

95

1991.46-47

K128

现代秘书学教程

主 审 杜福磊
主 编 孔繁芳 吴令起
副主编 王凤敏 朱江天
秦建英 程万喜
撰稿人 (以姓氏笔画为序)
孔繁芳 王凤敏
朱江天 李 莹
吕 昕 吴令起
秦建英 程万喜



A0971992

中国人民公安大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

现代秘书学教程/孔繁芳,吴令起主编. —北京:中国人民公安大学出版社,2002.3

ISBN 7-81059-935-6

I. 现... II. ①孔...②吴... III. 秘书学—高等学校—教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 008697 号

现代秘书学教程

XIANDAI MISHUXUE JIAOCHENG

孔繁芳 吴令起 主编

出版发行:中国人民公安大学出版社

地 址:北京市西城区木樨地南里

邮政编码:100038

经 销:新华书店

印 刷:北京公安印刷厂

版 次:2002 年 3 月第 1 版

印 次:2002 年 8 月第 2 次

印 张:11.25

开 本:850 毫米×1168 毫米 1/32

字 数:303 千字

印 数:3501-6500 册

ISBN 7-81059-935-6/D·793

定 价:23.00 元

本社图书出现印装质量问题,由发行部负责调换

联系电话:(010)83905728

版权所有 翻印必究

E-mail:cpep@public.bta.net.cn

前 言

随着我国社会主义市场经济的深入发展及知识经济的挑战，现代秘书正在向职业化的方向发展。目前，人才市场的需求对现代秘书提出了越来越高的要求，培养能从事秘书工作的各类应用型现代秘书人才，是现代秘书教育工作者的目标。而实现这一目标的关键是要对秘书学的教学内容进行调整和更新。在这一思想的指导下，河南政法管理干部学院从事秘书学教学和研究的教师通力合作，编写了这部《现代秘书学教程》。

本书综合了目前秘书界的最新研究成果，形成了自己的知识框架结构，对当前秘书学研究的一些薄弱环节和秘书工作的新动向进行了有益的探索。在编写过程中，力求从新时期现代秘书的工作实际出发，内容简明实用，各章均设计有例文、例文简评、思考题、技能训练等内容，以配合教学使用。该书可供大专院校以及秘书专业证书培训等各层次的学生做教材使用。

在本书的编写过程中，得到河南省检察学校领导的大力支持与协作，在此特表示感谢。由于时间仓促，水平有限，竭诚欢迎各方朋友指正。

本书由杜福磊教授担任主审，审定全书稿；孔繁芳、吴令起担任主编；由孔繁芳副教授拟写大纲，修改全书稿。

全书撰写分工如下：

孔繁芳：第一、二章；

王凤敏：第四、六、七、八章；

朱江天：第五、十三、十七、二十一章；
吕 昕：第二十章；
李 莹：第十五章第一、五节；
吴令起：第三、十九章；
秦建英：第十、十一、十二、十八章；
程万喜：第九、十四、十六章、第十五章第二、三、四节。

作者
2001 年 12 月

目 录

上篇 基础知识部分

第一章 绪论	(1)
第一节 现代秘书概述.....	(2)
第二节 现代秘书工作概述.....	(7)
第三节 现代秘书学概述.....	(11)
第二章 现代秘书工作的沿革与发展	(17)
第一节 现代秘书工作的沿革.....	(17)
第二节 现代秘书工作的发展趋势.....	(21)
第三章 现代秘书工作的性质、特点与作用	(28)
第一节 现代秘书工作的性质.....	(28)
第二节 现代秘书工作的特点.....	(29)
第三节 现代秘书工作的作用.....	(31)
第四章 现代秘书的素养	(39)
第一节 现代秘书的政治素养.....	(39)
第二节 现代秘书的道德素养.....	(40)
第三节 现代秘书的智能素养.....	(42)
第四节 现代秘书的心理素养.....	(46)
第五章 现代秘书的人际关系	(55)
第一节 人际关系概述.....	(55)
第二节 现代秘书的公务交际.....	(58)
第三节 现代秘书的人际交往.....	(61)
第四节 影响人际关系的因素.....	(65)
第五节 密切人际关系的方法.....	(66)

中篇 专业知识部分

第六章 现代秘书的调查研究	(74)
第一节 调查研究概述.....	(74)
第二节 调查研究的原则与程序.....	(78)
第三节 调查研究的方式与基本方法.....	(81)
第七章 现代秘书的信息工作	(90)
第一节 信息工作概述.....	(90)
第二节 信息的收集.....	(94)
第三节 信息的处理与利用.....	(98)
第八章 现代秘书的协调工作	(107)
第一节 协调工作概述.....	(107)
第二节 协调的范围与手段.....	(110)
第三节 协调的原则、程序与方法.....	(114)
第九章 现代秘书的督查工作	(123)
第一节 督查工作概述.....	(123)
第二节 督查工作的制度.....	(126)
第三节 督查工作的程序与方法.....	(129)
第十章 现代秘书的公文处理	(136)
第一节 公文处理概述.....	(136)
第二节 公文处理程序.....	(140)
第三节 公文的立卷归档.....	(145)
第十一章 现代秘书的会务工作	(156)
第一节 会议概述.....	(156)
第二节 会议的种类.....	(159)
第三节 会务工作的任务与原则.....	(163)
第四节 会务工作的内容.....	(164)
第十二章 现代秘书的信访工作	(173)
第一节 信访工作概述.....	(173)

第二节	信访工作的原则与制度·····	(176)
第三节	信访工作的方法与要求·····	(179)
第十三章	现代秘书的公共关系·····	(188)
第一节	公共关系概述·····	(188)
第二节	公共关系的对象与职能·····	(193)
第三节	公共关系实施媒介与工作程序·····	(196)
第四节	政府公共关系实务·····	(198)
第十四章	现代秘书的档案工作·····	(205)
第一节	档案概述·····	(205)
第二节	档案工作内容与原则·····	(207)
第三节	档案的管理·····	(210)
第四节	档案的利用·····	(216)

下篇 相关知识部分

第十五章	现代秘书的事务工作·····	(221)
第一节	办公室环境建设·····	(221)
第二节	电话事务·····	(223)
第三节	安排约会·····	(226)
第四节	接待来访·····	(229)
第五节	印章管理·····	(233)
第十六章	现代秘书的倾听与交谈艺术·····	(238)
第一节	倾听的艺术·····	(238)
第二节	交谈的艺术·····	(243)
第十七章	现代秘书的谏诤·····	(253)
第一节	纳谏的障碍·····	(253)
第二节	谏诤的条件·····	(255)
第三节	谏诤的艺术·····	(257)
第十八章	现代秘书与办公自动化·····	(264)
第一节	现代办公自动化概述·····	(264)

第二节	计算机及其使用·····	(265)
第三节	办公设备的使用·····	(283)
第十九章	现代秘书与速记技能·····	(288)
第一节	速记概述·····	(288)
第二节	速记的作用·····	(292)
第三节	汉字速记法的规则·····	(294)
第二十章	现代秘书与法律法规·····	(301)
第一节	保密法规·····	(301)
第二节	公司法规·····	(303)
第三节	合同法规·····	(308)
第四节	劳动法规·····	(311)
第二十一章	现代秘书与经济管理·····	(318)
第一节	管理概述·····	(318)
第二节	管理的组织结构·····	(323)
第三节	现代企业文化·····	(325)
附录一 ·····		(333)
附录二 ·····		(342)

上篇 基础知识部分

第一章 绪 论

我国秘书工作源于领导工作的需要而产生，秘书岗位因领导者的需要而出现，所以秘书工作与领导管理工作并存，在中国悠久的文明史上曾发挥过重要的作用。但是，把秘书工作当作一门学科进行系统的理论研究，对秘书工作实践进行科学的总结，对秘书人才进行培养、教育的研究，也仅仅是从 20 世纪 80 年代开始。秘书学是秘书工作这一特定领域的实践发展到一定阶段的必然产物。

随着我国改革开放和社会主义市场经济体制的逐步建立，秘书工作已迅速向社会全方位展开，秘书工作不仅服务于党政机关、企事业单位的领导者，而且服务于数以万计新的社会组织。秘书队伍的主体已由单一的党政秘书逐渐扩展到社会秘书。我国加入 WTO 后，秘书将是最广泛的服务于现代社会的职业之一，这就是我国新世纪中出现的现代秘书。当前，秘书学界的专家、学者密切关注时代命脉，结合社会现状大力开展涉外秘书、商务秘书、中介机构秘书等学科分支的研究，并深入调查，提出一整套规范、统一、适用于各类不同秘书职业能力的鉴定标准和评价体系。时至今日，新世纪的现代秘书学，像一颗璀璨的明珠应运而生。

现代秘书学学科的迅猛发展，给秘书学教育带来了新的机遇和挑战。本教材试图从对当前秘书工作实践，具有指导意义的技艺、程序、实用操作等方面入手做研究，并尽量与全国秘书职业技能鉴定工作紧密结合，使学生学习本教材后，既能掌握现代秘书学学科前沿的基本知识，又能为参加全国秘书职业技能鉴定统一考试打下良好的基础。全书共分三编：

上 篇 基础知识部分

中 篇 专业知识部分
下 篇 相关知识部分

第一节 现代秘书概述

一、现代秘书的涵义

现代秘书是位居领导人身边或领导机构中枢，从事办公室事务、办理文书、联络各方、保证领导工作正常运行、直接为领导工作服务并为各方面服务的事务与信息助手（国家劳动部职业技能鉴定教材《秘书工作概论》）。这是我国首次由国家的领导机关给秘书作出的定义。

“秘书”一词，最早指宫禁中的藏书，随着社会的发展逐渐由指物发展到指国家机构中的官职。在汉桓帝时，始设的秘书监，及后来出现的典校秘书、秘书丞、秘书郎等等，都是指这类文职人员。真正意义上的秘书，是从孙中山先生领导的南京临时政府才开始的，当时设有秘书、秘书长等官职，并明确秘书工作的大致内容，这才为以后历届政府所仿效。

在我国长期以来，秘书主要指一种职务名称，专指在党政机关、企事业单位中从事秘书工作的人员，称为秘书、秘书科长、办公厅（室）主任、秘书长等，它属于“公务秘书”。在我国改革开放和社会主义市场经济体制的逐步发展以及我国进入 WTO 的新形势下，秘书已走向了社会职业化，队伍迅猛发展。今天的秘书队伍已不再单纯地指“公务秘书”，同时也指广泛存在于各个领域的“社会秘书”。因此，“秘书”一词有了新的含义，它是国家工作人员的一种职务名称和涉外、商务中介等秘书的社会职业。

二、现代秘书的分类

现代秘书，遍布各地区、各领导机关、各个行业，由于领导活动的目标、内容、工作方法都有明显的差异，也形成了不同类型的秘书。根据秘书队伍的现状，可从不同角度作如下分类：

（一）从现代秘书服务对象的社会属性分

公务秘书：泛指党政机关、群众团体、军队中的秘书。其特征是：属于国家公务员编制，公务秘书与其领导人的关系具有双重性，一方面属于同志之间的平等关系，另一方面属于被领导与领导之间的上下级关系。公务秘书是我国秘书的主体，人数众多，所处的地位和作用十分重要。

社会秘书：近 20 年来，随着改革开放、社会主义市场经济的发展，个体经济、私营经济等非公有制经济大量涌现，聘用秘书的行业逐渐增多，现已成为我国秘书队伍中的一个新群体。社会秘书的特征是：不属于国家公务员编制，雇主按照国家有关规定进行招聘，其工资待遇由雇主负责支付。独资企业、合资企业、股份制企业、乡镇企业、私人企业、个体户、著名演艺人员、专家、学者等雇用的秘书，都属于社会秘书范畴。

（二）从现代秘书所从事的行业分

按照我国现行体制，各行业可以“归口”分为几个大的系统。如党政机关、企业、事业、金融、科技、文教、政法等。以下还可细分，如政法还可分为公安、司法、检察等。

各行业有各行业的特点，都有其不同的专业工作，只有具备专业知识，才能当好秘书，做好秘书工作。比如国家机关的秘书，首先应具备合格的公务员条件，才能做秘书工作。建筑行业的秘书应具有规划、设计、施工、管理等方面的基本知识。

（三）从现代秘书所从事的工种分

在众多的秘书人员中，因各自所做的工作不同，大致可分为：

1. 行政秘书：协助领导管理本地区、本部门、本单位的工作，起草重要公文，辅助决策，有时代为代理某些公务，通常起到一定的参谋作用。

2. 机要秘书：是领导者的助手，其工作内容主要是机密文件的传递、印章、资料管理、保密工作等。有时还承办领导人交办的事务，为领导服务。当前，机要秘书普遍设于党政机关，中央对机

要秘书工作有专门的条例规定。

3. 文字秘书：泛指以文书起草工作为主的秘书，包括调查研究、信息处理等。文字秘书是秘书工作中的一个重要群体。人们往往称文字秘书为“秀才”、“笔杆子”。这种分类有助于深入研究秘书的文字工作，培养既精通公文写作，又会处理公务的秘书人才。

4. 事务秘书：指在从事事务管理，如后勤、总务、接待等工作的秘书。在秘书队伍中，大多数人从事这方面的工作，它对单位工作正常运行及为领导者当好助手起着十分重要的作用。

秘书按工种分，还可以分为外事秘书、生活秘书、军事秘书、教务秘书、新闻秘书、人事秘书、宣传秘书等等。

（四）从现代秘书的职责分

1. 高级秘书：如各级党委的秘书长、企事业单位的办公室（厅）主任、总裁助理等。高级秘书可以直接参与决策，负有“参与政务、掌管事务”的职责，具有领导与秘书双重身份，他们必须具备既要办事，又要当参谋，还要有一定的文字水平，并能从事公共关系等能力，属于复合型人才。

2. 中级秘书：中级秘书主要从事文字、办公自动化设备应用等工作，他们不能直接参与领导决策，但能发挥较大的辅助决策和参谋作用。高层机关和大中型企业常使用这类秘书，属于秀才技术型人才。

3. 初级秘书：初级秘书是为领导办事服务的助手，如领导活动安排外宾接待礼仪、值班、电话处理、印章、介绍信管理等工作。他们的工作，对于保证领导集中精力抓大事有着重要作用，这类秘书属于事务型人才。

三、现代秘书的职业特色

改革开放以来，我国市场经济迅速发展，现代秘书既是国家公务员的一部分，又是一种社会职业，与其他职业相比具有自己的特征。

（一）直接性

现代秘书服务的直接性体现在：一是秘书工作的内容与领导工作是一致的，即领导做什么秘书也做什么；二是秘书做工作几乎都是领导亲自指派、直接安排的，秘书也是直接向领导请示、汇报的；三是秘书做工作是直接对领导负责的，其结果、成败与领导直接有关。

（二）稳定性

很多职业的服务都有其“业缘性”和“偶然性”。比如营业员与顾客之间，一次商品交易完成了，其关系就结束。秘书与其服务对象之间却有相对的固定性。短至数月，长达几年甚至几十年，秘书这种服务的稳定性，再加上秘书与其领导者全面合作，朝夕相处，就使得秘书与其服务对象在“业缘关系”之外，还往往有更深一层的“人情关系”。

（三）知识化

现代秘书以处理书面信息为主要工作内容，以办公室或称“写字间”为主要工作地点，以笔墨、打印机、复印机、电话、电脑等现代工具、设备为主要工作手段。现代秘书必须具有中等以上文化和专业知识为基础。秘书属于知识分子，属于“白领”阶层。

（四）年轻化

从世界范围来看，现代秘书队伍比较年轻。发达国家的秘书人员平均年龄为 26 岁左右，一般为 20 岁至 35 岁。他们把秘书岗位看做是由操作层通向管理层的最好阶梯。在秘书岗位上工作三五年或七八年就能升到主管位置或独立工作。他们留下的秘书职位又会被更年轻的秘书接替。从客观上讲，秘书工作繁忙，对脑力、体力要求都较高，尤其是记忆力、灵敏度、准确性等，这些都是年轻人的优势。因此，秘书的职业年龄比较短，“新陈代谢”也较快。但少数高级秘书、秘书官员或私人秘书不在此列。

（五）女性化

我国就历史状况来说，男性秘书仍占大多数。近 20 年来，女性秘书有明显增加的趋势。这是由女性的心理素质决定的。许多心

理学家研究表明：大多数女性，乐于做程序性、重复性工作，适于做体力较轻而技术要求规范、单纯的工作。而秘书尤其是中、初级秘书的工作正是这种性质。所以西方国家的中、初级秘书女性达到90%。

四、国外秘书的状况与发展

国外秘书概念，形成于资产阶级革命时期。1789年法国资产阶级大革命后，出现了秘书这一官职。自此以后，秘书职业迅速兴起，既有政权机构的秘书，也有私人秘书。

（一）社会职业化

当前，在经济发达的国家，秘书已是广泛存在的社会职业。它普遍被人们重视，是最走俏、人们最乐于选择的具有广阔前途的社会职业之一。例如在美国，秘书职业被列入“一般管理、文书、事务”职业大类，其人数约占全部脑力劳动者的4%。在全部职业种类（438种）中，在人数最多的前10种中居第3位。

（二）教育专业化

随着秘书的职业化，秘书已成为一个专门的行业，秘书的培养也成为专业教育的一个分支。国外十分重视秘书的教育与培养，都设有专门培养秘书人员的各类学校和系科。如日本东京，就设有两所秘书学校和五所秘书职业学校；英国、法国的政府机关秘书，都要由国家行政学院或文官学院专门培养。在美国两年制高等院校秘书专业的公共课，设有打字、速记、阅读与写作、健康生活原则、办公室工作程序、计算机应用、秘书会计学、体育等。考核高级秘书知识、能力有6个方面，即要求具有人事管理、财务管理、经济调节、行政管理、系统与信息管理以及特殊、疑难问题处理的能力。

（三）秘书学术交流普遍化

随着国外秘书职业化、教育专业化的发展，秘书的学术团体组织也发展起来。美国和加拿大在20世纪50年代联合组织了“国家秘书协会”，旨在作为秘书的代言机构，维护秘书的合法利益，提

高秘书的业务技能和职业地位。至 1981 年,该协会已拥有分布在南北美洲、欧洲、亚洲 30 多个国家的 44000 多名会员,因此改名为“国际职业秘书协会”。美国还规定每年 4 月的第 2 个星期日为“秘书节”,每逢秘书节各地都有庆祝活动,总统还专门致电祝贺。总部设在伦敦的“国际秘书与行政人员协会”为 42 个国家和地区培养秘书,为他们介绍和调动工作人员,保护他们的利益。日本有 3 个全国性秘书协会,其中“日本秘书学会”为教学与研究团体。自 1992 年以来,每年都派代表团或“教授团”来我国北京、上海等地访问,与中国高教秘书学会和有关高校进行学术交流。

第二节 现代秘书工作概述

一、现代秘书工作的涵义

现代秘书工作是领导阶层、各级各类企事业单位里,领导者在进行管理过程中必不可少的辅助工作。它主要在收集信息、制定决策、贯彻指令、起草文件、管理文书档案、组织会议等方面对领导工作起辅助作用。各级领导需要秘书来辅助自己进行管理,并不是领导者的主观愿望,而是领导者在工作实践中,会经常遇到以下几个方面的问题。

(一)要制定正确的政策,就需要掌握大量的信息。收集信息、综合分析信息,并在此基础上提出各种可行的决策方案,是一项十分繁杂艰巨的任务。领导者没有更多时间和精力来亲自做这些工作,这就需要秘书的工作协助。

(二)在制定政策和下达指示的过程中,有许多文字工作要做,如起草计划、决议、命令、会议报告等等。为了积累和交流经验,有许多文书档案工作要做,还有各类文书在机关内运转、处理、立卷、存档等工作。大量诸如此类的工作都不是领导者自己所能处理的,需要由秘书专门负责。

(三)在整个管理过程中,为了统一各方面的认识,下达指示,

交流经验，沟通情况，因而要经常召开会议。为此，在日常工作中，就会有許多组织准备工作，联系、接待工作以及事务性工作，这些工作如果由领导者亲自准备、处理，就会陷入日常琐事，影响宏观管理，因而也需要秘书协助工作。

二、现代秘书工作的基本原则

（一）准确原则

秘书工作直接关系着、影响着领导层的工作，关系着大到党和国家，小到本单位方针政策以及规章制度的贯彻和实施，所以大事小事必须汇报准确、领会准确、掌握准确、处理依据准确。一旦稍有失误，就有可能铸成大错，其政治损失及经济损失往往难以估量。所以，为了保证工作效果，就必须强调准确性的原则。作为上级机关的秘书，要准确下达；作为下级机关的秘书，要准确上传。为此要注意下列三点：

1. 领会领导意图要准确，不能猜测、估计，不能掺杂和传达个人感情或意见。

2. 传递信息要准确，不能夸大，不能缩小，更不能张冠李戴，也不能含糊其辞。

3. 必须坚持实事求是的优良传统，决不能道听途说，更不能无中生有或“假传圣旨”。

（二）迅速原则

迅速就是在把事情办好的基础上，讲求快，力争高速度，高效率。当今时代是信息时代，改革的洪流，一泻千里，日新月异，因此任何拖沓都是不适合时代节奏的，那将贻误工作，失去良机，造成人为的损失。力争高效率，要注意下列三点：

1. 信息工作必须高效率。

2. 处理领导交办的问题必须高效率。

3. 处理中心工作必须高效率。

（三）求实原则

求实是一切工作的准则。秘书工作是为领导决策提供依据的，

尤其应该实事求是，否则就可能造成领导工作的失误，甚至严重损害党和政府的声誉。秘书工作必须尊重客观事实，不仅不能脱离社会实际情况，而且更不能为了个人或小团体的利益弄虚作假。求实的要求是：不夸大，不缩小，实实在在；切忌脱离实际、主观臆断、弄虚作假、谎报情况，夹杂个人情感，报喜不报忧，甚至不惜捏造事实。

（四）保密原则

各级秘书人员，经常接触领导同志和一些重要文件，参加一些重要会议，了解一些重要机密，因而即使在基层单位，秘书和秘书部门都可能掌握一些机密大事或其他属于不公开的事宜。因此，保密不仅是秘书工作必须遵守的准则，同时也是秘书部门的一项职责。保密的要求是：一是在工作中采取措施保证文件、资料的安全，如在包装、运转、拆封、知密范围和传达中制定安全措施；二是秘书人员要保证自己知密不泄密，做到守口如瓶、滴水不漏，提高警惕，严守纪律；切忌麻痹大意，掉以轻心。

三、现代秘书工作的指导方针

秘书工作的指导方针，即是中共中央办公厅 1985 年召开全国秘书长、办公厅主任座谈会上提出要实现的“四个转变”。

（一）从偏重于简单办文、办事，转变为既办文、办事又出谋划策

党的十一届三中全会以后，我国进入了“四化”建设的新时期。国家重点工作的转移，秘书工作面临着新变化，即秘书辅助领导决策的任务加重了。具体表现是：要求更快地提供更多、更准确、更适用的信息；要求加强调查研究，更多地发挥参谋作用，为领导提供咨询意见和参考预案。这个转变，是秘书工作的根本转变，意味着秘书工作本质意义的深刻变化，是改革时代对秘书工作提出的新的、高标准的要求。出谋划策要把握以下原则：

1. 保持一致。即与党和国家的方针政策法规，与组织利益和领导正确的意见保持高度一致性。