

MISHU PEIXUN

WANQUAN SHOUCE

秘书培训

完全手册



全面、实用的秘书培训标准范本

逸新◎编著

「MISHU PEIXUN」
WANQUAN SHOUCHE

秘书培训

完 全 手 册



逸 新◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

秘书工作是各单位工作中的重要内容。秘书只有了解自己的工作,熟悉工作流程,不断学习、充实和完善自我,才能做好工作,赢得领导的信任。本书的培训内容从秘书概述、礼仪、接待工作、印信、值班和保密工作、应用文书写作、会议管理、文档管理、人际关系、信息工作、公关工作、上司日程安排工作、办公自动化以及办公用品管理等各方面着手展开,是公司进行秘书培训不可多得的教材,也是秘书人员不可或缺的案头工具书。

图书在版编目(CIP)数据

秘书培训完全手册 / 逸新编著. —北京: 中国纺织出版社, 2012.1

ISBN 978-7-5064-7927-1

I. ①秘… II. ①逸… III. ①秘书—技术培训—手册

IV. ① C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 202609 号

编委会成员: 刘逸新 宋晓冬 胡 庆 董立新 王 迪 刘改红
王四海 韩 冰 阎大海 李 波 曹 军 李国宇
郭维维 梁芳菲

策划编辑: 曹炳镒 责任编辑: 宋 蕊 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2012年1月第1版第1次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 20

字数: 288千字 定价: 35.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

FOREWORD 前言

当今社会，各行各业都有秘书工作。秘书职业是一项常青的、不可或缺的职业，也是当今很多年轻人向往的职业。但是做一个称职的秘书却不是一件容易的事。在很多人眼里，秘书只不过是一个处理日常杂务的勤务员，是一个抄抄写写的文书。事实上，秘书是领导的得力助手，行业和单位的各项工作都离不开秘书工作。高水平的秘书工作是保证领导工作效率的重要条件，秘书的形象更是代表着单位的整体形象。有许多著名企业的高级管理人员，就是从秘书做起，一步步发展和完善自我，最后取得事业的辉煌的。比如，美国惠普公司前首席执行官卡莉·菲奥莉娜就是从秘书工作开始其职业生涯的；还有国内著名的女强人吴士宏，她在IBM最早的工作，也只是一名文秘。

面对社会经济、政治、文化的飞速发展和市场经济、知识经济浪潮的冲击，秘书的工作内容不断拓展，秘书工作意识不断更新，对广大秘书人员的素质有了新的、更高的要求，同样，对一些想涉足秘书领域的朋友也提出了更大的挑战。

秘书工作是一项涉及面广同时兼有多种辅助职能的综合性工作，涉足的领域不同，对秘书的要求也不尽相同。为了使本书能适应多种领域、不同秘书的需要，为了使广大年轻人特别是想成为秘书群体中一员的年轻人对秘书

工作有一个更清晰、更到位的了解，本书在编写的时候，强调以通用、实用为原则。

本书的培训内容从秘书概述，礼仪，接待工作，印信、值班和保密工作，实用文书写作，会议管理，文档管理，人际关系，信息工作，上司日程安排工作，办公自动化以及办公用品管理等各方面着手展开，侧重讲述了秘书人员所从事的基本工作、需要掌握的专业技能、一般技巧和常用知识等，是公司进行秘书培训不可多得的教材，也是秘书人员一本很好的案头工具书。所以，将本书作为秘书的案头首选加以经常阅读，并且把书中那些有启示作用的重要句子牢记在心，指导你的秘书工作，相信有助于你及早成为一名让人刮目相看的秘书！

编著者

2011年4月

CONTENTS 目 录

Part 1 第一章 秘书概述

- 秘书的含义及其分类 /2
- 秘书工作介绍 /4
- 秘书工作的特点 /5
- 秘书工作的作用 /7
- 秘书的职责范围 /9
- 秘书应具备的职业道德 /12
- 秘书应具备的知识结构 /15
- 秘书应具备的意识 /16
- 秘书应具备的能力 /18
- 国外秘书工作 /22

Part 2 第二章 秘书礼仪

- 秘书应有的仪容仪表 /26
- 秘书应有的言谈举止 /28
- 秘书的室外迎接礼仪 /30
- 秘书的办公室接待礼仪 /32
- 秘书的拜访、赴会礼仪 /35

- 秘书酒宴礼仪 /38
- 安排菜单的礼仪 /41
- 桌次和座位的礼仪 /42
- 秘书的西餐礼仪 /44
- 接听电话的礼仪 /48
- 秘书的办公室日常礼仪 /50

Part 3 第三章 秘书的接待工作

- 接待工作的基本原则 /56
- 新形势下如何做好接待工作 /57
- 几种常见的接待形式 /60
- 意外情况的紧急处理 /61
- 秘书送客的方法 /64
- 如何接待外国客人 /65
- 信访工作的任务 /69
- 掌握信访工作的原则 /70
- 如何进行信访接待工作 /73

Part 4 第四章 秘书的印信、值班和保密工作

- 印章概述 /78
- 印章的颁发、启用与缴销 /81
- 印章的管理与使用 /83



信证的管理与使用	/84
秘书部门值班工作	/86
秘书部门保密工作概述	/90
秘书保密工作的基本要求	/93
文件保密和通信保密工作	/96
会议保密和宣传保密工作	/98
科学技术保密和情报保密工作	/101
计算机的保密工作	/103

Part 5 第五章 秘书的实用文书写作

文书概说	/106
写作常识	/108
常用行政公文写作	/110
事务文书写作	/116
会议文书写作	/121
经济文书的写作	/128
礼仪文书的写作	/131
书信的写作	/139

Part 6 第六章 秘书的会议管理工作

会议概述	/154
秘书与会务工作	/156

会务工作的指导原则 /158

会前安排工作 /161

签到工作 /164

会场服务工作 /166

做好会议记录工作 /168

会后扫尾工作 /172

如何安排电话会议 /175

会议中的生活管理 /177

Part 7 第七章 秘书的文书、档案管理工作

文书管理概述 /184

秘书的收文处理工作 /188

秘书的发文处理工作 /194

档案概述 /201

如何做好立卷归档 /203

如何进行档案分类 /205

如何进行档案检索 /207

如何进行档案保管 /208

电子文件的整理与归档 /210

Part 8 第八章 秘书的人际关系

处理好人际关系的意义 /216



处理人际关系的基本原则	/217
正确认识秘书与领导的关系	/219
善于领会领导意图	/221
巧于向领导劝谏	/222
善于与性格不同特点的领导相处	/226
秘书应积极主动对待新来的领导	/233
切不可冷淡在逆境中的领导	/234
要把握好与同事之间的关系	/236
要学会同不同性格的同事交往	/237
与同事相处的禁忌	/239
秘书如何与下属相处	/240
部门关系的协调技巧	/242

Part 9 第九章 秘书的信息工作

秘书与信息工作	/246
收集信息的基本原则	/248
秘书的信息工作程序	/249
信息的主要来源	/254
收集信息的技巧	/256

Part 10 第十章 秘书的上司日程安排工作

安排上司日程的原则	/260
-----------	------

- 制订上司日程表的方法 /261
- 制订上司日程表的注意事项 /263
- 做好出差的具体准备工作 /265
- 上司出差期间的工作 /268
- 与上司一起出差应注意什么 /269
- 办理出国手续常识 /270

Part 11 第十一章 秘书办公自动化及办公用品的管理

- 办公自动化的重大意义 /274
- 办公自动化的基本功能 /276
- 互联网常识 /278
- 办公自动化的主要设备管理和应用 /284

- 参考文献 /308

Part 1

第一章

秘书概述



秘 书 培 训 完 全 手 册

秘书的含义及其分类

当今社会，“秘书”一词的应用范围相当广泛，尤其是在各种媒体上，这个词的出现率相当高，可以说是随时可见，随处可见。一些国际组织如联合国、亚太经合组织、欧盟、东盟等设有秘书处；一些民间组织、行业协会等设有秘书处；许多政党也设有秘书处（有的称书记处）；国家驻外使领馆的外交官也称“秘书”，分为一秘、二秘、三秘；各级政府领导有秘书，公司企业的领导有秘书……可以说，只要是个机构、组织，就会有秘书部门，尽管不一定都叫秘书处。而秘书工作的范围十分广泛，许多性质并不相同的工作都以“秘书”称之，致使我们要对这个太常见、太熟悉的词下一个准确定义变得十分困难。在对秘书的解释上，不仅古今看法有所不同，而且各国学者的观点也表现出了差异，人们对于秘书一词存在着如此多样的观点和提法，至今还没有一个能够普遍认可的定义。

在西方，秘书一词最早出现于拉丁文“Secretarius”，意思是“可靠的职员”。“秘书”的英语名称“Secretary”，可译为“书记”或“大臣”。秘书的俄语名称“Секретарь”，意思是“秘书工作者”，或译为“书记”，它既可以指管理有一定机密性公文的人员，又可以是主管某一机关日常工作的领导人。那么，通常人们是如何定义秘书的呢？

《辞海》是这样解释秘书的：秘书是一种职务的名称，是领导的助手。秘书工作的任务是收发文件、办理文书、档案和领导交办的事项，所以是一项较为机要性的工作，各机关和企业、事业单位，一般均设有秘书工作人员或秘书工作部门。

国际秘书联合会对秘书给予这样的解释：“秘书应是主管人员的一位特殊助手，她（他）掌握办公室工作的技巧，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能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。”



常崇宜在《现代秘书工作》一书中认为,秘书是一种职务名称,也是一种社会职业,是领导机关首脑或特定领导人员的助手。各种秘书的具体助手作用各不相同,但都是通过辅助领导、直接为领导服务去体现为人民服务、为社会主义服务的。

毛含德教授在其著作《秘书学概论》中说:秘书是一种职务的名称……是在国家政权单位、事业和企业单位中,协助领导综合情况,研究方针政策,密切各方面的关系,办理文书、档案、人民群众来信及其他日常行政事务的人员,也是一种职称。

秘书上岗资格考试全国通用秘书学教材从狭义和广义两个角度来定义秘书。狭义秘书定义是:“专门从事办公室程序性工作、协助领导处理政务及日常事务并为领导决策及其实施服务的人员。”广义秘书定义是:“位居领导人身边或领导机构中枢,从事办公室事务,办理文书,联系各方,从而保证领导工作能够正常运转……”

人们对于秘书一词的定义就是如此地众说纷纭。要想对秘书一词有比较清楚的认识,我们可以从秘书的工作对象和工作内容入手来对其进行了解。

从秘书的工作对象来看,秘书可以分为两种主要类型:一种是在政府机关、企事业单位和社会团体中任职的公务秘书;另一种则是受聘于个人、辅佐个人从事各种事业的私人秘书。随着改革开放的进行,适应个体经济、私人事务发展的需要,第二种类型的秘书在我国正日渐增多。这两种秘书的根本区别是工作对象不同,前者是领导机构,而后者是个人。

我们再从秘书的工作内容来看。在社会生活中,人们往往都要从事一定的职业,如教师、医生、律师等。这些从事同一职业的人就形成了一个相对独立的社会群体。群体中的每一成员都做着同样的工作,常常表现出相同的社会特征,在很多方面具有一致性。因此我们就可以说,秘书是一种职业名称,它首先指的是从事一种专门性职业的人。就像医生是从事医务工作的人、教师是从事教学工作的人一样,秘书所从事的便是秘书工作,

即在管理决策和日常事务等方面提供辅助性服务的工作。具体来说，秘书工作的内容主要包括两个方面：一是调查研究，处理信息，出谋献策，提供决策依据、参考方案，撰写文稿以及组织和监督决策方案的实施等，这系列的工作核心即辅助决策，为机构领导和主管个人当好参谋和助手；二是收发文件书信，接待来访，安排衣食住行等日常事务性工作。

综上所述，我们可以很清楚地看出秘书所特有的本质属性：为领导机构或主管个人工作，并辅助决策和处理日常事务。由此，我们认为应该对“秘书”作如下定义：秘书是为党政机关、企事业单位、社会团体或个人辅助决策、负责文书处理和日常事务的工作人员。

秘书工作介绍

通常说来，秘书工作人员是各级领导最直接的助手。

秘书工作主要有收集信息、辅助领导制订政策、贯彻指令、起草文件、管理文书档案、接待人民来信来访、组织会议等内容。但有一点需要注意，秘书工作机构是个办事机构，而不是决策机构。

那么，各级领导为什么需要秘书工作来辅助自己进行管理呢？这主要是由社会实践的客观需要决定的。因为无论是在国家机关、人民团体，还是在企业、事业单位，领导所管理的单位、部门很多，情况十分复杂，在管理过程中，领导者经常会碰到以下几个方面的困难。

(1) 正确决策的制订需要掌握大量的信息，而收集信息、综合分析信息，并在此基础上提出各种可行的方案，是一项十分繁杂而艰巨的任务，领导者根本没有时间也没有精力来亲自动手做这些工作。

(2) 在整个政策制订和指示下达的过程中，有许多文字工作，比如起草计划、决议、命令、会议报告，等等；为了积累和交流经验，也有许多文字工作和文书档案工作，例如起草工作总结、介绍经验等；还有各类文书在机关内的运转、处理、立卷、存档等。诸如此类的工作都不是领导者



一人所能够顺利完成的。

(3) 为了在整个管理过程中统一各方面的认识,下达指令,交流经验,沟通情况,领导者要经常举行各种会议。要召开会议,就离不开许多组织准备工作。在日常工作中还有许多联系、接待工作以及事务性工作。这些工作如果都要领导者来亲自准备、处理,会使领导者陷于各种繁杂的事务之中不可抽身。

所以,鉴于上述各种客观情况,领导者在管理过程中必须要有得力的助手来协助自己掌握信息、制订决策、下达管理指令、办理文书档案、准备会议以及接待来访等各种事务性工作,这个助手就是秘书和秘书工作机构。因此,秘书工作是社会实践的客观需要。任何一级领导,离开了辅助性的秘书工作,都很难进行有效的管理。因此,在各种组织中,秘书工作都受到各级领导的重视,从而普遍设立秘书工作机构,并且配备得力人员担任秘书这一职务。

秘书工作的特点

1. 秘书工作的政策性和综合性

政策是秘书部门以及秘书人员所必须贯彻执行执行的。秘书长和办公厅(室)秘书人员要经常分析检查本系统本单位执行路线、方针、政策和法规的情况。法规是政策的条理化和规范化,执行法规与落实政策是一致的。

由于秘书工作涉及方方面面,虽然这些方面各有职能部门主管,但是都与秘书工作直接、间接相关。秘书部门必须了解方方面面的情况,研究问题,向领导汇报,并提供意见。各职能部门都管不到的问题,难以归口的问题,秘书部门都要管起来。这也是秘书工作综合性的体现。

2. 秘书工作的辅助性和服务性

辅助性是秘书工作的一项基本特性。在行政机关的分类上,文秘机构直接隶属于行政首脑,是为行政首脑服务的。鉴于此,秘书工作人员在处

理任何问题时，都只能以领导意见为根据，而不能代替领导做决定，可以提出意见、建议以至方案，但只有被领导采纳并成为决定后，才能贯彻执行。

秘书工作的出发点和归宿点都是为领导者的领导活动服务，以提高领导活动的效率和质量。

3. 秘书工作的中介性

秘书部门处于领导部门与职能部门、职能部门与职能部门、本单位与上级单位或本单位与下属单位之间，起承上启下、联系左右、连结内外的作用。

4. 秘书工作的机要性和潜隐性

秘书是领导的“贴身随从”，接触领导的机会最多，经常参与研究各种机密问题，负责机密文件的起草和保管，这就使秘书工作具有高度的机要性。所以，秘书人员必须严守保密规定、纪律。

秘书工作的潜隐性体现在以下两点：第一，秘书不能显示自己的劳动成果；第二，秘书人员不得对外表现自己。

5. 秘书工作中的信息处理

秘书工作从本质上讲，其基本职能就在于接收信息、处理信息、利用信息和沟通信息。

阅读文件是秘书活动中的必然内容。要从文件中发现新精神、新动向、新政策、新经验，即发现文件中的“新鲜信息”。

如何发现一份文件的“新鲜信息”？主要从以下几点考虑。

- (1) 一份文件是否重要，衡量标准只能是其中的信息价值。
- (2) 一份文件的出台是否及时，其表现就是信息的时效性。
- (3) 一份文件是否反映了实际情况，需考察它内含信息的真实性。
- (4) 一份文件的执行效果如何，需要反馈信息来证明。

再比如撰写文稿、辅助决策、会议准备工作、文书处理等，都与信息相关。因此对信息的深刻理解、综合处理及合理利用是秘书部门的基本职能。