

高 职 高 专 教 材

# 秘书实务

高职高专秘书专业教材编委会 组编

赵映诚 主编

王 育 副主编

高等教育出版社

HIGHER EDUCATION PRESS



高职高专教材

# 秘书实务

高职高专秘书专业教材编委会 组编

赵映诚 主 编

王 育 副主编

高等教育出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

秘书实务/赵映诚主编. —北京: 高等教育出版社,  
2001

ISBN 7 - 04 - 009422 - 3

I. 秘… II. 赵… III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 86200 号

秘书实务

赵映诚 主编

---

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号 邮政编码 100009

电 话 010 - 64054588 传 真 010 - 64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 北京地质印刷厂

开 本 850 × 1168 1/32

版 次 2001 年 6 月第 1 版

印 张 9.375

印 次 2001 年 6 月第 1 次印刷

字 数 230 000

定 价 12.10 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**

## 高职高专秘书专业教材编委会

组长校：江汉大学

北京联合大学

北京机械工业学院

成员校：广州大学

湖北大学(政治与行政学院)

浙江经济高等专科学校(浙江工业大学)

北京海淀走读大学

唐山大学

北京联合大学职业技术学院

辽宁省行政学院

西安政治学院

乌鲁木齐职业大学

中华女子学院

北京轻工高等职业学院

开封大学

中州大学

广东经济管理干部学院

咸阳西藏民族学院

合肥大学

## 内 容 提 要

本书为高职高专秘书专业系列教材之一。

本书内容注重秘书工作的具体业务处理，具有较强的实用性和可操作性。内容主要包括：文书工作，会务工作，信访与接待工作，事务管理工作，社会交往工作，信息与调研工作，领会领导意图与督促检查工作，公务沟通与机关协调工作以及秘书人员的应聘与考核等内容。

本书可作为高等院校秘书专业的教材以及五年制高职文秘专业的学生使用，同时也可作为其他在职秘书工作者的参考用书。

# 前 言

20世纪80年代，秘书作为一种职业在我国迅速兴起，秘书工作受到人们越来越多的关注，秘书专业教育也随着教育事业的发展而发展起来。面对秘书职业的兴起和秘书职业化的发展，特别是在跨入21世纪的时候，如何培养现代化的秘书职业人才，是一个值得研究和重视的课题。

1999年6月，国务院组织召开了全国教育工作会议，提出要大力发展高等职业教育。为了更好地贯彻全国教育工作会议精神，促进秘书专业教育的发展，高等教育出版社和中国高教秘书学会决定共同组织编写高职高专秘书专业系列教材，并于1999年7月在北京召开了教材编写筹备会议。会议委托江汉大学、北京联合大学、北京机械工业学院牵头征集了十余所高等院校秘书专业的教学计划，在对各教学计划进行分析比较后，由三校草拟了为编写教材所用的高职高专秘书专业教学计划。

1999年8月，在北京召开了高职高专秘书专业教学计划研讨会。这次会议充分讨论了教学计划，同时成立了“高职高专教材编委会”，并确定了主编校：江汉大学、北京联合大学、北京机械工业学院、广州大学、湖北大学(政治与行政学院)、浙江经济高等专科学校(浙江工业大学)、北京海淀走读大学、唐山大学、北京联合大学职业技术学院、辽宁省行政学院、西安政治学院、乌鲁木齐职业大学、中华女子学院。会后，根据教学计划和“高职高专秘书专业教材编写工作意见”，各门课程教材的主编分别拟写了教材的编写提纲。1999年10月，高等教育出版社在武汉组织召开了各门课程教材主编、副主编及部分参编人员参加的教材编写提纲审定会议。会上，经过充分的讨论并听取了与会专

家的意见，审定通过了各门课程教材的编写提纲，随即进入了教材的编写阶段。

《秘书实务》阐述了秘书工作的实际内容与具体操作技能和方式、方法等，注重秘书工作的具体业务处理，具有很强的实用性和可操作性。本书力求完整地介绍秘书工作的主要内容，并突出其实务性，以使秘书专业学生能够尽快掌握从事秘书工作的基本技能，并运用于秘书工作的实践。

本书力求做到体系完整，结构合理，语言流畅，具有可操作性，不仅可作为高等院校秘书专业教材使用，同时也为广大秘书工作者提供案头参考，以为秘书职业人才的培养尽奉绵薄。但由于时间紧迫，加之水平所限，错误、缺点实所难免，真诚地请秘书界同仁以及有关院校老师、同学批评指正。

各章编写分工是：赵映诚编写绪论、第四章第二节、第八章；李祥伟编写第一章；池松军编写第二章；吕吉庆编写第三、五章；王育编写第六、九章；向阳编写第四章第一节；杨春生编写第七章。全书由赵映诚统稿；中国青年政治学院任文贵教授审稿。

本书在编写过程中得到了高等教育出版社以及北京市总工会职工大学王殿松教授、江汉大学柏盛湘校长、张元树副校长的大力支持和帮助，书中参考了近年来一些专家、学者的著作，在此一并致以深深的谢意！

编 者

2000年11月

责任编辑	陈 向
封面设计	杨立新
责任绘图	黄建英
版式设计	周顺银
责任校对	李 辉
责任印制	宋克学



# 目 录

绪 论 .....	(1)
第一章 文书工作 .....	(14)
第一节 概述 .....	(14)
第二节 文书撰拟 .....	(17)
第三节 文书处理 .....	(35)
第二章 会务工作 .....	(54)
第一节 会议概述 .....	(54)
第二节 会务工作 .....	(60)
第三节 会议文书工作 .....	(74)
第四节 几种常见会议的组织程序 .....	(82)
第三章 信访与接待工作 .....	(94)
第一节 信访工作 .....	(94)
第二节 接待工作 .....	(102)
第三节 会见与会谈 .....	(109)
第四节 挡驾工作 .....	(112)
第四章 事务管理工作 .....	(118)
第一节 办公室事务管理 .....	(118)
第二节 机关日常事务管理 .....	(129)
第五章 社会交往工作 .....	(147)
第一节 秘书对外交往 .....	(147)
第二节 领导公务出差安排 .....	(156)
第三节 秘书随从与保安 .....	(158)
第六章 信息与调研工作 .....	(163)
第一节 信息工作综述 .....	(164)
第二节 调查研究工作 .....	(170)
第三节 秘书的简报工作 .....	(189)

第四节	秘书的资料信息工作 .....	(191)
<b>第七章</b>	<b>领会领导意图与督促检查工作 .....</b>	<b>(198)</b>
第一节	领会领导意图 .....	(198)
第二节	秘书对领导指示、决定的传达 .....	(206)
第三节	秘书的督促检查工作 .....	(211)
<b>第八章</b>	<b>公务沟通与机关协调工作 .....</b>	<b>(221)</b>
第一节	公务沟通 .....	(221)
第二节	机关协调 .....	(239)
<b>第九章</b>	<b>秘书的聘用与考核 .....</b>	<b>(254)</b>
第一节	秘书的应聘与面试 .....	(254)
第二节	秘书的审查与考核 .....	(263)
<b>附：秘书国家职业标准 .....</b>		<b>(270)</b>
(初级秘书鉴定比重表) .....		(282)
(中级秘书鉴定比重表) .....		(284)
(高级秘书鉴定比重表) .....		(286)
<b>参考书目 .....</b>		<b>(288)</b>

# 绪 论

当今的时代，是一个网络化的时代，同时也是一个知识爆炸的时代。在这个时代，社会呈现出多元化的特点，社会结构、生产组织、生活方式、价值观念等等，无不打上多元化的烙印，承受着多元化的冲击。随着时代的潮流，一个最具现代社会多元化特征的职业——秘书职业悄然兴起，秘书作为时代的宠儿受到社会的青睐。研究秘书，研究秘书工作实务，无疑具有重要的现实意义。

## 一、秘书与秘书职业

### （一）秘书

“秘书”一词在我国出现较早，大约在汉代之前就已经出现，当时的秘书主要是指神秘之书或密藏之书。《说文》：“秘书曰：日月为易。”段玉裁注“秘书，谓纬书。”即占验术数，预卜未来的谶纬图录之书。《汉书·刘向传》：“诏向领校中五经秘书”，就是指秘藏之书。汉代以后，秘书逐步成为一种官职名称。东汉桓帝始设“秘书监”，管理密藏之书，官职大约相当于今之图书馆的馆长或档案馆的馆长。三国时曹操始设“秘书令”，典尚书奏事，掌管机要之职，具有了当今秘书工作的一些职能。

在我国现阶段，20世纪80年代之前，秘书基本上是行政干部，服务于各级领导，其职责是协助领导综合情况，研究政策，密切各方面的工作联系，办理文书、档案、人民来信来访，会务工作以及其他日常行政事务和上级领导交办事项。80年代以后，随着我国秘书职业的兴起，秘书不再单纯是一种行政职务，而是具有职业特点的一种从业人员。秘书是跟随组织体系的经营者与

管理者或社会名流等而予以协助和服务的人员。秘书职务的含义，越来越接近于西方工商社会中的秘书。当然，行政秘书依然存在。

在西方，“秘书”的英文名称是 secretary。secret 是秘密的意思。在 19 世纪以前，秘书很少，多数由男人担任，协助主管处理一些机关事务。19 世纪以后，秘书成为一种专业性的职业，专门为政府机关、企业主管乃至私人予以协助和服务，从事文字工作或日常行政事务工作。根据“国际秘书联合会”的定义：“秘书应是主管人员的一位特殊的助手：她（他）掌握有办公室工作的技巧，能在没有上司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”。因此，秘书虽然并不从事某一具体业务工作，但是他们所做的工作把各部门的分工有机地联系在一起，并且由于从事秘书工作的人员对社会的了解和具有良好的素质，可以使各部门工作协调前进，可以为各类主管人员进行工作协助和服务，并且以其有效的工作体现出一个单位的精神面貌和工作效率，直接影响该单位与社会的联系及其信誉、地位。在一个机关、企事业单位内部，往往有一个专门设立的秘书机构，这个机构通常称为秘书部门。秘书部门是一个机关、单位的综合性办事机构，它辅助领导，具有参与政务、管理事务、协调各方、提供信息、搞好服务的工作职能。它处在机关单位的中心枢纽位置，发挥着辅助决策的参谋作用；传递信息的耳目作用；沟通联结和协调四方的协调作用；办理事务的助手作用；机关单位的门面作用等。但秘书部门是辅助机构而非权力机构，是事务机构而非实作（职能）机构；是协调机构而非管辖机构；是参谋机构而非决策机构。

秘书作为一种行业类型，种类很多。从组织形式上看，有公务秘书、私人秘书。公务秘书、一般为党政机关、企事业单位内的从事公务活动和服务的秘书；私人秘书一般为私有企业老板或

社会名流等个人所雇请，并为其进行各种服务。从秘书工作的不同性质内容上看，有行政事务秘书、文字秘书、机要秘书、翻译秘书、生活秘书等。行政事务秘书主要从事各种行政事务的处理工作；文字秘书，主要是撰写文件和从事文书处理工作；机要秘书主要是从事机要保密工作；翻译秘书主要是从事翻译工作；生活秘书主要是从事日常生活服务工作。从不同行业类型上来看，有政府机关的行政秘书、企业公司经理（厂长）秘书、科技领域内的科技秘书、医学界的医学秘书、律师行业的律师秘书以及教育秘书、旅游秘书等。从秘书服务的时间来看，有正常工作秘书、临时秘书、钟点秘书等。下面着重介绍几种行业秘书<sup>①</sup>。

### 1. 政府机关秘书

无论在哪个国家，政府机关都是秘书的最大雇主。这里的工作条件比较好，职业比较固定，福利待遇也比较高，尤其重要的是，这里有较多的进入政界的机会。事实上，有很多领导干部就是从秘书工作开始学会当领导的。在西方国家，政府机关秘书属于整个文官阶层的一个等级。进入政府机关工作，要提出申请，通过各种考试，主要是语言能力和业务能力的考试。秘书的升迁也是按照一定的规定，经过考试或考核之后，逐级上升到较高的文官阶层。在我国，党政秘书过去属于干部的一部分，目前也作为国家公务员，一般通过考核与选拔进行任用。政府机关秘书在这里有广义和狭义之区分：广义的秘书包括机关办公室全体工作人员，狭义的秘书主要指专门任职的秘书。政府机关秘书其政治上的可靠性是首要条件。在政府机关工作的秘书，一定要注意政治上的锻炼和提高，具有一定的政策水平和思想修养，同时具有熟练的写作能力、组织协调能力、练达的办事能力。

### 2. 经理（厂长）秘书

---

<sup>①</sup> 据光积昌、汲典编译《现代社会的第361行——秘书》，机械工业出版社，1986。

经理秘书或行政助理是从事经济活动的企业最重要的职员之一。在对企业的责任感、对业务的熟悉、个人的判断能力和工作经验等方面，对他们的要求就是对经理的要求。对秘书来说，当不了经理的秘书，也不会是好的秘书。经理秘书实际上领导着一个秘书班子的工作，往往要做出对整个公司运转的重要环节有重大影响的决定；他要付出最大的努力去检查各项活动，避免发生工作程序上的错误；当经理不在时，有时则担负起管理整个企业的责任。谨慎、准确、高效、可靠应成为他们的格言。经理秘书还应是秘书中技能最高超者。虽然在日常事务中一般的打字、记录等简单劳动是由一般秘书做的，然而在特殊的场合，比如随经理一起出席高度机密会议时，做记录等工作只能由经理秘书本人完成，而且应该出色完成。

得到公司职工的信任是经理秘书成功的重要条件之一，他需要与全体职工长期共事，审慎地逐步地建立起一个融洽的工作环境。经理秘书要恰当处理下属求见经理的请求，有时难免要挡驾。但决不应该成为经理的屏障。秘书应该成为经理与职工之间的媒介，根据不同的问题，实事求是地安排会见。秘书应该成为经理的参谋和助手，要为经理安排一个井井有条的计划，要协调好有关事务，保证机关的有序运转，提高机关工作效率。但经理秘书要时刻告诫自己，你只是经理的秘书，并非经理本人；职员只是经理的下属，而并非经理秘书的下属。秘书的责任仅仅是忠实准确地传达经理的指示，不可乱发议论和加杂个人意见。经理秘书处于承上启下的关键岗位，要做到公正、无私，以鼓励职工的热情，使整个企业生气勃勃。

总之，经理秘书是一种重要的职位。对于每一个正在从事或将要从事这一工作的人，它都意味着一种挑战，意味着艰苦的考验和献身精神，同时，它也是对一个秘书的基本素质，如智力、能力、经验、个人品质等等的考验，随之而来的则是个人发展的前途。正是这些，吸引了许多聪敏的青年人从这里开始走上了通

向高级经理的道路。

### 3. 律师秘书

律师秘书主要是协助律师处理有关法律事务。律师秘书必须具有准确性和高速度两项基本素质。接电话、回答问题、接待当事人，都是律师秘书的职责。有时，还要与记者、法官、检察官接触，对法律条文的理解是他们最重要的能力之一。文字上的微小纰漏都可能造成整个诉讼的失败，使当事人、律师蒙受不必要的损失。因此，审慎的态度，严谨的表达，机警的处事，都是法律秘书应有的品质。

### 4. 医学秘书

在医学界工作的秘书不一定要与病人接触，某些秘书是在研究单位、医院管理机构、公共卫生机关或医药公司工作。不管怎样，在医学界工作的秘书都需要懂得大量的医学术语与词汇。在办公室里，秘书需要填写各种各样的表格；在大医院里，秘书要懂得怎样填写病人的病历；在个人开业的医生那里，秘书要帮助管理医生的账单，整理医生的医疗用具等等。在某些场合，秘书还履行医生、护士的职责，完成某些诊断，给病人量体温、护理以及与患者预约等工作。医学秘书应有一种救死扶伤的医学道德，要有献身精神和为千百万人的健康与生命服务的使命感和高度的责任感。

### 5. 科技秘书

当代世界是“信息爆炸”的世界，纷拥而来的大量信息使人们应接不暇。在科学技术领域工作的专家们必须要有秘书的帮助，才能专注于创造性的工作。科技秘书可以说是科学技术飞速发展的产物。在美国，一般教授或高级研究人员都有专职秘书做一些辅助性的工作。在我国，科技秘书主要还限于科研部门，专门的科技秘书目前还不多，然而其潜在的需求则是很大的。科技秘书是在一个精英荟萃的环境下工作，这对他们来说是一个很好的提高机会，但是更重要的是，他们应该保证高级科技人员的工

作条件，为他们进行服务。科技秘书的主要任务是处理日常行政事务。如填写各种科研项目申报表、安排会议、准备讲演稿、处理信件、接待来访以及帮助专家查找文献、整理实验资料、购买实验器材等等。科学技术的知识水平是从事科技秘书的基本条件，科技秘书在自身素质的基础上可以为教授、专家们做更多的工作。

## 6. 教育秘书

教育界是秘书发挥作用的最好的场所之一，也是秘书人才的主要“市场”。对教育秘书的文化程度要求取决于所担负的工作，有些学校只要求秘书具备高中文化程度，现在一般要求是大专文化。在大专院校，则要求从事秘书工作的人员要有大学学历或有大学工作经验的人。

教育秘书的职责往往是由学校的规模决定的。在中小学，教育秘书主要在教务处工作，要保管学生登记表，分班，安排教学计划，登记考试分数，填写学生成绩表，有时接待学生家长、介绍学生在校情况、抚慰生病的学生等。在大专院校，教育秘书一般负责学生学籍管理，教务、教学计划的实施安排，研究生、留学生工作等。

## 7. 旅游秘书

在现代社会中，旅游业已成为一门重要的第三产业部门，随之而来的是一门新职业——旅游秘书的出现和形成。目前我国将旅游秘书笼统地称为导游，其实，导游和旅游秘书是不同的职业。导游一般只负责照管旅行团的行程、游览，而旅游秘书一般要负责旅行团的组织及内部事务的料理等。旅途辛苦、疲于奔命，旅游秘书应树立吃苦的思想，同时要掌握旅游业务知识和专门术语。如一个旅游秘书必须谙熟飞机班期、火车时刻、旅馆食宿、货币汇兑等等；要熟悉地理、风土人情、名胜古迹；要知道地方特产，甚至各个餐厅的风味、价格等等。总之，旅游秘书的任务就是使旅游公司安排的旅游者安全、舒适和愉快，要使游客



乘兴而来，载兴而归。

## （二）秘书职业

我国的秘书职业是中国走向现代社会的一种新的行业类型，是中国发展市场经济的必然。我国现代秘书职业的兴起，是在20世纪80年代以后。随着我国商品经济的实行，市场经济的建立，职业竞争机制的出现，秘书不仅作为各级政府行政官职名称，而且作为一种社会职业，初步形成了一定的职业规范，并且可供广大有志于从事秘书工作的人员进行选择。一时间，各种招聘秘书人员的广告充斥着人才市场，秘书也以其参谋和协助各类主管提高效率的特有职能，适应了商品经济社会追逐高效率、开展市场竞争的需求，秘书人员成为各类企事业单位的各级主管以及各类专业人士，诸如企业老板、个体户、自由职业者等不可缺少的助手，而且秘书工作本身又具有挑战性、能动性、刺激性。秘书可以广泛地接触各种业务、各类知识、各方人士，可以参与“硝烟弥漫”的竞争战场，可以侍从各具魅力的成功人物。而且各类人员只要有经济实力，有工作的需要，都可以自由地聘任秘书人员。各类有志于从事秘书工作的人员，也可自由地选择秘书职业，可以自由地选择自己所辅助的领导、老板等。由此，秘书工作成为一种新型的职业，秘书开始脱离行政职位的单一模块，迈向了职业化的道路。

我国秘书的职业化，大体可以分为两个阶段：第一阶段是1980年—1997年，这个阶段主要是秘书职业化的形成阶段。80年代初期，秘书工作的研究作为一门应用学科开始兴起。在一些高等院校里开办了秘书专业，为社会培养现代秘书人才。80年代后期至90年代初，我国的市场经济开始确立。这时的秘书工作打破了传统的秘书工作界限，开始适应市场经济的要求，渗透于各个领域。秘书不仅是一种行政职位，行政职务，而且已成为各类主管以及有关人员可以自由聘用的不可缺少的助手，秘书也可以辅助各类人物，并作为一种新型的职业很“俏”地立足于人