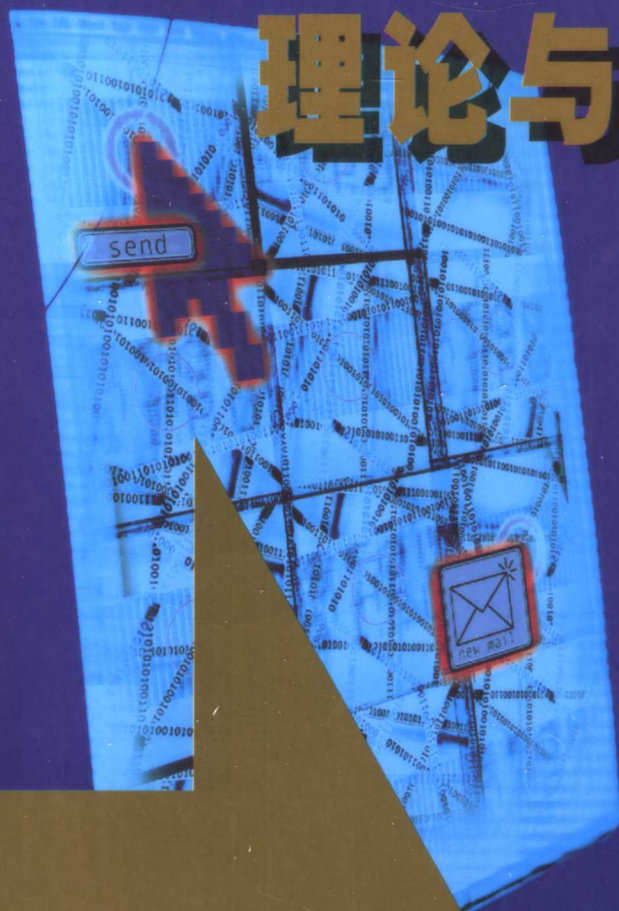


秘书

理论与实务

MISHU LILUN YU SHIWU



宇正香 编著

浙江大學出版社

秘书理论与实务

宇正香 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书理论与实务 / 宇正香编著. — 杭州: 浙江大学出版社, 2004. 3

ISBN 7-308-03604-9

I. 秘... II. 宇... III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 009842 号

责任编辑: 王利华 邹小宁

出版发行: 浙江大学出版社

(杭州浙大路 38 号 邮政编码 310027)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

排 版: 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷: 浙江大学印刷厂

经 销: 浙江省新华书店

开 本: 787mm×960mm 1/16

印 张: 16

字 数: 327 千

版 印 次: 2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

印 数: 0001 3000

书 号: ISBN 7-308-03604-9/C · 192

定 价: 24.00 元

前 言

秘书工作作为一种职业行为,在社会分工尚不明确的时代,是与其他职业行为混为一体的。随着社会分工的逐渐细化,秘书行为逐渐从其他职业行为中分离出来,于是就产生了秘书职业;当秘书活动固定在部分人员身上时,就产生了专职的秘书人员;当秘书活动以集团的方式进行时,就有了秘书机构;当秘书活动的职责被授予个人时,就有了秘书职务;当秘书活动与其他社会职业活动相结合时,就形成了形形色色的行业秘书;当社会对秘书活动提出各种要求时,就有了秘书职业的各种规范;当秘书活动的特点逐渐被人们所认识并加以探讨研究时,就产生了一门新兴的学科——秘书学。

本教材所阐述的内容,包括上、下两篇。上篇即理论篇,侧重阐述秘书工作的基本理论,内容包括秘书及秘书工作的概念、原则、特点、作用和一般规律,秘书人员的修养和才能,秘书的人际交往,秘书活动的管理等内容。下篇即实务篇,主要介绍秘书人员各项日常工作的具体内容及其要求。

本教材注重理论与实际相结合。在内容的安排上,既重视理论知识的传授,又根据秘书工作的特点,突出实践性。为了帮助学生加深对理论知识的理解并提高其综合运用能力,每章篇首都有“目的要求”和“重点问题”提示,篇尾附有“关键术语”、“思考题”、“案例分析”、“辅助材料”和“相关链接”等,力求做到内容全面系统,详略得当,通俗易懂,科学实用。通过对本教材的学习,不仅能够使学生对秘书工作的基本理论有一个系统的了解,而且还可以为从事秘书工作的人员提供有效的“技术”指导和智力支持。本书可作为大专院校文秘及相关专业学生的教材,也可作为秘书从业人员的自学教材。

本教材在编写过程中,参考了秘书学界同仁的一些研究成果和秘书类期刊及秘书网站上发表的一些文章。由于篇幅关系,除在“主要参考文献”和各章的页末标注外,有的未能在书中一一注明出处,在此谨向这些作者和版权所有者深表感谢。本教材的出版得到了浙江大学远程教育学院和浙江大学出版社的大力支持。浙江大学远程教育学院教学部周丽娟老师为本书的出版倾注了大量的心血。浙江大学

出版社责任编辑王利华和邹小宁老师对本书的编写、版式和校核做了大量细致的工作,为本书增色不少。值此教材出版之际,谨向各位老师表示衷心的感谢。

由于时间仓促,水平有限,书中难免存在不足之处,敬请读者批评指正。

作 者

2003 年 12 月

目 录

上篇 理论篇

第一章 绪 论	3
第一节 秘书及秘书工作的沿革	3
第二节 秘书工作的特征	8
第三节 秘书工作的作用	11
第四节 秘书工作的指导思想、基本原则和一般规律	14
第二章 秘书人员的修养和能力	21
第一节 秘书人员的修养	21
第二节 秘书人员的能力	30
第三章 秘书人员的交际	41
第一节 处理好人际关系的重要性	41
第二节 处理好人际关系的原则和秘诀	42
第三节 秘书人员在工作中如何具体处理好人际关系	48
第四章 秘书工作的管理	57
第一节 评价秘书工作的标准	57
第二节 秘书工作管理的原则	58
第三节 秘书工作管理的内容	60

下篇 实务篇

第五章 信息工作	71
第一节 信息的涵义和特征	71
第二节 信息工作在秘书工作中的作用	74

第三节 秘书信息工作的原则和要求	75
第四节 信息的收集	77
第五节 信息的处理	80
第六章 协调工作	89
第一节 协调的涵义和作用	89
第二节 协调的范围、程序和方式	91
第三节 协调的原则和艺术	95
第七章 调查研究	101
第一节 调查研究的涵义和意义	101
第二节 秘书调查研究的内容和特点	103
第三节 调查研究的原则、程序和方式方法	105
第八章 信访工作	116
第一节 信访工作的意义和作用	116
第二节 信访工作的特点和任务	119
第三节 信访工作的原则和制度	121
第四节 信访工作的程序和方法	124
第九章 督查工作	132
第一节 督查工作的特点和作用	132
第二节 督查工作的范围和程序	134
第三节 督查工作的原则和方法	136
第十章 会务工作	141
第一节 会议的涵义、种类和作用	141
第二节 会务工作的原则和内容	143
第三节 会议管理	153
第十一章 档案工作	157
第一节 档案的涵义、类别和作用	157
第二节 档案工作的内容和基本原则	162
第三节 档案的管理	164

第十二章 保密工作	168
第一节 保密工作的特点和意义.....	168
第二节 秘密的类型、范围和等级	170
第三节 保密工作的方针、措施和方法	172
第四节 保密工作的纪律和责任.....	176
第十三章 公文撰写和处理	181
第一节 公文概述.....	181
第二节 公文的撰写.....	186
第三节 公文处理.....	188
第十四章 事务与管理	199
第一节 秘书日常事务与管理.....	199
第二节 机关事务管理的内容.....	205
第三节 机关事务管理的原则.....	206
附录一 秘书国家职业标准	210
附录二 国家行政机关公文处理办法	219
附录三 中国共产党机关公文处理条例	225
附录四 标点符号用法	231
附录五 秘书网站掠影	238
主要参考文献	245

上 篇

理 论 篇

第一章

绪 论

【目的要求】

通过本章内容的学习,了解“秘书”一词的涵义、秘书的类别和层次以及秘书工作的沿革;了解秘书工作的特征、作用、指导思想、工作方针、基本原则和一般规律,以便对秘书工作有一个总体上的认识。

【重点问题】

1. 秘书的涵义及秘书工作的沿革
2. 秘书工作的特征、作用
3. 秘书工作的指导思想、基本原则和一般规律

秘书,是我国党政机关、企事业单位普遍设置的一个行政职务。近几年来,随着乡镇企业和非公有制经济的蓬勃发展,秘书又成为乡镇企业和私营企业主的得力助手。每一个正在从事或准备从事秘书工作的人,都应该了解秘书工作的特征、作用、指导思想、工作方针、基本原则和一般规律,以提高自己从事秘书工作的自觉性和科学性。

第一节 秘书及秘书工作的沿革

一、秘 书

(一)秘书的涵义

什么是秘书?这是秘书学的基本问题,也是秘书学界长期争论不休的热点问题。在《辞海》中,“秘书”一词有五种涵义:一指职务名称之一,是领导的助手。二指官名。中国自秦汉以来,历代封建王朝曾设有尚书、秘书监、秘书令、秘书郎等官职,掌管官员向皇上奏事的奏章函牍、皇帝宣布命令的宣示以及宫禁的图书等工作。三指使馆中介于参赞和随员之间的外交人员,分一等秘书、二等秘书、三等秘书。四指

宫中的藏书。五指谶纬(chèn wěi, 汉代流行的宗教迷信)等书。《英汉词典》的解释是:秘书缘于拉丁文 secretarius, 意即“可靠的职员”。《现代汉语词典》的解释是:秘书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。国内不同时期出版的上百种秘书学教科书和秘书工作论著及众多的秘书类的期刊中,对秘书所下的定义更是多达几十种。

2000年7月,劳动和社会保障部在其颁布的《秘书国家职业标准》中,将“秘书”定义为“从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员”。该定义综合了各家之长,明确而又简练地揭示了秘书工作的“辅助性”、“服务性”、“综合性”、“事务性”和“政策性”等基本特征,是目前为止比较权威的定义。

(二)秘书的类别

秘书是一个广泛复杂的社会群体。从军内到军外,从中央到地方,从党政机关到工矿企业,从国有到私营,到处都需要秘书。因此,从不同的角度出发,我们可以把秘书分为不同的类别。

1. 按服务对象和经济来源来划分,可把秘书分为公务秘书和私人秘书两大类

公务秘书泛指为各级党政机关、企事业单位、社会团体服务,由组织和人事部门选调,从国家或集体领取薪金,在编制上属于该机关、该单位的国家工作人员。少数为一定级别的领导干部和专家服务的秘书,虽然其服务对象是个人,但仍从国家或集体领取薪金,是国家编制的正式工作人员,故仍属于公务秘书。这类秘书,尽管有时被称为领导人的专职秘书或私人秘书,但不同于下文所说的私人秘书。目前,公务秘书是我国秘书的主体,无论是其所处的地位还是其所发挥的作用,都是十分重要的。

私人秘书(又称社会秘书),是指为民办集体企业、私营企业、农民专业户以及外资企业等服务,由他们聘请并支付薪金,不属于国家编制的工作人员。私人秘书在经济上是社会主义初级阶段以公有制为主体、多种所有制经济共同存在和发展的产物,在政治上是深化改革的结果。虽然它目前的数量还不多,但发展趋势十分可观。在国外,私人秘书十分普遍。

2. 按工作的分工或业务的侧重点来划分,可把秘书分为文字秘书、机要秘书、通讯秘书、信访秘书、外文书秘、生活秘书、教学秘书、科研秘书等

文字秘书是指以文字工作为主的秘书。在党政机关和企事业单位中,文字秘书负有起草公文、综合情况、参与政策研究、协助领导进行公文把关等重要任务。

机要秘书的主要职责是管理领导人的电文材料和密码,负责领导人办公处的保密工作,承办领导交办的机密事项,为领导提供必要的帮助和服务。

通讯秘书的主要任务是管理通讯事务以及各种通讯设备,如电话总机、电传、传真等。

信访秘书的主要职责是通过办信、接访,沟通领导机关和人民群众的联系,加速政策的贯彻落实。

外文秘书的主要任务是从事口头或书面的翻译工作。

生活秘书的主要任务是在生活上给领导提供帮助和服务。一般在较大的机关为较高级的领导人设置。

教学秘书的主要职责是协助领导安排教学计划、落实教学任务、计算教学工作量等。

(三)秘书的层次

秘书不仅从横向上可以划分为不同的类别,而且从纵向上可以划分为不同的层次。

一方面,秘书人员所在的机关、单位,其级别有高有低,可分为中央、省市和基层三个层次,因此相应地有三个层次的秘书。若把中央机关级别较高的秘书视为高级秘书,省市机关和基层机关的秘书就可视为中级秘书和初级秘书。但需要明确的是,高级、中级、初级之分是相对的而不是绝对的。在中央机关里也有从事一般事务工作的初级秘书;相反,基层工作有的秘书,虽然从全国范围来看算不上高级或中级秘书,但他们的工作对基层领导起着举足轻重的作用,也可视为小机关或小单位内的高级或中级秘书。

另一方面,即使在同一机关单位,秘书人员的职位也有高低之分,显现出不同的层次。以一个省(市)级政府机关为例,高级秘书指秘书长、办公厅(室)主任。他们参政议政,深入到决策全过程,是领导的重要助手。中级秘书一般指文字秘书。他们负责起草文稿、办理公文、调查研究、整理信息等工作,其工作好坏对领导决策起重要作用。初级秘书指从事一般日常工作的秘书,如联络、接待、会务、印校、收发及财务等。他们与人民群众的联系最密切,其工作态度和作风,往往影响整个机关的形象。

二、秘书工作的沿革

现代秘书工作是人类发展到一定历史阶段的必然产物。大约在人类进入有组织的社会之后,即使还很不完善,但只要有公务,有掌管公务的头目,就需要有帮办公务的助手。这助手,就相当于今天的秘书。

秘书工作在我国有着悠久的历史。早在春秋战国时期,许多新兴的国家都设置了管理文书的职务,如赵国的御使、齐国的掌书、魏国的立书、秦国的尚书等。这些官员,侍从在国君左右,草拟公文,记录大事,起着秘书的作用。

秦汉以来,国家一统,诸事繁杂,逐步加强了这方面的工作。秦代尚书一职还是少府的属官。汉武帝提高了皇权,让尚书在皇帝跟前办理要务。到了东汉时期,尚书竟成为协助皇帝政务的重臣,削弱了三公的权势,超越了秘书的范围。后来曹操

称帝兴魏,在丞相府设秘书令,掌管机要文书和奏议事宜,秘书一职又有了明确的责任。曹丕继位,改秘书令为中书令和中书监,做中书省的长官,略似现在的秘书长。西晋以后,中书省的事务繁多,下设中书科,由中书舍人负责草拟诏令,书写和分发公文,完全履行秘书的职务。南北朝始设秘书省,主官为秘书监,下设秘书丞和秘书郎,各司其职。唐朝改秘书郎为兰台郎并扩大其工作范围。封建社会的这些官职,与我们所讲的秘书,既有一定的联系,又有一定的区别,从中可以看出秘书工作的历史沿革。

历史证明,秘书工作是古今中外都被重视的职业,只是重视的程度不同罢了。

从历代秘书一职演变的过程可以看出,从事秘书工作的官员,在某些朝代,曾得到帝王的相当器重。例如,隋唐时中央政府的三省,权力最大的是尚书省,到宋朝时曾总揽行政大权于一身,成了宰相了。这当然不属于秘书工作的范畴,但却证明了秘书一类的官员在朝廷中的位置。资产阶级登上历史舞台,许多国家都喜欢把处理公文事务的人员称为秘书,诸如国务秘书、省长秘书。各行各业首脑机关都配备有秘书,以至有些事务繁多的文人和学者也雇用私人秘书。我国著名的女界领袖、伟大的社会活动家宋庆龄,就是跟随孙中山当秘书从而步入政界走上革命道路的。蒋介石虽然热衷于独裁,挥手便是命令,出口即是法律,仿佛是“天马行空”之才,但实际上他也离不开秘书陈布雷。由此可见,秘书是各个阶级首脑人物必不可少的得力助手。

中国共产党从诞生之日起,就有了自己的秘书工作。毛泽东同志在党的“一大”兼做大会秘书工作,是我们党成立后第一个做秘书工作的干部。1923年,他又成为中国共产党中央的第一位秘书。他还主持创建了党的无线电通讯工作,并且由于他的提议,1931年又由瞿秋白同志起草了《文书处理办法》,成为中国共产党秘书工作早期的准则之一。任弼时同志在抗日战争时期曾经担任过中央秘书长,直接领导中央秘书处的工作。邓小平同志在上海期间,曾多年担任党中央秘书长,领导秘书处的工作。邓颖超同志曾兼任苏区中央局第一任机要科长(当时任中央局秘书长),到陕北后,又担任过中央秘书处处长、中央机要科科长。老一辈革命家领导广大担任秘书工作的同志在艰难的革命斗争中创建了党的秘书工作,形成了党的秘书工作的优良传统。这些优良传统主要包括:兢兢业业、埋头苦干、不怕流血牺牲的献身精神;紧紧扣住为领导服务和适应革命事业需要这个大目标,在实际工作中力求简洁明白、准确迅速;严格遵守保密纪律。我党的文书工作,一开始就树立了自己的风格,善于创新,一切服从于革命工作需要,服从于指挥灵便,服从于联系畅通,服从于保密、准确、迅速。

新中国成立后,在总结解放区机关秘书工作经验、改革国民党统治区秘书工作的基础上,逐步建立起适应社会主义国家的秘书工作机构与制度,先后发布了一系列关于秘书工作的指示和规定。例如,1949年12月发布的《关于文电处理工作的

几项规定》，1951年2月发布的《关于纠正电报、报告、指示、决定等文字缺点的指示》等，初步建立了文书工作的规范。1951年4月，在北京召开了全国秘书长会议，通过了《政务院关于各级政府机关秘书长和不设秘书长的办公厅主任的工作任务和秘书工作机构的决定》、《公文处理暂行办法》等文件，提出秘书工作的基本方法和对秘书人员的要求，规定了秘书机构设置的原则，改革和统一了建国初期党政机关的文书处理工作，清除了旧政府机关的文书制度。据统计，从1949年到1964年，党中央、中央办公厅和中央领导同志发出的关于文书处理、密码业务、信访接待、印章管理、机要秘书、档案管理、机要交通、文书保密等内容的文件多达270余件，使我国的秘书工作有了一套相对完整的工作规范，为我国的秘书工作奠定了制度保障。

在史无前例的“文化大革命”十年浩劫中，秘书工作和其他工作一样，也遭受了极大的破坏。

党的十一届三中全会以后，我们党和国家的各项工作逐步走上了健康发展的轨道。随着改革开放和社会主义现代化建设的不断发展，秘书工作显得越来越重要。在党和政府的高度重视和广大秘书工作者的共同努力下，我国的秘书工作呈现出新的局面。特别是1985年1月，中央召开了第三次全国秘书长、办公厅主任座谈会，着重研究了新形势下如何更好地发挥秘书部门的参谋助手作用的问题，提出了新时期秘书工作必须完成的“四个转变”问题，即从偏重办文办事转变为既办文办事又出谋划策，从单凭老经验办事转变为科学化管理，从单纯收发传递信息转变为综合处理信息，从被动服务转变为主动服务，使秘书工作进入了一个新的阶段。

回顾20世纪的最后20年，这一时期既是我国经济体制的转型期，也是我国秘书工作的转型期。这种转型，主要体现在以下几方面。

(1)从秘书的涵义来看，逐渐由“狭义”转向“广义”。从横向上看，我国秘书既包括有秘书职务名称者，也包括无秘书职务名称但专门从事文书、调研、信息、督查、机要等办公室程序性工作的人。从纵向上看，我国秘书既包括决策助理层秘书、行政执行层秘书，又包括技术操作层秘书。他们的共同特点是协助领导处理政务及日常事务并为领导决策及其实施服务。

(2)从秘书工作所涉及的领域来看，逐渐由“政治小舞台”转向“社会大舞台”。就社会组织中的秘书而言，党政军秘书、现代企业秘书、社会中介组织及行政色彩日益淡化的科教卫体组织中的秘书，渐成三足鼎立之势。

(3)从秘书工作的职责范围来看，逐渐由“单纯办文办事”转向“既办文办事又出谋划策”。秘书的职责范围不断拓宽，辅助决策、辅助协调、综合管理等作用不断强化。

(4)从秘书工作的水平来看，逐渐由“凭经验办事”转向“用科学理论指导”。包括学科论、活动论、活动史、思想史、学科史等在内的秘书基础理论框架和一般应用

理论、部门应用理论、专门应用理论所构成的秘书学应用理论框架正在形成,有关中国秘书工作的本质、特点、活动规律等深层次理论和职能强化、方法创新、素质提高、职业化管理等重大现实问题的研究都取得丰硕成果。

(5)从秘书工作的手段来看,逐渐由“手工操作”转向“用高新技术武装”。各种现代化办公设备、办公软件及先进的网络通讯技术,正渐趋普遍地在秘书工作中运用。

(6)从人才培养的模式来看,逐渐由“作坊式传带”转向“专业化培养”。普通高等教育、成人高等教育、高(中)等职业教育、短期专业培训等教育不断展开,逐渐形成多层次、多规格、多样化、高效益的秘书人才培养格局。

(7)从秘书人员的社会地位来看,逐渐由“幕中秀才”转向“新型白领”。较高的受教育程度,良好的职业操守,合理的知识结构和能力结构,健全的现代职业个性,已构成中国秘书的主流职业群体形象。

(8)从秘书人员的管理工作来看,逐渐由“官职化”转向“职业化”。正在稳步推行的全国秘书职业资格鉴定工作,是中国秘书职业化管理的重要起始环节,它将引发中国秘书管理体制、管理方法和管理思想的重大变革,并最终使中国秘书完全步入职业化发展轨道。

展望 21 世纪我国的秘书工作,为适应“面向世界、面向未来、面向现代化”的要求,必将紧扣当代社会政治、经济、文化和科技发展的需要,逐步形成以公务秘书为主导、公务秘书与社会秘书并存的秘书职业阶层;逐步完善秘书的鉴定与考核制度,不断提高秘书人员的综合素质;进一步建立和完善秘书工作管理制度,使秘书工作日益走向科学化的轨道。

第二节 秘书工作的特征

秘书工作作为一种管理活动,具有不同于非管理活动的特殊性,例如秘书活动具有普遍存在于党政机关、企事业单位、群众团体等各类组织的广泛渗透性,具有致力于组织整体功能优化的目的特定性,属于脑力劳动的范畴等。但是,秘书活动又不同于组织中行使组织决策权、职能职权的其他管理活动,它具有以下几方面的特征。

一、辅助性

秘书工作是辅助领导进行决策管理和领导服务的工作,因此,辅助性是秘书工作的根本属性和最基本的特征。正因为如此,所以秘书人员被视为辅助管理人员,而秘书部门也被称为辅助管理部门。秘书工作的辅助性特征,具体体现为以下四个方面。

(一)主体上的从属性

在各类组织中,秘书人员是直接为领导者服务的工作人员,秘书机构是直接为领导机构服务的直属部门。与其他组织成员和机构相比,秘书人员和秘书部门的从属性最明显。换句话说,秘书部门和秘书人员从来都是依附于其服务对象而存在的。其服务对象是管理工作的主体,是首长,是上级,是权力的执行者;而秘书人员则是服务于领导的参谋和助手,是下级,是事务的承担者。没有了服务对象,也就没有了秘书和秘书机构。

(二)工作上的被动性

秘书工作对于领导工作的从属性决定了秘书工作具有被动性的特征。作为领导的参谋和助手,秘书人员虽然可以参与领导集体的一些重要决策活动并提出一些建设性的意见和建议,但他在领导决策的整个活动中,只是起着辅助服务的作用。因此,在多数情况下和主要工作中,秘书人员进行工作的出发点是领导工作的需要“要我做”,而不是“我要做”。秘书工作的这种被动性,决定了秘书人员在平时工作中必须时刻注意这样一个原则性问题,即在工作中只能为领导提供材料、汇报情况、提出建议、提供政策依据等,绝不能越俎代庖,反客为主,自作主张,强加于领导。但是,这同秘书人员在工作中应当而且可以发挥主动性并无根本冲突,而是相辅相成的。

(三)权力上的非强制性

秘书部门虽然处于决策层与执行层之间,但它既不是权力机构,也不是执行机构,不居主导地位,因此在权力上不具备强制性。在秘书工作中,除秘书部门就秘书事务可按规定自行发文生效外,非经授权或领导批准,秘书部门不得独立制发文件,秘书人员在调研、协调、信访、信息处理、文书处理等活动中也只能行使非强制性的管理权力,没有独立的组织决策权和人才物资的管理分配权。

(四)绩效上的间接性

秘书工作的直接任务主要是提供文稿、建议、工作预案、工作计划等“半成品”,而后经过领导者的批准、同意采纳,才能产生管理效益。同时,秘书工作的重要成果,如文件、领导讲话稿、方案、计划等,也只能以组织者或领导者的名义制发,秘书人员必须甘当“无名英雄”。

二、机密性

秘书和秘书部门处于机关的枢纽位置,每天直接与领导来往,接触着大量的机密,这就决定了秘书工作具有机密性的特征。秘书工作中接触的机密主要包括:文书管理和公文办理中接触到的机密;领导同志的谈话、指示、会议记录中的机密;领导交办的工作中的机密事项,比如机构调整、人事变动、政策修订等;办理领导者和领导机关电话中的机密;重要领导人的活动、领导机关重要的内部情况等。