

现代人成功系列丛书
★★★ XIANDAIREN ★★★
CHENGONGXILIECONGSHU



文秘知识大全

- 秘书职业道德规范
- 书信的制作及资料整理
- 会议分类及组织
- 领导发火时、如何解决员工流失的问题

竹 林○编



黑龙江美术出版社

现代人成功系列丛书

XIANDAI REN

CHENGGONGXILIECONGSHU

文秘知识大全

竹 林◎编



黑龙江美术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代人经营管理丛书/竹林编著. —哈尔滨: 黑龙江美术出版社, 2005. 8

ISBN 7-5318-1343-2

I. 现... II. 竹... III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 092385 号

现 代 人 经 营 管 理 丛 书

责任编辑: 李正刚

编 著: 竹 林

出 版: 黑龙江美术出版社

社 址: 哈尔滨市道里区安定街 225 号

邮 编: 150016

电 话: 0451—84270511 84270525

经 销: 全国新华书店

网 址: [www. hljms. com](http://www.hljms.com)

印 刷: 三河市科达彩色印装有限公司印刷

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

版 次: 2005 年 9 月第 1 版

印 次: 2005 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5318-1343-2/J·1344

总 定 价: 450.00 元 (全十册)

第一章 秘书职业标准/1

第一节 公共行政学的概念/1

“行政”含义/1

“公共”的含义/4

“公共行政”的解释/7

国内对“公共行政”的理解/9

“公共行政”的定义/10

第二节 行政秘书的职责/11

秘书职业道德规范/11

秘书的职责/14

办公室环境管理/15

办公用品按要求发放管理/16

秘书的职责范围/18

值班信访及活动/18

能够处理一般来信来访/20

一般来访的接待办理/22

要及时拆封来信/25

要详细阅读来信/25

认真登记来信/26

准确交办来信/26

妥善处理来信/26

接待来访的基本要求/27

合理安排领导的公务活动/28

第三节 秘书的保密工作/29

保密措施的制定/29

保密工作的基本要求/32

常用档案分类法/32

现实分类方法的结合运用/33

第四节 信息反馈/42

信息反馈的步骤及方式/42

文件处理工作/48

信息整理/55

信息筛选/62

第五节 行政组织/64

行政组织的基本概念/65

行政组织的定义/66

行政组织的构成要素/69

组织目标/69

职能范围/69

机构设置/70

岗位设置/70

权责关系/70

规章制度/71

物质因素/71

人员构成/72

第六节 组织的演变和发展/72

古典组织理论/72

新古典组织理论/74

人道主义组织理论/75

现代组织理论/77

权变组织理论/78

系统组织理论/79

组织发展理论/79

第七节 组织结构和特性/81

管理层次和控制幅度/81



典型的组织结构形式/83
直线结构形式/84
直线结构形式特点/84
参谋结构或职能结构形式/85
直线参谋结构形式/85
矩阵结构形式/87
两种组织模式及其特性/88
正规化程度/88
集中化程度/89
工作标准化/89
组织成员及单位相互作用/89
管理机构的数量/89
沟通方式/90
环境的适应性和应变能力/90
第八节 行政机构的类型/92
子系统的行政机构类型/92
组织机构的划分和类型/94
行政活动的组织形态/96
第二章 办公处理标准/101
第一节 劳动合同/101
个人所得税与劳动纠纷/101
“税后工资”引发争议/101
补偿金缴税引起的争议/103
劳动合同的必备条款/104
第二节 销售事务制度/106
交货、检查、配送/106
销售额的计算及收款/106

书信的制作及资料整理/107
报告及会议/108
销 售/109
货物估价/111
受理订货/112
交货检验、配送/113
第三节 会议管理制度/114
会议分类及组织/114
会议安排/115
会议的准备/118
第四节 秘书能力的体现/118
领导发火时秘书如何对待/125
WTO 对秘书的要求/127
会议要求/130
会议管理要领/131
会议记录的写作方法/132
会议纪要/135
出版物上数字用法的规定/148
第五节 应用文档的要求/150
领导讲话稿/150
演讲词/159
开幕词和闭幕词/167
第六节 图书档案/175
档案馆如何吸引人才/175
档案信息资源的开发/181
档案利用者心理分析/186
大学档案馆引发的思考/190
第三章 行政事务管理

/195

第一节 企业行政管理/195

总则/195

档案的管理/195

印鉴管理/196

公文打印管理/197

办公及劳保用品的管理/197

库房管理/198

报刊及邮件管理/199

附则/199

审计程序/200

小议档案以件为单位管理/202

用印注意事项/204

认清新形势开创新局面/205

提高“三服务”工作水平/208

按“三个代表”的要求工作/214

用辩证法指导办公室工作/216

第二节 政府行政制度/220

政府采购范围及操作规则/220

会计证书申请条件及程序/221

财政票据购领程序/223

区委区政府政务公开制度/224

区委区政府办事程序/227

建设项目操作规程/235

第三节 信访接待/237

把握来访者的心理/237

会议准备工作规程/239

第四节 信息管理/243

秘书的信息素养/243

信息工作贵在创新/248

认识和处理信息工作/249

纪检信息工作实践与体会/252

如何编写好政务信息稿/255

提高信息服务的水平/258

编发外地信息专辑/262

第五节 议 WTO 的影响/264

企业从 WTO 中获得利益/265

WTO 给企业创设的权利/266

服务贸易总协定/273

第六节 政治学习制度/275

政治业务考勤制度/276

文书档案管理制度/278

文件收发管理制度/279

打印、复印管理规定/280

公务招待管理制度/281

基本建设管理制度/281

物品采购制度/282

固定资产管理制度/283

第四章 人力资源管理

/284

第一节 聘用制度/284

第二节 管理权限/296

人力资源管理基础/299

人力资源规划全过程/303

人才资源的开发/308

企业并购的人力资源风险/313



及时沟通化解并购风险/315
科学流程是制胜关键/315
职位晋升制度的利弊/317
人力资源证书/318
第三节 管理责任及义务/323
项目背景/324
项目优劣势分析/325
奖励咨询方案/326
第四节 管理制度/327
人力资源信息的管理/334
员工的开除、合同与劝辞/336
第五节 案例分析/340
人力资源管理者/340
联想集团的管理三要素/343
微软：员工不戴领带/345
曹操的人力资源管理/346
IBM的蓝色半边天/350
如何解决员工流失的问题/352
PMC变革管理度过危机/354
美国企业管理面临困境/357
诺基亚最看重人的潜能/360
第五章 后勤管理标准/362
第一节 行政事务管理/362
对难民的收容和遣送/362
管理的实施/363
社团的管理/364
地名管理/365

地名的设置/366
殡葬改革/367
秘书专项工作规律/368
草拟领导讲话要明确要求/371
第二节 信息反馈/371
审计信息工作的三件宝/371
信息工作要提高质量/376
拓宽渠道提高质量/378
适应信息时代发展要求/379
信息的增值开发/383
打邀请电话的礼仪/384
文字秘书的决策作用/387
商务电话礼仪/388
拨打电话的礼仪/389
来访参观管理规定/395
钟点秘书服务介绍/401
院办行政秘书工作职责/402
行政事务物品管理办法/403
团结、务实、进取、创新/404
帮助领导化解矛盾/406
增强办公室的整体功能/411
换脑筋创一流树形象/413
沿着文书处理的路径巡游/415
第六章 应用文写作/427
第一节 应用文的作用/427
应用文的特点/432
应用文的类型/437
应用文的语言（一）/446

应用文的语言(二)/451

第二节 应用文写作准备

/457

应用文的起草/461

应用文的修改/467

应用文的审定/472

应用文的校对/474

第三节/会务管理/476

如何做好会议记录/476

快速准备精细运作/479

第四节 公文处理/482

公文处理的总则/482

公文处理及其基本任务/484

公文处理的特点/485

公文处理的要求/488

第一章 秘书职业标准

第一节 公共行政学的概念



任何一门学科，都有其特定的概念、定义、原理、目标、对象、范围和任务。概念的规范性、定义的确定性、原理的抽象性以及目标、对象、范围和任务的明确性往往决定着该学科的科学性和适用性。

概念或范畴是人类认识世界的网上之结，也是从理论上建立一个科学体系的基石。为

了加深对公共行政学这门学科的认识，有必要对其最基本的概念作一些理论上的探讨。

“行政”含义

一般认为，现代意义上的公共行政学产生于 19 世纪末 20 世纪初的欧美国家，其概念和理论在形成初期和发展过程中，自然要受到欧美国家特定的历史条件和社会条件以及一些重要的政治思想家、政治学家和公共行政学家的思想理论的影响。因此，有



必要对其主要的概念和理论进行还原性的历史的回顾和考察。

但是，作为一门独立的学科，由于公共行政学的研究领域有着十分广泛的历史性和世界性的背景，其概念和理论并不仅仅局限于某个国家或某些学者的论述范围内，它必然随着各个国家的实际运用及各国学者的理论研究不断地丰富和发展。在此意义上说，科学既没有国界，也没有专利。

任何科学理论的发展，本身都是一个兼收并蓄、融会贯通、不断完善的过程，就像人本身一样，每个人都有一个出生地，但是，其思想的发展和活动范围并不局限于当地环境和条件的限制，有着一个无限发展的空间。

公共行政学的英文是“public Administration”，由“public”（公共的）和“administration”（行政）两个词构成。“administration”（行政）是一个出现得很早、对其词义的解释非常广泛的概念，它源于拉丁文“Administrated”。古希腊学者亚里士多德在其著作中即曾使用过这一词汇。

作为一种英文词汇，我国《新英汉词典》注明的通用译法主要有：管理；行政（包括行政机关，有时直接译为政府）；（行政官员或机关的）任职期；（军）后方勤务；执行五种。作为公共行政学的一个特定概念，对它的解释在具体陈述上多种多样，如美国学者 A·邓瑟在其著作《行政：词义和科学》一书中，分析了它的 15 种不同的含义。

从英文词义上理解，“行政”（administration）和“管理”（management）是有区分的。“行政”本身即包含有管理的意思，但它主要是和政府或行政机关的活动有关，而“管理”（management）除指一般性的管理之外，主要和工商企业的活动有关，management 在《新英汉词典》中注明的通用译法主要有：管理；运用；手段（经营手腕）；（工商企业的）管理部门（资方）四种。从职能角度看，行政和管理是平行的，两者各有各的

范围，但从逻辑角度看，两者是从属和包含关系，行政是一种特殊形式的管理活动，是整个人类管理活动的一部分。

需要指出的是，在现在几乎所有管理学的教科书中，都提到管理（management）有五种职能，即计划、组织、指挥、协调和控制，这种分析最初由法国学者亨利·法约尔提出。但是在法约尔的法文著作中，他使用的法文是“fonction administrative”，标准译法应为“行政管理的职能”而不是“管理的职能”。

法约尔的原著最早有两种英文译本，一个是库布拉夫的译本（1930年），一个是斯托尔斯的译本（1949年），前者译法仍是行政管理原意，而后者在翻译时把“行政管理”（administration）译为“管理”（management）。在法约尔的原著中有这样一段话，标准译法应为：“切勿把它（指行政管理）同治理（govern）混为一谈。治理就是引导企业实现它的目的；设法从它所拥有的一切财力和人力中获得最大的好处；就是确保六个重要的职能的执行。行政管理只不过是治理要保证执行的六个职能之一。

但是它在高级管理人员所起的作用中占有很大的地位，以致于人们有时可能认为这个作用纯粹是行政方面的。”库布拉夫的译本与上文的译法基本上是一致的，而斯托尔斯的译本则把“行政管理”译成了“管理”。尽管斯托尔斯的译文与法约尔的本意有出入，但是，人们最终把它作为法约尔著作的标准英文译本，并且一直延续至今。正如国外有的学者评论说：“仅仅一个字的译法可能就改变了管理思想的进程。”如果按照法约尔的本意理解，行政管理虽然意味着管理，但是，它所包括的范围较小，并且适用于处理较重要的事务，在高级管理人员的活动中有较大的比重。按照这种理解，行政管理并不局限于公共事务或政府事务的管理，私人部门或企业管理活动中同样包含着行政管理，这种



解释也有助于公共行政和私人行政之间概念上的区分。

概括起来说,在国外,对“行政”含义的解释大体有以下几种:1.行政等同于管理。“行政被认为是一种具有高度理性的人类合作努力”(德怀特·沃尔多)。2.行政是政府事务管理。“行政乃是为完成或为实行一个政权机关所宣布的政策而采取的一切活动”伦纳德·P·怀特。3.行政是与政治相区别的表现某种职能的概念。“行政是执行国家意志的职能”弗兰克·J·古德诺。4.行政是一种执行活动。“行政是决定和政策的执行程序([美]《公共行政学词典》)”。5.行政是与立法、司法相区别的一种活动。

行政是“行政人员的责任或职责,特别是政府的执行职能,它既不是立法的,也不是司法的。”(《世纪词典》)。美国1985年出版的《公共行政学词典》把行政定义为“政府及公共机构事务的管理和指挥”,可以说是对各种解释的基本概括和陈述。

在我国,行政一词普遍称为行政管理。由于我国对行政的理解比较广泛,除政府机构外,还包括企事业单位中的科室部处等职能部门,因此,虽然在专业教科书中强调行政管理有管理国家事务的特定含义,但是,在社会的实际运用中,除上述含义外,行政管理往往泛指办公室、机关事务或后勤服务等方面的管理工作,这种行政管理的提法不太规范,本身有强调管理的意思。

“公共”的含义

“公共行政”是公共行政学中的专门术语,由于在“行政”前面加了“公共”二字,使“行政”本身的含义更为丰富。

美国著名的公共行政学家德怀特·沃尔多在《公共行政学研

究》一书中给“行政”下了一个定义后，紧接着就提出了三个相互联系的问题：“什么是‘公共’行政？‘公共’（public）这一修饰词表示什么特征？公共行政怎样区别于一般行政，怎样区别呢？”

“public”的英文本身包含有公（有）的、公众（事务）的、政府的、公家的、公立的、社会的、公用的、公共的、公开的等多种意思，它的反义词是“private”（私人的），其概念外延的直观理解比较明确，但在具体探讨它的内涵时却会遇到难以回答的问题。沃尔多对此评论说，我们可以用不同的方法探索“公共”的意义，他列举了三个方面，简单归纳为：1. 可以根据政府和国家的词语给“公共”下定义，这就要求进一步探讨主权、合

法制、普通福利等法律概念、哲学概念及普通政治理论方面的问题；2. 可以按照在某种社会中人们认为有哪些公共职能或公共活动的认识简单地从经验方面给“公共”下定义。但由于人们认识不同很难有统一的规定；3. 也可以根据政府所执行的职能或活动的常识性方法来定义，但是有许多政府行为是不稳定的或不确定的。沃尔多认为理解“公共”的含义和意义的最有效的方法是利用一些已在社会学、人类学等学科中得到最充分发展的概念，用他的话说，需用结构功能分析的方法和文化概念分析的方法来分析，他的论述说明了由于各国的社会观念和国情不同，对“公共”一词理解的复杂性。

在“行政”前面加上“公共”一词包括下面几个含义：

1. 和私人行政相区别。“公共”是相对于“赢利的”、“私人的”或“企业的”行政来说的，亦即强调执行行政活动的主体主要是公共（Public）部门或者公共服务机构而不是私人企业或私人机构。

2. 明确了行政活动的目的和性质。如果进行抽象的研究，所有的行政管理都有同样的职能、程序、要素或过程。但是，不同



行政管理活动有不同的目的和性质。如封建国家的行政管理的目的和性质是巩固王权和少数人的统治、私人行政的目的和性质是为了盈利，而公共行政的目的和性质主要是为公众（public）提供服务。由于国家的本质是阶级统治的工具，在资本主义国家中，其行政前面虽然加了“公共”二字，但其目的和性质与其词义仍有本质的区别，“公共”两个字只说明了政府职能的形式而不是本质。

3. 强调行政所负的社会（public）责任和义务。行政活动的目的和性质决定了它应负有的社会责任和义务，因此，其工作绩效不能简单地用利润或效率作标准，而必须用服务数量、质量、满足社会需求的程度等多种尺度作标准。

4. 强调公众的（Public）参与性。行政的整个活动过程和广大公众的利益有密切联系，这种参与主要表现在公众对政府决策的影响、通过立法、司法机构对政府行为的约束及通过各种渠道对政府活动的舆论监督等各个方面。

5. 强调了行政活动的公开性（Public）。国外有人形容说，“公共行政官员近似于在金鱼缸里生活”，并且“他不仅要干得很好，而且要使公众知道他干得很好”，这都需要公开性。公开性一方面说明行政官员的工作要有透明度，让公众知晓，另一方面说明要让立法机关、司法机关、新闻媒介和各种公众了解主要的行政工作并随时接受检查、调查和监督。由于“公共”一词具有上述这些主要内容，因此“公共行政”一词本身的含义比“行政”一词要丰富得多。

“公共行政”的解释

在对“公共”和“行政”两个概念有了初步理解之后，我们可以对“公共行政”的概念有一个初步的认识。关于什么是“公共行政”，国内外学者有多种多样的解释和定义，现将其中有一定代表性的论述列举如下：国外学者关于“公共行政”的定义。以下选用国外某些在公共行政学研究中有一定影响的专家学者的论述，按时间顺序排列。

1. 公共行政的过程就是实现政府意图或愿望的种种行为。因此，公共行政就是政府的持续不断地活跃着的“业务”工作，这种业务工作是通过一系列组织和管理程序，同法律的执行联系起来的；至于这种法律则由立法机关（或者其他权威性的机构）制定，并由法院进行解释。

2. 公共行政是实现政治决定的目标。

3. 公共行政可定义为制定和执行公共政策的艺术和科学。

4. 公共行政可定义为与执行立法机关、行政部门和法院所采用或颁布的法律及其他规定相联系的一切过程、组织和个人（后者以官员职位和角色行动）。对这个定义应该理解为还包括制定和执行立法与行政命令中的许多管理事务在内。

5. 公共行政是权威性地执行通过政治过程合法选择的政策。

6. 公共行政：1. 是在公共环境中共同合作的群体努力。2. 包括所有三个部门——行政执行的、立法的和司法的——以及它们的相互作用。3. 在制定政策方面有重要作用，因此是政治过程的一部分。4. 明显地不同于私人行政。5. 在提供社会服务方面，与许多私人团体和个人有密切关系。” 6. “它的目的是促进深入了解政府以及政府与其所管理的社会的关系，鼓励制定更为关心社会需要的公共政策。” 7. “公共行政是运用管理的、政治的、法



律的理论和过程遵行立法、执行和司法部门的政府命令，以履行对整个社会及其各个部分进行规制管理和提供服务的职能。”

上述定义可说是众说纷纭。各有侧重。实际上，这种情况反映出公共行政学研究中尚存在的一个问题，即现在还没有任何可以为多数人所接受的关于公共行政的简单明了的定义。国外不少学者认为，很难用一句话、甚或一段话给公共行政下定义，费利克斯·A··尼格罗和劳埃德·G·尼格罗是这种看法的代表之一，他们因而从五个方面来把握公共行政的定义，从内容上看，这是一种综合性的定义，基本概括了多数定义中的主要内容。

在公共行政的定义方面，德怀特·沃尔多在其早期研究中曾做过一个概括，认为存在着“两种典型定义：（1）公共行政是为达到政府目的而对人与物质的组织与管理。（2）公共行政是管理国家事务的艺术与科学。”他认为，在公共行政学的定义上有一个传统的争论：公共行政是艺术还是科学？

其原因在于“‘公共行政’这个词有两种用法”，（1）知识探索的一个领域、一门学科或一种研究；（2）一个过程或一种行为——管理公共事务。这两种含义紧密相关，却又各不相同。除此之外，由于公共行政研究几乎涉及社会领域的各个方面及其跨学科的性质，更导致了研究重点和定义上的千差万别，以致美国学者弗雷德里克·C·莫舍认为。“也许最好是不要给它（公共行政）下定义。它更多地是一个兴趣的领域而不是学科的领域，更多的是一个问题的焦点而不是一门科学。它必然是跨学科的。”以上对公共行政定义方面的论述，是为了便于使读者从多种角度探讨公共行政领域，对此学科的研究范围和内容有较广泛的了解。如上所述，一门学科的科学性及应用性是与其概念的规范性、定义的确定性密切相关的，对公共行政的定义还应做更深入的探讨。

国内对“公共行政”的理解

我国现有行政学方面的著作一般对“行政”和“公共行政”未作明确区别，统称为“行政”或“行政管理”。现将一些定义按时间顺序列举如下：

1. “行政管理是国家的基本职能之一，是对国家事务的一种有组织的管理活动，目的是实现统治阶级的意志。”

2. 行政是“行使国家权力、从事国家事务管理的活动”。

3. “行政是国家的组织活动，是行使国家权力，管理整个社会的活动”。

4. 行政“是指国家行政部门管理国家事务、政府事务和社会事务的活动”。

5. “行政是国家政务的管理活动”。

6. “所谓行政管理是指国家依据宪法和有关法律，通过各级行政机关对国家事务、社会事务和政府事务进行管理的活动”。

7. “所谓行政管理，是指国家产生以后，国家政府部门通过组织、领导、指挥、协调和全体工作人员的共同努力，以完成行政任务，实现国家目标的一种基本政府职能”。

8. “行政管理是从社会管理中演化出来的一种特殊管理，随着国家的产生而产生，是一种高层次的管理。它的基本含义应该理解为：是国家政府系统对社会公共事务的管理”。

9. 行政管理也即行政，主要是指国家行政机关对国家政务的管理活动。这里包括国家行政机关对国防、外交、国家等国家事务的管理；对经济、科教文卫、治安、环保等社会公共事务的管理；对行政机关量身的机构设置、人员、经费、财物、工作程序等国家行政系统内部事务的管理。

10. “所谓行政，是指国家行政系统行使公共权力，执行国家