

教育部规划教材
中等职业学校文秘专业

文秘工作 案例与分析

第二版

全国中等职业学校文秘专业教材编写组
王守福 主编



高等教育出版社

教育部规划教材

中等职业学校文秘专业

文秘工作案例与分析

第二版

全国中等职业学校文秘专业教材编写组

王守福 主编



高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

文秘工作案例与分析/王守福主编. 全国中等职业学校文秘专业教材编写组. —2版. —北京:高等教育出版社, 2009. 8

ISBN 978-7-04-026052-6

I. 文… II. ①王…②全… III. 文书工作-案例-分析-专业学校-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 087917 号

策划编辑	陈 向	责任编辑	潘莹莹	封面设计	于文燕
版式设计	张 岚	责任校对	王 超	责任印制	宋克学

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	咨询电话	400-810-0598
邮政编码	100120	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-58581000		http://www.hep.com.cn
		网上订购	http://www.landaco.com
			http://www.landaco.com.cn
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	畅想教育	http://www.widedu.com
印 刷	北京人卫印刷厂		

开 本	850 × 1168 1/32	版 次	2001 年 7 月第 1 版
印 张	12.75		2009 年 8 月第 2 版
字 数	320 000	印 次	2009 年 8 月第 1 次印刷
		定 价	21.20 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

物料号 26052-00

内 容 提 要

本书是中等职业学校文秘专业教育部规划教材的配套教学用书。

全书共 14 章,包括秘书与领导、信息处理、调查研究、参谋咨询、沟通协调、公文处理、档案工作、会议工作、信访工作、日常事务、保密工作、秘书素养、古代秘书和外国秘书等内容。本次修订删除了 20 多个过时案例,增加了 90 多个新案例,并加大了对策和操作的力度,以满足教与学的需求。此外,对大多数原有案例也进行了技术修改,使其具有更鲜明的时代特点。本书注重理论性与实践性相结合,思想性与职业性相结合,知识性与趣味性相结合,文字通俗易懂,可读性较强。

本书可作为中等职业学校文秘专业的教学辅助用书,也可供基层秘书工作人员自学,还可作为其他相关人员的参考读物。

本书采用出版物短信防伪系统,用封底下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并赢取大奖。

本书同时配套学习卡资源,按照本书最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明,登录 <http://sve.hep.com.cn>,上网学习,下载资源。

第二版前言

《文秘工作案例与分析》自 2001 年出版以来,深受广大读者欢迎。高等教育出版社已先后印刷多次,足以证明它被社会认可的程度;上网查询,有关《文秘工作案例与分析》的信息量很大,传播面很广,足见网友们关注和喜欢的程度;翻阅近年来出版的秘书工作案例类教材,大都参考或借鉴了《文秘工作案例与分析》的内容和写作思路,足见本书在同行中的影响力。作为一本中等职业学校的教材,受到社会如此青睐,产生广泛的社会影响,编者也始料未及,它给了我们巨大的鼓舞和鞭策,促使我们以更高的热情和更加负责的态度修订好这部书,以不辜负读者朋友的殷切期望。

一晃八年过去了,国内外形势发生了深刻变化,新情况、新问题、新政策、新事物不断出现。与丰富多彩的大千世界和生机勃勃的秘书实践相比,《文秘工作案例与分析》中的一些案例素材显得过时了,一些分析与对策显得不合时宜了,引用的一些政策法规也陈旧了,需要根据新的形势和任务进行认真修改。这次修改的指导思想是,在保持原书特色不变的前提下,重点充实新鲜案例,删除部分过时案例,加大分析和操作的力度。在保持特色方面,各章内容设置保持不变;对每个案例进行分析讨论或提出对策的写作体例保持不变;在案例类型上,兼顾党政机关、国有企事业单位和民营企业的秘书工作保持不变;在内容层次上,侧重于初级秘书和中级秘书的定位保持不变。我们认为,上述特色正是该书的优势所在。在调整案例方面,共删除 20 多个过时案例,增加 90 多个新鲜案例,新增案例占修改后全书案例总数的 40%。原书共 162 个案例,修改后为 236 个,增加了 70 多个,能更好地满足读者的需求。在案例分析方面,除对每个案例进行分析讨论外,特别加大了对策

和操作的力度,这类案例也有 90 多个,约占全书案例总数的 40%,目的是进一步强化学生的能力训练,提高学生的实际能力。此外,对保留的大多数案例也进行了技术改造,包括修改名称、单位、时间、地点、数字、语言和政策法规等,使其具有鲜明的时代特点。

该书第二版,由中国高等教育学会秘书学专业委员会副会长、解放军西安政治学院王守福教授担任主编。西安政治学院部分硕士研究生参加修改和编写。全书共十四章。第一、十、十三章,由李锟编写;第二、十一、十四章,由张鹏编写;第三、五、六、十二章,由彭世雄编写;第四、七、八、九章,由万里编写。王守福对全书进行统稿,调整和补充了部分案例,并撰写了第二版前言。

本书在修订过程中,参考了秘书学界同仁的一些研究成果和秘书杂志发表的部分文章,在此,谨向作者表示衷心感谢。

尽管我们作了很大努力,但由于种种原因,仍有不少遗憾之处,欢迎读者朋友批评指正。

编 者

2009 年 2 月 23 日



第一版前言

本书是中等职业学校(三年制)文秘专业教育部规划教材——《秘书基础》、《文书基础》、《档案管理基础》的辅助教材。本书内容选取的范围,依据《秘书基础》、《文书基础》、《档案管理基础》讲授的课程内容。

实行案例教学,是目前教学中倡导的方法。由于文秘专业具有很强的实践性,而中等职业学校的学生缺乏实践经验,中等职业学校的教师也缺乏这方面的教学资料。为了弥补这一缺陷,我们编写了《文秘工作案例与分析》,供文秘专业的教师和学生使用。在编写过程中,我们着眼于中等职业学校学生的特点,围绕文秘专业《秘书基础》等主干课教材的内容,精心选择案例,注意案例的典型性、代表性和可读性。在案例分析中,注意说理性、对策性和可操作性,不仅告诉学生“为什么”,而且告诉学生“怎样做”,既帮助学生加深对主干课教材的理解,又训练学生的创新思维和实践能力。我们相信,这本教材的出版发行,对增强文秘专业的教学效果,培养学生的综合分析能力和实际工作能力,是很有益处的。

由于本书属于辅助教材,因此,不单独安排教学时数,应配合主干课教材的教学穿插进行。

本书由西安政治学院王守福副教授主编。全书共十四章。第一、三章,由罗碧俊同志编写,第二、九章,由王守福同志编写,第四、八章,由董召伟同志编写,第五、十三章,由裴卫星同志编写,第六、七章,由王文莉同志编写,第十、十一章,由曹志刚同志编写,第十二、十四章,由王燕同志编写。王守福同志对全书进行统稿,编写了各章导言,并调整和补充了部分案例。

本教材审稿会于2000年11月在西安召开。参加审稿会的

有:高等教育出版社职业教育编辑部的同志,中国政法大学王殿松教授作为本书的主审,认真审阅了全部书稿,在充分肯定书稿的基础上,提出了许多宝贵意见。在此,我们谨向高等教育出版社的同志和本书主审表示衷心感谢。本书在编写过程中,参考了秘书学界同仁的一些研究成果和秘书杂志发表的一些文章,在此,一并表示衷心感谢。

由于我们水平有限,本书难免存在缺点和错误,敬请读者批评指正。

编 者

2001年2月



目 录

第一章 秘书与领导	1
一、季市长和他的许秘书	2
二、哪种行为好	4
三、画蛇添足	5
四、刘秘书坐了“冷板凳”	7
五、谁的功劳	8
六、当领导意图改变时	9
七、领导换了怎么办	11
八、几位领导同时布置任务怎么办	13
九、上司出现意见分歧怎么办	14
十、夹缝中的王秘书	15
十一、左右为难的任秘书	17
十二、恭敬“二把手”	18
十三、被领导冤枉以后	20
十四、“史上最牛女秘书”	21
十五、注意说话的分寸	23
十六、面对老板的黑色情绪	24
十七、知道上司的隐私怎么办	26
十八、面对上司的性骚扰	27
十九、瓜田李下应避嫌	30
二十、一失足成千古恨	32
第二章 信息处理	34
一、带泥的洋葱	35
二、喜中报忧	37

三、救命的狂犬疫苗	39
四、三峡移民上访了吗	41
五、谁的过错	42
六、一份表格	44
七、淘金	45
八、汇报	47
九、老罗的资料库	49
十、“网痴”	51
十一、报纸里的秘密	52
十二、写总结的秘诀	54
十三、学会“听话”	55
十四、秀才们挖出个“金娃娃”	57
十五、她为什么挨批	59
十六、喜讯后面的悲剧	60
十七、秀才笔下化春雨	63
第三章 调查研究	66
一、疏通“瓶颈”	67
二、该怎么承包	69
三、600 多名麻风病人从何而来	70
四、这笔钱农民该交吗	72
五、李秘书把“0”关	72
六、报喜与报忧	74
七、“号脉”与“开方”	75
八、龙腾虎跃	77
九、画像	78
十、走访万户求良策	80
十一、谁建议推广这样的“经验”	81
十二、文字表达能力真的不重要了吗	83
十三、向山水资源进军	84



十四、从乱摊派到取消农业税	86
第四章 参谋咨询	89
一、何秘书的苦恼	90
二、刘大脑袋的口头语	91
三、小王举荐的结果	92
四、老总的“及时雨”	92
五、小赵成功的秘密	93
六、张大姐的提醒	94
七、分寸	96
八、安全检查	97
九、能参善谋的田家英	99
十、陈毅市长换秘书	100
十一、秘书应负什么责任	102
十二、秘书当了副厂长	103
十三、突破	104
十四、一张纸条	106
十五、循循善诱	107
十六、待总经理冷静之后	109
十七、如何应对霸道的上司	110
第五章 沟通协调	112
一、有理也让人	112
二、处在矛盾焦点上的姚主任	115
三、多与上司沟通	116
四、当上司与别人争吵时	118
五、面对部门经理之间的矛盾	119
六、分步软化	120
七、田秘书的“升”与“降”	122
八、拒客于门外的结果	124
九、阎秘书的协调艺术	125

十、当别人不合作时	126
十一、“过滤”和“包装”	128
十二、循序渐进	130
十三、学会倾听	131
十四、设身处地	132
十五、多头请示要不得	133
十六、“防震”还是“防汛”	135
十七、我惹谁了	136
十八、她为何在朋友家挨饿	138
第六章 公文处理	139
一、“喝酒文件”是如何出笼的	139
二、公文与法律	142
三、贯彻谁的意图	143
四、李秘书为何受苦	145
五、通不过的总结	146
六、文件为何失踪	148
七、收文者的责任	150
八、分摊任务的结果	151
九、数字与报告	152
十、毛泽东为中央文件纠错	154
十一、惊动副总理的“一字之失”	155
十二、五万为何变成三十五万	156
十三、公文能发给个人吗	157
十四、尴尬的“签发人”	158
十五、此文如何转	160
十六、评改一份商洽函	162
十七、评改一份经济合同	163
十八、评改一则报告	166
十九、谁写的稿子	168

第七章 档案工作	171
一、公司乔迁 莫忘档案	171
二、隐藏会计档案的罪行	173
三、“广野”成功的秘诀.....	174
四、一份小档案 做笔大生意	175
五、一字之差 误人前途	177
六、档案作证 减刑三年	179
七、档案说话 免交巨款	181
八、档案齐全 追回欠款	181
九、铁证如山	183
十、图纸被盗的教训	185
十一、五十亩地的代价	185
十二、失踪的档案	187
十三、是“过时的文件”吗.....	188
十四、撕毁档案 锒铛入狱	189
第八章 会议工作	191
一、是“多此一举”吗.....	191
二、留有余地	192
三、正确对待分工	193
四、一天工作花了两天来补救	194
五、一个多变的通知	196
六、请柬发出之后	196
七、开会地点在哪里	197
八、红颜一怒为哪般	198
九、有条才能不紊	199
十、市长该坐哪儿	200
十一、尴尬的冷场	202
十二、主持人为何“罢工”	203
十三、分组名单引出的麻烦	204



十四、如此会议简报	205
十五、书记不能出席会议	206
十六、跑题	207
十七、“僧”多“庙”小	208
十八、主席台上乱了套	209
十九、一朵大红花	210
二十、会议旅游学问大	211
第九章 信访工作	213
一、保护桂林风景	214
二、神秘的群众来信	216
三、面对芝加哥来信	217
四、建议类来信需要复信吗	220
五、冷嘲热讽气走人	222
六、热情过头惹祸端	223
七、如何接待同时来访	224
八、怎样回绝来访者	225
九、陈秘书的选择	227
十、面对集体上访	229
十一、为农民工讨薪	230
十二、真情感动上访老户	231
十三、小秘书成了大清官	234
十四、一块画匾	237
十五、一位信访秘书的自述	239
十六、无理取闹的结果	242
十七、答复不慎的教训	243
第十章 日常事务	247
一、谁丢了清华大学的脸	247
二、她为何误了约会	249
三、临时动议 节外生枝	250

四、买错车票的尴尬	251
五、“开心果”的苦恼	253
六、这个公章该不该盖	254
七、蒋秘书的早晨	256
八、李秘书的记录簿	257
九、“乌鲁木齐”的代价	258
十、迎接“杜鹃女士”	259
十一、一位秘书的惊险回忆	261
十二、接电话的艺术	262
十三、公司电话勿私用	265
十四、忙中出乱	265
十五、轻重缓急	267
十六、文件为何变白纸	268
十七、处处留心皆学问	269
第十一章 保密工作	273
一、真实的谎言	273
二、祸从口出	275
三、炫耀的报应	276
四、密中之密	277
五、与好朋友的谈话	278
六、绝密文件是怎样丢失的	280
七、黑手伸向军演机密	281
八、商业秘密被窃之后	282
九、离职前后	284
十、指控能否成立	285
十一、身边的告密者	286
十二、不知该说什么好	287
十三、该不该负此责任	289
十四、网络入侵者	290

十五、大庆油田在哪里	291
十六、弄脏的领带	293
十七、失踪的图纸	294
十八、可怕的玩具	295
第十二章 秘书素养	298
一、毛泽东选秘书的标准	298
二、“中共中央一支笔”胡乔木	300
三、程思远的文书考卷	302
四、朱总司令的随从秘书	303
五、“洛阳才子”雷英夫	305
六、一位政府机关秘书的自述	307
七、商场总经理秘书的一天	310
八、一位秘书妻子的嗟叹	313
九、她为何不愿当秘书	316
十、小玉求职	317
十一、多角度思考之后	319
十二、秘书要有好口才	321
十三、赵秘书的“印章情结”	323
十四、修养也是竞争力	324
十五、找准自己的位置	325
十六、何秘书这样做对吗	326
十七、怎样对待干活多报酬少	327
十八、怎样调整自己的情绪	329
十九、秘书当自重	330
二十、领导测评秘书 20 题	333
第十三章 古代秘书	336
一、朱元璋痛打茹太素	336
二、唐太宗的“行秘书”	337
三、苏颋“腕脱不容歇”	338



四、书“马”不足一·····	339
五、公文治好了头痛病·····	339
六、才气横溢独步一时·····	340
七、诸葛亮《隆中对》的启示·····	341
八、历经四代的辅政元老·····	344
九、杨修之死·····	346
十、忠贞不渝 知人善任·····	348
第十四章 外国秘书 ·····	350
一、马克思的秘书燕妮·····	350
二、《歌德谈话录》出版的启示·····	352
三、华盛顿与秘书的对话·····	353
四、“总统的化身”·····	354
五、“石墙洛布”·····	356
六、罗斯福的首席秘书·····	358
七、奥巴马的华人秘书长·····	360
八、比尔·盖茨和她的大龄女秘书·····	363
九、美国的秘书协会·····	367
十、撒切尔夫人的文字秘书·····	368
十一、饭店经理秘书的一天·····	370
十二、拿破仑的首席秘书·····	374
十三、法国总统为何选中了他·····	376
十四、丹麦王储为何当秘书·····	377
十五、苏珊的一天工作日记·····	378

