

新体系档案学系列规划教材

总主编 丁海斌

秘书学教程

王 萍 张卫东 编著

MISHU
XUE
JIAOCHENG

■ 辽宁大学出版社

新体系档案学系列规划教材

秘书学教程

王 萍 张卫东 编著

MISHU
XUE
JIAOCHENG

■ 辽宁大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书学教程/王萍, 张卫东编著. —沈阳: 辽宁
大学出版社, 2013. 4
新体系档案学系列规划教材
ISBN 978-7-5610-7220-2

I. ①秘… II. ①王…②张… III. ①秘书学—教材
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 073350 号

出 版 者: 辽宁大学出版社有限责任公司
(地址: 沈阳市皇姑区崇山中路 66 号 邮政编码: 110036)
印 刷 者: 鞍山新民进电脑印刷有限公司
发 行 者: 辽宁大学出版社有限责任公司
幅面尺寸: 170mm×240mm
印 张: 19.5
字 数: 350 千字
出版时间: 2013 年 4 月第 1 版
印刷时间: 2013 年 5 月第 1 次印刷
责任编辑: 祝恩民
封面设计: 邹本忠 韩 实
责任校对: 李 佳

书 号: ISBN 978-7-5610-7220-2
定 价: 38.00 元

联系电话: 024-86864613
邮购热线: 024-86830665
网 址: <http://www.lnupshop.com>
电子邮件: lnupress@vip.163.com

“新体系档案学系列规划教材”编写者单位

辽宁大学
国家档案局档案教育中心
武汉大学
吉林大学
南开大学
河北大学
山东大学
北京航空航天大学
黑龙江大学
上海大学
辽宁科技学院
上海师范大学
郑州大学
安徽大学
湘潭大学
广西民族大学
天津师范大学
扬州大学
南昌大学
福建师范大学
郑州航空工业管理学院
西藏民族学院

档案学的生机在于创新（丛书总序）

中国改革开放初期，流行着小平同志的一句话：“发展就是硬道理”。对任何国家或一项事业来说，停滞就是倒退，停滞就是死亡，一切事物的生机都在于发展。改革开放以来，中国各项事业都在迅猛的发展之中，档案学研究也是如此。近30多年，无疑是中国档案学自产生以来，最为辉煌的黄金发展期。

学术研究的发展，在于创新。中国档案学的发也来源于创新。创新在不断进行中，创新也在不断探索中。我们在探索中不断深化对学术创新的认识，我们在探索中不断回答如下问题：我们为什么创新？我们怎样创新？我们创新什么？这也是本套丛书的基本任务。

一、我们为什么要创新？

事有必至，理有必然。对于中国档案学者来说，学术创新来源于两个基本动因：

第一，创新是中国档案学发展的历史要求。

按照我的理解，中国档案学经历了三个发展阶段：发生时期（近代）的片面中国化、机关化阶段、建国初期的片面苏联化和实践催发阶段、改革开放后的从中西混杂到全面发展阶段。

第一个阶段的片面性是指学科研究对象的单一性——机关文书档案管理、学科取向的单一性——解决操作问题和学术来源的单一性——单纯本土化。其中，第一个特征影响深远，它始终是中国档案学的主要研究对象，以至于我们的“档案管理学”实际上是“文书档案管理学”；解决操作问题，是档案学研究的基本动因，所以，它必然是档案学研究初期的基本取向；而本土化一方面源于中国人要解决中国的问题，另一方面也源于早期对外联系的匮乏（这个方面在这一阶段的后期有所改观）。

第二阶段的片面性是指学术来源的单一性——苏联档案学，这种片面性使建国初期的档案学理论与蓬勃发展的中国社会主义实践之间发生了严重背离。但实践的发展给中国档案学创新以巨大的推动力，新中国自己的档案学在苏联

课本之外的实践中找到了发展的肥沃土壤，形成了一些基本概念和观念。但小苗青青在“文革”的热浪中枯萎了，停止了成长。这一时期对苏联档案学的引进，其重要功劳是部分理性成果的输入，如“全宗理论”。它使档案学不仅仅停留在操作层面，我们也开始接触了一种叫做“理论”的东西。

第三阶段是改革开放时期的中国档案学。改革开放已经30多年了，这是一个中国发展的黄金时期，也是中国档案学发展的黄金时期。开放初期，中国档案学就如同改革开放的中国一样，开门迎客，来者蜂拥。同时，我们也开始了较大规模地向相近学科学习的阶段，模仿、移植比比皆是。中国档案学的研究者们一时不辨良莠，眼花缭乱，消化不良，一时间也不觉有些迷失了自我。但是，对自我的寻找和确立是主体与生俱来的主体意识。在经历了一段“烟红露绿晓风香”、“乱花渐欲迷人眼”之后，必然是进入寻找自我的阶段，然后渐趋达到“途我自在”的境界。21世纪以来，中国档案学渐渐进入具有独立自我意识、具有独立主体内涵的全面发展阶段。

中国档案学界曾给人一种归属感和主体性较差的感觉。这与中国档案学曾经的不成熟、不成型（缺乏具有自身体系特点的科学范式）有关。经过以上三个阶段，特别是改革开放30年的发展，中国档案学到了解决这些问题的时候了。新的整合、新的体系，必须也必将逐步建立起来。

第二，创新是中国档案工作实践发展的时代要求。

当今的时代，有两大基本特征：一个是中国的特征，即中国正处于改革开放后的大发展时代；另一个是世界性的特征，即信息时代的到来。这两大时代特征，强力地影响着中国档案工作的实践，也强烈地影响着中国的档案学研究。它们极大地改变了中国档案事业的面貌，也正在改变并将更大、更深入地改变中国的档案学研究。实践要求我们不得不拓展我们的研究范围，从国家战略到虚拟理论、电子文件管理系统，再到云计算等等，它们无法回避地渐次走进我们的研究视野中，它们是时代赋予我们这一代档案学人的使命。

二、我们怎样创新？

要回答这个问题，首先要回答“我们是谁？”的问题。即我们是由那些人组成的？我们秉承什么样的学术传统？我们在学术创新上有什么优势和不足？

我们这支队伍人数众多，但学术爱好者居多，专业研究者不多，而具有较高学术修养和实践基础的专业研究者则更是少得可怜。我们这支队伍还存在着先天不足——中国档案学的开创者们多来自实践部门，严重缺乏学术修养和哲学理性，使我们的学术体系和学术方法在形成期就缺乏严密性、规范性，更遑论形成独具特色的学术范式。在我主持或参与的研究生课堂讨论、学术会议讨

论等过程中，我发现各种错误大面积地出现在档案界所谓的学术文章、学术话语甚至正式文件中，一些违背基本科学原理的低级错误也比比皆是。缺乏良好的学术训练、缺乏丰富的实践基础，是这些文本作者的通病。

在以上情形之下，中国档案学的创新要着重强调以下三点：

第一，学术理性的统领。

在经历了三个阶段近百年的发展之后，中国档案学应更加强调学术理性的统领。新世纪的中国档案学应不再是对其他学科、其他国家相关理论的模仿、引进甚至移植，而是在哲学理性的统领下的独立创新；不再是不符合学术规范的粗制滥造。

无须讳言，中国档案界很少使用“科学精神”、“科学理性”之类的词汇，多数作者也不能真正明了它们的实质内涵。未经验证的假说、没有事实依据的猜想，甚至信口雌黄的胡说，充斥了我们所看到的刊物版面。如果您进行一次关于理性准则的调查问卷，能回答出的人一定寥寥。

学术的真实，来源于正确的逻辑和准确的事实，来源于遵守正确的理性准则。作为理性准则的方法论原理体现了理性活动的本质特征，它们反映了科学认识的基本性质。

在所有的理性准则中，我认为在中国档案学术界尤其要强调两点：

一是要普及理性信念，即普及普遍的哲学原理和科学原理，它是我们遵循基本学术研究规律、不犯常识性错误和提高理论高度的前提。正如爱因斯坦所说：“物理上的真实的东西一定是逻辑上简单的东西，也就是说，它在基础上具有统一性。”（《爱因斯坦文集》第一卷，商务印书馆1977年版，第380页）。理性信念构成了科学世界观，没有这种世界观的统领，我们就有可能犯试图发明“永动机”一类的错误。

二是可检验性原则。科学假说在原则上应当是可检验的，即它与某种或某些经验现象相关联。无法与经验现象相关联的假说都只是一种想象。档案学是一种实践指向很强的学问，可检验性原则的运用意义重大。

结合运用理性信念和可检验性原则，是本丛书学术创新的重要出发点。比如：笔者从哲学的基本问题出发，探讨了档案世界中的物质与意识，并将其与档案管理的具体实践相结合，总结出“档案的物理管理和逻辑管理”的理论，为研究和认识档案管理提供了一种新颖的符合哲学基本原理的学术视角和理论体系。

第二，实践——事实与需求的指引。

社会活动的具体事实是学术发展的基本养料，实践需要是学术进步的基本动力源泉。中国作为一个历史悠久的大国，在经济起飞、社会发展之后，需要

也必然出现学术的繁荣。社会实践的跨越式发展为中国学术形成新观点、新学说、新理论提供了难得机遇，档案学界亦然。中国档案学术界有必要就中国档案事业的快速发展给出一个富有说服力的“说法”。如果能够给出这样一个“说法”——具有充分解释力和理论高度的理论和学说，那么，不仅意味着中国档案事业的继续发展具有了理论支撑，而且意味着中国档案学获得了新的生机。

第三，提倡百花齐放、百家争鸣。

中国档案学经历了一个从单一来源到多元化的过程。目前，虽然多元化的特征已经存在，但单一来源的影响还很大。加之科学精神的匮乏，使得我们的学术研究较少争鸣和交流，应有的学术批评也很少见，偶有的争鸣也大多缺少学术规范，使得学术研究缺乏生机盎然的局面。

讲求科学理性、积极参与实践、加强交流和争鸣，是本丛书写作的初衷之一。所谓：所述或然简陋，但求蕴涵生机。

三、我们创新什么？

在经历了近百年的发展之后，在蓬勃发展的时代背景下，中国当代档案学的创新，应强调提升理性和贴近实践。

第一，要提升理性，重点要创新具有本学科独特性的知识体系和逐步形成本学科的学术范式，它们决定了中国档案学的理论高度，可以使档案学成为立足于中华学术之林的学术奇葩。

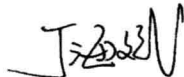
本丛书中的《档案学的哲学与历史学原论》、《档案学概论》、《档案管理学教程》（上、下册）、《电子文件管理基础教程》等，以档案世界的物质与意识的组成与作用为基本出发点，以档案世界的空间和时间理论为重要理论基础，以档案的物理管理和逻辑管理为基本理论内涵，并贯穿了档案虚拟理论、档案事业体系论等档案学新思想、新理念，欲达到提升档案学体系之理性水平的目的。在某些方面，我们的创新具有革命性。《档案学的哲学与历史学原论》一书是本丛中纲领性的著作，它是上述理论创新的集中阐述者；《档案学概论》在框架上虽然仍保持了传统“档案学概论”的模式，但其主要内容做出了较大的更新；特别本丛书的《档案管理学教程》，采取了笔者所提出来的逻辑管理、物理管理的体系，它按照档案管理活动中的物质工具和意识工具，对档案管理活动进行了新的分类与梳理，新角度、新视野、新体系，这个新角度不是认识问题唯一的角度，但它在传统的过程论角度外，开辟了一个全新的有益的角度，实现了档案管理学的多元视角；《电子文件管理基础教程》是笔者主编（或独著）的第四部关于电子文件管理的高等学校教材，保持和提升了原有的

创新体系；《档案学名著导读》则是由一支年轻化、高学历的写作团队编写的中国第一部中外档案学名著导读著作。

第二，要贴近实践，就是要使我们的研究来源于实践、检验于实践并能够指导实践，它决定了档案学的生命力。

结合科学理性，本丛书强调了贴近实践，加强了教材的实用性，特别是《档案管理学教程》、《电子文件管理基础教程》、《秘书学教程》、《公文管理教程》、《档案开发利用教程》等教材，我们尤其强调了它们的实际操作意义，力求更加贴近实践。如：《公文管理教程》以政府以及企事业单位的公文管理为视角，以公文形成、流转与管理的流程为线索，对电子政务环境下的公文管理进行系统研究，为读者提供具有较强操作性的实践工作指南；《档案开发利用教程》除通过对档案开发利用的理论阐述、方法介绍和专题强化外，还特别强调案例的分析和探讨，加强专业知识的适用性，使读者进一步提高实践操作能力；《档案编纂实用教程》则注重操作方法的指导。

认识是不断建构的产物。本丛书编写过程中，在档案界同仁大量有价值的成果中吸取了丰富养料。在此，特向这些学者表示敬意和感谢。



2011年8月

目 录

第一章 秘书学基础	1
第一节 秘书学概述	1
一、秘书学的含义.....	1
二、秘书学研究的兴起.....	2
三、秘书学的特征.....	3
第二节 秘书学的研究目标、方向和方法	5
一、秘书学的研究目标与内容.....	5
二、秘书学的研究方向.....	7
三、秘书学的研究原则与方法.....	8
第三节 秘书学的起源与发展	10
一、国外秘书学的发展历史与现状	10
二、我国秘书学研究发展的三个阶段	13
三、我国现代办公管理理论形成与发展	15
第二章 秘书人员	19
第一节 秘书的内涵及其分类	19
一、秘书的内涵	19
二、秘书的分类	22
第二节 秘书人员的智能修养	25
一、秘书人员应具有的知识结构	25
二、秘书人员应具有的能力体系	29
三、秘书人员应具有的高尚情怀	34
第三节 秘书人员的职能范围	35

一、秘书功能概要	35
二、秘书基本职能	37
三、秘书工作职责	41
第三章 秘书和领导的关系	43
第一节 秘书和领导的基本关系	43
一、秘书与领导的关系定位	43
二、秘书与领导的关系拓展	45
第二节 秘书与领导的相处原则	48
一、秘书与领导的相处态度	48
二、秘书与领导的相处原则	50
三、秘书与领导的相处技巧	54
第三节 秘书辅助领导决策	60
一、秘书工作与领导决策	60
二、秘书辅助决策的方式和途径	63
三、秘书辅助决策——新时期新要求	65
第四章 秘书文档管理	68
第一节 收文处理	68
一、接 收	68
二、收文登记	69
三、拟 办	69
四、批 办	71
五、分 发	71
六、传 阅	71
七、承 办	72
八、催 办	72
九、办 复	72
第二节 发文处理	73
一、拟 稿	73
二、审 核	74

三、签 发	74
四、登 记	75
五、缮 印	75
六、校 对	75
七、签署或用印	75
八、封 发	75
九、投 送	76
第三节 电子邮件管理	76
一、电子邮件概述	76
二、电子邮件的使用	77
第四节 电子文件管理	80
一、电子文件概述	80
二、电子文件的管理	83
第五节 公文立卷与归档	91
一、公文立卷	91
二、公文归档	96
第五章 秘书日常事务管理	99
第一节 办公室管理	99
一、办公室管理的含义	99
二、办公室管理的内容	99
第二节 印信管理	102
一、印章的管理	103
二、介绍信的管理	106
第三节 信息管理	107
一、信息管理概述	107
二、信息管理的流程	107
第四节 综合承办	111
一、指示的具体承办	111
二、请示的具体承办	112

三、报告的具体承办	114
四、平行机构的工作联系	114
五、承办领导临时交办的事宜	115
第五节 接待工作	115
一、接待工作的基本要素	115
二、接待工作的原则	116
三、接待工作的程序	117
第六节 保密工作	120
一、秘密、保密和保密工作的概念和关系	120
二、秘密的种类	120
三、保密工作的方针	121
四、秘书部门的保密工作	122
第七节 公务旅行	125
一、拟定公务旅行计划和制作旅程表	125
二、预订票务	127
三、旅行手续	127
四、安排旅行住宿	129
第八节 秘书公关	130
一、公关概述	130
二、秘书如何做公共关系工作	131
三、秘书的公关活动	132
第六章 秘书会议管理	135
第一节 会议概述	135
一、会议的含义	135
二、会议的要素	135
三、会议的种类	137
四、会议的作用	138
五、企业的会议	139
第二节 会前筹划	140

一、拟定会议预案	140
二、发送会议通知	146
三、制作会议证件并准备会议文件材料	148
四、组建会务工作机构并分工	149
五、会议接待	150
六、会前综合检查	151
第三节 会间服务	152
一、会议签到和座位引导	152
二、做好会议记录工作	154
三、会务协调与辅助引导会议进程	156
四、编发会议简报	157
五、会议的值班保卫工作	159
六、会议的后勤服务工作	159
第四节 会后工作	160
一、合理安排与会人员返程	160
二、清理会场和文件	161
三、会议经费结算	161
四、印发会议纪要	162
五、整理会议文件并立卷归档	163
六、会务工作的总结	164
第七章 秘书写作	165
第一节 事务文书	165
一、信息文书	165
二、事务书信	172
三、礼仪文书	180
第二节 公务文书	190
一、公务文书概念及特点	190
二、公务文书种类	191
三、公务文书格式和写法	192

第三节 商务文书	196
一、商务文书的概念及分类	196
二、市场调查报告	197
三、招商说明书	199
四、商务谈判纪要	199
五、商务工作总结	200
第四节 会务文书	202
一、开幕词	202
二、会议报告	203
三、闭幕词	205
四、会议记录	205
第五节 党政机关公文处理的新特点	207
一、首创性	207
二、简约性	208
三、规范性	209
四、先进性	212
附录：党政机关公文处理工作条例	213
第八章 秘书工作技巧	221
第一节 秘书沟通	221
一、秘书沟通的内涵	221
二、秘书沟通的意义	224
三、秘书沟通的类型	226
四、秘书沟通中的“听”与“说”	228
五、提高沟通能力的方法与技巧	231
第二节 秘书礼仪	235
一、礼仪的内含与特点	235
二、礼仪与秘书工作的关系	237
三、秘书礼仪的意义与作用	238
四、秘书礼仪的五个方面	241

目 录

五、提高秘书礼仪修养的方法·····	250
第三节 时间管理·····	265
一、时间管理的含义·····	265
二、秘书时间管理的意义与原则·····	266
三、秘书时间管理的技巧·····	268
四、秘书五种常用时间管理工具·····	269
第四节 压力管理·····	271
一、压力与压力管理·····	272
二、秘书的压力来源·····	273
三、秘书压力的原因·····	274
四、秘书压力的管理方法·····	277
五、秘书心理培训·····	281
参考文献·····	286
后 记·····	290

第一章 秘书学基础

本章提示：

我国秘书工作因领导工作的需要而产生，秘书岗位因领导者的需要而出现，所以秘书工作与领导管理工作并存，在中国悠久的文明史上曾发挥过重要的作用。但是，把秘书工作当作一门学科进行系统的理论研究，对秘书工作实践进行科学的总结，对秘书人才进行培养、教育的研究，也仅仅是从20世纪80年代开始。随着我国改革开放和社会主义市场经济体制的逐步建立，秘书工作已迅速向社会全方位展开，秘书工作不仅服务于党政机关、企事业单位的领导者，而且服务于数以万计新的社会组织。秘书队伍的主体已由单一的党政秘书逐渐扩展到社会秘书。秘书学是秘书工作这一特定领域的实践发展到一定阶段的必然产物。

第一节 秘书学概述

一、秘书学的含义

秘书学是研究秘书工作规律的一门学科，是以秘书现象为其研究对象，其中又以秘书和秘书工作作为研究的重点。这里所讲的秘书学，准确地说，应该是“中国现代秘书学”，因为秘书工作虽然有其共性，但各国的秘书制度却有所不同，这从各国对秘书定义的差别就能反映出来。

现代秘书学是一门新兴学科，欧美各国是于第二次世界大战后兴起，约五六十年的历史。在我国则是于20世纪80年代才初步形成。关于现代秘书学的含义与性质，众说不一，将各种具体观点归纳起来，大致有以下四种：

1. 应用说，认为秘书学是社会科学中的一门应用学科。
2. 分支说，认为秘书学是社会科学中管理学或行政管理学或领导学的分支学科。
3. 交叉说或边缘说，认为秘书学是由许多相关学科交叉而产生的一门交