·····	(265)
二、信访工作的制度·····	(269)
三、信访工作应遵守的规则·····	(271)
 第十五章 秘书与办公自动化·····	(273)
第一节 办公自动化·····	(273)
一、办公自动化的涵义·····	(273)
二、办公自动化的三要素·····	(274)
三、办公自动化的特点·····	(274)
四、办公自动化的主要功能·····	(275)
第二节 办公自动化的技术基础·····	(277)
一、办公自动化的硬件设备·····	(277)
二、办公自动化的软件·····	(282)
第三节 秘书工作与办公自动化·····	(284)
一、建设办公自动化·····	(284)
二、适应办公自动化·····	(285)
 第十六章 秘书与日常事务·····	(287)
第一节 日常事务管理的基本要求·····	(287)
一、坚持按政策原则办事·····	(287)
二、坚持为人民服务的根本宗旨·····	(287)
三、坚持勤俭办一切事业·····	(288)
第二节 值班工作·····	(288)
一、值班工作的重要意义·····	(288)
二、值班工作的形式与任务·····	(289)
三、值班工作制度·····	(290)
第三节 接待工作·····	(291)
一、接待工作的意义和作用·····	(291)
二、接待工作的原则·····	(291)

三、接待工作的具体内容·····	(293)
第四节 印信管理·····	(295)
一、印 信·····	(295)
二、印信的制发·····	(296)
三、印信的使用和保管·····	(297)
四、印章的缴销·····	(298)
第五节 出差旅行·····	(298)
一、安排领导出差旅行·····	(298)
二、随同领导出差旅行·····	(301)
第六节 电话应酬·····	(303)
一、拨打电话·····	(303)
二、接听电话·····	(305)
第七节 其他日常事务管理·····	(306)
一、环境管理·····	(306)
二、日程管理·····	(306)
三、生活管理·····	(307)
四、财物管理·····	(308)

第一章 秘书学概论

秘书是现今世界上最广泛的社会职业之一，对社会发展起着不可或缺的作用。有人将秘书喻为社会组织的中枢与灵魂，有人把秘书比作领导者的参谋与助手；有人认为秘书职业雅致风光，有人觉得秘书工作琐碎繁杂。总之，人们对秘书的理解莫衷一是，充满主观臆断与丰富想象。而且令人遗憾的是，直至今日，国内外理论界对“秘书”一词的科学界定尚未达成共识。

第一节 秘书概论

一、秘书的概念

一般而言，秘书是为政府机关、企事业单位、团体或个人提供辅助管理、综合服务的人员。根据《韦氏秘书手册》介绍，国际职业秘书协会对秘书所下的定义是：具有熟练的办公室工作能力、不需要上级敦促即能主动负责、积极进取、干练果断并在授权范围做出正确决定的经理助手。由此可见，秘书有三个特征：从工作位置来看，秘书既不是在具体工作的基层，也不是在发号施令的上头，而是在围绕指挥中心建立的办公室；从工作性质来看，秘书是首脑的助手；从工作要求来看，秘书在授权范围内能独立工作，即既不事事依赖首脑，又不超越和背离首脑的要求。

苏联卡捷琳娜《机关秘书》一书中给秘书下的定义是：秘书是一项普通的职业，其职能主要是为机关提供称作秘书的辅助性、事务性和信息性服务。这个定义强调了秘书的职业性和主要职能。秘书和教师、医生、售货员一样，是一种普通的职业，而不是职称，也不是官衔。秘书在机关工作，为首脑提供辅助性、事务性、信息性服务。

在我国，秘书的等级、层次等并没有明确的划分，而秘书作为一种职务名称，也还不统一，因为很多从事秘书性质工作的机构和人员，并不挂“秘书”的

招牌,而是另有各种各样的称呼,如政策研究室、机要室、信息室等,虽然这些机构干的基本上都是秘书性质的工作。所以,把有关人员都称作“秘书”,不符合实际情况。比较恰当的提法还是把秘书当作一种职业。职业只说明工作的性质,而不涉及工作的具体内容和职位的高低。秘书这种职业,也是就他的工作性质而言的,至于他的主要任务是起草文件还是搜集信息,他的职务是科长还是办公室主任还是厅长,都不影响他工作的性质。所以我国理论界对秘书概念的界定,亦未超出位置、性质、要求、职能、工作范围等方面。具体表现如下:

第一,比较一致认为秘书是领导的参谋和助手,在运筹决策、机构运转方面为领导提供服务。

第二,多数人承认秘书是职业,少数人认为秘书是职务、职称。

第三,在秘书职能方面,大多数强调他的文牍性,即掌管文书,也有人认为它只是秘书职能的一部分,不必强调。

综上所述,秘书是一种从事脑力劳动的职业,其职责是为居于领导地位的集团或个人决策时提供信息与意见,并为决策的贯彻执行提供必要的事务性服务。

二、秘书的分类

秘书是一个复杂广泛的群体。从国内到国外,从军队到地方,从党政机关到企事业单位,从集团公司到小型业户,到处都需要秘书。因为秘书从事的工作涉及面广、工作量大,只有分工明确,才可能各司其职、精益求精。古代皇帝身边从事秘书性质工作的史官,见诸先秦典籍中的名称就有太史、小史、柱下史、内史、外史、左史、右史、御史、丧史、闾史、州史、瞽史、南史、令史、司空佐史、掌书、尚书、立书等等。这些名称有些是按地位高低划分的,有些则是按分工不同划分的,如记皇帝言行,《周礼》载:“动则左史书之,言则右史书之”,分工是很明确的。秘书的常见分类方法大致如下:

1. 按服务对象分

按服务对象的不同,秘书可分为机关秘书和个人秘书两类。机关秘书负责处理所在机关的秘书事务。个人秘书也可称私人秘书,在我国私人雇用的秘书比较少,多数个人秘书是由国家或集体安排,协助领导者个人进行工作,只处理与该领导者有关的事务,并对该领导者个人负责。

2. 按从事工作的性质分

按所从事工作的性质,秘书可分为党务秘书、行政秘书、文字秘书、科技秘书、外事秘书、公关秘书、新闻秘书、机要秘书等等。党务秘书专门处理政党事务。行政秘书处理机关办公室各项行政事务。文字秘书是机关和领导的“笔杆

子”，主要负责草拟各种文件、报告。科技秘书负责搜集科技信息，协助领导组织科技方面的活动。外事秘书应懂外语，负责国际交往方面的活动，如迎来送往、充当翻译等。公关秘书负责对外联络，以求在公众中建立本单位的良好形象。新闻秘书负责新闻稿件的撰写及新闻的发布。机要秘书主要负责机密文件的收发、管理与保密处理等。

3. 按职位高低及所负责任的大小分

按职位高低及所负责任的大小，秘书可分为基层秘书、一般秘书、高级秘书三类。基层秘书亦称文书，是基层小单位及农村乡镇政权机构的秘书，除管收发文件外，常兼做办公室各种行政事务，如盖公章、填报表、发通知、接待客人等等。一般秘书指在大单位各种秘书机构中工作的人员，他们一般分工较明确，只干自己份内的工作，如新闻秘书只管与新闻报道有关的事，科技秘书只管与科技工作有关的事。高级秘书一般指协助高级领导工作的秘书及在大机构中管理秘书班子的人员，如秘书长、办公厅主任等。上述三类的划分并不严密，因为在我国还没有单独的秘书职位系列，秘书职位高低仍按一般行政级别决定，分为科员、科、处、厅局、部委若干级。

4. 按智能结构、个人特长分

根据智能结构、个人特长，把秘书分为各种“型”。如有人提出秘书可分为七种类型^①：

- ①参谋“智囊”型：善于出点子。
- ②精明办事型：能出色完成交办的事情。
- ③秀才“笔杆子”型：文字功夫过硬。
- ④技术应用型：有一技之长，如懂电脑、会速记等。
- ⑤公共关系型：善于和各种各样的人打交道。
- ⑥财经型：有经济头脑，懂得钱该怎么花。
- ⑦综合型：没有突出专长，但各项工作都能对付。

这种分类的好处，一是可以合理使用人才，发挥每个人的专长；二是便于配搭秘书班子，一个班子里只有一类人是不行的，各种类型的人都有才能应付各种工作。这种分类法的缺点是标准不大容易掌握，而且人的特长往往要经过很长时间考察才能看得清楚。

^① 参见诸孝正、罗烈杰、王世国《秘书学概论》，第12页，广东教育出版社1998年7月版。