

- ◆ 全国职业培训推荐教材
- ◆ 劳动和社会保障部教材办公室评审通过
- ◆ 适合于职业技能短期培训使用

● 推荐使用对象:

- ▲ 农村进城务工人员
- ▲ 就业与再就业人员
- ▲ 在职人员



文秘基础知识 与技能

全国职业培训推荐教材
劳动和社会保障部教材办公室评审通过
适合于职业技能短期培训使用

文秘基础知识与技能

黄国华 主编

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

文秘基础知识与技能/黄国华主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2005

职业技能短期培训教材

ISBN 7-5045-4814-6

I. 文… II. 黄… III. 秘书学-技术培训-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 086719 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

*

煤炭工业出版社印刷厂印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 7.25 印张 186 千字

2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

印数: 4000 册

定价: 12.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前 言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，劳动和社会保障部教材办公室组织编写了职业技能短期培训系列教材。这套教材涉及第二产业和第三产业 50 多个职业（工种）。在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

短。适合 15~90 天的短期培训，在较短的时间内，让受培训人员掌握一种技能，从而实现就业。

薄。每种教材都是一本小薄册子，字数一般在 10 万字左右。教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训人员。

易。内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。教材以技能操作和训练为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作要领，便于受培训人员学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

简 介

本书着重介绍了秘书人员所应掌握的基本工作及其操作方法，内容包括秘书的职能与素质要求和秘书一般所担负的文书、信息、调研、会务、档案管理与保密、协调与接待等工作。

本书注重了对职业技能短期培训教学的实用性和适用性，突出了可操作性，有较强的可读性。本书可作为职业技能短期培训学员、就业再就业人员和农村进城务工人员的培训教材，也可供从事秘书工作的相关人员阅读参考。

本书由黄国华主编，李颂华、柯水发、田阳、杨雪松、汪海洋、黄薇、盛双庆、刘丽萍、吴超、单丽君参加编写。

目 录

第一章 秘书概论	(1)
第一节 秘书的概念与分类.....	(1)
第二节 秘书工作的任务与特点.....	(2)
第三节 秘书的职能.....	(4)
第四节 秘书的素质.....	(6)
第五节 秘书与领导.....	(14)
第六节 秘书规范.....	(20)
第二章 文书工作	(33)
第一节 文书工作概论.....	(33)
第二节 文书的办理.....	(36)
第三节 公文写作.....	(43)
第三章 信息工作	(64)
第一节 信息与信息工作.....	(64)
第二节 信息处理.....	(66)
第四章 调研工作	(77)
第一节 秘书与调查研究.....	(77)
第二节 调查研究的方式与方法.....	(84)
第五章 信访工作	(92)
第一节 信访工作概论.....	(92)

第二节	信访工作的原则与制度·····	(93)
第三节	信访工作的程序·····	(96)
第六章	会务工作·····	(101)
第一节	会议的概念、作用与类型·····	(101)
第二节	会务工作概述·····	(104)
第三节	会务工作的内容·····	(106)
第四节	常见会议文书的写作方式·····	(110)
第七章	事务工作·····	(117)
第一节	办公环境的维护与管理·····	(117)
第二节	值班工作·····	(120)
第三节	电话往来·····	(122)
第四节	接待工作·····	(124)
第五节	后勤管理·····	(128)
第六节	印章管理·····	(130)
第七节	随从性事务·····	(132)
第八节	协调工作·····	(134)
第八章	档案、保密工作·····	(137)
第一节	秘书与档案、保密工作·····	(137)
第二节	档案、保密工作技能·····	(140)
第九章	办公自动化·····	(162)
第一节	办公自动化概论·····	(162)
第二节	办公室常用设备的使用·····	(163)
第三节	秘书与办公自动化·····	(174)
第四节	办公自动化的安全管理·····	(182)

附录 1 秘书国家职业标准	(184)
附录 2 国务院关于发布《国家行政机关公文处理办法》 的通知	(204)
附录 3 国家行政机关公文格式	(214)

第一章 秘书概论

本章学习要点：

1. 秘书的概念与分类
2. 秘书活动及职能
3. 秘书的五种素质
4. 秘书与领导的关系
5. 秘书规范

第一节 秘书的概念与分类

一、秘书的定义

秘书是一种工作职务，也是一种社会职业，主要从事办公室程序性工作，其主要功能在于协助领导处理政务、信息、日常事务并为领导决策以及实施决策服务。

二、秘书的分类

按照服务对象的不同，秘书可分为机关秘书和个人秘书。机关秘书就是在机关从事秘书工作的人员；个人秘书即私人秘书，其服务对象为个人，只处理与该人有关的事务，并对其负责。

按照所从事工作的性质不同，秘书可分为党务秘书、行政秘书、文字秘书、外事秘书、公关秘书、新闻秘书、机要秘书、生活秘书等。其中，党务秘书负责处理单位党组织的事务；行政秘书负责处理机关办公室各种行政事务；文字秘书负责从事文件的起草、报告的拟定等工作；外事秘书负责翻译、迎来送往等涉外

工作；公关秘书负责对外联络工作，以求在公众中建立本单位的良好形象；新闻秘书负责新闻稿件的撰写及新闻的发布；机要秘书指以传递保管机要文件为主要职责的秘书，一般多在行政等级较高、涉及机密较多的单位设置；生活秘书主要为领导提供生活服务，这类秘书属于个人秘书，在高级领导机关中设置。

按照职位高低及所负责任的大小，秘书可分为基层秘书、一般秘书、高级秘书 3 类。基层秘书的工作范围比较广，也比较杂，如文字工作、接待、填表、发通知等；一般秘书的分工比较明确，工作的内容相对于基层秘书来说要专一些；高级秘书则是协助高级领导处理事务的秘书人员。

第二节 秘书工作的任务与特点

一、秘书工作的任务

秘书工作的任务主要有以下 7 个方面：

1. 调查研究与信息收集

调查研究是领导者了解情况、进行决策的基础，而领导的调查研究工作大部分，甚至全部要靠秘书人员进行，秘书应该通过访问、开会、问卷、查阅资料等形式获得真实的最新的全面的信息，及时提供给领导。

2. 文书工作

文书工作包括收文和发文两个方面，收到的文件要分轻重缓急交给领导批阅处理，发文要在领导的指示下按程序认真进行，很多时候秘书还要进行文件、报告的起草，所以秘书对文书的写作规范、要求等要熟悉，处理完的文档要及时分类归档。

3. 会议筹办

秘书应该按照领导的要求和会议的主题、风格等进行会议的准备、组织、后勤保障、安全保卫等工作。注意不同的会议类型

(大、中、小型)和会议形式(电视电话会议、圆桌会议等)都有不同的筹办要求。

4. 来宾接待

秘书应负责来宾的接待工作,包括制订接待方案、组织迎送、安排宴会等。在接待中要注意礼仪,力求树立单位的良好形象。

5. 档案管理

如果一个单位没有专门的档案部门,秘书就要承担起档案管理工作。要注意按照档案管理的科学方法和原则进行档案的采集、整理、保管和提取。

6. 信访工作

信访工作包括信访的接待和处理。秘书对于各种信函、来访或投诉要认真地对待,在领导的授权下可以作适当的处理,对自己处理不好或不在自己权限范围内的问题,要及时向领导汇报。

7. 日常事务工作

如文印、交通、生活、福利、医疗保健、物资设备管理、环境管理等工作,常常都需要秘书来处理。

二、秘书工作的特点

秘书人员必须充分认识自身所从事工作的特点,端正工作态度,从而发挥主观能动性,积极主动地开展工作。秘书工作具有它的从属性、广泛性和机密性。

1. 从属性

秘书工作的从属性是指秘书工作必须围绕领导工作的需要进行,因而也是服务性、被动性的工作。但是秘书人员应力求掌握工作的规律,在被动中争取主动。例如,对例行的会议要依据程序把准备工作、服务工作做在前面;对非常规性的工作,也应不断摸索,提高自己的预见性。领导没想到的,秘书人员事先要想到;领导想到的,要帮助领导谋划得更周全。秘书工作从属性的本质特征决定了这种工作的原则和方法。

2. 广泛性

秘书工作的广泛性表现在 3 个方面。一是秘书的工作涉及单位的各个部门、各个方面。因此，秘书人员不仅要熟悉自己的秘书业务，而且对单位的各个部门的业务都应该有所了解。二是秘书工作的活动范围广。秘书需要陪同领导参加包括单位内部的和外部的各种会议、各种活动。三是秘书工作要联系方方面面，接触与本单位有关的各种问题。因此，秘书人员不仅要在内部进行沟通、搜集信息，还需要与外部联系、协调，广交朋友，处理好各种矛盾或问题。

3. 机密性

秘书人员需要接触大量文件，接近领导人员，掌握一些机密情况。对这些机密应守口如瓶，未经领导者宣布的事，秘书人员不得私自传播。秘书人员应做到：

- (1) 不该说的话，绝对不说。
- (2) 不该问的机密，绝对不问。
- (3) 不该看的机密文件，绝对不看。
- (4) 不该记录的机密，绝对不记录。
- (5) 不在非保密本上记录机密。
- (6) 不在公共场所、私人通话或通件中涉及机密。
- (7) 不在公用电话、明码电话和普通邮信中办理机要事件。
- (8) 不在不利于保密的地方存放机密文件或资料。
- (9) 不携带机密材料游览、参观、探亲访友或出入公共场所。

第三节 秘书的职能

一、辅助决策

领导的主要活动是决策，作为协助领导工作的秘书，其主要职责就是为决策服务。换句话说，秘书应当帮助领导克服决策过

程中的种种困难，为领导决策提供最佳条件。

需要明确的是，秘书是助手而非决策者，其任务是为领导决策提供方便，而不能干扰甚至代替领导决策。

秘书在辅助领导决策方面的主要职能是：

1. 提供准确、全面、有效的信息

准确、全面、有效的信息是领导正确决策的来源和基础，为领导决策提供这样的信息是秘书非常重要的职能。错误的片面的垃圾信息会对领导的决策产生负面的影响，因此，秘书在收集整理信息的过程中要力求使信息准确、全面、及时、有效。准确，就是信息必须是真实的，事实、数据都是真实的，而且在本质上也是真实的，不能把非本质的现象当作本质的现象来向领导汇报；全面，就是与决策有关的各方面的信息都要收集整理，不能只收集整理自己喜欢的信息；及时，就是信息必须是最新的；有效，就是信息必须对领导本次决策是有用的。

2. 提供可行的预选方案

决策一般是在若干可行的预选方案中选择一个最优方案。在做决定时，需要对预选方案逐个进行分析论证，再经过比较，权衡利弊后做出选择。

秘书应当把由各方得到的方案集中起来，对类型相同的方案进行取长补短后合并，把没有什么价值的排除掉。同时秘书最好能针对各个方案提供出详尽的材料，对实施方案的主客观条件、可能产生的后果等做具体的评估，提供给领导。

3. 将决策形成文字

秘书是领导的笔杆子。决策经过领导讨论通过后，要以命令、决议、决定、通知、通告等形式公布或下达。有些重要决策，在形成文字后，领导还要反复讨论修改。

要把决策形成文字，就需要秘书准确地领会领导的意图，对决策涉及的各方面非常熟悉，力求把决策的内涵表达清楚。

二、处理事务

事务工作包罗万象，有的技术性很强，有的凭体力就可以完成。秘书事务，主要为领导决策的制定与执行服务的各种事务。比较重要的秘书事务包括文书管理、信息搜集、会务筹办、信访处理、档案管理等。另外，经常还有一些临时性的事务工作需要秘书去做。总之，秘书的一切工作要以为领导服务为核心。

三、协调关系

不管是在机关还是在企业，秘书都处于一个枢纽的位置，或者说处在各种关系的交叉点上。各种关系的沟通，在很大程度上要通过秘书这个中间环节。也就是说，领导的协调关系工作，很多时候要通过秘书去做。

秘书的协调关系工作可概括为三个方面：决策前的协调、决策执行时的协调和平时的协调。决策前的协调，主要是要扫除各种“决策障碍”，使决策具有坚实的群众基础；同时，通过决策前的协调，获取更多有关决策的意见和建议，使决策更科学、更正确。决策制定后，在贯彻执行中，肯定还会遇到这样那样的问题，这都需要秘书进行协调，并及时向领导反映，以便领导妥善处理。平时的协调，就是通过平时处理好人际关系，协调好各方面的关系，以促进领导与领导、领导与群众、群众与群众之间关系的融洽。

第四节 秘书的素质

秘书人员作为机关单位或企业中的重要成员，必须具有较高的素质和良好的道德修养，才能适应并做好秘书工作。秘书人员需具备的素质主要有思想政治素质、职业道德素质、知识素质、能力素质、心理素质和礼仪素质。

一、思想政治素质

秘书所处的重要地位决定了他必须具备过硬的思想政治素质。秘书人员要充分认识到秘书工作的重要性，遵守国家法制、社会规章和单位规定，自觉服从组织安排。同时，也要确立正确的价值观，增强责任感和事业心。

二、职业道德素质

秘书的职业道德，是秘书人员道德素养的重要组成部分。秘书人员只有具备了较高的职业道德素质，才能确立正确的职业态度，形成优良的工作氛围，提高工作质量和效率，树立良好的机关或企业形象。秘书的职业道德要求主要有 6 个方面。

1. 乐业

秘书工作的重要性，决定了秘书人员必须热爱秘书工作，努力为领导工作服务，为单位的广大员工服务。具体来说表现在：

(1) 热爱本职工作。秘书工作任务重，而且繁琐，秘书人员只有热爱秘书工作，才能不断培养秘书职业兴趣和光荣感，以保持高度的工作热情。

(2) 忠于职守。秘书人员必须忠诚于秘书事业，兢兢业业、勤勤恳恳地当好领导的参谋和助手，认真履行秘书的职责。

2. 服从

秘书是领导的助手，服从应该是秘书的优良品格。所谓服从，就是认真贯彻领导的意图，执行领导的决议，处理好与领导的关系。这就要求做到：

(1) 摆正位置。秘书人员应始终将自己摆在助手的位置上，认真为领导做好各项服务，不能自作主张。

(2) 不盲从、不屈从。服从并不是毫无原则地盲从，秘书与领导并不是主仆关系，不能认为领导是一贯正确的，不能凡事不动脑筋，一味盲从。

(3) 善于劝谏。当领导工作出现失误甚至作风不正、以权谋私时，要通过正确的方式大胆规劝，提出建议。

3. 尚实

尚实即实事求是，讲求实效，养成朴素求实的作风，脚踏实地地做好工作。具体表现在：

(1) 朴素求实，力戒浮夸。要实事求是，不夸大不缩小，不投某些人所好。力戒在工作中做表面文章，搭花架子。

(2) 脚踏实地，不慕虚荣。秘书的工作繁琐，如起草文件、处理信访等事务，大量的工作都是幕后工作，所以秘书人员必须养成脚踏实地、不慕虚荣的品德。

(3) 坚持真理，不计得失。尚实还表现在坚持真理，随时纠正错误，不能不顾事实，盲目顺从。

4. 谨行

秘书是单位的窗口，秘书的言行举止直接影响单位的形象。由于其位置和工作特殊性，秘书人员应该养成慎言谨行的品格，严格要求自己，哪怕只有丝毫的放纵与松懈都是和秘书职业道德格格不入的。因此，要求秘书人员做到：

(1) 时时处处谦虚谨慎。

(2) 不管大事小事都要认真细致地去做，不出差错。

(3) 对领导、对一般的群众或员工都要文明礼貌，切忌因为是领导身边的人而摆架子。

5. 合作

善于合作也应该是秘书职业道德的一个重要方面。秘书工作任务重，涉及面广，有些工作往往要分解成若干道工序，需要一群人用“流水作业”的方式来完成，这就需要秘书人员具有良好的合作精神，善于与人团结共事。要善于共事就应做到：

(1) 在工作中顾全大局，不能只考虑自己的私利。

(2) 体谅别人。只有体谅别人才能处理好人际关系，才能更好地与别人合作。

(3) 讲究方法，不能一味蛮干。

6. 守纪

守纪即严守法纪政纪，包括严守机密、遵守纪律和恪守信用。秘书人员应养成良好的保守秘密的习惯。必须时时提醒自己，不能把关系到单位利益的机密随意变成炫耀的资本或为自己谋求私利的筹码，不要因一时大意违反保密纪律而悔憾终身。秘书人员还应该做遵守纪律、遵守规章制度的模范，树立守纪观念，熟悉有关纪律，养成遵守纪律的良好习惯。一个具有良好职业素养的秘书，一定要在工作和人际交往中恪守信用，应该有较强的时间观念。此外，不能轻易应允办一些无力或无法办到的事。

三、知识素质

秘书的知识结构大致可分为基础知识、专业知识和辅助知识3个层次。

1. 扎实的基础知识

基础知识是知识结构建造的基本条件。对基础知识的要求是要扎实、宽广。基础知识大致包括以下3个方面：

(1) 文化基础。包括掌握中学阶段所开设的课程，如语文、数学、物理、化学、历史、地理、生物、外语等。在这类基础知识中，对秘书工作产生更直接影响的，掌握好了将更富实践意义的是：汉语知识、科学知识、历史知识和外语知识。

(2) 理论基础。主要包括一些哲学、政治经济学等知识以及一些基本政策。

(3) 法律法规基础。秘书人员需掌握基本的法律法规知识。与秘书工作有关的法律法规主要有公司法、保密法、合同法、劳动法、外商投资法、知识产权法、秘书工作法规等。另外，秘书人员对民事诉讼法、治安管理处罚条例等也应该有一定的了解。

2. 系统的专业知识

专业知识是秘书知识结构的核心理，秘书工作的专业知识通常包括3个方面：

(1) 职业知识。职业知识主要包括两个方面：一是管理学的