

高等学校秘书学专业系列教材

# 秘书实务

(第二版)

总主编 丁晓昌 杨剑宇

主 编 杨树森

非  
外  
借

高等教育出版社

高等学校秘书学专业系列教材

# 秘书实务

(第二版)

总主编 丁晓昌 杨剑宇

主 编 杨树森

副主编 李成武 徐丽君

编 委 (以姓氏笔画为序)

刘长悦 杨 帆 张迎军

陈 龙 赵 颖

高等教育出版社·北京

## 内容提要

本书是“高等学校秘书学专业系列教材”中的一本。全书除绪论外共分十二章,系统介绍了秘书机构和秘书各项具体实务的主要内容、基本要求、工作规范、操作程序以及注意事项等。本书侧重于培养和训练学生从事秘书工作、处理实际问题的能力,阐述工作原理简明扼要,介绍实际操作详尽规范,并在每章后设有“思考题”和紧密结合秘书工作实际的“案例分析”。第二版更新了稍旧的知识和案例,并对第一版不完善的内容进行了修改,还配有二维码,为教师和学生链接了更多的学习资源。

本书适合作为各级各类高校秘书、管理及其他相关专业的秘书学课程教材,也可作为在职秘书、公司文员、机关职员提高理论水平和业务能力的参考读本。

## 图书在版编目(CIP)数据

秘书实务 / 杨树森主编. --2 版. --北京: 高等教育出版社, 2018.3

ISBN 978-7-04-049351-1

I. ①秘… II. ①杨… III. ①秘书学 - 高等学校 - 教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 014238 号

MISHU SHIWU

策划编辑 魏然  
责任校对 殷然

责任编辑 刘纯鹏  
责任印制 毛斯璐

封面设计 张楠

版式设计 童丹

出版发行 高等教育出版社  
社址 北京市西城区德外大街4号  
邮政编码 100120  
印刷 三河市华骏印务包装有限公司  
开本 787mm × 960mm 1/16  
印张 21.25  
字数 390千字  
购书热线 010-58581118  
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.hepmall.com.cn>  
<http://www.hepmall.com>  
<http://www.hepmall.cn>  
版 次 2011年8月第1版  
2018年3月第2版  
印 次 2018年3月第1次印刷  
定 价 38.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换  
版权所有 侵权必究  
物料号 49351-00

# 总序

中国秘书学历经三十余年的坎坷跋涉,已经初具规模。目前,全国已有八百多所本、专科院校设立了秘书学专业,有些高校还有相关的硕士、博士方向;有近二万名专兼职教师在从事该专业的教学和科研工作;已有上千部著作和教材问世,三万多篇文章发表。2011年,秘书学专业被教育部正式列入《普通高等学校本科专业目录》,这是秘书学专业发展历程中的一座里程碑。它标志着该专业走出了困难时期,跨入了新一波发展高潮。

为了迎接这新一波发展高潮,规范教学,推进秘书教育事业,也为了满足广大秘书学专业师生的迫切需要,由高等教育出版社牵头,我们组织全国几十所高校的秘书学专业教师,编写了这套全国性的“高等学校秘书学专业系列教材”。

三十余年来,秘书学专业的教材建设大致经历了两代。

第一代秘书学专业教材出版于20世纪80年代前期,有《秘书学概论》《秘书工作》《秘书学和秘书工作》《秘书学》等。教材的内容一般分三部分:一是对秘书工作粗浅简单的经验总结,二是关于文书工作程序和法定行政公文及其写法的介绍,三是以附录载入有关秘书工作、档案工作等的法规。对这一代教材,宽容者称之为集专业教材、学术著作、工作手册三位一体的连体婴儿,批评者斥之为难以用做教材,不成工作手册,更远非学术著作,属生硬拼凑、不伦不类的三不像杂烩。客观而论,与文史哲等发展已经相对成熟的学科相比,这一代秘书学专业教材确实粗糙幼稚,难登大学殿堂。然而,任何学科的发展总是从低级到高级、从幼稚到逐步成熟的,因此,其开拓铺路之功不可抹杀。

第二代秘书学专业教材出版于21世纪初,以全国统编秘书专业自考教材为代表作。其主要标志是将秘书学专业的内容分解为论、史、应用三部分,出现了《秘书学概论》《秘书实务》《文书学》《档案学》《秘书写作》《中国秘书史》《公共关系学》等课程教材。这些教材既有相对独立的内容和理论框架,又彼此联系,初步形成了秘书学的学科体系。但是,它在一定程度上存在着基本概念含混、研究对象欠明、课程界限不清、体系有待完善等不足之处。

本系列教材尝试弥补以上不足之处,努力达到基本概念准确、研究对象明晰、课程界限明确、体系基本完整。以力争成为精品教材为目标,为第三代秘书

学专业教材开辟道路。

秘书学专业是应用性专业,兼具理论性和应用性,由论、史、应用三部分组成。在本系列的七种教材中,《秘书学概论》和《中国秘书史》是专业基础理论课程教材,即论和史两部分;应用性的课程教材则有《秘书实务》《秘书文档管理》《秘书写作》《秘书公关与礼仪》和《秘书工作案例与实践》,由此组成本科阶段秘书专业的核心课程教材体系。每种教材均配有数字化资源,包括教学课件、思考题答案、参考资料等,供授课老师教学参考之用。

由于秘书学是一门年轻的专业,本系列教材又是第一套全国性的秘书学全日制本科教材,书中难免存在不足之处。因此,我们真诚地希望能得到广大师生、同行的指正和赐教。

“高等学校秘书学专业系列教材”总主编

2011年6月

# 目录

绪论	1	一、公文办理	35
一、“秘书实务”的研究对象	1	二、公文管理	43
二、“秘书实务”的性质和地位	7	第三节 档案管理工作	45
三、学习“秘书实务”的意义和方法	9	一、档案的收集	45
第一章 文字工作	13	二、档案的整理	46
第一节 文字工作概述	13	三、档案的鉴定	47
一、文字工作的概念和内容	13	四、档案的保管	48
二、文字工作的意义	14	五、档案的移交	48
三、秘书文字工作的特点	15	六、档案的统计	49
第二节 文稿撰拟	17	七、档案的检索	49
一、秘书撰拟文稿的种类	17	八、档案的利用	49
二、文稿撰拟的方式	18	第四节 电子档案管理	50
三、文稿撰拟的质量要求	19	一、电子文件的处理	50
四、文稿撰拟的一般过程	21	二、电子文件的收集与积累	51
第三节 文字记录	23	三、电子文件的整理与归档	52
一、文字记录工作的特点	23	四、电子档案的移交与保管	54
二、文字记录的种类	24	第三章 调查研究	57
三、文字记录的一般要求	25	第一节 调查研究概述	57
四、文字记录的方法	26	一、调查研究的概念	57
第二章 文档管理	30	二、调查研究的分类	58
第一节 文档管理工作概述	30	三、调查研究的基本原则	59
一、文书处理	30	四、调查研究的意义	61
二、档案工作	33	第二节 调查研究的一般程序	62
第二节 文书处理工作	35	一、准备阶段	63
		二、调查阶段	64

三、研究阶段·····	65	三、信息简报的格式·····	103
四、总结阶段·····	66	<b>第四节 网站的信息管理</b> ·····	105
<b>第三节 常用的调查方法</b> ·····	67	一、网站管理制度·····	105
一、现场观察·····	67	二、网站信息的制作与展示·····	106
二、个别访谈·····	68	三、网站信息的处理和利用·····	107
三、开调查会·····	70	<b>第五章 参谋咨询</b> ·····	111
四、问卷调查·····	72	<b>第一节 参谋咨询工作</b>	
五、统计调查·····	77	概述·····	111
六、专家论证·····	78	一、参谋咨询的含义·····	111
<b>第四节 常用的研究方法</b> ·····	78	二、参谋咨询是秘书工作的	
一、归纳和演绎·····	79	重要内容·····	112
二、比较和分类·····	80	三、正确认识秘书的参谋咨询	
三、分析和综合·····	81	职能·····	113
四、定量研究和定性研究·····	82	四、参谋咨询工作的方法·····	115
五、系统研究方法·····	83	<b>第二节 领导决策过程中的</b>	
<b>第四章 信息工作</b> ·····	87	<b>参谋咨询</b> ·····	116
<b>第一节 信息和信息工作</b>		一、发现存在问题中的参谋	
概述·····	87	咨询·····	116
一、信息的基本知识·····	87	二、确定决策目标中的参谋	
二、信息工作的意义·····	90	咨询·····	116
三、信息工作的基本要求·····	91	三、拟订备选方案中的参谋	
<b>第二节 信息工作的一般</b>		咨询·····	117
<b>程序</b> ·····	92	四、选择决策方案中的参谋	
一、信息的收集积累·····	92	咨询·····	118
二、信息的筛选和校正·····	95	五、实施完善决策中的参谋	
三、信息的分类·····	97	咨询·····	119
四、信息的深度加工·····	97	<b>第三节 日常工作中的参谋</b>	
五、信息的传输和反馈·····	99	<b>咨询</b> ·····	119
<b>第三节 信息简报</b> ·····	102	一、调查研究和信息工作中的	
一、信息简报的概念·····	102	参谋咨询·····	119
二、信息简报的编写方式和		二、督查和协调工作中的参谋	
一般要求·····	102	咨询·····	120

三、文件起草和文书处理中的参 谋咨询 .....	121	六、落实后勤服务 .....	165
四、会务工作和信访工作中的参 谋咨询 .....	122	<b>第三节 会间服务</b> .....	166
五、日程安排和突发事件处理 中的参谋咨询 .....	123	一、统计到会人数 .....	166
六、对职能部门工作的参谋 咨询 .....	123	二、做好会议记录 .....	167
<b>第六章 督查和协调</b> .....	126	三、编印会议简报 .....	170
<b>第一节 督查和协调概述</b> .....	126	四、会间后勤工作 .....	173
一、督查和协调的概念 .....	126	<b>第四节 会后处理</b> .....	174
二、督查和协调工作的意义 .....	131	一、会后文字工作 .....	174
<b>第二节 督查工作</b> .....	133	二、会议文书归档 .....	177
一、督查工作的内容 .....	133	三、会后后勤工作 .....	178
二、督查工作的程序 .....	134	四、会务工作总结 .....	180
三、督查工作的原则和方法 .....	137	<b>第八章 信访工作</b> .....	184
<b>第三节 协调工作</b> .....	139	<b>第一节 信访工作概述</b> .....	184
一、协调工作的内容 .....	139	一、信访及其六要素 .....	184
二、协调工作的程序 .....	142	二、信访工作的任务 .....	185
三、协调工作的原则和方法 .....	144	三、信访工作的意义 .....	187
<b>第七章 会务工作</b> .....	150	四、信访工作的原则 .....	189
<b>第一节 会务工作概述</b> .....	150	<b>第二节 信访工作的一般         程序</b> .....	191
一、会议与会务工作 .....	150	一、登记 .....	191
二、常见会议的种类 .....	151	二、告知 .....	192
三、会议的构成要素 .....	154	三、受理 .....	192
<b>第二节 会前准备</b> .....	157	四、办理 .....	195
一、制订会议预案 .....	157	五、复查与复核 .....	196
二、编制会务工作程序表 .....	161	六、督办 .....	197
三、准备会议材料 .....	163	七、审核结案 .....	198
四、发出会议通知 .....	164	八、立卷归档 .....	199
五、布置与检查会场 .....	164	<b>第三节 信访信息的综合         利用</b> .....	200
		一、信访信息的分类与统计 .....	200
		二、信访信息的综合研究 .....	201
		三、要信要访专报和综合情况 .....	



反映 .....	203	四、公共关系危机处理 .....	258
<b>第九章 谈判事务</b> .....	207	<b>第二节 秘书的公关意识和职业形象</b> .....	260
<b>第一节 谈判和谈判工作</b> .....		一、公关意识及其构成 .....	260
概述 .....	207	二、秘书的职业形象 .....	261
一、谈判的概念 .....	207	<b>第三节 公务接待及其礼仪</b> .....	264
二、谈判的构成要素 .....	208	一、公务接待概述 .....	264
三、谈判的一般原则 .....	210	二、公务接待的程序和礼仪 .....	267
四、谈判工作 .....	211	<b>第四节 其他礼仪活动</b> .....	271
<b>第二节 谈判的一般程序</b> .....	211	一、公务拜访 .....	271
一、谈判前的准备 .....	211	二、登门慰问 .....	272
二、谈判进行阶段 .....	214	三、病房探视 .....	272
三、谈判完成阶段 .....	223	四、丧事吊唁 .....	273
<b>第三节 谈判中的文书工作</b> .....	224	<b>第十二章 其他日常事务</b> .....	276
一、谈判文书的概念和种类 .....	224	<b>第一节 值班工作</b> .....	276
二、合同的写作 .....	225	一、值班的概念和种类 .....	276
三、谈判中的其他文书工作 .....	227	二、值班任务 .....	277
<b>第十章 时间管理和差旅服务</b> .....	230	三、值班制度 .....	278
<b>第一节 时间管理工作</b> .....	230	四、值班要求 .....	279
一、时间管理概述 .....	230	<b>第二节 通信联络</b> .....	280
二、上司工作日程安排 .....	233	一、公务电话 .....	280
<b>第二节 差旅服务</b> .....	239	二、邮件收发 .....	284
一、差旅服务概述 .....	239	<b>第三节 印信管理</b> .....	286
二、出差旅行准备 .....	241	一、印章管理 .....	286
三、出差旅行办理 .....	244	二、信证管理 .....	289
四、出差旅行的其他服务 .....	248	<b>第四节 机关后勤事务</b> .....	291
<b>第十一章 公关、接待和礼仪</b> .....	251	一、环境管理 .....	291
<b>第一节 公共关系工作</b> .....	251	二、办公资源管理 .....	294
一、公共关系及其原则 .....	251	三、车辆管理 .....	295
二、公共关系四步工作法 .....	253	<b>第五节 保密工作</b> .....	296
三、秘书公共关系实务 .....	256	一、保密工作概述 .....	296
		二、保密工作的重点 .....	298

三、保密工作实务 .....	300	四、常用校对符号一览表 .....	324
附录.....	303	阅读书目.....	326
一、党政机关公文处理工作 条例 .....	303	后记.....	327
二、中华人民共和国档案法 ...	311	第二版后记.....	328
三、信访条例.....	315		

# 绪论

## 一、“秘书实务”的研究对象

“秘书实务”是秘书学的一个重要子学科,也是秘书学专业的一门主干课程。“秘书实务”的研究对象是:秘书和秘书机构为实现自身的基本职能而必须承担的各项具体工作,包括各项秘书工作的主要内容、一般规律、具体要求、操作规范、实施程序以及注意事项等。

### (一) 秘书和秘书机构的基本职能

秘书目前我国仍然是一种职务的名称,2010年版的《辞海》对“秘书”一词的首条解释是:“职务名称。掌管文件并协助领导人处理日常工作的人员。”<sup>[1]</sup>如果不把句中的“领导人”狭义地理解为党政机关领导,而是包括公司董事会、总经理、部门主管、个体企业雇主在内的一切组织的负责人(即现在流行的说法“上司”),那么这一解释就具有普遍适用性和权威性。

对“秘书”的范围有两种不同层次的理解。“狭义的秘书”指有秘书头衔的职务秘书。包括在党政机关或国有单位中列入正规编制、由组织人事部门正式下文件任命的秘书,以及民营企业或个人通过聘用合同录用的秘书。“广义的秘书”就是通常所说的“秘书工作人员”,除了职务秘书外,还包括那些虽无秘书头衔但实际上从事秘书工作的人。例如办公厅(室)、调研室、信访办、综合部等秘书机构中以脑力劳动为主的工作人员(档案管理员、信访接待员、调研员、公关联络员、综合部经理、办公室主任等),各职能部门中虽然没有秘书职衔但分工办理文书、会务、接待、通信等事务的工作人员。

一个稍大的组织(无论是机关还是企业)中都有若干秘书工作人员。这些秘书工作人员集中办公的部门就是秘书机构,又叫秘书部门或办公部门。在我国,中央和省部级领导机关的办公厅、地市级以下领导机关和企事业单位的办公室,是最主要也是最典型的秘书机构。办公厅(室)是党政机关、社会团体、企事业单位设置的综合办事机构,承担办文办会、信息调研、综合协调、督促检查、通信联络、事务管理等多项工作。

[1]《辞海》(第6版缩印本),上海辞书出版社2010年版,第1300页。

除办公厅(室)外,党政领导机关所设置的独立于办公厅(室)的政策研究室、信访办公室,以及近年来某些机关或公司出现的取代办公室的综合部等,也属于秘书机构。

如果一个组织有多名秘书,那么每个秘书一般有明确的分工,每个秘书职位的职责是不一样的。但是各种单位的秘书机构的基本职能则大致相同。

那么秘书机构的基本职能是什么呢?

1990年1月全国党委秘书长、办公厅主任座谈会上,当时的中央主要领导人到会强调:办公厅要发挥好参谋助手、督促检查、协调综合三个方面的作用。<sup>[1]</sup>2008年国务院批准的《国务院办公厅主要职责内设机构和人员编制规定》(国办发〔2008〕60号)又指出:国务院办公厅应“强化服务职责,加强应急、督查工作,进一步发挥参谋助手和运转枢纽作用”。由于“职能”即“人、事物、机构应有的作用”<sup>[2]</sup>,因此,“参谋助手、督促检查、协调综合”是正式文献中关于党政机关秘书机构基本职能的高度概括。在这三项职能中,参谋助手是最基本的职能。

虽然参谋助手、督促检查、协调综合三项职能是对党政机关秘书机构提出的,但它同样适用于其他社会组织(包括各类事业单位、各种类型的企业等)的秘书机构。

如果一个组织只有一名秘书(通常是管理人员很少的企业),他就要承担组织的全部秘书业务,其职能与一般组织中秘书机构的职能基本相当。

## (二) 秘书工作的具体内容

为了实现秘书机构的上述基本职能,秘书机构必须要承担哪些具体工作呢?

有人说秘书机构的工作就是“三办”——办文、办会、办事,秘书机构辅助领导决策和管理的职能正是通过办文、办会、办事来实现的。“三办”是各级办公室最基本、最大量的工作,“三办”能力也是秘书工作者的重要基本功。

“三办”高度概括了秘书和秘书机构的主要工作,但这种提法过于笼统。例如,为上市公司老总准备一份面向股东大会的《公司经营状况的年度报告》和拟写一份“本公司国庆长假期间加班安排的通知”,虽然都属于“办文”,但两者的办理差别非常大;筹办一次党委换届的“党代会”和为调查某一事件真相召开一次座谈会,虽然都属于“办会”,但两个会议的准备也有很大差别;为公司老总准备一次重要的商务谈判和代表公司去医院看望一位因公负伤的员工,虽然都属于

[1] 参见《中央领导同志关于秘书长和办公厅工作的重要讲话》,载《秘书工作》1990年第2期。

[2] 《现代汉语词典》(第7版),商务印书馆2016年版,第1682页。

“办事”，但两件事的办理彼此差别也非常大。

如果我们笼统地将“三办”作为秘书实务的研究对象，就无法对各项具体的秘书工作展开讨论，也无从分门别类地介绍各种秘书业务的主要内容、一般规律、基本要求、操作规范、实施程序以及注意事项。因此，有必要对秘书和秘书机构所承担的具体工作作分门别类的介绍。

根据有关文件以及我们对一百多家机关、公司、学校、医院的秘书机构所作的调查，我国当前各类组织的秘书机构承担的工作可以分为以下三大类共二十余项。

### 1. 秘书常规业务

这是指带有较强专业性质的常规性业务工作，包括文字工作、文档管理、会务工作、信访工作、谈判事务、公关工作等。其中有一些是传统的秘书业务，如文书档案的管理，有一些是市场经济下才出现的秘书新业务，如商业谈判服务和公关工作等。

### 2. 为领导决策提供服务

这是指直接为领导决策提供综合性的服务工作。无论什么性质的组织，其领导人最主要的工作都是决策。因此，秘书或秘书机构为领导服务首先就要为他们的决策活动提供全方位服务。为领导决策提供的服务主要包括调查研究、信息工作、参谋咨询、协调工作、督查工作等。在一个有若干秘书人员组成的秘书机构中，不是每位秘书人员都直接参与以上几项工作，但其中高层次的秘书人员必然要经常承担这几项工作。本科阶段秘书学专业的培养目标是高级秘书，因此“为领导决策提供服务”应是本科阶段秘书学专业的“秘书实务”课程必不可少的内容。

### 3. 办公室日常事务

这是指一般单位上层管理机构中由秘书机构处理的一些专业性不强，但是需要依靠一定的经验和责任心才能办好的具体事务，包括时间管理、领导日程安排、差旅服务、值班工作、通信联络、印信管理、后勤服务、保密工作、公务接待、常规礼仪活动等。

我们把二十余项秘书业务分为秘书常规业务、为领导决策提供服务和办公室日常事务三大类，只是根据每项工作的主要特点而作的大体划分。实际大多数工作都兼有其他类的某些特点。例如，调查研究主要是为领导决策提供第一手信息依据，是一项综合性很强的直接服务于领导决策的工作，但调查过程中必然要处理许多具体事务，如开调查会就有会务工作，而会务工作又是秘书机构的一项常规业务；再如信访工作属于秘书机构的常规业务，但信访中得到的重要信息可能成为领导形成重要决策的依据，因此信访工作也兼有为领导决策服务

的功能,同时,处理信访过程中还有大量的接待来访者、与有关各方通话联络等具体事项,而接待、通信联络等属于办公室日常事务的范畴。

以上三大类二十余项工作就是“秘书实务”的研究对象。本书正文部分将分12章来阐述、探讨各项工作的主要内容、一般规律、具体要求、操作规范、实施程序以及注意事项等。

秘书和秘书机构的主要工作中,有一些需要非常专门的知识基础和技能训练。在高校本科阶段秘书学专业的培养方案中,通常列有专门的课程,例如“秘书写作”“秘书文档管理”“秘书公关与礼仪”等,这些课程都有专门的教材。为了保持教材中秘书工作内容的完整性,同时也考虑到中文、管理等其他专业开设秘书学课程的教学需要(这些专业一般不开设“秘书文档管理”等课程),在本教材中也列有文字工作、文档管理、公关礼仪等章节。凡是单独开设“秘书写作”“秘书文档管理”“秘书公关与礼仪”课程的专业,这几章内容可不必讲解(或只做简单的提示);但如果没有单独开设这些课程的专业,这几章毫无疑问应该作为重点进行讲授和训练。

### (三) 秘书工作的基本原则和一般要求

各项秘书工作的内容有明显差别,因此每项具体工作都有其特殊的要求、规范、注意事项等,这些将在本书各章节做具体的阐述和探讨。但是,秘书工作作为一项辅助性的综合管理活动,又有一些通用于各项具体工作的基本原则和一般要求。因此,“秘书实务”在分门别类地研究、阐述各项具体的秘书工作之前,有必要介绍这些基本原则和一般要求。

#### 1. 秘书工作的基本原则

##### (1) 遵纪守法

这是指秘书在任何一项具体工作中都必须合乎法律规范、纪律规范、政策规范。秘书机构起草文件或对领导决策提出意见、建议乃至决策方案,必须注意其内容要符合法律、党和国家的政策规定。因此秘书应该牢固树立法制观念、纪律观念和政策观念,避免工作中出现违规现象。

遵纪守法原则还体现在:遵守工作纪律绝不越权行事,遵守保密纪律决不泄露机密,在信访、接待、处理突发事件等工作中严格按有关规定办事,等等。

##### (2) 求真务实

求真,就是秘书工作必须贯彻实事求是的思想路线,坚决反对弄虚作假行为。秘书在调查研究、信息工作、文稿撰拟、处理信访案件等涉及具体材料的工作中,特别要注意尊重事实,既不可故意隐瞒真相,弄虚作假,也不能想当然地虚构“事实”和数据。

务实,就是秘书工作要讲求实效,反对形式主义工作作风。不要专做表面文章,无实事求是之意,有哗众取宠之心。秘书不但要说实话,更要为领导、为组织、为群众多做实事。

### (3) 超前服务

秘书不仅在常规工作中要提前做好准备,而且在辅助决策等其他诸项工作中要做到超前服务。

秘书机构不能等领导布置任务后才去收集有关信息,而是在平时就应注重收集对本单位发展有重要影响的信息,及时向领导提供,并提出信息分析的结论,必要时提出富有创意而又切实可行的建议。秘书机构不能在领导要制定某项政策时再去搞调研,政策的制定或调整是在秘书机构调查研究基础上才做出的,即先有秘书机构的调查研究和参谋建议,后有领导机关政策的出台或调整。协调工作的超前性是指要把重点放在防止出现不协调现象上,或把不协调现象消灭在萌芽状态,不要等到矛盾尖锐化、表面化才开始协调,这就要求秘书机构要有预见性。

### (4) 团结协作

团结就是力量,协作才有效率。秘书工作的团结协作原则体现在以下三个层面:第一,秘书部门与各职能部门要建立良好的协作关系,在工作上互相配合,互相支持,形成系统的合力。第二,秘书部门还需要同其他单位(包括上级、下级、不相隶属的单位)秘书部门建立良好的协作关系。第三,秘书部门内部工作人员之间要团结协作,秘书工作的综合性决定了秘书部门内部分工不可能太死、太细,办公室秘书之间的团结协作显得尤为重要。

### (5) 联系群众

秘书机构的许多具体工作直接为群众(包括老百姓个体和基层单位)提供具体服务,树立为民服务的意识是做好秘书工作的条件之一。除此以外,联系群众的原则还表现在两个方面:一是秘书机构是领导联系群众的桥梁,秘书要自觉地意识到秘书机构这一特殊地位,承担起密切领导机关与人民群众关系的重大责任。秘书必须相信群众,把人民群众作为依靠对象,而不能作为防范对象。二是秘书机构的许多工作必须依靠群众的支持和配合,才能取得良好效果,如调查研究必须深入基层群众之中才能了解真实情况,信息工作也要依靠基层单位和人民群众提供有价值的信息或信息线索。

## 2. 秘书工作的一般要求

秘书工作的一般要求可以用八个字来概括:主动、高效、准确、保密。这四项要求普遍适用于秘书机构各项具体工作。

### (1) 主动

秘书工作是为领导活动服务的,这种服务不能是被动的,而必须是主动的。秘书在自己的职权范围内应该敢于负责,充分发挥主观能动性和聪明才智,进行富有成效的创造性工作。无论是直接为领导决策服务的政务性工作,还是常规业务、日常事务,无论是程序性工作还是临时性任务,秘书都要以积极主动的态度和强烈的责任感去完成。

秘书要做到工作主动,就必须多从领导的角度考虑问题,要能够预见领导将要进行哪些活动,将会需要哪些方面的信息资料,哪些工作需要提前做准备,这样在领导需要时,秘书就不会措手不及,被动应付。

### (2) 高效

高效是指花尽量少的时间、精力和物力取得最好的效果。秘书机构的工作效率,主要体现在办文、办会、办事的速度上,即要求秘书无论做什么工作,都要讲究一个“快”字:凡是应该办的事,就要迅速办理;今天应该处理的事,决不拖延到明天。

强调秘书工作要讲究一个“快”字,并不是说可以忽视工作质量,因为效率必须以保证质量为前提。以牺牲工作质量为代价而片面追求速度,乃至草率从事、马虎敷衍,绝对不是我们所讲的高效。

### (3) 准确

秘书机构的许多工作跟领导决策指挥直接相关,任何差错都有可能造成严重后果。秘书起草或校对文件时,如果有一个提法不准确,或者有一个字、一个数据甚至一个标点符号有错误,都会影响对文件精神的理解,文件一旦发出就可能造成重大政策性事故。秘书做会议记录,如果听错、记错一句关键的话,就会留下错误的原始记录。秘书在传达领导指示时,必须准确无误,不得走样,不得加进有违领导本意的个人意见,否则也可能造成严重后果。

### (4) 保密

秘书工作是机要性极强的工作,对秘书的保密要求比对单位一般人员的要求要高,因为秘书了解的机密范围广、级别高,如果泄密对国家或单位造成的损失也特别严重。秘书必须牢记并严格遵守“国家工作人员保密守则”规定的十条保密纪律:

不该说的机密,绝对不说。

不该问的机密,绝对不问。

不该看的机密,绝对不看。

不该记录的机密,绝对不记录。

不在非保密本上记录机密。



不在私人通信中涉及机密。

不在公共场所和家属、子女、亲友面前谈论机密。

不在不利于保密的地方存放机密文件、资料。

不在普通电话、明码电报、普通邮局传达机密事项。

不携带机密材料游览、参观、探亲、访友和出入公共场所。

## 二、“秘书实务”的性质和地位

### (一)“秘书实务”的性质

“秘书实务”是秘书学的一个重要子学科,也是秘书学专业的一门主干课程。“秘书实务”的主要性质有:

#### 1. 应用性

秘书学是研究秘书工作规律及其应用的学科,是一门应用性很强的综合性学科。秘书学专业则是适应我国经济和社会发展需要而开设的应用性很强的新专业。秘书学专业的主要专业课包括“秘书学概论”“秘书实务”“秘书写作”“秘书公关与礼仪”“秘书文档管理”“中国秘书史”等。在这些课程中,除了“秘书学概论”“中国秘书史”偏重于理论阐述外,其他学科都是典型的应用性课程,它们要解决的是“秘书或秘书机构应该做哪些工作”“怎样才能做好这些秘书工作”等实际问题。

虽然“秘书实务”课程的应用性很明显,但应用性课程不同于纯粹的操作技术训练,秘书工作作为一种复杂的脑力劳动,许多业务都需要以相关理论为指导,例如调查研究需要社会调查理论的指导,信息工作需要信息科学的指导,会务工作、信访工作、谈判工作等,均必须以相关理论作为指导。

#### 2. 综合性

如前所述,秘书机构业务达二十余项。其中大多数工作有很强的专业性,从事这些工作需要一定的理论指导和业务训练。但是,不可能(也不必要)给每一项工作单独设立一门课程,其中有一些业务性很强而内容又十分丰富的工作,可以单独开设课程来研究、阐述,如“秘书写作”“秘书文档管理”“秘书公关与礼仪”等,在本科阶段秘书学专业课程体系中有条件的可以设立专门课程;而专科阶段秘书教育由于受课时限制就难以将课程分得这么细;至于在职秘书的短期培训和平时自我进修,就更不可能将秘书业务分成许多科目了。“秘书实务”正是一门介绍各项秘书业务的综合性课程。“秘书实务”的综合性还表现在:要掌握各项秘书工作的规律和方法,往往会涉及其他许多学科的知识,例如要探讨调查研究的规律就必然涉及社会学的具体知识,要探讨信息工作的规律就必然涉