



# 秘书学与秘书工作

丁晓昌 主编  
冒志祥

苏州大学出版社



# 秘书学与秘书工作

丁晓昌 冒志祥 主编

苏州大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

秘书学与秘书工作/丁晓昌,冒志祥主编.—苏州:  
苏州大学出版社,2002.10  
ISBN 7-81090-014-5

I.秘… II.①丁…②冒… III.①秘书学②秘书  
-工作-基本知识 IV.C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 075776 号

## 秘书学与秘书工作

丁晓昌 冒志祥 主编

责任编辑 朱坤泉

---

苏州大学出版社出版发行  
(地址:苏州市干将东路 200 号 邮编:215021)  
丹阳市教育印刷厂印装  
(地址:丹阳市西门外 邮编:212300)

---

开本 850×1168 1/32 印张 14.375 字数 359 千  
2002 年 10 月第 1 版 2002 年 10 月第 1 次印刷  
印数 1-4000 册

ISBN 7-81090-014-5/C·1(课) 定价:18.00 元

---

苏州大学版图书若有印装错误,本社负责调换  
苏州大学出版社营销部 电话:0512-67258802

本书撰稿人：

丁晓昌 冒志祥 承健芬 端传妹  
顾震 胡明波 陈龙 李骏

## 出版前言

高等教育自学考试是对自学者进行以学历为主的高等教育国家考试,是个人自学、社会助学和国家考试相结合的高等教育形式,是我国社会主义教育的组成部分。

自学考试制度在我省实施十余年来,已先后开考了文、理、工、农、医、法、经济、教育等类 70 多个本、专科专业,全省共计 350 余万人报名参加考试,已有 11.4 万人取得毕业证书。这项制度的实施,不仅直接为经济建设和社会发展造就和选拔了众多的合格人才,而且对鼓励自学成才、促进社会风气的好转,提高劳动者的科学文化素质具有非常重要的意义。十多年的实践证明,自学考试既是一种国家考试制度,又是一种教育形式,受到广大考生和社会各界的欢迎,产生了巨大的社会效益,赢得了良好的社会声誉。

自学考试是建立在个人自学基础上的教育形式,而个人自学的基本条件是自学教材。一本好的自学教材不仅可以使自学者“无师自通”,而且对于保证自学考试质量具有重要作用。而对于自学者来说,除了要有一本高质量的自学教材外,还需要有一本与之配套的自学指导书,帮助自学者系统地掌握教材的内容,达到举一反三、触类旁通、提高自学效率的目的。

自学教材和自学指导书的建设是高等教育自学考试工作的一项基础建设,为此,省高等教育自学考试委员会成立了“江苏省自学考试教材建设指导小组”,具体负责自学教材和自学指导书建设的规划和组织工作。

随着我省自学考试事业的不断发展,我们将有计划、有步骤地组织高等学校业务水平较高、教学经验丰富、熟悉自学考试特点和规律的专家、学者,编写一批体现高等教育自学考试特点的自学教材和自学指导书,以满足社会自学者和自学考试工作的需要。我们相信,随着自学教材和自学指导书的陆续出版,必将对自学考试事业的发展,保证自学考试质量起到积极的促进作用。

编写适合自学的教材和指导书,是一项探索性的工作,需要在实践中不断提高。为使这项有意义的工作能取得事半功倍的效果,希望得到社会各方面更多的关心和支持。

由于作者对自学考试特点了解的深度有限,书中不当之处在所难免,敬请广大读者惠予指正。

江苏省自学考试教材建设指导小组

1999年8月

# 目 录

## 第一编 秘书本质论

- 第一章 秘书与秘书学····· (1)
  - 第一节 秘书····· (1)
  - 第二节 秘书学····· (12)
- 第二章 秘书工作机构与秘书工作····· (21)
  - 第一节 秘书工作机构····· (21)
  - 第二节 秘书工作····· (29)

## 第二编 秘书职能论

- 第一章 辅助决策····· (56)
  - 第一节 决策概述····· (56)
  - 第二节 秘书辅助决策····· (59)
  - 第三节 秘书辅助决策的过程与方式····· (65)
- 第二章 参谋咨询····· (73)
  - 第一节 概述····· (73)
  - 第二节 辅助决策与参谋咨询的区别····· (77)
  - 第三节 秘书参谋咨询····· (78)
- 第三章 调查研究····· (89)
  - 第一节 概述····· (89)
  - 第二节 秘书调查研究的方式方法····· (93)
  - 第三节 调查研究的一般程序····· (102)
- 第四章 督查工作····· (109)

第一节	概述	(109)
第二节	秘书督查工作的方法、方式及原则	(113)
第三节	督查工作的程序和制度	(118)
<b>第三编</b>	<b>秘书实务论</b>	
第一章	会务工作	(123)
第一节	会议的要素与作用	(124)
第二节	会务工作的内容	(130)
第二章	文书工作	(152)
第一节	公文的行文规则	(152)
第二节	发文处理	(154)
第三节	收文处理	(159)
第四节	文件管理工作	(165)
第五节	文书立卷与档案工作	(170)
第三章	保密工作	(178)
第一节	保密和保密工作	(178)
第二节	国家秘密	(181)
第三节	国家保密工作守则和管理制度	(185)
第四节	秘书部门的保密工作	(187)
第四章	信息工作	(190)
第一节	信息概述	(190)
第二节	秘书信息工作的程序	(195)
第三节	秘书信息工作的基本原则	(203)
第五章	信访工作	(206)
第一节	信访工作概述	(206)
第二节	信访工作的要求和方法	(212)
第三节	信访接待工作中特殊情况的处理	(220)
第六章	协调工作	(227)
第一节	协调工作概述	(227)



---

第二节	协调工作的任务、原则和要求 .....	(230)
第三节	协调工作的类型和主要内容 .....	(235)
第四节	协调工作的程序、方式和方法 .....	(238)
第七章	管理工作 .....	(244)
第一节	管理工作概述 .....	(244)
第二节	印章管理 .....	(247)
第三节	值班和电话管理 .....	(250)
第四节	后勤管理 .....	(256)
第四编	秘书环境论	
第一章	工作场所 .....	(260)
第一节	工作场所概述 .....	(260)
第二节	办公自动化 .....	(264)
第二章	人际关系 .....	(271)
第一节	秘书的人际关系 .....	(271)
第二节	秘书与领导者的关系 .....	(276)
第三节	秘书与群众的人际关系 .....	(282)
第四节	秘书与同事的人际关系 .....	(283)
第三章	秘书的社会认知 .....	(285)
第一节	秘书的社会行为 .....	(285)
第二节	秘书的社会认知 .....	(286)
第三节	秘书的社会地位 .....	(290)
第四章	秘书礼仪 .....	(293)
第一节	秘书的社交礼仪 .....	(293)
第二节	仪容礼仪 .....	(298)
第三节	办公室礼仪 .....	(303)
第五章	秘书的培训与管理 .....	(306)
第一节	秘书的培训 .....	(306)
第二节	秘书的管理 .....	(308)

**第五编 秘书工作技巧论**

第一章	秘书挡驾工作的技巧·····	(311)
第二章	秘书补偿工作的技巧·····	(317)
第三章	秘书对领导意图的领会和传达技巧·····	(323)
第四章	秘书进言的技巧·····	(336)
第五章	秘书报忧的技巧·····	(351)
第六章	秘书心理障碍的调节技巧·····	(354)
第七章	女性秘书工作技巧·····	(365)

**第六编 秘书素养论**

第一章	秘书的思想政治素养·····	(373)
第二章	秘书的职业道德素养·····	(378)
第三章	秘书的知识素养·····	(385)
第四章	秘书的智能结构·····	(398)
第五章	秘书的心理素质·····	(414)
第六章	秘书的性格特征·····	(424)

江苏省高等教育自学考试《秘书学与秘书工作》

自学考试大纲·····	(432)
参考书目·····	(447)
后记·····	(448)

## 第一编 秘书本质论

### 第一章 秘书与秘书学

秘书是当今社会最重要、最广泛的职业之一。

说其重要,是因为秘书工作是关系到政令畅通、社会各级机构正常高效运转的重要因素,是关系到企业发展的要素。

说其广泛,是由于秘书工作古已有之,历史悠久。国家的出现、文字的成熟,孕育产生了秘书工作。列朝列代的统治者都非常重视秘书工作,把秘书人员看成是临民治事的纽带。现在,秘书工作已具有极大的普遍性,各级政府部门、各大小单位,无不非常重视秘书工作。

随着中国加入 WTO,越来越多的外资企业进入我国,社会对秘书的需求量越来越大,秘书职位正在走俏。

#### 第一节 秘 书

##### 一、“秘书”一词的演变

“秘书”一词,经历了由物到人、由书籍到机构的演变。

《说文》云:“秘者,神也。”秘书一词连用,最初出现于《汉书》。《汉书·刘向传》有“诏向领校五经秘书”,但此时的“秘书”明显是指

宫中秘藏之书。《汉书·叙传》也说：“游博学有俊才，与刘向校秘书。”纵观各种文献中对“秘书”一词的使用，可以看出，“秘书”一词经历了以下含义的演变：

(1) 指宫中秘藏之书。上面有关《汉书》的记载都是此义。又如《后汉书·苏竟传》云，“走昔以摩研编削之才，与国师公从事出入，校定秘书”；《晋书·荀勖传》云，“得汲冢中古文竹书，诏勖撰次之，以为中经，列在秘书”。

(2) 指讖纬图篆之书。此称流行于东汉时期。“讖”是巫师或方士制作的一种作为未来要应验的符验或征兆的带有迷信色彩的隐语或预言。“纬”与“经”相对，是方士化的儒士编撰的附会儒家经义的著作。“讖纬”源于古代关于河图洛书的传说，通常以“图篆”连称此类书。《说文》云：“秘书说曰，日月为易。”段玉裁注曰：“秘书，谓纬书。”

(3) 指职官名。东汉桓帝时创设秘书监一职，掌宫中图书经籍，类似于今天的国家图书馆馆长或馆员。曹魏时改秘书监为秘书令，掌尚书奏事，始掌机要。此时的秘书已相当于今天的秘书长，从而使秘书一词越来越接近于今天的秘书的职责了。以后许多朝代都设有秘书监、秘书丞、秘书郎等职官，尽管名称不同，但基本从事典籍编撰，或执掌文书图籍，或执掌奏事，与真正现代意义上的秘书不尽相同。

(4) 指官署机构名称。晋时始设秘书寺，南北朝的梁代始设秘书省，领有国史、著作二局，主管国史编撰与著作事务；以后历代沿置，至明代并入翰林院。清朝入关后设置“文馆”，1636年改文馆为“内三院”，其中的“内秘书院”掌撰祭文及各种外交文书，录各衙门疏状，后被内阁和翰林院所替代。

## 二、秘书的起源

我国秘书工作究竟起源于何时，现在已无从查考。不过，从古到今，秘书的概念始终没有离开过“书”和“官职”这两个要素。

“书”离不开文字，“官职”离不开国家机构。所以，探讨秘书起源必须注意两点：一是文字的出现，二是阶级社会的产生。只有文字的出现，公务文书才有了赖以生存的载体。而秘书工作则是在国家出现以后才真正有人去做的。

人类社会最初的社会组织形式是原始人群。原始人群的结构十分简单，相互关系十分单纯，尽管具有最高权力机构氏族，但缺少形成秘书的必然条件。《商君书·画策》中说，“神农之世……刑政不用而治，甲兵不起而王”，《淮南子·汜论训》中也说，“神农无制令而民从”。因此，由于此时的氏族人口少、地域窄、公共事务简单，秘书工作也就无从产生了。

部落与部落联盟的形成与强大，意味着活动区域的扩大、人口的增加、事务的日趋复杂化，因此，仅靠首领一人已难以实施有效的管理。黄帝设“六相”分管各方面的工作，设置史官为自己服务。可以说，史官这一具有辅助性质的中介者，就是秘书。

随着夏朝的出现，夏分九州，并分官以设治，国家机构的雏形已确立。夏王设六卿分掌各方事务，另有牧正、庖正、车正等为其服务。后三者从事的工作，与现在的秘书人员近似。因此，中国的秘书工作最迟在夏代已经形成。

上古时期，基本上是以神、鬼、上天、祖先为精神依托的神权政治统治模式，国家无论大事小事，必先“率民以事神，先鬼而后礼”（《礼记·表记篇》），因此，担当求神问天之事的人，无疑担当了秘书的不少工作。据汪中《述学》中说，“天道鬼神灾祥卜筮，梦之备书，于策者何也？曰，此史之职也”，即这项工作主要由史官担任。这部分史官是占卜史官，又称贞卜史官，有卜、贞、贞人等名目。历史文献中把这类史官称为巫或卜筮。从社会发展的角度看，占卜史官的地位和性质的特殊性，对后世以“君权神授”为特征的封建统治具有长期而深远的影响。

当时的史官除占卜史官外，还有祭祀史官、作册史官、记事史

官。尽管他们与现代秘书的意义还有一定的差别,但他们从事的工作已经有相当一部分属于秘书工作的范畴了。

### 三、秘书的概念

现代意义上的秘书的概念,更多地来自西方。

作为专门人员,《现代汉语词典》对秘书的解释是:“掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。”但这一概念更多地强调秘书对领导的协助功能。随着中国加入 WTO,中国的对外交往日益频繁,秘书的职能也应随之发生变化。正如《韦氏秘书手册》第一章所言:“今天的秘书决不再是单纯的接待员兼打字员,因为越来越多的经理指望自己的秘书成为行政管理的助手,以便使自己有可能从烦琐的日常事务及专门工作中解脱出来”,“随着经理的作用的不断增强,现在一个精干而可靠的秘书不仅是经理和工作人员之间的桥梁,而且还应当是协助经理的左右手”,国外将其称为“经理补偿功能”。因此,国际职业秘书协会认为:“秘书是具有熟练的办公室工作能力,不须上级敦促即能主动负责、积极进取、干练果断、能在授权范围内作正确决定的经理助手。”

我们认为,秘书是指在领导者身边或中枢机构工作,具有熟练的办公室工作能力和较全面的知识,具有良好的人际关系和较强的亲和力,具有处理烦琐复杂事务的能力,能主动负责、积极进取、敏锐判断,乐于为自己的单位和所从事的工作不断努力,能在授权范围内作出正确决定的专门人员。

近年来,随着改革开放的深入发展,以及我国对外交往的日益频繁,秘书的重要性也越来越明显,秘书服务对象发生了较大的变化。秘书人员大量存在于企事业单位,一些私营业主、个体户、名演员、名作家等也纷纷聘请私人秘书,秘书岗位已成为社会最受欢迎的岗位之一。

### 四、秘书的组成

秘书一般由以下四类人员组成:

一是专门秘书。即由组织或人事部门正式任命的、直接为领导全面处理事务的、具有秘书职务的专门人员。

二是秘书工作者。即没有秘书职务,但其从事的仍然是秘书工作或秘书性质工作的人员,如调研人员、信息员、负责信访和接待的人员、中枢机构值班人员、协调人员、督查人员等。

三是机要人员。即中枢机构机要办报员、译电员、机要交通员、保密员等,他们是经过一定部门批准的、经管国家秘密的专职人员。

四是秘书首长。即拥有一定决策权和指挥权的秘书首长和秘书长、办公厅主任等人员。

### 五、秘书的分类

在秘书的分类问题上,历来说法不一,各执一词。事实上,秘书的分类问题是一个具有动态性的问题,它是随着社会的发展、国家机构改革形势的变化而变化的。随着社会的不断进步,秘书工作内容日益丰富、范围日趋广泛,秘书的分类也越来越细。这里只是一种粗略的划分。

#### 1. 公职秘书和私人秘书

这是按秘书人员工资的支付来源所作的划分。

公职秘书是以从事国家公共事务的管理为其职责的人员。主要是在机关、全民或集体所有制企业、社会团体、部队、事业单位里担任秘书的人员,其工资主要由国家或单位承担。

私人秘书是指以私人为服务对象的秘书人员,包括秘书企业中以赢利为目的、服务对象不定的秘书工作人员。这一部分人员主要为私营企业、三资企业、个体户或家庭服务。这一部分秘书主要由私人聘请,为私人服务,工资由私人支付。随着我国加入WTO,外资企业不断加盟中国,这一部分秘书的数量会急剧增加。

需要说明的是,目前我国各类办公厅(室)为高层领导、专家配备的“私人秘书”,只是就其服务对象而言,其工资仍由国家支付,

属于国家正式在编人员,故这类人员严格意义上仍属于公职秘书,为首长秘书。

## 2. 公务秘书和企业秘书

这是按秘书任职的单位性质所作的划分。

公务秘书是以从事日常党政事务工作为其职责的秘书人员。

企业秘书即公司秘书,是以各类企业为主要服务对象的人员,包括董事长和经理们的专职秘书。

## 3. 集体秘书和个人秘书

这是以辅助对象为分类标准所作的划分。

集体秘书主要是辅助领导群体的秘书,他们“不跟人”,没有固定唯一的服务对象。我国政务队伍中的秘书以这类秘书为主。

个人秘书主要是辅助领导者个人的秘书,这类秘书可以说是领导的“贴身助手”,其服务对象是领导者个人,其服务内容也丰富多彩,这类秘书主要存在于我国各类高层机构。

## 4. 通用秘书和专用秘书

这是从职业角度进行的划分。

通用秘书工作的内容是多方面的,充当的角色也是多方面的,从文件起草、搜集信息、提供法律咨询到沟通协调等方面,样样都得“管”。这类秘书是我国秘书队伍的主体部分,起着十分重要的作用。

专用秘书即专业秘书,他们只是在某一个方面充当秘书的角色,为领导提供秘书服务,其服务内容是单一的,如法律秘书、外文秘书、宣传秘书、教学秘书、科研秘书、人事秘书、保健秘书等。他们往往在某个行业中是出色的专家,这一部分人对领导实行科学决策、科学管理具有举足轻重的作用。

## 5. 机要秘书、业务秘书和行政秘书

这是从秘书工作内容的角度进行的划分。

机要秘书主要是准备、收发、处理各类重要文件,安排领导日



程,为自己的首长准备各种文字材料,协助首长全面处理各种事务。

业务秘书主要从事办文、办会、办事、协调等秘书业务性工作,他们是整个秘书队伍里的主要部分,他们的工作内容具有很强的隐秘性、幕后性、业务性。

行政秘书主要负责行政、后勤等方面的事务,包括负责机关的值班、安全保卫、汽车调度等,印章的保管和使用,机关办公设备的安排使用等。

#### 6. 政务秘书、事务秘书和专业秘书

这是按秘书工作性质的不同所作的划分。

政务秘书主要是为领导层决策提供各种服务的秘书人员。他们的工作一般围绕决策展开,是单位的“思想库”、“智囊团”。

事务秘书主要是以单位运转过程中的一些事务的处理为其工作内容的秘书工作人员,如打字员、档案保管员、接待人员、公关人员等。

专业秘书是指从事一些业务性很强的工作的秘书人员,如外事秘书、法律秘书、医疗保健秘书等。

总之,随着加入 WTO,随着我国社会主义市场经济体制的完善,随着社会管理工作分工的日趋细密,秘书的种类也会越分越细,多层次、多种类的秘书人员必将雨后春笋般涌现出来。

#### 六、政务秘书与企业秘书的区别

我国加入 WTO 以后,随着经济的进一步对外开放,企业秘书的数量急剧增加,秘书主体已经从传统的政务秘书向企业秘书转化。企业秘书与政务秘书存在着较大的区别,主要有:

##### 1. 工作内容不同

政务秘书是围绕政务的展开而进行工作的,政务秘书工作的主要内容是文字工作、协调工作,主要围绕其所服务的领导进行。而企业秘书则以对外交往和对内协调各部门的关系为主,其工作