



“十三五”职业教育国家规划教材



文秘专业新形态一体化教材

新编 秘书实务 (第四版)

葛红岩——主编



高等教育出版社



引导案例

总公司的批复文件找不到了,怎么办?

下午刚上班,总经理秘书孙婷就接到了苏州分公司档案管理员李慧的电话,电话那头李慧语速急促,听得出非常着急。原来,上午总经理指示行政部范经理查一下上半年总公司给本公司的“批复”件中规定的关于WH6今年减产的具体数字是多少。范经理吩咐档案管理员李慧查找,结果她只查到本公司要求减产的请示文件,却怎么也找不到总公司的批复文件,所以急得团团转。因此,特地打电话向孙婷求救,自己该如何向范主任交差?

孙婷听后,说:“小李,你别着急,我以前也犯过类似的错误。通过那些错误让我认识到,档案管理是一件非常专业与细致的工作,需要学习的地方很多。关于你刚才说的这件事,我建议:首先,总公司批复属于决策类文件,原件是需要保存在你们公司档案室的,你思考一下,此批复的收文单位是否没有上交原件给档案室?其次,这份批复的复印件可以留存在一般的文件柜。你们公司有哪个部门可能留存了该复印件?最后,如果你实在找不到,可以向总公司档案室申请查阅、调阅或调取该批复。”

李慧听后,嘘了一口气,连声道谢!

问题:如果你是李慧,你在以后的文档工作中应该注意哪些事项?

第一节 文书处理

文书处理是文书工作中的重要环节,它是对工作中产生的各种类型的文件进行收文和发文的处理并立卷、归档等,使一些有关联的文件衔接有序,便于管理和查找。本节内容主要参考《国家、行政机关公文处理办法》编写,企业的文书处理方法与此类似,往往会更加简化。

一、文书处理的原则

(一) 及时、高效

文书不仅是各种信息的载体,而且还是企业管理的重要工具,其所承载的信息是否及时、高效,直接影响着组织或企业的工作效率。作为秘书必须对文书处理工作有时间观念,并能及时解决问题,迅速处理工作,避免拖拖拉拉。文书工作的每一道程序,都应当分清轻重缓急,对有明确时间要求的紧急文件,首先要保证及时处理。按照规定,“特急”文件要在24小时内处理完毕;“紧急”文件要求在3天内处理完毕;对没有十分明确时间要求的文件,也应该抓紧处理,不可迁缓停滞,积压不动(按照规定,一般文件要求在7天内处理完毕)。

(二) 准确、周密

文书的撰写或任何一个处理程序包括登记、封装、分发、送批文件上出现错误,都会给企业带来很大的麻烦,甚至会引发法律纠纷。文书处理过程中的任何一个细小的差错,都会影响到文书运行的质量和办事效率。

(三) 精简、求实

精简,就是要尽可能地消除冗余度,克服官僚主义、形式主义及文牍主义。文件的内容应该力求有针对性,开门见山、言之有物、文字精练、篇幅简短。对于秘书而言,更要实事求是,注重实效,把握好文书处理的每一道关口。

(四) 安全、可靠

安全是文书处理的前提。文书处理的安全包括物质安全和信息安全。物质安全是指要做好文件的立卷、归档等工作,保存好文件,防止文件的载体受损,影响文件的质量。比如对纸质文件,要避免受潮、霉变、虫蛀等各种因素的损坏。对非纸质文件,如光盘等,应该尽量延长文件的寿命,为档案工作打好基础。信息安全是指对文件内容的保密。一切尚在保密期限内的文件,不得随便给无权限人员阅读或谈论。绝密文件应该有专人负责和安全的保管设备。文件的运转交接应当严格履行登记签收手续,明确责任。任何人不得将文件擅自带回家中,以免造成泄密。

二、行文关系与行文方式

(一) 行文关系

行文关系是指文书的发文机关与收文机关之间的往来关系,是根据每个机关所属组织系统的隶属关系及其职权范围来确定的。行文关系一般包括隶属关系和非隶属关系两大类。

1. 隶属关系

隶属关系一般分为两种情况。

第一,同一系统的上下级机关之间构成的领导与被领导的关系(属于行政关系)。

第二,同一系统的上下级部门之间构成的指导与被指导的关系(属于业务关系)。

这两种情况一般在行文时应当选择上行文或下行文。例如“请示”与“批复”,“通知”与“报告”等。

2. 非隶属关系

非隶属关系即行文机关之间,不是上下级关系,没有领导与被领导关系。

非隶属关系一般分为两种情况:

第一,同一系统的同级机关、部门之间或不同系统的同级机关、部门之间。

第二,非同一系统的非同级机关、部门之间。

这两种情况既不属于领导与被领导的关系,也不是指导与被指导的关系,不管行文机关的级别如何,两者之间只属于平行关系,应该采用的是平行文。例如“议案”“函”等文种。

(二) 行文方式

1. 逐级行文

逐级行文是指在上下级关系中,公文只发给直接的上级或直接的下级。例如“请示”一般只用于对直接的“顶头上司”,“批复”只用于直接的下级。

2. 多级行文

多级行文是指在上下级关系中,公文可以同时用于不同层次的上下级。例如“报告”可以采用“并报”形式,同时向“顶头上司”和再上一级单位发文。“通知”可以同时用于直接的下级和再下一级单位。

3. 直达行文

直达行文是指把文件直接发至基层组织和群众的下行文。例如“公告”“通告”“通知”,可以直接传达下去。

4. 公开行文

需要让广大群众知晓、了解的公文,可以通过新闻媒体或公开张贴的方式行文,例如公布的政令、发布性通知、公告、通告、公报等。这些既无保密要求又不限定阅读范围的文件,都适用于这种公开行文的方式,直接与广大人民群众见面。这种行文方式的优点是传播速度快,范围广,效率高。

公开行文与直达行文是两种不同的行文方式。首先,传播的渠道不同。公开行文采取通过新闻媒体的渠道或公开张贴的方式,而直达行文采取通过组织的渠道逐级下发文件。其次,保密要求不同。公开行文不得涉及任何秘密事项,而直达行文可以涉及保密事项。

5. 越级行文

越级行文是在非常特殊的情况下采取的行文方式,即指越过直接上级向更高的上级直至最高的上级行文,或者越过直接下级直至最低下级行文的方式。遇到下列情况之一的可以越级行文。

(1) 情况十分紧急的重大事项,如果采取逐级行文方式会延误时机,造成重大损失。例如严重自然灾害、战争、突发事件等。

(2) 上级机关或领导人直接交办并指定请示、越级上报的事项。

(3) 多次请示直接上级但久未得到解决,只得向更高一级的上级请示的事项。

(4) 与直接上级之间有严重意见分歧,无法解决,则根据有关规定可以请更高一级的上级出面裁定的事项。

(5) 检举或控告直接上级的事项。

(6) 无须直接报上级的事务性工作,例如调查、参观、加工、运输等。通常,上级向下级越级行文的情况较少。

6. 横向行文

平级机关之间,或级别不等,既不相隶属,又无职权上管理与被管理关系的机关之间的互相行文,称为横向行文。通常采用平行文,例如通知、公函、议案等。

7. 联合行文

两个或两个以上的单位共同向其他单位行文,称为联合行文。例如联合向上报

告、请示,联合向下发通知、通报等。

8. 对口行文

为了减少以领导机关名义转发文件的环节,加快公文运转的速度,上下级相同职能部门之间可以互相行文,称为对口行文。例如总公司财务部门与下属分公司财务部门的行文。

9. 转发行文

转发行文是指一个单位转发其他单位的文件,可以分为批转和转发两种情况。

批转是上级机关对下级机关公文批复、转发的一种特有的文书处理形式。上级机关认为,下级机关所发的公文具有一定的参照、指导、借鉴作用,在表明自身态度的基础上,将下级机关的文件发送到其他下级机关单位,要求其他单位学习、效仿或借鉴;或通过自身的权威,将文件发送特定部门执行。

一个机关转发上级机关、平级机关或不相隶属机关的来文,称为“转发”,重点在“转”字上。转发行文可以是应来文机关的要求而转发,也可以由转发机关根据需要而主动转发。

10. 授权行文

授权行文是指通过委托授权,由其他机关或个人代表本机关、本部门对外行文。

三、文书处理的程序

任何一个机关或单位,在撰写对外、对内文件或处理收到的来文时,都必须经过一系列的文书处理的程序,才能达到对文件的有效管理。而文书处理程序就是指文件在机关或单位内部运转的一系列程序。

正确的文书处理程序要经过收文、发文两个进程,才能完成文书处理工作,为下一步的档案管理打下基础。文书处理程序如图 7-1 所示。

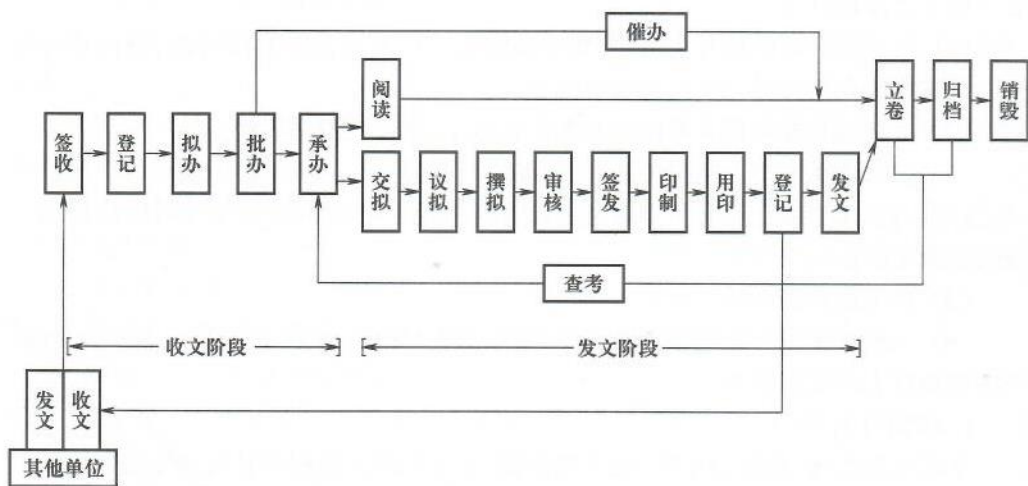


图 7-1 公文处理的基本程序

(一) 发文处理程序

发文处理程序是指本机关或单位制发对外的文件和内部文件的处理程序。一般发文处理程序包括草拟、审核、签发、复核、缮印、校对、用印、登记、分发。

1. 草拟

草拟是整个发文处理过程的第一个环节。草拟文稿是对文件的最初起草的过程，这个过程包括交拟和起草两个环节。

(1) 交拟。交拟是指机关、单位的领导或秘书部门的负责人向准备撰写稿件的人交代撰写稿件的任务。这些任务有的是与上级、下级或其他各级各类机关、单位有工作往来并且需要发送文件的，即主动发文。还有的是收到上级、下级或非隶属单位的来文而需要发送文件的，即被动发文。交拟时，领导会把撰写的目的、意图、大致内容、发文对象等交代清楚，然后由拟稿人根据领导交代的任务去完成起草工作。

(2) 起草。文稿的起草不能草率进行，这不仅要求拟稿人具有较强的公文写作能力，还必须了解领导交代的事情始末，做好调查研究，认真分析各类情况和需要，然后再起草。同时，拟稿人在起草时还要严格遵守《国家行政机关公文处理办法》(国发[2000]23号，以下简称《办法》)第二十五条所作出的规定。

小知识

《国家行政机关公文处理办法》第二十五条规定：

第一，符合国家的法律、法规及其他有关规定。如提出新的政策、规定等，要切实可行并加以说明。

第二，情况确实，观点明确，表述准确，结构严谨，条理清楚，直述不曲，字词规范，标点正确，篇幅力求简短。

第三，公文的文种应当根据行文目的、发文机关的职权和与主送机关的行文关系确定。

第四，拟制紧急公文，应当体现紧急的原因，并根据实际需要确定紧急程度。

第五，人名、地名、数字、引文准确。引用公文应当先引标题，后引发文字号。引用外文应当注明中文含义。日期应当写明具体的年、月、日。

第六，结构层次序数，第一层为“一、”，第二层为“(一)”，第三层为“1.”，第四层为“(1)”。

第七，应当使用国家法定计量单位。

第八，文内使用非规范化简称，应当先用全称并注明简称。使用国际组织外文名称或缩写形式，应当在第一次出现时注明准确的中文译名。

第九，公文中的数字，除成文日期、部分结构层次序数和“在词、词组、惯用语、缩略语、具有修饰色彩语句中作为词素的数字必须使用汉字外，应当使用阿拉伯数字。

2. 审核

审核又称为核稿，是指草拟好的文稿在送到单位领导处签发前，由秘书部门负责人对

文稿的内容、文种、用词等方面进行全面的检查,以避免草拟过程中有不必要的错误出现。审核主要有三关:行文关、政策关和文字关。

小知识

《国家行政机关公文处理办法》第二十七条规定了审核的重点:

第一,是否确需行文。这是文稿审核的一个重要的先决条件,如果没有行文的必要,那么也就不存在其他的后续程序。这是减少“文山”、提高行政效率的一个关键环节。

第二,行文方式是否妥当。这是指文稿制发的名义是否合适;是否需要提交一定的会议讨论或经过上级或有关机关的批准;是否需与有关部门、地区协商或会签。

第三,是否符合行文规则和拟制公文的有关要求。包括审核公文是否符合党和国家的法律、法规和方针、政策及有关规定;政策是否保持连续性,提法是否同已发布的有关文件相衔接;文稿内容的表达是否与发文意图相一致;所提出的要求、制定的措施等是否符合实际,切实可行;其界限是否明确、交代是否清楚,有无笼统含糊、模棱两可或规定过死、过于烦琐的地方。

第四,公文格式是否符合《国家行政机关公文处理办法》的规定。包括文稿的格式、使用的文种是否恰当,行文的语气是否得体,标题、主送机关、密级、时限、主题词、印制份数等是否妥当。

3. 签发

“签发”又称为“会签”,是指单位的领导人对秘书部门负责人审核过的文稿进行最后的审查,审查无误在发文稿纸上签署意见并注明签发人的姓名及年月日。文稿一经签发就成为定稿,其他人员不得改动,任何人也不得越权签发。签发人在签发文件时也不得有半点马虎,更不能随意让他人代签。

小知识

《国家行政机关公文处理办法》第二十八条对签发的规定和第十条第五款规定:

第一,以本机关名义制发的上行文,由主要负责人或者主持工作的负责人签发。

第二,以本机关名义制发的下行文或平行文,由主要负责人或者由主要负责人授权的其他负责人签发。

第三,上行文应当标注签发人、会签人姓名。

4. 复核

复核是发文办理过程中的第二次审核,是在正式的公文印制出来之前,秘书部门对签发的文稿进行复核审查。

小知识

《国家行政机关公文处理办法》第二十九条对复核的重点规定：

第一，查审批、签发的手续是否完备。

第二，附件材料是否齐全。

第三，格式是否统一、规范。

经过复核需要对文稿进行实质性修改的，应该按照程序复审。

5. 缮印

缮印，是根据复核好的文件定稿进行誊清或印制。缮印的文件一般通过打印、铅印、胶印或复印的方式进行文件的印制。

小提醒

缮印时的注意事项如下。

第一，严格按照签发的定稿进行，从文字到格式，都不能擅自改动。

第二，严格按照规定的公文格式制版。

第三，必须在规定的时间内印制完成。

第四，印制过程中应当做好保密工作。

6. 校对

校对是对缮印出来的文本清样与定稿进行全面的对照检查。校对的具体要求有六点。

第一，要采取“地毯式”检查的校对方法，对数字、地点、人名等关键词语要反复核对，对公文的发文字号、密级、紧急程度、标题、主送单位、抄送单位、日期、印刷份数、页码等进行逐一校对。

第二，注意及时纠正排版错误，注意字体、字号、格式的统一。

第三，每次最好选择不同的人进行校对。

第四，应该采用统一的校对符号进行校对。

第五，重要公文还应当将校对好的清样送交领导审阅或批改。

第六，发现错误后，应该与拟稿的部门取得联系并及时解决。

7. 用印

用印是在文件的正本落款的地方盖上发文单位的公章，用来表示文件正式生效。

小提醒

用印时的注意事项如下：

第一，未经签发或不同意发出的文件不得用印。

第二,以机关或单位名义发文的,或授权由秘书长和办公厅(室)主任签发的公文,应该加盖机关或单位公章;以部门名义发文的应该加盖部门印章。

第三,用印的位置应该“上大下小,骑年盖月”。

8. 登记

登记是对准备发出的文件进行主要内容及基本要素的记录,以便日后对发出的文件进行核查等管理。发文登记簿如表 7-1 所示。

表 7-1 发文登记簿

序号	发出日期	发文字号	文件标题	成文时间	密级	缓急	附件	份数	主送机关	抄送机关	签收人	归卷日期	存档号	备注

9. 分发

分发是秘书部门对印制完毕需要发出的文件进行分封和发送。文件的分发一般包括书写封面、装入文件、封套封口、登记、发送文件等一系列工作。



小提醒

文件在分发时的注意事项如下。

第一,对准备分发的文件进行清点,尤其需要注意附件是否有缺漏,有无缺页、倒页、错页等现象,文件有无漏用印等问题。

第二,不滥用简称和不规范字体,文件封面要写明姓名、地址、邮编等。文件如果有“紧急”字样就应该用相关的印章盖在封面,有密级的还需要用封条加盖密封章。

第三,需要按照文件自身的情况采用不同的渠道发送。

微型案例

聪明的“亡羊补牢”之术

小何刚开始做文书处理工作时,对文书处理的程序掌握不严,文件的传、借全无记载。因此,工作不到三个月的时间,就有两次调不出文件来,影响了工作。事实使她认识到,文书处理工作是一项重要和细致的工作,要求从业人员具备一定的业务水平和办事能力;同时,要建立并严格执行文书处理制度,以保证工作质量。于是,她采取了一系列的措施:

首先,固定文书处理人员。由她们负责文件的工作,并专门设一个监管人员负责把关。

其次,建立了责任制。简化手续,只用收文簿和借阅卡片两种。具体做法是:来文在收文簿上登记,传阅文件交给该处室管理人,并在此簿上让收文人签字,并注明“已办”。借阅文件都要卡片。另外,建立时间制度。规定时间传、借文件,文件收回后,一般是即时归档,文件归档后,在收文簿上写“存”。

在各方面的协作努力下,小何出色地完成了文书处理工作任务。

(二) 收文处理程序

收文处理程序分为两个阶段:从签收到登记,称为收进阶段;从审核到承办,称为阅办阶段。

一般收文处理程序包括签收、拆封、登记、审核、传阅、拟办、批办、承办。另外,还有催办和注办。

1. 签收

签收是收文处理的第一个环节,是指秘书部门对收到的文件进行清点确认的过程。签收主要有三种方式:签字、签字并盖章、出具收条。



小提醒

签收文件时的注意事项如下。

第一,检查所收文件与封套上注明的收文单位、收件人是否相符,检查封套是否有破损或开封等现象,检查是否有错投现象。

第二,对所收文件的件数包括附件的件数与发文通知单的件数是否相符。

第三,经过清点、检查无误后,在对方的送文簿、发文通知单或投递单上签署收件人姓名和收到的日期。

2. 拆封

拆封一般由办公室收发人员或秘书负责。



小提醒

拆封文件时的注意事项如下:

第一,领导人的亲启件没有经过授权,秘书不得启封。

第二,信封上标明送本机关或写明“办公室收”的文件,可以直接启封。

第三,急件、密件等要优先开封,以便保证得到及时处理。

第四,拆封后,应该从封套里将文件全部取出,对照发文通知单检查附件及其他资料是否齐全。

3. 登记

对拆封后的文件先在首页盖章,然后再登记。

需要登记的文件有以下几种。

- (1) 上级机关指导性的、参阅性的或需要办理的文件。
- (2) 下级机关的请示性、报告性的文件。
- (3) 带有密级的重要资料。
- (4) 机关内部使用的文件、会议文件和音像文件。

不需要登记的文件有以下几种。

- (1) 领导人的亲启件。
- (2) 事务性的通知、便函等。
- (3) 一般性的简报。
- (4) 公开的和内部不保密的出版物。
- (5) 已经被其他综合性质的文件包括的文件。

收文登记的形式有簿册式、联单式、卡片式。

4. 审核

《国家行政机关公文处理办法》第三十一条规定:收到下级机关上报的需要办理的公文,文秘部门应当进行审核。

小知识

《国家行政机关公文处理办法》第三十一条规定审核的重点如下。

第一,是否应该由本机关办理。

第二,是否符合行文规则。

第三,内容是否符合国家法律、法规及其他有关规定。

第四,涉及其他部门或地区职权的事项是否已经协商、会签。

第五,文种使用、公文格式是否规范。

5. 传阅

需要传阅的文件有以下几种。

(1) 文件经过主要领导批办后需要其他领导及有关人员传阅,以便掌握批示意见。

(2) 对于抄送文件,只要求有关单位、部门人员了解即可,这时需要传阅。

小提醒

传阅文件需要注意的事项如下:

第一,传阅文件可以按照从高到低一一传看,做好文件传阅记录。

第二,传阅文件有时间限制,特别是对有办理时限的文件。

第三,有密级要求的文件,应该做好保密工作。

6. 拟办

拟办是秘书或经过授权的部门在领导批办之前对文件的问题提出如何办理的初步意见,然后供领导人批办时参阅。

(1) 需要拟办的文件有以下几种。

第一,上级机关下达的需要领导传阅或需要本机关办理的文件。

第二,下级机关或内设部门上报的需要领导阅知或本机关答复的文件。

第三,其他机关主送本机关并需要答复的文件。

(2) 拟办的类别如下。

第一,阅办件拟办。需要领导阅知批示并落实的文件。

第二,阅示件拟办。需要领导阅读并批示的文件。

第三,阅知件拟办。只需要领导阅读了解情况,无需具体办理的文件。

第四,呈报、呈转件拟办。呈报件是指下级机关或部门上报并未要求转发的文件,呈转件是指下级机关或部门上报并要求批转、转发的文件。

7. 批办

批办是领导人对来文如何办理、由谁负责办理而作出的决定。



小提醒

批办需要注意的事项如下。

第一,需要本机关执行的文件,要提出具体的措施及步骤。

第二,需要传达或传阅的,要批明传阅的范围、时间等。

第三,需要向下级交办落实的文书,应该批明承办单位或人员以及承办期限。

第四,涉及两个部门以上的,应该会批。

第五,批办的语言应该简洁明了,姓名和日期要完整。

8. 承办

承办是按照领导人的批示意见执行具体的工作。



小提醒

承办公文时需要注意的事项如下。

第一,应该区分主办与协办的关系,主动协商。

第二,区分复文的与不复文的文件,做好记录。

第三,区分轻重缓急,务求实效。

9. 催办

催办就是秘书按照承办时限,对承办部门定期进行检查与催促,防止文件处理被延误。

10. 注办

注办是由经办人在文书处理单上对文书的承办情况和结果进行简要的情况说明。

文秘专业新形态一体化教材

秘书职业导论

秘书学（第四版）

现代秘书心理学（第四版）

● **新编秘书实务（第四版）**

商务秘书理论与实务（第三版）

秘书实训（第三版）

新编秘书实训（第三版）

秘书技能综合实训

秘书写作（第四版）

秘书应用写作

新媒体写作

文书工作与档案管理（第四版）

企业信息与档案管理

秘书英语（第四版）

秘书沟通实务（第二版）

新型实用公共关系教程（第三版）

公共关系原理与实务（第四版）

秘书职业礼仪

公关与礼仪（第三版）

商务礼仪（第三版）

办公自动化（第四版）

办公事务管理

会议管理

书法（第二版）



ISBN 978-7-04-051328-8



9 787040 513288 >

定价 42.00 元