

涵盖面广、知识量大、实操性强、与时俱进

经典★再现

机关秘书 实用必备全书

★ 全面解答机关秘书常见的355个问题 ★

王群◎编著

作者 王群

中共北京市委党校原副校长、
北京行政学院原副院长、
北京市秘书学会原副会长、
畅销书《品味公文》



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

经典★再现

机关秘书 实用必备全书

★ 全面解答机关秘书常见的355个问题 ★

王群◎编著



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

机关秘书实用必备全书 / 王群编著. —北京: 北京联合出版公司, 2017. 8

ISBN 978 - 7 - 5596 - 0624 - 2

I. ①机… II. ①王… III. ①国家行政机关 - 秘书 - 工作 - 中国 IV. ①D630. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 143768 号

机关秘书实用必备全书



项目策划 斯坦威图书 斯坦威
Standway

作 者 王 群

责任编辑 李艳芬 徐秀琴

策划编辑 安妮雨 余 小

封面设计 杜 帅

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京中印联印务有限公司印刷 新华书店经销
230 千字 710 毫米×1000 毫米 1/16 20 印张

2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5596 - 0624 - 2

定价: 45.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换

纠错热线: 010 - 82561793

前 言

本书的内容侧重于秘书的日常事务性工作，较少涉及纯粹写作、研究性工作；编写上着眼于秘书实际工作中经常遇到的问题，从办公室值班、接待、发文办理、收文办理、会议组织、协调、保密等工作中，梳理出 355 个问题，然后按照中办、国办的有关精神，以及规范的工作程序和方式方法，给出精准的回答。因此，本书极具实操性和规范性。

本书特别适合于以下读者：一是从事文秘工作的人员，通过阅读会进一步掌握自己工作上的应知应会，或者找到困扰自己问题的答案，从而提高工作成效。二是秘书部门的各级领导者，通过阅读会更加系统地掌握办公室业务的十八般武艺，弥补自己的弱项和短板。三是正在学习文秘专业或准备从事文秘工作的人员，通过阅读犹如一次虚拟的秘书业务实习，有助于深入理解秘书学的理论，更有助于日后工作上较快入位。

由于秘书实务浩繁复杂，本书初稿近百万字。为了便于读者阅读，反复删削近一半篇幅，从而使本书解答问题的靶向性更集中，文字更简洁。本书叙述的角度以党政机关、企事业单位为主，其他领域的秘书人员也可参照。

秘书实务有其特定的性质、内容、形式和运行规律，多年来众多的专家学者做了深入探讨，形成大量研究成果，对于本书的编写有很大帮助；同时，一些秘书部门的领导和同事，对本书初稿的编写给予热情的帮助，在此一并表示诚挚的谢意。由于编者学养的局限，书中难免会有疏误舛错之处，望同仁不吝指正。

编 者

2017 年 3 月

第一章 值班工作实务

1. 什么是值班工作? / 002
2. 值班工作有哪些特点? / 002
3. 值班工作有哪些作用? / 003
4. 值班工作有哪些形式? / 004
5. 值班工作如何安排? / 004
6. 值班工作的主要内容有哪些? / 005
7. 值班工作要做好哪些记录? / 007
8. 值班工作有哪些要求? / 008
9. 做好值班工作应建立哪些制度? / 009
10. 如何保持值班室的良好环境? / 011
11. 如何管理好值班室设备设施? / 012
12. 如何做好公务接洽工作? / 013
13. 对来访者如何做到礼貌周到的服务? / 015
14. 值班人员如何做好电话接听记录? / 015
15. 值班中遇到重要情况如何及时报告? / 015
16. 值班人员如何果断处置突发事件? / 016
17. 值班人员如何做好协调工作? / 017
18. 用值班电话发送紧急通知要注意什么? / 018
19. 值班人员使用电话有何要求? / 019
20. 值班人员使用电话有何职业道德和礼仪要求? / 020
21. 值班人员使用电话要避免哪些问题? / 021
22. 如何巧用电话辅助功能? / 022

- 23. 什么是领导活动安排? / 023
- 24. 安排领导活动要遵循哪些原则? / 023
- 25. 邀请领导参加会议(活动)有什么规则和程序? / 024
- 26. 安排领导活动如何做好前期准备? / 025
- 27. 如何做好领导活动的现场组织工作? / 026
- 28. 如何做好领导活动的后期工作? / 026
- 29. 如何做好领导外出活动的安排? / 026
- 30. 如何安排好领导同志的活动日程? / 028
- 31. 如何安排好领导视察活动? / 028
- 32. 如何安排好领导调研活动? / 030
- 33. 什么是领导会见活动? / 032
- 34. 召见和拜见的活动如何安排? / 032
- 35. 接见下级人员的活动如何安排? / 033
- 36. 一般性会见如何安排? / 033
- 37. 会见外宾的活动如何安排? / 034
- 38. 领导参加群众集会活动如何安排? / 035
- 39. 领导参加悼念活动如何安排? / 036

第二章 接待工作实务

- 40. 什么是秘书部门的接待工作? / 038
- 41. 做好接待工作应遵循什么原则? / 039
- 42. 接待工作有哪些类型? / 040
- 43. 如何做好上级领导接待工作? / 041
- 44. 如何做好上级单位一般工作人员的接待? / 042
- 45. 如何做好兄弟单位来人的接待? / 043
- 46. 如何做好业务往来单位和人员的接待? / 043
- 47. 如何做好下属单位来人的接待? / 044
- 48. 如何做好新闻单位来人的接待? / 045
- 49. 如何接待上访人员? / 046
- 50. 涉外接待工作应遵循什么原则? / 048

- 51. 如何做好涉外接待工作? / 048
- 52. 如何接待内宾来访者? / 050
- 53. 如何接待团体性内宾? / 053
- 54. 接待工作中怎样做到话语得体? / 055
- 55. 怎样做好为领导安排约见的工作? / 056
- 56. 临时取消约见用什么方法? / 059
- 57. 怎样代领导拒拦约见? / 060
- 58. 领导约见时怎样做好有关服务工作? / 061
- 59. 如何巧妙中断超时约见? / 062
- 60. 如何撰制接待工作方案? / 064
- 61. 撰写接待方案有什么格式要求? / 065
- 62. 外宾接待工作有哪些程序? / 068
- 63. 如何制定外宾接待方案? / 069
- 64. 怎样做好外宾接待的准备工作? / 070
- 65. 如何做好迎送外宾的工作? / 071
- 66. 如何安排与外宾会见、会谈和洽谈? / 072
- 67. 外宾接待工作中有哪些礼仪要求? / 073
- 68. 接待工作中如何运用介绍礼节? / 075
- 69. 接待工作中如何运用握手礼、致意礼、鞠躬礼? / 077

第三章 发文办理实务

- 70. 发文办理包括哪些程序? / 082
- 71. 公文复核有何重要性? / 082
- 72. 公文复核工作的重点有哪些? / 083
- 73. 怎样提高复核工作的质量? / 083
- 74. 登记公文要注意哪些问题? / 084
- 75. 编文号工作有哪些作用? / 085
- 76. 编文号工作有哪些要求? / 085
- 77. 什么是公文拟表? / 085
- 78. 公文的印数是如何确定的? / 086

- 79.拟表的方法有哪些? / 086
- 80.什么是公文校对? / 087
- 81.什么是对校法? / 088
- 82.什么是折校法? / 088
- 83.什么是读校法? / 088
- 84.公文为何要用印章? / 089
- 85.用印原则是哪些? / 089
- 86.公文印章应当如何管理? / 090
- 87.什么是公文分装? / 090
- 88.公文分装有哪些方式? / 091
- 89.发文通知单有哪些类型? / 092
- 90.发文前怎样配封? / 093
- 91.发文前要做好哪些检查工作? / 093
- 92.公文发送前如何装封? / 094
- 93.公文如何投送? / 095
- 94.什么是发文戳记? / 097

第四章 收文办理实务

- 95.收文办理要坚持哪些原则? / 100
- 96.如何做好收文办理工作? / 101
- 97.收文办理的主要程序是什么? / 102
- 98.如何进行签收工作? / 103
- 99.公文签收的常用方式是什么? / 104
- 100.什么是收文登记? / 104
- 101.收文登记的范围有哪些? / 105
- 102.收文登记有哪些常见形式? / 105
- 103.收文登记有哪些环节与方法? / 106
- 104.什么是收文审核(初审)? / 106
- 105.如何进行收文审核? / 107
- 106.什么是收文拟办? / 108

- 107.拟办的一般方法是什么? / 109
- 108.什么是批办工作? / 110
- 109.批办的作用和原则是什么? / 110
- 110.批办工作怎样做到合理分工? / 112
- 111.批办工作有哪些模式? / 112
- 112.什么是承办工作? / 112
- 113.怎样做好承办工作? / 113
- 114.什么是阅办工作? / 115
- 115.阅办工作有哪些方式和要求? / 115
- 116.什么是催办工作? / 116
- 117.什么是公文传阅? / 117
- 118.公文传阅有何作用和方法? / 118
- 119.做好传阅工作需要注意什么? / 119
- 120.怎样做好公文管理工作? / 121
- 121.什么是公文的存放工作? / 122
- 122.如何分类保管公文? / 122
- 123.什么是公文清销工作? / 123
- 124.清退公文的原则是什么? / 124
- 125.哪些公文需要清退? / 124
- 126.公文清退有什么时间要求? / 125
- 127.做好公文清退工作有哪些方法? / 126
- 128.哪些公文需要销毁? / 127
- 129.销毁公文的方式有哪些? / 127
- 130.销毁公文有哪些程序? / 127
- 131.销毁公文应注意什么问题? / 128
- 132.翻印和复印公文要注意什么? / 128
- 133.为什么要做好公文保密工作? / 129
- 134.公文保密范围包括哪些? / 130
- 135.公文保密有哪些基本要求? / 130

第五章 会议组织实务

- 136. 何为会议活动? / 134
- 137. 会议活动有哪些类别? / 134
- 138. 会议活动包含哪些基本要素? / 135
- 139. 什么是代表会议? / 138
- 140. 什么是委员会议? / 139
- 141. 什么是联席会议? / 139
- 142. 什么是会员会议? / 139
- 143. 什么是签字会 (仪式)? / 140
- 144. 什么是招聘会? / 140
- 145. 什么是交易会? / 141
- 146. 什么是宣判会? / 141
- 147. 什么是鉴定会? / 141
- 148. 什么是招商会? / 142
- 149. 什么是会晤会 (活动)? / 142
- 150. 什么是谈判会 (活动)? / 142
- 151. 什么是首脑会? / 143
- 152. 什么是博览会? / 143
- 153. 什么是仲裁会? / 144
- 154. 什么是拍卖会? / 144
- 155. 什么是工作会? / 145
- 156. 什么是座谈会? / 145
- 157. 什么是报告会? / 146
- 158. 什么是学习会? / 146
- 159. 什么是庆祝会? / 147
- 160. 什么是调查会? / 147
- 161. 什么是研讨会? / 148
- 162. 什么是现场会? / 148
- 163. 什么是碰头会? / 148
- 164. 什么是见面会? / 149

- 165. 什么是招待会? / 150
- 166. 什么是咨询会? / 150
- 167. 什么是颁奖会? / 151
- 168. 什么是汇报会? / 151
- 169. 什么是午餐会? / 152
- 170. 什么是生活会? / 152
- 171. 什么是总结会? / 153
- 172. 什么是务虚会? / 153
- 173. 什么是预备会? / 154
- 174. 什么是C类会? / 154
- 175. 什么是新闻发布会? / 155
- 176. 怎样安排领导视(考)察活动? / 155
- 177. 怎样安排领导调研活动? / 156
- 178. 怎样安排领导会见活动? / 157
- 179. 怎样安排领导出访活动? / 157
- 180. 怎样安排领导看望活动? / 157
- 181. 怎样安排采访领导活动? / 158
- 182. 怎样安排领导慰问活动? / 159
- 183. 举办会议活动在形式上有什么要求? / 159
- 184. 举办好会议活动要注意避免哪些问题? / 160
- 185. 举办会议活动如何提前策划? / 162
- 186. 举办会议活动如何履行审批程序? / 162
- 187. 如何组建会议活动的工作机构? / 164
- 188. 会议活动工作机构的职责是什么? / 164
- 189. 会议活动的文件准备包括什么? / 165
- 190. 会议活动的会场准备包括什么? / 166
- 191. 举办会议活动需要做哪些交通安排? / 168
- 192. 举办会议活动如何准备证件票证? / 168
- 193. 举办会议活动如何准备座位名签(牌)? / 169
- 194. 举办会议活动如何做好餐饮安排? / 169

- 195. 举办会议活动如何做好住房安排? / 170
- 196. 举办会议活动如何做好车辆安排? / 171
- 197. 举办会议活动如何做好医疗准备? / 172
- 198. 举办会议活动如何做好娱乐安排? / 172
- 199. 举办会议活动如何提供邮政服务? / 173
- 200. 会议活动的实施包括哪些步骤? / 173
- 201. 会议活动的通知有哪些形式? / 174
- 202. 会议活动的通知对象包括哪些人? / 175
- 203. 会议活动通知有哪些种类? / 175
- 204. 会议活动通知发出后如何反馈? / 176
- 205. 如何对会议活动人员进行编组? / 176
- 206. 对会议活动人员编组依据什么原则? / 176
- 207. 如何安排会议活动召集人? / 177
- 208. 如何安排会议讨论下组人员? / 178
- 209. 如何组织好工作人员报到? / 178
- 210. 会议活动的预备(说明)会包括哪些内容? / 178
- 211. 会务人员如何实施现场检查? / 179
- 212. 如何做好参会人员报到准备工作? / 179
- 213. 如何做好参会人员签到工作? / 180
- 214. 如何组织参会人员入场? / 181
- 215. 会议活动正式开始后可以调整会议议程么? / 181
- 216. 如何安排会间休息? / 182
- 217. 如何组织退场? / 182
- 218. 如何做好会间值班工作? / 183
- 219. 会间值班工作有何要求? / 183
- 220. 如何组织与会人员离会? / 184
- 221. 如何做好清理会议活动场所工作? / 185
- 222. 如何做好会议活动后期的文件善后工作? / 185
- 223. 如何做好会务的善后工作? / 186
- 224. 什么是会务工作文书? / 187

225. 什么是会议简报? / 187
226. 会议简报的结构和写法是什么? / 188
227. 撰写会议简报要注意哪些事项? / 188
228. 什么是会议快报? / 189
229. 什么是会议预案? / 189
230. 撰写会议预案有什么要求? / 190
231. 什么是工作流程文书? / 190
232. 如何撰写工作流程? / 191
233. 什么是秩序册? / 191
234. 什么是会议记录? / 192
235. 如何做好会议记录? / 193
236. 什么是会议须知、会议指南? / 193
237. 组织国际性会议活动应遵循哪些规则? / 194
238. 组织国际性会议活动如何申办? / 195
239. 对组织国际性会议活动的工作人员需要哪些培训? / 196
240. 如何筹备国际性会议活动? / 197
241. 组织国际性会议活动应如何做好翻译工作? / 197
242. 怎样做好国际性会议活动的保密工作? / 198
243. 对会议活动用语有什么要求? / 199
244. 会议活动着装有何要求? / 200
245. 会议活动中领导的座位如何安排? / 201
246. 会议活动中专家的座位如何安排? / 202
247. 会议活动中单位序列座位如何安排? / 202
248. 会议活动中荣誉待遇座位如何安排? / 202
249. 会场座位如何排列布局? / 202
250. 如何做好会议活动的饮食服务? / 203
251. 如何做好会议活动的住宿服务? / 205
252. 如何做好会议活动的医疗服务? / 206
253. 如何做好会议活动的交通服务? / 207

第六章 协调工作实务

- 254.为什么说协调工作是办公室的一项重要工作? / 210
- 255.办公室协调工作有哪些类型? / 210
- 256.何谓政务协调? / 211
- 257.什么是重大工作部署的协调? / 211
- 258.什么是领导活动的协调? / 211
- 259.什么是公文协调? / 212
- 260.什么是会议协调? / 213
- 261.何为关系协调? / 214
- 262.什么是单位之间关系的协调? / 215
- 263.什么是人际关系的协调? / 216
- 264.何为事务协调? / 217
- 265.什么是计划协调? / 218
- 266.什么是日常事务的协调? / 218
- 267.什么是突发事件的协调? / 219
- 268.协调工作包括哪些程序? / 220
- 269.如何受理协调事项? / 220
- 270.什么是协调事项核查? / 221
- 271.如何制定协调方案? / 221
- 272.如何正确实施协调方案? / 222
- 273.如何撰制协调文书? / 223
- 274.如何进行协调结果的督查? / 224
- 275.如何做好协调工作的总结评估? / 224
- 276.协调工作如何做到灵活性和原则性的统一? / 225
- 277.什么是适时协调法? / 226
- 278.协调中如何运用信息沟通法? / 227
- 279.什么是协调中的换位思考法? / 228
- 280.协调工作中如何运用互补协调法? / 228
- 281.协调人员应具备哪些协调能力? / 229
- 282.协调人员应具备哪些特殊能力? / 230

第七章 立卷归档实务

- 283. 什么是文件整理和立卷 / 234
- 284. 文件整理、立卷是如何分工的? / 235
- 285. 文件整理、立卷的原则是什么? / 236
- 286. 什么是整理立卷的联系原则? / 236
- 287. 什么是整理立卷的价值原则? / 237
- 288. 什么是整理立卷的保管和利用原则? / 238
- 289. 确定文件整理、立卷的原则是什么? / 239
- 290. 哪些文件需要整理、立卷? / 240
- 291. 对需要整理的稿本、资料, 要注意什么问题? / 242
- 292. 哪些文件不需要整理、立卷? / 243
- 293. 如何确定本单位整理、立卷文件的具体范围? / 244
- 294. 文件整理、立卷的主要方法是什么? / 244
- 295. 什么是文件的分类? / 245
- 296. 怎样按组织机构分类? / 245
- 297. 怎样按问题分类? / 246
- 298. 怎样按保管期限分类? / 247
- 299. 文件立(组)卷的主要方法有哪些? / 247
- 300. 什么是“六特征”立卷法? / 248
- 301. 什么是立小卷法? / 248
- 302. 什么是分类组合法? / 249
- 303. 什么是“四分四注意”立卷法? / 249
- 304. 什么是文件类型立卷法? / 250
- 305. 什么是专门文件立卷法? / 251
- 306. 编制立卷目录为何要调查研究? / 251
- 307. 如何编制立卷类目? / 252
- 308. 何为平时归卷? / 253
- 309. 归档操作步骤有哪些? / 253
- 310. 平时归卷工作如何开展? / 255

第八章 保密工作实务

- 311. 什么是“秘密”? / 258
- 312. 秘密有哪些种类? / 258
- 313. 秘密有哪些特性? / 258
- 314. 何为保密工作? / 259
- 315. 我国的保密法律、法规有哪些? / 259
- 316. 国家对于个人的保密有哪些规定? / 260
- 317. 国家对于国家秘密载体有哪些规定? / 261
- 318. 国家对于通信、办公自动化设备及其计算机网络的保密有哪些规定? / 262
- 319. 国家对于对外提供国家秘密的保密有何规定? / 263
- 320. 国家对于涉密会议和其他涉密活动的保密有何规定? / 263
- 321. 国家对泄露国家秘密的行为人有何处罚规定? / 263
- 322. 什么是保密范围? / 265
- 323. 国家秘密的基本范围有哪些? / 265
- 324. 关于国家秘密的具体范围有哪些规定? / 266
- 325. 什么是国家秘密等级 / 267
- 326. 我国秘密等级是如何划分的? / 267
- 327. 如何确定国家秘密的保密期限? / 267
- 328. 什么是定密工作? / 268
- 329. 定密须经过哪些程序? / 268
- 330. 什么是商业秘密和工作秘密? / 270
- 331. 商业秘密与国家秘密有什么区别? / 271
- 332. 商业秘密的基本范围是什么? / 272
- 333. 商业秘密如何确认? / 273
- 334. 如何加强商业秘密的保护? / 273
- 335. 对秘书工作人员有哪些保密要求? / 274

第九章 专人秘书实务

- 336. 专人秘书需要具备哪些特别能力? / 278

- 337. 什么是领导意图? / 279
- 338. 如何正确领会领导意图? / 281
- 339. 领会领导意图要注意哪些问题? / 282
- 340. 专人秘书如何当好领导的参谋助手? / 284
- 341. 如何承办领导的临时指令? / 285
- 342. 如何求人办事? / 286
- 343. 为领导办事如何做到少碰钉子? / 287
- 344. 为领导办事如何做到因人制宜? / 288
- 345. 如何为领导“挡驾”? / 289
- 346. 专人秘书如何科学合理地安排日程事务? / 290
- 347. 如何辅佐领导组织会议? / 291
- 348. 如何辅佐领导处理文件? / 292
- 349. 专人秘书如何陪同领导外出? / 293
- 350. 专人秘书如何快速成文? / 295
- 351. 专人秘书如何整理讲(谈)话记录和录音? / 297
- 352. 专人秘书如何拟写电话记录? / 298
- 353. 专人秘书如何拟写电话稿? / 299
- 354. 专人秘书如何防止领导念错字? / 300
- 355. 专人秘书如何树立自己的良好形象? / 300