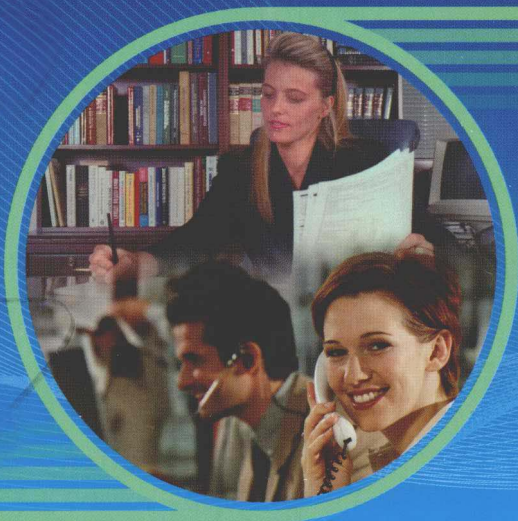


如何做秘书工作

RUHE ZUO MISHU GONGZUO

(第2版)



编 著 ◎ 潘月杰 刘 琪



首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press

如何做秘书工作

RUHE ZUO MISHU GONGZUO

(第2版)



编 著 ● 潘月杰 刘 琪



首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

如何做秘书工作/潘月杰,刘琪编著.—2版.—北京:首都经济贸易大学出版社,2012.1(2012.1重印)

ISBN 978-7-5638-1538-8

I. ①如… II. ①潘… ②刘… III. ①秘书—工作—问题解答
IV. ①C931.46-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第241640号

如何做秘书工作(第2版)

潘月杰 刘琪 编著

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京大华山印刷厂

开 本 880毫米×1230毫米 1/32

字 数 364千字

印 张 14.375

版 次 2006年6月第1版 2012年1月第2版

2012年1月总第5次印刷

印 数 8001~12000

书 号 ISBN 978-7-5638-1538-8/C·87

定 价 25.00元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

第二版前言

本书自出版以来,受到广大读者的欢迎。作为作者,我们深感欣慰。

但随着时间的流逝和形势的变化,第一版书中的一些内容已经过时,有些表述亦显不妥。因此,为了更好地满足读者的需求,适应当前的形势,我们对本书进行了修订,主要是替换了一些例文,修改了个别不妥之处,补充了一些新的内容。

由于我们的水平所限,书中还难免有些不妥甚至错误之处,真诚希望广大读者批评指正。

作 者
2012 年 1 月



前言

秘书是一种令人向往的职业。一提到秘书,人们马上就会想到在重要领导身边,为领导出谋划策的高参。每当领导有重要事项需要决断时,首先会把他(她)的秘书召到密室,在认真听取其意见后才做出决定。这些秘书虽然不轻易出头露面,但影响力极大,人们往往对他们敬畏三分。提到秘书时,人们也常常会想起在大公司、大企业老总身边光彩靓丽、气质和形象俱佳的女秘书。她们每天跟随上司觥筹交错,社交应酬,陪着老总到各地拜访客户、进行商务谈判、签订合同。她们常常是头一天在巴黎刚参加完一个项目谈判,第二天又要赶往法兰克福参加一个展览会,在空中飞来飞去,是典型的“空中飞人”。

秘书工作真的如此令人羡慕吗?人们看到的往往只是表面现象,或是少数秘书的工作情况,实际上,更多的秘书每天都在忙于处理各种琐碎、繁重的事务性工作。他们每天都要接打电话、起草文稿、筹备会议、安排接待,或应付和处理各种临时性的、突发性的工作,其工作辛苦、烦琐,加班加点更是常事。

怎样接打电话,怎样处理文件,怎样安排会

议……这些问题,秘书在工作中每天都会遇到。因此,要想做好秘书工作,必须掌握秘书工作的基本内容和基本技能。为此,我们依照新时期对秘书的素质要求,参照《秘书国家职业标准》,从实用性出发,编写出这本主要讲怎样做秘书工作的书。本书以问答的形式,介绍了秘书工作的主要内容以及工作的方法与技巧。全书共分为12篇,即素质篇、文档处理篇、文书写作篇、电话处理篇、会议篇、信息处理篇、接待篇、时间管理篇、值班篇、印信篇、保密篇和礼仪篇。我们希望同时也相信,不论是想从事秘书工作的人,还是刚踏入秘书行业的人,或是辛勤工作数年的秘书工作者,都能从本书中进一步了解秘书工作的内在规律和要求,体味秘书工作的本质和真谛。

本书通俗易懂,体裁新颖,兼具理论性和实用性,特别注重操作性。没有受过秘书专业训练的自学者可以把此书作为入门教材,广大的在职文秘人员可以把它作为工作的参考。

本书的编写工作分工如下:文档处理篇、文书写作篇、电话处理篇、信息处理篇、接待篇、时间管理篇、值班篇、印信篇、保密篇和礼仪篇由潘月杰编写,素质篇和会议篇由刘琪编写,全书最后由潘月杰修改定稿。

在编写本书的过程中,编者参考借鉴了一些秘书学界专家、学者的著作和科研成果,在此,特向各位专家学者表示诚挚的谢意。首都经济贸易大学出版社的赵颖君主任在书的体例、内容、写作风格等方面都提出了宝贵的建议。另外,邢亚楠同志在后期的校对和整理过程中也对我们提供了大量的帮助。在此,一并表示感谢。

由于作者的水平和能力所限,书中难免有疏漏之处,敬请读者批评指正。

一、素质篇

案例导入 / 1

1. 什么是秘书? / 3
2. 什么是公务秘书? / 4
3. 什么是私人秘书? / 4
4. 什么是通用秘书? / 5
5. 什么是专门秘书? / 5
6. 什么是行业秘书? 有哪些常见的行业秘书? / 6
7. 什么是涉外秘书? / 7
8. 什么是初级秘书? / 8
9. 中级秘书有哪些职责? / 8
10. 高级秘书的职责是什么? / 8
11. 什么是秘书工作? / 9
12. 秘书长、办公厅(室)主任的工作任务有哪些? / 9
13. 一般秘书人员的工作内容有哪些? / 10
14. 秘书工作要实现哪“四个转变”? / 18
15. 什么是秘书工作的从属性? / 19
16. 什么是秘书工作的服务性与综合性? / 19

17. 什么是秘书工作的政治性与机要性? / 20
18. 什么是秘书工作的助手作用? / 20
19. 什么是秘书工作的参谋作用? / 21
20. 什么是秘书工作的信息作用? / 22
21. 什么是秘书工作的协调作用? / 22
22. 什么是秘书工作的公关作用? / 23
23. 什么是秘书机构? / 23
24. 我国党政秘书工作机构是如何设置的? / 23
25. 何为秘书的职业道德? / 24
26. 何为秘书的政治思想修养? / 27
27. 何为秘书的工作作风? / 27
28. 何为秘书的知识结构? / 31
29. 秘书应掌握的基础知识包括哪些? / 31
30. 秘书应掌握的专业知识包括哪些? / 32
31. 秘书应掌握的相关知识包括哪些? / 33
32. 个人兴趣对秘书工作有何意义? / 34
33. 对秘书的智力要求有哪些? / 35
34. 秘书的听知能力体现在哪些方面? / 37
35. 秘书的写作能力体现在哪些方面? / 38
36. 秘书的口语表达能力体现在哪些方面? / 38
37. 什么是秘书的非语言表达能力? / 44
38. 什么是秘书的社交能力? / 45
39. 什么是秘书的应变能力? / 45
40. 什么是秘书的办事能力? / 46
41. 秘书需要掌握哪些方面的技能? / 47
42. 何为秘书的心理素质? / 47
43. 秘书怎样进行心理调整? / 49
44. 秘书需要有什么样的性格品质? / 50
45. 秘书应具有什么样的气质? / 52
46. 什么是秘书资格鉴定? / 57

- 47. 什么是办公管理国际证书考试? / 58
- 48. 什么是 LCCIEB 秘书证书考试? / 59
- 49. 什么是特许职业秘书资格考试? / 60
- 50. 你知道秘书节吗? / 61

二、文档处理篇

案例导入 / 62

- 1. 什么是文书? / 62
- 2. 什么是公务文书? / 62
- 3. “文书”和“文件”有什么区别? / 63
- 4. 文件的四个基本要素是什么? / 63
- 5. 什么是文件格式? / 63
- 6. 什么是公文的外在格式? / 64
- 7. 公文格式由哪三部分组成? / 64
- 8. 什么是公文份数序号? / 64
- 9. 什么是密级标识? / 65
- 10. 什么是紧急程度标识? / 65
- 11. 什么是发文机关标识? / 65
- 12. 什么是发文字号? 它的标识规则有哪些? / 66
- 13. 什么是签发人? / 66
- 14. 公文标题及其标识规范有哪些? / 66
- 15. 什么是题注? / 67
- 16. 什么是主送机关? 主送机关的标识规范是什么? / 67
- 17. 正文在文件中有什么标识要求? / 67
- 18. 文件正文内容的逻辑顺序是如何体现出来的? / 67
- 19. 什么是附件? 什么是附件说明? / 68
- 20. 什么是成文日期? / 68
- 21. 什么是公文的生效标识? 它的标识规范是什么? / 68
- 22. 什么是附注? / 69
- 23. 什么是主题词? / 69

24. 什么是文件的抄送机关？抄送机关如何标识？ / 70
25. 印发机关和印发时间的标识规范是什么？ / 70
26. 版记部分在文件中的准确位置是怎么规定的？有什么特殊标识要求？ / 70
27. 什么是“白头文件”？白头文件和一般文件在格式上有什么不同？ / 70
28. 什么是文件的处理程序？文件的处理程序包括哪些内容？ / 71
29. 什么是发文处理程序？发文处理程序包括哪些环节？ / 71
30. 秘书草拟文件的基本步骤有哪些？ / 71
31. 什么是会商？会商的方式有哪些？ / 72
32. 什么是核稿？核稿时主要审核哪些内容？ / 73
33. 什么是签发？签发的意义是什么？ / 73
34. 签发的类型有几种？ / 73
35. 签发的规范是什么？ / 74
36. 什么是注发？注发的内容有哪些？ / 74
37. 什么是缮印？ / 75
38. 什么是正本的校对？ / 75
39. 什么是用印和签署？用印和签署的意义是什么？ / 75
40. 用印的手续和要求有哪些？ / 76
41. 什么情况下文件要签署？ / 76
42. 什么是文件的分装？ / 77
43. 文件的发出（传递）方式有哪些？ / 77
44. 什么是文件公布？哪些文件需要公布？ / 78
45. 什么是收文处理程序？收文处理程序包括哪些环节？ / 78
46. 什么是收文的签收？签收有哪几种类型？ / 78
47. 什么是文件的分发？文件分发的类型有哪些？ / 79
48. 什么是文件传阅？文件传阅有哪些类型？ / 81

49. 文件传阅有哪些需要注意的问题? / 81
50. 什么是文件的拟办? / 82
51. 拟办意见的撰写有哪些要求? / 82
52. 什么是文件的批办? / 83
53. 如何做好文件批办工作? / 83
54. 什么是文件承办? / 84
55. 文件承办的内容包括哪些方面? / 85
56. 什么是文件的催办? 文件的催办有哪些方式? / 86
57. 什么是文件的注办? 文件的注办有哪些情形? / 86
58. 注办和注发有什么区别? / 87
59. 什么是办毕文件的处置? 它包括哪些内容? / 87
60. 哪些文件需要清退? / 88
61. 哪些文件需要销毁? / 88
62. 哪些文件需要暂存? / 88
63. 什么是立卷归档工作? / 89
64. 如何对文件进行分类? / 89
65. 秘书人员如何做好日常文件保管工作? / 90
66. 文件的归档工作有哪些内容? / 91
67. 什么是档案? 文件和档案的联系与区别是什么? / 93
68. 什么是档案工作? 档案工作有哪些内容? / 94
69. 什么是档案的收集? 做好档案的收集工作应当注意哪些问题? / 95
70. 什么是实物档案? 常见的实物档案有哪些? / 96
71. 什么是档案鉴定? 它有哪些具体的工作环节? / 97
72. 什么是档案整理工作? 它包括哪些具体的工作环节? / 98
73. 什么是档案的保管? 它包括哪些内容? / 99
74. 什么是档案保管的“八防”? / 99
75. 什么是档案提供利用? 档案提供利用有哪些形式和途径? / 100

76. 什么是照片档案？ 照片档案由哪些部分构成？ / 101
77. 怎样有效地保管照片档案？ / 101
78. 什么是录音录像文件（档案）？ 保管录音录像文件需注意哪些问题？ / 102
79. 什么是电子文件？ / 103
80. 电子文件有哪些类型？ / 103
81. 电子文件有哪些特点？ / 104
82. 电子文件给文档工作带来了哪些挑战？ / 105
83. 哪些技术可以保证电子文件的真实性、原始性？ / 105
84. 秘书人员在撰写电子文件时，有哪些具体措施可以保证文件的安全和真实？ / 106
85. 电子文件的归档范围与纸质文件有什么不同？ / 107
86. 什么叫电子文件的“双套制”归档？ / 107
87. 电子文件归档的方式有哪些？ / 107
88. 电子文件在归档时有哪些特殊的规定与要求？ / 108
89. 电子文件在归档时间上是如何规定的？ / 108
90. 电子文件的鉴定有哪些新的内容？ / 108
91. 电子文件的保管有哪些新的要求？ / 109
92. 电子文件的提供利用有哪些特点？ / 109
93. 什么叫电子文件的异地备份？ / 109
94. 什么是邮件处理？ 秘书日常处理的邮件包括哪些内容？ / 110
95. 邮件寄发程序包括哪些环节？ / 111
96. 邮件签发有哪些注意事项？ / 112
97. 信封上需要附带哪些邮件标记？ / 112
98. 信件折叠时需注意哪些细节？ / 112
99. 信函邮寄的类型有哪些？ / 113
100. 什么是邮件接收程序？ 它包括哪些内容？ / 114
101. 邮件签收工作包括哪些内容？ / 115
102. 如何对邮件进行分类？ / 115

103. 拆封信件时应当注意哪些问题？ / 116
104. 如何区分领导的私人信件？对领导的私人信件如何处理？ / 116
105. 秘书人员如何对信件进行预处理？ / 117
106. 给领导呈送信件应当注意哪些问题？ / 118
107. 领导不在时邮件如何处理？ / 118

三、文书写作篇

案例导入 / 120

1. 行政机关常用的正式文件有哪些？ / 120
2. 什么是命令（令）？哪些机关可以使用命令（令）？ / 120
3. 命令（令）有几种类型？ / 121
4. 什么是决定？决定有哪些特点？ / 124
5. 决定的类型有哪些？ / 125
6. 命令和决定都有嘉奖的作用，它们的区别在哪里？ / 127
7. 什么是公告？作为正式公文的公告和作为专用文种的公告有什么区别？ / 127
8. 什么是通告？通告与公告有什么区别？ / 129
9. 什么是通报？通报有什么特点？ / 131
10. 如何撰写通报？ / 132
11. 什么是通知？通知有什么特点？ / 133
12. 通知有哪几种类型？ / 134
13. 会议通知应包括的基本内容有哪些？ / 138
14. 命令（令）、决定和通知在人事任免方面的区别有哪些？ / 140
15. 什么是议案？议案有什么特点？ / 140
16. 议案有几种类型？ / 141
17. 什么是意见？意见与决定有什么区别？ / 142
18. 什么是报告？报告的类型有哪些？ / 143
19. 什么是请示？请示的类型有哪些？ / 144

20. 请示的结构是怎样的？ / 144
21. 请示和报告有什么区别？ / 147
22. 什么是批复？ 批复有什么特点？ / 147
23. 批复的结构包括哪些内容？ / 148
24. 什么是函？ 函的种类有哪些？ / 149
25. 函的结构是怎样的？ / 149
26. 什么是会议纪要？ 会议纪要有什么作用？ / 152
27. 会议纪要由哪几部分构成？ / 152
28. 会议纪要的写作方法有哪几种？ / 153
29. 会议记录和会议纪要有什么区别？ / 155
30. 会议纪要和会议简报的区别是什么？ / 155
31. 什么是工作计划？ 工作计划由哪几部分构成？ / 156
32. 什么是工作总结？ 工作总结包括哪些内容？ / 157
33. 什么是述职报告？ 述职报告由几部分构成？ / 159
34. 什么是商务往来函电？ 它有哪些类型？ / 161
35. 什么是推销产品函？ 它包括哪些内容？ / 161
36. 什么是希望建立贸易/业务关系函？ 它包括哪些内容？ / 163
37. 什么是答复建立贸易/业务关系函？ 它包括哪些内容？ / 164
38. 什么是询价函？ 它包括哪些内容？ / 165
39. 什么是报价函？ 它包括哪些内容？ / 166
40. 什么是还价函？ 它包括哪些内容？ / 167
41. 什么是答复还价函/接受函？ 它包括哪些内容？ / 168
42. 什么是交易磋商函？ 它包括哪些内容？ / 169
43. 什么是订购函？ 它包括哪些内容？ / 171
44. 什么是确认订购函？ 它包括哪些内容？ / 172
45. 什么是装运通知函？ 它包括哪些内容？ / 173
46. 什么是催款函？ 它包括哪些内容？ / 174
47. 什么是索赔函？ 它包括哪些内容？ / 175

48. 什么是理赔函？它包括哪些内容？ / 176
49. 什么是合同？合同有什么特点？ / 177
50. 合同有哪些组成部分？ / 177
51. 什么是意向书？ / 180
52. 什么是谈判备忘录？ / 181
53. 什么是礼仪致辞？常见的礼仪致辞有哪些？ / 182
54. 什么是请柬？它通常由哪些内容组成？ / 183
55. 请柬有哪些类型？ / 184
56. 什么是邀请函？邀请函通常包括哪些内容？ / 186
57. 通知、邀请函和请柬在使用上有哪些区别？ / 188
58. 什么是贺信？贺信通常包括哪些内容？ / 189
59. 什么是感谢信？感谢信包括哪些内容？ / 190

四、电话处理篇

案例导入 / 191

1. 什么是秘书人员的电话形象？ / 192
2. 接打电话的一般礼仪要求有哪些？ / 192
3. 打电话之前要做哪些准备？ / 193
4. 打电话前在时间选择上应注意哪些问题？ / 194
5. 秘书打电话的基本程序是什么？ / 195
6. 如何替上司拨打电话？ / 196
7. 如何替上司接听电话？ / 196
8. 接电话的时机如何选择？ / 197
9. 电话接通后，如何通报自己？ / 198
10. 记录电话有什么要求？ / 198
11. 中断电话时有哪些地方需要注意？ / 199
12. 秘书人员如何同时接听两个电话？ / 200
13. 秘书在预接电话时如何问明对方的身份与意图？ / 200
14. 秘书如何分流上司的电话？ / 201
15. 上司不在时，秘书应该如何处理打给上司的

电话? / 201

16. 秘书如何处理打给同事的电话? / 202

17. 秘书短暂外出时, 如何处理打给自己的公务电话? / 202

18. 有哪些电话业务可以帮助秘书人员有效地处理电话? / 203

五、会议篇

案例导入 / 206

1. 什么是会议? / 207

2. 会议的构成要素有哪些? / 207

3. 会议的作用有哪些? / 208

4. 会议有哪些类型? / 209

5. 什么是会务? / 210

6. 会务工作的内容有哪些? / 213

7. 会务工作的原则有哪些? / 214

8. 组织会议应成立哪些组织管理机构? / 215

9. 什么是会议的目标? / 216

10. 怎样安排会议议题? / 216

11. 什么是会议预案? / 217

12. 会议经费预算应包括哪些内容? / 217

13. 会议经费的来源有哪些? / 218

14. 什么是会议的成本意识? / 218

15. 什么是会议议程? / 219

16. 什么是会议日程? / 220

17. 秘书安排会议日程应该注意的事项有哪些? / 221

18. 什么是会议程序? / 222

19. 怎样确定与会者名单? / 223

20. 怎样撰写会议通知? / 223

21. 什么是会议证件? 会议证件有哪些类型? / 226

22. 撰写会议报告的基本要求有哪些? / 228

23. 什么是开幕词? 撰写开幕词有什么要求? / 228

24. 什么是闭幕词? 如何撰写闭幕词? / 228
25. 如何组织会议发言? / 229
26. 什么是会议须知? 怎样撰写会议须知? / 229
27. 怎样选择会议场所? / 231
28. 如何营造会议气氛? / 232
29. 怎样设计会场格局? / 233
30. 怎样排列会场座次? / 235
31. 会议主席台应如何布置? / 235
32. 制作会标有什么要求? / 236
33. 秘书如何检验会场的附属性设施、器材? / 236
34. 设置会场音响有什么要求? / 237
35. 在进行会场的色彩布置时应注意什么? / 237
36. 会场摆放花卉有什么讲究? / 238
37. 如何安排会议就餐? / 239
38. 如何做好会议期间的茶水(饮料)供应? / 240
39. 如何安排与会人员的住宿? / 241
40. 如何做好会议的医疗保健工作? / 241
41. 如何做好会议交通工作? / 242
42. 怎样做好会议接站工作? / 242
43. 怎样做好会议接待工作? / 243
44. 什么是会议报到? 怎样做好会议报到工作? / 244
45. 会前检查有哪些内容? / 245
46. 如何做好开会前的签到工作? / 245
47. 如何做好会议现场服务? / 246
48. 如何分发会议文件? / 247
49. 什么是会议记录? 会议记录包括哪些内容? / 247
50. 会议记录的方式有哪几种? / 248
51. 如何做好会议记录工作? / 249
52. 如何做好会议简报工作? / 249
53. 什么是会议纪要? 如何做好会议纪要工作? / 250