

图书在版编目(CIP)数据

文秘手册 / 金 炜 主编

—企业管理出版社, 1996.3 ISBN 7-80001-669-2

I . 文… II . 金… III . 行政—文秘手册

文 秘 手 册

金 炜 主编

出版发行: 企业管理出版社出版

开本: 787mm × 1092mm 1 / 16 印张: 132

字数: 2108千字

印刷: 1996年3月第1版

版次: 1996年3月第1次印刷

书号: ISBN 7-80001-669-2

定价: 76.00元 (图书共19册)

目 录

文秘工作总论

第一章 文秘工作总论	(猿)
第一节 文秘工作的原则	(猿)
第二节 文秘工作的特点	(源)
第三节 文秘工作的职能和作用	(远)
第四节 文秘工作的种类	(愿)
第二章 值班工作	(怨)
第一节 值班工作的内容和意义	(怨)
第二节 值班制度和值班组织	(苑)
第三节 值班资料 and 值班工作记录	(苑)
第四节 值班工作要求和交接班	(苑)
第三章 信息工作	(苑)
第一节 信息的含义、特点和作用	(苑)
第二节 信息工作的作用	(缘)
第三节 信息工作的基本要求和作法	(苑)
第四章 查办工作	(苑)

第一节	查办工作的含义、特点和作用	(四四)
第二节	查办工作的原则	(四四)
第三节	查办工作的范围、程序和组织方式	(四四)
第五章	调查研究工作	(四四)
第一节	调查研究工作的含义	(四四)
第二节	调查研究在文秘工作中的作用	(四四)
第三节	调查研究的内容和范围	(四四)
第四节	调查研究的准备工作	(四四)
第五节	调查研究的方法	(四四)
第六章	协调工作	(四四)
第一节	协调工作的作用和含义	(四四)
第二节	协调工作的类型	(四四)
第三节	协调工作的内容	(四四)
第四节	协调工作的原则	(四四)
第五节	协调的手段	(四四)
第七章	信访工作	(四四)
第一节	信访工作的含义、特点、任务和作用	(四四)
第二节	信访工作的原则和制度	(四四)
第三节	处理信访问题的方法和要求	(四四)
第八章	公关工作	(四四)
第一节	公共关系的含义和特性	(四四)
第二节	企业公共关系工作	(四四)
第三节	政府机关公共关系工作	(四四)

第四节	公共关系工作流程	(120)
第九章	涉外工作	(120)
第一节	涉外工作的地位和作用	(120)
第二节	涉外工作的基本原则	(120)
第三节	涉外工作实务	(120)
第十章	公文处理	(120)
第一节	公文处理的意义和要求	(120)
第二节	公文处理程序	(120)
第十一章	机要保密工作	(120)
第一节	保密工作的重要性	(120)
第二节	文秘工作与保密工作的关系	(120)
第三节	新时期保密工作的特点和方针	(120)
第四节	保密工作的范围和重点	(120)
第十二章	印章管理工作	(120)



文秘工作总论

第一章 秘书工作总论

第一节 文秘工作的原则

一、文秘工作的准确原则

秘书是领导的助手,秘书部门的任何工作都关联着领导机关的工作,文秘工作是领导工作的重要组成部分,而领导工作总带全局性和广泛性,可以说,文秘工作的准确性,相当程度地保证了领导工作的准确性,保证了机关领导工作的正常运转。且不说中央和省市机关,即使县级、区级机关做出一项决定也常常涉及数十万人的问题。有时一字之差便造成严重后果,正是差之毫厘,失之千里。如果差错出在关键之处,影响就更大了。因此,文秘工作必须有认真的态度,过细的作风。准确性的要求是:办文要准,办事要稳,情况要实,主意要慎,切忌丢三忘四,粗枝大叶,马马虎虎,心中无数。

二、文秘工作的迅速原则

文秘工作的迅速原则是由文秘工作的特点决定的。秘书处理工作的快慢、效率的高低,往往直接影响领导工作的进展,关系到整个工作机器的运转。有时会因为办事不及时,丧失良机,贻误大事,甚至造成严重后果。秘书要处理的所有文件都有时限,对于要办的事情,事情愈急迫,就愈要尽快地把文件送交阅办人手里。迅速的要求是工作及时、高效,尽可能缩短办文办事时限。文书处理工作提高效率的出路,一是要作风过硬,切忌拖拖拉拉,疲疲沓沓,松散懈怠,拖泥带水;二是改变工作手段,实行办公自动化,利用电脑等现代化技术办理一些能办的事情,例如屏幕编辑、电话传真、检索资料等等。

三、文秘工作的求实原则

求实是一切工作的准则,文秘工作是为领导决策提供依据的,尤其应该实事求是,否则就可能造成领导工作的失误,甚至严重损害党和政府的声誉。文秘工作必须尊重客观事实,不仅不能脱离社会实际情况,而且更不能为了个人或小团体的利益弄虚作假。求实的要求是:一是一,二是二,不夸大,不缩小,老老实实,实实在在,切忌脱离实际、主观臆断、弄虚作假、谎报情况,夹杂个人情感,报喜不报忧,甚至不惜捏造事实。

四、文秘工作的保密原则

秘书部门是机要部门。各级秘书人员经常接触领导同志和一些重要文件,参加一些重要会议,了解一些重要机密,因而即使在基层单位,秘书和秘书部门都可能掌握一些机密大事或其他属于不公开的事宜。因此,保密不仅是文秘工作必须遵守的准则,同时也是秘书部门的一项职责。保密的要求是:一是在工作中采取措施保证文件、资料的安全,如在包装、运转、拆封、知密范围和传达中制定安全措施;二是秘书人员要保证自己知密不泄密,做到守口如瓶、滴水不漏,提高警惕,严守纪律,切忌麻痹大意,掉以轻心,或为了炫耀,而“露一手,吹几句”。

第二节 文秘工作的特点

一、政治性

新时期的文秘工作,是为现时的领导人或领导集团服务的。它作为一种辅助领导进行管理、办理事务的工作,必然体现领导者的意志和愿望,带有政治性。

新时期的文秘工作政治性强,是因为它在协助现代各级领导机关制定和贯彻各项方针政策方面负有重要的责任。秘书各方面的工作做好了,就能为领导提供正确的决策方案,就能把正确的方针政策落实、执行,就能充分调动各部门的积极性,推动全局工作顺利开展。如果文秘工作做得不好,就会直接或间接影响领导决策,就会使政策难以贯彻执行,就会使各部门不能协调行动,全局工作无法正常运转。

新时期的文秘工作政治性强,还与秘书的特殊地位有关,尤其是党政机关秘书人员。秘书有三个特殊,即“岗位特殊、工作任务特殊、工作影响特殊”。岗位特殊,是指秘书是领导的近身人员,处于关系全局的特殊地位;工作任务特殊,是指秘书作为领导的参谋和助手,领导指示由他传达,许多问题由他代表领导答复和处理;工作影响特殊,是指他的一言一行,都直接影响单位或领导人的形象。另外,秘书机构和秘书人员在协助领导工作时,经常接触党和国家的机密,即使是日常工作,也往往带有一定的涉密性。因此,新时期的秘书人员必须政治可靠,品德高尚,作风正派。而各级领导机关,对现代秘书人员必须慎重挑选,严格要求。

二、辅助性

“辅助性”是与“主导性”相对而言的。从管理系统看,领导处于主导地位,属于决策管理中心,秘书机构处于附属地位,是直接协助决策管理中心的辅助机构。也就是说,新时期的秘书机构不能脱离领导而独立存在,文秘工作具有辅助性(有人称“从属性”)。它表现在:其一,所有的现代文秘工作都要围绕领导工作展开,领导工作涉及到哪里,它的工作范围就要

扩大或延伸到哪里 ;其二 ,现代秘书人员能参加领导班子的各种会议并共同研究问题 ,能提出各种解决问题的方案 ,但只有发言权而无表决权 ,更无决定权 ;其三 ,现代秘书人员在处理任何问题时 ,只能根据领导的意图和指示的精神办理 ,不能超越职权范围自作主张 ,自行其事。

新时期文秘工作的辅助性 ,是指与领导站在同一层次上提供全面性的辅助。虽然秘书与领导的职位不同 ,但在辅助时不是站在上一级层次或下一级层次上 ,而是与领导处于同一层面上。辅助领导的职能不限于秘书机构 ,如职能机构经常向领导提供资料和建议 ,但它们多限于该部门的业务范围 ;下级机构也经常向上级领导反映情况和提出意见 ,但也仅能从本部门的角度出发 ,而秘书机构的辅助 ,则要立足于本单位的全局 ,要在强烈的战略意识指导下 ,想领导之所想 ,急领导之所急 ,提供全方位、全过程的辅助。

三、被动性

文秘工作的被动性 ,是由文秘工作的从属性特点和服务宗旨所决定的 ,也是一个客观存在。文秘工作总是围绕着领导工作的需要而进行 ,很少能完全按照自己的意愿安排工作 ,因而常常处于被动的地位。虽然在有的情况下 ,秘书人员也能主动做一些事情 ,主动提出一些建议 ,主动安排一些工作 ,但是从总的来讲 ,文秘工作是被动的。在多数情况下 ,秘书人员无法事先计划下一个月或下一年度要处理多少问题 ,办多少事情 ,做多少工作 ,这要根据领导机关和领导同志的工作需要来确定 ,事情来了就办 ,没有时就可以干别的。无论有事没事 ,秘书人员都应时刻坚守岗位 ,准备执行任务。

四、综合性

新时期文秘工作的综合性 ,是由秘书机构的综合性决定的。

如前所述 ,现代秘书机构属综合性机构 ,它不像业务部门那样各司其职 ,各负其责 ,分管某个方面的工作 ,但要对各部门工作有所了解 ,协调它们之间的关系 ,把它们联系成一个有机的整体 ,并对整个党政机关或整个企业工作负责。这就需要站在全局性的立场上 ,时时处处用综合的眼光观察和思考问题 ,具备较强的综合能力。现代秘书机构作为沟通上下左右的部门 ,上情下达 ,下情上达 ,内外疏通 ,各方平衡 ,离不开它 ;政治的、经济的、科学文化的 ,各项工作离不开它。要把这些工作做得好 ,做得快 ,同样要统筹规划 ,综合处理。

五、机密性

文秘工作是为各级领导服务的 ,它是各级领导的参谋和助手 ,经常参与研究各种机密问题 ,又负责各种机密文件的起草和保管工作 ,因而文秘工作具有高度的机密性。由于工作需要 ,秘书常常比其他工作人员早知道一些党和国家的方针政策以及上级的意图 ,在这些方针政策以及意图没向全体人民公布之前(包括酝酿制定过程)属于机密 ;由于工作需要 ,文秘工作人员往往了解工作中的重要情况 ,各种统计数字以及人事调动等情况 ,也都是机密 ;因为参加一些重要会议 ,了解到领导集体在讨论问题中的一些不同观点与未定事项 ,因为起草文

件,必然会接触到上级颁发的各种不同密级的文电资料,了解到有关不宜公开的情况材料;而秘书经手的机关公文,本身大多数也有其特定的对象,一定的阅读、处理范围,即有一定的机密性。所有这些,秘书人员都应当严守机密,严格执行党和国家的有关保密制度,对不应公开的情况守口如瓶,对内部研究的问题如领导中的不同意见不私下散布,引用文件要适用密级,把文件的保密把关作为一个必要的手续过程,以免漫不经心造成差错。同时,在文件运转过程中也要严格保密制度,不得遗失。档案保管要注意安全,不得发生被窃和损坏事故。所有这些都是文秘工作机密性的要求。

六、事务性

秘书是办事的,事务工作的量很大,而且各项工作内容都非常具体。收发登记,起草文书,打印校对,接听电话,迎来送往,派车买票,安排食宿,都得一件一件去办,而办事又总与“细”、“繁”、“杂”、“忙”连在一起。现代文秘工作辛苦,与其事务性分不开。

文秘工作的事务性与政治性是对立的统一。从整体上看,文秘工作有很强的政治性,但就局部而言,政治性工作往往或多或少地带有事务性。只有搞好事务工作,单位内部秩序井然,与外单位渠道畅通,才能使单位职能正常发挥,立于不败之地;只有搞好事务工作,才能使单位领导人从事务中摆脱出来,集中时间和精力想大事,干实事,更高效地进行领导。因此,现代秘书人员要充分认识事务性的意义,不畏繁杂,不嫌琐碎,踏踏实实地做好每件不显眼的工作。

第三节 文秘工作的职能和作用

秘书部门的职能主要包括参与政务和管理事务两类。政务和事务,是文秘工作的两个方面,是相辅相成,互相促进的。政务的事情很多,诸如调查研究,出主意,想办法,积极给领导当好参谋,以及文书处理,档案管理等。机关事务工作主要是协助领导搞好后勤保障,解除后顾之忧,使机关工作有秩序地进行。如果只抓政务不勤抓事务,政务工作也抓不好;反之,只忙于事务,放松政务,就会陷入事务主义的圈子,也当不好参谋和助手。正确的方法,应该是既抓好政务又抓好事务,尽量做到两不误。这两方面的工作,通常是由秘书长来抓总,基层单位则由办公室主任负责。政务工作政策性强,责任重大;事务工作则繁杂琐碎,接触面广,服务性强,困难较多。秘书部门这两方面的职能都必须做好,才能为机关工作创造一个好的环境和工作局面。

文秘工作的作用是:

一、领导助手的作用

文秘工作之所以重要,是因为它直接为领导服务,直接关系和影响着领导的工作,起着领导助手的作用。这是文秘工作的本性,任何地方、任何时候都不会改变。

二、领导参谋的作用

在实现文秘工作的四个转变中,第一个转变是,从偏重办文办事转变为既办文办事又出谋献策,这就要求秘书首先要注意发挥参谋作用。

给领导当参谋,是领导对秘书高度信任的表现,也是对文秘工作提出的高要求。参谋作用体现在文秘工作各个方面,如帮助领导安排好工作布局;为一定时期的重点工作、重要会议和活动制定措施、步骤,供领导考虑;文件来了不是原封不动送交领导,充当二传手,而是事先经过研究,提出参考意见(最好提出两种以上供领导选择);对要办的事,除根据了解到的情况确定应怎么办外,还可设计几种做法,估量带来怎样的效果,然后请领导定夺。

纒沟通上下、协调左右的枢纽作用

从中央到地方,任何一个部门或单位,都设有一定数量的、职责分明的机构,它们级别不同,既互相联系又具有一定的独立性,形成一个复杂的网络。秘书机构在这个网络中处于中心位置,起着枢纽作用。

文秘工作的枢纽作用,从纵向上,是做好承上启下、上传下达工作。秘书机构掌握着大量的、各种各样的信息,上级的精神通过这里传达下去,基层的动向通过这里反馈上来。各地、各部门的信息很多,经过秘书机构综合整理,领导看了,就了解了动态;有时还做些批示,就指导了工作。从横向上,是做好单位各职能部门的协调、平衡工作。所以有的书说:“秘书部门是来自上下左右的各种情况、资料、函件、信息的集散地,是领导工作指挥、联络系统的开关,是协调上下、沟通左右联系的桥梁”。

文秘工作的枢纽作用能否充分发挥,关键在于是否实行科学管理,是否理顺各种关系。这项任务十分繁重,须花大力气才能做好。

纒协助领导进行信息反馈的耳目作用

耳目作用的原意是把看到、听到的情况及时向领导反映。当然,这还不够,还应包括主动开展工作,把领导的意图传达出去,进行信息反馈。

做领导者的耳目,就要调查研究,搜集信息。其信息来源主要有两方面,一是来自下面的实际工作情况和动态反映,二是来自上级的指示精神和外地区、外单位的经验。秘书机构除要获取准确、及时、全面的信息外,还要经过认真的综合处理,提取有价值的信息。也就是说,掌握的信息面要广、量要大,但反映给领导的则要少、要精,正所谓“由简而繁繁而简,简中俱是精华点”。信息不在于字多字少,话多话少,而在于是否抓到了点子上。只要抓到了点子上,就有助于领导作出决策。领导作出决策后,秘书机构还要在贯彻、落实决策过程中,将执行的情况、成绩、经验以及存在的问题及时向领导反馈,充当领导同志的耳目。信息、决策、执行、反馈、再决策是沿着一个循环系统运动和上升的,文秘工作的任务就是要组织和完成这种循环。随着科技的发展和进步,不少秘书机构都摆脱了传统的手工作业方式,采取各种措施,对信息传递手段和机关办公手段加以改进更新,逐步使信息工作现代化。同时,还在条件许可下设立调研机构,充实调研力量。

纒领导机关的门面作用

秘书机构素有“关口”、“窗口”之称。说它是“关口”,是因为文件、信息的上承下达都要经过这里传递和输送,它要把文字关、用印关、保密关等好些关。说它是“窗口”,是因为内外

联系、来信来访、各方商洽工作，大都由秘书机构出面办理，人们往往把它们看成是代表领导的。因此，秘书机构和秘书人员的形象如何，影响很大。

有人反映某些单位官僚主义严重。这与所接触的人的作风有关，而这个“接触人”往往是秘书人员。他们有的年龄不大，口气倒很大，无怪乎被人说领导好见秘书难搪。因此，秘书人员一定起好门面作用。

第四节 文秘工作的种类

在国外，除政府机构设有文秘工作人员外，各行各业都有秘书，种类很多。有的国家在军队、学校和法律机构中，也都设有秘书，企业主和高级知识分子，如工程师、科学家、教授也可以自己出资雇佣秘书，在这些国家里，秘书已经职业化了。在西方一些国家里，有政府机关秘书、经济秘书、律师秘书、医学秘书、教育秘书、工艺秘书、旅游秘书以及临时秘书等。

一、政府机关秘书

在西方国家，政府机关秘书属于文官阶层的一个等级。担任这项工作，必须通过申请和考试，成为正式秘书后可以按规定逐级升迁较高的文官阶层。一般来说，这类文秘工作条件较好，职业比较固定。

二、经济秘书

经济秘书是企业中的重要职员，是经理的助手。他们熟悉业务，有较高的判断能力和丰富的工作经验。他们技能高超，能恰当地处理好企业与职工的关系，能得到职工的信任。许多聪敏的秘书正是从这里走上高级经理的位置的。

三、律师秘书

或称法律秘书。他们中有的受聘于个人开业的律师，有的受聘于大公司的法律部门，有的受聘于法院、法官个人或法律事务公司。其任务多为接电话、回答问题、接待当事人，也要与记者、法医、检查官打交道。工作性质要求这类秘书懂得法律，态度审慎，表达严谨，处事机警。律师秘书如果善于学习，通过考核，可以晋升为律师。

四、医学秘书

受聘于各类医院或医生个人，任务是协助医院或医生工作。其职责范围随雇佣机关大小及性质而定。要求懂得较多的医学知识、熟悉医学术语，还要有救死扶伤的医学道德。在医院工作的秘书，其任务多是填写各科表格、病历等琐碎的文字工作。在私人医生处工作的医生秘书，除帮助填写保险单、管理帐单、整理医药用具之外，有的甚至要代行医生的职责，担任某些诊断、护理工作。

五、科技秘书

科技秘书受聘于科技部门或科技专家个人。其任务是帮助科技部门专家做辅助性的行政工作，如处理日常行政事务、安排会议、准备讲演稿、处理信件、接待来访等。科技秘书要求具有一定的科技水平和处理各种关系能力。

二、教育秘书

受聘于教育机构 辅助学校领导工作。在中、小学中 ,工作任务是管理学生学籍 ,如填写学生登记表 ,分班、安排教学计划 ,登记分数、填写成绩册 ,有时还要接待学生家长。相当于教员 ,又做了些班主任的事。在高等学校 ,教育秘书的分工较细 ,他们分别负责学籍管理、教务工作或留学生工作 ,或负责局部行政管理工作等。

三、文艺秘书

这是指在广告所、广播电视台、杂志社及艺术部门工作的秘书。这类秘书比较特殊 ,工作时间不固定 ,生活不规律。其任务很杂 ,如承担办公室事务工作 ,接待来访 ,拟稿 ,邮寄或搜集管理书籍资料等。这类秘书要有职业风度 ,擅长外交辞令和社交场合的应酬。

第二章 值班工作

第一节 值班工作的内容和意义

值班是值班人员在值班时间内处理各项公务的活动 ,是秘书部门的一项基本任务。

值班工作有两个显著的特性 :第一 ,连续性。在各重要单位 ,值班工作的职责范围可宽可窄 ,值班人员可以轮流 ,但值班工作从不能间断。第二 ,应急性。在值班工作中 ,值班人员可能有时接受、传达上级的指示 ,可能处理内部的突发事情 ,要完成领导临时交办的事项 ,这些工作的具体内容 ,一般都是事先不知道的。

值班工作意义重大 :

值班工作是组成一个单位工作网络的重要细胞 ,是一个单位的枢纽工作 ,起着沟通上下、联系内外、协调左右的作用 ,起着保证上级重要指示及时传达和本单位发生的重大紧急情况及时反映 ,及时处理 ,保证工作顺利进行的作用。非工作时间和节假日 ,值班工作的这种作用表现得尤为明显。

由于值班工作要经常应急处理一些重要工作 ,在一定意义或一定程度上来说 ,值班工作代表了本单位的工作 ,值班人员是本单位的总代表。值班工作的好坏 ,直接反映和影响上下之间、左右之间、领导和群众之间的关系 ,直接反映本单位的精神风貌。

第二节 值班制度和值班组织

值班制度是要求值班人员共同遵守的规程或行为准则,是保证做好值班工作的必不可少的措施。

值班工作具有明显的岗位责任性质,必须建立严格的制度。

值班制度应根据本机关、本单位的工作性质和具体情况制订,一般有这些方面的内容:值班人员的职责和权限,各项值班工作的程序,值班人员应遵守的规定,交接班时间和办法等。值班的组织形式根据工作需要和人员情况而定。大体上有三种形式:

1. 设有专门的值班机构(通常称值班室),或配备专职值班人员,负责本机关或者本单位的全部值班工作。党政机关及重要部门、大型企事业单位一般采用这种形式。

2. 工作人员轮流值班,主要做好节、假日的值班工作。普通机关和企事业单位大多采用这种形式。

3. 兼职值班相结合的形式,即白天有专人值班、晚上由工作人员轮流值班,平时有专人值班,节、假日由工作人员轮流值班。

第三节 值班资料和值班工作记录

值班资料是做好值班工作之必需,值班人员或者值班机构应备以下几方面的资料:

1. 电话表(本),包括上下级机关单位、本单位的常用电话,领导同志及秘书办公室及宿舍电话,有关车站、机场、码头、招待所、新闻单位等单位的电话。积累的电话表(本)应经常核对、整理,有更改的要立即更改过来,以免耽误大事。

2. 值班工作所涉及的机关、单位,特别是上下级单位的机构设置、职责分工、办公地址、领导分工等情况。

3. 常用的工具书、列车时刻表、航班表、船期表等。

4. 本机关、单位当前中心工作的计划安排、领导批示、开展程度、存在问题等有关资料。

5. 有关的文件资料。

值班工作记录也称值班记录,是值班人员处理问题的依据。值班记录主要有以下两部分组成:1. 值班日志。值班日志是将值班过程中接受的任务及完成情况、收到的各方面的信息及处理情况、备忘事项等,在有固定格式的本册上记载下来,以与其他值班人员交流和事后查考。值班日志应包括:值班时间、值班人员、事项内容、处理情况(参考附表)。

2. 值班电话记录。值班电话记录主要用途是(1)向领导准确报告、汇报情况(2)便于领导批示(3)留存备查。

电话记录应用专用本册,应有固定格式,并具备五方面的要素(1)来电时间(2)来电人

姓名、单位、职务（接听电话人姓名（源来电内容（缘领导批示及处理情况。

电话记录一定要简明、清楚，对人名、地名、数字要认真核对，必要时应用录音电话录音。

第四节 值班工作要求和交接班

值班工作有时很琐碎，但政治性很强，因此，对值班人员应有一些基本的要求。

要树立服务思想。即为领导服务，为上级服务，为内部各单位、各部门和下级服务。一句话，全心全意为人民服务。

要有较高的理论政策水平和一定的业务能力。值班工作涉及本机关或者本单位的方方面面，有时要代表本机关或者本单位处理紧急事情，回答上级的问题，所以一定要熟悉各项方针政策，熟悉制订方针政策的依据，熟悉本机关或本单位的业务工作，了解业务工作开展情况和目前存在的问题以及解决这些问题的意见和主张，并能熟练掌握现代化通讯手段和办公手段，具有较宽的知识面。

要有高度的责任心和严谨的工作作风及较高的工作效率。值班工作在一定意义上代表着本机关或者本单位，因此对每项工作一定要严肃认真，头脑一定要清楚，不能轻率处理一件事，不能放过收到的信息中的每一个疑点，不能越权行事。要有较高的警惕性和较强的保密观念，严格遵守各项规章制度。

要有健康的身体和良好的精神状态及较强的应急反应能力。

交接班是值班人员沟通情况、汇报工作、保持值班工作连续性的活动，凡有值班的地方必有交接班工作。

交接班通常有两种方式，一种是集体交接班，即值班机构的工作人员在一起交接班。交班人员汇报值班时间内发生了什么大事、领导有什么批示、办理到何种程度、需要接班人员做些什么工作等，参加人员也可把各自的工作简要讲一下，需要接班人员做的工作一定要交待清楚。这种交班方式一般在高级党政机关或召开大型会议时使用，也称作交班会。另一种是相接的值班人员单独交接班，接班人员明白接班之后必须做些什么工作，交班的目的就已达到。

第三章 信息工作

第一节 信息的含义、特点和作用

一、信息的含义

什么是信息,目前尚无一致公认的定义。据说,国内关于信息的定义已有百余条之多。信息科学已经深入到各个学科领域和工作领域。大家从不同的角度和侧面对信息进行了研究,对信息的概念作了不同的表述。这是很自然的事,这有助于深化对信息的认识。

信息这个词,是在本世纪 60 年代通信成为科学研究的对象时,才作为一个重要的科学概念而出现的。但对它的表述,据不完全统计,有文可考的不下数十种。美国数学家、控制论创始人维纳在《控制论与社会》一文中写道:“信息就是我们在适应外部世界,并且使这种适应反作用于外部世界的过程中,同外部世界进行交换的内容的名称。”另一位美国数学家、信息论的奠基人仙农 1948 年发表了《通信的数学理论》的著名论文,文中虽没叙述信息的定义,但从他所给出的信息的表达式可以看出,他把信息理解为“用来消除随机不定性的东西”。牛津字典向人们指出:“信息,就是谈论的事情、新闻和知识。”韦氏字典说:“信息,就是在观察或研究过程中获得的数据、新闻和知识。”以上定义从不同的角度反映了人们对信息的特点和性质某方面的认识。简单地说,信息是客观事物的特征和变化的直接或间接的表述。

信息一般分为自然信息、机器信息和人类信息。我们以下讨论的是人类信息中的社会信息。对于党政领导机关来说,主要是政治信息,即从政治角度观察社会各个方面而获取的信息。其范围是很广泛的,包括政治、经济、文化、科技、教育等等方面,甚至还包括一部分自然信息、机器信息的内容。

信息同消息、情报、知识、资料等概念有密切联系,但严格来说又有所区别。当消息是指包含某种内容和意义的音信时,它与信息相近,但人们通常把它看成是新闻学上的一种体裁。信息是消息的内核,消息是信息的外壳。不同的消息中所包含的信息量不同,有的消息中信息量大一些,有的消息中信息量少一些,有的消息中甚至不包含信息。具体包含多少信息,与消息的背景和信息接受者有关。如我们得到一则消息:“中国女排战胜了对手。”这则消息所包含的信息,与“对手”的具体情况有关。若对手是一个弱队,这条消息所包含的信息就很少,若对手是一支与中国女排势均力敌的强队,这条消息就包含了较多的信息。信息的

数量是可以算出来的。同一条消息,却包含不同的信息量,可见消息与信息并不等同。再者,对于信息接受者来说,只有那些能被他们了解认识但事先不知道、对其有用的消息,才包含信息。情报在英文中与信息是同一个词(Information)。在日本,信息称为情报。细分起来,它们亦有不同。情报一般是指通过某种秘密手段取得的信息。信息的范围比情报广,情报与信息是局部与全局、部分与整体的关系。情报是信息,信息却不一定是情报。如“伊伊伊伊正在酝酿一场政变”,这是情报,当然也是信息。但“他最近提为高级工程师”是信息,却不是情报。知识是人类社会实践经验的总结,也可以说是人类通过信息对自然界、人类社会及思维方式与运动规律的认识和掌握,是人的大脑通过思维重新组合的系统化的信息的集合。知识与信息的关系,与情报和信息的关系类似。知识是信息的一部分。知识是信息,但信息不一定是知识。如“水的分子式是 H_2O ”,这是知识,也是信息;但“书放在桌子上”,这是信息,却不能叫做知识。资料(这里不包括生活资料、生产资料)是为工作、生产、学习和科学研究等参考需要而收集或编写的一切公开或内部的材料。通常指书报、期刊、小册子、简讯、汇编、图表、图纸等。若和信息联系起来,资料可以看成是信息物化后的一种存在形式。由于信息接受者不同,资料中可能蕴藏着大量的信息,成为获取信息的原料,也可能不包含信息。譬如,不懂英文的人,即使某一英文刊物中确有他所需要的信息,但由于不能为他所认识,故不能从中获取信息。也就是说,面对宝山不识宝,他什么信息也得不到。

二、信息的特征

客观性

信息是客观事物的特征和变化的最新反映。事物的特征和变化是不以人们的意志为转移的客观存在,反映这种客观存在的信息,就不能不带有客观性。

传递性(也叫传输性)

信息要借助于文字、图像、胶片、磁带、电波、声波、光波等物质形态的载体,才能够表现,才能为人们所感知,所接受。信息通过载体能进行空间和时间上的传递,从一处传到另一处。信息的传递通过信道(信息传递通道)进行,也就是说,信源(信息的源泉,即发信者)发出信息后,经由信道传递至信宿(信息的归宿,即收信者)。信源、信道、信宿组成信息系统的有机整体。信息的传递手段和方式多种多样。信息传递的快慢,对信息的效用影响极大。

时效性

信息是客观事物的特征和变化的最新反映,必须突出一个“新”字,要把新情况、新问题、新动向、新经验及时向领导提供,以保证领导根据新的形势作出正确的决策。

信息作为客观事物的一种反映,总是先有事实,后有信息的。也就是说,信息有一定的滞后性。因此,信息一旦生成,就须赶快传递,尽量减少信息的滞留时间。这种信息的时效性,是由人们获取信息的目的决定的。人们获取信息的目的在于利用,而只有那些及时传递出来并适合需求者的信息才能利用。信息的价值在于及时传递给更多的需求者,从而创造出更多的物质财富。社会需求的强烈时间性带来了信息的时间性。愈是及时的信息愈有价值,过时的信息则价值小甚至没有价值。