



21世纪全国高职高专文秘类规划教材

# 秘书理论与实务

MISHU LILUN YU SHIWU

刘晓红 主 编



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专文秘类规划教材

# 秘书理论与实务

刘晓红 主 编  
孙启荣 张 弘 副主编  
申屠佩贞 于广杰 参 编



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

## 内 容 简 介

本书以秘书工作实务为主要项目模块构建基本框架,全书内容包括秘书职业认知、事务管理、接待工作、商务活动安排、会议管理、文书处理、信息工作、调查研究工作、协调工作、秘书的应聘与资格鉴定等十个项目。

本书将秘书理论与实务实训紧密结合,以秘书工作任务为驱动,以情景案例、基础知识、任务实训、拓展提高为主要版块,创设“教、学、做”合一的教学情境,对秘书职业技能进行强化训练。在案例选择、情境设计、实践训练等各个环节中贴近秘书工作实际,以求达到培养学生职业素养与职业技能的目的。本书理念先进,重点突出,体例新颖,可操作性强,体现了好教、好学、好用的特点。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校、本科院校的二级职业技术学院文秘专业及其相关专业的教材,也可作为秘书职业培训教材和社会从业人员的业务参考书。

### 图书在版编目(CIP)数据

秘书理论与实务/刘晓红主编. —北京:北京大学出版社, 2011.6

(21世纪全国高职高专文秘类规划教材)

ISBN 978-7-301-18802-6

I. ①秘… II. ①刘… III. ①秘书学—高等职业教育—教材 IV. ①C913.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第071003号

书 名: 秘书理论与实务

著作责任者: 刘晓红 主编

策划编辑: 傅 莉

责任编辑: 傅 莉 汪 庆

标准书号: ISBN 978-7-301-18802-6/G·3105

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62754934 出版部 62754962

电子信箱: [zyjy@pup.cn](mailto:zyjy@pup.cn)

印 刷 者: 三河市富华印装厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×980毫米 16开本 19.5印张 462千字

2011年6月第1版 2011年6月第1次印刷

定 价: 38.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: [fd@pup.pku.edu.cn](mailto:fd@pup.pku.edu.cn)

# 前 言

随着我国市场经济的迅速发展，现代社会对秘书人才的知识、技能与素质都提出了更高的要求。培养适应社会需求的现代化秘书人才，已经成为我国高等职业教育面临的新挑战，也成为文秘人才培养模式改革面对的新课题。为适应高等秘书教育发展的新形势，满足文秘专业教学的实际需要，突出学生职业素质和能力的培养，我们编写了本书。

本书遵循“以职业素质为本位，以职业能力为核心，以工作过程为导向”的原则，在对用人单位需求进行充分调研的基础上，依照国家秘书职业标准，纳入秘书职业资格鉴定相关内容，设计开发了全新的项目教学体系。本书着力突出以下几方面特色。

第一，突出职场性。其一，内容贴近秘书工作实际。本书采用基于工作过程的项目式内容结构，通过分析研究秘书职业活动，选取典型的秘书工作任务设计教学项目和学习任务。通过工作任务的引领，实现“教、学、做”合一，让学生在完成工作任务的过程中获得真切的体验和感悟，进而内化知识、形成技能、提高能力，形成行业意识和职业观念，符合职业秘书成长的规律。其二，本书衔接国家秘书职业资格考证工作。本书在内容选择、案例选用、实训安排上，与国家秘书职业资格鉴定工作保持一致性，力争做到“课证融通”，有助于学生考取秘书职业资格证书，方便他们将来顺利进入职场，尽快适应职业岗位要求。

第二，强化实训性。每个任务都创设了秘书职业活动的教学情境，教学中可以借助文秘专业实训室等仿真的工作环境或者本单位会议室、办公室等真实的工作环境对学生进行项目实训，让学生置身于典型的秘书职业情境中学习专业知识和技能，实现从理论到实践、从课堂到职场的过渡。

针对文秘专业教学项目的事务性特点，本书设计了小组情景模拟的实训形式。小组成员分工合作，分别扮演不同角色，共同模拟完成相应的秘书工作任务，在体验秘书工作的过程中树立角色意识、提升职业素质和能力。同时，小组合作的形式能够促进组员之间更有效地交流和学习，也有利于学生合作意识、沟通协调能力以及解决问题能力的培养。

第三，追求实用性。理论上不求系统全面，但求“必需、够用”，重点突出职业岗位技能实训内容，克服了同类教材普遍存在的理论与实训相互分离、衔接不够紧密的缺点，能够让学习者举一反三、学以致用，在教、学、用方面具有较强的可操作性。根据实际教学需要，教学中可以将“任务实训”中的工作任务提前，让学生带着具体的工作任务进行学习，最终完成任务；也可以先行理论讲授，再进行“任务实训”。“拓展提高”部分提供了大量的典型案例与规范表格，方便学习者参考使用。

# 目 录

项目一 秘书职业认知 .....	1	任务三 组织安排签字仪式 .....	113
任务一 秘书与秘书工作认知 .....	1	任务四 组织策划新闻发布会 .....	118
任务二 秘书职业素养认知 .....	11	任务五 安排宴请活动 .....	122
任务三 秘书工作悟性认知 .....	24	项目六 会议管理 .....	133
项目二 事务管理（一） .....	31	任务一 会务工作认知 .....	133
任务一 优化办公环境 .....	31	任务二 会前筹备工作 .....	139
任务二 接打电话 .....	35	任务三 会中服务工作 .....	159
任务三 收发邮件 .....	39	任务四 会后落实工作 .....	166
任务四 时间管理 .....	44	项目七 文书处理 .....	184
任务五 差旅安排 .....	49	任务一 文书与文书处理认知 .....	184
项目三 事务管理（二） .....	59	任务二 发文处理 .....	189
任务一 办公用品管理 .....	59	任务三 收文处理 .....	194
任务二 印信管理 .....	65	任务四 文档管理 .....	199
任务三 值班工作 .....	70	项目八 信息工作 .....	210
任务四 突发事件处理 .....	75	任务一 信息工作 .....	210
项目四 接待工作 .....	84	任务二 保密工作 .....	217
任务一 接待工作认知 .....	84	项目九 调查研究工作 .....	224
任务二 内宾接待 .....	88	任务一 调查研究工作认知 .....	224
任务三 外宾接待 .....	94	任务二 市场调查与预测 .....	233
任务四 接待礼仪规范 .....	97	项目十 协调工作 .....	242
项目五 商务活动安排 .....	105	任务一 协调工作认知 .....	242
任务一 安排商务会谈 .....	105	任务二 与领导关系的协调 .....	247
任务二 组织筹办仪典活动 .....	108	任务三 与职能部门关系的协调 .....	255

# 项目一 秘书职业认知

## 学习目标

**知识目标：**通过学习理解秘书的含义，理解秘书机构组织形式和基本职能，了解秘书工作的性质和基本内容。

**能力目标：**通过学习掌握秘书应具备什么样的知识和能力，从而在学习和实践中提高自己的悟性。

## 任务一 秘书与秘书工作认知



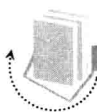
### 情景案例

2004年5月，为了了解企业秘书对秘书职业的认识和对秘书工作的感受，《人力资源》杂志社记者在沈阳和上海等地采访了多家企业的秘书人员。下面是记者的采访侧记。

**人物之一：**付小秋，男，29岁，满族，毕业于沈阳大学冶金机械专业，英语四级，现就职于辽宁宏远商业（沈阳）有限公司，担任秘书科科长。

大学毕业后，付小秋曾经在质量技术监督局工作过5年，后来应聘到宏远商业（沈阳）有限公司，担任管理干部，半年后被董事长看中，就开始了职业秘书生涯，目前在这个岗位工作了3年。

总结这几年做秘书的体会，小付觉得自己学到了很多，而且觉得做秘书是学无止境的。刚开始做秘书的时候他觉得很辛苦，因为大学所学的专业基本上和秘书不沾边，所以一时有点理不出头绪来；经过三年的锻炼，他发现自己的各个方面都有了很大的提高，现在基本上已经能够得心应手了。平时除了管理一些秘书和安排董事长日常工作外，经常要单独处理一些公司的对外事务。



他说,做秘书服务意识一定要强,所谓想老板之所想、急老板之所急,把事情想周到、做周到。做秘书男性更有优势,因为老板大部分都是男性,那么陪老板出差和应酬,男性更方便一些。尤其是现在社会上有些人对年轻、靓丽的女秘书有一些偏见,所以很多老板为了避嫌和工作方便更愿意选择男秘书。

他认为,做秘书形象是很重要的,年龄并非很重要,因为秘书对外是代表公司形象的,不一定很漂亮,但是要求气质比较好,整洁、干练。

人物之二:任晓晶,女,25岁,汉族,毕业于东北财经大学金融专业,英语四级,现就职于辽宁宏远商业(沈阳)有限公司,担任办公室负责人。

任晓晶大学毕业后直接应聘到宏远商业(沈阳)有限公司,担任文秘,平时的主要工作是负责整理文件和档案管理。虽然这个工作很平凡,但是要非常认真,不能出一点差错。由于表现出色,她现已被提升为董事长办公室负责人。她很喜欢这个职业,觉得自己的性格也非常适合这个职业。

做一名合格的秘书应该有很深的文化底蕴,要不断学习,更新思想,拓宽视点,要具备处理应急事件的能力。她认为,做秘书女性更有优势,因为女性感性思维比较强,做起事来更细心一些。做秘书年龄不是很重要,但是形象是很重要的,因为秘书是代表公司形象的。

人物之三:丁霞,女,23岁,汉族,毕业于首都经贸大学公共管理专业,英语四级,现就职于上海某台资生物工程公司,任董事长秘书。

在读大学三年级时,她就开始在父亲的房地产公司帮忙,当父亲的助手。大学毕业后,她只身闯荡上海,应聘到这家台资企业,目前已在这家公司工作了一年半。由于在父亲公司积累的工作经验,她很快便适应了新工作和新环境。她认为秘书是一个综合性比较强的职业,外表不一定很重要,只要落落大方、衣着得体,实力才最重要。对于一个成功的秘书也没有年龄和性别的要求,做一名合格的秘书需要多方面的能力,如知识水平、社交能力、应变能力、协调沟通的能力等。

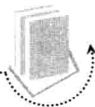
她说,关于人们对女秘书的偏见,的确有个别现象,尤其在外资企业,有的女秘书和老板关系暧昧。但是只要秘书自己摆正位置、坚持原则,人们也无可厚非。眼下做秘书很锻炼人,也能学到很多东西,增长很多见识,可以丰富自己的人生经历。

(引自宋湘绮、刘伟、邓石华《秘书实训》,清华大学出版社,2008年版)



### 基础知识

现代社会中秘书已成为一种普遍的社会职业。秘书这种职业的特殊性在于它不仅存在于某一个行业领域或某一类组织机构中,而是存在于各行各业、各类组织机构中。



## 一、秘书

### (一) 秘书的含义

《辞海》中，秘书有五种含义。一指职务名称，是领导的助手。二指官名。中国自秦汉以来，历代封建王朝曾设有尚书、秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎等官职，他们从事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管理等工作。三指使馆中介于参赞和随员之间的外交人员，分为一等秘书、二等秘书和三等秘书。他们受使馆馆长之命进行工作，享有外交特权与豁免权。四指宫禁里的藏书。《汉书·刘向传》：“诏向领校中五经秘书”。五指讖纬图箮等书。讖纬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”是方士化的儒生編集起来附会儒家经义的各种著作。“图箮”即讖书。

关于现代秘书的含义，仍在不断地探讨和争论之中，代表性的定义大致有以下几种。

1997年12月中华人民共和国劳动部颁发《秘书职业技能标准》，第一次官方地对秘书作出解释：秘书是指专门从事办公室程序性工作，协助领导处理政务及日常事务，并为领导决策及实施服务的人员。

中共中央办公厅原副主任、《秘书工作》原主编、北京现代秘书科学技术研究中心主任傅西路先生认为：“秘书是为领导工作服务的办公室人员，是领导的参谋和助手。”

国际秘书联合会对“秘书”下的定义是：“秘书应是主管人员的一位特殊助手，他们掌握了办公室工作的技巧，能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和正确的判断能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。”

这些看法，各有道理。人们在给秘书下定义的时候容易出现以下几个误区。第一，外延过宽。如说秘书是“职务的名称之一，是领导助手”，事实上领导机关各个部门的工作人员无不是领导助手。第二，内涵过窄。如说秘书应以从事文字性、文牍性工作的人员为主。第三，对秘书工作内容和形式的理解过于陈旧。如把秘书界定为“国家工作人员”或“公务服务人员”，这就不符合现代秘书发展的现状。

经过比较分析，本书采用的定义为：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。原因在于：把“人员”确定为秘书的属概念，比“国家工作人员”、“公务服务人员”、“助手”更符合现代秘书存在的现状；把种差确定为“辅助管理、综合服务”，是从秘书的服务对象和职能两方面揭示它的本质属性，并把它和其他人员区别开来。

### (二) 秘书的分类

(1) 横向上分类，就是秘书的类别。从不同的角度可以对秘书进行不同的划分。如从



服务对象和经济来源分,可分为公务秘书和私人秘书;从所属部门分,可分为党务、行政、军事、司法、经济和文化秘书等;从具体工作分,可分为文字秘书、机要秘书、通信秘书、信访秘书、事务秘书、外交秘书、生活秘书、教学秘书、法律秘书等。

(2)纵向上分类,就是秘书的层次。它包括两方面内容:一方面,秘书人员所在的机关、单位,其级别有高有低,可分为中央、省市、县和基层四个层次,因而相应地有四个层次的秘书;另一方面,在同一机关、单位,秘书人员的职位也有高低之分,可分为高级秘书、中级秘书、初级秘书。需要注意的是,高级、中级、初级之分也只是相对的。

国外根据秘书承担责任的大小和资历等方面条件的不同,也将秘书分不同的层次。如英国,把属于政府文官系统的秘书,分为行政级、执行级、文书级、助理文书级四个层次;日本企业界的秘书则分为见习秘书、初级秘书、中级秘书、高级秘书四个层次;美国秘书分类很细,据美国行政管理协会的分类,秘书分成企业秘书、行政助理秘书、法律秘书、政府秘书、教育秘书等。每一种类的秘书都有不同的要求和工作特点。在美国的工商企业中,行政秘书按照职位从低到高依次分为B级秘书、A级秘书、经理秘书。

## 二、秘书工作

### (一)秘书工作的内容

秘书工作千头万绪,包罗万象。美国把秘书工作用“文书、事务、一般管理”三个词来概括,有一定代表性。结合我国的实际情况,可将秘书工作的内容概括为“辅助管理、综合服务”。我国政府机关和企事业单位的秘书工作大致有以下内容:事务管理、接待工作、商务活动、会议管理、文书撰写、文书处理、档案管理、调查研究、信息资料工作、信访工作、协调工作、督查工作等。这是从整体上来把握秘书工作,并不是说每一个秘书人员的工作都包括这些内容。就其具体的工作内容来看,由于秘书所在行业、单位、层次、专业等方面的不同而表现出不同的侧重点。一般来说,机关、单位层次高、规模大,秘书人员多,分工也就细一些,每位秘书担任的工作项目少一些,但单项技术要求要高一些,反之,基层单位秘书工作项目和工作内容就要多一些。

### (二)秘书工作的性质

关于秘书工作的性质,秘书学专家有不同的概括,综合大家的说法,一般认为辅助性、综合服务性就是秘书工作区别于其他部门工作的特殊之处,也是秘书工作最基本的性质。

(1)辅助性。这是秘书工作最根本的属性,是由秘书部门对领导部门的从属关系所决定的。

(2)综合服务性。秘书工作其实就是一项服务性的工作,出发点应是为领导工作创造



方便的条件和良好的环境,以促进工作效率和质量的提高。而这种服务是一种综合性服务,是全方位和多方面的服务。它不仅要为所在单位的领导服务,为所在单位的其他部门服务,也要为所在单位的下级和群众服务。这与秘书工作的辅助性密切相关。

### (三) 秘书工作的作用

(1) 领导助手作用。秘书工作之所以重要,是因为它直接为领导服务,直接关系和影响领导的工作,相当于领导助手的作用。

(2) 领导参谋作用。给领导当参谋是领导对秘书高度信任的表现,也是对秘书工作提出的高要求。参谋作用体现在秘书工作的各个方面。

(3) 枢纽作用。秘书工作的枢纽作用,从纵向上看是做好承上启下、上传下达工作。秘书机构掌握着大量的、各种各样的信息,上级的精神通过这里传达下去,基层的动向通过这里反馈上来;从横向上看是做好单位各职能部门的协调、平衡工作。所以有学者提出:“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、联络系统的开关,是协调上下、沟通左右的桥梁。”

(4) 信息作用。秘书要当好领导的助手,充当领导的“耳目”,就必须进行调查研究,搜集各种信息,为领导决策提供服务。秘书机构除要获取准确、及时、全面的信息外,还要经过认真的综合处理,提取有价值的信息。同时,也要将贯彻执行领导决策过程中的相关信息及时反馈给领导,便于领导适时调整工作,进一步完善决策。

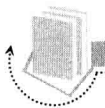
(5) 领导机关的门面作用。秘书机构素有“关口”、“窗口”之称。说它“关口”,是因为文件、信息的上承下达都要经过这里传递和输送,它要把好文字关、用印关、保密关等好些关。说它是“窗口”,是因为内外联系、来信来访大都由秘书机构出面办理,人们往往把它看成是代表领导的。因此,秘书机构和秘书人员的形象对领导机关的影响很大。因此,秘书人员一定要拥有良好的工作作风和服务态度,充分发挥好形象作用。

### (四) 秘书工作的原则

所谓秘书工作的原则是指我们从事秘书工作时必须遵循的基本准则。国家对此并无特别规定,学术界也较少讨论此问题。但是,秘书在实际工作中,只有明确并遵循这些原则,才能正确完成任务,提高效率,少走弯路。

(1) 准确。这是对秘书工作质量的要求,也是提高效率的基础。秘书人员无论是为领导提供信息或向领导反映情况,还是协助领导起草文稿,都必须力求准确,即数字要准确、时间要准确、概念要准确、名称要准确,有时一字之差,或一个标点符号用错,便会造成严重的后果。所以秘书必须具有认真的态度和踏实、细致的工作作风。

(2) 高效。这是对工作效率的要求。秘书工作应及时、高效。要做到这一点,秘书人



员必须具有很强的工作责任心，坚决反对拖拉、懒散的工作作风；其次要建立科学的工作制度，合理地安排各项工作，尽量减少环节、简化程序，还要改善工作手段，尽可能使用先进的技术设备，提高工作效率。

(3) 保密。这是对秘书工作纪律上的要求。古今中外，“秘书”一词，都含有秘密、机要之义。保守党和国家的机密，是对秘书部门的基本要求，也是其神圣职责。做好保密工作就是要求秘书部门经手的文件、材料，不泄露、不遗失；要求秘书部门严守保密纪律，不外泄领导层未公开的决定事项或领导收到的各种文件、资料、函件的情况和内容。

### 三、秘书部门

#### (一) 秘书部门的含义

秘书部门即秘书机构，是秘书人员工作的地方，它是秘书群体和个体活动的组织形式。在各种机关的内部机构中，按秘书部门担负任务的性质，可将之分为职能性机构（或称业务部门）和综合性机构两大类。职能性机构是国家机关、企事业单位为分工专管某项业务而设立的工作部门或单位。秘书机构一般来说虽然不承担任何具体业务工作，但有些无法分配到具体业务部门的工作往往要由秘书机构承担。因此说秘书机构是党政机关、人民团体、企事业单位等组织内部的综合性办事机构和参谋性机构。

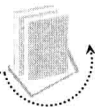
秘书部门有广义和狭义之分。广义的秘书部门是指处于机关单位综合枢纽地位，直接隶属于机关首长，全面辅助领导机关，为领导工作和机关工作服务的办公部门。一般来说，在高层称为办公厅，在基层称为办公室，包括其下属的秘书、文书、机要、信息、调研、协调、督查、信访、接待、值班等部门。

狭义的秘书部门是指各级办公厅（室）中的专门从事辅助机关单位及其负责人办理秘书业务的部门，以领导工作为直接服务对象，以文牍性、机要性工作为主要任务，往往以秘书直接命名的办公部门。如办公厅（室）中的秘书处（科）等。

人们常说的秘书部门大多是指广义的秘书部门。

#### (二) 秘书部门的名称

我国秘书部门的名称大体有三类。一是“办公厅（室）”。二是在“秘书”一词后冠以“局”、“处”、“科”、“股”、“室”来命名的秘书机构。它们一般属办公厅（室）下设的部门机构，具体负责文书、会议、联络、接待等工作。三是以秘书组织承担的具体职能来命名的秘书机构。如：“信访办公室”，就是专门接待人民群众来信来访的秘书部门；“机要局”，就是专管机要工作的秘书部门。这类秘书部门一般承担组织内部信访、机要等专职工作，称谓各地不统一，而且其职责也不尽相同。



这里要分清两个误区：并非所有的“办公室”都属于秘书机构，如：外事办公室、侨务办公室、征兵办公室、台湾事务办公室、工业交通办公室等都不是秘书机构，因为这些机构所承担的职能并非秘书机构的职责。在秘书部门内也有非秘书性质的部门，如：“汽车队”、“保安处”等。另外，有些企事业单位也会把一些尚未成熟的或难以独立的部门放入秘书机构，于是就出现了秘书机构中也存在着非秘书性质部门的现象。

### （三）秘书部门的组织结构类型

我国的秘书机构或部门，由于缺乏科学的编制管理，其组织模式尚不统一。从目前的情况来看，我国秘书部门组织结构的类型主要有两种。

#### 1. 总体办公室结构模式

总体办公室结构模式是指根据机关或单位的整体需要，只设置一个办文、办事、办会等秘书事务均统一管理的综合办公部门，所有秘书工作由办公厅或办公室统一或分派人员办理，下面不再分设部门。这适合于秘书工作量不太大的机关或单位。这种结构模式秘书部门的最大特点就是—一个单位或机关只设置一个综合性的秘书部门，整个秘书工作全部集中在秘书机构管理。

#### 2. 分部门办公结构模式

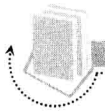
分部门办公结构模式，顾名思义，就是将工作内容进行分工，采用分部门办公的形式进行管理的结构模式。这样，秘书工作机构就是整个机关中的一个部门，从部级的办公厅到科级的办公室下面都可以有更低一级的秘书部门分别处理不同的秘书工作。这种情况下的秘书机构是一种职能分工型模式，由领导层直接管理各个按秘书职能组建的处室。这种形式能充分发挥职能部门专业管理的作用，主要适合于管理面较宽，或驻地相对分散，且工作联系面广，需处理的公文比较繁多的大中型机关组织，又大体有以下三种情况。

##### （1）因人分设制。

所谓因人分设制，即根据领导者的职务分工而分设相应的秘书机构。如我国党政机关办公部门内设综合处（科）、秘书一处（科）、秘书二处（科）、秘书三处（科）等，这大都是根据主要领导者和分管领导者的分工而设置的秘书机构。

##### （2）因事分设制。

所谓因事分设制，即根据秘书工作的业务范围而分设相应的秘书机构。如各办公部门中的秘书处（科）、文书处（科）、信息处（科）、督察处（科）、信访处（科）、调研处（科）等秘书机构就分别负责文字工作、文书工作、信息工作、督查工作、信访工作、调研工作等秘书业务。它们通过各自的业务活动辅助领导工作和机关工作。



### (3) 混合分设制。

混合分设制，即因人分设制和因事分设制两者兼有的组织模式。如某些办公部门中同时设有秘书一处（科）、秘书二处（科）、秘书三处（科）、综合处（科）、信息处（科）、信访处（科）、调研处（科）、接待处（科）等，这就是典型的混合分设制模式。

### (四) 秘书部门的具体组织形式

秘书部门具体的组织形式是根据工作的实际需要而确定的。影响秘书部门组织形式的主要因素是机关单位的性质和规模。

#### 1. 国家行政机关秘书部门的组织形式

国家机关分为五个管理层级，秘书部门也相应地分为五个层次。

中央机关设办公厅，中共中央办公厅设正、副主任为负责人，不设秘书长；国务院办公厅由正、副秘书长负责，不设办公厅主任。办公厅下设部门为局。

各省、自治区、直辖市及中央各部、委设办公厅，下设部门为处。

各市及省、自治区、直辖市所属各厅、委设办公室，下设部门为科。

各县及市属各局、委设办公室，县机关办公室的下设部门为股，而市属局、委的办公室大多不设下属部门。

各乡镇及县属局、委设办公室，一般不设下属部门。

秘书部门的下设部门数量不一，如市委办公室一般设秘书科、机要科、综合科、督办科，有的还设接待科等。市和市级以上的政府机关一般都设秘书长，秘书长的职责是总领整个机关的秘书工作。

有些级别较低的机关（如地级市的区以及乡镇）大多采取党委办公室和政府办公室合署办公的形式。而有些单位的办公室已不完全是秘书部门，如党委办不仅要承担办公室的职责，而且组织工作、宣传工作、统战工作，甚至连工会、共青团的工作也归入其中，只有内部的工作人员才有专职的分工。

#### 2. 企业秘书部门的组织形式

由于公司、企业规模不同，秘书部门的设置也多种多样，主要有这样几种形式。

(1) “公司办公室”、“集团办公室”、“行政部”或“经理办公室”等形式。这种秘书部门大多设在一些大中型企业或公司中。这类秘书一般对领导集体负责，全面掌管单位内部的行政管理事务，为厂长、经理个人配备的秘书，也同时隶属于行政办公室。企事业单位无论其规模大小，秘书部门都不能叫做办公厅，只能称为办公室。规模较大的单位，其办公室可下设部门。企业组织结构如图 1-1 所示。

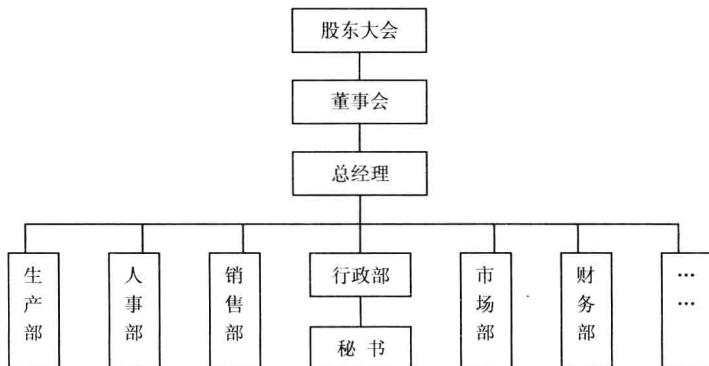
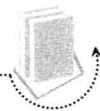


图 1-1 企业组织结构简图

(2) “秘书室”或“文秘室”等形式。这类秘书部门大多设在规模比较小的企业中，主要负责企业内部文书处理、来客接待等综合事务。此外，还有只有秘书岗位而不设秘书部门的形式，这在一些小型民营企业中比较多见。

### 3. 事业单位秘书部门的组织形式

事业单位秘书部门的设置形式一般介于行政机关和企业之间。由于事业单位性质和规模不同，秘书机构在设置形式上也不尽相同，一般是参照同等级党政机关的编制形式，结合本单位的实际情况来设置。如高等院校都设有校、系（院）两级办公室；有的高校秘书部门实行党政合署办公的形式；有的高校分别设有党委办公室和校长办公室的秘书机构。

### 4. 军队秘书部门的组织形式

部队的秘书机构有着科学、严密的编制体制，一般可分为：首长秘书机构、机关秘书机构和会议秘书机构。

### 5. 民主党派、群众团体和学术团体等秘书部门的组织形式

各民主党派的领导机关根据各自的组织章程，参照同级党政机关的级别，设立秘书机构。工会、团委、妇联等群众团体按同级部、委、局的级别设立办公室。学术团体均设会长（或理事长）及秘书长。他们通常是兼职的，采用综理制（指地方行政机关把行政工作集中到核心的部门统一去做，只设立一个行政部门或办事机构的一种组构方式）。

### 6. 临时性秘书部门

临时性秘书部门是指举办大型活动或联合召开大型会议时所设置的非常设性秘书机构，往往采用“秘书处”或“秘书组”的名称，但有时也采用“办公室”这一名称。临时

性秘书部门通常视会议规模的大小和工作的多少选择采用综理制或者分理制。

### （五）秘书部门的设置和管理

秘书部门的组织形式和人员配备要符合精简、合理、高效的原则。其中核心的问题在于人员的配备和管理应该遵从“异质结合”的原则，就是由不同的年龄、性别、学历、能力和专长的人员组成一个部门，以适应不同层次、不同性质、不同形式工作的需要。

秘书部门内部必须进行科学的分工，确立明确的岗位责任制，具有严格的管理制度。如：要从实际出发，合理地调整、设置秘书机构，确立分工职责，使每个部门都各司其职、各尽其责；要建立严格的岗位责任制，使每个人都任务明确、责任清楚；要形成规范化、制度化、科学化的工作程序和工作方法。



### 案例讨论

#### 案例 1

#### 如何正确对待秘书的事务性工作

毕业于名牌大学的钟苗踌躇满志地踏上了外企秘书的工作岗位，今天是她上班的第一天，一路上钟苗想象着她的工作：在电脑桌前熟练地操作；用流利的英文为总经理书写函件；聚光灯下，从容地主持对外活动……她兴冲冲地赶到办公室报到，老外经理淡淡地看了她一眼，然后吩咐说：“请钟小姐先把办公室收拾一下。”钟苗一愣，但立即按照经理的吩咐做起来，将办公桌上东一堆西一堆的文件整理归位，将茶几上喝过的杯子、装满烟蒂的烟灰缸洗干净，然后对办公室的地面进行除尘。这一切做完以后，钟苗对经理说：“办公室收拾好了，请问经理，还有什么吩咐？”钟苗心想，这下该让我起草文件了吧。可是没想到，经理头也不抬地说：“请帮我倒杯水。”于是钟苗泡了一杯热的茶水端了过去，“对不起，要的是白开水。”经理挥了挥手说，钟苗赶忙又去换了一杯热的白开水。“对不起，钟小姐，我要的是冷水。”经理有点不耐烦地说。她只好去换第三杯水，这才让经理满意。这以后，经理又吩咐她去做了很多的琐事：寄信、购买打印纸、煮咖啡等等，一整天就这样匆匆过去了。第一天的工作经历让钟苗很失落，苦读了四年大学，为了提高英语水平，熟练操作电脑，甚至本末倒置，白天上课懒洋洋，晚上拼命读夜校，为的就是能获得体面的外企秘书职业，没想到竟然要像佣人那样为别人打扫卫生、端茶倒水、跑腿，这些不读书也能干的事为什么要让秘书来干，钟苗的心里充满了困惑。

#### 【讨论分析】

请由 3~4 人组成一个小组，讨论以下问题，然后请每组选出 1 名代表表达本组讨论的结果。



- (1) 案例中的端茶倒水的杂事该不该由秘书来干？为什么？
- (2) 秘书的属性和辅助性应体现在哪些方面？
- (3) 怎样看待秘书的事务性工作？

## 案例 2

### 秘书部门如何才能高效运转？

三十出头硕士毕业的高叶年轻有为，已是某市政府机关办公室副主任。老主任对高叶的工作相当支持，在高叶的主持下，办公室的各项工作开展得相当顺利，办公室的人员也干劲十足，工作充满勃勃的生机。后来老主任退休了，上级派来了一位拥有博士学位，同样非常年轻的张某任正主任。

大家原以为办公室主任和副主任都是能干的、高学历的年轻人，办公室的工作一定会更上一层楼。然而，情况恰恰相反，两位主任的意见常常对立冲突，而且两人相互之间又不沟通，给予下属的指令经常不一致。一件事若按副主任的要求去做，权力更大的正主任要下属重新来做，这样搞得办公室工作没有效率，时间浪费了，更重要的是让下级感到无所适从。而且这种“两驾马车”式的管理方式越来越严重，使得整个办公室的管理相当混乱，各项工作弄得一团糟。结果，领导将两位主任全部替换，又派来一位主任，办公室工作才理出头绪。

（引自孙荣《秘书学概要》，上海社会科学院出版社，2006年版，有改动）

#### 【讨论分析】

请由 3~4 人组成一个小组，对此案例进行讨论，思考为什么会形成“两驾马车”式的管理方式？秘书部门如何才能高效有序地运转？

## 任务二 秘书职业素养认知



### 情景案例

#### 善于学习

##### ——第一次当秘书的心得

经过层层的面试，过五关斩六将，我终于成了企业公关部的一名秘书。这是我第一次当秘书，我本来以为，所谓秘书就是打打字、倒倒茶、接接电话什么的，对于像我这样一个大学毕业生来说应该是手到擒来。可是在公关部做了一年多，我却觉得要真正做好这份



工作，成为一个好的秘书真的很不容易。

刚开始缺乏实践、光有书本知识、只会纸上谈兵的我很多工作做得很不好。记得刚来公关部的第一天，部长布置我打一份表格并且要我尽快交给他。那份表格有点类似现在的职工评分表，其实非常简单。我虽然由于喜欢网上聊天，打字很熟练，但是对于做表格却一窍不通，对 Word 使用非常不熟练。我在电脑前坐了整整一个下午，可是电脑总是不听话，怎么也做不好，又不好意思请教别的同事，因为大家都很忙，而这又是我的分内工作。直到晚上下班同事都走了表格也没做出来，我急得都快要哭了，最后部长实在等不及了，过来三下五除二帮我吧表格搞好。“表格事件”后不久，当时的部长助理布置我写一篇叫做《企业公关工作的策划方法》的文章。虽然在学校里学了公文写作，考试得分也不低，但是面对带点专业性质的公文，我还是感到手足无措。拿着助理给的几句话的提纲，构思了整整两天，连吃饭睡觉都在构思才总算凑出一篇两千多字的文章，数量尚且如此，质量就可想而知。还有后来的办公设备故障的简单维修、对外联络、文档管理、人际关系的运作，甚至连接听电话的方法这样的小事，都不断给我很多的震动和教训。那短短的一个月时间超过了大学生生活四年给我的全部，使我有“脱胎换骨”之感。我第一次体会出秘书工作中专门的知识 and 实践技能的重要性，学习和实践的紧迫感和动力也油然而生。

作为一名部门秘书，我做的最多的是写文章、报告，但是我最怕的也是这个。生怕自己写出来的文章领导不满意。因为部门文件肩负着对外宣传、对内传达的重要作用，不仅在行文上受到固定格式的限制，而且在内容上还要充分体现领导的意图，得到领导认可。记得有一次我给部里整理一份会议纪要，以为是件很简单的事情，既没有按正式的格式写，也没有认真检查就交了上去。下午，部长就把我叫了去，我看见那份会议纪要上满篇都是部长改过的字迹，连标点符号也没放过，还有几个错别字被醒目地标了出来。那天部长说了很多话，记得最清楚的一句是：“年轻人犯错误不要紧，但是一个年轻人做事要认真，做出来的事情还要有专业水准。”我低着头，心里不知道有多么的惭愧，简直无地自容。那次错误使我刻骨铭心。此后，我就时时提醒自己：认真一些。

秘书工作比较繁杂琐碎，所以要把事情做得有条不紊和有效率也成了努力目标。刚开始我不知道怎么办，总是忘记重要的事情，有的事情还丢三落四，后来我请教了别部的一个经验丰富的老秘书，她告诉我要准备一个备忘录，或者记事本，一边写应当完成的工作，一边留出空白，事情一旦做完，就在空白处画上一个符号，不时地看看记事本，就不会忘记事情了。现在我准备了一个办公记录，几乎每天都要记下领导和自己正在做的事情，看哪些事情正在办，哪些事情办得差不多了，一时未完成，记得去督促，一年下来还可以看看共做了哪些工作。在工作中我觉得记住电话号码也很重要，特别是经常来往的领导或有关部室的电话号码，因为领导很忙，可能会忘记这些号码，当他需要的时候如果马上回答