



秘书

国家职业资格培训教程

MISHU GUOJIA ZHIYE ZIGEPEIXUN JIAOCHENG

劳动和社会保障部
中国就业培训技术指导中心 组织编写



海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书国家职业资格培训教程/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写.—北京:海潮出版社,2003

ISBN 7-80151-694-X

I.秘… II.劳… III.秘书—职业技能鉴定—教材
IV.C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 018720 号

策划:曲克敏 林 青 何梅子

秘书国家职业资格培训教程

劳动和社会保障部
中国就业培训技术指导中心 组织编写

☆

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738
(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

新华书店经销

北京京海印刷厂印刷

开本:889×1194 毫米 1/16 印张:31.75 字数:800 千字
2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月北京第 1 次印刷
印数:1-20000 册

ISBN 7-80151-694-X/G·138

定价:55.00 元

秘书国家职业资格培训教程

编写委员会

总主编:范立荣

副总主编:崔德立 何梅子

编委:(按姓氏笔画为序)

孔昭林	叶军	卢颖	冯亚华
刘建华	刘萌	伊强	米嘉宣
许晓越	张丽琍	苏丽莹	张玲莉
何梅子	张斌	周季平	罗宜军
舍娜莉	胡晓涓	郭冬	徐秀艺
夏海波	黄桐华	崔德立	程华汉
葛洪臣			

审定委员会

主任:陈宇

副主任:张斌 陈蕾 曲克敏

委员:(按姓氏笔画为序)

王景明	刘栋	杜武凯
张福将	胡鸿杰	姚曙辉
姬瑞环	阎同申	

秘书国家职业资格培训教程

各部分编写负责人

文书基础	主编	夏海波	郭冬
办公自动化	主编	葛洪臣	
速记基础	主编	苏丽莹	
法律与法规	主编	伊强	
企业管理	主编	米嘉宣	许晓越
财务常识	主编	刘建华	
税务常识	主编	徐秀艺	
金融常识	主编	冯亚华	
商务沟通	主编	张玲莉	
办公室事务与管理	主编	崔德立	
常用事务文书拟写	主编	郭冬	
会议与商务活动	主编	张丽琍	胡晓涓
信息与档案	主编	刘萌	张斌

感 谢

北京盛力者科技发展中心

北京外企服务集团有限责任公司培训中心

北京英标人力资源网络技术开发有限公司

对本书编写、出版工作给予的大力支持

目 录

第一部分 基本要求

第一章 文书基础	3
第一节 公务文书的含义与制发	3
第二节 公务的格式	5
第三节 文种辨析与拟写	18
第四节 文书拟写基础知识	37
第二章 办公自动化	41
第一节 计算机基础知识	41
第二节 Windows 98 窗口操作系统	43
第三节 办公室常用设备	47
第四节 计算机网络	54
第三章 速记基础	63
第一节 速记的概述	63
第二节 汉字速记	65
第三节 拼音速记	72
第四章 法律与法规	79
第一节 公司法	79
第二节 外商投资企业法	83
第三节 合同法	87
第四节 劳动法	94
第五节 知识产权法	102
第六节 世界贸易组织法	107
第五章 企业管理基础	111
第一节 现代企业管理	111
第二节 财税常识	114
第三节 金融常识	124

第二部分 工作要求

五级秘书

第一章 商务沟通	133
第一节 商务礼仪	133
第二节 接待	150
第三节 沟通	154
第二章 办公室事务和管理	163
第一节 办公环境的维护和管理	163
第二节 日常办公室事务	167
第三节 办公用品的发放和管理	175
第四节 办公效率和时间管理	178
第三章 常用事务文书的拟写	183
第四章 会议与商务活动	193
第一节 会议筹备	193
第二节 会议的善后工作	202
第三节 商务活动	204
第四节 商务旅行	210
第五章 信息与档案	217
第一节 信息管理	217
第二节 档案收集	226

四级秘书

第一章 商务沟通	235
第一节 接待	235
第二节 沟通	238
第二章 办公室事务与管理	243
第一节 办公环境的维护和管理	243
第二节 日常办公室事务	248
第三节 办公用品的发放和管理	258
第四节 办公效率和时间管理	261
第三章 常用事务文书的拟写	267

第四章 会议与商务活动	277
第一节 会议筹备	277
第二节 会议中的服务	280
第三节 会议的善后工作	283
第四节 商务活动	285
第五节 商务旅行	290
第五章 信息与档案	297
第一节 信息管理	297
第二节 档案管理	317

三级秘书

第一章 商务沟通	329
第一节 商务礼仪	329
第二节 接待	338
第三节 沟通	343
第二章 办公环境的管理	351
第一节 办公环境的管理	351
第二节 办公室事务管理	355
第三节 办公用品的采购和管理	358
第四节 办公效率和时间管理	362
第三章 常用事务文书的拟写	367
第四章 会议与商务活动	381
第一节 会议筹备	381
第二节 会议协调	386
第三节 会议的善后工作	388
第四节 商务活动	389
第五节 商务旅行	397
第五章 信息与档案	401
第一节 信息管理	401
第二节 档案管理	410

二级秘书

第一章 商务沟通	421
第一节 商务谈判	421
第二节 沟通	427

第二章 办公室事务和管理	437
第一节 办公模式和安全运营	437
第二节 团队管理	443
第三节 办公资源的管理	446
第四节 办公效率和目标管理	450
第三章 常用事务文书的拟写	455
第四章 会议与商务活动	461
第一节 会议筹备	461
第二节 会议中的管理	466
第三节 会议的善后工作	470
第四节 商务活动	473
第五章 信息与档案	483
第一节 信息管理	483
第二节 档案管理	493

第一部分

基 本 要 求

第一章 文书基础

第一节 公务文书的含义与制发

学习要点:

- 公务文书的一般概念
- 熟悉公文的制发程序

一、公务文书的概念

公务文书(以下简称公文),是机关公务文书的简称。有时又称文书、文件。按 2000 年 8 月 24 日国务院发布,自 2001 年 1 月 1 日实施的《国家行政机关公文处理办法》(以下简称《新办法》)的规定:“行政机关的公文(包括电报,下同),是行政机关在行政管理过程中形成的具有法定效力和规范体式的文书,是依法行政和进行公务活动的重要工具。”

(一)公文的制发者必须是法定的机关、组织及其负责人

公文的制发者只能是合法存在的机关或组织。特定情况下,机关领导人也可以以个人名义制发公文,那是代表领导人所在单位行使职权,仍是公事,不是私事。除法定作者外,任何单位和个人都无权假冒机关或组织的名义擅自制发公文,对于伪造公文的人是要依法治罪的。

(二)公文必须是在管理过程中形成并使用的

管理涉及的范围很广,凡是处理公共事务的,都属于管理活动。公文只有在管理活动中才能产生并使用,没有管理活动,也就不会产生和使用公文。也只有在管理活动中形成并使用的公文,公文才具有法定效力。

(三)公文必须是按照统一的体式(格式),经过一定的处理程序制成的信息载体

公文的格式必须统一,任何单位都必须执行标准的公文格式。如果一份公文格式不全,或格式不规范,就会影响公文的执行效力,甚至根本就没有法定效力。公文的制发还必须经过一定的处理程序,各个程序之间的先后次序是固定的,不能颠倒或错乱。

随着科学技术的发展,公文的信息载体已由纸介质向电子介质过渡。但无论载体如何变化,都要遵循规范的处理程序和统一的体式。

公文必须执行统一规范的格式,并遵循一定的处理程序。

(四)公文是各级各类机关和组织依法行政和开展公务活动的一种重要工具

公文是机关对外表达意图的一种重要工具,也是从外界获取有关信息的一种手段。公文是机关工作质量和效率的综合反映,也是一个单位的门面和外形象。但公文只是

处理公务的一种工具,而不是惟一的工具。如果一个单位凡事都依靠制发公文来解决,势必造成公文泛滥成灾,使机关工作陷入文牍主义。公文只是处理公务的一种工具。除此之外,还可通过电话联系、开会讨论、当面接洽、深入基层现场解决问题等多种形式处理公务。

公文的使用范围很广泛,但它只是处理公务的一种工具,而不是惟一的工具。

在社会实践中,公文的使用范围已远远超出了机关的范畴,在各行各业的日常工作中都被经常使用。因此,本书所称“公文”,除公文以外,还包括日常事务文书。

日常事务文书,是指机关、单位、团体和个人为处理日常事务使用的除法定公文以外的其他文体。主要有邀请信、感谢信、贺信、请柬、传真、备忘录、计划、总结、会议记录、意向书、订货单、产品说明书、述职报告、简报、市场调查报告、合同、招标书、投标书、可行性研究报告等。

二、公文的制发程序

公文的制发程序又叫发文办理。按《新办法》的规定:“发文办理指以本机关名义制发公文的过程,包括草拟、审核、签发、复核、缮印、发文注册、用印、发文登记、分发等程序。”

(一)拟稿

把领导人或单位的发文意图条理化,是发文处理的关键环节之一。

(二)审核

由秘书部门负责人或单位领导人对拟好的文稿进行审查、核对、修改,为签发作好准备。

(三)签发

由单位领导人签写发文字体意见,签发人对文稿的内容和行政效力负责。

(四)复核

公文正式印制前,秘书部门应当进行复核。重点是看审核、签发手续是否完备,附件是否齐全,格式是否统一、规范等。

(五)发文注册

为待发文件注册,编注发文字号,确定印制数量和发送范围等(机密文件还要确立公文份数序号)。

(六)缮印

根据《国家机关公文格式标准》,缮写或打印又签发的文稿,并由文秘人员负责校对。

(七)用印

由秘书对已缮印好的公文盖印或现场监印。

(八) 发文登记

由文秘部门将待发公文登记造册,以备存查。

(九) 分发

由秘书把用印并登记的公文通过适当方式(邮寄、传真、电报、电子邮件、专人递送)传递给收文单位或个人。

常用事务文书的制发程序,没有公文那样严格、缜密。但作为处理公务的一种工具,也应该具有草拟、审核、定稿、公布实施等制发程序。

第二节 公文的格式

学习要点:

- 公文的眉首、文尾格式
- 公务正文的格式
- “签署”和“签发”的区别
- 印章的管理和使用

公文区别于其他文体的标志之一,就是有严格的格式要求,任何单位和个人都不能标新立异。

国家质量技术监督局于1999年12月27日发布了新的国家标准《国家行政机关公文格式》(以下简称《新标准》),把“公文的各要素划分为眉首、主体、版记三部分”。

新《办法》关于公文格式是这样规定的:“公文一般由秘密等级和保密期限、紧急程度、发文机关标识、发文字号、签发人、标题、主送机关、正文、附件说明、成文日期、印章、附注、附件、主题词、抄送机关、印发机关和印发日期等部分组成。”

一、公文用纸及印装格式

(一) 公文用纸采用 A4 型

公文用纸为A4型,其成品幅面尺寸为:210mm×297mm。

公文用纸天头(上白边)为:37mm±1mm。

公文用纸订口(左白边)为:28mm±1mm。

版心尺寸为:156mm×225mm(不含页码)。

(二) 公文印装要规范

公文排版正文用3号仿宋字,一般每面排22行,每行排28个字。

公文文字从左至右横写、横排。在民族自治地方,可以并用汉字和通用的少数民族文字(按其习惯书写、排版)。

公文应左侧装订,不掉页。张贴的公文用纸大小,根据实际需要确定。保证公文的封面与书芯不脱落,后背平整、不空。

二、公文眉首格式

公文眉首,又叫文头。按规定由发文机关标识、公文份数序号、秘密等级和保密期限、紧急程度、发文字号、签发人、红色反线等要素组成。

(一)发文机关标识(公文版头)

发文机关标识,又叫公文版头,位于公文眉首的上部,居中排列。

发文机关标识“由发文机关全称或规范化简称后面加‘文件’组成;对一些特定的公文可只标识发文机关全称或规范化简称。发文机关标识上边缘至版心上边缘为25mm。对于上报的公文,发文机关标识上边缘至版心上边缘为80mm”。

“发文机关标识推荐使用小标宋体字,用红色标识。字号由发文机关以醒目美观为原则酌定,但一般应小于22mm×15mm(高×宽)。联合行文时应使主办机关名称在前,‘文件’二字置于发文机关名称右侧,上下居中排布;如联合行文机关过多,必须保证公文首页显示正文。”

发文机关标识有明确的格式要求。同一机关可有不同规格的发文机关标识,分别对应着不同的适用对象和格式要求。

在同一机关,可有不同规格的发文机关标识,如既有以《xxx(机关名称)文件》命名的发文机关标识,也有以《xxx(机关名称)》命名的。不同的发文机关标识,有不同的适用对象,也有不同的格式要求。在国务院的发文机关标识中,就有《国务院文件》、《中华人民共和国国务院》等多种。

(二)公文份数序号(印刷顺序号)

公文份数序号,又叫份号,是指依据同一文稿印制若干份时每份在总印数中的顺序编号。

“涉及国家秘密的公文应当标明密级和保密期限,其中,‘绝密’、‘机密’级公文还应当标明份数序号”。

“公文份数序号是将同一文稿印制若干份时每份公文的顺序编号。如需标识公文份数序号,用阿拉伯数码顶格标识在版心左上角第1行”。

公文份数序号用阿拉伯数字标注,标注的位置有明确的规定。

过去曾规定用七位阿拉伯数字标注,一份公文一个号。例如一份文件总印数是1000份,可按顺序从0000001号编到0001000号。《新办法》和《新标准》都没有规定要用几位阿拉伯数字,应根据公文的份数来决定用几位阿拉伯数字。但至少要有两位数,即从“01”至“99”。

份数序号的位置在版心左上角第1行处,顶格书写。也就是天头下边缘,距公文上页边37mm处下面第1行。

(三)发文字号

“发文字号应当包括机关代字、年份、序号。联合行文,只标明主办机关发文字号”。

发文字号位于“发文机关标识下空2行,用3号仿宋体字,居中排布;年份、序号用阿拉伯数码标识;年份应标全称,用六角括号‘〔 〕’括入;序号不编虚位(即1不编为001),不加‘第’字”。

“发文字号之下4mm处印一条与版心等宽的红色反线”。

发文字号有三要素:发文机关代字、发文年份和该年的发文顺序号。如国务院2000年8月24日发布的《国务院关于发布〈国家行政机关公文处理办法〉的通知》一文,其发

文字号是“国发〔2000〕23号”。“国”是国务院的代字，“〔2000〕”是发文年份，“23号”是国务院2000年的发文顺序号，即表明这一文件是该年度国务院发出的第23号文件。

发文字号的书写位置，按照规定，有三种标注样式：

1.在发文机关标识正下方

下行文的发文机关标识是《×××(机关名称)文件》时，且发文机关标识与红色反线(间隔横线)之间有相当的距离，发文字号标在发文机关标识正下方空2行处，用3号仿宋字，居中排列。这是最常见的一种标注方式。

2.发文机关标识与签发人左右对称

上行文需注明签发人姓名时，把发文字号放在左侧，签发人姓名放在右侧，二者对称。

3.对一些特定的公文可酌情处理

如平行文函的发文机关标识是《×××(机关名称)》，由于间隔横线紧挨着发文机关标识，发文字号可标在公文标题右上方，间隔横线的右下方。

(四)签发(会签)人

“上行文应当注明签发人、会签人姓名。其中，‘请示’应当在附注处注明联系人的姓名和电话”。

签发人姓名“平行排列于发文字号右侧。发文字号居左空1字，签发人姓名居右空1字；签发人用3号仿宋体字，签发人后标全角冒号，冒号后用3号楷体字标识签发人姓名。如有多个签发人，主办单位签发人姓名置于第1行，其他签发人姓名从第2行起在主办单位签发人姓名之下按发文机关顺序依次顺排，下移红色反线，应使发文字号与最后一个签发人姓名处在同一行并使红色反线与之的距离为4mm”。

为了表明对公文内容负责，防止弄虚作假，便于查明责任，按规定，下级机关上报给上级机关的公文，业务主管部门上报给领导机关的公文，都应注明签发(会签)人，以示负责。

平行文、下行文可以注明签发(会签)人，也可以不注明签发(会签)人。

(五)秘密等级和保密期限

“如需标识秘密等级，用3号黑体字，顶格标识在版心右上角第1行，两字之间空1字；如需同时标识秘密等级和保密期限，用3号黑体字，顶格标识在版心右上角第1行，秘密等级和保密期限之间用‘★’隔开”。

(六)紧急程度

“如需标识紧急程度，用3号黑体字，顶格标识在版心右上角第1行，两字之间空1字；如需同时标识秘密等级与紧急程度，秘密等级顶格标识在版心右上角第1行，紧急程度顶格标识在版心右上角第2行”。

公文的紧急程度分为“特急”、“急件”、“限时送达”。其中电报应当分别标明“特提”、“特急”、“加急”、“平急”。

有的紧急公文不仅标明紧急程度，还可在标题的文种前加以限定，如《××公司关于××的紧急通知》，《××公司关于××问题的紧急请示》等。

(七)红色反线(间隔横线)

红色反线(间隔横线)的作用在于把眉首部分和主体部分隔开。一般放在发文机关

标识或发文字号之下。党的领导机关的专用公文眉首,还要在红色反线(间隔横线)中间印一颗红五星。

三、公文主体格式

公文主体格式包括:公文标题、主送机关、正文、附件说明、成文日期、印章、特殊情况说明、附注、附件等。

(一)公文标题

“公文标题应当准确简要地概括公文的主要内容并标明公文种类,一般应当标明发文机关。公文标题中除法规、规章名称加书名号外,一般不用标点符号”。公文标题位于“红色反线下空2行,用2号小标宋体字,可分一行或多行居中排布;回行时,要做到词意完整,排列对称,间距恰当”。

完整的标题包括发文机关名称、公文事由和文种三个部分,简称标题三要素。如《××市人民政府关于开展财务大检查的通知》。

(二)主送机关

“主送机关指公文的主要受理机关,应当使用全称或者规范化简称、统称”。

主送机关位于“标题下空1行,左侧顶格用3号仿宋体字标识,回行时仍顶格;最后一个主送机关名称后标全角冒号。如主送机关名称过多而使公文首页不能显示正文时,应将主送机关名称移至版记中的主题词之下、抄送之上,标识方法同抄送”。

所有上行文都必须有主送机关。上行文的主送机关一般只能有一个,这样便于公文的办理,主送上级领导机关的请示、报告,需要另一个同级的上级机关知道的,一般不同时主送,只根据解决问题的需要主送其中一个,另一个可以在文尾版记处“抄送”。必须同时主送两个上级机关的,应在二者之间加“并报”一词。受双重领导的单位向上级机关的请示,应根据内容,一般主送其中负责答复问题的上级机关,另一个在文尾“抄送”。

下行文的主送机关有两种情况:

一是针对性强的下行文,都应当有主送机关。批复、指示性通知等这类针对性强的下行文,主送机关可以是一个,也可以是多个或所有的下属单位。如果下行文的主送机关是一个受双重领导的单位时,应当在文尾抄送另一个领导机关。

二是凡收文对象无法限定或无须限定时,可省去主送机关。如公告、通告等须公开张贴的公文,以及起笔即列章、列条的公文,如章程、条例等,可以省去主送机关。

平行文一般都有主送机关。主送机关可以是一个,也可以是多个。

除领导人特别交办的事项,公文一般不主送领导者个人。

当下行文主送机关不只一个时,就有个排列顺序问题,可按照以下原则进行排列:

1.按主送机关与公文内容的密切程度排列。关系密切的排在前面,关系一般的排在后面。

2.按系统和级别高低排列。当各主送机关与公文内容的密切程度相等时,级别高的排在前面。

3.比照有关法规和具体规定进行排列。如主送机关中关于省一级行政区的排列,就应按宪法中的书写顺序进行排列,一律写成“各省、自治区、直辖市”而不能写成“各省、