

商务秘书系列丛书

全国商务秘书岗位资格考试证书指定用书

商务秘书基础知识

国家经贸委经济干部培训中心 组 编
中国商业职业技能鉴定指导中心

吕卉平 编著



天馬圖書有限公司

商务秘书基础知识

吕卉平 著

香港天馬圖書有限公司



商务秘书基础知识

吕卉平 著

天馬圖書有限公司出版發行

(香港上水新成路 93 号)

天馬圖書有限公司印刷

787×1092 毫米 16 开本 19.5 印张 386 千字

2000 年 8 月第 1 版·香港 2000 年 8 月第 1 次印刷

印数:1-5000 册 定价:港币 29.00 元 人民币 29.00 元

ISBN 962-450-680-9/D·41775

序

随着我国社会主义市场经济体制的不断完善,商务秘书队伍迅速壮大,已经成为我国经济建设中不可缺少的重要力量。商务秘书是在工商企业中从事文字处理、行政事务、为管理者提供商务性质辅助工作的秘书人员,其主要工作是协助经理及企业决策层,处理商务文件和商务活动,商务秘书工作部门也是工商企业的中枢机构。目前绝大多数商务秘书没有经过专业培训和考核,业务素质相对较低,不能完全适应工作的需要。随着信息时代的来临、我国加入世贸组织的步伐加快、市场竞争的加剧和经济体制改革的深入,我们越来越迫切地需要建立一支高素质的商务秘书队伍。他们不仅要具备一般文秘知识,还应须掌握相关的商务知识,熟练的电脑操作技能及良好的外语应对能力,以面对日趋严峻的业务挑战,适应信息时代的需求和企业发展的需要。

为了普遍提高商务秘书队伍的业务素质,国家经贸委经济干部培训中心、国家国内贸易局中国商业职业技能鉴定指导中心组织编写了这套教材。本书既可作为商务秘书培训考试的指定教材,也可作为大、中专院校教学用书。具体包括《商务秘书基础知识》、《商务电脑实务》、《商务英语》。我们期待,通过对商务秘书的普遍培训,培养出一大批符合信息时代需求的高素质的商务秘书人员,加快我国经济建设,实现经济腾飞。

我们邀请了国内一些专家编写这套丛书,他们夜以继日地紧张工作,圆满完成了任务,在此谨向他们致以衷心感谢。同时对支持这项工作的中国人民大学、山东财政学院、河南财经学院、加拿大[中国]北仑电子有限公司商务部等单位致以衷心的感谢。



2000年8月

主编：吕卉平

参编：董 宣 郭济兴 张同钦 廖晓静

张茂松 陈世杰 刘 宏 刘昆锋

赵 楠 马 勇 赛 霞

前 言

商务秘书是在工商企业中从事文字处理和行政事务性工作,并为企业的管理者提供商务性质的辅助工作的秘书人员。在本书内容的设计上,既以从事秘书工作所必需的知识结构为基础,又充分体现了商务秘书工作的商务性质,因此,本书内容就具有秘书知识和商务知识的双重性和共性。基于以上的考虑,全书内容共安排九章,分别是商务秘书概述、商务文书、商务公共关系、商务社交礼仪、企业管理、企业的市场营销战略、人力资源管理、商务谈判和经济法规。从属性上,九章内容可以看成三个部分,以下分别予以介绍。

第一部分:秘书基础知识(包括第一至四章)

第一章“商务秘书概述”着重介绍商务秘书的职能界定、工作性质、知识素养以及信息处理、会议安排、公文处理等行政事务性工作内容。本章内容的设计旨在让考生从一般秘书角度理解商务秘书的基本工作内容,通过本章的学习,对商务秘书的职能形成总体上的认识。

第二章“商务文书”有选择地介绍了我国工商企业常用的几种事务性文书的规范格式与写作要求,包括工商行政管理文书、税务文书、金融文书、商标专刊文书、合同文书、诉讼文书等。作为工商企业的商务秘书,应当熟悉上述几种常用文书的规范格式,并能代表企业写作或审查这几种文书。

第三章“商务公共关系”重点介绍了企业公共关系的基本特征和活动程序,有选择地介绍了工商企业常用的几种专题公关活动的操作方法,旨在让考生了解公共关系对工商企业的重要性,掌握新闻报告、公关广告、庆典与签字仪式、展览会和组织参观等专题公关活动的操作程序和对商务秘书的要求。

第四章“商务社交礼仪”介绍了作为工商企业的商务秘书应该掌握并运用的常见的社交礼仪,包括仪表礼仪、言行礼仪、公务活动如接待、电话、宴请等礼仪。

本部分的四章内容,从属性上看,都是作为一般秘书必须具备的知识基础,在本书中只是更侧重于从商务角度来安排和操作这些秘书工作。

第二部分:工商企业商务知识(第五至八章)

第五章“企业管理”着重介绍了企业管理的职能管理和现代企业制度。商务秘书的工作是为企业的经营管理服务的,作为商务秘书,应该对企业管理的知识有概括性的认识。

第六章“企业的市场营销战略”则介绍了市场营销的基本理论。由于企业经营观念已全面进入营销观念朝代,因而在内容设计上重点介绍了市场营销的战略规划和企业各种营销活动的策划与运作,使考生能对市场营销建立观念上的认识,以提高商务秘书工作的层次和质量。

第七章“人力资源管理”介绍了人力资源管理的主要内容,包括人力资源的规划、各类人员的招聘、使用、培训、绩效评估、激励与工资待遇等内容。在工商企业中,对人力资源的开发和利用已越来越重要,作为高层管理者辅助决策的商务秘书,应该对人力资源管理的知识有一个全面的、概括性的认识。

第八章“商务谈判”则介绍了谈判的职能、程序、策略、技巧等内容。工商企业的经营活动离不开商务谈判,作为商务秘书,必须懂得如何安排谈判,并掌握一些常用的谈判策略,在必要时为决策者出谋划策,争取谈判的成功。

本部分的四章内容都属于商务性质,体现了商务秘书与一般行政秘书的区别。在内容安排上,主要选择了对各类企业具有普通性的商务知识,以增强商务秘书的运作性。

第三部分,即第九章“经济法规”,本章内容对商务秘书人员来说是必备的。商务秘书必须掌握常用的经济法规的规定,才能辅助管理企业管理者做出经济决策,依法保护自己的权益。

在内容上,本章重点介绍了经济法律关系的基本知识、公司法律制度、合同法律制度、工业产权法律制度、市场竞争行为法律制度等与企业经营活动密切相关的法律法规。

综上所述,《商务秘书基础知识》的内容体系基本反映了对商务秘书的职能界定,全面介绍了商务秘书人员必须具备的秘书基础知识、工商企业商务知识和常用的经济法规。本书既是商务秘书资格考试必学书藉,同时也是开设商务秘书专业大、中专院校的很好教材。

目 录

第一章 商务秘书概述.....	(1)
第一节 商务秘书与商务秘书工作.....	(1)
一、商务秘书及其职责	(1)
二、商务秘书工作的性质、作用和原则.....	(3)
三、商务秘书工作现代化	(4)
第二节 商务秘书的职业素养.....	(6)
一、商务秘书的职业道德与作风修养	(6)
二、商务秘书的知识与智能结构	(8)
三、商务秘书的心理品质.....	(10)
第三节 商务秘书与信息工作	(14)
一、信息的收集与分类.....	(14)
二、信息的处理.....	(17)
三、信息的传递、存贮与检索	(19)
第四节 商务秘书与会务工作	(20)
一、会议及其作用.....	(20)
二、会议活动中商务秘书的职责与任务.....	(21)
三、会议文书工作.....	(26)
第五节 商务秘书与公文处理	(27)
一、公文处理.....	(27)
二、立卷.....	(28)
三、各类公文的特点.....	(30)
四、公文拟稿的规程及注意事项.....	(32)
第二章 商务文书	(35)
第一节 工商行政管理文书	(35)
一、概述.....	(35)
二、企业法人申请开业登记注册书.....	(35)
三、企业法人年检报告书.....	(40)
四、外商投资企业申请登记表.....	(46)
第二节 税务文书	(50)
一、概述.....	(50)
二、税务登记表.....	(51)
三、纳税鉴定申报表.....	(54)
四、纳税申报表.....	(55)
五、退税申请表.....	(59)

第三节 金融文书	(60)
一、概述	(60)
二、借款申请书	(61)
三、贷款项目评估报告	(63)
四、贷款担保书	(64)
五、企业信用等级评估报告	(65)
第四节 商标专利文书	(68)
一、概述	(68)
二、商标注册申请书	(68)
三、专利请求书	(69)
第五节 合同文书	(72)
一、概述	(72)
二、合同的写作	(72)
三、经济合同的写作要求	(73)
第六节 诉讼文书	(75)
一、概述	(75)
二、起诉状	(75)
三、答辩状	(76)
第三章 商务公共关系	(80)
第一节 商务公共关系概说	(80)
一、公共关系的基本含义	(80)
二、公共关系的构成要素	(81)
三、商务公关工作的基本特征	(84)
四、商务秘书与公共关系	(85)
第二节 商务公共关系的主要公众对象	(87)
一、内部公众	(88)
二、外部公众	(88)
第三节 商务公共关系工作职能	(90)
一、公共关系是一种独特的管理职能	(90)
二、商务公关活动职能	(91)
第四节 商务公共关系活动程序	(95)
一、公关调查	(95)
二、制订计划	(98)
三、计划实施	(99)
四、评价效果	(103)
第五节 商务专题公关活动操作方法	(103)
一、新闻传播	(104)

二、公共关系广告	(106)
三、赞助活动	(107)
四、庆典与签字仪式	(108)
五、展览会和组织参观	(109)
六、演讲和主持	(111)
第四章 商务礼仪	(114)
第一节 礼仪概述	(114)
一、商务秘书与礼仪	(114)
二、商务礼仪的特点、原则和职能	(116)
第二节 商务秘书的一般社交礼仪	(118)
一、仪表礼仪	(118)
二、言行礼仪	(126)
第三节 商务秘书的公务活动礼仪	(128)
一、拜访礼	(128)
二、见面礼	(129)
三、接待礼	(130)
四、电话礼	(131)
五、宴请礼	(133)
六、舞会礼	(135)
七、商务礼	(136)
第五章 企业管理	(139)
第一节 企业及企业管理	(139)
一、企业及其特征	(139)
二、管理的含义及产生	(140)
三、企业管理的性质	(141)
第二节 管理职能	(144)
一、决策职能	(144)
二、计划职能	(150)
三、组织职能	(153)
四、指挥职能	(154)
五、激励职能	(155)
六、控制职能	(157)
第三节 现代管理原理	(159)
一、系统原理	(159)
二、人本原理	(161)
三、效益原理	(163)
四、整分合原理	(164)

五、反馈原理	(166)
六、封闭原理	(166)
七、能级原理	(168)
八、弹性原理	(169)
九、动力原理	(169)
十、责任原理	(171)
第四节 现代企业制度	(172)
一、企业制度及其基本形态	(172)
二、现代企业制度的基本内涵	(174)
三、公司的治理组织结构	(176)
第六章 企业的市场营销战略	(178)
第一节 市场营销概述	(178)
一、市场	(178)
二、市场营销与市场营销管理	(178)
三、企业的营销管理观念	(179)
第二节 企业的目标市场战略	(182)
一、市场细分化	(182)
二、目标市场的选择	(186)
三、市场定位	(189)
第三节 企业的市场营销组合战略	(190)
一、产品战略	(190)
二、价格战略	(198)
三、促销战略	(201)
四、渠道战略	(204)
第四节 企业的竞争战略	(208)
一、识别竞争者	(208)
二、市场竞争战略	(208)
三、估计竞争者的反应模式	(211)
四、设计为竞争服务的情报系统	(211)
第七章 人力资源管理	(213)
第一节 人力资源管理概述	(213)
一、人力资源含义	(213)
二、人力资源管理基本概念	(214)
三、人力资源管理的目标	(214)
四、人力资源管理的作用	(215)
五、现代人力资源管理的特点	(216)
第二节 人力资源规划	(217)

一、人力资源规划的目标、任务及必要性	(217)
二、人力资源规划的内容	(218)
三、人力资源规划的程序	(218)
四、人力资源规划的期限	(219)
第三节 人员的招聘与选择	(219)
一、招聘策略	(219)
二、招聘程序	(220)
三、选拔的性质	(222)
四、选拔程序	(223)
第四节 员工的使用和培训	(225)
一、员工的使用	(225)
二、人才管理	(228)
三、人员培训	(231)
第五节 绩效评估	(234)
一、绩效评估的含义	(234)
二、绩效评估的目的和作用	(234)
三、绩效评估的基础	(235)
四、绩效评估的方法	(236)
第六节 激励	(239)
一、激励的含义和基本原则	(239)
二、激励理论	(240)
三、人员激励的技巧与方法	(242)
第七节 工资管理	(244)
一、工资及其管理的概念	(244)
二、工资体系	(245)
三、工资的形式	(246)
四、津贴管理	(247)
第八章 商务谈判	(248)
第一节 商务谈判概论	(248)
一、商务谈判的特征及职能	(248)
二、商务谈判的类型	(250)
三、商务谈判的方式	(253)
第二节 商务谈判程序	(255)
一、谈判准备阶段	(255)
二、正式谈判阶段	(257)
三、谈判结束阶段	(260)
第三节 商务谈判的策略	(261)

一、商务谈判的价格策略	(261)
二、商务谈判的时空策略	(265)
第九章 经济法规	(269)
第一节 经济法与经济法律关系	(269)
一、经济法的概念与调整对象	(269)
二、经济法律关系的概念和特征	(270)
三、经济法律关系的主体、客体和内容	(270)
四、经济法律关系的产生、变更和消灭	(271)
五、代理	(272)
第二节 公司法律制度	(274)
一、公司与公司法	(274)
二、有限责任公司	(275)
三、股份有限公司	(278)
四、股份有限公司的股份发行与股票上市	(281)
第三节 合同法律制度	(282)
一、合同法概述	(282)
二、合同的订立和履行	(283)
三、合同的变更、转让和解除	(287)
四、违约责任	(288)
第四节 工业产权法律制度	(289)
一、工业产权与工业产权法	(289)
二、专利法律制度	(290)
三、商标法律制度	(293)
第五节 市场竞争行为法律制度	(295)
一、反不正当竞争法律制度	(295)
二、产品质量法律制度	(296)
三、广告法律制度	(298)
四、消费者权益保护法律制度	(299)

第一章 商务秘书概述

第一节 商务秘书与商务秘书工作

商务秘书与商务秘书工作是秘书与秘书工作的一个重要分支。随着我国社会主义市场经济的迅猛发展,商务秘书与商务秘书工作在工商行政管理、特别是企业经营管理中的中枢地位日益突出。本节将就商务秘书与商务秘书工作的基本问题做简括介绍。

一、商务秘书及其职责

(一)商务秘书及其机构设置

1. 商务秘书界定

商务秘书一般是指在工商企业担任秘书职务的人员和这种人员的职务。从广义上讲,为工商企业中的领导班子乃至某些个人服务的,或辅助领导决策,或从事文字工作,或从事行政和日常事务工作,或集多项工作于一身的人员均可视为从事着商务秘书工作;在狭义上,商务秘书就是一种职务名称。

商务秘书工作就是在工商企业中协助各级领导机构和领导者个人,为实施领导管理活动、实现领导管理目的而进行的日常执行和交办工作,以及其它秘书性质的工作。

处于不同的工商企业,其秘书工作的侧重面和专业性质也会存在差异,但总括起来,商务秘书工作的主要内容可表述为:撰写文稿、办理文件、信函和事务、接待来访、组织会议、安排会晤、调查研究、综合材料、提供咨询、安排日程、通信联络、管理印章、文件和档案等等。

限于篇幅,本章在三至五节将仅就商务秘书工作中的信息工作、会务工作、公文处理等重点问题进行简要讨论。

2. 商务秘书机构设置

商务秘书机构是工商企业构成因素中的一个综合性辅助管理部门。是否需要设置专门机构,它的组织形式和人员配备如何,主要取决于工商企业经济活动和政治活动的需要。也就是说,适应实际需要,力求精减高效,是商务秘书机构设置的总原则。

商务秘书机构含具有相当稳定性的常设机构和临时性机构两种情况。临时性秘书机构是为一些大型活动(如大型商贸洽谈会、商品展销会等)的需要而组建的,待其所承担的特定使命完成后,即予撤消。下面讨论的是常设商务秘书机构。

根据工商企业不同的所有制性质、经营规模和经营方式,以及经济、政治活动中诸因素的影响,其秘书机构的组织形式可选择集中形式、分散形式、混合形式等不同形式。集中形式的特点是,综合性强,中枢地位得到加强,便于信息的集中和反馈,中间流转环节消失,便于横向

联系,但机构庞大,需特别注意内部分工,明确职责,加强联合。分散形式的特点是,系统性强,职责分明,渠道畅直,但分散本身就相应削弱了秘书部门的枢纽功能。混合形式多见于小型企业,这种组织形式使秘书工作的作用发挥受到限制,秘书工作特色不突出,特别是削弱了集中和反馈信息的功能。

此外,以上机构框架难以涵盖的还有一种商务秘书,即总经理助理和股份制企业董事会秘书。他们是现代企业制度下的产物,属高级管理人员。

(二)商务秘书型的分类

通常情况下,商务秘书往往是一个群体,即按预定目标组织起来的秘书班子。型的分类法,主要是从秘书的智能特征上去划分秘书类型的。这种分类方法,对秘书群体的优化组合,最大限度地发挥其整体效能,具有重要的指导意义,对促进商务秘书的专业化、技能化也将发挥举足轻重的作用。

商务秘书大体可分为参谋智囊型、秀才文字型、公关事务型、技术能手型四种。

1. 参谋智囊型

这类秘书的主要职责是参与政务,辅助决策。其主要素质要求是:决策意识强,组织能力强,善于内外协调,应变能力突出。

2. 秀才文字型

这类秘书的主要职责是起草文件、审核文稿,被称为“笔杆子”。其主要素质要求是:善于收集和积累资料,善于分析综合,善于把握“两头”(上头和下头),善于表达。

3. 公关事务型

这类秘书的主要职责是对外交往、来客接待、后勤服务等。其主要素质要求是:外圆内方、善于应对,宽容大度、任劳任怨,精管财物、不贪不占。

4. 技术能手型

这类秘书的主要职责是打字、复印、摄影摄像、微机操作、驾驶、保卫等。其主要素质要求是:工作效率高,差错率低,精通专业设备。

(三)商务秘书的职责

1. 信息沟通

信息的存在方式与传递方式多种多样。信息是企业经营与管理的基础,甚至可以说,整个企业经营与管理的过程就是充分利用信息的过程。在这个过程中,信息沟通工作主要是由秘书人员来承担并完成的。

信息沟通的基本方式是书面沟通和口头沟通,从技术层面上看,还有电讯沟通。

2. 辅助决策

领导的基本职能是决策,管理的最高表现也是决策,领导活动的本质就是决策和组织实施决策。秘书在辅助决策中的职责可分解为:①提供相关信息资料,以备领导查阅;②围绕决策中的主要问题,协助领导进行调研;③协助领导开好决策论证会议;④草拟决策方案;⑤协助领导贯彻落实决策;⑥收集反馈决策执行过程及执行效果信息。

3. 协调关系

协调是现代管理的重要任务之一,也是处于管理系统枢纽地位的商务秘书的重要职责,这是保证企业的各种活动呈良性循环的关键。商务秘书的协调职责主要涉及三方面内容:①协调和发展外部关系;②协调和沟通内部关系;③协调决策层之间的关系。

4. 处理事务

商务秘书处理事务的职责,涉及内容非常广泛,概而言之,主要体现在完成领导交办事项和处理日常事务。

领导交办事项包括:撰写公文、督查工作、传达指示等。

日常事务工作范围很广,概括起来主要有以下几项:值班工作,电话事务,事务管理(生活管理、财务管理、环境管理等),印章管理,接待工作,机要保密等。

二、商务秘书工作的性质、作用和原则

(一)商务秘书工作的性质

1. 辅助管理性

商务秘书工作,首先是为领导班子集体或个人当参谋作助手而产生并存在的,始终处于辅助从属地位。而秘书工作发挥参谋助手作用的根本目的,是辅助领导实施管理。归根结蒂,商务秘书工作首要的性质就是辅助管理性。

2. 政策性

在商务工作中,最大的政治就是政策,商务秘书工作的内容大都关系到政策问题。在办文办会和办事中,既涉及党和国家的方针政策、主管部门的相关政策的贯彻落实,又涉及组织内部有关政策规定的讨论、拟制,秘书人员均介入其中。

3. 综合性

秘书部门素有“不管部”之称,它的职责范围的广泛性与专业职能部门职责范围的相对单一性有着明显的分别。商务秘书工作对决策层的辅助与服务是全方位的。

4. 事务性

商务秘书部门和秘书人员,除参与政务活动之外,日常还管理大量平凡事务,其工作总是与“细”、“繁”、“杂”、“忙”连在一起。

5. 机要性

商务秘书工作之所以具有机要性,是因为秘书部门本身就是信息的集散地,秘书人员都不同程度地接触到本组织的各种秘密,有的秘书所从事的工作直接就是机要工作。与机要性相联系,商务秘书工作同时具有较严格的纪律性。

(二)商务秘书工作的作用

商务秘书工作的作用具有综合性强的特征。下面我们概括地从三个方面去认识。

1. 参谋助手作用

秘书部门是领导的“参谋部”。所谓参谋,主要是在领导决策的全过程中,积极地提出问题、研究问题,为领导提供富有创见性和科学价值的参谋性服务,并提醒领导恰如其时地做出决策。

秘书部门还是领导的办事机构。为领导提供事务性服务,可以使领导将更多的时间和精力集中到重大问题的处理和决策上,这就是发挥助手作用。

2. 信息传递与信息反馈作用

现代企业经营与管理,可被视为一个系统的动态管理过程,这个过程包含两种性质的运动,即“物质流”和“信息流”的运动。信息系统是现代企业经营管理的神经系统,对信息进行科学的收集、加工、传递、贮存、利用,有效地利用反馈信息进行自我审视并促进自我调整,是企业

经营管理的关键。信息作为现代管理决策的依据和基础,商务秘书工作的信息传递与信息反馈作用,直接影响着领导层管理决策的效率。

3. 综合协调作用

协调是领导者的责任,但大量的协调工作要靠秘书工作去协助完成。秘书部门介于管理与被管理阶层之间,置身于各职能部门的业务矛盾和人事矛盾之外,因而自然成为社会组织最佳的协调者。综合协调工作在商务秘书工作中具有经常性和广泛性的特点,综合协调作用的有效发挥,将极大地有利于为企业经营管理创造一个和谐有序的内外环境。

(三)商务秘书工作的原则

商务秘书工作必须遵循的基本原则,应当能够科学地概括出商务秘书工作规律的主要内容与要求,并能有效地指导商务秘书工作。

1. 保密

保密,是商业竞争的需要,也是内部科学管理的需要。商务秘书工作既接触秘密,又保管秘密,很容易成为窃密的焦点,因而要采取有效的保密措施,守口如瓶,并有一定的保密制度作保证。商务秘书工作的保密事项主要包括:文件保密、会议保密、各种信息资料的保密、新闻报道和出版的保密、领导活动的保密、涉外工作保密、档案保密、电子计算机保密、电讯设备和通讯保密等。

2. 准确

商务秘书工作能否做到准确无误,直接影响着领导工作的质量和领导工作的能否正常运转。秘书工作的准确性原则,要求办文要准,办事要稳,情况要实,主意要慎。而要做到这些,就必须工作态度认真,作风过细,对事、对人严防敷衍塞责,马马虎虎,不负责任等官僚主义作风发生。

3. 迅速

迅速原则,就是要求工作及时、高效。目前,我们的有些商务秘书工作存在着工作效率低下,不适应现代工商业经营管理要求的问题。出现这种情况的原因,主要是作风拖拉,制度不科学,办文办事所经环节太多等。商务秘书部门应注意作风建设、制度建设,改进管理体制,充分利用现代办公机具,不断提高工作效率,优化工作效果。

三、商务秘书工作现代化

随着我国加入 WTO 步伐节奏加快,目前的市场竞争和可以预见的更为激烈的市场竞争,使得工商企业必须重视树立现代经营管理理念,建立现代经营管理模式。作为商务活动系统整体的重要构成部分,商务秘书工作的现代化已是迫在眉睫。商务秘书工作现代化主要包括观念的现代化和办公手段的现代化。

(一)商务秘书观念现代化

由于管理科学的迅速发展和新技术革命的不断渗透,以及现代企业经营管理模式的日渐建立,商务秘书的职能与作用、商务秘书部门的组织模式、工作方法都在产生着新的变化。在这种变化过程中,商务秘书必须打破旧的观念,重新认定自身角色。

商务秘书观念现代化,要求在认识上根本实现四个转变:

1. 从偏重办文办事转变为既办文办事,又出谋献策。要在新的科学决策环境中充当领导者的智囊和谋士,真正发挥辅助决策的作用。