



职业技术·职业资格培训教材

秘书 (初级)

人力资源和社会保障部教材办公室
中国就业培训技术指导中心上海分中心 组织编写
上海市职业培训研究发展中心

第2版



中国劳动社会保障出版社



职业技术·职业资格培训教材

秘书 (初级)

第2版



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书：初级/上海市职业培训研究发展中心组织编写. —2版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2011

1 + X 职业技术·职业资格培训教材

ISBN 978 - 7 - 5045 - 8903 - 3

I. ①秘… II. ①上… III. ①秘书学-技术培训-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 037578 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 22.5 印张 416 千字

2011 年 4 月第 2 版 2011 年 4 月第 1 次印刷

定价：38.00 元

读者服务部电话：010 - 64929211/64921644/84643933

发行部电话：010 - 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010 - 64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010 - 80497374

内 容 简 介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室、上海市职业培训研究发展中心，依据上海 1 + X 秘书（五级）职业技能鉴定细目组织编写。教材从强化培养操作技能、掌握实用技术的角度出发，较好地体现了当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质、掌握初级秘书的核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

本教材在编写中根据本职业的工作特点，以能力培养为根本出发点，采用模块化的编写方式。全书共分为 11 章，内容包括：秘书基础理论、相关法律与法规、管理基础知识、会计常识、文书拟写、文书处理、档案管理、会务实施、办公室日常事务与管理、接待与礼仪、办公自动化。

本教材可作为秘书（五级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供全国中、高等职业院校相关专业师生参考使用，以及本职业从业人员培训使用。

前 言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也越来越多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市人力资源和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准和题库进行的提升,包括增加了职业标准未覆盖的职业,也包括对传统职业的知识技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式,得到了国家人力资源和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要,人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业培训研究发展中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了《职业技术·职业资格培训系列教材》。

《职业技术·职业资格培训教材》严格按照1+X鉴定考核细目编写,教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能,较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家,以及相关行业的专家参与教材的编审工作,保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

《职业技术·职业资格培训教材》突出了适应职业技能培训的特色,按等级、分模块单元的编写模式,使学员通过学习与培训,不仅能够有助于通过鉴定考

核，而且能够有针对性地系统学习，真正掌握本职业的实用技术与操作技能，从而实现我会做什么，而不只是我懂什么。

本教材虽结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便修订教材时补充更正。

人力资源和社会保障部教材办公室
中国就业培训技术指导中心上海分中心
上海市职业培训研究发展中心

改版说明

1+X 职业技术·职业资格培训教材《秘书（初级）》自 2004 年出版以来，受到了从业人员的重视和欢迎，在秘书职业资格鉴定和职业技能培训中发挥了巨大的作用。随着秘书职业的迅速发展和不断变化，秘书从业人员需要掌握的职业技能有了新的要求。在此形势下，2010 年，人力资源和社会保障部教材办公室与上海市职业培训研究发展中心联合组织有关方面的专家和技术人员，依据秘书职业技能鉴定细目对《秘书（初级）》教材进行了改版工作，使教材能够适应社会的发展和行业的需要，更好地为从业人员和广大社会读者服务。

第 2 版教材在形式、结构和内容上相对于初版的教材有了许多变化，对初级秘书应掌握的相关知识和操作技能进行了更为深入的介绍；教材每章通过一个导入案例引出正文内容，使读者能够融入具体的工作情境，避免理论知识学习的枯燥；教材中穿插较多的案例分析和讨论，使读者能在学习中及时思考和反思，起到良好的学习效果；《相关链接》《小贴士》《提示》等小栏目的引入更加丰富了教材的内容与形式，增强了读者的阅读兴趣，同时也使本书涉及的相关职业内容更为丰富和完善。

此外，还在部分章节设置了学习单元，通过案例形象生动地引出从业人员应掌握的相关技能要求和操作步骤，使教材的内容不但与职业资格鉴定考试紧密结合，并且与本职业实际岗位工作相接轨，更加适应职业的发展和社会的需求。

第 2 版教材由郭建庆担任总主编、陆震谷担任主编，并负责总体设计、组织编写和统稿；罗和平担任副主编。具体编写分工为：

第一章（郭建庆）；第二章（陈晓岚）；第三章（陆瑜芳）；第四章（王黎明）；第五章（唐纪璞）；第六章（梁海健）；第七章（梁海健）；第八章（李蓉）；第九章（沈毓菁）；第十章（李蓉）；第十一章（罗和平）。

目 录

● 第1章 秘书基础理论

- 第1节 秘书概述 3
- 第2节 秘书职业道德 16
- 第3节 现代社会和秘书职业化 21

● 第2章 相关法律与法规

- 第1节 法律基础知识 31
- 第2节 合同法 34
- 第3节 劳动合同法 42
- 第4节 公司法律制度 48

● 第3章 管理基础知识

- 第1节 企业管理概述 61
- 第2节 外商投资企业管理 68
- 第3节 现代企业文化 70

● 第4章 会计常识

- 第1节 会计学基础 77
- 第2节 会计科目和账户 82
- 第3节 借贷记账法 87
- 第4节 会计凭证 90

	第5章 文书拟写	
第1节	行政公文	97
第2节	企业事务文书	123
	第6章 文书处理	
第1节	公文格式	145
第2节	公文的处理程序	153
第3节	非纸质文件的处理	164
	第7章 档案管理	
第1节	档案概述	171
第2节	档案工作概述	176
第3节	档案收集工作	184
	第8章 会务实施	
第1节	会议概述	195
第2节	会议准备工作	205
第3节	会间服务与管理	224
第4节	会议文书工作	237
	第9章 办公室日常事务与管理	
第1节	办公室日常事务与管理概述	247
第2节	领导交办事项与办公室用品管理	255

第3节 值班与信访工作	264
-------------------	-----

第4节 电话事务与安排领导活动	275
-----------------------	-----

第10章 接待与礼仪

第1节 接待准备工作	289
------------------	-----

第2节 接待工作的实施	291
-------------------	-----

第3节 中国习俗礼仪常识	312
--------------------	-----

第11章 办公自动化

第1节 计算机技术应用	323
-------------------	-----

第2节 办公设备及使用	342
-------------------	-----

参考文献	348
------------	-----

1

第 1 章

秘书基础理论

- 第 1 节 秘书概述 /3
- 第 2 节 秘书职业道德 /16
- 第 3 节 现代社会和秘书职业化 /21



现代社会需要怎样的秘书

小郭是北京捷成软件开发公司总经理办公室的秘书,前些天地刚换了领导。领导是刚从美国某知名大学毕业回国的“海龟”博士。领导上班的第二天,就让小郭在一个星期内给他提交一份本公司产品市场的分析报告。小郭过去写这类报告写得太多了,可以说是驾轻就熟,所以,只用三天的时间就把报告交给了领导。一看报告,领导就把眉头皱紧了:“你的报告里用了这么多‘也许’‘大概’之类的词,它们都是那么含糊,我怎么能够根据它们做决策?”小郭说下次“注意”,但在心里嘀咕:“大家都一直这么写,就你事多,看来还不了解国情!”

看了几页后领导又问:“你用了那么多平均数,它们是加权平均还是算术平均?”

“加权平均和算术平均是什么意思?”小郭反问,因为她过去从来没听说过这两个词。她的这些数据都是从网上下载的,她并不知道它们到底是什么平均。

“你连加权平均和算术平均是什么意思都不知道?”领导似乎感到有些不可思议。小郭坦然地回答:“我是学中文的。”

见小郭这种态度,领导可能觉得自己再说也没什么意义了,便让小郭先出去。

小郭见领导对自己这种态度,知道自己被换是迟早的事。“此处不留爷,自有留爷处!凭长相和能力,我还怕找不到一个饭碗?”小郭心里这么想着,顺便拿起自己桌上那份还没有看完的《北京青年报》。一翻开,上面正好有一个某知名IT公司招聘总经理助理的1/3版广告。于是她细细地看起来:

“本公司是一家专门从事电子商务的综合性公司。现欲聘文秘两名,要求本科以上学历,3年以上相关工作经验,形象、气质俱佳,能熟练使用 Word、Excel 等办公软件,懂数据库管理,打字速度每分钟不低于100字,英语六级以上,沟通能力强,适应团队工作,具备一定的财务知识,熟悉市场经营与管理,有敏锐的市场洞察力。”

“这哪是招助理,简直就是招CEO。”小郭看着看着,心慢慢地凉下来了,看来跳槽也不是那么好跳了,老板们的要求越来越高,自己得改变心态了。(以上案例参阅谭一平《职业秘书》)

上述案例说明,现代社会对秘书的要求有很大的变化。随着社会经济的发展,市场竞争越来越激烈,企业领导人肩上的担子越来越重,面临着越来越严峻的挑战,因此,企业领导对秘书人员的要求也在不断地提高,已由过去强调打字、写做和存档这类基本技能,向英语、办公自动化、财务这些更广泛的知识拓展。

过去企业招聘秘书,一般只要求“有一定的写做能力”或“良好的文档管理经验”这类基本技能,现在一些企业在招聘秘书时,不仅要求秘书会管理数据库,而且在财务、企业管理的知识方面也有了相当的要求,仅“凭长相和能力”已不能适应现代社会对秘书的要求。

本章对准备走入秘书职业生涯、涉足秘书这一职业领域的人们来说,首先需要対什么是秘书、秘书工作的内容和职业道德有正确认识。同时,对现代社会秘书职业的特征及职业发展趋势也要有深入的理解。

第1节 秘书概述



学习目标

- 掌握秘书概念的本质内涵
- 了解秘书的类别和层次
- 熟悉秘书工作的内容、要求和作用

一、秘书与秘书职业

秘书作为一种职业，在人们心目中的形象犹如一团迷雾。有些人认为，秘书就是那些长相漂亮、气质不俗、陪伴领导左右、出谋划策、风光无限的人；而在另一部分人的眼中，秘书的工作缺乏个性，默默无闻，每天要处理大量的日常琐事，没有一技之长，也没有出头之日。其实这两种看法都过于简单和片面。

1. 秘书的由来

“秘书”一词在我国最早出现在汉朝，当时秘藏于皇宫内的各类书籍称为“秘书”。后来逐渐演变，由指物发展到指人，如秘书郎、秘书监等。东汉桓帝时就开始设“秘书监”，既是官署，也是官职，职责是掌管典籍，职位相当于皇家的图书馆长或档案馆长。魏晋南北朝时设“秘书丞”“秘书郎”等，均指掌管典籍一类的文官。比较接近于现代意义上秘书含义的“秘书”一词，始于1912年南京临时政府时期。临时政府参照欧美政体，实行总统制，在总统府下设秘书处，配备有秘书长、秘书员。再后来，“秘书”这个词就演变成为在领导人身边协助处理各类文字工作和日常事务并带有助手性质的那类人的统称。

在国外，秘书一词源于拉丁文“secretaries”，其意是“可靠的职员”。在西方国家，秘书一般是指政府、各社会组织及个人聘用的提供公务服务、处理文字办公事务的工作人员。国际秘书联合会给秘书下的定义是：“秘书应是主管人员的一位特殊的助手，他（她）掌握办公室工作技巧，能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和正确判断的能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。”“在任何公司中，最重要的岗位之一就是秘书，包括行政秘书、私人秘书和经理助理。这项工作需要多才多艺、技巧、准确和效率，以及具备时刻扩大自己知识面的愿望。”

在我国，长期以来“秘书”主要是指一种职务名称，如党政机关、企事业单位中从事秘书工作的人员，属于公务秘书。随着时代的发展，秘书队伍迅速壮大。今天的秘书队伍已不再单纯地指“公务秘书”，同时也是指广泛存在于各个领域的社会职业，而且是一种普遍性的社会职业。秘书不仅服务于政府机关、社会团体和企事业单位，也服务于私人。如在上海，有部分高校给院士安排秘书，协助处理一些事务和资料的整理工作，使他们从一些琐碎的事情中解脱出来，发挥更大的作用。

随着 21 世纪的到来，“秘书”这个概念已经逐渐发生了新的变化。美国国际专业秘书协会已更名为国际行政专业协会。这是该会在广泛调查与分析之后做的决定。因为新世纪赋予秘书的任务，使原“秘书”概念已经无法涵盖。所以，很多单位已将“秘书”头衔改为“行政”助理、“行政”专员、“行政”处长、“行政”经理、“行政”总监这一类名词。国外对秘书概念的认识正在发生变化，对秘书人员的要求也在不断提高，过去那种单纯的事务型秘书已经不再适应当今社会的激烈竞争，现代社会需要的是智囊型和助手型的秘书。

秘书存在于社会各个时期、各个领域，随着社会的发展而不断地丰富自身的内涵，并对整个社会管理有着不可低估的作用。

2. 秘书的定义

秘书的定义，众说不一。据统计，在国内出版的上百种秘书学教科书和秘书工作论著中，概述秘书定义的就几十种。归纳起来，比较有代表性的说法主要有以下几种：一是职务、职称说，二是办文、办会、办事说，三是辅助决策说，四是政务、事务服务说，五是参谋、助手说，六是职业说等。

上述各种说法的主要特点是：一是从不同的角度对秘书的概念作了广泛的研究，形成了不同的表述；二是反映了秘书概念随着社会的发展和人们认识的发展而不断完善和丰富，体现了不同时期人们对秘书学研究的新成果。但是，随着社会经济结构的变化和发展，社会对秘书工作的要求也发生了很大的变化，秘书工作已被赋予了许多新的要求和新的理念；秘书工作本身也从内容到形式有了很大的改变。传统的秘书概念已不能体现时代特点，必须对现代社会的秘书概念提出新的认识。

我国原劳动和社会保障部 2003 年 3 月重新修订的《国家职业标准·秘书》中，对秘书的定义是：“从事办公室程序性工作，协助领导处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。”

上述定义，可以从以下几个方面来理解。

(1) 秘书是社会的专业人员。“秘书”所指的主体是社会的专业人员，同教师、律师、护士等一样都是一种职业的称呼。秘书是人类社会生活中的一种特有的职业，对整个

社会管理具有不可低估的影响。秘书是在授权范围内开展工作，秘书所做出的任何决定，都必须经领导者授权。

(2) 秘书服务的对象是领导者。任何一种职业活动都有明确的对象。那么，秘书活动的对象是什么？由于秘书活动往往被直观为接打电话、接待来宾、处理文件、安排会议等，因此，人们很容易把秘书活动的对象理解为一项项具体的事务性工作。但是如果透过这些直观的现象，从更深的层次看，接打电话、接待来宾、处理文件、安排会议等，只不过是秘书活动的方式和手段。秘书人员运用这些事务活动的方式和手段的目的，无非是为领导活动提供全面服务。秘书活动从它产生的第一天起，就是为领导活动而存在，并随着领导活动发展而发展。离开了领导活动，秘书活动就失去了核心和方向，丧失了存在的必要性和可能性。因此，我们可以得出这样的结论：没有领导活动，就没有秘书活动；没有领导者，便没有秘书。秘书活动的根本对象是领导者，这一点决定了秘书活动的一切都必须以领导活动为核心，为领导活动和领导者服务。



提示

本章所指的领导者是秘书工作服务的对象，除了通常意义上担任领导职务的机关和企事业单位的负责人之外，还包括以私人名义雇佣秘书的个人。

(3) 秘书活动的最主要特征是辅助性。秘书活动的对象决定了秘书活动性质的辅助性。秘书活动相对于领导活动而言，是从属的、被动的。即使所提供信息已用于重大决策，甚至在重大决策中发挥了重要作用，也只能是辅助，而不是参与，这是服务的角色地位所决定的。秘书活动的天职是“助”，是在从属地位上积极协助领导。辅助虽然大体上是被动的，但有时候可以主动辅助。或预见到事物的发展方向，提前做好准备；或考虑到可能出现的问题，预先采取防范措施；或发现领导处理某些事情不够周到，设法补救等。秘书活动，一方面既要被动服从领导活动；另一方面，又要主动服务于领导活动，就是“既不越权，又不失职”。

辅助性是秘书活动最主要的特征。秘书活动的实质是服务。

(4) 秘书活动的基本方式是处理日常事务。在辅助领导活动的过程中，大量的事务性工作基本上要靠秘书来完成。比如决策时需要的各种资料的收集与整理、体现决策意图文件的草拟、贯彻决策会议的筹备等大量事务性的工作（有些是极琐碎的工作）都要秘书去做。秘书的辅助性在很大的程度上是通过事务工作体现出来的。事务性是由辅助性决定



的，是秘书活动的方式之一。

秘书活动的过程就是处理日常事务的过程，处理日常事务是秘书活动的基本方式。

3. 秘书职业

在人类社会中，各种各样相互关联的社会分工及从事这些社会分工的人群，按照一定的任务与规范形成了不同的职业，实现着不同的社会功能，满足人类社会的需要。没有社会的分工，社会生产力就不能发展，就没有人类的进步。职业一词的原意是：职，指职守、职务；业，指从事的分工工作性质，如工、农、兵、商或教师、工程师、司机等。

(1) 秘书是一种社会职业。在当今世界范围内，秘书已成为最广泛的社会职业之一。秘书职业是指秘书人员服务社会所从事相对稳定的并以此作为主要谋生手段的工作。

我国改革开放以前，秘书主要成为一种职务名称，专指依附于党和国家及其所属机构、企事业的行政管理体系中从事办公室工作的人员，作为“干部”“职员”中的一部分，统称为“公务秘书”。但是，近几年来，随着改革开放和社会主义市场经济的发展，非国有经济的比重上升很快，有些地区已经占到国民经济的60%以上，“民间秘书”大量涌现，与日俱增。秘书职业化的特征也越来越明显，“官职”的特征有所淡化。这些都说明了秘书的社会职业化进展，远比人们想象的迅速。今天我国秘书正在演变成为一种无处不在，渗透于官方、民间，各行各业、一切单位都需要的社会职业。

(2) 秘书职业在现代社会中具有广阔前景。秘书这一职业是以为领导服务为主要任务的职业，秘书的劳动价值正是通过为领导工作的服务反映出来。

秘书职业在现代社会中具有广阔的前景。如今秘书职业已在国内悄然兴起，专业化、规模化的秘书服务公司开始出现在北京、上海等大城市并日渐兴起，秘书服务的作用已不容忽视。随着市场经济的发展，秘书服务作为一个行业的兴起有其必然因素。

首先，现代社会专业化分工越来越细，现代人的时间越来越宝贵，有些日常工作完全可以委托给别人去做，促使了秘书服务公司的诞生。随着社会发展，专业化分工越来越细，一个人不可能什么都会，什么都能做，即使能做会做，也有熟练程度高低、效率大小之分。时间不等人，人们必须把自己最擅长做的也是最核心的事情先做，而把不擅长的非核心业务委托他人来做。即使组织化、规模化程度很高的大公司的领导也不可能事必躬亲。秘书服务正是这种专业化分工的结果。

其次，现代生活的节奏越来越快，人们在最短时间内完成大量综合工作的矛盾推动秘书职业的兴起。现代社会是一个以速度求胜的时代，面对复杂工作，人们只能最大限度地

利用社会资源，在最短的时间内以最快的速度有机整合社会最有效的资源。

最后，现代科技的发展和通信以及互联网络的广泛应用，为秘书职业的发展奠定了基础。中国自古就有替人写状纸和抄写文书的职业，这是很原始的秘书服务。新世纪科技的进步使现代通信设备越来越专业化，并在商业服务领域广泛应用，互联网的迅猛发展使秘书服务工作日趋现代化、专业化、规模化、虚拟化，并逐步实现了传统和现代时尚的有机结合。



案例分析

今日助理，昨日秘书？

毕业于武汉某高校英语专业的何小姐来广州找工作，本想找一份秘书的差事，但男友极力反对，说秘书声誉不佳。何小姐考虑选择经理助理的职位，又有人告诉她，助理和秘书其实是“换汤不换药”，助理就是秘书，秘书就是助理。

真是这样吗？

据了解，很长时期以来，的确有一些经理老板喜欢雇用漂亮的女秘书作为“公关牌”，更有甚者干脆来个“情人秘书”，公私兼顾。因此，在外人眼里，秘书往往有“公司花瓶”或“老板情人”之嫌，良家女子避之唯恐不及。为了避嫌，一些公司想出了新招数。

现任一家百货公司人事部经理的李先生告诉记者，他所在的公司曾有一段时间专招男性秘书。后来发现，男秘书不如女秘书细心，在琐事面前容易产生厌烦情绪，于是公司又开始聘用女性秘书。为了表明此“职业秘书”非“花瓶秘书”，就给它安了个“经理助理”的头衔，其实做的事也就是秘书的职责。

“助理”代替“秘书”，求体面、正视听是一方面，秘书这一职位本身的工作范围和职业要求有了新变化也是重要因素。传统型秘书主要为领导处理日常事务，协调上下关系，负责员工考勤及会议纪要等文案工作，如今这一职位逐渐向管理方向发展，可以参与公司发展的规划、监督、决策以及人事方面的管理等。一个能干的管理型秘书，对领导而言，是左膀右臂；在员工看来，是一定范围内言出必遵的“准领导”。不叫“秘书”叫“助理”，理所当然。

朱小姐工作5年，正好完成了从秘书向助理的转换。她最初为一家服装公司的经理做秘书，工作很轻松，主要在办公室整理文件、给经理泡泡茶，也常陪经理在外面见客户。由于觉得自己学非所用，加上屡遭经理非礼，没干上一年就辞了职。第二家公司环境不