

## 第一章

## 文书与文书工作



## 目标透视

- ◆ 文书的定义
- ◆ 文书工作的内容与性质
- ◆ 文书工作的基本原则
- ◆ 文书工作的职业素养

亲爱的同学,你现在手中翻开的这本书,是教你如何做一名优秀的办公室文书人员。当你翻开报纸上的招聘广告,会发现铺天盖地的都是招聘办公室文员的信息。而除了广阔的就业渠道外,宽敞舒适的办公环境、优雅得体的职业形象、利落干练的工作作风以及众多通往管理阶层的升迁机会,都是办公室文书人员在职场上受到大家追捧的深层原因。从一个文秘人员开始做起,也许正是你走上社会、迈向成功的第一步。那么,就让我们从现在开始,去了解文书与档案工作的性质、内容和工作原则,以及这项工作所必备的职业素养和业务能力,去学习如何做一名称职的办公室工作人员。首先,我们要了解的是办公室工作人员经常打交道的对象——文书。

## 第一节 文书概述

## 一、文书的含义

## 1. 文书

人们在日常生活和社会活动中,为了表达思想、交流经验,彼此之间经常要发生一些这样或那样的联系,建立一定的社会关系,并在此社会关系的基础之上处理日常事务,传递、交流信息,并用各种形式将交往过程中的意见或事宜记录下来留作凭证。在这种相互传递、交流信息的过程中,口头交流显然是不够的。因此,在实际工作中,人们大量采用的是书面形式的交流,并利用这种书面形式记录和表达信息、传递思想、处理日常事务。因此,文书是人们在

社会实践和工作活动中留取凭证、记载事务、公布和传递信息,并以文字的形式在一定材料上表达思想意图的一种记录。

## 2. 文书的分类

在现实生活和工作中,不论是机关单位或者是个人,使用到文书的机会都非常频繁,相应的,产生的文书种类也非常多。就文书的形成和使用范围而言,大致可分为公务文书和私人文书两类。

(1) 公务文书,统称为公文,是指国家机关、社会团体、企事业单位在相互的公务往来活动过程中形成的具有法定效力和特定规范体式的文件材料,是传达、贯彻上级单位的方针政策,发布各项法规和规章,施行各项措施,请示上级部门和答复下属问题,指导和布置工作,反映情况,交流经验的重要工具。这类公文包括各项法令、决定、通知、报告等。

(2) 私人文书,是指个人、家庭或宗族根据处理个人事务的需要而形成的文字材料。例如,著作、手稿、私人函电、家谱、房地契和遗嘱等。它属于私人性质,为个人和家庭所有。

## 3. 文书与文件

在有些机关或部门的业务工作中,“文书”这一概念常与“文件”“公文”通用。“文件”与“文书”具有相同的本质属性,也是用来沟通思想、记载事情、处理公务和表达意图的一种工具。“文书”一词出现较早,《汉书·刑法志》有“文书盈于几阁,典者不能遍睹”的记载,因此,人们常常把历史上形成的各种文件及文字材料统称为“文书”。而“文件”的含义要大于文书,依据2000年颁布的《档案工作基本术语》中对“文件”的规定:“文件是指国家机构、社会组织或个人在履行其法定职责或处理事务中形成的各种形式的信息记录。”由此我们可以看到,文书包括了各类文字材料,具体关系如图1-1所示。

**小秘书知识库**

我国文化史上的四大发现:殷墟甲骨、居延汉简、敦煌文书、清朝内阁档案,这四类都可以归到文书范围中去。

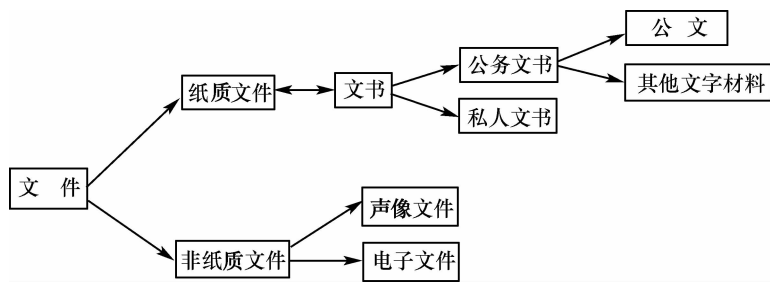


图 1-1 文件、文书和公文的关系

## 二、我国文书工作的发展

### 1. 我国早期文书工作

文书是人类在长期共同劳动和共同生活中所形成的文字材料。远古时代没有文字,人们用语言表达思想。而语言在交流思想方面有很多局限性,既不能保存,又受到时间与空间的限制。因此古人创造了“结绳”与“刻契”的方法辅助记忆。所谓结绳,就是在绳子上打结,以绳结的大小多寡、位置的上下以及所涂的颜色来表示不同的意义。《周易·系辞》说:“上古结

绳而治,后世圣人易之以书契。”《周易注》中也有“古者无文字,事大,大结其绳;事小,小结其绳”的说法,指的就是这种上古时期的记事方式。

随着文字的出现,形成了反映人类社会活动和生产活动的各种文字记录,这时的文书内容已相当丰富,并具有一定的格式。成书于春秋时期的《尚书》就是一部上古时期国家文献的汇编。它不仅收集了上古时期的重要文书,还将这些文书的文体进行了分类。例如,记载君王言行和当时事件的文书就包括典、谟、誓、命、训、诰、歌等。

秦统一中国后,创立了中央集权式的国家行政机构,并将文书与文书工作进一步规范化,建立了一系列文书拟制与处理制度。在汉代,对王朝中央重要部门的文档官员,都要经过严格考试任用,负责文书工作的是尚书,任用条件十分严格,在身份、年龄、实践经验等方面都有要求。到了东汉,由尚书台专职负责皇帝的文书工作,并成为国家的政务枢纽。魏晋时设立了中书省,成为总揽皇帝机要工作的专职文书管理部门。

隋唐时期的文书工作进一步向规范化、细致化的方向发展。建立了以三省六部为核心的中央政府机构,由内史、门下、尚书三省共同负责文书工作。唐代在此基础上,建立了更加严格的行文规范。公文分上行、下行、平行三种,针对不同的行文关系使用不同的文种,并设置了专司文书的管理部门,不少行文规范一直沿用到现在,为中国文书发展史上的重要时期。

其后,中国各朝各代都十分重视文书工作和文书机构。明代时由内阁掌管中央的文书工作,对文书催办、监督处理和保密措施等方面较前朝更为严格规范。清朝统治者建立了相当成熟的文书专制机构。不仅对文书种类规定得更为细致,而且还组建了系统的文书机构与严密的文书工作制度。

## 2. 我国近现代的文书工作

1912年,南京临时政府公布了《临时政府公程式》,在公文名称方面,废除了封建王朝的“制”“诏”“诰”“敕”以及“题”“奏”“表”“笺”等名称,代之以具有近代色彩的“令”“咨”“呈”“示”“状”五种公文名称。在以后的年代里,尤其是国民党执政期间,为了巩固其统治,曾不止一次进行公文制度的改革,促进了机关文书工作和档案工作的发展。中国共产党于1923年建立了秘书制度,于1926年设立了中央秘书处,于1931年发布了《文件处理法》,这对我国建党初期文书制度的建立和发展起到了重要的指导作用。

新中国成立后,文书与文书工作也随之进入一个新阶段。新中国成立初期,由于工作人员严重不足,组织结构相对简单,没有专门的文书管理人员,大部分是由其他负责人兼任。在认真总结前期文书工作经验的基础上,进一步加强了机关文书工作,在党政机关的各级、各部门都配备了专职的文书人员,并设置了专门的档案馆和各级档案管理专职机构,形成了一套制度严明、管理有序的文书管理制度。除此之外,我国还颁布了《中华人民共和国档案法》《国家行政机关公文处理办法》《国家行政机关公文格式》等一系列法律法规,对我国文书工作的健全、发

### 小秘书知识库

明军攻下元大都时,朱元璋特诏命率军进攻的将领把元朝秘书监、国子监、太史院的典籍收集起来,并诏令失散在军民之间的典籍赴官送纳。洪武三年,朱元璋派人率领大军到沙漠追俘元顺帝后代,缴获很多档案文件。朱元璋对元朝档案的重视程度可见一斑。

展起到了重要的指导作用。20世纪90年代以后,随着经济的发展,不但各党政机关部门设立有专门的秘书室与档案室,各大公司以及各中小型企业也配备有专职的文书人员。可见,我国文秘工作人员已经形成了一支庞大的专业大军,文书工作也成为各级各类单位不可缺少的一项重要工作。

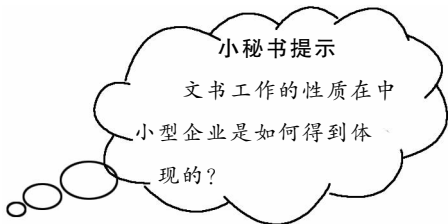
## 第二节 文书工作

### 一、文书工作的性质

文书工作的性质,是由文书本身的性质所决定的。文书是文书人员实现文书职能、为机关工作提供服务的工具。因此,文书工作是一项机要性、综合性、服务性都很强的工作。

#### 1. 机要性


文书工作是党政机关及企事业单位工作中的一个重要组成部分,这项工作不但关系到国家政策的上传下达,也关系到一个单位的公务运转和上下级往来,因此有很强的机密性。尤其在党政机关中,文件是传达、贯彻党和政府的方针政策,体现领导意图,汇报工作以及解决公务的重要工具。在党政机关的各级办公部门,文书工作人员运用这一工具参与管理各项政务和事务。因此,文书工作人员必须牢记自己的职责所在,加强职业道德修养,严守单位的组织纪律和原则,做到不泄密、不失密。



在党政机关的各级办公部门,文书工作人员运用这一工具参与管理各项政务和事务。因此,文书工作人员必须牢记自己的职责所在,加强职业道德修养,严守单位的组织纪律和原则,做到不泄密、不失密。

#### 2. 综合性

一个单位的组织形式是多种多样的。对于一个单位部门或公司组织而言,办公室是其内部管理的重要机构,文书的工作是多方面的,既有属于事务性工作的文件收发、打印文稿、会务安排、请示和答复问题、布置和接洽工作、报告情况以及交流经验等烦琐细致的工作,又有属于专业性的文件管理、编目归档、统计鉴定以及调查研究等。因此,文书工作的综合性是区别于其他专业职能部门的,这也要求文书管理人员要具备相当的处理能力、综合协调能力以及一定的业务水平。



**小秘书忠告**

**做秘书的三条秘诀**

- ★ 先做人,后做事。端正的人品是做好任何工作的前提,一个“安全”的秘书远比一个“优秀”的秘书更受领导欢迎。
- ★ 敏于事,慎于言。腿勤,手勤,办事干脆利落,同时管好自己的嘴。没有一个老板会喜欢喋喋不休的秘书。
- ★ 博学之,审问之。时刻更新自己的知识,不耻下问,对自己分内和分外的工作都要勤于思考,才能在职场上立于不败之地。

#### 3. 服务性

文书工作是以文书的写作、办理和立卷为业务内容。文书的工作内容之一便是科学地组织本单位的文书处理工作,辅助领导和有关部

门及人员处理日常工作活动中产生的各类文书,收发信件、起草打印文件、传送信函并进行登记、归类和归档,为本单位的工作提供服务,提高单位时间内的工作效率,以及加强与外界兄弟单位的合作与联系。其最主要目标是科学、高效率地为本单位工作职能的实现提供优质的服务。因此,文书工作相当于单位部门的后勤,是单位日常工作必不可少且无处不在的重要部分,因而,服务性也是文书工作的一个鲜明特征。

## 二、文书工作的内容

办公室文员日常基本的工作任务之一就是科学、高效地管理和处理文书。充分发挥文书的作用,有效地推进机关和企业的工作,为领导服务,为单位工作服务,并努力使文书的处理工作制度化、规范化,以使文书更好地发挥作用。

概括以上几点,文书工作的具体内容应包括以下方面。

(1) 文件的拟制,包括文件的拟写、审定、缮印、校对、用印,以及对各种会议、电话、电报、重大活动的记录及整理。

(2) 文书的处理,包括围绕着文书的发出、运转所进行的一系列有序连接的工作。例如,收发信件、登记信件及来访、传递公文、催办紧急公文。

(3) 文书的管理,包括对文件材料的保管、分类,以及对文件材料的系统整理、定卷归档等。

## 三、文书工作的基本原则

《国家行政机关公文处理办法》中规定:“公文处理应当坚持实事求是、精简、高效的原则,做到及时、准确、安全。”因此,文书工作应当遵循以下几条基本原则。

### 1. 实事求是

实事求是文书工作的基本思想和指导原则。公文的出发点和最终目的是解决实际问题。公文一旦脱离实际,不但发挥不了其应有的作用,还会给领导和单位的组织工作带来混乱。这个基本原则要求文书工作人员在处理文书时,必须尊重客观事实,从具体的材料与事实出发,不主观臆断,不随意添枝加叶,一切从实际出发,从客观材料出发,如实地反映事实的本来面目。另外,文书工作者还应有一定的判断能力,能对调查研究得来的情况和材料的真伪进行判断。

### 2. 精简、高效

公文是机关、企事业单位执行政务、管理事务不可缺少的工具,但决不能无的放矢、随意滥发。精简、高效是文书工作的又一项重要原则。文书人员进行公文写作时,要改进文风,

#### 小秘书知识库

##### 敢于直书的良史董狐

董狐是春秋时期晋国的太史,亦称史狐。那时,晋国的晋灵公残害臣民,逼得“正卿”赵盾出逃,后来晋灵公被杀后,赵盾回国继续做“正卿”。董狐在记载历史的时候,以“赵盾弑其君”记载此事,并宣示于朝臣,以示对赵盾不讨伐弑君乱臣的批评。从此,开启了后世史家直书的源头。

言简意赅,避免毫无意义的套词、废话。公文的格式、结构、种类都要力求简化。坚持少而精,可发可不发的公文不发,可长可短的公文尽量要短。提高效率,从而保证公文对实际工作产生推动,解决实际问题。

### 3. 准确、安全

大部分的公文都带有一定的保密性。所以,办公室文员在公文处理过程中,一定要有保密意识,不得粗心大意、疏于管理。对一切尚未公布的机密文件,经手办理的文书工作人员,都要严守保密原则,不得随意泄露。公文的运转交接应当严格登记,履行签收手续,明确责任,严防公文丢失及泄密。不仅在党政机关如此,在商业大战愈演愈烈的当今时代,间谍战与反间谍战早已渗透其中的商业领域更是如此。因此,企业文书人员同样应当提高保密意识,不随意泄露本公司的商业机密,不在公共场合谈论本单位的商业运作和活动。

#### 案例精选

某大学的归档文书材料整理工作由学校档案室承担,可每年档案室通知各部门交应归档的文书材料时,多数部门不仅上交时间拖延,而且移交的文书材料往往不全。对于有些材料,档案室知道有关部门有,就问他们为什么不交,有关部门说自己还要用呢。还有一些应归档的材料,档案室并不知道,结果有关部门交多少,档案室就接多少,造成归档文书材料不全,进而造成实际归档的文书材料不能反映学校工作的全貌。


**分析** 文书工作的每一个环节和每一个方面都要有高度的自觉性和高度的责任感,保证文书档案的准确、安全。

## 第 三 节 文书工作人员的职业素质

### 一、职业道德

#### 1. 高度的政治责任感和思想觉悟

文书档案工作具有高度的政治性,又是一项由许多具体环节组成的事务性工作。文书工作的性质决定了从事文书档案工作的人员要有正确的理论作指导,深刻理解和贯彻党和国家的方针政策,努力掌握和学习马列主义、毛泽东思想和邓小平理论,关注国内外大事及动态,跟上国际国内发展的总形势,自觉地服从党和国家的总任务、总目标,并结合本地区、本部门的实际情况,有针对性地分析和制订具体办法,适应新形势下文书工作的发展,提高自身的理论水平。



#### 小秘书忠告

#### 文秘人员禁忌

- ★ 时刻记得你是谁。秘书就是秘书,任何时候都不要代替 boss 作决定。
- ★ 拉近距离要不得。别以为 boss 对你和颜悦色,你就能和他互拍肩膀、互开玩笑,这有损 boss 的尊严。
- ★ 修饰打扮别“过火”。秘书代表着公司的形象,尽量端正着装。牛仔装与“薄”“透”“露”的服装均不宜穿进办公室。

## 2. 耐心细致,主动负责

办公室工作的服务性和事务性决定了文书工作人员要有勤奋工作、主动负责的工作态度。办公事务的烦琐性、细致性,要求文书工作人员具备良好的工作作风和精明干练的办事能力,注重调查研究,认真、负责、迅速、准确,团结协作,共同搞好有关工作。办公室工作的重要性和服务性,要求办公室的文书工作人员不论是待人接物还是处理事务都必须谦虚谨慎、耐心细致,切忌呼来喝去、居高临下,或者冷言冷语、爱理不理。

### 案例精选

#### 左右为难的考题

某家公司打算在企业内部公开招聘一名总经理助理,小张自认为条件不错,信心十足地去人事部参加了考试。

人事部经理拿出一张试卷交给小张,让小张在认为正确的地方打钩,小张拿过来一看,上面有一道测试题,内容是这样的:

有一天,天气预报说会刮台风下暴雨,总经理恰好又不在公司,于是打电话回来告诉你说:“今天有暴风雨,顶楼有几扇窗户还没关,你去关上吧。”答案共有三个:① 好的,我马上去关;② 我已经把窗户关好了;③ 我正在关窗户。小张毫不思索,就在第二个答案后面画了钩,心想,能为领导分忧的下属才是好下属,想领导之所想,急领导之所急才是好助理。人事经理将试卷送到总经理办公室,回来后,很遗憾地对小张说:“不好意思,老总看了你的试卷,认为你的心理素质不大适合做助理。”

小张回去后郁闷了很久,不知道自己到底错在哪儿。几天后,他向那位人事经理请教,人事经理告诉他:“你错就错在太主观,答案没有突出老总的重要性,要是老总要你关窗户,结果你早就想到了,那岂不表示你比老总还聪明?这样老总还会要你吗?你应该选‘好的,我马上去关’,这样才能凸显领导的远见和重要性。你应聘的是助理,就应该默默无闻地工作,不要喧宾夺主。”

## 3. 遵守纪律,严格保密

文书档案人员在处理公文、档案材料时,往往会涉及许多本单位的商业机密或者比较重大的科研成果,任何一点疏忽都可能使本单位遭受不可弥补的重大损失。因此,严格遵守纪律,确保单位机密安全是文书档案工作人员的基本素质,也是单位领导对文书档案人员的首要要求。任何一名文书档案人员不但应该严格要求自己,还要健全和维护文书工作制度,杜绝各种失密、泄密事件,避免给单位带来任何损失。

## 二、职业修养

### 1. 熟悉的业务知识

熟悉的业务知识是对文书进行及时处理的基础,也是决定工作绩效的重要因素。机关单位的行文很多,涉及的内容也相当广泛。文书工作人员只有对所从事的文书工作具有相当程度的了解,努力掌握经手文件的内容,才能在工作中游刃有余。因此,每个文书工作人员都要根据自身工作的特点和需要,构建适合自己工作岗位的知识结构。

## 2. 较强的表达能力与交际能力

商业公司对文书工作人员的要求较高,不但要求文书工作人员具备相当的业务能力,如高水平的速记、打字、操作办公室软件等,还要求他们具备一定的社会活动能力和组织协调能力等。在与不同人打交道的时候,应保持一定的亲和力,学会倾听他人的谈话,学会向他人表达发自内心的赞美,学会保持自然、轻松和愉悦的表情,学会用朴实、亲切和准确的言语表达思想。

## 3. 良好的工作作风和精明干练的办事能力

办公室工作的服务性和事务性决定了文书工作人员要有埋头苦干、乐于奉献的精神,这也是文书工作人员的行为准则。要做好文书档案管理工作,必须兢兢业业、不吝惜时间、不计较名利,办事注重调查研究,做到认真、负责、准确、迅速、讲究效率、头脑灵活、处理得当。

## 4. 丰富的现代科技文化知识

时代的发展,社会的进步,要求文书工作人员尽可能地多学关于文、史、哲、数、理、化乃至天文、地理、生物等方面的基本常识。要适应时代和社会的发展,就必须不断地提高自身的素质修养。随着办公自动化的进一步发展和深化,特别是电子计算机和通信技术相结合形成的信息技术产业的出现,文书与档案工作人员只有熟练地运用最新的办公技术,才能更好地胜任工作。

## 5. 得体优雅的职业形象

职业形象是每一岗位上的工作人员综合素质的外在表现,也是社会对其总体印象的认识和评价,是行业从业人员长期自我修养锻炼的结晶。它对本行业本单位的声誉、知名度及整个工作的绩效,具有举足轻重的作用。对外,它代表的是一个单位的形象;对内,它是联系管理者和员工的纽带。恰当的言辞、优雅的举止、清淡的妆容、整洁的衣着都会给周围的环境带来美感、轻松和活力。因此,自信、情绪稳定、理解和信赖他人、合作精神等都会对工作产生积极影响。

### 小秘书知识库

Office 必备法宝,有备无患,说不定什么时候你就会用上它。

★ 《新华字典》和《现代汉英辞典》。

★ 所属公司或相关公司的通信地址、电话号码、电报电传代号等。

★ 飞机、火车、轮船、公共汽车时刻表及交通方面的手册。

★ 中国地图、世界地图及有关地理知识方面的手册。

★ 中外历史年表、重大纪念日列表。

★ 本公司人员的家庭住址、电话号码一览表。

## 第四节 不同性质机构中的文书工作

### 一、政府机关中的文书工作

从文书工作产生和发展的历史来看,它是伴随着统治者、领导者、管理者的工作需要而产生和发展起来的。实践证明,文书工作是否得力,直接关

#### 小秘书提示

政府部门的文书工作与企业的文书工作有何不同?



系到领导机关的指示能否顺利贯彻,指导作用能否充分发挥,各项任务能否圆满完成等。因此,文书工作的职责和任务决定了它在党政机关领导体系中占有十分重要的地位,是机关工作的重要组成部分和必不可少的重要环节,是一项机要性、事务性、技术性和服务性都很强的工作。

文书档案工作在机关处于枢纽地位,在机关中发挥着承上启下、沟通内外的作用,主要表现在以下两个方面。

### 1. 文秘部门是一个机关的中心枢纽

文秘部门是各位领导直接主管的综合办事机构,联系上下,沟通左右,工作涉及面广,信息来源广,同时,又最能了解领导的意向、活动规律及决策过程,这就为文书工作的参谋作用提供了有利的条件。文书工作是协助领导与单位各部门之间进行工作的中枢组成部分,协助领导处理政务、负责文书处理与机关档案工作、管理机关行政事务等工作,处于各组织结构的中介地位,是承上启下、联系内外、沟通信息的纽带。

除了对机关的内部服务外,很多时候党政机关的文书工作人员要与社会以及本单位之外的人员打交道,例如,接待群众来访、倾听基层干部意见等。文书工作人员的办事效率、服务态度等,也往往反映着一个机关的风貌和机关工作人员的整体素质。评价一个机关工作作风的好坏,主要看它是否有官僚主义、形式主义作风,这些往往都是从对文秘部门的评价开始的,因而它是机关的“窗口”,是一个单位部门或机关的对外形象。

### 2. 文书档案工作是领导的重要参谋

文秘档案人员的参谋作用是社会形势和领导工作对文书档案工作提出的客观要求。随着社会主义市场经济体制的建立和完善,领导职能发生了重大转变,作为辅助领导决策的文秘档案人员,也要在体制转轨过程中,以积极的姿态快速跟进,更新观念,大胆创新。

因此,在新形势下对文秘档案人员的要求是既能办事办文,又能参与政务,辅助领导决策。在决策过程中,不但要加强文秘部门内的分工协作,还要协调好各个部门的关系,营造出一个良好的工作氛围,最大限度地发挥文秘部门的整体功能。

#### 小秘书知识库

做一个好秘书,首先应该做到以下几点。

- ★ 凡事要想在领导的前面。
- ★ 领导布置的工作要提前完成。
- ★ 主动负责领导与他人的沟通工作。
- ★ 多给领导提供相关问题的材料。
- ★ 不向领导搬弄是非。
- ★ 不对领导多提个人要求。
- ★ 多关心领导的生活起居。

## 二、企事业单位中的文书工作

### 1. 企事业单位中文书与档案的种类

企事业单位的文书与档案从内容上划分,可分为党群工作类、行政工作类、生产技术类等,各个种类中又根据文书的来源与构成划分为不同的类别。具体种类见表 1-1。

表 1-1 企事业单位文书种类

种 类	来源与构成
党群工作类	党务,群众团体,工会,统战,纪检,协会
行政工作类	行政事务,安全保卫,监察审计,人事劳资,教育卫生,后勤
生产技术类	生产管理,质量管理,能源管理,环境保护,科技管理,基础管理
经营管理类	经营决策,计划统计,财务管理,物资管理,产品销售,资产管理
科学技术类	课题立项,研究,试制,成果鉴定及推广应用
产品类	产品开发,设计和工艺准备,加工制造,产品鉴定,市场销售
设备仪器类	设备购置,安装调试,使用与维护,更新改造,报废
基本建设类	工程项目的设计、施工、竣工及改、扩建
会计档案类	会计凭证,财务账簿,财务报表
干部职工档案类	干部政治活动,业务工作,专业技术职称评定

## 2. 企事业单位文书与档案的特性

(1) 种类多样。如表 1-1 所示,企事业单位工作和活动涉及的领域广泛,记录内容也较广泛。按照记录内容来划分,除了最常见的企事业单位文书与档案有上面列举出来的十种以外,在专业性较强的企事业单位的有关专业工作与活动中,还会产生和形成一些特殊门类的文书与档案,如教学单位的教学文书与档案、医疗单位的医疗文书与档案、工程设计单位的工程设计文书与档案、环境监测单位的环境监测文书与档案等,这些文书与档案都是有关企事业单位中的主要职能工作和活动。企事业单位的文书与档案是企事业单位在产品加工制造、课题研究、项目施工建设、装备设施的安装调试、教学、医疗诊断以及工程设计等主要职能工作和活动中形成的。这些文书与档案在现实工作和活动中得到了频繁利用,往往可以产生直接或间接的经济效益。

(2) 专业性强。随着社会的进步和科学技术的发展,专业划分也越来越细,企事业单位文书与档案门类的分类也越来越多,各种门类文书与档案的专业性也越来越强。企业系统可划分为机械、电子、纺织和化工等不同行业的单位,事业系统也可划分为科研、教育、卫生、体育、新闻出版、文化艺术、勘察设计、检测检验和信息咨询等不同专业的单位。所以,不同专业单位产生和形成的文书档案的内容也必然有所不同,具有较强的专业性。因此,企事业单位的文书人员,除了具有必需的文书收发、处理、登记

### 小秘书知识库

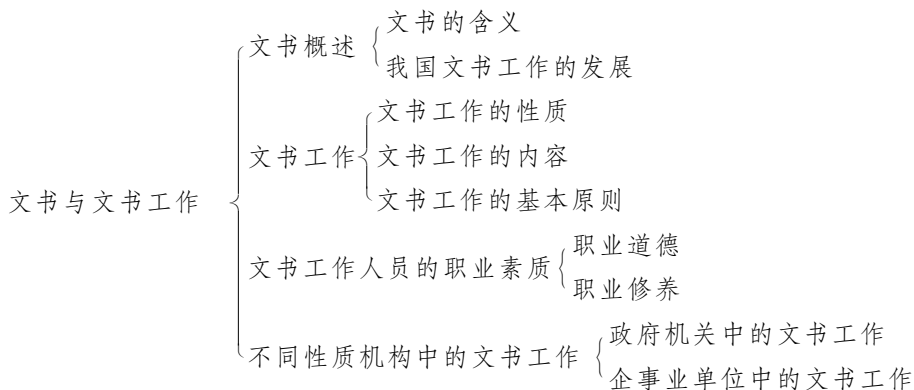
#### 可口可乐的神秘配方

据称,全世界只有不到 10 人知道可口可乐的配方。可口可乐中所占比例不到 1% 的神秘配料,是可口可乐的绝对机密,全世界众多化学家和竞争者花费了近百年的时间,仍没有解开。即使在现在,世界各地的分公司也只能到美国总公司去提取母液,再回去添加其他配料来生产本土化的可口可乐。可口可乐的秘方是可口可乐的神话,也是世界品牌不可超越的“武林秘籍”。

等基本职能外,还要对本单位的工作性质、业务往来、经营导向等有一定的认识 and 了解。这就对在企事业工作的文书人员的专业素质提出了更高的要求。



## 本章小结



## 思考练习

1. 什么是文书,文书工作的内容是什么?
2. 文书工作的基本原则是什么?
3. 列举党政机关文书工作与企事业单位文书工作的区别。
4. 你认为办公室文员应该定位于何种角色?
5. 阅读下面一则招聘文书档案人员的广告:

本公司为从事咨询培训类的公司,因业务发展需要,诚聘文书档案人员两名。

职位描述:

- (1) 收发与管理文件。
- (2) 与客户交流沟通,答复客户咨询。
- (3) 协助公司其他部门事务。

招聘要求:

- (1) 中专及以上学历,专业不限。
- (2) 25岁以下,口齿伶俐,能够融洽地处理各种人际关系。
- (3) 责任心强,工作认真负责。
- (4) 能熟练操作各种办公软件。
- (5) 具备一定的管理知识,有相关工作经验者优先。

请回答：

- (1) 这则招聘广告的基本要求和具体要求是什么？
- (2) 你认为自己具备应聘条件吗？如果不具备，应该如何加强各方面的素养？

6. 以下是一家小型单位文书工作人员一天的工作流程。

(1) 工作开始：

- ① 从邮箱取回单位信件，拆封并盖上标记，将其放入有关的文件夹中。
- ② 检查昨天的文件、信件是否归档妥当。
- ③ 查阅办公室日志，记录下当天单位老板的会议、约会安排，并为这些会议整理相关的资料，记录下这些活动中的紧急事项和重要事项。
- ④ 提醒老板注意当日的会议及约会，并告知参加这些活动的注意事项，同时接受老板新的工作指示。

(2) 工作过程(可根据时间灵活变动)：

- ① 按老板的意图起草文件及信函，并打印出来。
- ② 接听及拨打电话，并记录备案。
- ③ 接待来访者并进行记录。
- ④ 安排会议，如有需要则参加会议并作会议记录。

(3) 工作末尾：

- ① 查阅日志，检查是否有遗漏的工作，并通知老板明日会议及来访者。
- ② 确保所有信件都已拟写完毕并封缄准备发出。
- ③ 下班之前，听老板有什么指示或安排，如需加班，准备好加班资料。
- ④ 整理好办公室，并锁上所有的文件和档案。

请思考：

- (1) 办公室文员的工作内容有什么特点？
- (2) 如何有理、有序地做好一天的工作？
- (3) 要做好文书工作人员必须具有什么样的素养？