



冶金企业后勤管理系列教材

企业行政后勤 秘书工作

主编 邓克勤

副主编 周良松 贾昕凌 马子平

7.361.7

西南财经大学出版社

冶金企业后勤管理系列教材

企业行政后勤秘书工作

主 编：邓克勤(太 钢)

副 主 编：周良松(成冶院) 贾昕凌(太 钢)

马子平(太 钢)

编写人员：陈复贤(第一章) 马子平(第二章)

贾昕凌(第三章) 张 威(第四章)

郭家伦(第五章) 刘俊田(第六章)

周良松(第七章)



3 0084 4699 3



西南财经大学出版社出版



882385

(川)新登字017号

责任编辑: 谢厚斌

封面设计: 张子义

企业行政后勤秘书工作

主编 邓克勤

西南财经大学出版社出版 (成都市光华村)
西南财经大学出版社发行 四川省资中县印刷厂印刷

850×1168毫米 1/32 印张5.25 字数132千字

1993年8月第一版 1993年3月第一次印刷

印数: 1~10100册

书号: ISBN 7-81017-488-5/F·370

定价: 4.80元

钢铁企业生活后勤管理系列教材

编 委 会

主 任:张福霖

副主任:姚恩澍 钱明才 赵克定 熊安芬

赵楚生 杨景余 邓克勤

委 员:(以姓氏笔划为序)

丁 发(首钢)

王万宾(马钢)

王国有(五冶)

王金明(包钢)

王恒金(包钢院)

王端庆(华东冶院)

戈羽竣(邯邢冶矿局)

孔庆佑(攀矿)

冯长华(宝钢)

吕宪礼(陕西钢厂)

李长顺(济钢)

李瑞甫(酒钢)

李德臣(本钢)

蒋安华(重钢)

蒋光葆(长特钢)

彭祥策(成冶干院)

序

全国 10 多家大型冶金企业和成都冶金管理干部学院联合编写的冶金企业生活后勤管理系列教材,经过近两年的工作,终于正式出版了。

企业的生活后勤管理是一门科学,曾经一度不被人们重视,事实上它在企业的各项工作中具有十分重要的地位。随着企业进一步深化改革,它将会发挥出越来越明显的重要作用。尤其是在职工生活服务方面,包括的范围广,内容多而繁杂,涉及到房地产、职工食堂、医疗保健、托幼、通勤、环卫等管理工作。这些工作看起来容易,要想做好难度很大。一个企业后勤工作的好坏,直接关系到企业职工切身利益,关系到职工生产积极性的发挥和企业凝聚力的增强。对企业的生产和经营以及整个企业的发展都会在一定程度上产生直接的影响。所以说,这是一项不可忽视,很值得认真研究的系统工程。

冶金企业生活后勤管理工作的存在和发展与我国国情和特定的历史条件密切相关。对于冶金企业生活后勤系统来说,建国以来,基本上是福利型、公益型、事业型的。根据形势的发展,要逐步向经营型转化,建立充满活力的自我发展机制,以产业化为方向,做到自主经营,自负盈亏。冶金企业普遍具有规模大、职工人数多、地处城郊或远离城市等特点,这就要求冶金企业必须搞好后勤工作,保证了职工生活才能保障生产,从而形成了庞大的、复杂的、独

立的企业后勤产业化系统。该系统的管理人员在长期的后勤管理和
服务实践活动中积累了丰富的经验和有效的方法,这些经验和
方法需要总结和提高,努力上升为科学理论又去指导实践。无疑,
这套企业生活后勤管理系列教材的编写、出版就是对其进行系统
的理论研究和专业管理探讨的结果。由于在此之前,还没有有关冶
金企业后勤管理工作研究的专著和教材问世,这套系列教材的出
版就更显得难能可贵了。

这套系列教材,至少有两个最显著的特点:

一、企业与学院联合编写教材,是一个很好的形式,它保证了
理论与实践的紧密结合。企业的同志有丰富的实践经验,对后勤管
理工作有全面的了解;学院的教师则侧重于理论的研究,善于从大
量的实践材料中筛选、整理、归纳、总结、寻找出事物发展的规律
性,努力上升到理论。两者紧密结合,优势互补,使这套教材既扎根
于企业实际,又具有一定理论性和科学性。

二、这套共计 10 本的系列教材,包含了企业后勤管理工作的
主要内容。它详细地阐述了后勤管理工作在企业中的地位和作用;
企业后勤管理的基本原理和方法;企业后勤管理体制及其改革方
向;企业后勤思想政治工作;企业后勤人、财、物和主要后勤服务部
门的管理理论和方法等等。每本教材又各具特点,除反映专业内容
外,有的侧重于理论阐述,有的侧重于管理方法的应用。

这套系列教材的出版,还具有一定的现实意义。我国冶金系统
有全民职工 300 多万,其中后勤系统的职工占有不小的比例。学习
这套系列教材,对他们的文化和业务素质的培养和提高,对企业
的发展,对发展第三产业,都具有促进作用,也是提高冶金企业后
勤管理水平的基。这套系列教材的编写、出版适应了后勤管理专业
人员的需要,必将在培训企业后勤管理专业人才中发挥积极的作
用。

由于这是一项探索性工作,难免存在缺点和不足,希望学院和

企业的同志继续努力,密切合作,并注意收集教材使用后的反映,结合冶金企业生活后勤管理工作的改革和发展,再不断充实和完善,为提高冶金企业后勤管理工作水平和后勤职工的业务素质,培养更多更好的后勤管理专业人才作出积极的贡献。

徐大铨

1992年7月于北京

前 言

为满足企业深化改革的需要,提高企业生活后勤管理水平,在冶金工业部办公厅的领导下,在全国冶金钢铁企业生活后勤工作研讨会的支持、帮助下,由编委会精心组织 10 多家大型冶金企业和成都冶金管理干部学院的同志联合编写了企业生活后勤管理系列教材。经过近两年的努力工作,现正式和读者见面了。

冶金工业部徐大铨副部长为这套系列教材作了序,并对教材的编写、出版等,作了重要指示。

生活后勤管理系列教材,包括有:《企业后勤管理》、《企业行政后勤秘书工作》、《企业厂容环境管理》、《企业后勤物资管理》、《企业后勤动力设施使用、维修及管理》、《企业食堂管理》、《企业招待所管理》、《企业房地产管理》、《企业后勤财务会计》、《企业行政管理》。它们详细阐述了生活后勤管理工作在企业的位置和作用;企业生活后勤管理体制及其改革方向;企业生活后勤管理的基本原理;企业主要生活后勤的业务管理;企业生活后勤人、财、物管理的理论和方法;企业生活后勤思想政治工作等等。

这套系列教材,共约 200 万字。既有理论知识,又有实践资料。可谓内容详尽,联系实际,材料翔实,案例荟萃,图文并茂。它们是企业生活后勤职工的备读物,也是从事生活后勤管理研究的重要参考资料,更是院校后勤管理专业的系统完整教材。

本系列教材初稿出来后,我们组织和邀请了 13 位同志进行审核、修改。他们是:贾昕凌(太钢)、冯甲虎(宝钢)、李元金

(武钢)、夏代高(攀钢)、杨占元(包钢)、吕秋明(安钢)、王桂荣(鞍钢)、唐竹荣(本钢)、彭祚策、陈家翔(成都冶金院)、左强、杨涛、谢廖斌(西南财大)。

在系列教材编写的整个工作中,姚恩谢、钱明才等有关领导,以及有关专家、学者给予了极大的关心和支持。赵觉生同志组织和参与了整个系列教材编写工作。西南财经大学出版社的同志对系列教材的终审、出版给予了很大帮助。所有这些,对系列教材的正式出版起了重要作用。对此,特表示衷心感谢。

编写、出版企业生活后勤管理系列教材是一项开创性的工作,大部分教材的问世,将填补此类教材出版空白。由于从事的是新学科领域的工作,参考资料少,编写时间短,加上水平有限,教材中出现缺点错误难免,敬请专家、读者批评、指正。

企业生活后勤管理系列教材编委会

1992年7月

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 秘书工作概述	2
第二节 企业秘书工作与企业的行政后勤秘书工作	13
第三节 企业的行政后勤秘书学的研究对象	19
第二章 企业的行政后勤秘书工作的职能与特点	25
第一节 企业的行政后勤秘书部门的工作任务与要求	25
第二节 企业的行政后勤秘书工作的职能	35
第三节 企业的行政后勤秘书部门工作的特点	39
第四节 企业的行政后勤秘书工作的基本原则	45
第五节 企业的行政后勤秘书工作机构的设置	49
第六节 企业的行政后勤秘书工作的制度	54
第三章 企业的行政后勤秘书的素质	60
第一节 企业的行政后勤秘书的思想政治素质	60
第二节 企业的行政后勤秘书的知识结构	65
第三节 企业的行政后勤秘书的能力结构	66
第四节 企业的行政后勤秘书的人际关系	69
第四章 调查研究与信息工作	73
第一节 调查研究	73
第二节 信息工作	80
第五章 企业的行政后勤文书的撰写	95
第一节 企业的行政后勤文书的概念、种类和作用	95
第二节 企业的行政后勤文书的撰写	103

第三节 企业行政后勤文书的体式构成·····	110
第六章 企业行政后勤文书处理 ·····	116
第一节 收文处理程序·····	116
第二节 发文处理程序·····	131
第三节 文书立卷·····	137
第七章 办公自动化 ·····	146
第一节 办公自动化的涵义及其基本内容·····	146
第二节 国外办公自动化的发展趋势·····	152

第一章 绪 论

秘书学作为一门新兴的学科，有其产生、形成，逐步发展成为独特的、专门的、系统的科学的过程。尽管秘书工作在我国具有悠久的历史，但科学地系统地探索秘书工作的规律，还是在党的十一届三中全会以后，才开始起步的。而且发展很快，一时著家蜂起，著述颇多。纵观有关问世卷著，概括起来有三个共同点：一是基本上是以党政机关的秘书为对象，对秘书如何在企业各领域，企业管理经营中开展工作论述甚少；二是综述古往今来秘书和秘书工作的演变与发展和介绍国外的秘书工作的有关著述和情况较多，对秘书现实工作及发展方向论述较少；三是大多系一些从事多年秘书工作具有丰富实践经验的同志的实践经验体会、总结，处在经验科学阶段，有待进一步提炼、升华。而如何结合我国新时期的情况，写出有中国特色的秘书学，特别是写出企业生活后勤秘书学，确实是摆在我们面前的艰巨而又严峻的课题。

按行业划分，作为秘书学的一个分支，企业行政后勤秘书学更是前无古人，至今仍未能为专家学者垂青。“万事开头难”，但我们愿作拓荒者，去作新的尝试。

本书共分七章，第一章绪论，介绍秘书、秘书工作、秘书学和企业行政后勤秘书工作等有关基本知识，明确学习本门课程的重要性、实用性和学习方法。第二章介绍我国现行企业、行政后勤秘书部门的设置原则、现状，了解、掌握企业现行行政后勤秘书工作在企业行政后勤管理工作中的地位、职能、原则、特点和内容。第三章介绍企业行政后勤秘书应具备的政治和业务素质，亦即思想政治素养、智能和知识结构、工作技能等方面的具体要求。

第四章介绍调查研究和信息工作在秘书工作中的地位和作用，明确企业行政后勤秘书调查研究和信息工作的范围和方法。第五章介绍行政后勤常用公文撰写的基本知识、有关规定、体式和撰写要求，提高撰写公文的能力。第六章介绍企业行政秘书收、发文处理程序和立卷的意义、组织、方法和步骤。第七章介绍办公自动化的完整含义，实现办公自动化的意义，国外办公自动化概况及我国秘书部门办公自动化的途径及必要准备。

第一节 秘书工作概述

一、秘书工作的性质与作用

（一）秘书工作的性质

1. 秘书的定义

秘书是领导机关、部门领导或特定领导者个人的参谋和助手，辅佐、执行领导决策，协助领导从事各项管理，处理日常政务、事务，承办领导交办的各项工作，直接从属于领导，为领导服务的工作人员的专业化行业职别的称谓。

2. 秘书工作的性质

秘书工作随着社会的前进和发展，越来越明显地体现出其广泛性、社会性、专门性、特殊性，这是从行业的性质来讲的。所谓广泛性，就是指这一工作在当今世界上，不分国度、社会制度，不论各种机关、部门、各种行业都是离不开的。社会性，主要是指这种工作已为整个社会接受、公认。专门性，主要是指其有别于其他工作而独立存在。特殊性，是指它不从属于任何一种工作，但又为任何一种行业所必需。

秘书工作的基本属性是政治保密性、辅助管理性和综合服务性。

(1) 政治保密性。一是指秘书工作从属于政治，服务于政治，具有鲜明的阶级性。它首先是为统治阶级、领导集团服务的。国家的方针、政策、法令、决议、指标等文件，都是为达到一定的政治目的、实现一定的领导作用而制定的。各级、各部门、各行业的领导，无一不是政治意志的体现者，而秘书工作就是协助领导处理事务的，其工作本身就是直接参与政治。我国新时期的秘书工作就是为无产阶级政党、为人民民主专政的国家政权、为建设有中国特色的社会主义现代化服务的。这本身就具有鲜明的阶级性，强烈的政治性。二是秘书工作具有严肃的政策性。秘书工作的内容基本上都与政策相关，既涉及到政策的制定，也涉及到政策的贯彻与执行，具有严肃的政策性。三是秘书工作具有高度的保密性。无论是秘书部门，还是各级各类、各行各业的秘书人员，都是直接在领导机关或领导者身边工作的，对绝密事宜、机密事宜、秘密事宜、内部事宜，都不能随便泄露；即使是公开事宜，在没有公布之前，也必须严格保守机密。由于秘书工作所涉及的内容往往是领导机构或领导者掌握的全局性、长期性和关键性的重要事宜，它所经办的事务往往是领导机构或领导者正在控制的绝密、机密、秘密或内部性的重要事宜，常常事关重大，稍有不慎就可能造成重大不良影响和不可弥补的损失。所以说，保守机密，慎之又慎，这是对秘书部门人员的严格的纪律要求，也是由秘书工作的特殊性质所决定的。

(2) 辅助管理性。所谓辅助，是指它从属于领导部门、领导者，但不担任领导工作，而只是辅助领导工作，为领导的决策提供文件、资料、情况以及建议、意见；为领导的组织和指挥起传达、协调、督促、检查作用，处理日常事务并提供文字和物质方面的条件等。

从管理层次上看，任何一级领导都是直接从事管理工作的；而秘书工作则是处于从属地位，辅助领导实施管理。从管理机制上

看，在有机联系的管理肌体中并不存在一个独立的秘书部门，“皮之不存，毛将焉附”。没有领导机关、领导者，也就没有秘书部门、秘书人员，就是这个道理。而在有机联系的管理机体中又都少不了秘书部门，它遍布于决策、执行、监督和反馈的各个机构之中，围绕领导的意志、意图、意愿，辅助实施管理，充分显示出秘书工作的辅助管理性。

（3）综合服务性。秘书工作的综合服务性应当理解为以下两层意思：一是秘书工作应通过敏锐地观察，深入地了解，广泛地接触，密切联系各方，沟通信息，协调步伐，将各个方面的各种情况、信息收集汇总，有分析地去粗取精，综合归纳，然后提供给领导，作为领导控制全局、制定政策和解决问题的参考依据，从而促进整体功能的最优发挥，以达到预期的目的。这是第一综合服务性。二是秘书工作具有多层次的服务对象，其工作总是与“细”“繁”“杂”、“忙”的事务分不开的。因此，我们的秘书工作，一要为领导服务，二要为本机构全体同志服务，三要为各方而来往客人服务。其根本宗旨就是为人民服务。秘书工作应当为领导机构、为领导工作、为领导者服务。领导意图应该认真领会；领导决策，应该积极参谋；领导交待的工作，应该全而承办；领导干部的工作条件，应该努力保证；领导机构、领导者的生活服务应该尽力搞好；领导委托代理的事宜，应该办得及时可靠。其目的是为了保证领导能够集中精力，加强领导工作。在作好这项服务工作的同时，还必须做到为本机构的全体人员服务，为各方而来的来往客人服务。正是由于有多层次的服务对象，就要求我们倾注满腔的热情，不分彼此地搞好服务。正是由于秘书工作事务多头，就要求我们合理安排，有条不紊，妥为处置。秘书工作繁杂，应当区别轻重缓急，认真办理。秘书工作接触面广，关系本单位的形象，秘书人员的言行举止应当慎重端正。这些就是秘书工作综合服务的另一方面。

（二）秘书工作的作用

1. 枢纽作用

上至一个政党、国家，下至一个单位、机构、部门，都各自形成一套有秩序的指挥和联络系统，形成一套有效运转的工作体系。在指挥和联络系统中，秘书部门处于领导之下各部门的中心位置。在工作体系有效运转中，上级的指令、文件要传递下去，自身领导机关、领导的决策、指令要下达，各方面的信息要加工处理，有大量的情况上报，秘书部门就是完成这些承上启下，文件吞吐，信息集散总枢纽。

2. 助手作用

秘书部门不是决策机构，是领导机关的办事机构；秘书人员不是决策者，是领导机关、领导者的办事人员，起着领导工作的助手作用。秘书部门、秘书人员一方面要对领导决策提供资料、情况、意见、建议；一方面还必须在执行过程中协助领导督促、检查，并在处理机关单位的日常事务中起助手作用。

3. 参谋作用

秘书部门是领导的“参谋部”，秘书人员是领导的参谋人员。所谓参谋，主要是在领导决策过程中，积极出主意，想办法，为领导提供富有创造性和科学价值的参谋性服务，从而使领导在制定决策时具有准确的依据和可供对比与选择的预测方案。

秘书部门、秘书人员要当好领导的参谋，就必须认清形势，明确目的，熟知各种政策、法规，深入调查研究，以敏锐的洞察力和慎密的思考，正确地、深刻地去领会、体察内因和外因的各种因素和内在联系，全面地准确地掌握、分析情况，作出正确的判断、论证，提出可行性的方案，供领导参考，为领导当好参谋。

4. 信息传递、反馈和耳目作用

秘书部门是各种文件、资料、情况的汇合之地，是现代行政管理中信息环流的一个闸口。各种信息主要通过秘书人员进行整

理、甄别、综合、分析，准确地传达给领导，以便领导在了解各类信息情况的基础上，深入地调查研究、科学分析，不断地制定和实施新的管理决策。秘书部门又随时把这些新的信息传递下去，并且不断收集新的反馈，以供领导对政策和策略进行修正和调整。即必须遵循信息、决策、执行、反馈、再决策往复循环的过程。一个机关、单位的管理是否有效，关键在于信息传递、反馈是否灵敏、准确、有力。秘书部门及时地为领导提供各种信息，这是使领导作出正确决策的重要条件和基础，也是检验决策是否正确和对决策进行必要调节或修正的重要依据。如果信息流通不畅，分析不准，势必会造成领导决策的偏差。只有秘书人员在领导决策的每一个全过程中，做领导的耳目，去看、去听，加强调查研究，通过各种方式获取信息，再把耳闻目睹的围绕中心工作所发生的带有倾向性的问题，加以科学地分析筛选后及时反映给领导，才能真正发挥信息传递、反馈和耳目的作用。

5. 协调作用

综合协调是秘书的重要职责之一，是现代管理工作的重要内容，任何一个社会组织 and 单位之间，都要通过协调统一的行动，以保证组织目标的实现。

随着社会经济的发展，各部门之间的社会分工越来越细，对协调工作的要求也越来越高，这就要求秘书部门、秘书人员具有主动搞好协调的观念，起好协调内部与外部关系的重要作用。

6. 代表单位的形象、为单位争荣誉

秘书部门和秘书人员的工作代表着单位的形象，是一个至关重要的问题。一切秘书人员都必须十分重视这个作用的影响和后果，这是关系到领导机关、领导人的声誉，影响机关、单位的精神面貌和形象、声誉的大问题。这就要求秘书人员：一是待人态度和态度要好。态度好，风度适度，谈吐有礼貌，尊重人，言语明确，不但会给人一个好印象，而且办事的成功率也高，否则，