

LANZHOU DAXUE CHUBANSHE

兰州大学出版社

丛书主编 吕发成

● 全国高等院校文秘专业通用教材

秘

书工作案例分析

方国雄



Mi Shu

GONGZUOANLIFENXI

《秘书工作》案例分析

方国雄 编著

兰州大学出版社出版发行

兰州南关大街308号·电话:8617156 邮编:730000

甘肃静宁印刷厂印刷

开本:850×1168 1/32 印张:14

1997年8月第1版 1997年8月第1次印刷

字数:347千字 印数:1—10000册

ISBN7-311-01199-x/G·420 定价:12.50元

前 言

秘书工作案例是秘书学理论与秘书工作实践相结合的桥梁。它能使理论具体化，使秘书学原理、原则等学科知识，融入具体、生动的操作实践中，转化为社会应用效益；能使人从活生生的工作事例中，加深对秘书理论的理解，加强对学科知识的综合运用能力；从实践中来的新鲜案例，还可以概括和升华出新的经验和理论，丰富和发展学科体系。对实际工作者来说，从案例中能获取可供借鉴的东西；对理论工作者来说，案例可作为研究探索的材料；对教学工作者来说，案例是传道授业、提高教学质量的有效工具；对秘书专业学生来说，通过案例分析，可有效地运用秘书学知识，提高分析问题、解决问题的实际工作能力。

基于以上认识，笔者总结了十多年秘书案例教学和研究的体会，撰写了这部《秘书工作案例分析》。

案例的特征首先在于它的真实性、实践性。本书的材料均来源于真实的秘书工作事例。事件的发生、发展、结果均是实实在在的，只是隐去了真实的单位名称和个人姓名，以及有关保密性数据。案例不同于工作总结和新闻报道，笔者对事件的相关要素和发展过程，进行了具体的描述，并从学科知识的理性角度，每个案例均设计了分析与思考题，还在本书最后，加上了分析思考参考要点，可供读者参考。

本书在写作行文中，借鉴了一些文学表现手法，使案例具有一定的生动性、可读性，以便读者读起来轻松、有味。在案例选择上注重了典型性、严肃性，并通过“分析思考”与“参考要

点”，从案例事件的过程分析、典型问题分析和综合感受方面，提出了分析思路。对千字以上的大中型案例，设计了过程分析的图表，读者根据案例事件，填写图表，对照参考要点，便能抓住案例体现的主要理论要点；问题分析是在过程分析基础上的深入研究，进行问题分析便能把握住要领；综合感受思考题是在过程分析和问题分析基础上的深入拓展和升华，一是为了便于读者创造性地研究案例，提出自己的见解，二是向读者提供一些秘书学研究的有关课题。三个层次的分析思考题及参考要点，有一定的系统性和层次递进性，意在步步深入地分析问题，探索解决问题的办法，同时为了满足不同读者的需要。

全书共十六章，另加参考要点。一、二、三、六、七、十四、十六章及全书分析思考题设计、参考要点和统稿工作由本人完成；九、十、十二章由蔡贤华女士完成；四、五、十五章由方晓波先生完成；八、十一、十三章由方晓蓉小姐完成。

由于作者水平有限，书中定有不少疏漏与错误，恳请专家和广大读者批评指正。

方国雄

1995年元月20日于武汉

目 录

第一章 秘书与领导的关系

- 一、冷热之道 (1)
- 二、领导优先的悖论 (7)
- 三、回声 (9)
- 四、喧宾夺主 (12)
- 五、新局长到来时 (15)
- 六、季市长与他的许秘书 (17)
- 七、永恒的悔恨 (19)
- 八、破格 (21)

第二章 办公室主任

- 九、难题交给秘书长 (29)
- 十、广交朋友路子宽 (30)
- 十一、穷管家管富家 (32)
- 十二、棋局论道 (36)
- 十三、感情的代价 (39)
- 十四、钥匙自述状 (40)
- 十五、雪中送炭 (46)
- 十六、品茶 (48)

第三章 参谋

- 十七、列席代表的一票否决 (51)
- 十八、敲边鼓 (52)
- 十九、补缺 (55)
- 二十、多乎哉，利不多也 (57)

二十一、考验·····	(58)
二十二、活电脑·····	(60)
二十三、聪明人与傻冒·····	(65)
二十四、张大帅借题发挥斥秘书·····	(68)
第四章 协调	
二十五、清场·····	(70)
二十六、一纸服“五虎”·····	(76)
二十七、整编·····	(77)
二十八、舞场的发现·····	(80)
二十九、路障·····	(83)
第五章 信息	
三十、喜中报忧·····	(103)
三十一、淘金·····	(105)
三十二、牌桌闻道·····	(108)
三十三、秀才们挖出个金娃娃·····	(110)
三十四、喜讯带来的悲剧·····	(112)
三十五、高抬贵手与动真格的·····	(116)
三十六、秀才笔下化春风·····	(118)
三十七、老罗的资料库·····	(119)
第六章 调查研究	
三十八、号脉与开方·····	(124)
三十九、画像·····	(127)
四十、问卷和“套圈”·····	(129)
四十一、梳理·····	(133)
四十二、龙腾虎跃·····	(137)
四十三、春雨·····	(139)
四十四、疏通“瓶颈”·····	(141)
四十五、周末的傍晚·····	(144)

四十六、走访万户求良策	(148)
第七章 突发事件	
四十七 两闯鸿门宴	(149)
四十八、失控的油船	(158)
四十九、秘书也断家务事	(164)
五十、滑坡	(167)
第八章 办文	
五十一、把关	(177)
五十二、拟办者	(183)
五十三、撞车与顶牛	(187)
五十四、秉笔直书	(189)
五十五、难忘的一份简报	(192)
五十六、甩干机的启示	(194)
五十七、简报·号角	(197)
五十八、梦笔生花	(199)
五十九、永乐百分比	(202)
六十、一字之师	(207)
第九章 会务	
六十一、会议接力赛	(210)
六十二、序曲干扰	(212)
六十三、敏感的细节	(214)
六十四、会场有生人味	(216)
六十五、三次休会	(218)
第十章 办事	
六十六、澡塘纪事	(225)
六十七、投桃报李	(227)
六十八、言而有信	(229)
六十九、人格比金钱更珍贵	(229)

七十、举一反三	(230)
第十一章 信访	
七十一、不能让灾民雪上加霜	(232)
七十二、农忙季节的急件	(233)
七十三、海外来信	(234)
七十四、小秘书成了大清官	(238)
第十二章 保密	
七十五、守口如瓶	(241)
七十六、上锁	(242)
第十三章 档案	
七十七、一纸值万金	(246)
七十八、档案定案	(249)
第十四章 接待	
七十九、地处深山迎远客	(251)
八十、一丑掩百美	(255)
八十一、生意场上真情在	(258)
八十二、万金一笑	(260)
八十三、机场补课	(263)
第十五章 海外秘书	
八十四、戴高乐和他的秘书蓬皮杜	(266)
八十五、陪同理发的女秘书	(269)
八十六、象姐姐一样任劳任怨的秘书	(270)
八十七、秘书和领导的泪流在一起	(271)
八十八、铁托与高尔基办文	(272)
八十九、瑞士女秘书中的速记大王	(272)
九十、他当过半小时拿破仑的秘书	(273)
九十一、林肯的秘书尼古拉	(274)
九十二、中曾根的智囊核心人物	(275)

九十三、日本前首相的夫妻智囊	(276)
九十四、首相的形象导演	(277)
九十五、充当首相精神支柱的人	(277)
九十六、戴高乐开办的最高级秘书学院	(278)
九十七、年龄最大的女秘书	(279)
九十八、漫长会谈的再现	(280)
九十九、陀思妥耶夫斯基的写作秘书	(281)
一〇〇、密特朗的智囊团	(282)
第十六章 综合素质	
一〇一、磨砺	(284)
一〇二、都有一本难念的经	(290)
一〇三、招聘考试	(292)
一〇四、机遇	(294)
一〇五、等待	(295)
一〇六、绿叶	(301)
附录:案例分析参考要点	(320)

第一章 秘书与领导的关系

一、冷热之道

张厂长三十有五，象茅盾笔下的白杨一般高大挺拔、质朴无华。他的胡子又浓又硬，劳累过度的眼里总布满血丝。下级有个病痛，他忙到半夜也要亲自看望；谁要在工作上打马虎眼，他粗大的嗓门会叫人受不了。他的三个秘书都先后被他气走。第一位女秘书为了给他留下深刻美好的第一印象，着意修饰和包装了一番。没想到他见面点个头就再也不看人家一眼。那漂亮的女秘书无话找话地跟他搭腔，请他多指导，多帮助，多关照，有什么不对的地方多提意见。没想到他一开口就甩出了一颗炸弹：“我的第一个意见是别这样花里胡哨的，你这样坐在那里，叫我是看文件还是看你？职工看我这是谈工作还是看服装模特儿？”气得那姑娘扭头就跑了出去，还带着哭腔骂他是“二百五”！第二个秘书是男大学生，起草的第一份讲话稿就被他扔到一边。他吼道：“你让我上台去是朗诵诗歌还是去作工作报告？光大话空话漂亮话能换来效益？没吃过肉也看过猪走，你读了几十年书就没听过报告，你们校长的工作报告就象你这玩艺儿……”那小伙子要不是看他人高马大，真要甩了饭碗跟他较量拳头上的功夫。第三位是个机关干过多年的干部，那人圆滑老练，对厂长点头哈腰，送茶敬烟，无微不至；对群众不冷不热，官味十足。干了三天，张厂长给他开

了一个月的工资让他走人。

这次把我从技术科调来给他当秘书。有人劝我别去，说张厂长难侍候；有人说他心眼好就是脾气不好。你性格清高，肯定与他合不来，还是不去为好。我是学技术的，本无意搞行政，但听了张厂长的一些传奇故事后，倒想去见识见识。我不相信他是使人望而生畏的活阎王，也不相信他是救苦救难的活观音。

第一天到他那去上班，完全是规范化的。

“您好。我叫张惠。由技术科调来”我说。

“您好。欢迎。”他礼貌地说。看来不象传说中那么可怕。“你的工作范围由办公室主任向你交待。”他说。

“那好，我去请示办公室主任。”我说。

“好的。再见。”

“再见。”他把我送到门口，给我的第一印象还算不错。

第二天，他通知我随他去与外商洽谈技术合作项目。早上九点半出发。同行的有总工和外请的翻译。

这个项目，我在技术科早知道，方案也是我在总工指导下制订的。现在还只八点，我就到技术科再准备一下资料。

一阵急骤的电话铃声。同事说：“张惠，厂长找你！小心点，火气可大哩！”

“张惠吗？上班时间，串什么门儿？我让你在办公室等着，九点半出发，你到处跑什么？”厂长在电话中吼道。

我也火了，不是还没到九点半吗？但还是忍住，我沉默着。

“谈判取消。”他说。

“为什么？就为我不在办公室？”我问。

“那倒不是。”厂长的怒气小了些，说：“总工住院了，翻译也因事不能来，怎么谈呢？”

“您已经通知对方推迟了谈判吗？”我问。

“正在为此发愁哩。若推迟了，对方可能会去找新的合作伙伴，

竞争这个项目的可不少。”从语气中，他正为此事着急。我原谅了他对我发火。

“请您等着，我马上过来，看能不能想点办法。”我挂了电话就到他的办公室。

“您对这个项目熟不熟悉？”我问。

“主要内容清楚，有些细节不很熟悉。”他说。

“细节和全部内容我都熟悉，我参加过这个方案的起草。”我很自信地说。

张厂长眼睛一亮，马上又暗了下来：“可翻译没来。”

“外商不是美国佬吗？”我问。

“是的。但我的英语看点资料还行，会话就不行了。”他诚实地说。

“我想，我能行。”我觉得没有必要谦虚。

“真的？”厂长一下子高兴得跳起来。

“是的。”我肯定地说。

“那太好了！太好了！”他拍着我的肩膀，看那激动的样子，简直想拥抱我哩。我退后两步，平静地说：“厂长，全部资料我都拿着了。现在九点，是不是准备出发了？”

“对，对，准备出发。”他好象意识到自己的失态，自我解嘲地嘿嘿笑了笑。拨电话要车。

一路上，他滔滔不绝地谈这合作项目的重要性，谈企业的发展远景，一点也不象传说里的冷面硬汉。他讲的内容，尽管我都知道，我还是静静地当他的听众，不时点头表示赞同和理解。

谈判成功了。我又当翻译又和老外谈技术合作的细节，他把关决断，配合得十分默契。由于我对对方的情况十分了解，还适当地称赞了几句对方技术成就和经济实力，对方代表十分高兴，伸着大姆指用简单的华语说：“张先生，我羡慕您呀！您的秘书才华出众，年轻漂亮。”

回厂的路上，张厂长象个活泼的孩子，学着老外的腔调：“张先生，我羡慕您呀，您的秘书……”

“厂长，是不是到医院去看看总工？”我故意转移话题，我们去把谈判结果告诉他，让他也高兴高兴。”

“对，对，得去看总工。到前面商店去买点营养品送去，他可是为厂里累病的呀！”他脸上流露出对总工深厚的友谊。

从医院出来，厂长对我说：“小张，肯不肯赏光让我请你吃午饭？”

“是不是下午还请我去跳舞，看电影什么的？”我歪着头问。

“当然可以。你是大功臣嘛！就是总工和翻译去了，结果也不会比这更好。”他还不忘夸我。

“不过，下午我还得把资料整理一下。您明天早上不是要开厂务扩大会吗？会上要发的资料也得清理一下。”我说。

“那就以后慰劳你吧。”一谈工作，他就认真了。说：“我的讲话我自己准备。你是不是代替总工就技术方面的问题发个言。”

我说：“总工不是坚持明天要赶回厂吗？还是让他讲适合些。他讲的材料我去准备。”

“那样也好。”他说。

张厂长对我要亲切多了。但我却不愿和他套近乎。有事多合作，事后各干各，服务归服务，感情不纠葛。没事成天围着领导转，一则费时，二则坏事，三则无聊。

厂里不少观察家议论：张惠有何妙法，把厂长给制服了。张厂长对她不敢马虎。

一阵经济风暴刮来，市场疲软，厂里生产出的产品积压如山。张厂长急得茶不饮，饭不吃，人也瘦了一圈，火气更大了。人们都知道他是在为全厂千把口职工操心焦虑，被他吼几句也就算了，都躲得远远的，一怕惹他心烦，二怕招来没趣。

他已两天没吃饭了。我买了一只烧鸡，两瓶啤酒，一斤肉包

子，走进他的办公室。

“厂长，我请客，请您干一杯。”我说。

“为啥？”他瞪着眼问。

“为我们上次谈判成功干杯！”

他脸上露出了笑容说：“对，对！这杯酒我干！”他抓起酒瓶，咬掉盖，就往嘴里灌。

“慢来！”我夺下啤酒瓶说，“您是厂长，要懂点礼仪。今天是我请客，要客随主便。请先用菜。”我撕下一只鸡腿，递给他。

他瞪了我一眼说：“你的名堂可不少。”接过鸡腿就咬。

“请吃肉包子，趁热吃。”我指挥着就餐进程。

他一手抓两个，两口吃一个，狼吞虎咽。他太累了，也太饿了。我似乎有点可怜他了。

“来，厂长，我敬您一杯！为我们厂顺利渡过难关，干！”

“干！”他一饮而尽。

这时，总工提着一只烤鸭进来。

“我也敬你一杯！为我们绝路逢生！”总工说。

“绝路逢生？”厂长吃惊地问。

“你还不知道？张惠通过上次技术合作的外商介绍，找到个外销门路。”总工说。

张厂长一下子跳起来，抓着我问：“真的？你怎么没告诉我？”

“放开我”我甩开他的手，“事情还没结果哩，先报喜报功有什么用。约定明天正式签约。总工和我这不是来向您汇报吗？我们怕您饿了几天明天谈判没精神，特地来给你增加点能量。这还是总工的意见哩。”我躲到总工身边，怕厂长一激动又来抓人。

“别把功劳往我身上堆，”总工说，“我老头子对老伴都没有这么细心。一切都是张惠的安排。”

张厂长一听喜讯，食欲大增，把一只鸡，一只鸭，一斤包子吃了个精光。我想，他远方的妻子要是知道他饿成了这个样子，一

定会心疼得落泪。

张厂长还要把剩下的一瓶啤酒喝光。我一下子把酒瓶拿过来装进了包里。说：“留着您晚饭时喝吧！下午还要研究明天的谈判方案哩。”

“那好。”他一抹嘴，不等我动手就把吃剩的鸡鸭骨头全部打扫干净。他还亲自为我和总工倒了杯茶水，说：“看来我这个人还是脱离了群众，应该早些和大家商量。”他十分诚恳地自我批评。

“厂长，您的责任感、事业心和办事魄力，我们大家都是很佩服的。但希望您注意，全体职工都是您风雨同舟的战友。您不仅要指挥我们一起工作，还应该调动群众的智慧，让大家和您一起为企业操心啊！”我坦率地说出了自己的意见。

“张惠说的有道理啊！”总工说，“你这个人什么都好，就是这臭脾气，脱离群众，要改改啊！”

“是要改，一定改。”他听话得象个小学生。

外销合同签订了。张厂长拉着我和总工说：“我请客，我们去喝一杯！”

“对不起。”我转身溜开，远远地对他说：“晚上和男朋友有个约会，让总工陪您去喝吧。哧哧！”

他笑着摇了摇头，拉着总工高高兴兴地喝酒去了。

我哪有什么男朋友。我只是觉得，领导也是人，在他为难的时候，作为秘书应该亲近一点，热情一点，尽量地帮他分忧；在他成功的时候，高兴的时候，应该离远一点，冷静一点，尽量使他保持清醒……

〔分析思考〕

1. 细读案例，分析几位秘书与张厂长的关系。
2. 前三位秘书与张厂长处理不好关系，从秘书的角度分析，主要原因是什么？秘书张惠与厂长能保持和谐的关系，有何成功

之处？

3. 以“谈秘书与领导亲密有度，情感有节”为题，写一篇短文。

二、领导优先的悖论

总公司派车到外地拉回一批活鱼，分给职工过春节。各专业厂、各部门的鱼都分下去了，剩下是总公司机关的，照例由办公室负责分配。照理说秤杆一提平均分配这事好办。可是鱼有大小，都是活的，难以平分。掌秤的秘书小王提出，将鱼分堆编号，大体上差不多份量，然后按号做好纸签，谁抓住哪个号，就得哪一堆，机会面前人人平等。小秘书、小干事、打字员、勤杂工、副科、正科都鼓掌，要是按职务高低分，吃亏的肯定是他们。副处级干部无所谓，不在人前也不落人后，怎么分也是差不多；处长主任们也不好说什么，堂堂七品官儿，为几条鱼儿去争岂不掉价；处级以上的干部忙着大事根本没注意这些小事。小王的提议本来已通过了，办公室副主任老杨却发话了：“我看总经理、副总经理、书记、副书记以及总工程师、总经济师、总会计师等总公司领导是不是优先提几条大鱼，领导工作忙，担子重，吃点好点大点的鱼，也不算过份，不要搞平均主义嘛！”

此言一出，热闹的分鱼场面马上就静了下来，谁也不好再说什么，谁也不愿再说什么。小王把秤杆一放，不声不响地溜到一边去了。分鱼本来是件小事。企业效益好，谁手里都有的是买鱼买肉的钱。可是，听了办公室副主任老杨的话，大伙象吞了一颗酸枣儿，心里就是不舒服。公开拍马屁也不脸红，拿下级的利益巴结上司也不知羞，反正他姓杨的是个副处，自己不损失一分一毫，不过是借花献佛……

老杨见小王丢了秤杆儿，他当仁不让拿起秤说：“大家没意见，我就开秤喽！”

“慢！”办公室主任老张说：“我看还是按大家拥护的小王提的方案办好。至于总公司领导，国家已经按职务、职称给他们付了劳动报酬，这鱼是公司发的春节福利，大家一样，图个热闹，象过年一样，一家子不吃两样饭。同志们，我们都是机关干部，是协助总公司领导开展工作的。我们爱护领导，首先应该从思想上爱护，正象他们关心我们，首先从思想上关心一样。领导们也是人，特别是新一代领导人，都是和我们年龄、学历、资历差不多多的普通人，只有职位的差别，没有尊卑之分。如果我们这些领导身边的人处处在物质上、利益上、荣誉上让他们优先，他们中就有人自然而然地认为对他们优先是应该的，就会感到优先索取心安理得，没得到优先就会不高兴，就会用权捞！久而久之，我们这些人就会用‘优先’养出骑在群众头上的老爷！封建时代也有‘先天下之忧而忧，后天下之乐而乐’的清官，为什么我们共产党的领导干部一定要在物质利益上比群众处处优先呢？鲁迅先生说对文学青年不要‘捧杀’，我们事事对领导优先，实际上是害了领导。”

分鱼场上，暴发出一阵热烈的掌声。

“说得好！我绝不要优先！”总经理不知什么时候来到分鱼场。“病人老人我们已经照顾了。我五十不到，正是中年，身体壮实，要你们优先个啥？张主任说的话，值得同志们深思，也值得当头头的好好想一想。说句不客气的话，要是你们把我们“优先”成了贪官，你们就成了不折不扣的‘狗腿子’、‘爪牙’！请诸位注意，‘狗腿子’、‘爪牙’和贪官的名声可一样是千夫所指、臭不可闻的啊！”

在场的人一阵哄笑，又是一阵热烈的掌声。

“我建议”，总公司党委书记也来到分鱼场，他说：“把今天张