

SHIJIGAODENGZHIYEJIAOYU
21 GUINHAJIAOCAI



21世纪高等职业教育规划教材

秘书理论与实务

MISHULILUNYUSHIWU

● 主编 杨群



C931.46

 中国财政经济出版社

2005年1月1日出版 中国财政经济出版社 2005.1

21世纪高等职业教育规划教材

主编 杨群欢 副主编 王立维

秘书理论与实务

中国财政经济出版社
www.cfep.com

主编 杨群欢

副主编 王立维

ISBN 7-5097-0251-8

(C·14)

2005.1

138 000 字

16 1/32 开

1

(第1版)

中国财政经济出版社

地址：北京市海淀区阜成路甲9号 邮编：100048
电话：(010) 88190629

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书理论与实务/杨群欢主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2005.7
21 世纪高等职业教育规划教材
ISBN 7-5005-8283-8

I. 秘… II. 杨… III. ①秘书学-高等学校②技术学校-教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 055618 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: 010-88190616 88190655 (传真)

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×960 毫米 16 开 14.75 印张 238 000 字

2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月北京第 1 次印刷

定价: 18.00 元

ISBN 7-5005-8283-8/H·0137

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本教材的正版图书封底上贴有“中国财政经济出版社 教育分社”防伪标识。根据标识上提供的查询网站、查询电话和查询短信, 输入揭开防伪标识后显示的产品数字编号, 即可查询本书是否为正版图书。版权所有, 翻印必究, 欢迎读者举报。举报电话: 010-88190654。

出版说明

为了进一步贯彻落实《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》和全国职业教育工作会议的精神，适应我国高等职业教育发展的趋势，满足各类职业技术学院专业教学的实际需要，我们组织编写了21世纪高等职业教育规划教材。该系列教材涵盖了高等职业教育教学中所需的公共课（包括文化基础课、思想政治课）、财务会计、市场营销、电子商务、金融与证券、国际贸易、旅游饭店与管理、文秘等专业主干课程，从2005年秋季开学起，这些教材将陆续提供给各类职业技术学院使用。

该系列教材是根据教育部提出的“以综合素质培养为基础，以能力培养为主线”为指导思想，结合高等职业教育的教学培养目标而编写的。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高技术应用性人才的需求出发，在内容的构建上结合专业岗位（群）对职业能力的需要来确定教材的知识点、技能点和素质要求点，并注重新知识、新技术、新工艺、新方法的应用，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试，以适应高等职业教育教学改革，满足各类高等职业技术学院教学需要。在此，我们真诚地希望各类职业技术学院在教材的使用过程中，能够总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

2005年6月

前言

1999年6月，国务院组织召开了全国教育工作会议，提出要大力发展高等职业教育。随着高等职业教育的迅猛发展，原来的教材体系与内容已不能完全适应新时期发展的需要，改革创新教材已迫在眉睫。

2004年11月，中国财政经济出版社组织来自全国各地开设文秘专业历史较长、办学水平较高、同行影响较大的高职院校文秘专业骨干教师，在北京召开了文秘专业系列教材编前会议。会上强调教材编写要体现时代性、创新性和实践性。针对新时期秘书工作的特点，教材编写组在广泛调研的基础上，确定了基础知识够用、增加案例分析、突出技能训练的编写原则。同时，为开拓视野，在每章后面增加了阅读资料。

《秘书理论与实务》是文秘专业的主干课程。该教材安排了大量秘书实务训练内容，并收集了较多的符合现代社会发展情形的案例。教材体系明晰，重点突出，技能训练操作性强。各高职高专院校在使用过程中，可根据秘书工作的发展现状和教学需要，适当调整相关知识点和训练内容。

为满足多媒体教学需要，编者制作了一张与教材完全同步的多媒体教学课件光盘，随教材一起发行。

本教材由杨群欢任主编并负责全书总纂定稿，贺存乡、王旭辉任副主编。杨群欢撰写第四章、第六章；王旭辉撰写第七章、

第九章；贺存乡撰写第三章；王华撰写第一章；邓慧撰写第二章、第五章；钱立静撰写第四章、第八章。

由于各位编写者都是高校教学第一线的骨干教师，教学任务重加上教材编写时间紧迫、秘书工作发展变化较快等因素，教材难免有一些尚需完善和纠正的地方。敬请各位专家和同行及时提出宝贵意见。

编者

2005年4月

目 录

(100)		
(1)		
(1)		
(18)		
(122)		
(131)		
(132)		
(142)		
	第一章 秘书概论	(1)
(120)	第一节 秘书与秘书工作	(1)
(123)	第二节 秘书机构	(10)
	第三节 技能训练	(18)
(123)	[阅读资料]	(22)
(163)		
	第二章 秘书素质	(31)
(180)	第一节 秘书的素质与职业道德	(31)
(182)	第二节 秘书与领导	(38)
	第三节 技能训练	(42)
(188)	[阅读资料]	(47)
(188)		
	第三章 秘书的事务工作	(56)
(109)	第一节 办公环境布置	(56)
(111)	第二节 秘书日常事务	(60)
	第三节 技能训练	(77)
(114)	[阅读资料]	(81)
	第四章 会务工作	(86)
	第一节 会议概述	(86)
	第二节 会议实务	(91)
	第三节 技能训练	(104)

[阅读资料]	106
第五章 商务活动安排	113
第一节 时间安排	113
第二节 约会安排	118
第三节 商务旅行安排	122
第四节 技能训练	131
[阅读资料]	135
第六章 接待工作	142
(1) 第一节 接待工作的基本要求与程序	142
(1) 第二节 技能训练	150
(10) [阅读资料]	153
(81)	
第七章 信息与调研工作	163
第一节 信息工作	163
(11) 第二节 调研工作	172
(11) 第三节 技能训练	180
(81) [阅读资料]	182
(54)	
第八章 沟通与协调工作	188
第一节 沟通	188
(11) 第二节 协调	196
(11) 第三节 技能训练	204
(10) [阅读资料]	210
(11)	
附录：秘书职业资格认证简介	214
(11)	
(11)	
(11)	
(101)	

第一章

秘书概论

学习目的

了解秘书的定义、种类和角色，理解秘书工作的特点、内容和原则，对秘书和秘书工作有一个初步的认识。

第一节 秘书与秘书工作

一、秘书的定义

(一) 国外的秘书定义

1. 国际职业秘书组织给秘书所下的定义是：“具有熟练的办公室工作能力，不需上级敦促即能主动负责、积极进取、干练果断、能在授权范围作正确决定的经理助手。”

2. 美国全国秘书协会所下的定义是：“高级官员的助手，掌握机关职责并具有不在上司直接监督下承担任务的才干，发扬积极主动性，运用判断力

在其职权范围内对机关工作作出决定。”

3. 前苏联的定义：“秘书是一项普通的职业，其职能主要为机关提供称作秘书的辅助性、事务性和信息性的服务。”

4. 日本的定义。日本学者认为“秘书是帮助与处理各种事务的工作人员”；还有一种通俗的说法：“秘书是全能运动员”。

(二) 国内的秘书定义

1. 1979年《辞海》秘书词条写道：秘书是“职务名称之一，是领导的助手。秘书工作是一项机要性的工作，它的任务是收发文件，办理文书、档案和领导交办事项。各机关和企业、事业等单位，一般均设有秘书工作部门或秘书工作人员。”

2. 1982年毛含德教授在《秘书学概论》中说：“秘书是一种职务的名称……是在国家政权单位、事业和企业单位中，协助领导综合情况，研究方针政策，密切各方面的关系，办理文书、档案、人民群众来信及其他日常行政事务的人员，也是一种职称。”

3. 1983年张金安、常崇宜在《秘书学概论》中认为：“秘书是一种职务、也应当是一种职称”，“是领导的耳目、助手和参谋。”

4. 1986年张家仪在《秘书》杂志上撰文认为：“秘书是身处领导机构或附着个人，撰制掌管文书，辅助决策，并处理日常事务的服务人员。”

5. 1987年常崇宜在《现代秘书工作》一书中认为：“秘书是一种职务名称，也是一种社会职业。是领导机关首脑或特定领导人员的助手。各种秘书的具体助手作用各不相同，但都是通过辅助领导、直接为领导服务去体现为人民服务、为社会主义服务的。”

6. 1987年刘祖遂、王守福在《通用秘书学》中认为：“秘书是社会职务的名称之一，是为领导中枢和领导者提供综合性、辅助性服务的公务人员。”

综合以上意见，我们可以从秘书职业的角度给“秘书”下一个定义：秘书是指以全面处理信息和事务的方式直接辅助领导者（或雇主）实施管理的人员。

(三) 如何理解秘书的涵义

1. 秘书服务的根本对象是领导者

秘书服务的对象大体有三类：一是直接领导，如对总经理的秘书来说，总经理就是他的直接领导；二是相关领导，如总经理的上级领导和总经理下属的部门领导，都是秘书的相关领导；三是普通群众，如本公司的职工和来访的人员等。

在这三类对象中,前两类是秘书的重点服务对象,其中直接领导是秘书的主要服务对象。秘书活动从它产生的那一天起就是为领导活动而存在的,并且随着领导活动的发展而发展。没有领导就没有秘书;没有领导活动,秘书活动就失去了核心和方向。秘书的所有活动都是为领导者和领导活动服务的。

当然在为领导服务这个过程中,秘书要处理好为直接领导和相关领导服务的关系。作为秘书,要把握一条重要原则,就是首先为直接领导服务。任何秘书都不得抛开直接领导去搞越级服务。惟有为直接领导的服务做好了,才能为相关领导做好服务工作,最终才能真正做到为群众服务。

2. 秘书活动的基本方式是处理信息和事务

秘书工作繁杂琐碎,有接打电话、文件撰写、收发传递、立卷归档、处理信访、迎来送往、会议安排等等。但这些工作都可以归结为对信息的处理。由于信息必须通过声音、文字、图像等载体及电话、文件、会议等方式才能表现出来,因此,秘书对信息的处理过程又必然表现为秘书处理事务的过程。信息和事务是相互依存的,离开了信息,事务工作显得缺乏意义,离开了事务,信息便无从着手。

在秘书处理的信息和事务中,尤以处理书面的信息和事务为主,根据国外的统计,一个秘书在正常的工作日中,至少有3/4的时间用以阅读、打字、速记、抄写、校对、复印等书面信息的处理。

3. 秘书活动的根本性质是辅助性

秘书活动与领导活动的关系是“辅”与“主”的关系。一方面,秘书活动相对于领导活动是从属的、被动的,秘书所做出的任何决定,都必须经领导者授权,秘书的一言一行,也必须以有利于领导活动为准绳。秘书人员的地位再高也要按领导的意图工作。另一方面,秘书的天职是“助”,即秘书是领导的得力助手,是在从属地位上积极协助领导进行工作的。这就构成了秘书活动的一对基本矛盾,即秘书既要被动服从于领导者,又要主动服务于领导者,“既不越权,又不失职”。秘书必须正确认识和处理好这对矛盾,才能更好地做好秘书工作。

二、秘书的种类

我国现代的秘书,从不同角度可分为不同的种类。

(一) 按秘书的从属和服务对象来分

可分为公务秘书和私人秘书两类。

公务秘书是指在机关、团体、部队、企事业单位担任秘书工作的人员和为高级领导人或专家学者担任个人秘书的人员。他们属国家工作人员，劳动报酬由国家和集体支付。我国的秘书大多属于这一类。

私人秘书是指由私人出资聘请为私人服务的秘书。这类秘书又可分为外资企业秘书、中外合资企业秘书、中外合作企业秘书、民办企事业单位秘书、民办团体秘书、专业户或个体户秘书以及其他个人聘用的秘书等。这类秘书不属于国家编制的工作人员，其工薪由聘用者付给。随着非公有制企业的发展，私人秘书正逐年增多。

(二) 按秘书在组织内部的业务分工来分
可分为行政秘书、机要秘书、文字秘书、公关秘书、会议秘书、信访秘书、生活秘书等。

行政秘书是指协助领导处理公务、实施管理的秘书人员。他们常随领导者列席一些会议，当好参谋，是领导的重要助手，一般有较强的组织能力和协调能力。

机要秘书是处理机关机密文件的秘书，主要职责是协助领导者管理电、文资料，按领导指示及时办理文件，并负责保密工作。

文字秘书是指专职从事公务文书写作的秘书人员。具有较强的口头表达能力和书面表达能力，能协助领导完成公文撰写等工作任务，俗称“笔杆子”。

公关秘书是指具有较好的性格修养和较强的社交能力，善于广结良缘，能协助领导协调关系、处理矛盾、树立和维护单位良好形象的秘书人员。

会议秘书是指专职会议筹划、组织安排工作的秘书人员。

信访秘书是指在单位中专职从事人民群众来信来访工作的秘书人员。它是联系政府和群众的纽带。

生活秘书是指负责总务、后勤等事务性工作或负责照顾高层领导、专家生活的秘书人员。一般只有高级领导人或大机关才设生活秘书。

(三) 按秘书从事工作的行业特征来分

可分为外事秘书、法律秘书、医药秘书、教育秘书、体育秘书、军事秘书等。这种分类可以反映秘书的行业特征和专业技术素质。

三、秘书的角色与职衔

(一) 秘书的角色

1. 秘书在领导活动中担任的角色

为领导服务是秘书第一位的基本职能，秘书活动是领导的附庸和补充，领导活动规定了秘书活动的基本范围和利益指向，秘书与领导的关系成为秘书最首要、最基本的社会关系。在领导活动中秘书担任的具体角色为：

(1) 领导工作的助手。协助领导处理政务，直接在领导的授意下受理机关发生的行政公务。

(2) 领导事务的帮手。秘书可以直接处理在机关发生的与领导和领导活动有关的事务活动，为领导分担具体的事务性工作，协助领导抓大事，使领导较多地解脱行政事务的纠缠，集中精力开展领导活动和决策思考。

(3) 领导思维的脑筋。秘书是领导幕僚、咨政人员和决策参谋。秘书思维是领导思维的补充和延伸。

(4) 政策活动的枢纽。在上级与平级、下级，领导与群众的多维关系中，秘书是传递文件、沟通政务情况的载体，负责疏通政务渠道，强化政务联系，使上情下达，下情上达，密切政权之间、政权与社会组织、党政领导与其他社会成员之间的关系。

(5) 决策（决定）的督办员。在领导与领导机关做出的决策、决定颁发实施以后，秘书直接负有检查、督办、催办、落实的义务和权利。

(6) 领导信息的资料库。秘书负有搜集、掌握、储存大量经济、行政、社会信息，及时向领导提供必要情况的责任，并掌管机关档案、文书，保管与工作有关的社会资料。

(7) 领导公关活动的组织者和随员。在以公共关系活动形态表现的领导活动和政务活动中，如集会、庆典、宴请、接待、应酬等，秘书是秉承领导意图的具体组织者，在正式活动场合则要当好领导的随员。

2. 秘书的角色意识

秘书的角色意识，是秘书人员对秘书角色的心理体验，是对秘书责任、义务自觉感知的心理活动。秘书人员要在领导活动中充分发挥主观能动作用，成为一个优秀乃至卓越的秘书，就应当不断培养和强化自己正确的角色意识。

(1) 高度的责任意识。秘书身处党政领导机关，直接或间接参与领导活动和政务活动，在社会生活中负有重要责任，具有较大作用和影响。因而，秘书人员必须树立强烈的责任意识，培养强烈的政治责任感和社会责任感。

(2) 强烈的服从意识。秘书是领导决策的坚定的执行者和坚决维护者，

秘书必须坚定不移、毫不走样地贯彻领导决策，执行领导决定。服从是秘书一个最基本最起码的角色意识，也应成为秘书意见与领导决策、意见不一致时惟一的调节原则和手段。

(3) 鲜明的服务意识。秘书工作总的利益指向，都是为人民服务、为社会服务，所不同的是秘书所承担的每一项具体工作，都是以服务为性质的，主要是为领导服务，也包括间接为机关、为基层服务。秘书必须把服务作为基本职能，充分认识和理解服务的崇高伟大，树立自觉服务的角色意识，在领导活动和政务活动中甘当领导的配角，真诚热爱配角这一社会角色，把自己的全部热情和精力投入到伟大的服务活动中去。

(4) 积极的参与意识。秘书要在坚定执行领导决策、决定的前提下，把强烈的社会责任感和事业心转化成为积极的参与意识，为领导出主意，想办法，当好幕僚和参谋，为领导活动提供最佳的服务。

(5) 较强的公关意识。秘书身处种种领导关系的热点和辐射中心，需要处理好上下级关系，沟通联络平衡左右关系，协调领导、部门之间的关系，接待受理群众来信来访，应付处理各种突发紧急事件。要具有很强的公关能力，善于处理各种复杂关系，善于处理各种紧急情况，为领导承担一些忧虑，解决一些困难。

(6) 强烈的法律意识。秘书部门和秘书人员在政务活动中承担着起草行政公文和行政法规的任务，因而秘书人员必须具有鲜明的法律意识，用以指导自己的政务活动和约束自己的社会行为，要把强化法制观念的学习，变成工作渴求和自觉行动。

(7) 高度的保密意识。秘书身处党政机关的心脏位置，大量接触机要文件，掌握许多核心机密，一旦失密，就会给工作带来损失，这是不能容许的。

(8) 必要的进谏、规劝意识。秘书人员要对领导政治上负责，除了工作上服务、支持以外，发现领导工作、决策上的问题和错误，要通过正当的渠道、妥善的方法向领导机关和有关领导反映，进行及时的纠正和处理。对领导要做到服从而不是顺从，成为一个党性强、作风正、让党和人民放心的秘书人员。

(二) 秘书的职衔

1. 中国秘书官职化时代

我国秘书工作源远流长，秘书职位经历了从官职向社会职业转变的过

程。

古时候也有大量的类似于我们今天的秘书工作者，但他们一般都不叫“秘书”，而是被称为“史官”（在皇帝身边记录其政令、言行，负责文书制作的官员）、“御史大夫”（为皇帝收发重要文书，并监督百官的高级官员，相当于中央政府秘书长）、“尚书”（主管文书起草、承阅、拟办，是皇帝身边的文字秘书）、“长史”（丞相府及汉代诸侯王的秘书长）、“主簿”（郡守、县令的文字秘书）等。

东汉始置秘书监一官，典司图籍。晋设秘书寺，后改为秘书省，置监、丞等官，而从事这些图书典籍管理工作的官员便被称为：秘书令、秘书丞、秘书郎。

清光绪三十三年（1907年），安徽巡抚上书奏请皇帝批准后率先在巡抚衙门中设立了秘书、助理秘书等官职，以后为各省纷纷仿效。辛亥革命以后，孙中山领导的中华民国临时政府大量使用秘书人员，在总统府设秘书处，总揽秘书工作，有秘书长一人，秘书若干；政府各部局也设秘书室、秘书科和秘书官；各省都督府也设秘书。这时的秘书才真正成为现代意义的秘书职务了。

2. 当今秘书的主要职衔

(1) 秘书长、办公厅主任。在我国政府机关中，通常把省、厅级的秘书人员称为高级秘书。他们主要是在智能上辅助领导者，帮助领导解决某些疑难问题，如分析研究信息、提供决策方案、拟订重要文件、参与谈判等。这类秘书俗称“动脑子出点子”的秘书。

(2) 办公室主任、秘书处、秘书科长。在我国政府机关中，通常把处、科级秘书称为中级秘书。他们主要是在技能上辅助领导者，消除领导在决策、管理过程中的各种技术障碍，如工作日程管理、会议事务、公关活动、文稿草拟等。这类秘书俗称“动手摇笔杆子”的秘书。

(3) 秘书、文书、文员。在我国政府机关中，通常把科员以下的秘书称为初级秘书。他们主要是从体能上辅助领导者，帮助领导处理一些日常程序性的琐事和杂事，如办公室管理、通讯事务、文稿校对、资料保管、来客接待等。这类秘书俗称“跑腿办事”的秘书。

四、秘书工作

（一）秘书工作特点

1. 政策性

秘书是领导的助手，秘书部门是辅助性工作部门。秘书人员在辅助领导办理的各项事务中，都会涉及如何依照党和国家的政策、法律、法规贯彻执行的问题。秘书人员必须熟悉并正确掌握有关方针、政策、法律、法规，提高自己的政策水平。必须兢兢业业、一丝不苟地处理好涉及政策性的一切政务、事务工作。凡涉及有关政策的问题不能粗心大意，更不能不懂装懂、随心所欲地进行解释。

2. 综合性

秘书部门是各级领导机构的参谋和助手，因而使它成为各级决策部门的组成部分。这一地位也就决定了秘书工作的综合性。秘书机构不是仅仅承担机关和企事业单位的某一项、某一类工作，而是要综合全面情况、了解和处理各种问题，在各部门之间，起联络和协调作用，掌握和传递各种信息，辅助领导者进行全面的管理工作。秘书工作的这一特点，要求秘书人员要加强各方面的修养，具备多方面的知识和才能，熟悉与本单位有关的各种情况、关系，善于从全局出发观察和思考问题，成为本单位、本系统、本地区的“通才”与“杂家”。

3. 服务性

秘书工作具有多层次的服务对象。我国党政机关的秘书部门，历来坚持“三服务”的宗旨，即为领导机关服务，为各部门服务，为人民服务。在我国各级党政机关，企事业单位都有为其领导工作服务的秘书部门或秘书人员。秘书工作具有广泛的服务领域。可以说现代社会有多少行业就有多少种不同类型的秘书。秘书服务领域之广，是任何一种职业都无法比拟的。秘书工作具有收录整理、录入打印、信息传递、会务服务、事务管理等多种服务手段。现代科技的发展使秘书工作手段不断创新，将为其工作开辟更为广阔的服务领地。

4. 机要性

秘书部门处于机关的枢纽位置，秘书人员每天直接与领导来往，不同程度地接触到某一个政党、政权和社会集团的各种机密，有的秘书（如机要秘书）所从事的工作就是机要工作，所以秘书工作的机要性非常明显。秘书在工作中接触的机密大致有：文书管理和公文办理中接触到的机密；领导同志的谈话、指示、会议记录中的机密；领导交办工作中的机密事项；领导机关的领导者电话中的机密；重要领导人的活动或领导机关重要的内部情况等。

秘书人员要有高度的责任感和严格的组织纪律性，模范地遵守保密制度，不可麻痹大意，养成良好的保密习惯。

(二) 秘书工作内容

秘书工作面广量大，繁杂琐碎，根据各项具体任务的性质可分为政务类工作和事务类工作。

1. 政务类工作

(1) 文件的拟办、承办；

(2) 文件的起草、核稿；

(3) 信息的收集、整理；

(4) 调查研究、情况汇总；

(5) 对领导的批办事项进行催办、查办；

(6) 处理来信来访。

2. 事务类工作

(1) 文件的收发、传递与管理；

(2) 文书的缮印和校对；

(3) 文书的立卷和归档；

(4) 文件的清缴和销毁；

(5) 机要通讯；

(6) 承办会务；

(7) 印信管理；

(8) 公务接洽。

(三) 秘书工作原则

1. 准确

准确，是对秘书工作质量的要求。指正确体现政策，正确表达领导意图，准确地办事，言行有分寸，文字能达意。秘书工作的准确性在很大程度上保证了领导工作的准确性，保障了领导工作的正常进行。比如，要准确领会领导的意图，准确实施领导的意图；在草拟文件时依据的法律法规，使用的事实、数据、人名、地名等都要准确；在传达指示、传递意见、反馈情况等方面要原原本本，准确无误，不能掺杂个人的主观看法。在秘书工作中不能把握准确原则，就可能误事，出偏差，影响领导工作的开展。

2. 迅速

迅速，是对秘书工作效率的要求。指办文办事讲究时效，做到用最少的