

县政府办收集整理关于 办公室工作相关资料合集



云公文商城



领导决策



办公室工作

(说明：本合集内容除原创外，全部整理自各级政府网站、各专业领域媒体、杂志、图书等，已经编辑甄别筛选修改，均可复制粘贴，绝对保证质量。请大家在学习参考过程中严禁抄袭，严禁上传网络或者用于商业用途，违者必究)

目录

第一章 领导谈秘书工作	2
第二章 文稿起草的要点及方法	16
1、提高公文材料写作的方法.....	16
2、如何布局谋篇.....	20
3、谈公文写作的构思.....	21
4、谈如何提炼文稿的思想观点.....	26
5、领导发言稿的撰写要点.....	31
6、领导讲话稿的写作套路.....	35
7、讲话稿写作的基本结构.....	38
8、如何写好领导讲话稿（技巧版）.....	40
9、怎样做好调研？.....	45
10、简报写作如何提升高度？.....	47
第三章 文稿写作需注意的事项	48
1、公文审核修改“六戒”.....	48
2、公文写作畅谈.....	48
3、公文写作中应注意的问题.....	53
4、公文修改常用符号及用法示例.....	57
第四章 会议组织和事务服务工作	61
1、会议筹备 10 要点.....	61
2、会议、宴会等座次安排.....	70
第五章 县政府公文处理规定	84
1、《党政机关公文处理工作条例》（节选）.....	84
2、旬阳县政府系统公文处理办法（节选）.....	88
3、旬阳县人民政府办公室文件运转流程.....	89
4、公文格式标准讲义.....	91
5、党政机关公文格式规定（节选）.....	105
第六章 相关资料	108
新闻报道的禁用词和慎用词.....	108
秘书礼仪.....	122

第一章 领导谈秘书工作

1、 习近平：秘书工作的风范——与地县

办公室干部谈心

（一九九〇年三月）

2014年10月27日 08:48

来源：人民网-理论频道

办公室，是一个单位、一个系统、一个机构的关键部门。办公室工作如何，对党委乃至一个地方全面的工作影响很大。因此，每个地方的领导都非常关心、关怀和关注办公室工作。“运筹于帷幄之中，决胜于千里之外。”办公室工作做好了，各项工作的顺利开展也就有了可靠保证。

一、办公室工作有四个特点。

我曾经在中央军委办公厅作过秘书工作，和大家一样，是同行。以后又相继在县、市、地区党委或政府中工作，和办公室的关系十分密切。对于办公室工作，我体会最深的有四个字：

一是“重”，地位重要。办公室工作任务概括起来有三个：一个是决策的参谋、智囊作用；一个是对上对下的服务；一个是机要、保密工作。这几项任务都很重要。邓小平同志在一九七五年搞整顿时就讲过，一个地方工作要抓住几个人，办公室主任、公安局长、

组织部长。这说明了办公室工作的重要性。因为它是决策的参谋部，始终围绕着首脑机关工作。参谋工作水平高，能推进党的方针、政策的顺利贯彻实施；水平低，就会影响全局工作，甚至造成严重后果。办公室对内掌握首脑机关的核心机密，泄露了重大机密，就会给党和国家造成损失。即使是我们地区一个保密的人事问题，泄露了也会影响领导班子的团结，使事情变得复杂起来。办公室对外还起一个“窗口”作用。基层的同志，外来的同志对我们地区的印象如何，对班子的印象如何，很大程度上同办公室的工作相联系。办公室工作出色，人家就会说这个地方工作真不错；办公室同志如果工作得很草率，或者是作风态度生硬

粗暴，人家就会说这个地方的工作很糟糕。所以办公室工作与全局工作密切相关。

二是“苦”，非常辛苦。办公室每一位同志都是很辛苦的，整天有干不完的事，经常加班加点，甚至通宵工作。连星期六也难以休息。赶写材料的秘书更辛苦，工作强度很大，超过了一般部门的工作量。东汉刘桢的两句诗“驰翰未暇食，日昃不知晏；沉迷簿领书，回回目纷乱”把秘书人员埋头文稿，忘记用饭，不知早晚，头昏眼花的状况描写得十分形象。

三是“杂”，事务繁杂。办公室工作，巨至国家大事、重要决策，细至室内卫生、干部生活；上至接待首长领导，下至联系平民百姓；内至核心机密，外至社俗民情，什么都要参与了解。就内部分工来说，有调研、信息、查办、信访、接待、机要、档案、文印、收发等各项工作。办公室干部每天都要处理好几件、几十件、百多件事情，弦绷得紧紧的，犹如“山阴道上，应接不暇”。

四是“难”，难度很大。办公室工作是全方位、开放型的。既要处理好上下左右、方方面面的关系，又要适应领导的工作风格和方法，搞好领导班子的服务工作。领导交办的事情千头万绪。这些事有的是刻不容缓，马上就要落实的，有的则是常抓不懈，时时要催办、督促的。要把握好轻重缓急，做到不遗漏、不误事，确也很费脑筋，神经始终处于高度紧张状态。同时，办公室日常事务繁多，出成绩时大家可能是无名英雄，寂寂无闻；在遇到问题时，可能成为矛盾的焦点，尝尽酸甜苦辣。有时候还得代人受过，委曲求全。这方面来讲，也确实是比较难的。可以说每一项工作都凝结着办公室同志的心血。

二、对办公室工作提三点希望。

办公室工作怎么搞？这个问题大家最有发言权。我只是从个人的体会和工作的角度提三条希望。

第一个希望：要有高度的责任感。办公室的工作牵动全局。这就要

求办公室干部要具备强烈的事业心、严肃认真的工作态度和一丝不苟的工作作风。办公室工作涉及大量机密，每一份文件传达到什么范围，都有具体规定，决不能马虎从事。特别是有些事情涉及政治、经济情报，就更要有高度的责任心，养成保持沉默的习惯，不得出去乱传乱说。办公室工作一定得细致。古人云“一字之失，一句为之蹉跎；一句之误，通篇为之梗塞”。办公室起草的文件，并不要求文字要多优美，但一定要严谨，这要求决不过分，因为这直接关系到工作决策问题。因此，我们还得培养、选调一些文秘写作能手，使领导在遣词造句上不用再花费脑筋，这是最起码的要求。今后送领导看的东西，除时间紧另当别论外，都应该是经过誊清的。这一道手续不要认为是多余。一篇文稿如果七删八改，乱到谁改最后一稿也弄不清楚，这里就有个负责任的问题。所以一定要有一套基于高度责任心和强烈的事业心的严谨作风。

办公室是一个单位的首脑机关，时时处处要起表率作用。各方面工作包括待人接物、清洁卫生、机关面貌都要注意。领导同志的秘书是办公室成员之一，经常传达领导意图并代表领导处理一些事情。他们的工作如何、作风好坏，直接反映了领导机关的精神面貌。因此，办公室要关心他们的政治、工作表现。表现不好的要批评教育，要让他们经常汇报思想，汇报工作。作为领导的秘书，只是工作的需要，并没有政治上的特权。总的来讲办公室是一部完整的机器。这部机器要有明确的责任制、严格的管理、科学的办法，使办公室干部静有其位，动有其规，各司其职，各负其责，做到反应灵敏、运转迅速，适应各方面的需求。

第二个希望：要高效率开展工作。办公室每天都要处理许许多多的日常工作事务，解决上下左右、方方面面的各种矛盾和问题。这就需要我们不断提高工作效率。否则，就不能很好地搞好“三个服务”，影响全地区工作的大局。如何提高工作效率，我认为必须学会运用辩证法，分清层次，认真思考，“审大小而图之，酌缓急而布之，连上下而通之，衡内外而施之”。这就是说，要发挥办公室的整体效能，权衡大事小事、急事缓事，抓大事不放，抓急事先办；沟通上下左右，做到上情下达、内

外有别，使各项工作有条不紊地进行。

办公室还有一个重要工作就是发挥参谋作用，及时提出决策建议，并能把领导的决策化为具体意见。如果我们办公室能够综合四面八方的情况，并进行分析，像国外“智囊团”那样，经常提出一些重大的决策建议，就能为领导迅捷进行决策选择提供便利。当前，我们经济建设和社会工作上的难点、热点问题很多，很需要加强调查研究，有针对性地提出分析问题以及解决问题的方法措施，提供各级领导决策参考。

第三个希望：实行高水平服务。服务是办公室的一项重要工作。首先要增强超前服务和事后服务意识。例如召开地、县重要工作会议，办公室同志要提前到位，尤其是办公室主任、会议记录人员、勤杂事务人员一定要先到场做好会前准备工作，会议结束后还要撰写纪要、文件，检查落实反馈情况等。其次，服务要及时周到。做到能够为领导释流减荷，分忧解围。第三，服务还要高度负责，一丝不苟。例如办公室实行24小时值班，这是个严格的制度，每分钟都不能离开，不能有空档，否则在这空档出现了紧急情况或重大突发性事件就会酿成责任事故。第四，服务不仅要勤、要诚，而且要灵活。例如接待工作，就得下一番功夫。要建立一套接待制度，组织一套接待班子，还要有一套统一的对外宣传材料和汇报口径。今后可以由专人负责汇报情况，陪同参观；伙食按规定标准，突出地方特色，每个县都可以搞个地方菜谱；既有特色又省钱；既不超过规定，大家又吃得满意，了解了地方饮食文化，何乐而不为呢？地县领导按规定安排出面活动，尽量减少一般性应酬；对宾客生活服务要周到热情，努力做到设身处地，急人所急，解人所难。

2、中办主任谈办公厅（室）工作：

锐意进取 开拓创新

努力提高服务能力和水平

中共中央办公厅主任 丁薛祥

作为党委“参与政务、管理事务、搞好服务”的综合办事机构，党委办公厅（室）的地位和作用可以概括为“枢纽、参谋、助手、窗口”，其服务水平如何，是检验每一位工作人员工作成效、工作能力的主要标准。因此，党委办公厅（室）系统一定要在增强服务意识上树立新观念，在形成科学决策中多出新点子，在推动工作落实上寻求新突破，在加强统筹协调上力争新作为，在提高工作水平上实现新飞跃，切实发挥好“枢纽、参谋、助手、窗口”作用。

一、要进一步增强参谋服务的主动性

“国之兴废，在于政事；政事得失，由乎辅政。”党委办公厅（室）作为党委的“智库”和领导的“智囊”，搞好参谋服务是第一位的任务。

一要围绕中心、把握大局，做到“参之有道”。各级党委办公厅（室）作为党委的“参谋部”，必须围绕中心，把握大局，始终站在大局的高度、领导的角度，领会意图，把握精神，谋划改革、发展和稳定的大事。只有胸怀全局，才能登高望远。比如，调查研究工作，要准确把握影响全局的新情况、新问题，把握领导关注和群众反映的热点、难点问题，找到问题的症结所在，提出有针对性、可操作性的意见和建议，使更多的调研成果进入领导视野，转化为科学决策的重要依据。只有这样，谋势才有战略眼光，谋策才能抓住要害，辅政才能有力有效。

二要把握党委和领导意图，做到“谋之有方”。悉心领会、准确把握各级党委和领导的工作思路和决策取向，是参到点子上的关键。党委办公厅（室）工作人员要有“身在兵位、胸为帅谋”的意识，要善于站在领导的角度去思考问题、谋划工作。比如，文稿起草工作，要着重于出思路、出观点、出真招，力求与领导思路产生共鸣，合拍共振，使文稿成为服务领导决策的“直通车”。在党委办公厅（室）工作，尽管吃苦受累，但由于在领导身边工作，具有体会领导意图、紧贴领导思路的天然优势，能够近距离学习和领悟领导的思维方法和工作艺术，会受到潜移默化的教育和影响，这种学习进步的环境、磨砺成长的机会，会使大家

终身受益。

三要抓好调查研究、信息处理，努力做到“言之及时”。“言当其时，一字千金；言背其时，一文不值。”在调查研究上，要经常深入基层、深入一线，获取第一手材料，不断增强感性认识，提升理性认识。要多到群众中去，及时把群众的呼声反映上来，把群众创造性的经验反映出来。对重大问题，要集中优势力量，进行深入的调查研究，提出切实可行的对策方案，使党委决策更加准确地贴近实际、付诸实践。在信息处理上，要力求在最短的时间内把信息提供给领导，多下“及时雨”，不放“马后炮”，充分发挥信息服务党委决策的作用。

二、要进一步增强督查服务的权威性

“为政之要，重在落实。”必须遵循党的组织原则，下级服从上级，全党服从中央，下级组织必须认真抓好上级组织的工作部署，确保党内政令畅通。

一是要在督查思路想新招、闯新路。衡量督查工作抓得如何，就是要看其是否结合本地、本部门的实际采取了抓落实的有力措施，是否把各级党委重大决策、重大工作部署落到实处，收到了实效。督查工作必须围绕中心工作和党委一个时期的重大决策，结合本地区、本部门的实际，选准切入点，抓住关键环节，集中组织力量加大推进力度。要讲究方式方法，统筹把握领导督查、新闻督查、专项督查等多种督查形式，注重调动相关职能部门的作用，避免越俎代庖。要善于透过现象看本质，总结经验、发现问题，及时宣传、推广决策落实中的好经验、好做法。

二是要在督查过程中求实效、出实招。抓落实，就是要坚决克服主观主义、官僚主义和形式主义，坚决制止弄虚作假和做表面文章现象。这三个“主义”，是抓落实过程中容易发生的问题，也是督查工作的大忌。如果犯了这些大忌，不仅起不到推动决策落实的作用，反而会给落实增加不必要的环节和障碍，贻误甚至破坏决策的落实。要把力量用在督查决策部署以后的具体实施上，把功夫花在督查的问题和落实情况是否体

现基层群众的意志上。

三是要在抓督查落实上下真功、动真格。督查工作要敢于碰硬，敢于拔“钉子”，敢于一查到底。对党委作出的重要决策部署、领导批示交办的重要事项等，要紧抓不放，大胆督查，跟踪问效，直至落实。要敢于在难点、热点、焦点问题上加大督查力度，尤其是对涉及人民群众切身利益的问题必须督办到位。当然，我们强调敢于碰硬，也不是随意干预基层的工作。对于督查权，既要敢用，又要慎用。所谓敢用，就是抓住重要问题，大胆督查，反复督查，跟踪督查，真正把党委和领导授予的督查权用出权威来。所谓慎用，就是督查部门要严格按程序办事，防止督查过多过滥，给基层和人民群众增添负担。

三、要进一步增强协调服务的实效性

搞好综合协调是党委办公厅（室）的一项重要职能。党委“总揽全局、协调各方”，是本地区、本部门的司令部和指挥中心，但事务性协调的具体工作要靠党委办公厅（室）承担，通过协调去落实党委的意图。

一是要立足协调的高度。党委办公厅（室）处在沟通上下、联系左右的枢纽位置，工作千头万绪，涉及面广。因此，协调工作要站在党委的立场去思考和筹划，特别要时刻注意搞好党委一班人的协调。党委一班人是本地区、本部门、本单位的领导核心，党委办公厅（室）的同志要在领导同志分管的工作之间沟通情况、拾遗补缺，但不能“帮倒忙”、更不能造成隔阂。同时，要善于协调同级几套班子同心协力、密切配合，搞好“大合唱”，确保党委工作一盘棋、一台戏。

二是要明确协调的思路。协调要“长袖善舞”，注重充分发挥各方面的积极性，善于对上加强联系，对内加强管理，对外搞好协调，对下做好服务，增强办公室的整体合力，树立良好的整体形象。要加强与上级党委工作部门的联系，及时了解上级意图，争取获得更多的指导和帮助；要密切与基层的联系，及时了解和掌握基层工作情况，摸实情，知下情，把广大群众普遍关心、关注的热点、难点问题作为协调的重点，以实际

行动取信于民；要搞好办公厅（室）内部的协调，注意多沟通、多配合、多补位，把分工和协作更好地结合起来。

三是要讲究协调的艺术。协调是一门科学，更是一门艺术，尤其要注重方式方法。毛泽东同志曾经说过，“我们的任务是过河，但没有桥或没有船就不能过，不解决桥和船的问题，过河就是一句空话，不解决方法问题任务也只是瞎说一顿。”党委办公厅（室）的协调工作，关键是要解决桥和船的问题。既要善于抓住事物的本质、问题的要害，善于抓住主要矛盾和矛盾的主要方面，又要考虑到各种复杂因素，照顾到方方面面；既要善于抓大事，抓关键环节，突出工作目标，又要意识到“细节决定成败”，注意细节、注意小事；既要理直气壮，又不能颐指气使，“一句话使人笑、一句话使人跳”，关键是要把握好分寸。

四、要进一步增强日常服务的规范性

党委办公厅（室）日常运转工作非常重要，要做到高效、有序、和谐、严密，保证上级政策、领导意图和基层要求顺达、畅通。

一是要灵敏。无论是办文、办会，还是办事，都要首先考虑党委有什么精神，领导有什么意图，怎样办才更符合党委工作要求和领导意图。如果做不到这一点，即使花再大力气，做了再多的工作，也是徒劳无益。

二是要高效。在保证质量的前提下，要注重时效，尽量减少不必要的环节，做到及时、迅速、不误事，实现工作的高效运转。要严格把关，精简会议和文件，改进会风和文风，确保领导同志和领导机关从“文山”、“会海”和一般性事务中摆脱出来，集中精力谋大事、抓大事。

三是要有序。党委办公厅（室）的公文处理、会议安排、安全保密、后勤服务等日常工作，应进一步在制度化、规范化、科学化、程序化上下功夫，努力做到高标准、高质量。

四是要主动。要在被动状态下主动做好工作，就一定要超前思维，把问题想在前面，把工作做到前头，并随着党委工作的进展而推进，围绕党委工作的变化而调整。要积极探索日常服务工作的基本规律和特点，

始终做到忙而不乱，有条不紊。

五是要周密。日常运转十分琐碎繁杂，工作中哪一个环节、哪一个方面做不到位，都会影响党委工作的全局。党委办公厅（室）做每一项工作，都要着眼全局，顾全大局，环环相扣，搞好衔接，真正做到周全细致，消灭差错，避免疏漏。特别是对重要会议和重大活动，要提前介入，做好预案，周密安排，精心组织，明确责任，保证各项议程、各项活动顺利进行。

要完成上述使命，党委办公厅（室）就必须建设一支高素质、高水平的干部队伍。我们要树立科学的发展观、正确的政绩观和荣辱观，正确对待名与利、得与失、苦与乐，时刻做到把党和人民利益放在首位，视个人得失为浮云轻尘，视一己私利为蝉翼薄纱，谋事而不谋利，奉献而不索取。

（一）要忠诚可靠，经得起政治考验。党委办公厅（室）工作是政治性、全局性、政策性很强的工作，工作人员任何时候都必须忠诚坚定，把政治素质作为自身的第一素质。小平同志曾三次担任党中央的秘书长，他十分强调“忠诚服务”、“对党忠诚，埋头苦干”。从事党委办公厅（室）工作的同志，必须高举中国特色社会主义伟大旗帜，以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，必须保持政治上的坚定性、敏锐性和鉴别力，在大是大非面前头脑清醒、思想坚定，必须在思想上、政治上、行动上同党中央保持高度一致，与各级党委的决策保持一致，坚决维护党委的权威，维护领导的形象。

（二）要业务精湛，挑得起服务重担。“政以才治、业以才兴。”一要认真抓好学习。既要学科学理论和办公室业务知识，又要学现代技能和谋事处事本领；既要向书本学、向实践学，又要向领导学、向同志学，要通过自身的学习实践和吸取别人的经验去积累，为我所用。二要提高综合能力。要加强多方面的培养，加强基本训练，做到提笔能写，开口能讲，有事会办，尤其要把提高政策水平、写作水平作为增强业务能力

的重中之重。三要注重实践锻炼。必须不断提高参与决策的能力，想领导之所想，谋领导之所虑。善于运用创造性思维，谋划具有本地区、本部门特色的工作思路。

（三）要作风扎实，经得起群众检验。就是要努力做到“五讲”、“三个正确对待”，即讲党性、讲大局、讲原则、讲程序、讲感情；正确对待组织、正确对待他人、正确对待自己。既要尊重领导，又要关心群众；待人接物要文明礼貌，不卑不亢，不能对上阿谀奉承、对下盛气凌人；对基层的同志要热情、客气，不能以大话压人，不能有衙门作风。要大力倡导求真务实之风，摸实情、办实事、创实绩，对工作极端负责，切忌做表面文章、搞形式主义。要大力倡导求真务实的作风，从摸实情、办实事、创实绩上花力气，求实、务实、落实，不唯书、不唯上，对人民、对工作极端负责，切忌做表面文章、搞形式主义。要善于预测、分析和把握工作重点，善于领悟领导意图，从勤动脑、多思考、出计谋上下功夫，勤勤恳恳，兢兢业业，雷厉风行，提高办事效率，树立良好的对外形象。

（四）要公正廉洁，抗得住各种诱惑。必须严格遵守党规党纪，堂堂正正做人，干干净净做事。在协调各方关系、处理各种事务时，都要坚持从党的事业出发，从大局出发，不能存有任何偏见，不从个人恩怨出发，不以个人好恶为标准。同时，要有坚强的党性原则和法制观念，既要大胆果断，又要时刻保持清醒的头脑，处处谦虚谨慎，做到不仁之事不为，不义之财不取，不正之风不染，不法之事不干，时刻绷紧廉洁自律这根弦，在思想上、行动上筑起拒腐防变的坚强防线。

（五）要甘于奉献，耐得住艰苦寂寞。党委办公厅（室）的工作就是服务，服务就意味着奉献，没有奉献精神，服务就没有积极性、主动性和创造性。做好办公室工作，没有吃苦耐劳的作风，没有无私奉献的精神，是难以胜任的。必须要有一种不图名、不图利、默默无闻、忘我工作的精神境界。党委办公厅（室）工作人员要不断加强主观世界的改

造，勤勤恳恳，任劳任怨，淡泊名利，努力做到谋事而不谋利，奉献而不索取，耐得住清苦，守得住寂寞。把心思用在工作上，正确处理名与利、苦与乐、得与失、个人利益和集体利益的关系，在工作和奉献中体现自己的人生价值。

3、浅谈如何当好领导秘书

来源：《今日竹溪》 作者：陈平 2006年12月6日

在与基层和周围同志的接触中，通过平时的察、观、听、学习等，对如何当好领导秘书工作或多或少的产生一些感悟，以供大家共勉。不对之处还望各位仁人志士批评指正。

一、谋事不传事。“脑筋要多动，嘴巴要少用”，这是当好领导秘书的第一要诀。“脑筋要多动”就是要为领导决策收集信息，提供情况，当好参谋，出好主意。养成勤于思考的习惯，要把有用的、急需的信息情

况和深思熟虑的想法、建议及时提供给领导，这样才能想领导之所想、急领导之所急，超前地、有效地为领导当好参谋。“嘴巴要少用”，就是说领导秘书说话必须要保持谨慎，克服随意性，同样的话别人可以说你不能说，同样的事别人议得你议不得，因为你在领导身边，别人很容易把你说的与领导联系在一起，加以议论、猜测和传播，以免造成一些不良的影响。我认为只要注意做到“三不”就可以了：一是不议论领导的事。二是不传播干部的事。三是不吹嘘个人的事。

二、干事不铲事。踏踏实实干好工作，完成好领导交给的各项任务，这是当好领导秘书的基础。当了秘书，就不能像其他工作人员一样按点来、到点走，管家务、带孩子，就必须做好不仅自己要加班加点、而且妻子也要跟着多吃苦多受累的思想准备。不怕艰苦的同时，还要做到不怕批评、不怕仔细，在工作中干错了会挨批，干对了有时也会挨批（当然这种情况很少），对待批评必须要保持“有则改之，无则加勉”的态度，否则就会觉得委屈，导致心理不平衡。有时九件工作干好了，一件工作没干好，如果你以为这就差不多了，那就大错特错了，有时十减一并不等于九，而是等于零。必须要认识到领导身边无小事，事事都要精心、仔细，千万不可马虎大意，不能把60分当及格。作为领导秘书只有把事情做得十全十美，做到百分之百才算合格。

三、抹事不激事。特别是作为主要领导的秘书，职位虽然不高，但位置特殊，在协调前后任领导之间的关系、协调党政主要领导之间的关系，以及主要领导与其他班子成员之间的关系中，有着非常重要的作用。作用发挥得好，可以使领导之间水乳交融，即使有一些非原则性的分歧也会得到化解，大事化小，小事化了；作用发挥得不好，会使领导之间的矛盾火上浇油，无意中推波助澜。因此，秘书必须要信守“抹事不激事”的原则，“影响团结的话要两头瞒，有利团结的事要两头传”；切不可持有“鹬蚌相争，渔翁得利”的阴暗心理。

四、揽事不躲事。领导秘书本身任务繁重，完成好职责范围内的工

作已属不易；尽管如此，对于一些与领导密切相关，领导又顾及不到的事情，也要主动承揽，不能一推了事，或是一躲了之，必须要义不容辞地承揽过来，了解情况，做好工作，即使是非常严重的问题，非需领导出面不可，也通过秘书这一关得到缓冲。“揽事”与“揽权”不同，“揽事”体现了工作的责任心，不管领导在与不在、知与不知，该揽的都要主动承揽。否则，领导在时就揽，知道就揽；不在时、不知时就不揽，很容易造成一些矛盾的积累和激化。“揽权”则体现了一个人的虚荣心，这是做领导秘书的大忌。

五、成事不败事。领导秘书必须要站在领导的高度和角度去分析、考虑事情，事事都要从大局出发，为领导设身处地地去想、去办，才能把事情办好。主要领导公务缠身，日理万机，光是大事、要事就应接不暇，对于一些日常小事、家务琐事根本无暇顾及。而越是这些小事、琐事，如果处理不当，往往会在社会上、在群众中给领导造成很大很坏的影响，这也是一些秘书“成事不足，败事有余”的关键所在。秘书给领导败事的主要情况有两种，一种是“假公济私”，打着办公事的旗号为领导办私事。表面上看给领导省了一点钱，实际上领导形象无形之中受到很大损害。另一种是“假私济私”，就是借给领导办私事的时机办自己的私事，谋个人的私利。给领导办个一，自己得个十；给领导办个十，自己得个百。好处我得，责任你担。借领导之名，谋个人之利，这种情况尤其不能原谅，最终结果只能是既害了领导，也害了秘书个人。一些领导秘书“翻船”的深刻教训，是值得我们认真借鉴和深思。

那么，如何当好秘书？怎样才能让他人从内心佩服、内心相信，我认为，必须做好以下一些工作，简单地讲，就是要做到个“十要十不要”。

一要内敛，不要张扬。秘书由于身处特殊的位置，具有特殊的身份，在常人眼里，秘书就是领导的化身，一言一行，别人都很相信，这就要求秘书一定要内敛，不要张扬。

二要谦虚，不要骄傲。谦虚是秘书特别要注意的地方，只有谦虚的

秘书才能成大事。切不可因背后有领导撑腰，就以为自己有多么了不起，时常表现出傲气，尤其不要动辄以领导的口吻发号施令。这样对自己、对领导都没有好处。

三要踏实，不要浮躁。无论是写文章还是代表领导协调事务，都要表现出踏实、务实的态度，切不可浮躁，特别对待基层、企业、群众的事，一定要说到做到，切不可采取欺骗、哄骗、拖延的手段，以免基层、企业、群众对自己、对领导、对所在机关产生不良影响。

四要清廉，不要贪婪。秘书说有权，权力很大，说没权，啥权也没有。其实，秘书这行当，一旦把持不好，钻到权眼里、钱眼里，那就十分危险了。所以，秘书一定要耐得住清廉，要善于把持自己，善于把好权力关，善于用好领导的信任，切不可“贪”字当头。

五要朴素，不要铺张。领导的秘书，由于地位特殊，请吃礼送等事经常可以遇到，这就要看秘书的素质了。正派的秘书，应该是一个不讲究排场的人，是一个不喜欢铺张浪费的人。如果秘书喜欢讲排场，就容易给不法分子钻了空子。

六要善良，不要凶狠。善良，是一个秘书必备的素质。只有心地善良的秘书，才会善良地对待群众，才会对群众有感情。所以，秘书必须知道善良的价值，必须知道如何去善良待人。如果对待群众态度蛮横，就会孤立自己，就会把自己推到群众的对立面上去。

七要平和，不要狂妄。平和地对待人，平和地向所分管部门传达领导的意见，平和地对待群众，平和地对待一切，是一位秘书所必须做到的。如果一个秘书，不知天高地厚，不知山外有山，狂妄自大，目空一切，就会失去他人对你的信任，即使别人让着你，那也只是暂时的。

八要明理，不要蛮横。明白事理，是秘书的基本要求。秘书虽然是领导身边的人，是领导信任的人，是受到他人热捧的人，但越是这样，越要明白事理，越要懂得尊重他人。切不可蛮横无理，自以为是，以免给他人造成极不好的印象。

九要厚道，不要霸道。为人厚道，是秘书最需要也是最难做到的一件事。一般情况下，如果秘书把持不好，就容易给人以霸道的印象。因为，在一般人眼里，秘书的所作所为，都会与领导联系在一起，都会和权力联系在一起，秘书只有表现得比一般人更厚道，才会让他人信任，让他人称赞。

十要守法，不要违法。一些秘书，喜欢用领导的身份，用特殊的地位，做一些违法的事，这是完全不应该的。秘书的一言一行，很多地方不同程度的都代表着领导的形象，必须带头守法，带头执行法律。否则，一旦把握不好，就会陷入违法的泥潭。

第二章 文稿起草的要点及方法

1、提高公文材料写作的方法

写好公文材料，是行政人员的一个必备素质和重要职责，那么，怎样才能写出高质量的文字材料呢？结合工作实践，感到要注意以下三点：

一、站在全局和领导的高度想问题，解决文字材料不对路的问题

为什么有的同志认为材料写得很好，自己很满意，却没有被领导通过，一个重要原因就是没有站在全局和领导的高度想问题，领导的意图没有充分表达出来。因此，所写的材料被领导接受认可，获得通过，这是起草材料过程中最费心思的问题。材料能不能被领导审查通过，也往往成了衡量材料质量高低的重要标准。

（一）要认真学习领导的讲话、批示。作为行政人员，要认真学习领会，特别是领导一些新的提法和概括，体现了领导的工作思路和思考方向。领导的讲话、批示看得多了，研究透了，领导的意图就能掌握得八九不离十。

（二）要积极参与有关问题的讨论。在领导组织有关人员讨论工作、研究问题时，有机会就要积极参与，在讨论交流中了解把握领导的真实

意图。起草重要材料前，领导一般要召集有关部门和起草人员进行研究。有时领导对材料的路子、思想、主要观点等考虑得比较成熟，这时起草人员主要是认真做好记录，事后认真研究，切实消化领会好；有时领导考虑得不够成熟，说的意见也比较零乱，这时要积极同领导进行交流，帮助领导在讨论中梳理思路，完善想法；有时领导说了很多，但真正的意图可能在他不经意的一两句话中，这就需要材料起草者要悉心体会，善于捕捉思想脉络。

（三）要掌握领导平时一贯的思想。领导的思想在一定时期内具有稳定性和一贯性。有时领导只交待了任务，没有明确想法，让起草者自己考虑，这时就要从领导平时一贯的思想去考虑，这样就能大体上把准脉，不跑偏。

（四）多当面聆听领导的意见，是写好材料的重要保证。交代材料任务后，必须设法争取与领导沟通。通过与领导的交流，弄清写作目的、任务、要求，把握领导的真实意图，感受领导的个性风格。

（五）要注意投石问路。在领导意图不明的情况下，要敢于大胆发表意见，提出自己的看法，以得到领导的修改或认可。领导想法比较明确的时候，起草之前也最好拟定一个较为详尽的提纲，包括大体框架、重点内容、主要观点等，先在一定范围内进行充分细致的讨论，修改完善后交领导审阅。如果领导认为不能恰当地体现自己的意图，会对提纲提出修改意见，这样材料被认可的保险系数才大。

二、转变文风重实效，解决文字材料写不实的问题

判断一份材料质量高不高的一个重要标准，就是内容实不实。这需要端正指导思想，解决好为什么写、写什么、怎样写的问题。但也有一些技巧性的问题需要把握。

一是坚持用事实说话。事实是一篇好材料的筋骨和支撑。要坚持思想从事实中提炼，道理用事实阐发，经验从事实中总结，这样材料才有力量；要善于从形势任务切入，把情况、特点、矛盾、问题提出来；要善于运用手头的事实材料，以事明理，事理交融；要善于运用典型，恰

当的典型往往比抽象的概括更有力量；要注重细节的描写，做到有血有肉，详略适当。那些经久不衰、常读常新的应用文章，几乎都离不开运用事例说理的方法。

二是力求文短言精。要注意化繁为简，选准主题，突出重点，传达上级最主要的精神，写出领导最想表达的思想，说出群众最关心的问题。修改时，要善于选择和放弃，只要不伤筋动骨，能删则删，能砍则砍。要多运用群众语言、个性化语言、通俗易懂的语言，要讲实在、实用的话，不说虚情假意、不合实情的空话，不说可有可无、絮絮叨叨的废话。要敢于引领语言的时代之风，敢于提出不同于前人的新论断、新观点、新语言，体现出一种敢为人先的开拓精神，体现出一种深入思考的睿智之光。语言质朴精当了，文章自然短小精悍，开门见山，一针见血，抓住要害，形成一些精炼、精确、经典的语言精华，迸发出耀眼的思想火花，就更能使受众入心入脑。

三是把上面的东西实际化。上边的文件、讲话是着眼全局的，讲的都是些原则性、规律性的东西，传达贯彻时，就要着眼本单位的实际，把上边的东西加以细化，把普遍性的要求个性化，找出本单位的特殊性，有针对性地提出办法措施，这些东西有了，材料自然就实了。

四是全局性的问题要思路化。有些涉及全局性的问题，可能一时还很难拿出政策办法，这就需要提出一些方向性、思路性的东西，使下级能在大的方向上有所依据和遵循。

五是般要求要具体化。凡能把般要求化为政策、规定、指示的，要尽量加以明确。力求文短言精。要注意化繁为简，选准主题，突出重点，传达上级最主要的精神，写出领导最想表达的思想，说出群众最关心的问题。要多运用群众语言、个性化语言、通俗易懂的语言，要讲实在、实用的话，不说虚情假意、不合实情的空话，不说可有可无、絮絮叨叨的废话。语言质朴精当了，文章自然短小精悍，开门见山，一针见血，抓住要害，形成一些精炼、精确、经典的语言精华，迸发出耀眼的思想火花，就更能使受众入心入脑。

三、抓住本质深入思考，解决文字材料思想性不强的问题

一份好的材料，要想出点彩，能打动人，就要有思想。那么，怎样才能增强材料的思想性呢？努力把本质的东西揭示出来。就是要透过现象抓住并深刻剖析事物的本质，把精粹的东西写出来，给人们以深刻的启迪、震动和警醒。话不在多，但要切中要害。一份材料，有几处甚至一处闪光的东西，就足以使全文生辉。说一个人很有思想、一份材料很有思想，就是说能从一般的现象中抓住问题的本质。揭示越深，光点越亮，震撼人心的力量就越强。

把阐述的问题剖析深透。就是论述问题要往深处开掘，层层剥皮，逐步递进，不满足于抓次要的，而是要抓住重要的；不满足于掌握事物的外在特征，而是要挖掘内在联系；不满足眼前的情况，还要预测发展趋势；不满足于表层的现象，还要找出深层次的症结，确实让人感到问题讲通了、说透了。

提出新颖独到的见解。就是用新的视角认识问题，提出不同于过去、不同于一般人的观点。大家都已明白的道理要避免，上面讲的不能照搬，以往材料中多次用过的不能简单重复。应该说，形势是在不断发展的，现实生活也天天发生变化，只要肯用心，总能发现一些新的东西。即使是老问题、老道理也要注意发现其中的新思想，用变化的写法加以阐述，使陈旧的道理听起来能有新鲜的感觉。

把具体的问题加以概括升华。概括升华，就是对具体的问题不要就事论事，要从更高的层次上来认识它。从一些领导修改过的材料看，这方面存在的问题突出地表现在联系实际时，总是跳不出业务上那点具体事，讲得很拉杂琐碎，从中看不出、抽不出东西来。一杂一碎就陷入平庸。写材料，要强调联系实际、解决具体问题，但一定要注意概括提炼，把具体的东西理性化，把零乱的东西系统化，从个别问题中引出一般性规律，从而给人以条理性、思路性的东西。

用经典语言强化思想。革命导师的经典论述、名家名言、历史典故、警言警句、群众语言等，都是经过精心提炼、历经千百年实践检验的思

想精华，它们以最简练的语言，揭示了深刻的道理，在材料中恰当地运用这些经典言论，并顺着这些论点提供的思路扩展和深化对自己所要阐述的问题的认识，不仅有助于强化材料的思想性，而且还会增加材料的文采。

2、如何布局谋篇

1、首先，我们对这篇材料的定位为一篇调研类理论文章，目的是通过对台风前后相关问题的调查研究、总结分析，提出自己的观点意见。

2、既然是调研类理论文章，那么，按照常规的写作套路，主要包括三个写作要点，提出问题、分析问题、表达观点。

3、提出问题部分，写作难点在于我们的主旨是什么？我们需要理清写作的主旨，是说群众的问题，还是干部的问题，还是基层现状的问题，这就是我们写材料的核心。我觉得这篇材料的定位应该是“如何深入群众，做好基层组织建设、更好的服务百姓的问题”，这个定位才有高度。

4、既然定位掌握了，那么，我们的写作思路会展现出这样一幅画面，台风来了，经过全体党员干部的努力取得了好的成绩，同时在工作中，也暴露出了一些问题，一是群众反映出的问题；二是干部工作中的问题，那么这些问题的根源在哪里，通过展现问题分析根源，发现就在平时深入基层、深入群众、发挥基层组织力量上还不够，还有漏洞。那么，怎么解决这个问题，表达自己的观念，一是加强基层党组织建设，提升战斗力；二是落实党的群众路线，与群众同呼吸；三是加强宗旨意识学习提升，筑牢为民意识；四是加强应急处理能力建设，提高处置能力，等等。

5、在写作篇幅上，建议8页纸以上，这个材料才勉强完善，有例证、有分析，有具体举措，在素材收集上一定要下功夫，这直接影响了我们写材料的难度。

6、在写作内容上，请把握好以下几个方面：1. 在例证上要列举事例；2. 在工作成绩上要有数据体现；3. 详略控制上，要知道提出问题和分析问题篇幅差不多，表述观点是写作重点，篇幅最大；引语和结尾简写。4. 具体措施要分层次来详写，不要走假大空的写作路子，最后能切入当地实际来写作，把当地的一些提法加进来。

7、具体的写作框架为：

一、标题：关于应对灿鸿台风的工作案例分析

二、引语：介绍情况+工作成绩（简写）+引出主题（两三句话带过去）

三、提出问题：1. 群众反映出的问题，分层次来写；二是干部工作中的问题，分层次来写。

四、分析问题：产生问题的原因是什么，将所有问题本质和根源进行分析，得出结论，是贴近群众不够，组织力量不够的问题。

五、表述观点：如何做好以后的工作呢，1. 一是加强基层党组织建设，提升战斗力；2. 落实党的群众路线，与群众同呼吸；3. 加强宗旨意识学习提升，筑牢为民意识；4. 加强应急处理能力建设，提高处置能力，等等。

六、最后结尾：作一个肯定与展望，说明只要认准了方向，与群众一起携手与共，我们今后会做得更好。

3、谈公文写作的构思

古人说：“作文之道，构思为先。”构思是指在动笔之前，对文章基本框架、内容和形式要搞好总体谋划和设计，它是起草文章的起步和开始，也是影响和决定文章质量好差的关键环节。一篇好材料，要有鲜明的主题，丰富的素材，精美的语言，严谨的结构，四个要素缺一不可。其中，框架结构是起着决定性基础性作用的因素。

我们都知道，准备好了各种各样的建筑材料，不等于就可以动手盖房子了。一个能工巧匠，总是要先搞好设计、画好图纸，这样建起来的房子

才有质量保证。写文章也是一样，要想条理清楚，层次分明，必须先理清思路、搭好架子。如果思路不清，就不可能完整准确地表述主题思想。一篇颠三倒四、杂乱无章的文章，不仅在领导那儿通不过，对工作也毫无指导意义。

任何一篇好文章，都要经过一个深思熟虑的过程。也就是说，在动笔起草前，往往文章的轮廓在作者头脑中就已经思考成熟、设计好了。虽然在起草过程中可能还会有变化，但对于文章大致写几个问题、写成后大体是什么样子，在构思阶段就有了预见。如果急于成文而疏于构思，在行文之前对于文章的主旨、题材、表达方式等设想不充分，那是很难顺利进入写作过程的。即使勉强进入，写起来也会很困难，要么写不下去，要么半途而废；甚至推倒重来。许多同志有这样的体会，有的文章之所以写失败了，问题往往不是出在动笔之后，而是出在动笔之前——没有想好绝对不可能写好。从这个意义上讲，写作的构思阶段是必不可少的。当我们明确了起草某个文稿的任务和占有大量素材后，必须经过一个充分酝酿写什么、怎么写的过程。也就是我们通常讲的，某个文稿准备写几个问题，每个问题大概写哪几层意思，这就是文章的构思。

一、构思的基本要求

文章的结构，最基本的有递进式、并列式、总分式三种基本形式。递进式结构，就是文章的思路是纵向展开的，有按照时间顺序和过程展开两种。并列式结构，就是文章的思路是横向展开的。总分式结构，就是前面两种形式的综合运用。虽然不同文章形式不尽相同，但构思万变不离其宗，应遵循“高、新、实”的原则。

所谓“高”，就是要站在全局高度思考问题，正像有的同志说的那样：“机关的同志不能以领导的身份办事，但必须以领导的身份想事。”在这方面，很重要的是要提高文章的思想性，善于运用开阔的视野和超前的思维，观察分析和处理新情况、新问题，透过现象看清本质，明确文章的“主攻方向”，力争言人所未言，论人所未见。高，对领导讲话稿更是

一个“硬杠杠”，要求起草者注意领导者的身份和特点，转换角色思考问题，力求“小官”讲“大官”的话。

所谓“新”，就是构思要力求有新意、有创意。写作没有也不应该有固定的模式，允许和提倡“百家争鸣”、“百花齐放”，多种风格并用。正因为有苏东坡的豪放、辛弃疾的悲愤、李清照的婉约、柳永的伤感，才有中华民族文化的千姿百态。对文章，最忌讳、大家也最反感千篇一律。奇特的构思往往能产生难以言传的效果。建筑物往往以其独特的造型展示风格。2008年北京奥运会主会场的设计采取了世界上独一无二的“鸟巢型”，国家大剧院的设计采取了独具匠心的“鸟蛋型”，非常新颖，风格独特。这些都值得我们在写作构思中学习借鉴。

所谓“实”，就是要坚持实事求是的原则，新颖实在。如果脱离实际片面求新，就会显得华而不实。写文章从本质上讲，就是把想要说的话用文字表达出来。话说好了，文章也就写好了。读毛主席、邓小平的文章，几乎每篇都是结构合理、深入浅出，即使文化水平不高的人也能一看就明白深刻的道理。领袖们的文风，很值得我们学习。

二、构思的基本任务

文章构思的基本任务，主要有四项：

一是统筹内容。内容安排要合理有序，如刘勰所说要做到“众里虽繁，而无倒置之乖”。在纷繁中求条理，就是要做到既内容丰富又有条理，让所有材料和内容“殊途同归”。

二是联贯首尾。即要使开头和结尾一脉相联。如果内容和文字先后颠倒，承接处字句不恰当，就会妨碍意思的表达。另一方面是指思想内容要衔接联贯。思想内容不联贯就不能完整准确地表达思想观点，使人看后不得要领。

三是关联左右。即段落和层次之间要相互衔接、细密无缝。写文章就是积字成句、积句成段、积段成篇，各层级之间只有相互衔接、联系紧密才能使文章条理清楚、脉络联贯。

四是取舍素材。即构思时对所获得素材进行取舍与定夺，作出合理安排。取舍就是保留对材料主题有用的，舍弃对主题没用的素材。定夺就是要恰当地安排素材，做到繁简适度、运用得当，这样才能适应表现主题的需要。

三、构思的基本方式

构思就像写作一样，没有固定的程序，它往往依托于一定的思想沉淀，在无意的触发中突然闪现。构思材料大体上可以分三种形式，即孕育式、冲动式、受命式。

孕育式就是指心里感到有什么东西要写，但一时又拿不准，迟迟下不了笔。慢慢的这种感受不时被一件件事情所碰撞、所证实，经过一定量的积累，形成了思路。这种构思方式，并非一蹴而就，常常会经历一个“难产”的过程。我们往往遇到这样的情形，有时写一个东西时，思路总是打不开，坐在微机前，时间一分一秒地过去，可电脑屏幕上的字还是那么几个。勉强向下写吧，总感觉拖泥带水、进展不顺，很难使自己满意。每当此时，不妨先挑选最容易的几段先写，待我到感觉后，笔锋便渐觉灵活，思维便慢慢打开。

冲动式是指一个题目明确后，在头脑中马上产生一些零碎的“思想点”，冒出一些“火花”，而这些思想点和火花往往是不联贯、不成系统的，常常是东一句、西一句，隐隐约约觉得对材料是有用的。遇到这种情况，要迅速把这些零碎的“思想点”先记在本子上或敲在电脑上，不管它有没有用，甚至不要管它的前后顺序或者句子通顺不通顺。这些东西越多，写好这个材料的把握性就越大。其实，这些东西都是我们头脑中长期积累和沉淀的东西，只不过是遇到了一个“触发点”，得以发挥出来了。当然，这些不联贯的毛坯，要真正用得上，还必须经过一番深加工、精加工。

受命式是指起草领导讲话，这是机关秘书人员必须具备的基本功，也是比较难以掌握的一门学问。它既要完整准确地领会领导的意图，又要充分发挥秘书人员的能动性和创造性；既要全面、辩证，又要力求讲

出有新意和深度;既要有鲜明的思想性、理论性,又要有很强的针对性、指导性;既要用事实说话,又要防止就事论事;既要掌握领导讲话的共性要求,又要体现不同领导的风格,这些问题把握不好,就很难写出一篇好的讲话材料。

在整体布局上,要防止过于追求系统、完整、面面俱到。在构思和布局上,最容易犯的毛病就是生怕不全面,生怕分量达不到,大一二三里面有(一)(二)(三), (一)(二)(三)下面还有1、2、3。结果要么是前后之间内容交叉重复,要么是应该展开的展不开、该说透的说不透。统筹兼顾,突出重点,既是抓工作的艺术,也是写材料的基本要求。鲁迅说过,宁可写小说的材料写成速写,也不要将速写的材料写成小说。说的就是这个道理,一个材料的容量总是有限的,想把每个问题都讲得很充分、很新颖是不大可能的,能在几个问题或几个观点上有所突破,讲出点新意来,给人有所启发,就很不错了。所以构思时,一定要把重点突出出来。

四、动笔之前要先写提纲

写提纲,是作者构思内容的文字化、具体化,这一步对于起草材料至关重要。一是提纲影响材料起草过程,决定材料质量。因为提纲是对材料内容和层次的总体设计,是材料写作的框架,也可以说是材料逻辑结构的蓝图,是写作的路标。写提纲的过程,就是事先构思、妥善安排材料观点、内容的过程。在写提纲过程中,如果发现有问题,修改起来也比较容易。否则,不写提纲就动笔起草材料,想到哪写到哪,出现问题就有可能动“大手术”,甚至推倒重来。因此,从表面上看,写提纲似乎是多了一道程序,添了一些麻烦,其实麻烦在前,顺利在后。经常写材料的同志都有这样的体会,把提纲搞准确、搞细致,材料等于成功了一多半。二是提纲可以用于“投石问路”,事先征求各方意见。一些重要的材料,即使形成后也要多方面征求意见,经过反复多次的修改。一般情况下,在动笔之前先把提纲送给主要领导、有关部门,广泛征求和听取意见,就能避免走弯路,提高成功率。

写提纲的基本方法是,先确定材料的主题,再确定主体内容分为哪

几个部分，然后再确定每部分写几层意思，并逐步抽象出思想观点，安排每层内容的材料。写提纲一般是由粗到细，由抽象到具体，由标题到观点，由观点到材料这样一个逐步完善的过程。提纲写得粗一些还是细一些，没有统一的标准，主要看作者习惯、材料内容以及完成时间。对一些重要材料的提纲、用于征求领导意见的材料提纲，仔细一些为好，不仅要列出大小观点，还要写出每个层次内容要点，便于领导深入思考。

4、谈如何提炼文稿的思想观点

思想是文章的灵魂和统帅。形象地说，有思想的文章是个神采奕奕的活人，没有思想的文章，则是一具僵尸。一篇能出彩的文章，必须有好素材、好思想、好语言。一篇文章质量的高低、分量的轻重、价值的大小，很大程度上取决于思想观点是否正确、是否鲜明、是否深刻。那些千古不朽的作品，也都是依赖于它所表达的深刻思想，给人以震撼力、感染力和说服力。范仲淹的《岳阳楼记》能流传至今，主要在于文中洋溢着“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”的思想境界。诸葛亮的《出师表》之所以能成为千古名篇，也在于文中通篇贯穿着“鞠躬尽瘁，死而后已”的高尚情怀。我们写文章，一定要在提炼思想上下功夫。

把握思想性强不强的基本标准

文无定法。机关公文体裁很多，工作总结、首长讲话、情况汇报、研究文章、调查报告等等，用途不同，要求不同，风格不同，对其中的思想观点怎样算好，怎样算不行，很难用统一的标准来衡量，但也有一些共性的东西。有的文章出来后，很多人说，其中某某观点不错；或者说，这个讲话有深度，表明有些衡量标准是大家都认可的。根据自己这些年从事文字工作的体会，大概有这么几条。

准——符合上级指示精神。公文的重要作用，是宣传和推动党的路线方针政策和上级指示的落实。提炼思想观点，必须首先考虑到它的导向作用，不能偏移了方向。在确立文章的思想观点时，把好政治方向，就是机关文字工作中讲政治的具体体现。

真——不脱离客观实际。真实反映客观实际，是文章的生命力所在。思想观点是对客观事实的抽象，来自实际、符合实际的思想，才能得到领导和群众的认同，发挥应有的指导作用。随意拔高，追求脱离实际的新奇，会使提炼思想观点的过程走人误区，甚至贻害部队建设。因此，为文之要在于虚功实做，提炼思想观点既要用事实说话，又要用准确适当的语言加以表述。

新——力求有独到见解。经常写作的同志都有这样的体会，出个思想观点不难，但要出个新观点却不容易。我们写文章，并不是每一次都探索新的领域，研究新的问题，有些文章内容，像理论学习、基层建设、党委班子建设，几乎年年都要讲，过去的很多文章中也都涉及到。有的同志开玩笑：好点子都想绝了，好话都说绝了，但文章还得写，这就需要多动脑子，大家都已经明白的道理要尽量避开，上面讲过的东西不能照搬，以往文章中多次用过的不能简单重复。如果总是重复昨天的故事、套用陈旧的模式，那只能是“天还是那片天，地还是那片地”，“星星还是那个星星，月亮还是那个月亮”，你的“那张旧船票”，永远也不可能“登上今天的客船”。

深——能给人以启迪。思想的深度决定着文章能引起共鸣的程度。文章的思想观点有深度，别人看了或听了才会感到解渴。很平、很浅的思想观点，难以打动人。九十年代，《经济日报》曾发过二组分析各省经济建设的稿子，特点把握得好，题目也很绝。比如：“香香臭臭话广东”、“虚虚实实话山东”、“真真假假话河南”，很耐人寻味。从中可以悟出一些道理，那就是：提炼有深度的思想观点，要对普遍性的问题很好进行概括，要把感觉到的东西点透，要把已有的认识深化一步。

掌握提炼思想观点的基本方法

做任何工作都要讲究科学，注意方法，避免盲目性，提炼思想观点也不例外。掌握方法，主要靠个人在实践中摸索，逐步积累经验。同时，也要虚心向他人特别是文字水平好的同志学习。综合一些老机关干部的

经验体会，提炼思想观点，需要把握好这么几条：

一要着眼大局。思想性来自全局性。领导对文章的一般要求就是起点高、落点实。起点高，就是要求机关干部要站在全局上来思考问题、把握问题。平时，我们看中央、军委下发的一些重要文件，军委总部领导的一些讲话，总感到气势很宏大，是大手笔，这是善于从全局来看问题的结果。起草任何文章，首先要全局在胸。什么是全局？贯彻党的路线方针政策，贯彻落实军委总部的指示要求，是最大的全局。着眼部队建设面临的新形势，大背景，这也是全局。具体到某一篇文章，涉及的可能是一个方面的具体工作，但不能孤立地看问题，要把它放在全局下进行认真分析，才能很好地给它定位。思想性往往都有很强的现实针对性。有些东西在上级是“思想”，下一级如果简单照搬照抄，不一定会被人们认为是“思想”，还可能落个“传声筒”的名声。还要注意的，强调思想性不等于一味地谈认识。如果不是写传达上级会议精神的讲话材料，不是起草某项工作的教育提纲或辅导报告，谈认识一定要十分简洁，尽量用最少的文字说出最深刻的道理，否则文字必然长而无味。

二要探寻本质。我们平时说，某某同志很有思想，看事很准，就是说他看问题能抓住本质。特别是撰写思想性比较强的文章，只有抓住要害，才能说服人。探寻事物本质，关键在于分析，不能把认识停留在一堆素材或现象上。一位颇有成就的记者说：在作品立意过程中，要强调立足于具体材料，进行艰苦的思索，把自己的马克思主义水平，把对历史的了解，把对人生的感悟，把对现实社会脉搏的把握，都融入对材料的认识和主题的鉴别中，从而提炼出最有个性、最有社会意义的主题来。

三要反复比较。运用比较的方法，可以解决两个问题，一是通过优中选优把最好的思想观点筛选出来，二是在比较中取长补短，开阔思路，丰富认识。“不识庐山真面目，只缘身在此山中”，“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”，都是说人的认识带有一定局限性。如几个机关干部一起研究写作提纲，有时几个人能拿出几套路子，这是很正常的。从有分歧

意见到认识逐步统一，就是一个比较、选择、取长补短的过程。有经验的同志介绍体会说，当对材料的思想观点认识不统一时，要注意这样几点：首先，站在全局上分析自己和别人的意见，排除片面的认识。其次，换位思考，多角度地看问题，避免钻进死胡同里走不出来。尤其要防止“孩子是自己的好”，总觉得自己的观点是最好的。再次，不要轻易否定一些不够成熟的观点，有些比较尖的、有新意的思想，往往包含在这些认识之中。最后，既不要固执己见，也不可随波逐流，要有坚持自己意见的勇气。

四要瞻前顾后。各行业各单位的工作具有一定的稳定性和循环往复的特点，即使随着形势发展，提出了新的问题和新的工作重点，这些问题或重点同以往的情况也不能截然分开，研究确立文章的思想观点时，应该注意到工作的连续性。比如，讲一个问题，就要看看这方面的情况以前讲到了什么程度，现在再讲，既要尽量避免重复，也不能自相矛盾。如在文章中为了显示今年的成绩和进步，把过去的情况讲得很差；为了宣传班子中的某一个人，把功劳都算到他的头上，有意无意地贬低其他人；宣传典型，务求高大完美，一点毛病也没有，好像不食人间烟火。这种抓住一点、不及其余的做法，都会造成负面效应。

功夫下在平时

在一起研究材料可以发现，有的人反应快，把握得比较好，能提出有价值的见解，有的同志则做不到这一点。这里面，除了经验的因素外，也有知识、认识问题能力等方面存在的差距。这就要求我们不仅要重视临阵磨枪，更不可放松平时的努力。“机遇偏爱有准备的头脑”、“台上三分钟，台下十年功”、“功夫在诗外”，讲的都是这方面的道理。就平时的思维锻炼来说，要下的功夫是多方面的，重点要养成三个方面的习惯。

第一，养成学习积累的习惯。知识是思想的载体，知识是思想的基础。古往今来，无数名家的成功都是和他们的丰富积累分不开的。对秘书人员来说，学习积累十分重要。积累的知识，要广泛一些。大政方针、

法令条例的有关规定、上级的指示要求；政治工作的优良传统；本职业务知识；单位实际情况等，都是应该掌握的。但这还不够，为了打牢知识的基础，对包括政治、理论、军事、经济、历史、法律、文学、自然科学等，都应该有所涉猎。知识修养是没有穷尽的，积累是一种长期的功夫，考验着毅力。只有持之以恒，才能由点到面，逐渐达到广博。

第二，养成捕捉思想火花的习惯。有的同志说，要成为一个思想敏锐的人，就要使自己的头脑随时处于“临战”状态，平时处理事情，下基层调查，甚至聊天闲谈，都要当有心人，把有价值的思想火花，随时记下来。一定的情况下，一个思想火花，成为一个好的观点，一个问题引发出一项决策，都是可能的。茅盾曾经说过：“应当时时刻刻身上有一支笔和一本草稿，无论到哪里，你都要竖起耳朵，睁开眼睛，像哨兵们的警觉，把你所见所闻随时记录下来。”这些点滴的“灵感”、零碎的“火花”，有人称之为“散金碎金”。经过日积月累，必能积少成多、聚沙成塔。如果把它们轻易放过去，等用的时候再去寻找，那就搜肠刮肚也找不到了。

第三，养成独立思考的习惯。自己不动脑子，老是依赖别人，久而久之，就锈死了。坚持独立思考，首先要破除畏难情绪。“智者千虑，必有一失；愚者千虑，必有一得。”不要在乎自己在研究某一材料时提出的见解被采纳了多少，重要的是这样做有利于养成思考问题的习惯。路总是要自己走，早一天丢开拐棍，就可以早一天走得稳当些。一事当前，无论别人怎么看，自己要有主见。坚持独立思考，还要有点攻关不怕难的精神，特别是遇到疑难问题，不要轻易绕过去。很多问题，是自己想通了，还是听别人讲解后认识了，效果是大不一样的。攻下一个难度较大的材料路子，提炼思想观点的能力就会大大前进一步。因此，一定要珍惜难能可贵的机会。

5、领导发言稿的撰写要点

第一，学会模仿“三步走”。

每位初学者学写讲话稿都要经历一个模仿过程。

一是模仿写作方法。模仿本单位“自己前任”、互联网上“各地同行”的写作方法，弄清领导偏爱的风格是点面结合、叙议结合，还是事实论述、开门见山，在叙述、议论和说明等表达方式上有什么侧重。

二是模仿文章结构。“前任”写作的讲话稿经过多次修改之后，文章结构得到领导认可，形成了多种固定模式。除了弄清总体结构之外，还要弄清每一小段采取的是并列式、总分式，还是对照式、递进式，这样自己“依葫芦画瓢”就可以模仿出来。

三是模仿语言风格。就是去“适应领导”的特点，了解其思维特征、性格特点、语言习惯，特别是要通过学习“前任”文章，掌握现任领导的语言风格，从而体现领导个性、展示领导风采。

模仿还要注意以下三点：

一是要“敢写”。为领导写讲话稿挑战与机遇并存，要相信自己“不笨”，敢于走出第一步。要以正确心态对待讲话稿起草工作，很少人天生愿意写材料，但往往是工作选择你，与其怨天尤人，不如充满信心，以快乐的心情尽全力学着做好，这样定会找到另一番乐趣。

二是不怕“丢脸”。“三人行，必有我师焉”，要正确对待领导和同事修改自己的文章。“好文章是改出来的。”从实际经验来说，文章被反复修改、自己烦躁不安的时候往往是写作能力提高最快的时候。要放下“面子”，将自己初稿和领导修改稿反复对比反思，不断总结提高；对于一些集体推稿的机会，更不能放过。

三是不能“照抄”。模仿分为两个层次，一是借用，一是仿拟。借用不能只是照搬他人作品的语言形式，而要根据表达的需要赋以新意；仿拟尤其要注意创新，把他人的作品融化到自己的文章中去。

第二，建立“四大”素材库。

“巧妇难为无米之炊”，对于初学者来说，要有自己的写作素材仓库。

一是建立上级精神素材库。一方面要了解上级各种最新精神，明确上级精神总体上讲什么，重点是什么，当前做什么，应注意些什么问题等，做到贯彻上级精神全面不变形，体现上级政策规定具体不走样；另一方面要储备观点，积累一些当前各级战略性的思想、观点、固定的表达、精华表述，做到有备无患，需则用之。

二是建立本级情况素材库。一般来说，领导都比较重视思考研究如何把上级精神与本地本部门本单位实际结合起来，提出创造性的工作思路、措施办法，体现本地特色。领导讲话稿只有注重反映基层的问题、普遍关注的热点，听者才能感兴趣。这就要求起草人员全面掌握本级情况：一方面要掌握本级领导关注的热点、难点及思考的重大问题等。另一方面要掌握基层的热点信息，不能打电话找基层要数据和材料，而是沉下去摸实情，对调查来的材料一一核实，特别是对重要事实和数字，要做到准确无

误;要有意识多收集基层报送的或本级各类最新计划、总结、工作报告等材料,包括一些综合情况、重要数据、生动事例及重要思想观点;要将所有与工作有关的文件、信息、简报等材料,分门别类收集下来、积累起来。

三是建立外地工作经验素材库。从大的方面来说,全国各地开展的工作都是按党中央、国务院的部署进行的,都有固定的模式,可以说,工作方法、工作经验“大同小异”。因此,要充分利用报刊、互联网,从政治、经济、社会、党建等方面收集与本级区位、区情相同地方的一般做法、特色做法,从而拓展写作思路。

四是建立机关写作素材库。多从网上下载、积累与写作有关的法律法规、名家名言、典型例子、数据数字、古今中外精辟议论、思想观点。一些词语成语要常读、常看,对一些重要文件、讲话的关键段落要能够背诵,作为形成文稿观点和综合分析的依据,或直接引证所用。要努力做到离开办公室、现有文字材料和网络,还能随心所欲存取素材。

第三,从“四个方面”认真研究领导。

“定位不准,累死三军”,“领会上头,摸清下头,两头一碰,才有写头”,能否准确领会好领导意图,是决定讲话稿写作成功与否的一个重要方面。要注意“秉承领导旨意、忘记自我”,不能断章取义、随心所欲、另起炉灶,更不能固执己见,把自己的观点强加于领导,而是要将自我风格融入领导的讲话稿中去。

一是多收集领导想法和关心的问题。领导想法更多是从平时即兴讲话、脱稿讲话、文件批示、各种接待、批评表扬、近期工作中关注的“兴奋点”中流露出来的,特别是对一些工作和问题的新思路、新看法,要不失时机用笔记本记下来。要主动参加领导可能讲话的会议,参与领导参加的活动,了解领导思考的热点问题,掌握领导的活动意向和动态。

二是不断完善领导想法和思路。一方面要准确无误领会领导意图。有时领导只出大题目,交代主要意图,说几个重点。碰到这种情况,要主动

找找领导请示,当面征询领导对一些热点、难点、疑点问题的看法和有关解决问题的措施,特别对于领导强调的写作方式、结构、重点等问题,要记在本上,切忌唯唯诺诺、不懂装懂,放弃深入了解领导意图良机,搞错方向。另一方面要不断深化完善领导的意图。要结合工作实际深化细化领导思路,准确无误地把领导想说而没有说出来的话表达出来,结合平时收集的领导观点,将主要观点加以提炼概括升华。

三是牢牢把握不同领导风格。受命于谁,文章思维和特征服从于谁,这是讲话稿写作的一个重要原则。要研究不同领导的思维方式、语言表达习惯。有的领导喜欢从全局角度讲形势、面面俱到,有的喜欢分析具体问题、提要求;有的喜欢引用领袖名言、古诗词、数据、例子,有的喜欢长句、讲对称、语言生动,有的喜欢朴实无华;有的喜欢“今天会议到此结束”,有的喜欢“关于贯彻这次会议精神,我再强调几点”。因此,平时要从网上大量学习收集储备与本级领导风格相似的讲话稿,多听不同领导讲话,明确特点,把握风格,做到与领导“同频共振”。

四是时时牢记领导身份角色。要与领导的身份相适应,哪一级、哪一个岗位的领导,就讲哪个级别、哪个岗位的话,不能“有失身份”;同一个会议、同一项工作,党委和政府领导、正职与副职角度和用语都不一样。要与领导的角色相适应,如一位“一把手”局长,在本系统是最高领导,讲话要体现权威,就可以分析国内外形势,引经据典论述观点。如果是在上级部门召开的会议上发言,或者是向上级领导汇报工作,就不能搞这一套,而要多讲本单位发展状况、工作特色、工作体会和存在的问题。

6、领导讲话稿的写作套路

领导讲话稿依据不同的场合、对象和用途，可以分为 3 类 22 种。

一、会议类讲话稿

这是领导讲话稿中数量最多、占比重最大的一“族”。我们平时所说的“领导讲话稿”，主要是指这一类。

1. **党代会、人代会等代表大会的报告。**内容一般是对上一届或上一次会议以来工作情况的回顾总结和对今后工作的部署。要求内容全面，表述严谨、庄重。

2. **会议开幕词。**一般在比较隆重的大型会议上使用。内容主要是讲明会议的目的、意义及用法，要富有启示性、鼓舞性。

3. **会议闭幕词或会议总结讲话稿。**主要是总结会议的收获，要求贯彻落实会议精神，要富有号召性。

4. **工作会议讲话稿。**根据既定的会议内容讲对某一项或几项工作的要求。要讲得鲜明、透彻、实在。

5. **动员会议讲话稿。**主要讲进行某项工作的意义和方法。要讲得入情入理，振奋人心，鼓舞斗志。

6. **庆功会、表彰会讲话稿。**主要是概括、总结、肯定受表彰单位或个人的成绩和经验，对其进行表彰、鼓励，对面上提出学习、推广的要求。要富有激情和感召力。

7. **庆祝会、纪念会讲话稿。**根据庆祝、纪念的主题，立足现实，回

顾历史，展望未来。要讲得客观、准确、实际。

8. 专题报告会的报告。如学习理论心得报告，外出考察报告等。内容要有厚度、深度，给人以启示和借鉴。

9. 碰头会、汇报会讲话稿。根据碰头、汇报的情况，肯定成绩，针对存在的问题或薄弱环节，有针对性地强调一方面或几方面的工作。要有具体要求，有力度。

10. 现场会、经验交流会讲话稿。充分运用与会人员看到和听到的先进事迹和经验，进行深入分析和总结，要求学习、推广，促进工作。要有较强的说服力、号召力。

11. 研讨会、座谈会总结讲话稿。根据与会人员发言情况进行总结，并提出改进工作或进一步研讨的意见、要求。要有较强的概括力和条理性。

12. 综合性会议上的专题发言稿。主要是分管某一条战线、某一方面工作的领导同志在综合性会议上就自己分管的战线或工作讲情况和意见。要主题突出，富有资料性、参考性，并注意不过分强调自己分管工作的重要。要讲“实”，不要讲“虚”；要讲“适”，不要讲“过”。

13. 在新旧领导工作交接会议上的讲话稿。这是一种很特殊的会议讲话稿。在这种会议上往往有三个讲话，一是卸任领导的讲话，一是接任领导的讲话，一是上级领导的讲话。卸任和接任领导的讲话，都要讲得谦虚、诚恳，并有表态的意思。上级领导讲话，则要对双方都给予肯定，并对该级领导班子及下属提出一些要求和希望。

14. 在各种邀请会、协作会、联席会上的讲话稿。这也是一种比较特殊的会议，这种会议面对的不是下级，而是外地、外部门的客人。作为东道主发表讲话，要对客人表示欢迎，对本地、本部门的情况作一简介，还要讲会议的目的和议程。要讲得诚挚、热情、实在。

二、宣传类讲话稿

这是出于宣传某种主张、某项工作、某件事情的目的，在非会议场合的讲话稿。

1. **通过广播发表讲话。**这种讲话形式在战争时期经常运用，毛泽东、朱德等都曾通过延安新华广播电台对解放区军民，对全国同胞，也对敌军发表过多次广播讲话。新中国建立以来，中央和地方的领导同志也经常采用这种讲话方式。广播讲话要求简明扼要，通俗易懂。

2. **通过电视发表讲话。**这是电视普及以来不少领导同志经常采用的一种讲话方式，主要是用于纪念和庆祝某个节日。有时也由领导同志搞电视讲座，讲授某一方面的知识。除讲座可以稍长一些外，电视讲话也要求简短、通俗。

3. **通过报纸发表书面讲话。**这也往往是为了纪念和庆祝某个节日而发表。要篇幅简短，措词严谨，富有文采。

4. **通过现场散发书面讲话。**如国家领导人出国访问，在机场散发书面讲话。主要是阐明对某项行动、某件事情的观点，要求简明、准确、适当。

三、礼仪类讲话稿

即出于感谢、答谢、慰问、庆贺等目的，在各种非会议仪式、场合的讲话稿。

1. **签约仪式上的讲话稿。**这种讲话主要是对所签合作契约予以积极评价，对合作方表示感谢，对合作事项充满信心、寄予厚望。要简短、礼貌。

2. **接见、会见讲话稿。**接见下级单位的代表并发表讲话，主要是表示某种褒奖、慰问和鼓励；会见客人，主要是表示友好和友谊。要简短、亲切。

3. **文艺演出、文艺界联欢前的讲话稿。**主要是为了庆祝节日和表示友谊。要简短、富于激情。

4. **致辞。**包括欢迎词、感谢词、答谢词、慰问词、祝贺词等，用于

专门的仪式或宴会等场合。作为“致辞”，必须有别于一般的讲话，要措词严谨，具有文采，形成书面。

7、讲话稿写作的基本结构

一、部署类讲话

- 1、讲清开展什么工作及理论依据
- 2、讲清为什么要开展这项工作（现实意义）
- 3、讲清怎样开展这项工作，步骤、方法及具体要求。

二、总结型讲话

- 1、前段工作开展情况作出基本评价
- 2、工作中取得的成绩，存在哪些问题（要有具体事例）
- 3、工作中的经验或不足要分析原因
- 4、下一步工作怎样开展，要有指导思想、工作目标、方法步骤、方法措施

三、传达型讲话

- 1、上级作出什么指示，出处，原文引用
- 2、为什么要贯彻精神，重要意义
- 3、回答如何贯彻，时间及方法要求，并提出具体贯彻意见

四、表彰型讲话

- 1、推广典型精华是什么
- 2、号召与会者重点学习什么，归纳出普遍意义的思想和工作方法
- 3、指出措施和要求

五、批评型讲话

- 1、分析错误性质及造成的影响
- 2、分析产生的原因及责任
- 3、分析经验教训，指出防止错误产生的措施

六、探讨型讲话

- 1、指出新颖深刻的问题
- 2、用充分、客观的事实和依据证明观点的正确性
- 3、得出有指导意义的结论

七、汇报型讲话

- 1、要抓住重点，语言要精炼
- 2、要汇报做了哪些工作，指出下一段时期工作
- 3、说明存在问题，并提出解决方法

八、兼容型讲话

根据会议主题自由发挥。

8、如何写好领导讲话稿（技巧版）

一、讲话稿写作如何把握领导意图

“虚心使人进步，骄傲使人落后”，是中共“八大”开幕词中脍炙人口的名言。毛泽东主席宣读这篇2000来字的开幕词时，曾被34次热烈的掌声所打断。据说，毛泽东对文稿的撰拟只是提了简单的要求，时任秘书的田家英只用了一个通宵就写出了初稿，并获得了毛泽东的认可。正是因为田家英深刻领会并准确表达了毛主席的意图，开幕词才获得了巨大的成功。文秘人员在讲话稿写作中应怎样捕捉领导思想的火花，深层次探究写作意图？笔者以为苦练自身悟性，摸准领导思想脉搏，并发挥主观能动性，是写出切中主题、让领导满意的讲话稿的有效途径。

一、苦练“悟”功，领导意图悟中来

大凡每次写作之前，领导都要对写作人员“暗授机宜”。在实际写作中，领导意图很多时候并非清晰明了，而多是一些大致的思路和感性的认识。秘书正确领会这些思路和认识，进而上升为具有普遍指导意义的理论，需要苦练悟功，悟出领导意图。

一是学做“关门领导”，换位思考去领会。

领导讲话稿是为领导写的，也要由领导去讲。领导想讲什么，秘书怎样知道？面对领导交代写作任务的只言片语，很多文秘人员无所适从。实践中，我们觉得及时换位思考是深刻领会写作意图，迅速进入写作状态，提高文稿质量的有效方法。这里说的换位思考是指秘书人员写作前要调整心态，从思想上努力将自己摆在领导的位置，尝试做“关门领导”。

站在领导的高度，就要注意研究上级的政策，了解本部门、本行业的工作情况，通盘考虑全局性的工作进展状态。在此基础上，提出做好工作的方略和措施。思想上真正进入了领导状态，就与领导坐在了一条板凳上，领导在想什么？哪些工作需要加强？

什么措施最得力？思路豁然开朗，就容易产生与领导不谋而合的功效，这样写出的讲话稿定位准确，才“像”领导讲话。

二是甘当“外脑”，参谋辅助勤领悟。

秘书可以领导的口气写讲话、发文件，但秘书总是秘书，他在领导工作中所起的作用始终是辅助性的。一些重要的决定和重大的决策，都是由领导拍板，秘书只是在帮助领导收集材料、查找依据、核实情况中发挥作用。很多时候，秘书工作表现为领导工作的一部分，因此有人将秘书工作称为领导的外脑。由于秘书贴近领导这个特殊性，很多文秘人员成了领导的左膀右臂，直接见证或间接参与了领导决策的过程，这对领会领导意图无疑是有益的。

领导意图的形成是有过程的，需要经过深思熟虑、反复酝酿，最后才能形成明确的意图。秘书一般都在领导身边工作，对领导的行为和思想都有较多的了解，要做一名合格的文秘人员，只是对领导的喜好、习惯有所了解是远远不够的，要善于观察领导言行，在帮助领导搜集资料、梳理思路、分析归纳的过程中，对领导决策提供建议性帮助。毛泽东重视秘书，虽然多数文稿他都亲自起草，但他对秘书的要求是能够对领导“提意见”。能够在领导面前提意见，实际上就是参与领导决策，只不过这种参与是建立在占有大量材料的基础上的，带有意向性的，供参谋和采纳的建议。历史上很多著名的领导人秘书都以不同的方式参与了领导决策的过程，对领导的管理工作产生了重要影响。文秘人员在参谋辅助中要甘当“外脑”，改变“拨一拨、转一转”的被动工作方式，变应付为积极主动，对讲话稿写作来说，是非常重要的。

三是学会“投石问路”，协调沟通探意图。

有时，领导安排的写作任务，没有明确指出写作主题和意图，领导意图只在“铁扇公主”肚子里，人心隔肚皮，没有真功夫是很难“悟”到的。富有经验的文秘人员多采取以下办法，一是根据会议主题和上级有关要求，结合本地区、本部门的工作实际，推测领导近期考虑的主要问题。二是总结领导近来不同场合讲话的特点，抓住领导的思想倾向，加上自己对会议的分析思考，揣摩领导的意图。三是要做“有心人”，记录领导的那些看似零碎的言语，进行综合分析，捕捉领导思想的火花，探寻领导的思想脉络。经过了以上的分析和推测，在缜密考虑之后，与领导进行适当的交流，可以纲目的形式向领导汇报写作思路，听取领导意见，这样就逐渐接近了领导思路，进一步了解了写作意图，大的返工就得到了有效避免。

二、准确表达，全面落实写作意图

领会写作意图只是写作的前期工作，讲话稿写得怎么样还要看表达效果。很难说一篇写作意图很明确，而表达不准确或流于形式的文稿，能够让领导满意，引起与会人员的重视，从而推动工作的开展。把握领导意图，进行准确表达，笔者以为文秘人员除了要具有扎实的文字功底、深厚的理论素养外，还要注意以下几个问题。

一是写作意图要以一贯之。

写作意图是文稿的主题，全篇都要紧紧围绕主题展开，任何时候都不可偏离。在对初稿的修订过程中，特别是多人参与修订时，不仅要有“文章不厌千回改”的思想，还要有坚定的观点立场，那就是坚持写作意图不动摇。对一篇文稿，众人看过，可谓仁者见仁、智者见智，有时碍于领导面子，多会违心地听从，而且很多修订意见并非切中要害，有的甚至提出一些难以落实的意见。经过多人改过后的稿子，很多时候是面目全非，有时还伤及了筋骨，甚至动摇了写作意图。应当承认，领导意图也有一个不断完善的过程，但在修改文稿的过程中，要改变原意的话，就要进行认真的斟酌了。如果确实是对文稿主旨的提升，需要进行

细致的论证方可更换主题；如果只是一般的改变说法，或者是变换角度，则变更写作意图是不妥的。因此文秘人员要坚持写作立场，除了在写作中认真贯彻外，修改中的坚持也是非常必要的。

二是突出实际问题。

讲话是领导施政的重要方式，领导通过讲话贯彻落实上级精神，指导现实工作，推动工作开展。只有把领导的思想、写作意图与现实工作结合起来，才能指导实践，这样写出的讲话稿才可以说是准确把握了领导意图。这就要求文秘人员首先掌握上级精神，将上级精神在工作部署中予以落实；其次是了解基层情况，特别要对领导分管的工作了如指掌，文稿写作中做到如数家珍，不说外行话；再次是要广泛收集具有典型意义的经验、做法，善于发现各种倾向，在认真调研的基础上提出工作建议。做到这些，需要加强学习，学习上级的文件精神、政策规定；加强调研，了解民情、社情、国情；开动脑筋，思考对策，找寻落实上级政策与推动实际工作的结合点，这样才能将领导意图落到实处。

三是瞄准对象“看菜下饭”。

不同的会议有不同的听众，讲话要发挥作用，就要提高针对性。要根据领导讲话的场合和与会人员的情况，准确地确定领导讲话的方式、角度和口气。对上的工作汇报和对下的工作部署，对象不同，讲话的内容也就不同，即使两次部署相同的工作，每次部署也要有不同的侧重点。我们经常参加一些会议，发现很多领导喜欢即席讲话，脱稿讲的虽然就是几句，会场效果却很好，与会人员记忆特别深，说到底就是这几句话的针对性特别强。讲话稿的写作要善于使用口头语言，使听众能够听得进、记得深。人家愿意听，领导的意图才有落实的可能，否则讲话不分场合，语言无滋腊味，要让大家去落实，可就难了。

三、发挥创造性，努力实现写作意图

文秘人员要处理好遵命写作与发挥能动性的关系，才能创造性地实现写作意图。

一是遵循领导意图，而不拘泥于领导。

在文稿的起草过程中，要坚持遵循与超越的原则，就是要遵循领导写作意图，尊重领导意见，而不拘泥于领导个人，要充分发挥主观能动性，创造性地进行写作。只有投入了巨大的精力，付出了艰辛的劳动，才能获得领导的满意。如果只是敷衍塞责，人云亦云，是难以达到领导要求的。

何况每个人都有自己的讲话风格，适应领导口味，模仿领导口气，都需要对自己的语言进行改造，务求达到貌离而神似。这是一种很高的境界，没有足够的时间，研究领导的风格，与领导沟通磨合，很难写出令领导满意的稿件。

二是主动思考，不因循守旧。

写作意图要与上级精神统一起来，与具体实际相结合，才能真正解决实际问题。在贯彻上级精神和与具体实际相结合的过程中，要善于挖掘领导思想的深刻内涵和闪光点，积极探索解决问题的办法和策略，将领导的理念落实到实际工作中，这离不开文秘人员积极主动的思考。任何被动和偷懒，都会影响写作意图的全面实现，因此说接受了写作任务，你想不创造是不可能的，除非你不想写出领导满意的材料。

三是勇于创新，不固步自封。

文秘人员对领导意图的落实过程，不是简单的执行过程，而是对领导意图的再提炼、再升华、再创造过程。通过文秘人员的创造性工作，使领导的意图更加完善、丰富和全面，更具有可操作性，更能够解决实际问题。

广大文秘人员只有潜心研究领导工作，深刻领悟领导意图，解放思想、克服盲从和畏惧心理，以创新精神独辟蹊径，才能撰写出更多符合上级精神、贴近工作实际、推动工作进展的讲话稿。讲话稿达到了这些要求，秘书就把握了写作意图，领导是会满意的。

9、怎样做好调研？

习近平总书记指出，调查研究是我们党的传家宝，是做好各项工作的基本功，要“身入”更要“心至”。做实做优调查研究，必须带着对群众的感情，担起管党治党的责任，在用好“五心”上下功夫。

制定调研方案要“上心”

凡事预则立，不预则废。正如演出戏剧，想演好戏，须把脚本写好。调研方案就是搞好调研的“脚本”。要坚持问题导向，精准确定调研主题，把科学决策对调研工作的需求放在心上，把上级领导推动解决重大问题、作出重大决策的意图摸清弄懂。要聚焦调研主题关键词，提炼简明的调研提纲，提出与工作实际相契合、与科学决策要求相吻合的调研“脚本”。

要围绕标志性、引领性、支柱性的改革发展重大部署，立足改革发展政策指导相互支撑的导向、增添改革发展动力相互促进的指向、谋求改革发展最大效能相得益彰的方向，确定和规划好调研的目标内容和方式，明确调研的主要对象和着力点。

筹备调研工作要“用心”

在调研方案确定后，全面调研开始前，要选定部分试点单位先行调研收集情况，“解剖麻雀”，梳理分析验证调研“脚本”可行性，及时调整完善调研方案，确保调研工作质量。尤其要善于打出一套集座谈调研、实地查看、个别访谈、资料查核、问卷调查、专家访谈、大数据采集等方式的组合拳，明确哪些是调研的主打方式，哪些是调研的辅助方式。

开展调查工作要“专心”

要摸准真情实况，在深入调查上下功夫。要坚持打好前站、做好铺垫，认真研究相关材料 and 情况，使提供材料和情况的过程成为调研对象做好有关准备的过程，成为调研者熟悉调研对象基本情况的过程，确保调查的预期效果。要注重分层分类个别访谈，紧贴服务改革发展中心大局、推动改革发展提质增效、转变和优化机关作风展开访谈，广泛听取各方面意见建议，为实现调研目标奠定坚实基础。

研究调查素材要“精心”

调查研究收集到大量素材后，要当调研素材的“主人”，而不能当调研素材的“奴隶”，要防止把生动的调研素材套进生硬的“条条”和“框框”之中，精心从每一个调研素材出发，形成具体的认识判断，再汇总所有素材形成基本的认识判断，既坚持从个别到一般，又注重从一般到个别，透过现象看本质，逐步形成对调研问题的基本观点、基本看法、基本框架、基本逻辑，逐步深化对调研对象的认识，形成有说服力的调研结论。

论证调研报告要“细心”

调研报告的基本思路形成后，要对标调研的主题、目标、任务和要求，论证调研报告的基本结论与调研主题是否对接、与调研的目标要求是否相衔接、破解矛盾问题是否到位，强化比较、综合、分析，确保所

提意见建议的针对性和建设性。同时，要统一调查研究数据论据佐证的尺度，反复比对数据论据佐证的精准度，做到客观、真实、准确、全面，确保数据论据的内在统一和说服力。

10、简报写作如何提升高度？

首先，要简化思维，要牵好公文写作的牛鼻子，而不是被公文写作牵着走！把握公文写作的高度，核心问题是弄清楚什么是高度，高度怎么体现出来，如果说高度是件首饰，戴上了就会体现出气质来，没有戴上就体现不出气质，那么我们必须弄清楚是什么首饰，怎么戴上这两个问题。

1. 高度不是看不见摸不着，公文写作时高度体现在固定的语句和词语中，高度是以语句的形式表示出来。这里就必须弄清楚什么是“提法”，当然，不仅仅是“提法”体现了高度，还有很多体现高度的语句。这是懂的问题。

2. 当你弄清楚什么是高度之后，那么再弄清楚，如何运用这些语句，在哪里运用这些语句，也就是这件首饰戴在哪里才能体现出气质来。这是用的问题。

当两者都清楚了，那么写作中的高度把握就算入门了。别迷茫，慢慢来学习公文写作的方法和技巧。

例如，同样一句话，表达的意思是一样，但是写出来高度就不同：

1. 我们要加快农业产业发展，

2. 我们要围绕实现富农强县的目标，加快农业产业发展，抓好胡萝卜、甘蔗等特色农产品的种植。

其中“围绕实现富农强县的目标”就体现了高度，这就是首饰，戴的位置就是思路的位置。这就是公文写作的基础知识和方法。

第三章 文稿写作需注意的事项

1、公文审核修改“六戒”

公文审核“六戒”

◎文/尚栋



公文审核必须力戒粗枝大叶、盲目修改、经验主义、忙中出错、前重后轻、功力不深。唯有做到此“六戒”，方能把公文办成精品。

公文审核是各级党政机关办公厅(室)一项极为严肃重要的工作,来不得半点马虎,必须做到“出手即精品”。要达到工作标准,笔者总结,必须做到“六戒”。

一戒粗枝大叶。粗枝大叶在公文审核中最要不得,其表现有三:一是文字审核不细致。比如有错别字,把“场地”误写成“厂地”,把“拨付资金”误写成“拔付资金”,把“仲裁”误写成“仲裁”,等等;又比如标题序号隔山跳海,由“二”直接到“四”,或者出现两个同样的序号等;更有甚者把发文机关名称写错,主送单位张冠李

戴,等等。二是行文不规范。常见的有请示与报告不分、漏掉受文单位、有附件却未标注、公文印发日期早于成文时间等。三是出口把关不严格。如有的公文未经有关会议研究,有的公文未经涉法审核,有的公文没有定密,有的公文未经协商等,这类公文在有关手续未履行的情况下运转,结果都会导致公文回流重补手续,白白浪费时间。

二戒盲目修改。其表现亦有三:一是不通读全文。有的公文审核人员工作习惯不好,不是从头至尾统观公文大意后再动笔,而是拿来就改,看一句改一句,导致文字前后表

述不顺畅,文中数据口径不统一,内容之间不衔接,只好再改回来,反复折腾。二是不问来龙去脉。遇到读不通或有疑问的地方,不询问起草部门或起草人,把情况了解清楚后再修改,而是主观臆断,草率修改,导致产生歧义,甚至背离原意。三是不懂装懂。有些公文专业性较强,不可避免地要使用一些专业性术语,自己缺乏专业知识也不问准吃透,自以为是的,盲目修改。

三戒经验主义。其表现也有三:一是迷信起草者。有的部门或起草者起草公文质量一贯较高,略作修改即可运转。久而久之,公文审核人员就

2、公文写作畅谈

我国的公文历史悠久、源远流长。古代不少卓越的政治家、思想家通过公文上书最高决策层,

发布施政策令、开展政治动员,收到了显著的效果。西汉贾谊的《过秦论》、三国诸葛亮亮的《出师表》、唐代魏征的《谏太宗十思疏》、明朝海瑞的《治

会放松警惕,下意识为其开放“免检通道”,以信任代替审核,导致错误发生。二是迷信上级机关。整体来讲,上级机关公文质量较高,但这并不代表上级机关公文就永远不会出错,因此不能“照单全收”,对有疑虑的地方要敢于发问。

三是迷信本级以往公文。对有些例行周期性公文,公文审核人员特别是新手都习惯看以前是怎么表述的,参照执行,省时省力。但是,时过境迁,许多情况发生变化。有的说法以前合适,现在恐怕不合时宜了;还有的公文当时就有不足只是没有发现,如果不加辨析拿来就用,只会以讹传讹。因此,最简单最正确的做法是对

重要章节、重要表述等进行审核,保证“门面”“重要部位”“关键地方”不出纰漏,在此基础上再抓紧时间对其他部分进行修改。这个“秘诀”一定要牢记在心,万不可眉毛胡子一把抓,教条死板贻误工作。三要把握程序。紧急公文的“特事特办”仅指加快办理速度,绝不是不请示、不汇报直接印发。即使领导不能现场签发,也要征求其意见,作好记录,事后补签。这是责任问题,不可大意。以前有过这方面的教训,一位新来的同志缺乏经验,一听说急件,急忙审核后直接印发了,结果公文出了差错,反倒受了批评。

五戒前重后轻。这也是公

表现有:一是政策理论水平有限。对党和国家的大政方针了解不深不透,对一些新理念新思想新战略掌握不到位,对一些事关国计民生的基本政策也知之甚少。二是知识储备不足。对本地区、本部门、本系统的整体情况、重点工作、中心任务等不甚了解,做不到有的放矢。比如有的同志对本地GDP、主导产业、人口总数等基本数据都不清楚。三是文字功底不厚。基本语法、修辞掌握不全面,写作能力差,审核修改往往词不达意,难以达到最佳表述效果,更别谈妙笔生花了。四是审核经验欠缺。常见问题尚能处理,遇到略微复杂、少见的问题即不能从容应

安疏》……这些脍炙人口、流芳百世的好公文，至今读起来仍令人拍案叫绝。

现代公文作为党和国家机关在领导党的事业和治理国家方面表达意志、传递策令的文字工具和书面手段，与国家的政治生活和发展建设直接关联，是以文辅政的重要载体，具有特殊的地位和作用。可见，做好新时期的公文工作至关重要、尤为关键。笔者从事公文写作的实践体会有三条。

一、立意方向上鲜明的“三性”原则

明朝黄子肃在《诗法》中说：“意者，一身之主也。”立意是文章的灵魂，没有立意或立意不明确，写成的文章就是简单的现象罗列、粗浅的材料堆砌。公文是实施领导、处理公务的工具，这就决定了公文姓“公”的特殊属性，在立意上必须具有鲜明的政治性、政策性和导向性。

凸显鲜明的政治性。公文作为党政机关上传下达、联系左右的媒介，是为制定和贯彻执行党和国家的方针政策服务的，内容具有明确的政治意图，即使这种意图没有明确表达，也存在于某种内在逻辑联系、字里行间，始终不可能脱离政治生活。因此，公文起草者必须把握其政治属性，站稳政治立场，凸显政治目的，紧扣中央和上级党委政府的政治要求建章立意，增强公文的严密性、权威性和说服力，确保中央和各级党委政府的大政方针一以贯之执行落实。这也是贯彻“讲政治”要求，同党中央在政治上保持高度一致的关键所在。

突出严格的政策性。公文来源和出处与文学作品不同，不是谁都可以写的，必须有“法定的作者”。即使以领导人名义发文，领导人也是代表所在机关的身份来发文的，是行使法定职权的一种表现。因此，符合法律法规、政策规定是公文起草的基本遵循。任何游离于政策规定之外的公文，无论辞藻多么华丽优美、见解多么独到精辟，那也是无本之木、无源之水。当然，符合政策规定，不是机械地照抄照搬照转，而是

要辩证地把握好“度”，既吃透上情、严格遵守，又把准下情、创新实践，做到令行禁止、体现特色。

把握强烈的导向性。习近平总书记讲，“写文件、作报告、发表文章，都是为了解决问题。”公文是党和政府意志主张的体现，目的是推动工作，因此具有强烈的导向性。这一属性特别在动员报告、领导讲话、工作通报中体现得尤为明显。体现导向性，决不意味着简单重复政治口号，决不能空话、套话连篇，而是要有情感交流，让受众达到思想的融合、激荡、凝聚、升华，形成深层次的广泛共识，产生正面的认知导向力，汇聚正向工作推动力。

二、 谋篇布局上把准“三主”关键

文章的素材如同人的“血肉”，主题如同人的“灵魂”，谋篇布局就是人的“筋骨”。没有坚实、健壮的“筋骨”，“血肉”无所依附，“灵魂”无处寄托，文章就会得“软骨病，散架立不起。写好公文，关键要谋好篇、布好局、搭好架，让文章有血有肉有灵魂。

把准核心主题。主题是公文中贯穿始终的基本观点、主张和意图，是公文的灵魂和统帅。有了主题，公文就能提纲挈领，就会“举网以纲，千目皆张；振裘挈领，万毛自整”。特别是起草领导讲话，主题更是一面鲜明的旗帜，反映讲话者的立场，体现讲话的导向，切忌顾左右而言他、泛泛而谈，更不能眉毛胡子一把抓、无的放矢。确立一篇讲话稿的主题，要在占有大量信息的基础上，联系当前急需解决的突出矛盾和领导工作的实际需要，廓清领导意图、找准核心重点，这样写出的讲话稿才能有的放矢、正中靶心。

把准逻辑主线。逻辑顺畅则公文温润如玉，行文如行云流水；逻辑混乱则公文杂乱无章，行文如一盘散沙。晚清重臣曾国藩率湘军与太平天国军队作战，连连遭到惨败，万般无奈之下，只得在给皇上的奏章上写下“屡战屡败”，其军师读了奏章之后提笔将“屡战屡败”改为“屡败屡战”。同样的情况，写成“屡战屡败”，说明将帅无能该杀头，写

成“屡败屡战”，就变成英勇无畏该嘉奖。这个典故充分说明了严密的逻辑思维的重要性。撰文犹如回答论述题，对多个要点若只回答了其中一个，任你语言洋洋洒洒，也只能得低分；反之要点齐备，哪怕语言欠缺，也可得高分。这个“要点”就是思维规律、逻辑架构，简单说，就是“是什么、为什么、怎么办”。起草公文也要搭建严密的逻辑框架，弄清文章的组织构造及内在逻辑联系，形成清晰的脉络，使其“首位开阖，繁简奇飞，各极其度”。

把准角色主见。公文的写作者代表的不是自我，而是一定团体和机关，或者是这个团体和机关的领导；写出的公文表达的不是个人思想，而是机关或机关领导的意志。邓小平同志曾经称赞一位秘书工作者为他起草的报告写得好：“这篇文章写得好，因为文章里的很多话都是我的原话。”这道出了好公文的标准。起草公文者要有“身在兵位，胸为帅谋”的担当，善于站在决策者的角度、全局的高度、主讲人的维度去发现问题、分析问题和解决问题，力求把问题看得更深一些、思考得更准一些、阐述得更新一些，这样的文章才有独到见解，领导的思想风格才能跃然纸上。同时，要学会把自己置于受众位，站在文件受众、讲话听众的角度起草文稿、组织语言，“在座山头就唱那首歌”，这样写出的公文才能产生共鸣、收到效果。

三、组稿成文上巧用“三不”方法

古人云：“言之无文，行而不远。”这里的“文”就是文采、文饰，也就是讲究语言的艺术性。贾岛与韩愈“推敲”的故事，顾文炜“为求一字稳，耐得半宵寒”，卢延让“吟安一个字，捻断数茎须”等，都是对追求文章文采文饰的写照。所谓“为文之用心，精细如雕长龙”，写文章是要舍得下力气锤炼的。公文更是需要不厌其烦百回改，千锤百炼始成金。

“不关门”，拟文巧用他山之石。巴甫洛夫说过：“不管鸟的翅膀怎么完善，它任何时候也不可能不依赖空气飞向天空。”成功的秘诀在于借势而为、借力而行。文虽无定法，但也有自身的特点和规律，也是可以互相借鉴的。当然，借鉴不是抄袭，而是“借梯上楼”，汲取别人的精华，在大胆借鉴中碰撞出智慧的火花，不断推陈出新。不难发现，经常引用一些典籍中的古语来阐述治国理念，是习近平总书记的讲话风格。谈到贫困时他讲“三军可夺帅也，匹夫不可夺志也”；同专家座谈时他讲“三人行，必有我师焉”；谈到反腐时他讲“物必先腐，而后虫生”等，既彰显了讲话的厚重感又增强了说服力。经典是最具说服力的。起草公文特别是领导讲话时，善于借鉴他人、旁征博引，在经典中开拓思想的绿洲，写出的文章就会凝练厚重，让人回味无穷。

“不高冷”，释理善于深入浅出。大道至简，大象无形。著名教育家顾明远先生将教师授课的境界分为四种：浅入浅出、深入深出、浅入深出、深入浅出。深入浅出者，才能把深奥的道理阐释得浅显易懂。毛泽东同志的“没有调查就没有发言权”，邓小平同志的“不管黑猫白猫，抓住老鼠就是好猫”，习近平总书记的“治大国如烹小鲜”等语句，都是用浅显易懂的话语揭示了深刻的道理。接地气才能有底气、长灵气，“公文不是无情物”，一定要拨冗去繁，释理上深入浅出，语言上通俗易懂，表达上接地气，这样才能灵动而充满活力。

“不俗套”，用语力求周延精美。语言的成功，就是文采的成功。语言丰富多彩，令人如沐春风；语言哲理迭出，让人爱不释手。我国古代文人很讲究“炼字”，有句话叫作“写稳一个字，九牛拉不出”。起草现代公文，当然不必像古人那样拘泥于一词一字的得失，但也要追求文字精练、文风朴实，力求用语真实准确无假话、严谨庄重无虚话、简明扼要无废话、平实易懂无大话、鲜明生动无套话。公文语言要义正词严、掷地有声，直击听众的内心；要多用常见句，少用晦涩句，使文章“接地气”。特别是在起草领导讲话时，要常用短句，慎用冗长句，力

求惜墨如金、字字玑珠，善用数据、典故、格言，为文章添色增辉，善用立论议论，达到以理服人的效果。切忌出现过激语言、绝对化倾向，影响机关公文的严肃性、权威性和庄重性。

3、公文写作中应注意的问题

在公文写作中，有哪些规范性问题值得注意？随本文一起学习！

常见问题1

公文标题要素残缺，省略行文机关名称，乱用文种，甚至直接将文种作为公文标题等。

《党政机关公文处理工作条例》第三章第九条第七款规定：公文标题由发文机关名称、事由和文种组成。例如：《国务院办公厅关于印发〈关于加强和改进行政应诉工作的意见〉的通知》；二是文种为“意见”。在党政机关常用的15个公文文种中，除“公报”“公告”“通告”“令”四个文种以外，其他文种的标题，三要素均应完整。

同时，在行文中也要注意公文标题的三种特殊形式：

一是“双项式”公文标题，如《中

二是“转文式”公文标题，如《××省教育厅关于转发教育部〈高等学校学生行为准则〉（试行）的通知》。

三是“复式”公文标题，即由主标题和副标题组成，如，主标题为《关于建国以来党的若干历史问题的决议》，在主标题下方居中位置标注副标题并用圆括号括起来，即“（一九八一年六月二十七日中国共产党第十一届中央委员会第六次全体会议一致通过）”。

常见问题2

公文标题字体、字号混乱，标印排列不对称、位置不当，常出现平行长方形或沙漏形的形式。

根据《党政机关公文格式》（GB/T 9704—2012）中的有关规定，公文标题字体字号用2号小标宋体字，编排于红色分隔线下空二行位置，分一行或多行居中排布。回行时，要做到词意完整、排列对称、长短适宜、间隔恰当，标题排列应当使用梯形或菱形。

常见问题3

文种选用不准确，事由内容表述不准确等。

1. **选用文种要准确。近似文种的选用更要讲究准确性。**例如：“通知”与“通报”，“公告”与“通告”，“请示”与“函”等。既要熟知近似文种的适用范围，又要了解把握它们之间的共同点和不同点。

2. **表述事由力求准确无误。**秘书工作者要有“为求一字稳，耐得半宵寒”的精神。

常见问题4

转文类公文标题隶属不清，事由叠床架屋、语意重复。

1. **转文性公文包括转发、批转、印发类公文。**目前，仍有不少机关单位公文连转发、批转来处理转文式公文标题。如，
《××市人民政府关于转发××省人民政府关于转发国务院关于……（事由）的通知的通知的通知》，可采取直转法——《××市人民政府转发国务院关于……（事由）的通知》，解决行文机关名称、介词“关于”、文种重复的问题。

2. **对事由叠床架屋等问题的处理。**如，《×××上报（呈报、报送）×××的报告》，“报告”是上行文种，文种的语意中已包括上报、呈报、报送的意涵，完全可

以把“上报（呈报、报送）”删去，让公文标题简练达意。

常见问题5

公文标点错误，乱用、误用公文中的标点符号。

基于以往党政机关行文的实际情况，《党政机关公文处理工作条例》《党政机关公文格式》

（GB/T 9704—2012）对公文标题中使用标点符号未作限制性规

顿号、圆括号、连接号”五种。根据多年办文工作实际和对《标点符号用法》这一国家标准的学习理解，有以下几条建议：

1.除了印发法规时，法规名称应使用书名号以外，印发出现的文件名、篇名（如要点、计划、规划、纲要、方案等）及引用报刊、杂志名称时也可用书名号。

2.当公文标题中出现缩略语和具有特殊含义的词语时应使用双引号。

3.事由部分并列词语之间用顿号；引文时，机关名称之间不能空一个字位，应用顿号。

4、公文修改常用符号及用法示例

(1) 符号的作用

改正号:表明需要改正错误,把错误之处圈起来,再用引线引到空白处改正。

删除号:表示删除掉.文字少时加圈,文字多时可加框打叉。

增补号:表明增补.文字少时加圈,文字多时可用线画清增补的范围。

对调号:表明调整或颠倒的字句位置,三曲线的中间部分不调整。

转移号:表明词语位置的转移,将要转移的部分圈起来,并画出引线指向转移部位。

接排号:表明两行文字之间应接排,不需另起一行。

另起号:表明要另起一段.需要另起一段的地方,用引线向左延伸到起段的位置。

移位号:表明移位的方向.用箭头或凸曲线表示,使用箭头,是表示移至箭头前直线位置;使用凸曲线,是表示把符号内的文字移至开口处两短直线的位置。

排齐号:表明应排列整齐.在行列中不齐的字句上下或左右画出直线。

保留号:表明改错或删错后需保留原状.在改错或删错处的上方或下方画出三角符号,并在原删除符号上画两条短线。

加空号:表明在字与字或行与行之间加空.符号画在字与字之间的上方,行与行之间的左右处。

减空号:表明字与字,行与行之间减空.符号使用方法同上。

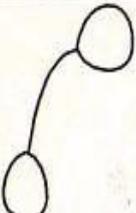
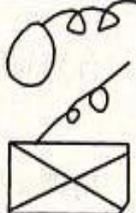
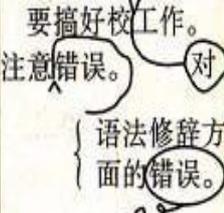
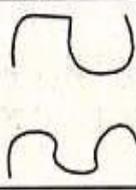
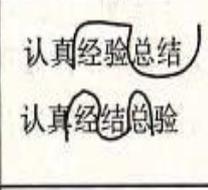
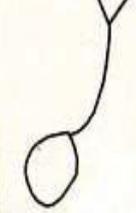
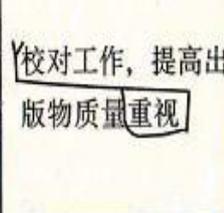
空字号:表明空一字距;表明空 $1/2$ 字距;表明空 $1/3$ 字距;表明空 $1/4$ 字距。

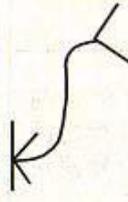
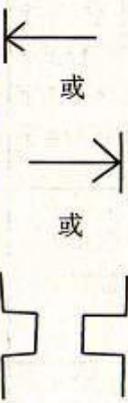
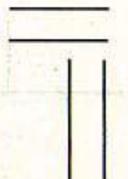
角码号:用以改正上下角码的位置。

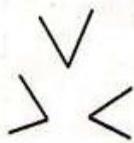
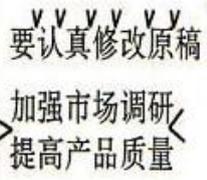
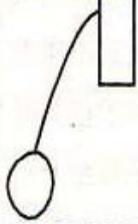
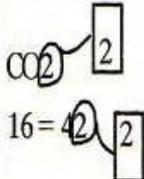
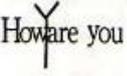
分开号:用以分开外文字母。

(2) 画法示例:

文章修改符号及其用法

编号	符号名称	符号形态	符号说明	用法示例
1	改正号		表明需要改正错误, 把错误之处圈起来, 再用引线引到空白处改正。	
2	删除号		表明删除掉。文字少时加圈, 文字多时可加框打叉。	
3	增补号		表明增补。文字少时加圈, 文字多时可用线画清增补的范围。	
4	对调号		表明调整颠倒的字、句位置。三曲线的中间部分不调整。	
5	转移号		表明词语位置的转移。将要转移的部分圈起, 并画出引线指向转移部位。	

编号	符号名称	符号形态	符号说明	用法示例
6	接排号		表明两行文字之间应接排，不需另起一行。	本应用文书，语言 通畅，但个别之处 ……
7	另起号		表明要另起一段。需要另起一段的地方，用引线向左延伸到起段的位置。	我们今年完成了 任务。(明年……
8	移位号		表明移位的方向。用箭头或凸曲线表示。使用箭头，是表示移至箭头前直线位置；使用凸曲线是表示把符号内的文字移至开口处两短直线位置。	锦州印刷厂 印刷厂
9	排齐号		表明应排列整齐。在行列中不齐的字句上下或左右画出直线。	认真提高 提高质量印刷质量， 缩短出版周期
10	保留号		表明改错、删错后需保留原状。在改错、删错处的上方或下方画出三角符号，并在原删除符号上画两根短线。	认真搞好校对工作

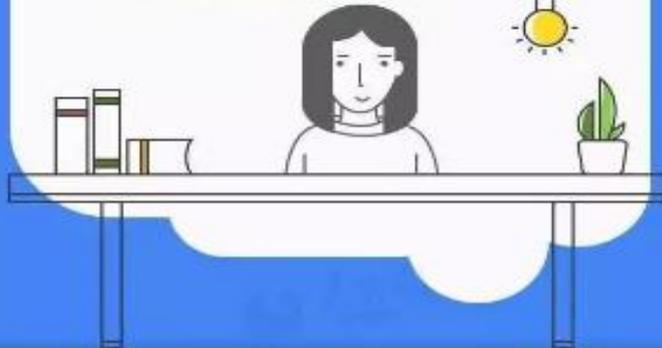
编号	符号名称	符号形态	符号说明	用法示例
11	加空号		表明在字与字、行与行之间加空。符号画在字与字之间的上方；行与行之间的左右处。	 要认真修改原稿 加强市场调研 提高产品质量
12	减空号		表明在字与字、行与行之间减空。符号使用方法同上。	 校对须知 校对书刊应 注意的问题
13	空字号		表明空一字距；表明空 1/2 字距；表明空 1/3 字距；表明空 1/4 字距。	 第一章应用写作概述
14	角码号		用以改正上、下角码的位置。	 002 16=42
15	分开号		用以分开外文字母。	 Howare you

第四章 会议组织和事务服务工作

1、会议筹备 10 要点

会议筹备工作 十要点

【办公室“修炼”手册】
系列图解之一



确定会议名称



初定会议步骤

会议议程

会议议题的先后顺序



会议程序

对会议各项活动按照先后顺序做出安排



各种仪式



领导讲话



会议发言



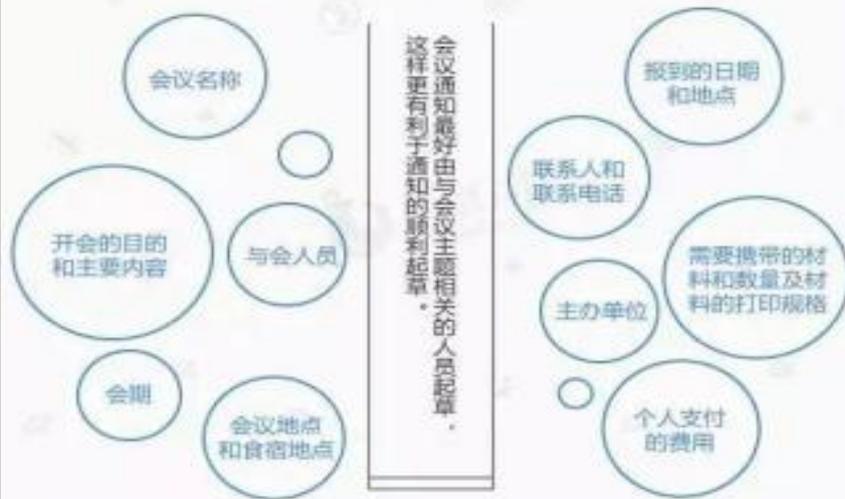
参观活动

会议日程

对会议的活动逐日作出的安排，是程序的具体化

会议的议程、程序、日程等，一旦经过领导批准，切不可随意变动。

草拟会议通知



报请上级单位批准的会议，报送请示时，要附上会议通知的拟稿稿。

会议经费预算



如果需要邀请专家学者讲课、作报告，还要将专家的讲课费、交通费、和食宿费等预算在内。

办理会议报批

重要的会议必须报请领导审批。

- ✓ 开会理由
- ✓ 会议议程
- ✓ 会议地点
- ✓ 会议时间及会期
- ✓ 参加会议的人数和人员级别
- ✓ 会议的经费预算和准备情况等

下发会议通知

会议通知务必经过处室领导审核，主管领导签发。



○ 及时

注意

○ 抓反馈

涉及多个部门、内容重要的会议要随会议通知附会议回执，内容包括参加会议人员的姓名、性别、民族、职务职称、联系电话、到会的日期、车次和航班号以及返程的日期、车次和航班号等。

会前1~2天还要再次联系，以确保与会人员能够按时参会。

准备会议材料

会议文件

讲话发言材料

会议主持词

起草主持词（程序稿）注意三点：

文字
通俗易懂

注意会议
程序衔接

内容
提纲挈领

~~啰嗦~~

~~套话~~

~~论述性
话语~~

~~篇幅
过长~~

选择布置会场

• 会标的布置

应与会议的名称一致，字数要少而精。

• 席位卡的摆放

最主要的领导居中，其他席位卡按照先左后右的顺序分别依次摆放。

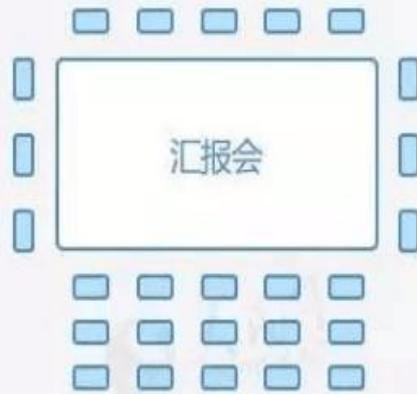
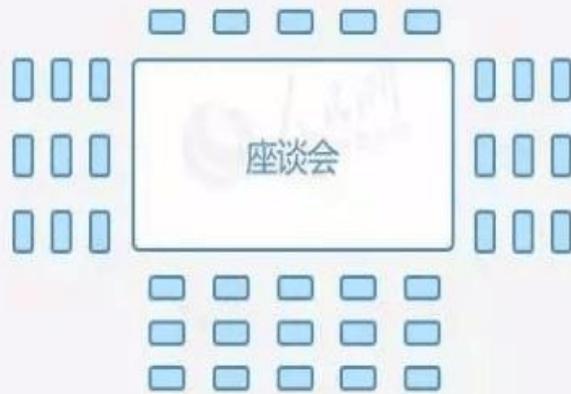


• 主席台的摆放

人数多、比较重要的会议一般主席台高于台下的座位；
座谈会等人数较少的会议主席台与其他座位处于同一平面。

• 座位的安排

安排座位一般根据会议的性质、会议的气氛和会场的本身条件安排座位。

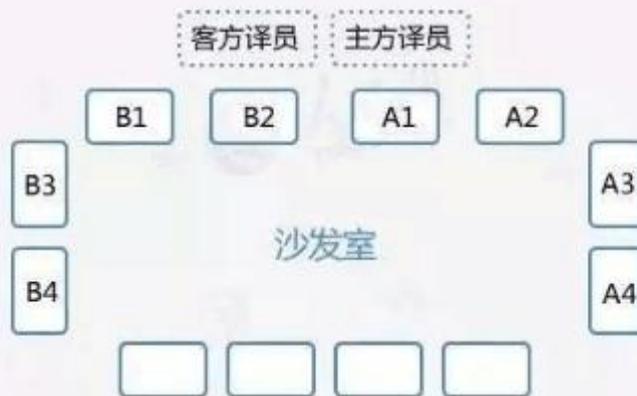


A为上级领导或外宾席，B为主方席。
当A为外宾时，A3与B3分别为客方与主方议员



A为上级领导或外宾席，B为主方席。
当A为外宾时，A3与B3分别为客方与主方议员

↑
正门



与外宾会谈，A为主方，B为客方。
与上级领导座谈，A为上级领导，B为主方领导。

明确人员分工

会务人员可分三个小组：

秘书组



负责会议文件、领导讲话稿等材料的起草、整理会议记录、编发会议简报和会议材料的归档等工作。

材料组



负责会议材料袋的购买、材料的装袋和分发，以及会议的签到等工作。

接待组



负责与会人员的食宿安排、会场布置以及工作人员的安排，如礼仪人员、服务人员和摄影人员等，此外还要做好会议经费的预决算工作。

会前全面检查

- 听取会议所有筹备人员的口头汇报。
- 到现场实地检查，包括会议材料的准备情况和会场的布置工作。
- 针对可能出现遗漏的问题，进一步采取补救措施。

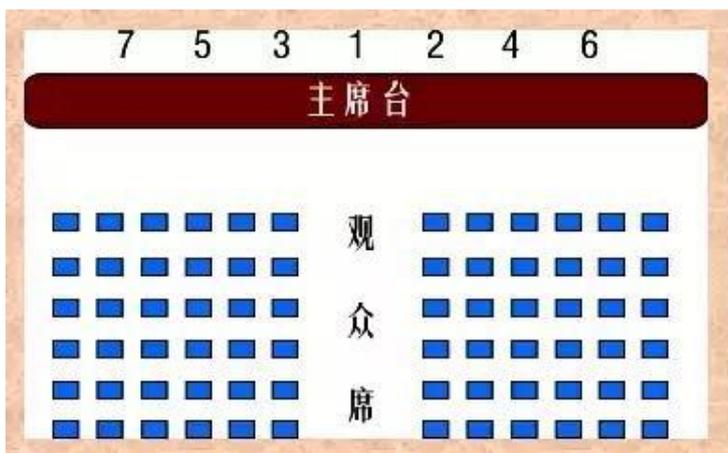
会前检查一般要邀请有关的领导亲临现场给予指导。

人民网

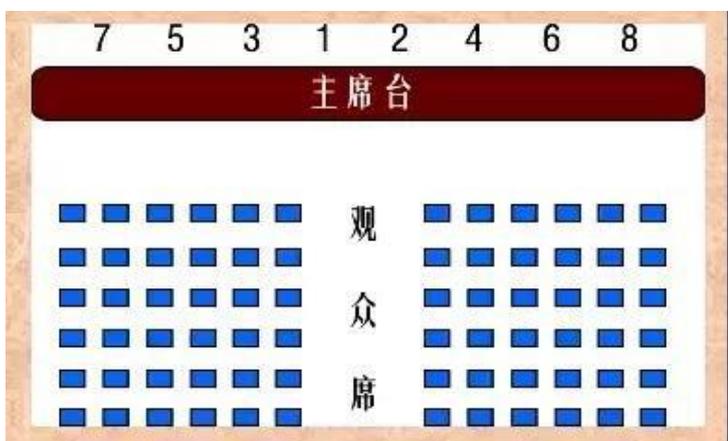
2、会议、宴会等座次安排 领导座次安排

一、会议主席台座次安排

主席台座次排列，领导为单数时，主要领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置；可参见下图的座次排列图：



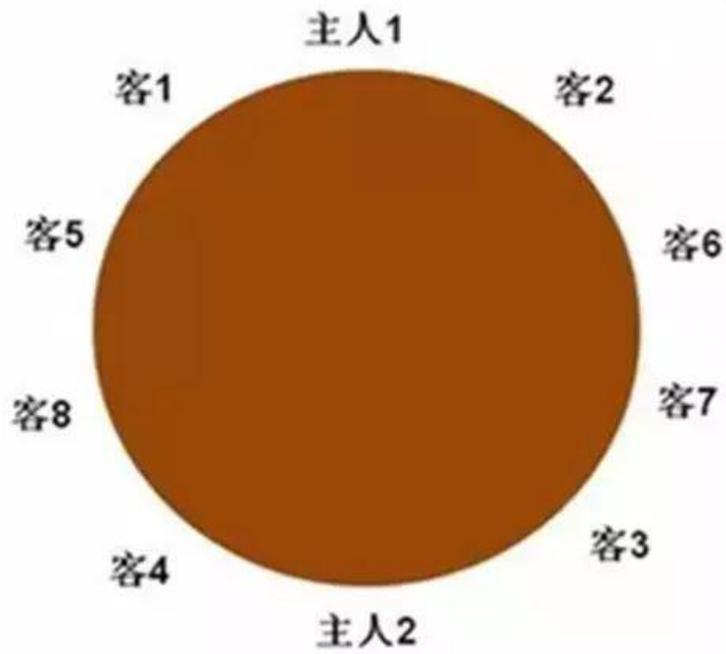
领导为偶数时，1、2号领导同时居中，2号领导依然在1号领导左手位置，3号领导依然在1号领导右手位置。可参见下图的座次排列图：



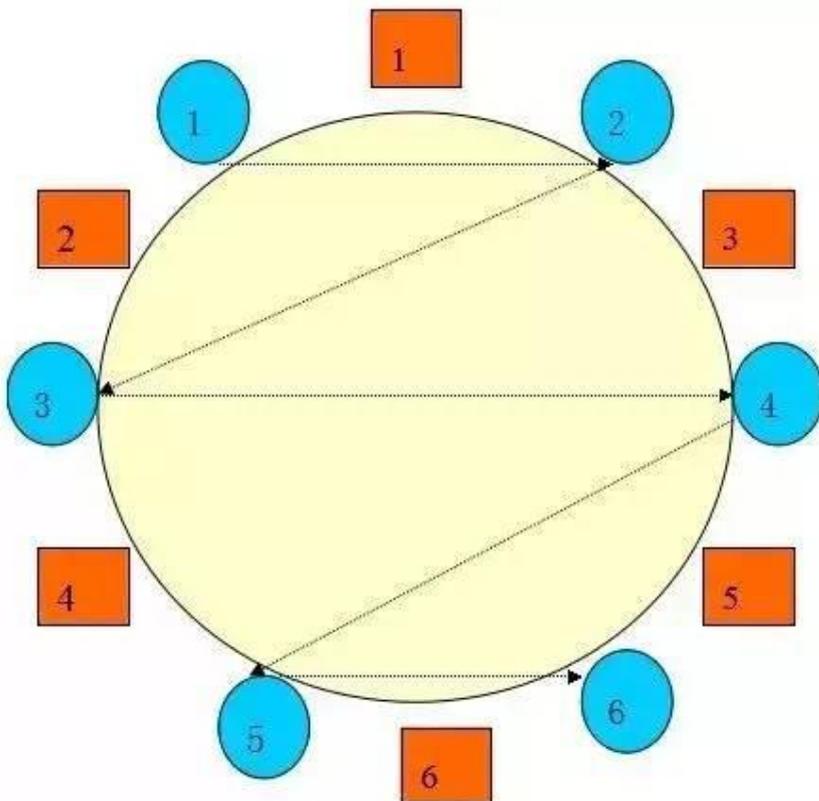
二、宴请座次安排

A: 中餐，

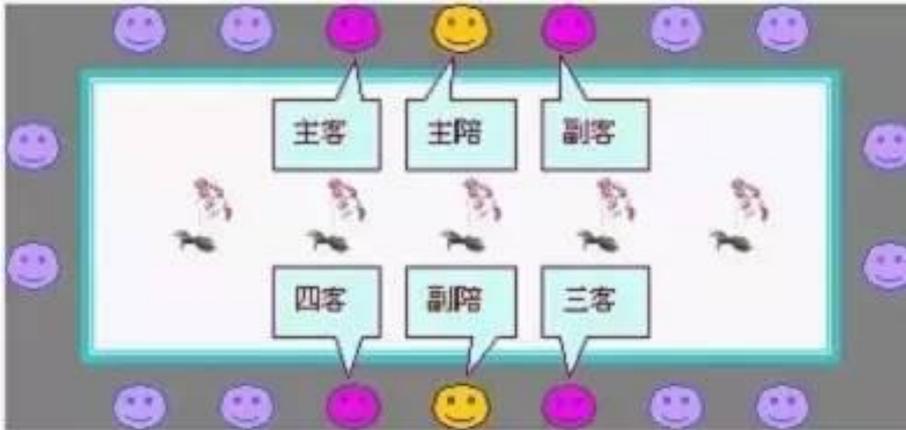
主陪面对门↓



很多时候还可以这么排↓



B: 西餐↓

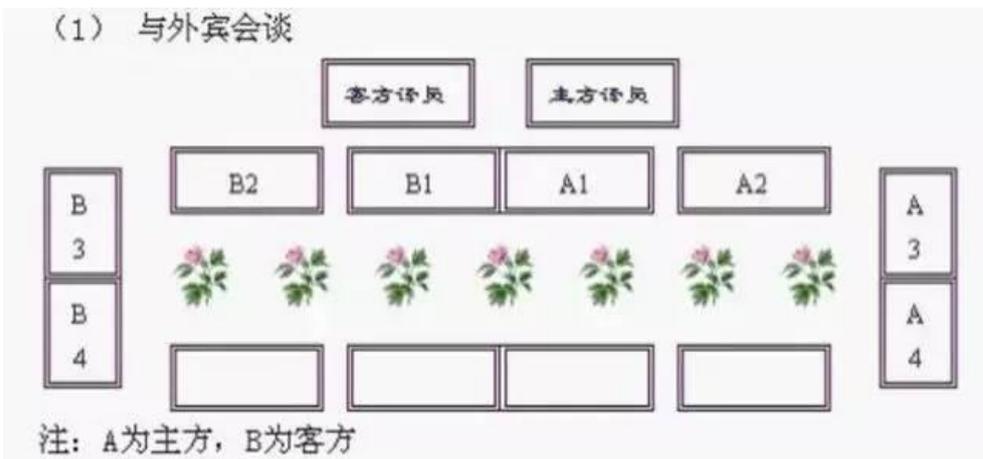


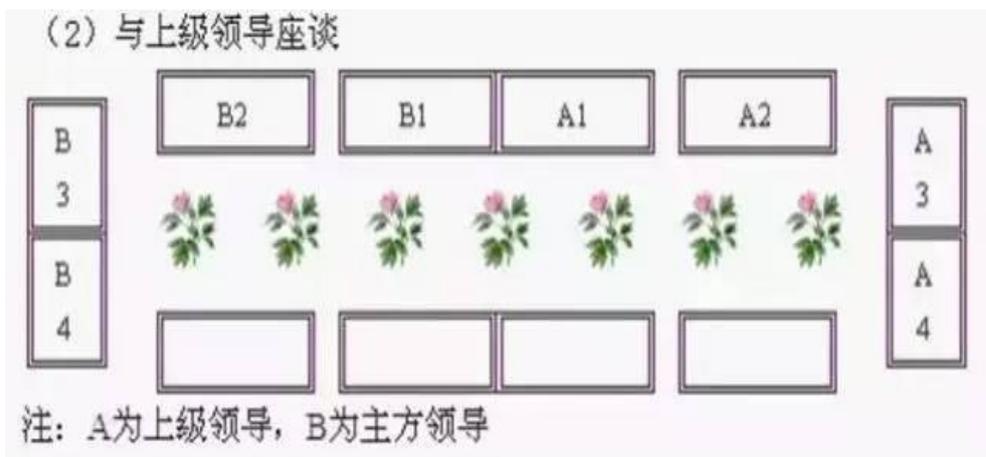
三、照相

次序排列等同与主席台排列方式↓



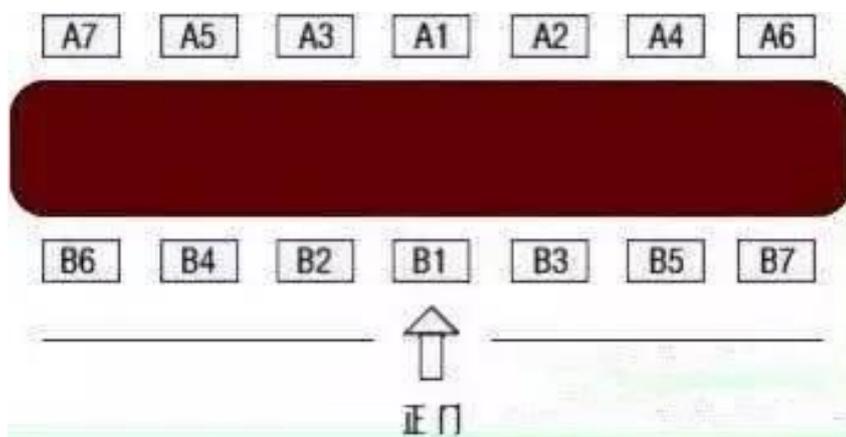
四、沙发室小型会议 / 商务接



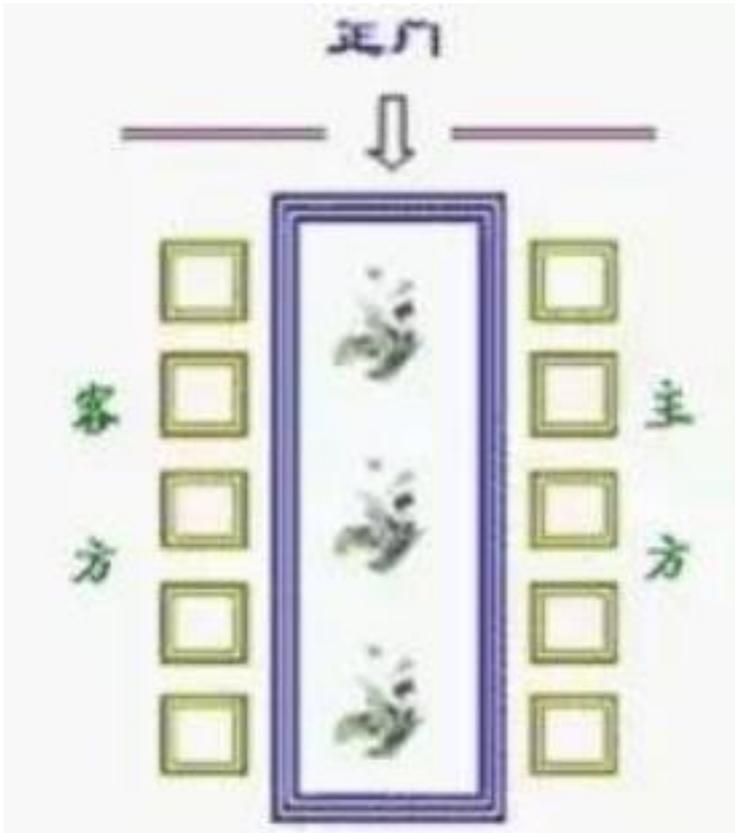


五、长条桌会议 / 商务接洽

1. A为客方(或上级领导) ↓



2. 主方在进大门的左边, 客方在进大门的右边 ↓



六、小车座位的安排

司机驾车时↓



主人驾车时↓



坐大车时↓



说明：

1. 小轿车 1 号座位在司机的右后边，2 号座位在司机的正后边，3 号座位在司机的旁边。（如果后排乘坐三人，则 3 号座位在后排的中间）。中轿主座在司机后边的第一排，1 号座位在临窗的位置。

2. 如果由主人亲自驾驶，以驾驶座右侧为首位，后排右侧次之，左侧再次之，而后排中间座为末席，前排中间座则不宜再安排客人。

3. 主人夫妇驾车时，则主人夫妇坐前座，客人夫妇坐后座，如果主人夫妇搭载友人夫妇的车，则应邀友人坐前座，友人之妇坐后座，或让友人夫妇都坐前座。

4. 主人亲自驾车，坐客只有一人，应坐在主人旁边。若同坐多人，中途坐前座的客人下车后，在后面坐的客人应改坐前座，此项礼节最易疏忽。

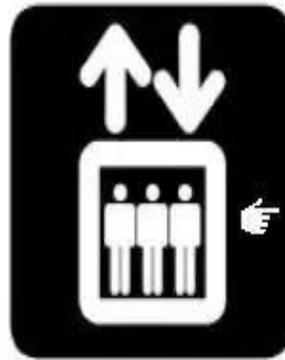
5. 旅行车接送客人：旅行车以司机座后第一排，即前排为尊，后排依次为小。其座位的尊卑，依每排右侧往左侧递减。

七、电梯礼仪

乘电梯的礼仪

-  先按电梯让客人进，若客人不止一人，先进入电梯，一手按“开”，一手按住电梯侧门，“请进”
-  到达目的地后，一手按“开”，一手做出“请”的手势，“到了，您先请”

遵循先下后上原则



你知道你应该站在哪吗？

乘坐电梯（箱型）的站位：

电梯右侧有按钮时，如图1所示，则2号位为大位，4号位为二位，3号位为三位，5号位为四位，1号位为五位。

注意：若电梯两侧都有按钮，则只需1号位与5号位互换位置，因为商务礼仪中通常以右为尊。

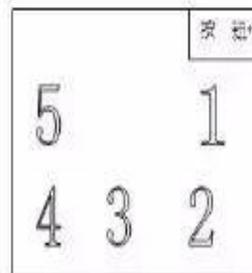
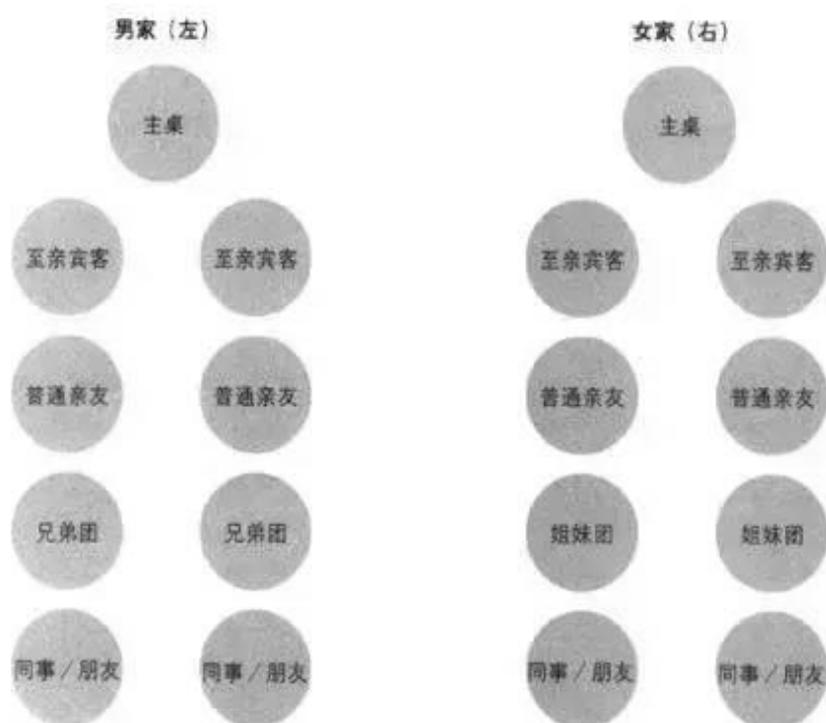
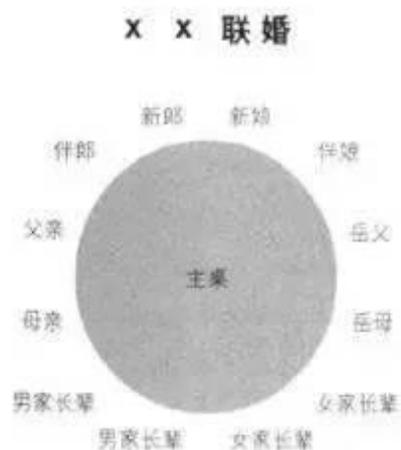


图1

八、喜宴安排

喜宴 座位安排 Sitting



3、乘车礼仪

一般来说，轿车都有 5 个座位，然而这 5 个座位都是有固定的人员来乘坐的。并不是想坐哪就坐哪的。那具体的位置应该怎么安排呢？大家来看看！

1、主人亲自驾驶



座位顺序应当依次是：副驾驶座、后排右座、后排左座、后排中座。

实际的操作是这样的：如果只有你一个人乘坐，那就坐副驾驶位。如果正好满员，一群人都是同事关系，那么大胖子或者女士坐副驾驶位。

2、专职司机驾驶



座位顺序应当依次是：后排右座、后排左座、后排中座、副驾驶座。

从礼仪角度来看，专职司机驾驶时后排三席的等级最高。但实际执行时还是看辈分或职位最高的乘员选择。因为满员时，舒适度最高的还是前排副驾驶席。

(一) 乘坐平级的车



对方开车，你就不能坐后排，以示相伴。否则，按照上面的逻辑，他很有可能会认为你把他当司机看待了。

从安全角度看，除非是领导与司机的关系，或者公司接待的关系。其他非特殊情况下，单人乘车时，乘员都最好坐在副驾驶位，这样既方便沟通，也更安全。

4、有领导乘坐时



副驾驶座一般也叫随员座，通常坐于此处者多为助理、译员、警卫等。领导自然后排就坐。



如果领导随员比较多，请参看上图。

5、私家车座位安排原则

原则一：后排是需要让给嘉宾、领导或"关系相对远的那方"乘坐。

原则二：必须尊重客人对轿车座次的选择。

原则三：如果坐在前排副驾位置，最好不要睡着，以显示尊重，长途行车也是为安全着想。如果超长途互换驾驶除外。

6、公务接待注意事项

在公务接待中，除了注意车辆的正常座次排列外，还需要把握以下几点：

1、乘坐主人驾驶的轿车时，最重要的是不能让前排空着。一定要有一个人坐在那里，以示相伴。

2、由专人驾驶车辆时，副驾驶座一般也叫随员座，通常坐于此处者多为随员、译员、警卫等等。从安全角度考虑，一般不应让女士坐于副驾驶座，孩子与尊长也不宜在此座就座。

3、必须尊重嘉宾本人对轿车座次的选择，嘉宾坐在哪里，则哪里即是上座。

4、主人夫妇驾车时，则主人夫妇坐前座，客人夫妇坐后座，如果主人夫妇搭载友人夫妇的车，则应邀友人坐前座，友人之妇坐后座，或让友人夫妇都坐前座。

4、会务工作“八字”心得

在会务工作中有一项著名的定律，即“100-1=0”定律，形容整个会议中1%的疏忽就可能会导致100%的失败。如何做到“零差错”呢？笔者结合多年的会务实践，梳理总结出以下“八字”心得。

一是严，严格遵守各项纪律规定

“师旷之聪，不以六律，不能正五音。”会务工作首先要讲政治，牢固树立“四个意识”，必须坚持原则、符合规矩。党的十八大以来，党中央相继出台一系列关于改进会风的规定，尤其是中央八项规定及其实施细则对会务工作提出了新要求，必须严格执行。会议是否应该召开，会议的规模、形式如何以及会务如何保障等，都应符合各项规定。如出现不符合规定的情形，会务人员必须坚持原则、敢于直言，及时向领导提出建议，在落实党中央纪律要求面前绝不能搞变通、打折扣。

二是预，做好充分的会前准备

“凡事预则立，不预则废。”会前准备是整个会务的重点，也是工作量最大的一个阶段。在明确掌握会议意图、目标和要求的前提下，要拟定详细的会议筹备方案，对会议的议题、时间、参会人员范围、会场布置方案、后勤保障等进行详尽、细致的谋划，并对工作任务进行分解。要预先考虑会议中可能出现的变化或意外情况，制定应对紧急突发情况预案，对可能存在的问题和隐患提前解决、加强防范。

三是问，牢固树立请示意识

会务工作要求严谨细致，丁就是丁、卯就是卯，各环节都要坚决避免出现“可能”“应该”“差不多”等情况。工作中务必准确把握领导意图、明确办会要求，不清楚的地方要问、要请示，不能想当然。特别是在遇到计划外的事项时，更要及时问、勤请示，绝不能擅作主张。

四是细，用心做好细节工作

“天下大事，必作于细。”筹备会务要认真对待细节，不能有丝毫懈怠。对关键细节一定要多人核对、多次检查，不放过任何一个疑点、不遮掩任何一处盲区。只有这样，才能减少错误，收到良好的效果。如果会议的重点环节出现瑕疵，那么整个大会的效果就会大打折扣，因此必须做到思想上高度重视、精力上重点倾斜，确保万无一失。

五是熟，确保会务工作内容了然于胸

筹备会议时，我们既要重温会务的一般工作原则，也要对本次会议的具体内容和特殊要求了然于胸。演员表演时讲究“入戏”，会务工作人员也要讲究“入会”，应在会前提前熟悉会务全部内容，包括会务工作涉及的部门、人员、材料、议程等，明确工作重点和应对策略。唯有如此，才能有的放矢、处变不惊。

六是快，做到反应迅速高效

“今日事今日毕，明日事今安排。”办会中遇到需要解决的任何事情，都要迅捷灵动，雷厉风行。“缓事要急办”，对一些时限要求不高的工作，也要快节奏办理，争取工作主动性。会务工作繁杂多变，如果不立即办理的话，容易忘记，也容易拖延成了急事而误事。“急事更要急办”，要第一时间作出快速反应，边做边思考。越是处置紧急事情，越是要稳住心态，不能乱了章法。

七是演，进行多种形式的会前演练

会前演练有助于发现和解决会务工作中可能出现的问题，更好地落实会议方案中的各项任务。要对会议细节进行逐项演练，在此基础上制

定详细的分工明细表，使每个人都清楚自己的任务，并了解其他人的任务，确保工作没有漏洞、任务没有漏项、人员没有漏位。对于大型会议，要深入会场、住地进行实地演练，根据大会日程一项项地对会务细节进行预演，按照“提前一天”“提前两个小时”的标准做好会议场地布置工作，即每一个会场提前一天布置完毕，每一项活动提前一天部署到位；会务工作者提前两个小时到达会场，一切准备工作提前两个小时就绪。

八是变，善于应变、当机立断

很多会议活动，尽管事先策划得非常周密，但总有可能出现各种意外情况，正所谓“智者千虑必有一失”。这就要求会务人员对会议活动内容了如指掌，熟悉各项会务工作规则，对意外及突发情况的出现能够第一时间察觉，并准确把握事情性质，在没有时间请示领导的情况下，能够结合会议活动现场状况，作出准确的判断，当机立断解决问题。

5、安康市委办公室落实中央八项规定及 实施细则精神有关事项的通知

各县区委，市委各部门，市级国家机关各部门、各人民团体党组（党委）：

为切实落实《中共中央政治局贯彻落实中央八项规定实施细则》、省委关于《省委常委会贯彻落实中央八项规定实施细则的实施办法》和市委关于《安康市贯彻落实中央八项规定精神进一步加强作风建设的实施细则》文件精神，现就严格执行公务接待有关事项通知如下。

一、全面禁烟禁酒。公务接待现场禁止出现任何形式、任何档次的烟、酒，也不得以“公款点菜、私人带酒”等方式进行变通；公务发票上一律不得出现“烟、酒”字样，不得变通处理。

二、严控接待场所及陪餐人数。接待用餐一律安排在住宿饭店或公务活动地点，不得安排到私人会所、高消费餐饮场所、旅游景区、由私人住宅改造提供餐饮娱乐服务的隐蔽场所，不得上高档菜肴；陪餐人数严格按照“10 人以内不超过3 人，10 人以上不超过接待人数的三分之一”的规定执行，不得变通。

三、严格接待范围和接待标准。严格实行公务接待公函制、审批制、

清单制，无公函、无审批的公务活动和来访人员一律不予接待；严格执行公务接待用餐、住宿、交通等接待标准，不得额外配置洗漱用品，不得赠送和接受各类纪念品、土特产等，房间不得布置鲜花、水果等；按规定缴纳、收取食宿费。

中共安康市委办公室

2018年3月22日

第五章 县政府公文处理规定

1、《党政机关公文处理工作条例》（节选）

公文种类

第八条 公文种类主要有：

- （一）决议。适用于会议讨论通过的重大决策事项。
- （二）决定。适用于对重要事项作出决策和部署、奖惩有关单位和人员、变更或者撤销下级机关不适当的决定事项。
- （三）命令（令）。适用于公布行政法规和规章、宣布施行重大强制性措施、批准授予和晋升衔级、嘉奖有关单位和人员。
- （四）公报。适用于公布重要决定或者重大事项。
- （五）公告。适用于向国内外宣布重要事项或者法定事项。
- （六）通告。适用于在一定范围内公布应当遵守或者周知的事项。
- （七）意见。适用于对重要问题提出见解和处理办法。
- （八）通知。适用于发布、传达要求下级机关执行和有关单位周知或者执行的事项，批转、转发公文。
- （九）通报。适用于表彰先进、批评错误、传达重要精神和告知重要情况。
- （十）报告。适用于向上级机关汇报工作、反映情况，回复上级机关的询问。

(十一) 请示。适用于向上级机关请求指示、批准。

(十二) 批复。适用于答复下级机关请示事项。

(十三) 议案。适用于各级人民政府按照法律程序向同级人民代表大会或者人民代表大会常务委员会提请审议事项。

(十四) 函。适用于不相隶属机关之间商洽工作、询问和答复问题、请求批准和答复审批事项。

(十五) 纪要。适用于记载会议主要情况和议定事项。

第五章 公文拟制

第十八条 公文拟制包括公文的起草、审核、签发等程序。

第十九条 公文起草应当做到：

(一) 符合党的理论路线方针政策和国家法律法规，完整准确体现发文机关意图，并同现行有关公文相衔接。

(二) 一切从实际出发，分析问题实事求是，所提政策措施和办法切实可行。

(三) 内容简洁，主题突出，观点鲜明，结构严谨，表述准确，文字精练。

(四) 文种正确，格式规范。

(五) 深入调查研究，充分进行论证，广泛听取意见。

(六) 公文涉及其他地区或者部门职权范围内的事项，起草单位必须征求相关地区或者部门意见，力求达成一致。

(七) 机关负责人应当主持、指导重要公文起草工作。

第二十条 公文文稿签发前，应当由发文机关办公厅（室）进行审核。审核的重点是：

(一) 行文理由是否充分，行文依据是否准确。

(二) 内容是否符合党的理论路线方针政策和国家法律法规；是否完整准确体现发文机关意图；是否同现行有关公文相衔接；所提政策措施和办法是否切实可行。

(三) 涉及有关地区或者部门职权范围内的事项是否经过充分协商并达成一致意见。

(四) 文种是否正确，格式是否规范；人名、地名、时间、数字、段落顺序、引文等是否准确；文字、数字、计量单位和标点符号等用法是否规范。

(五) 其他内容是否符合公文起草的有关要求。

需要发文机关审议的重要公文文稿，审议前由发文机关办公厅（室）进行初核。

第二十一条 经审核不宜发文的公文文稿，应当退回起草单位并说明理由；符合发文条件但内容需作进一步研究和修改的，由起草单位修改后重新报送。

第二十二条 公文应当经本机关负责人审批签发。重要公文和上行文由机关主要负责人签发。党委、政府的办公厅（室）根据党委、政府授权制发的公文，由授权机关主要负责人签发或者按照有关规定签发。签发人签发公文，应当签署意见、姓名和完整日期；圈阅或者签名的，视为同意。联合发文由所有联署机关的负责人会签。

第六章 公文办理

第二十三条 公文办理包括收文办理、发文办理和整理归档。

第二十四条 收文办理主要程序是：

(一) 签收。对收到的公文应当逐件清点，核对无误后签字或者盖章，并注明签收时间。

(二) 登记。对公文的主要信息和办理情况应当详细记载。

(三) 初审。对收到的公文应当进行初审。初审的重点是：是否应当由本机关办理，是否符合行文规则，文种、格式是否符合要求，涉及其他地区或者部门职权范围内的事项是否已经协商、会签，是否符合公文起草的其他要求。经初审不符合规定的公文，应当及时退回来文单位并说明理由。

（四）承办。阅知性公文应当根据公文内容、要求和工作需要确定范围后分送。批办性公文应当提出拟办意见报本机关负责人批示或者转有关部门办理；需要两个以上部门办理的，应当明确主办部门。紧急公文应当明确办理时限。承办部门对交办的公文应当及时办理，有明确办理时限要求的应当在规定时限内办理完毕。

（五）传阅。根据领导批示和工作需要将公文及时送传阅对象阅知或者批示。办理公文传阅应当随时掌握公文去向，不得漏传、误传、延误。

（六）催办。及时了解掌握公文的办理进展情况，督促承办部门按期办结。紧急公文或者重要公文应当由专人负责催办。

（七）答复。公文的办理结果应当及时答复来文单位，并根据需要告知相关单位。

第二十五条 发文办理主要程序是：

（一）复核。已经发文机关负责人签批的公文，印发前应当对公文的审批手续、内容、文种、格式等进行复核；需作实质性修改的，应当报原签批人复审。

（二）登记。对复核后的公文，应当确定发文字号、分送范围和印制份数并详细记载。

（三）印制。公文印制必须确保质量和时效。涉密公文应当在符合保密要求的场所印制。

（四）核发。公文印制完毕，应当对公文的文字、格式和印刷质量进行检查后分发。

2、旬阳县政府系统公文处理办法（节选）

1、县政府公文严格按照《党政机关公文处理工作条例》处理。各镇、县政府各部门报送县政府的请示事项，必须行正式公文，一文一事，由主要负责人签发。内容涉及其他部门职权的，须先协商一致。公文一律报送县政府机要室签收转呈，不得直接报送县政府领导审批，县政府领导不得在部门、单位直接报送的文件上批示。县政府组成部门下属的行政事业单位和企业不得直接向县政府报送公文，所行公文一律报送其上级主管单位，由主管单位报送县政府机要室签收转呈。

2、下级机关报送县政府审批和上级机关主送县政府的公文，由县政府办公室按照县政府领导分工呈批，并根据需要转请县委、县政府其他领导核批，重大事项报县长审批。应急性文件先送县长，县长不在时送分管领导批阅。

3、严格控制县政府发文数量和内容。能以县政府办名义发文的，不以县政府的名义印发，属部门职权范围内的事务，由部门自行发文或联合发文能够解决的，不再以县政府或县政府办公室名义印发，严格禁止升格发文。各部门向上级业务部门报送各类重要数据资料、工作完成情况等事项，须经县政府分管领导审核把关后上报。指挥部、委员会、领导小组等非常设机构年度工作，由相关单位自行发文。各部门报送县政府或县政府办的文稿，部门主要负责人要核稿签字，县政府办负责进行初核和修改把关。不合要求的，由政府办签署修改意见后，退回拟稿单位修改完善后重新报送。

4、公文审签实行“谁主管，谁审核；谁审签，谁负责”。以县政府名义行文，属于日常单项工作的按照工作分工由县政府分管领导审核把关，常务副县长签发；涉及安排全局性工作或重要事项以及需要上行文的文件经分管副县长审核后，由常务副县长阅审，县长签发或县长委托常务副县长签发。以县政府办公室名义行文，经领导批示办理的或部署单项工作的，由县政府分管领导审核签发；涉及全局性、综合性或重大

事项的，由分管副县长审核，常务副县长签发。重要合同文本经分管副县长审核后送县长审定。以县委、县政府联合行文的，由办公室主任把关，报分管副县长审核，常务副县长或县长审阅后，送县委领导签发。以县委办、政府办联合行文的，由办公室主任把关，报分管副县长审核后，转呈县委领导签发；涉及全局性、综合性或重大事项的，由分管副县长审核，常务副县长阅审，转呈县委领导签发。规范性文件必须送县政府法制办进行合法性审查。

5、法律法规已有明确规定的事项，不再制发文件。上级党委、政府及部门下发文件对工作要求明确、具体可行的，县政府和县政府办公室不再发文，可转发执行。一般性会议通知、一般性工作不发文。落实上级民生具体政策，以县政府常务会议纪要为准，不再发文。

3、旬阳县人民政府办公室文件运转流程

为进一步规范公文运转，提高工作效率，特制定办公室内部文件运转规程：

一、报送给县政府（县政府办）的文件或材料统一由机要室签收登记初审。

二、各类文件由政府办政务主任拟办后方能按程序分送。

三、拟办给县政府领导的文件，由机要室统一整理分类装夹，先送分口主任查阅，然后由分口主任送对应的政府领导阅批。如果分口主任不在，文件由秘书呈送给相应的政府领导。值班期间由值班主任呈送。机要室人员不得将文件直接呈送给县政府领导。

四、县政府领导阅批退回的文件或材料，由分口主任或秘书及时退还机要室，分口主任或秘书对呈送县政府领导的文件要及时提醒催办。

做到谁送谁负责。

五、呈送给县政府领导的急件，如领导不在，各分口主任或秘书要及时汇报或安排。

六、呈送给县政府领导的涉密文件或材料，绝密文件按规定范围送阅，由主任拟办；机密、秘密文件各分口主任或秘书在送退的过程中，严格按照保密要求，做好保密工作。文件绝不能经他人之手。

七、拟办呈送给县政府多个领导审阅的文件或材料，如一个领导不在，可以呈送下一个领导，各主任和秘书要相互做好协调配合。

八、县政府领导批示需要转出的文件，统一由机要室登记复印送相应的部门办理。批示由政府办内部办理的文件，也统一由机要室转出。任何人不得把文件原件直接转给部门和个人。

九、呈送给县政府领导的文件或材料，任何人不得取走或扣压，如有需要，由机要室复印送阅，原件必须退还机要室存档。

十、对呈送给县政府领导的文件或材料，各分口主任和秘书要对内容进行审查，对发现错误或不规范的文件，要及时告知机要室退回相应部门。

十一、呈送给县政府（县政府办）领导的送审签发稿，严格按照相关规定，规范运行。经领导签发的文稿，需经主任或秘书校对签字后，方可印发。

十二、文件传阅或审签结束后，由机要室统一处理和归档。

4、公文格式标准讲义

定义：公文是党政机关实施领导、履行职责、处理公务的具有特定效力和规范体式的文书，是传达贯彻党和国家的方针政策，公布法规和规章，指导、布置和商洽工作，请求和答复问题，报告、通报和交流情况等的重要工具。

主要内容：

《工作条例》共 8 章 42 条，对公文概念、种类、格式、行文规则和公文拟制、公文办理、公文管理等内容作出了明确规定。

自 2012 年 7 月 1 日起施行。

主要变化：

(三) 统一了公文用纸。规定公文用纸幅面采用国际标准 A4 型。

(四) 公文要素做出了调整。取消了“主题词”，增加了“页码”。

(五) 统一了成文日期。规定使用阿拉伯数字标注。

问题1：公文的概念和特征



概念

公文是党政机关实施领导、履行职责、处理公务的具有特定效力和规范体式的文书，是传达贯彻党和国家的方针政策，公布法规和规章，指导、布置和商洽工作，请求和答复问题，报告、通报和交流情况等的重要工具。

特征

公文主要有两个特征：一是“特定效力”；二是“规范体式”。

问题2：党政机关公文写作与处理工作的法律依据



主要内容：

《工作条例》共8章42条，对公文概念、种类、格式、行文规则和公文拟制、公文办理、公文管理等内容作出了明确规定。

自2012年7月1日起施行。

主要变化：

1. 统一了公文用纸。规定公文用纸幅面采用国际标准A4型。
2. 公文要素做出了调整。取消了“主题词”，增加了“页码”。
3. 统一了成文日期。规定使用阿拉伯数字标注。

问题3：公文的种类有哪些

《党政机关公文处理工作条例》规定的公文有15种：

- | | | | | |
|-------|-------|-------|------|-------|
| 1 决议 | 2 决定 | 3 命令 | 4 公报 | 5 公告 |
| 6 通告 | 7 意见 | 8 通知 | 9 通报 | 10 报告 |
| 11 请示 | 12 批复 | 13 议案 | 14 函 | 15 纪要 |

问题3：公文种类有哪些

《党政机关公文处理工作条例》规定的公文有15种：

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 
1 | 
2 | 
3 | 
4 | 
5 |
| 
6 | 
7 | 
8 | 
9 | 
10 |
| 
11 | 
12 | 
13 | 
14 | 
15 |

问题3：公文种类有哪些



决议

适用于会议讨论通过的重大事项。决议一般以会议名义发布，所做出的决定往往具有长期性和稳定性。



决定

适用于对重要事项作出决策和部署、奖惩有关单位和人员、变更或撤销下级机关不适当的决定事项。



命令(令)

适用于公布行政法规和规章，宣布施行重大强制性措施、批准授予和晋升衔级、嘉奖有关单位和人员。发布的主体必须是特定的行政机关及其法定代表人，如《征兵令》、《嘉奖令》。这个文种党的机关一般不用。



公报

适用于公布重要决定或重大事项。主要有会议公报、新闻公报、统计公报。



公告

适用于向国内外宣布重要事项或法定事项。使用主体仅限于国家权力机关、行政机关，以及被授权的部门。

问题3：公文的种类有哪些



通告

适用于一定范围内公布应当遵守或者周知的
事项。党的机关一般不用。



意见

适用于对重要问题提出见解和处理办法。
意见这个文种比较特殊，它可以作为上
行文、平行文和下行文。



通知

适用于发布、传达要求下级机关执行和有关单位周知或
执行的事项，批转、转发公文。
通知是使用频率最高、适用范围最广的一种文体。



通报

适用于表彰先进、批评错误、传达重要精神
和告知重要情况。



报告

适用于向上级机关汇报工作、反映情况，回
复上级机关的询问。一般只需领导阅知，不
一定需要批示回复。结束语一般为“特（专）
此报告。”不需要有联系人及联系电话。

问题3：公文的种类有哪些



请示

适用于向上级机关请求指示、批准事项，需
要批示回复。
结束语一般为：“妥否，请批复（示）”。
日期下应有附注写明联系人及联系电话，以
便回复。



批复

适用于答复下级机关的请示事项。



议案

适用于各级人民政府按照法律程序向同级人民代表大会
或人民代表大会常务委员会提请审议事项。党的机关一
般不用。



函

适用于不相隶属机关之间商洽工作、询问和
答复问题，请求批准和答复审批事项。



纪要

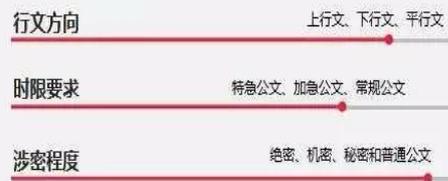
适用于记载会议主要情况和决定事项。

问题3：公文种类有哪些



15种公文可以从不同角度进行分类：

- ◆按行文方向分：上行文、下行文、平行文
- ◆按时限要求分：特急公文、加急公文、常规公文
- ◆按涉密程度分：绝密、机密、秘密和普通公文



问题4：公文的格式要素有哪些

公文格式主要包括：版头、主体、版记三部分，共18个基本要素



◆ 党政机关公文格式要素图

附件说明页版式

附件说明

如有附件，在正文下空一行左空二字编排“附件”二字，后标全角冒号和附件名称。如有多个附件，使用阿拉伯数字标注附件顺序号（如“附件：1. XXXX”）；附件名称后不加标点符号。附件名称较长需回行时，应当与上一行附件名称的首字对齐。

附件名称较长需回行时，应当与上一行附件名称的首字对齐。

在正文下空一行左空二字编排“附件”二字，后标全角冒号和附件名称

附件名称后不加标点符号

多个附件使用阿拉伯数字

广东保险中介

问题5：公文的行文规则是什么



问题6：如何选用文种

01

原则一

一要严格在15种法定公文范围内选用文种，不能自造文种。

02

原则二

二要考核与收文机关之间的组织关系，依据隶属关系或业务指导关系，正确选用文种。

03

原则三

三要根据行文目的和要求，正确选用文种。

问题7：如何拟制公文标题

一是公文标题要素要全。

公文标题由发文机关、事由和文种三个要素组成，三者要齐全，不能省略。

如：《关于加强安全生产工作的通知》（缺发文机关）

二是正确使用标点符号。

三是公文标题排列要美观。

公文标题用2号小标宋体字，可分一行或多行居中排布，排列对称、间距恰当；回行时要注意保持词或词组相对完整性，不要随意割裂，将其分置在两行之中；一般不要超过3行。

如：《银川市交通运输局转发银川市委组织部市编办市财政局市人力资源社会保障局关于推进全市事业单位管理岗位非领导职务职员等级晋升工作实施方案的通知》

标题太长，一般不超过3行，要美观。可改为：

银川市交通运输局转发市委组织部等部门
关于推进全市事业单位管理岗位非领导职务职员
等级晋升工作实施方案的通知

多行公文标题排列时应使用梯形或菱形结构，不要使用上下长度一样的长方形或上下长、中间短的沙漏形。

□ 正梯形结构：

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

□ 菱形结构：

XXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXX

问题8：怎么标注公文的结构层次

公文结构分为6个层次，标注办法是：

第一层为“一、”

第二层为“(一)”

第三层为“1.”

第四层为“(1)”

第五层为“①”

第六层为“a.”

一般情况下，不要超过第三层次。文中第一层次标题后不加标点符号，第二层次（包含第二层次）以下的标题后均应加标点符号。

公文结构层次标注的不规范用法。

①标题层次标注错误。如将一级标题写成（一）、（二），将二级标题写成“1、”、“2、”、“3、”。

②一级标题后加标点。有的加句号，如“一、提高认识。二、强化措施。三、加强领导。”；有的在一级标题后加冒号，如“一、我市公共交通发展现状：”。

③二级以下标题后未加标点符号。

④三级标题序号后标点应为圆点，而误用为顿号。如将三级标题“1.”写成“1、”。

◆ 2017年全市交通运输工作报告（文例）

问题9：如何规范使用公文字体

一般来讲：

公文标题用2号小标宋体字

一级标题用黑体

二级标题用楷体

三、四级标题用仿宋体

标题可加粗，以示醒目

公文的正文使用3号仿宋体

规范的使用公文字体，使公文规范、美观



问题10：公文中要正确使用数字

公文中的数字，除部分结构层次序数和作为词素使用时用汉字外，一般应使用阿拉伯数字。如：三大战役、八项规定、第一名。



注意事项一

十以内的整数，可以酌情使用汉字或阿拉伯数字，但要前后一致。



注意事项二

文中的分数、百分数均应使用阿拉伯数字，如“1/2”、“100%”。不规范用法：三分之一，百分之二十等。



注意事项三

用数值表示范围，数值单位或符号应前后都有。如“1%—5%”、“1月—8月”。



注意事项四

相邻或相近2数表示概数通常不用顿号隔开，若相邻两数字连用为缩略形式，宜有顿号。如：“七八个月时间”、“两三年”；“一、二、三产业”。

问题11：公文中要准确标注时间



1.会议时间应使用24小时制。

不规范用法：上午8点、下午3点。

2.避免表示时间的词产生歧义。

如“20世纪80年代”，不要表示为“上世纪80年代”。

问题12：公文中要规范使用机关名称



公文中可根据情况使用机构全称或简称，但必须前后一致。

机构简称必须规范，要按照《国务院机构简称》、《自治区政府机构简称》的规定使用。

如“银川市人大常委会办公厅”不能简称为“银川市人大办公厅”。中央驻宁单位名称前一般要冠以“宁夏”，而不是“自治区”，如宁夏出入境检验检疫局、宁夏通信管理局。

问题13：公文中要准确使用词语

所有公文中应统一使用标准词汇“其他”，写成“其它”均为公文中典型的用词不准确，是很容易犯的错误。

2. “截至”误用为“截止”

如果是将要或已经进行，宜用“制定”；如果是正在进行，宜用“制订”。例如：去年制定了三个方案；明年将制定有关规定；该单位正在制订相关措施。

1. “其他”误用为“其它”。

“截至”表示停止于某个时间，强调“时间”，常用于具体时间点之前，而不能用于时间之后，使用时须带时间词语。例如：截至昨天，截至本月底。

“截止”表示到一定时间停止，强调“停止”，不能带时间词语，一般用于时间词语之后，例如：报名工作已于昨日截止，投票将在本月底截止。

3. “制定”与“制订”的区别。

问题13：公文中要准确使用词语

如果后面的词语是名词，用“做”。如“做秘书”“做粉条”“做椅子”。如果后面的词语是动词，用“作”。如“作调查”“作处理”“作分析”“作总结”。但“做工作”中一般习惯用“做”。

5.“主管”和“分管”有何区别？

“暂行”指暂时实行，“试行”指先这么做试试。

7.应该写“排名第一”，还是“排名第1”？

4.“作”与“做”的区别。

从表达来说，语义侧重点或者说强调点不同。

“分管”是“分工管理”的意思。说“分管”时，侧重于在领导班子中的“分工”。“主管”是“负主要责任管理”的意思，侧重于某领导所担负的主要责任。

6.“暂行”和“试行”有何区别？

都可以。但要注意在一篇文章中，采用汉字数字还是阿拉伯数字，前后要一致。

问题14：规范引用公文



引用公文标题，首次出现必须标明公文标题及发文字号，再次出现时才可直接引用发文字号。

如：

首次出现时：根据《自治区人民政府关于印发宁夏回族自治区开展城乡居民普惠性健康体检工作意见的通知》（宁政发〔2014〕50号）……

再次出现时：根据宁政发〔2014〕50号……

问题15：准确把握公文行文语气



问题16：公文制发的常见问题

第一类：公文标题常识性错误

错误类型	错误实例	正确写法
文种重复	《关于.....意见的函》	《关于.....的函》，应删去“意见”
介词连用	《关于对.....的批复》	《关于.....的批复》，应删去“对”
缺介词	《×××授予×××同志×××称号的通报》	“授予”之前加“关于”
“转发”与“印发”混淆	1.《转发.....方案的通知》 2.《印发.....若干意见的通知》	1.转发范围：意见、通知，应改为“《印发.....方案的通知》” 2.印发范围：计划、规划、方案、办法，应改为“《转发.....若干意见的通知》”
用词不当	1.《关于请求解决×××经费的请示》 2.《关于上报×××情况的报告》	1.“请示”已含“请求”意思，删去“请求”。 2.“报告”已有前者上报意思，删去“上报”。
错用标点符号	1.《转报××公司关于<××>的请示》 2.《关于××火车站二期、文昌路项目联合采购.....请示》	除法规性文件外，其他在标题中不使用标点符号。应将前者“<>”和后者“、”删去。
漏发文形式及文种	《□□银川市.....暂行办法□□》	这是一个印发部门的文件。应在“银川市”之前加“印发”，“办法”之后加“通知”。然后办法作附件下发。

问题16：公文制发的常见问题

第二类：正文内容常识性错误

错误类型	错误实例	正确写法
引文不规范	1.引文标题内容不全2.只引标题，未引发文字号3.只引发文字号，未引标题	正确引法：根据《国务院办公厅关于转发卫生部等部门全国重点地方病防治规划〔2006-2010〕的通知》（国办发〔2006〕75号）精神（有人加“文件”2字，属于画蛇添足）。
标注简称不规范	《国家xxx创新纲要》（下称《纲要》）。	“下称《纲要》”应改为“以下简称《纲要》”。
层次序号错误	第一层“一”、第二层“1.”、第三层“(一)”、第四层“(1)”	第一层“一”、第二层“(一)”、第三层“1.”、第四层“(1)”应注意：第二层和第四层序号有括号，后面不要带标点。
年月日表示不当	用汉字表述年、月、日：如“二〇一七年二月十八日”	改为“2017年2月18日”，用阿拉伯数字。
前后用词不统一	“自治交通厅”与“自治区交通运输厅”	要前后保持一致用“自治区交通运输厅”。
少用标点符号	如“此复”、“特此报告”	成文日期前都属正文部分，正文结束要用句号，故为“此复。”、“特此通知。”
附件说明处理不当	附件：1.xxxxx；2.xxxxx。	在正文下空一行左空二字编排“附件”二字，后标全角冒号和附件名称。如有多个附件，使用阿拉伯数字标注附件顺序号；附件名称后不加标点符号。附件名称较长需回行时，应当与上一行附件名称的首字对齐。 附件：1. xxxxx 2. xxxxxx
无正文处理不当	（此页无正文）	通过编辑排版，把前一页的内容排一行到此页即可。

问题16：公文制发的常见问题

第三类：结尾部分常识性错误

错误类型	正确方法
抄送部分处理不当	多行排列时在单位名称处断开，而不是书写至行末才回行；回行不顶格，要与冒号后的抄送单位对齐。由多个单位并列时，同一系统单位用“、”号，不同系统单位用“，”号隔开，最后加“。”号。此外，有些单位的公文仍沿用过去的“对上用‘抄报’，对下用‘抄送’”的标识法，这也是不规范的，须统一改为“抄送”。
越级行文	《国家行政机关公文处理办法》规定：“一般不得越级请示和报告”。因此，除了特别紧急的情况，上行文都应按隶属关系向上一级机关(单位)行文，逐级上报。即使因特殊情况必须越级行文，也应同时抄送被越过的上级机关(单位)。越级上报的问题，必须坚决纠正。

5、党政机关公文格式规定（节选）

根据《党政机关公文处理工作条例》以及配套文件《党政机关公文格式》国家标准（GB/T 9704-2012）梳理节选。

1. 公文用纸幅面尺寸及版面要求

1. 1 幅面尺寸

公文用纸采用 GB/T 148 中规定的 A4 型纸,其成品幅面尺寸为:210 mm×297 mm.

1. 2 版面

1. 2. 1 页边与版心尺寸

公文用纸天头(上白边)为 37 mm±1 mm,公文用纸订口(左白边)为 28mm±1mm,版心尺寸为 156 mm×225 mm.

1. 2. 2 字体和字号

如无特殊说明,公文格式各要素一般用 3 号仿宋体字。特定情况可以作适当调整。

1. 2. 3 行数和字数

一般每面排 22 行,每行排 28 个字,并撑满版心。特定情况可以作适当调整。

1. 2. 4 文字的颜色

如无特殊说明,公文中文字的颜色均为黑色。

2. 印制装订要求

2. 1 制版要求

版面干净无底灰,字迹清楚无断划,尺寸标准,版心不斜,误差不超过 1 mm.

2. 2 印刷要求

双面印刷;页码套正,两面误差不超过 2mm.黑色油墨应当达到色谱所标 BL100%,红色油墨应当达到色谱所标 Y80%、M80%.印品着墨实、均匀;字面不花、不白、无断划。

2. 3 装订要求

公文应当左侧装订,不掉页,两页页码之间误差不超过 4 mm,裁切后的成品尺寸允许误差±2mm,四角成 90°,无毛茬或缺损。

骑马订或平订的公文应当：

(a) 订位为两钉外订眼距版面上下边缘各 70mm 处，允许误差±4mm；

(b) 无坏钉、漏钉、重钉，钉脚平伏牢固；

(c) 骑马订钉锯均订在折缝线上，平订钉锯与书脊间的距离为 3mm—5mm。

3.3 主体

3.3.1 标题

一般用 2 号小标宋体字，编排于红色分隔线下空二行位置，分一行或多行居中排布；回行时，要做到词意完整，排列对称，长短适宜，间距恰当，标题排列应当使用梯形或菱形。

3.3.2 主送机关

编排于标题下空一行位置，居左顶格，回行时仍顶格，最后一个机关名称后标全角冒号。如主送机关名称过多导致公文首页不能显示正文时，应当将主送机关名称移至版记，标注方法见 7.4.2。

3.3.3 正文

公文首页必须显示正文。一般用 3 号仿宋体字，编排于主送机关名称下一行，每个自然段左空二字，回行顶格。文中结构层次序数依次可以用“一、”“(一)”“1.”“(1)”标注；一般第一层用黑体字、第二层用楷体字、第三层和第四层用仿宋体字标注。

3.3.4 附件说明

如有附件，在正文下空一行左空二字编排“附件”二字，后标全角冒号和附件名称。如有多个附件，使用阿拉伯数字标注附件顺序号（如“附件：1. XXXXX”）；附件名称后不加标点符号。附件名称较长需回行时，应当与上一行附件名称的首字对齐。

第六章 相关资料

新闻报道的禁用词和慎用词

新华社发布《新华社新闻信息报道中的禁用词和慎用词》。在《新华社在新闻报道中的禁用词(第一批)》45条禁用词、规范用语基础上，这版新增57条内容。

新增的时政社会生活类词汇中强调，对国内领导干部和国有企业负责人，不使用“老板”。报道中一般不有意突出某一类型群体或某一种身份。如灾祸报道中，不使用“死难者中有一名北大学生，其余为普通群众”的类似提法。

另外，新闻媒体和网站应当禁用的不文明用语有38个，例如“装逼、草泥马、特么的、撕逼、玛拉戈壁、爆菊、JB、呆逼、本屌、齐B短裙、法克鱿、丢你老母”等。

法律法规类词语中，不宜称“中共XX省省委书记”“XX市市委书记”，应称“中共XX省委书记”“XX市委书记”。除对过去特定历史时期的表述外，不再继续使用“少数民族上层人士”的称谓。

在表述民族宗教类词语时，不得将香港、澳门与中国并列提及，如“中港”“中澳”等。不宜将内地与香港、澳门简称为“内港”“内澳”，可以使用“内地与香港（澳门）”，或者“京港（澳）”“沪港（澳）”等。

此外，“村长”、“村官”、“解放前(后)”、“新中国成立前(后)”、“前苏联”、“深港一体化”、“一带一路”战略等过去惯用提法，也在禁用词之列。

百度“一带一路战略”，从网媒到政府官网，错用比比皆是。

以下为最新修订版全文：

一、时政和社会生活类

1、对有身体伤疾的人士不使用“残废人”“独眼龙”“瞎子”“聋子”“傻子”“呆子”“弱智”等蔑称，而应使用“残疾人”“盲人”“聋人”“智力障碍者”或“智障者”等词汇。

2、报道各种事实特别是产品、商品时不使用“最佳”“最好”“最著名”“最先进”等具有极端评价色彩的词汇。

3、医药产品报道中不得含有“疗效最佳”“根治”“安全预防”“安全无副作用”“治愈率”等词汇，药品报道中不得含有“药到病除”“无效退款”“保险公司保险”“最新技术”“最高技术”“最先进制法”“药之王”“国家级新药”等词汇。

4、通稿报道中，不使用“影帝”“影后”“巨星”“天王”“男神”“女神”等词汇，可使用“著名演员”“著名艺术家”等。

5、对各级领导同志的各种活动报道，慎用“亲自”等词。除了党中央国务院召开的重要会议外，一般性会议不用“隆重召开”字眼。

6、对国内领导干部和国有企业负责人，不使用“老板”。

7、报道中一般不有意突出某一类型群体或某一种身份。如灾祸报道中，不使用“死难者中有一名北大学生，其余为普通群众”的类似提法。

8、不使用“践行‘八荣八耻’”的提法，应使用“践行社会主义荣辱观”。

9、报道中禁止使用“哇噻”“妈的”等脏话、黑话等。近年来网络用语中对各种词语进行缩略后新造的“PK”“TMD”等(新媒体可用“PK”一词)，也不得在报道中使用。近年来“追星”活动中不按汉语规则而生造出的“玉米”“纲丝”“凉粉”等特殊词汇，我社报道中只能使用其本义，不能使用为表示“某明星的追崇者”的引申义。如果报道中因引用需要，无法回避这类词汇时，均应使用引号，并以括号加注，表明其实际内涵。

10、新闻媒体和网站应当禁用的38个不文明用语：装逼、草泥马、特么的、撕逼、玛拉戈壁、爆菊、JB、呆逼、本屌、齐B短裙、法克鱿、

丢你老母、达菲鸡、装13、逼格、蛋疼、傻逼、绿茶婊、你妈的、表砸、扁爆了、买了个婊、已撸、吉跋猫、妈蛋、逗比、我靠、碧莲、碧池、然并卵、日了狗、屁民、吃翔、XX狗、淫家、你妹、浮尸国、滚粗。

二、法律法规类

11、在新闻稿件中涉及如下对象时不宜公开报道其真实姓名：犯罪嫌疑人家属；案件涉及的未成年人；采用人工授精等辅助生育手段的孕、产妇；严重传染病患者；精神病患者；被暴力胁迫卖淫的妇女；艾滋病患者；有吸毒史或被强制戒毒的人员。涉及这些人时，稿件可使用其真实姓氏加“某”字的指代，如“张某”“李某”。不宜使用化名。

12、对刑事案件当事人，在法院宣判有罪之前，不使用“罪犯”，而应使用“犯罪嫌疑人”。

13、在民事和行政案件中，原告和被告法律地位是平等的，原告可以起诉，被告也可以反诉。不要使用原告“将某某推上被告席”这样带有主观色彩的句子。

14、不得使用“某某党委决定给某政府干部行政上撤职、开除等处分”，可使用“某某党委建议给予某某撤职、开除等处分”。

15、不要将“全国人大常委会副委员长”称作“全国人大副委员长”，也不要将“省人大常委会副主任”称作“省人大副主任”。各级人大常委会的委员，不要称作“人大常委”。

16、国务院所属研究机构、直属机构和其他相关机构，称谓要写全，不得简称为“国务院”。

17、“村民委员会主任”简称“村主任”，不得称“村长”。大学生村干部可称作“大学生村官”，除此之外不要把村干部称作“村官”。

18、在案件报道中指称“小偷”“强奸犯”等时，不要使用其社会身份或者籍贯作标签式前缀。如：一个曾经是工人的小偷，不要写成“工人小偷”；一名教授作了案，不要写成“教授罪犯”；不要使用“河南小偷”“安徽农民歹徒”一类的写法。

19、国务院机构中的审计署的正副行政首长称“审计长”“副审计长”，不要称作“署长”“副署长”。

20、各级检察院的“检察长”不要写成“检察院院长”。

21、不宜称“中共XX省省委书记”“XX市市委书记”，应称“中共XX省委书记”“XX市委书记”。

22、一般不再公开使用“非党人士”的提法。在特定场合，如需强调民主党派人士的身份，可使用“非中共人士”。“党外人士”主要强调中共党内与党外的区别，已经约定俗成，可继续使用。

23、除对过去特定历史时期的表述外，不再继续使用“少数民族上层人士”的称谓。

三、民族宗教类

24、对各民族，不得使用旧社会流传的带有污辱性的称呼。不能使用“回回”“蛮子”等，而应使用“回族”等。不能随意简称，如“蒙古族”不能简称为“蒙族”，“维吾尔族”不能简称为“维族”，“朝鲜族”不能简称为“鲜族”等。

25、禁用口头语言或专业用语中含有民族名称的污辱性说法，不得使用“蒙古大夫”来指代“庸医”。不得使用“蒙古人”来指代“先天愚型”等。

26、少数民族支系、部落不能称为民族，只能称为“XX人”，如“摩梭人”“撒尼人”“穿(川)青人”，不能称为“摩梭族”“撒尼族”“穿(川)青族”等。

27、不要把古代民族名称与后世民族名称混淆，如不能将“高句丽”称为“高丽”，不能将“哈萨克族”“乌孜别克族”等泛称为“突厥族”或“突厥人”。

28、“穆罕默德”通常是指伊斯兰教先知。有一些穆斯林的名字叫“穆罕默德”。为了区别和避免误解，对这些穆斯林应加上其姓，即使用两节姓名。

29、“穆斯林”是伊斯兰教信徒的通称，不能把宗教和民族混为一谈。不能说“回族就是伊斯兰教”“伊斯兰教就是回族”。稿件中遇到“阿拉伯人”等提法，不要改称“穆斯林”。

30、涉及信仰伊斯兰教的民族的报道，不得提及与猪相关内容。

31、穆斯林宰牛羊及家禽，只说“宰”，不能写作“杀”。

四、港澳台和领土、主权类

32、香港、澳门是中国的特别行政区。在任何文字、地图、图表中都要避免让人误以为香港、澳门是“国家”。尤其是与其他国家名称连用时，应注意以“国家和地区”来限定。

33、不得将香港、澳门与中国并列提及，如“中港”“中澳”等。不宜将内地与香港、澳门简称为“内港”“内澳”，可以使用“内地与香港(澳门)”，或者“京港(澳)”“沪港(澳)”等。

34、“台湾”与“祖国大陆(或‘大陆’)”为对应概念，“香港、澳门”与“内地”为对应概念，不得弄混。

35、不得将港澳台居民来内地(大陆)称为来“中国”或“国内”。不得说“港澳台游客来华(国内)旅游”，应称为“港澳台游客来内地(大陆)旅游”。

36、中央领导同志到访香港、澳门应称为“视察”，不得称为“出访”。中央有关部门负责同志到访香港、澳门应称为“考察”或“访问”。

37、称呼包含香港、澳门的国际组织如世界贸易组织、世界气象组织成员时，应统称为“世界贸易组织成员”“世界气象组织成员”等，不得称为“成员国”。

38、在国际奥林匹克委员会或其他体育事务中，原则上按相应章程的要求或约定称呼。如“中国奥林匹克委员会”可简称为“中国奥委会”，“中国香港奥林匹克委员会”可简称为“中国香港奥委会”，“中国国家队”可简称为“国家队”，“中国香港队”可简称为“香港队”。

39、区分“香港(澳门)居民(市民)”和“香港(澳门)同胞”概念，前者指居住在港(澳)的全体人员，包括永久性居民和非永久性居民，也包括中国籍居民和外国籍居民，后者则指中华民族大家庭成员。

40、区分国境与关境概念。国境是指一个国家行使主权的领土范围，从国境的角度讲，港澳属“境内”；关境是指适用同一海关法或实行同一关税制度的区域，从关境的角度讲，港澳属单独关税区，相对于内地属于“境外”。内地人员赴港澳不属出国但属出境，故内地人员赴港澳纳入出国(境)管理。

41、将港澳台业务单列为国内业务的特殊类别加以规范管理，将往来内地及港澳台之间的交通线路称为“港澳台航线”或“国际/港澳台航线”；将手机“港澳台漫游”业务单独表示，或称为“国际/港澳台漫游”，也可称为“跨境漫游”或“区域漫游”。

42、不得将港资、澳资企业划入外国企业，在表述时少用“视同外资”，多用“参照外资”。

43、内地与港澳在交流合作中签订的协议文本等不得称为“条约”，可称为“安排”“协议”等；不得将适用于国家与国家之间的专属名词用于内地与港澳。

44、涉及内地与港澳在司法联系与司法协助方面，不得套用国际法上的术语，如内地依照涉外民事诉讼、刑事诉讼等程序与港澳开展司法协助，不得使用“中外司法协助”“国际司法协助”“中港(澳)司法协助”等提法，应表述为“区际司法协助”或“内地与香港(澳门)司法协助”等；对两地管辖权或法律规范冲突，应使用“管辖权冲突”“法律冲突”等规范提法，不得使用“侵犯司法主权”等不规范提法；不得使用“引渡犯罪嫌疑人或罪犯”的表述，应称为“移交或遣返犯罪嫌疑人或罪犯”。

45、不得将香港、澳门回归祖国称为“主权移交”“收回主权”应表述为中国政府对香港、澳门“恢复行使主权”“政权交接”。不得将回归前的香港、澳门称为“殖民地”，可说“受殖民统治”。不得将香港、澳门视为或称为“次主权”地区。

46、不得使用内地与港澳“融合”“一体化”或深港、珠澳“同城化”等词语，避免被解读为模糊“两制”界限、不符合“一国两制”方针政策。

47、香港、澳门特别行政区的官方机构和制度安排，应按照基本法表述。如“香港特别行政区行政长官”不得说成“香港特别行政区政府行政长官”，“澳门特别行政区立法会”不得说成“澳门特别行政区政府立法会”；香港、澳门实行行政主导的政治体制，不得说成“三权分立”。

48、对港澳反对派自我褒扬的用语和提法要谨慎引用。如不使用“雨伞运动”的说法，应称为“非法‘占中’”或“违法‘占中’”；不称“占中三子”，应称为“非法‘占中’发起人”，开展舆论斗争时可视情称为“占中三丑”；不称天主教香港教区退休主教陈日君等为“荣休主教”，应称为“前主教”。

49、对1949年10月1日之后的台湾地区政权，应称之为“台湾当局”或“台湾方面”，不使用“中华民国”，也一律不使用“中华民国”纪年及旗、徽、歌。严禁用“中华民国总统(副总统)”称呼台湾地区正(副)领导人，可称为“台湾当局领导人(副领导人)”“台湾地区领导人(副领导人)”。对台湾“总统选举”，可称为“台湾地区领导人选举”，简称为“台湾大选”。

50、不使用“台湾政府”一词。不直接使用台湾当局以所谓“国家”“中央”“全国”名义设立的官方机构名称，对台湾方面“一府”(“总统府”)、“五院”(“行政院”“立法院”“司法院”“考试院”“监察院”)及其下属机构，如“内政部”“文化部”等，可变通处理。如对“总统府”，可称其为“台湾当局领导人幕僚机构”“台湾当局领导人办公室”；对“立法院”可称其为“台湾地区立法机构”；对“行政院”可称其为“台湾地区行政管理机构”；对“台湾当局行政院各部会”可称其为“台湾某某事务主管部门”“台湾某某事务主管机关”，如“文化部”可称其为“台湾文化事务主管部门”，“中央银行”可称其为“台湾地区货币政策主管机关”，“金管会”可称其为“台湾地区金融监管机构”特殊情况下不得不直接称呼上述机构时，必须加引号，我广播电视媒体口播时则需加“所谓”一词。陆委会现可以直接使用，一般称其为“台湾方面陆委会”或“台湾陆委会”。

51、不直接使用台湾当局以所谓“国家”“中央”“全国”名义设立的官方机构中官员的职务名称，可称其为“台湾知名人士”“台湾政界人士”或“xx先生(女士)”。对“总统府秘书长”，可称其为“台湾当局领导人幕僚长”“台湾当局领导人办公室负责人”；对“行政院长”，可称其为“台湾地区行政管理机构负责人”；对“台湾各部会首长”，可称其为“台湾当局某某事务主管部门负责人”；对“立法委员”，可称其为“台湾地区民意代表”。台湾省、市级及以下(包括台北市、高雄市等“行政院直辖市”)的政府机构名称及官员职务，如省长、市长、县长、议长、议员、乡镇长、局长、处长等，可以直接称呼。

52、“总统府”“行政院”“国父纪念馆”等作为地名，在行文中使用时，可变通处理，可改为“台湾当局领导人办公场所”“台湾地区行政管理机构办公场所”“台北中山纪念馆”等。

53、“政府”一词可使用于省、市、县以下行政机构，如“台湾省政府”“台北市政府”，不用加引号，但台湾当局所设“福建省”“连江县”除外。对台湾地区省、市、县行政、立法等机构，应避免使用“地方政府”“地方议会”的提法。

54、涉及“台独”政党“台湾团结联盟”时，不得简称为“台联”，可简称“台联党”。“时代力量”因主张“台独”，需加引号处理。“福摩萨”“福尔摩莎”因具有殖民色彩，不得使用，如确需使用时，须加引号。

55、对国民党、民进党、亲民党等党派机构和人员的职务，一般不加引号。中国国民党与中国共产党并列时可简称“国共两党”。对于国共两党交流，不使用“国共合作”、“第三次国共合作”等说法。对亲民党、新党不冠以“台湾”字眼。

56、对台湾民间团体，一般不加引号，但对以民间名义出现而实有官方背景的团体，如台湾当局境外设置的所谓“经济文化代表处(办事处)”等应加引号；对具有反共性质的机构、组织(如“反共爱国同盟”“三民

主义统一中国大同盟”)以及冠有“中华民国”字样的名称须回避,或采取变通的方式处理。

57、对岛内带有“中国”“中华”字眼的民间团体及企事业单位,如台湾“中华航空”“中华电信”“中国美术学会”“中华道教文化团体联合会”“中华两岸婚姻协调促进会”等,可以在前面冠以“台湾”直接称呼,不用加引号。

58、对以民间身份来访的台湾官方人士,一律称其民间身份。因执行某项两岸协议而来访的台湾官方人士,可称其为“两岸XX协议台湾方面召集人”“台湾XX事务主管部门负责人”。

59、对台湾与我名称相同的大学和文化事业机构,如“清华大学”“故宫博物院”等,应在前面加上台湾、台北或所在地域,如“台湾清华大学”“台湾交通大学”“台北故宫博物院”,一般不使用“台北故宫”的说法。

60、对台湾冠有“国立”字样的学校和机构,使用时均须去掉“国立”二字。如“国立台湾大学”,应称“台湾大学”;“XX国小”“XX国中”,应称“XX小学”“XX初中”。

61、金门、马祖行政区划隶属福建省管理,因此不得称为台湾金门县、台湾连江县(马祖地区),可直接称金门、马祖。从地理上讲,金门、马祖属于福建离岛,不得称为“台湾离岛”,可使用“外岛”的说法。

62、对台湾当局及其所属机构的法规性文件与各式官方文书等,应加引号或变通处理。对台湾当局或其所属机构的“白皮书”,可用“小册子”“文件”一类的用语称之。

63、不得将中华人民共和国法律自称为“大陆法律”。对台湾所谓“宪法”,应改为“台湾地区宪制性规定”,“修宪”“宪改”“新宪”等一律加引号。对台湾地区施行的“法律”改称为“台湾地区有关规定”。如果必须引用台湾当局颁布的“法律”时,应加引号并冠之“所谓”两字。不得使用“两岸法律”等具有对等含义的词语,可就涉及的有关内

容和问题进行具体表述，如“海峡两岸律师事务”“两岸婚姻、继承问题”“两岸投资保护问题”等。

64、两岸关系事务是中国内部事务，在处理涉台法律事务及有关报道中，一律不使用国际法上专门用语。如“护照”“文书认证、验证”“司法协助”“引渡”“偷渡”等，可采用“旅行证件”“两岸公证书使用”“文书查证”“司法合作”“司法互助”“遣返”“私渡”等用语。涉及台湾海峡海域时不得使用“海峡中线”一词，确需引用时应加引号。

65、国际场合涉及我国时应称中国或中华人民共和国，不能自称“大陆”；涉及台湾时应称“中国台湾”，且不能把台湾和其他国家并列，确需并列时应标注“国家和地区”。

66、对不属于只有主权国家才能参加的国际组织和民间性的国际经贸、文化、体育组织中的台湾团组机构，不能以“台湾”或“台北”称之，而应称其为“中国台北”“中国台湾”。若特殊情况下使用“中华台北”，需事先请示外交部和国台办。

67、台湾地区在WTO中的名称为“台湾、澎湖、金门、马祖单独关税区”（简称“中国台北单独关税区”）。2008年以来经我安排允许台湾参与的国际组织，如世界卫生大会、国际民航组织公约大会，可根据双方约定称台湾代表团为“中华台北”

68、海峡两岸交流活动应称“海峡两岸XX活动”。台湾与港澳并列时应称“港澳台地区”或“台港澳地区”。对海峡两岸和港澳共同举办的交流活动，不得出现“中、港、台”“中、澳、台”“中、港、澳、台”之类的表述，应称为“海峡两岸暨香港”“海峡两岸暨澳门”“海峡两岸暨香港、澳门”。不使用“两岸三(四)地”的提法。

69、台商在祖国大陆投资，不得称“中外合资”“中台合资”，可称“沪台合资”“桂台合资”等。对来投资的台商可称“台方”，不能称“外方”；与此相对应，我有关省、区、市，不能称“中方”，可称“闽方”“沪方”等。

70、台湾是中国的一个省，但考虑到台湾同胞的心理感受，现在一般不称“台湾省”，多用“台湾地区”或“台湾”。

71、具有“台独”性质的政治术语应加引号，如“台独”“台湾独立”“台湾地位未定”“台湾住民自决”“台湾主权独立”“去中国化”“法理台独”“太阳花学运”等。

72、对台湾教育文化领域“去中国化”的政治术语，应结合上下文意思及语境区别处理。如“本土”“主体意识”等，如语意上指与祖国分离、对立的含义应加引号。

73、荷兰、日本对台湾的侵占和殖民统治不得简称为“荷治”“日治”。不得将我中央历代政府对台湾的治理与荷兰、日本对台湾的侵占和殖民统治等同。

74、涉及到台湾同胞不能称“全民”“公民”，可称“台湾民众”“台湾人民”“台湾同胞”。

75、不涉及台湾时我不得自称中国为“大陆”，也不使用“中国大陆”的提法，只有相对于台湾方面时方可使用。如不得使用“大陆改革开放”“大陆流行歌曲排行榜”之类的提法，而应使用“我国(或中国)改革开放”“我国(或中国)流行歌曲排行榜”等提法。

76、不得自称中华人民共和国政府为“大陆政府”，也不得在中央政府所属机构前冠以“大陆”，如“大陆国家文物局”，不要把全国统计数字称为“大陆统计数字”。涉及全国重要统计数字时，如未包括台湾统计数字，应在全国统计数字之后加括号注明“未包括台湾省”。

77、一般不用“解放前(后)”或“新中国成立前(后)”提法用“中华人民共和国成立前(后)”或“一九四九年前(后)”提法。

78、中央领导同志涉台活动，要根据场合使用不同的称谓，如在政党交流中，多只使用党职。

79、中台办的全称为“中共中央台湾工作办公室”，国台办的全称为“国务院台湾事务办公室”，可简称“中央台办(中台办)”“国务院台办(国台办)”，要注意其在不同场合的不同称谓和使用，如在两岸政党交流中，多用“中央台办(中台办)”。

80、“海峡两岸关系协会”简称为“海协会”，不加“大陆”；“台湾海峡交流基金会”可简称为“海基会”或“台湾海基会”。海协会领导人称“会长”，海基会领导人称“董事长”。两个机构可合并简称为“两会”或“两岸两会”。不称两会为“白手套”。

81、国台办与台湾陆委会联系沟通机制，是双方两岸事务主管部门的对话平台，不得称为“官方接触”。这一机制，也不扩及两岸其他业务主管部门。

82、对“九二共识”，不使用台湾方面“九二共识、一中各表”的说法。一个中国原则、一个中国政策、一个中国框架不加引号，“一国两制”加引号。

83、台胞经日本、美国等国家往返大陆和台湾，不能称“经第三国回大陆”或“经第三国回台湾”，应称“经其他国家”或“经XX国家回大陆(或台湾)”。

84、不得将台湾民众日常使用的汉语方言闽南话称为“台语”，各类出版物、各类场所不得使用或出现“台语”字样，如对台湾歌星不能简单称为“台语”歌星，可称为“台湾闽南语”歌星，确实无法回避时应加引号。涉及台湾所谓“国语”无法回避时应加引号，涉及两岸语言交流时应使用“两岸汉语”，不称“两岸华语”。

85、对台湾少数民族不称“原住民”，可统称为台湾少数民族或称具体的名称，如“阿美人”“泰雅人”。在国家正式文件中仍称高山族。

86、对台湾方面所谓“小三通”一词，使用时须加引号，或称“福建沿海与金门、马祖地区直接往来”。

87、对南沙群岛不得称为“斯普拉特利群岛”。

88、钓鱼岛不得称为“尖阁群岛”。

89、严禁将新疆称为“东突厥斯坦”，在涉及新疆分裂势力时，不使用“疆独”“维独”。

五、国际关系类

90、有的国际组织的成员中，既包括一些国家也包括一些地区。在涉及此类国际组织时，不得使用“成员国”，而应使用“成员”或“成员方”，如不能使用“世界贸易组织成员国”“亚太经合组织成员国”，而应使用“世界贸易组织成员”“世界贸易组织成员方”“亚太经合组织成员(members)”“亚太经合组织成员经济体(member economies)”。应使用“亚太经合组织领导人非正式会议”，不应使用“亚太经合组织峰会”。台方在亚太经合组织中的英文称谓为 Chinese Taipei，中文译法要慎用，我称“中国台北”，台方称“中华台北”，不得称“中国台湾”或“台湾”。

91、不得使用“北朝鲜(英文 North Korea)”来称呼“朝鲜民主主义人民共和国”，可直接使用简称“朝鲜”。英文应使用“the Democratic People's Republic of Korea”或使用缩写“DPRK”。

92、不使用“穆斯林国家”或“穆斯林世界”，可用“伊斯兰国家”或“伊斯兰世界”。但充分尊重有关国家自己的界定，如印尼不将自己称为“伊斯兰国家”。

93、在达尔富尔报道中不使用“阿拉伯民兵”，而应使用“民兵武装”或“部族武装”。

94、在报道社会犯罪和武装冲突时，一般不要刻意突出犯罪嫌疑人和冲突参与者的肤色、种族和性别特征。比如，在报道中应回避“黑人歹徒”的提法，可直接使用“歹徒”。

95、不要将撒哈拉沙漠以南的地区称为“黑非洲”，而应称为“撒哈拉沙漠以南非洲”。

96、公开报道不要使用“伊斯兰原教旨主义”“伊斯兰原教旨主义者”等说法，可用“宗教激进主义(激进派、激进组织)”替代。如回避不了而必须使用时，可使用“伊斯兰激进组织(成员)”，但不要使用“激进伊斯兰组织(成员)”。

97、在涉及阿拉伯和中东等的报道中，不要使用“十字军(东征)”等说法。

98、对国际战争中双方战斗人员死亡的报道，不使用“击毙”“被击毙”等词汇，也不使用“牺牲”等词汇，可使用“打死”等词汇。

99、不要将哈马斯称为恐怖组织或极端组织。

100、一般情况下不使用“前苏联”，而使用“苏联”。

101、应使用“乌克兰东部民间武装”不使用“乌克兰亲俄武装”“乌克兰民兵武装”“乌克兰分裂分子”等。

102、不使用“一带一路”战略的提法，而使用“一带一路”倡议。

秘书礼仪

秘书礼仪概述

一、秘书礼仪

1. 秘书礼仪的含义

秘书礼仪是指秘书在与人交往时所使用的表示友好和互敬的具体的行为举止，如握手、打招呼等。

礼仪是礼节和仪式的统称。

礼节是表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式，如鞠躬、握手、献花圈、鸣礼炮等。

仪式是使用在正式场合的具有固定程序的一整套礼节，如国家的迎宾仪式、会议的开幕式、民间的婚礼等。

2. 秘书礼仪的特点

(1) 规范性。秘书礼仪是对人的行为举止的规范。

(2) 差异性。任何国家和民族都有自己特别的礼仪。

(3) 变化性。礼仪是社会发展的产物，时代在变化，人们的生活在变化，礼仪也会相应地发生变化。

3. 秘书礼仪的作用

对于个人来说，能否表现出对他人的礼貌，是一个修养问题，有时还涉及到个人的道德水准问题。对于一个组织来说，秘书礼仪应用得当与否，则体现出了该组织的管理水平和人员素质。

它的主要作用有如下两点：

(1) 有助于人际交往

现代社会，人际交往非常重要。良好的礼仪修养表现的是自尊、对他人的尊敬以及对交往双方平等地位的强调。

(2) 有助于事业发展

不论是个人还是组织，要想使事业得到发展，都离不开他人的帮助。适度的礼仪，能营造出良好的合作范围。

二、秘书涉外礼仪

1. 涉外礼仪的含义

涉外礼仪是指对外交往时所使用的国际通行的礼节和仪式。它与我国的传统礼仪有很多相同之处,但也有很多不同点。

2. 涉外礼仪的特点

涉外礼仪也可称为国际礼仪。

与我国传统礼仪相比,它的特点体现在以下两个方面:

(1) 强调对个人的尊重,对个人隐私的尊重

(2) 强调女士优先

3. 涉外礼仪的原则

(1) 不卑不亢,互相尊重

(2) 入乡随俗,求同存异

(3) 女士优先,注重次序

日常公务礼仪

一、仪容仪表

仪容通常是指人的容貌,包括未被衣服遮住的身体的部位。

仪表是指人的整体外貌,包括面貌、衣着和饰物。

对秘书人员来说,仪容和仪表的基本要求如下:

头发要勤于梳洗和整理,不能有头皮屑或油汗味;

发型要整齐美观。男性不宜长发披肩;女性留长发不要遮住眼睛,染发要慎重。

面容要保持干净,特别要注意耳朵、鼻孔、脖子、指甲缝等易疏忽的部位。

衣服应天天换洗,并熨烫平整。

二、正确的着装与服饰搭配

服装是由面料、款式、颜色这三个要素组成的。

穿着是一门很深的学问。

着装反映了一个人的品味和教养，也会影响秘书工作。

衣着要符合自己的身份、职务，应显出秘书人员的大方、精干、务实、可信的风格。

在此，我们仅从礼仪的角度探讨着装问题，即使衣着合乎身份、维护形象、符合礼仪的原则和方法。

1. 着装的基本原则

着装的基本原则是国际通行的 TPO 原则：

T (Time) ——时间；

P (Place) ——地点；

O (Object) ——目的。

在为自己挑选服装时，不可忽视 TPO 原则。

(1) 时间

一年有四季，四季的着装不同；一天分昼夜，昼夜的着装有异；一个星期有 7 天，5 天工作，2 天休息，所着服饰也不会一样。需要特别注意的是，白天工作或休闲所穿的服饰，与晚上进行社交活动时所穿的服饰有很大差别。在涉外活动中，更要重视这一点。

(2) 地点

地点的变化也会影响着装。在工作单位应该穿正装，但如果把正装穿到休闲场合，就显得不伦不类。

(3) 目的

对目的的理解可以从两个方面讲：

一方面是做事的目的，如参加会谈或主持典礼；

另一方面是人们希望通过服饰传达给别人的印象，是严谨、高雅、成熟，还是独特、随意、幼稚。

这两方面均会影响到对服饰的选择。

2. 公务场合的着装

公务场合的气氛是严肃的，讲究高效率地工作。

所以，公务场合的着装，要简洁、明快，适宜工作。作为秘书，性别不同，着装应有所区别。

男士的着装：深色西服套装是标准的公务场合着装。

- 单排扣西服可以不系扣；如果系扣，两粒扣式的只系上扣，三粒扣式的只系中间的那粒。
- 双排扣的西服不宜敞开穿。
- 夏天或在热带地区，可以只着衬衣，不着外套。
- 衬衣的领子和袖口务必要干净、挺括。不系领带时，衬衣领口的扣子一定要解开。衬衣的下摆一定要系在裤内，袖口的扣子要扣上，不能把袖子卷起来。
- 深色西服一定要配深色袜子及皮鞋，白色袜子不可与西服相配。

女士的着装：西服套裙是传统的选择。

颜色可以是深蓝、深灰、浅灰、咖啡色、驼色系列等。

这些颜色传递给人的感觉是：

成熟、能干、自信、沉着，这些都是职业女性应具备的素质。

这些颜色的外套也容易与其他颜色的衬衣相配。

丝袜的颜色应接近肤色，黑色丝袜只能配黑色裙子。

请记住“裙子越短袜子越长”这句话，裙摆一定要遮住袜口。

皮鞋的样式不要太时髦，黑色或与服装同色系好。

夏季的衣服切忌过薄、过露、过透。

目前，职业装的流行趋势越来越休闲化。但较合适的休闲尺度，并不容易掌握。

无论怎样变化，着装的原则不会改变，记住并学会运用这一原则，将有助于应对各种场合。

3. 休闲场合的着装

休闲场合的着装追求的是舒适、自然。健身、购物、旅游、居家等，都可以穿休闲装。

4. 社交场合的着装

社交场合的着装应该高雅、漂亮、时尚。

男性可以着深色西装、中山装或近年流行的“唐装”。

女性可着连衣裙、套裙。参加晚间的盛宴、舞会、音乐会等活动，可穿单色的晚服或旗袍。

5. 服饰的搭配

首饰的选择也要遵守 TPO 原则：

公务场合佩戴的首饰应该简洁，只戴一两件即可；

休闲场合佩戴的首饰，则可以更突出个性，可以造型新颖、色彩明丽；

社交场合的首饰应该是华丽的大型首饰。

三、得体的化妆

1. 化妆的目的

化妆的目的是为了突出优点、掩饰缺点。

从礼仪的角度来说，公务场合的化妆是工作的需要，是敬业的一种表现；社交场合的化妆，是对主人的一种尊敬。

2. 面部的基本比例

大家公认的比较标准的脸形是椭圆形，椭圆脸型的基本比例为“三停五眼”。

所谓“三停”即从额头到下巴，平均分为三部分，每部分即为一停。从发际线到眉毛为一停，从眉毛到鼻尖为一停，从鼻尖到下巴为一停。

“五眼”即指横向的面部比例。两眼之间的距离为一眼宽，两眼的外眼角到脸侧的发际线各为一眼宽，加上两只眼睛，共五只眼睛的宽度。

某种程度上说，化妆就是把不标准的脸型往标准的脸型上靠。上挑的、弧度大的眉型能使脸型拉长，平眉能使人脸型变宽，弯眉可减弱脸部的棱角，颜色深浅不一的粉底霜也可以改变脸型，等等。

3. 皮肤的类型与化妆品的选择

(1) 中性皮肤

中性皮肤是健康皮肤。这种皮肤光滑、富有弹性，不干不油腻，皮质细腻，薄厚适中，在成人中非常少见。

这类皮肤对化妆品不太挑剔，无论用油质还是水质的化妆品都有不错的效果。

(2) 干性皮肤

干性皮肤细致透明，毛孔细小，由于缺乏油脂或水分，易起皱纹，但不易长暗疮。应选用专为干性皮肤配制的化妆品，要选择能保湿的隔离霜。

(3) 油性皮肤

油性皮肤由于皮脂分泌旺盛，脸上特别是额头、鼻翼、下颚处有油光。毛孔较粗，经常爱生粉刺。应用比皮肤稍热一点的水洗脸，每天多洗几次，用专为油性皮肤配制的洗面奶洗脸。不要用油腻的化妆品。

(4) 混合性皮肤

大多数亚洲女性都是这类皮肤。其特点是额头、鼻子、下巴是油性的，而脸上其余部位则是干性的。为了保护皮肤，在用化妆品之前，脸上干性皮肤的部位要多用一点护肤油。

(5) 过敏性皮肤

这类皮肤易受气候、地域、花粉、食物等因素的影响而红肿、发炎，出现过敏现象。对于这种皮肤，在选择化妆品时要特别慎重，使用新品牌的化妆品前，要先在手臂内侧或耳垂后涂一小块，过24小时后如果没有过敏现象出现，才可以使用。不要轻易换护肤品和化妆品的品牌。

4、男士化妆步骤

刮脸：先用热毛巾敷一下，涂上剃须膏，用剃须刷蘸温水在胡须处来回稍润几下使产生泡沫，然后用剃须刀刮胡须。剃刮后，用温水热毛巾把泡沫

擦净。如不再化妆，涂护肤霜润面即可。

洁面：以清洁霜均匀涂于面部并按摩，再取药棉或软巾纸轻轻向两边擦去。

收敛：用爽肤水或营养蜜涂于药棉或手掌中，轻轻拍打于面部。

打底：取棕色基调粉底霜涂于面部以调正肤色，注意必须薄而匀。额头与颈部不可敷之过度，以免造成“假面”状。

双颊：以棕红色胭脂增加血色，但必须淡，气色良好者可不用。

眉：男性眉毛宜粗浓些，以显阳刚之气。一般以整理为主，按原形稍加修饰，起调整作用。

唇：一般只用润唇膏，唇色苍白者或嘴形太小则以唇妆弥补，可用棕色或肤色唇膏。

胡茬：胡茬浓者，可用淡黄色轻敷，以中和深色胡茬；倘不能掩盖，也可索性用眉笔将胡茬勾出，再用手将胡须抹匀，显示出小胡子，但形状色调一定要自然。

定妆：在耳背洒少许香水定妆。

5、女士化妆步骤

洁面：用适合自己皮肤的冷霜或洗面乳彻底清除脸部污物、油垢。

收敛：将爽肤水或化妆水轻轻拍于面部，给皮肤补充水分，软化角质，使细小皱纹收敛，并防止化妆脱落。

修眉：眉毛杂乱无型，依脸型修拔。

画眉：面孔向下而眼睛朝上看时，额和眼睛中间处挤入部分称“表情线”，是为眉造型佳部分。由鼻翼的下端分别向上作一垂线，并对准眼角作一直线，向上延长，将眉按原形延长线交于此点，此点即为眉毛所应取的终止点。眉在延长时应与眉形融合，确保自然。眉的化妆并应与眼睛、前额相吻合。不可粗浓而失温柔，不可细疏而不入时，大眼睛不可将眉修得过细，小眼睛则要将眉毛画得略粗浓些。

眼影：在上下睫毛底部用眼线笔画出细长线，上眼部尽量贴近睫毛部，从眼角至眼尾处引画，下眼线贴近睫毛部，从眼尾至眼角内侧先点上三点，然后用指尖把点延抹相连成美丽眼线。

润肤：按不同皮肤选用霜、乳、水滋润皮肤，防止皮肤化妆后干燥，但用量宜少，让皮肤透气。

打底：挑少许粉底霜点在额、鼻、双颊、下巴上，再均匀涂抹，鼻翼两侧和下眼睑睫毛处、发际处、嘴角处、颈际处要抹匀晕染，调正肤色。

唇：先画唇线外轮廓，再用选定颜色向内涂匀，唇线笔与口红的颜色以相差一号为佳。

颊：用小毛刷蘸胭脂少许，由颊部向内向下晕染，要均匀自然，边界要汇成一体。

定妆：轻扑香粉于脸上，但一定要薄，似有似无。

相关知识：服饰穿戴须知

1. 流行的不一定是适合你的，决不盲目穿戴流行的东西。
2. 时刻注意整洁，但倘要整理自己的衣着穿戴或要补妆时，应到卫生间，不宜在公开场合整理自己，也不要动不动就以手指理一下头发。
3. 女秘书不应留长指甲，既不便工作也不卫生。
4. 男士贴身内衣不可露出衬衫外，女子内衣的带子也不能显露于外，贴身衣裤的纹路不宜隐约可见。不论穿何种服装，商标都不该露于衣外。
5. 场合越隆重、越严肃、越正式，越宜着深色装，其面料质地做工均应精良，所佩首饰应货真价实，不能佩人造珠宝。
6. 在国外，倘主人在邀请信上注明服饰要求，应遵主人之意着装。
7. 东方国家以年长为尊，西方国家以年轻为荣，与不同国家民族的人打交道，要了解对方心态和习俗，理解对方的服饰原则，并调整自己的服饰。

8. 任何服饰仪容都与人的精神和举止融为一体，只有饱满的精神，得体的行为，才与恰当的服饰相谐。否则，衣饰并不能衬托甚至升华一个人的精神气质，反映一个人的修养素质。

四、日常交往礼仪

1. 称呼、致意、介绍和握手这些是人们平常见面时的礼节。与人交往，初次印象很重要。能否给人留下一个好的印象，往往取决于你与人见面后几十秒钟内的表现。

(1) 称呼。

在公务活动中，人们习惯按人的职称来称呼，一般在姓氏后面加上职务或职称。

在国际交往中，一般称男士为先生；对于女性，没有结婚的称“小姐”，对戴结婚戒指的（戴在左手无名指上的）女性，可称“夫人”；对婚姻状况不明的女性为合适的称呼是“女士”，称“小姐”也无不可（不要看年纪大就称夫人，如对方没有结婚，这样的称呼会令对方感到不愉快）。有博士头衔的，可称“某博士”。

(2) 致意。

这是简单、常用的礼节。点头、微笑，都是致意。致意的次序是：职位低者、年轻者、男性先向对方致意。

(3) 握手。

为了表示欢迎、祝贺、慰问、鼓励等意思，我们常常需要握手。

在公务活动中，握手的次序是：职位高者、年龄长者、地位尊者以及女士、主人先伸手表示欢迎等意思，职位低者、年龄轻者、地位卑者以及男士、客人也应及时伸手相握，否则，对方会感到尴尬。

在国内，我们习惯让更需尊敬的一方先伸手。

在国际上，特别是近以来，这一次序变得不太重要了，谁先伸手问题都不大，这是礼仪方面新的变化，值得关注。

握手时，目光要看着对方，不要游移不定，也不要看着别人，握手的力度要适中，不重不轻地握手几秒钟即可，不要握着手上下抖动，也不要长时间地握手谈话（异性之间长时间握手而谈的，只有情侣）。

有时涉外场合需要照相，握着的手则不要很快松开。

握手的时候，要脱下手套。女性除非戴着与服装相配的、作为服装整体一部分的手套，否则也应摘下手套。

日本人习惯鞠躬，一些阿拉伯人习惯行抚胸礼，泰国人则行合十礼，我们应该尊重他们的习惯。

各国的礼仪习惯千差万别。秘书多了解这方面的情况，能够更好地为领导当好参谋。

（4）介绍。

在涉外活动中，介绍是常用的礼节，是使陌生的双方相识的必不可少的礼节。

介绍分为自我介绍和他人介绍两种方式：

自我介绍的基本内容有：姓名、职务（公务场合）或与主人之间的关系（社交场合）。

为他人介绍时：先要了解被介绍双方有无相识的愿望或必要。一般来说，身份和地位悬殊的双方就没有必要介绍了。

为他人介绍时：讲究介绍顺序，即先把男性介绍给女性，把年轻人介绍给老年人，把职位低者介绍给职位高的，以此表示对后者的尊重。

在公务活动中，一般不考虑女士优先的原则，而是以身份、地位为首选因素。

2. 名片礼仪

随着社会的发展，名片已经成为社会交际中不可缺少的工具之一。名片主要用于自我介绍和建立联系之用，也可作为简单的礼节性通信往来，表示祝贺、感谢、辞行、慰问等。由于名片上记载了很多信息，因此受到人们的重视。

接待外国客人，尤其是日本、韩国的客人时，见面交换名片是不可省去的礼节。

1) 名片的格式

(1) 常见的名片规格是 9cmX5.5cm 和 10cmX7cm 两种。

(2) 名片文字的排印有竖排和横排两种。

(3) 横排时，一般左上角是任职单位和部门，姓名、职务在中间，通信地址、电话号码、邮政编码在右下角。

(4) 竖排时，任职公司、部门写在右上角，姓名、职务在中间，通信地址、电话号码、邮政编码在左下角。

2) 名片的放置

(1) 随身携带的名片，应放在易掏出的地方，如衣服的上衣口袋。

(2) 一般来说，名片好放在专用的名片盒或名片夹中。

(3) 存放他人的名片也应放入专用的名片簿中，既示尊重，又便于查找。

3) 名片的交换

(1) 要双手拿住名片上方把字正面朝向对方，以齐胸的高度递上，并说“这是我的名片，请多指教”这样的话。

(2) 接受名片时，也要毕恭毕敬，双手捧接，接过后，一定要仔细看一看，不懂之处当下请教。有时可以有意识地重复一下对方的姓名和职务，以示仰慕。

(3) 绝对不可以用一只手去接名片，看也不看一眼就装进口袋或放到桌子上。

(4) 若要把名片放桌子上，不能在名片上压东西。

(5) 如果一次同很多人交换名片，且都是初交，那好依照座次来交换，并默记对方的职务和姓名，以防弄错。

4) 名片的索要

向他人索要名片时，不要直接开口，而是要含蓄地向对方仔细地询问姓名、单位、地址、电话等。如“XX先生、小姐，今后想向你请教，怎样才能找到你？”、“XX先生小姐，今后怎样和你取得联系？”若对方愿意，一定会送给你一张名片。

3. 拜访约会的礼仪

(1) 预约

在现代社会，拜访以前先预约，已是约定俗成的规矩，应尽量不做不速之客。

(2) 拜访前的准备

“有备而来”的成功率会比随意而访的成功率大得多。

准备得越充分，拜访和商谈就会越顺利。

首先，要做好背景材料以及相关文件的准备工作。

其次，要做好心理准备。

再次，要做好服饰准备。

(3) 赴约

遵时守约的原则。遵守时间是涉外人员基本的素质之一。

涉外秘书要多了解拜访对象的风俗习惯，以免拜访时产生沟通障碍。

约束自己的言行。不论是公务拜访，还是私人拜访，都要注意自己的言行举止，做到举止得体而不拘谨，目光专注而不游移，声调适度而不过高，话题明确而不犯忌。

公务拜访时：要先向对方负责接待的人员打招呼，报上自己一行人的单位、姓名以及拜访对象的姓名，然后安静耐心地等待接见。

在会客室等待接见时：不可大声谈笑，也不要对会客室的布置指指点点，要按照接待人员的安排就座，安静等待。

(4) 及时告辞

要想做受欢迎的客人，及时告辞是要点之一。这一举动能表现出对主人的理解和尊重，并且也能表明我方的工作效率和修养。

4. 谈话的礼仪

(1) 语言与话题的选择

在对外交往中，选用的语言是有讲究的。

在正式的官方活动中：需要使用本国的国语，以体现国家主权的尊严。

在非官方的商务活动中：可以使用国际通用的语言或是双方都懂的语言，或者配备翻译。

话题的选择，不仅仅是技巧问题、礼仪问题，有时甚至可以成为政治问题，以致造成外交方面的纠纷，所以务必要小心。

以下的话题，是应该避开的：

- ①政治话题。
- ②个人隐私问题。
- ③非议他人
- ④庸俗下流的话题。

(2) 谈话的态度

在对外交往中，我们总会发现双方的观点、处理问题的方法有许多不同之处。

在谈话态度上表现在以下几个方面：

- ①诚恳坦率。
- ②明确直率。
- ③坚持原则。

(3) 声音与语气

在涉外工作中，秘书特别要注意控制自己的音量。中国人说话的声音一般比较大。但在国际礼仪中，以说话声音适度为有修养。

所谓的适度：是以能让参加者听清而不影响其他的人为准，这样的音量相对于中国人来说是偏低的。

另外，语气很重要：

一方面语气要体现礼貌，多用谦词敬语；

另一方面，不论对方单位规模多大、多么，己方也要不卑不亢，不能曲意奉承、委曲求全，以至于丢失了自己的人格和国格。

(4) 倾听者的礼貌

作为倾听的一方，相对比较被动。

倾听者应该学会从谈话中获得有益的信息。

作为倾听者，要和说话者有眼光上的交流和语言上的呼应。

五、姿态举止的礼节

1. 正确的站姿、坐姿、行姿

正确的站、坐、行姿态是其他礼节的基础，是举止正派的表现。

正确的站姿关键要把腰挺直，收腹、挺胸、收臀；头要正，要有向上顶的感觉，目光平视前方，双臂自然下垂；腿要并拢，脚后跟要贴紧，脚尖微微外撇。

男性的腿可以分开一点。不可以靠着墙或门框站着，这样容易让人觉得散漫、懒惰甚至不正派。从上身看，正确的行姿要基本像站立一样挺拔，重心略向前倾，双臂自然摆动，双眼目视前方，头要端正。步幅可以根据个人的身高来调整，身高腿长，步幅就大，个子矮小，步幅就小。另外，服装也影响行姿，女性穿裙装，走路忌讳八字脚、驼背含胸。

在公务场合、涉外场合，坐姿一定要端正。正确的坐姿是：

落座轻稳，坐下后不松懈。特别是坐沙发时，不能像抽去骨头似的堆在那里；双肩平正放松，两手自然放于腿上，也可以一臂弯曲放在沙发扶手上，掌心向下。

男性双腿可以分开约一拳的距离，女性腿要并拢，绝不能叉开腿坐，特别是在穿短裙时更要注意；也可以双腿斜向一方，双脚交叉，双膝靠拢。

在一般场合下，跷腿是可以的，但不能抖腿，更不能把鞋挑在脚尖上。在比较严肃的场合，坐椅子面积的三分之二就可以了。如果对方是很重要的客人，与之谈话时，身体可以略略向前倾，而不要靠椅子背。

2. 手势的运用

适当地运用手势有助于表达自己的想法，但频率不可以过高，幅度不宜过大。在涉外场合中，还要看交往对象。

英国人较为拘谨，举止较为沉稳，幅度小；

美国人大多性格外向，手势幅度相对大。

特别需要注意的是：我们的一些习惯性的手势，在涉外场合好不要用，以免引起误解或造成失礼。

指示的手势应该使用右手，四指并拢，大拇指自然张开来指点远处的事物或人。要指出近处文件中的某行字，可以使用右手食指。与阿拉伯国家或者印度人打交道时，一定不要使用左手做这些事情，因为他们认为左手不干净，用左手是对他人的冒犯。

表示胜利和成功时：右手食指、中指向外伸出，构成一个英文字母“V”字，用以表示胜利。运用这一手势时，一定要使掌心向外。

表示事情顺利时：有些人爱用右手的拇指和食指做成一个圈，其余三个手指伸出，表示“OK”，一切顺利，在美国可以这样示意；在日本则表示钱；而在南美洲的巴西，则表示非常下流的意思。

指点自己不要使用右手食指或者大拇指，这样会显得很粗俗。在与外宾谈话当中，若涉及自己时，可以伸出右手，手指并拢，手掌朝向身体，轻轻按在左胸前，这样既文明又显出自尊自信的内在修养。

当然手势的运用也要因人、因场合而定。秘书自己要处理好，在必要时也要提醒领导。

1) 伸食指以食指指人，很多东方国家认为是不礼貌的，在西方国家则认为这是批评、嫌恶被指之人，在我国，却只是指一下罢了。弯曲食指，我国表示“9”，到了美国就成了召唤人了。竖起食指，除了像我国习惯可以表示“1”以外，法国人以此表示“请求提出问题”，缅甸人以此表示“拜托”，新加坡人以此强调重要性，在澳大利亚，却表示“再来一杯啤酒”。

2) 伸拇指翘起拇指，可表赞扬之意，亦可表“为首”、“为大”。但在澳大利亚，这有恶意骂人的含义，意大利人又以此表数字“尸”，而英国人则表示他想搭车。

3) 其他指势竖起二指呈“V”型，我国表示“2”，英语国家表“成功”、“胜利”；但手心向内的竖起二指却是侮蔑性的。拇指食指曲成圆圈，掌心向外，再竖起另外三指，便是“OK”手势，这在美国表示同意首肯，在法国表示“o”，在印度表示正确，在泰国表示“没问题”，在日本、韩国表示金钱，在巴西表示引诱女人，在突尼斯表示傻瓜、无用。此外，表“5”以上，“10”以内的数，外国人不用一只手比划，当然也不明白我国用一只手表示的这些意思。

4) 左手在许多地方，人们认为左手是不干净的，因此必须以右手为尊，右手为贵。不能以左手收受礼物、递接东西，不能以左手吃饭。在印度、泰国、印尼、阿拉伯国家和一些非洲国家都如此。

5) 其他动作我国年长者抚摩小孩头顶以表喜爱，而在佛教国家则万万不可。阿拉伯人喜欢触摸对方，并闻对方的气味。我国以点头表同意，摇头表否定，但在阿尔巴尼亚、保加利亚、尼泊尔等国恰好相反，点头否定，摇头才是肯定。日本人点头不表同意，只表理解，而阿拉伯国家点头只是礼貌而已。

双臂交叉置于胸前，许多地区认为既不雅观亦无含义，而斐济却以这一身姿表示对说话者的倾听和敬重。招呼饭店服务员，西班牙人吹口哨，非洲人敲打桌子，这在他们都是合乎礼仪的。

3. 适当的表情

在涉外活动中，秘书人员的待人态度和表情异常重要。可以说，秘书是组织形象的代表，管理水平、人员素质都会通过秘书的形象反映出来。

概括起来，主要有以下几种情况：

①公务注视。在公务活动中的严肃场合，目光应该注视对方双眼以上的额头部位。

②社交注视。在社交场合，目光应该注视对方双眼以下、下颚以上的部位。

③亲密注视。这种注视适用于亲朋好友之间，或是恋人之间、夫妻之间，即目光注视对方的上半身。

场合越是严肃，目光就越是不能到处游动，越要稳定一些。

微笑的人使人感到和蔼可亲，可以信赖，让人紧张的心理为之放松，所以，国外的单位都把微笑作为雇员接待顾客的重要礼节。

能够微笑着接待来访的客人，并不容易做到，这需要经过一番训练或者磨炼才能做到，要控制自己的不良情绪，不以自己的喜好来对待客人。

4. 进餐礼节

(1) 饮酒礼节

中餐餐桌上可以同时上啤酒、白酒、葡萄酒，西餐餐桌上只上葡萄酒。

中餐的礼节之一是向客人劝酒敬菜，客人喝得多，主人会觉得有面子。

西餐礼节是分餐制，主宾互相敬酒，但不劝酒。主人认为客人喝多少酒是客人自己的事情，应该尊重客人的选择。这点上，充分体现了中西方文化的差异。

(2) 中餐礼节

中餐为重要的礼节是使用筷子的礼节。

有六个方面的禁忌应予以注意：

第一忌讳把筷子插在饭碗里；

第二忌讳用筷子敲打餐具；

第三忌讳吸吮筷子后再去夹菜；

第四忌讳使用自己的筷子为客人夹菜；

第五忌讳夹菜时在盘中翻检；

第六忌讳连续夹菜而不用饭。

建议在宴请外宾时，不要为他们夹菜，哪怕是使用公筷。为了表示热情友好的礼节，可以向其介绍各种菜肴的做法、口味，随其选择。

中餐的汤很烫，和西餐完全不同。汤上来之后，应该提醒外宾注意这一点。不能用嘴去吹凉或者使用勺子来回搅。放在一边稍微凉一凉即可。

(3) 西餐礼节

首先，要了解西餐的“4M原则”：第一：Menu，精美的菜单；第二：Mood，迷人的气氛；第三：Music，动人的音乐；第四：Manners，优雅的礼节。西餐宴会自始至终要贯穿这“4M原则”

其次，要重点了解其中的第四个原则，即“优雅的礼节”。西餐桌前的一举一动，都有讲究的礼仪规范。现简单介绍如下。

1) 入席：赴西式宴会应首先向女主人招呼握手，然后再转向男主人，这是西方的习俗，颠倒了次序是失礼的。女主人的右边是男主宾，男主人的右边则是女主宾。男宾入席时如发现左边有女宾时，应替女宾拉开椅子，待其就座后，方可自己坐下，女宾此时也应表示感谢。

西式宴会上一切以女主人的行动为准。女主人如起立迎客，或举杯祝酒，大家都应陪同起立、举杯，以示礼节。

2) 餐巾：餐巾是西餐特有的。入座后摊开餐巾或离座前收起餐巾，都要以主人先。干杯、致词，或中途要临时离席，可将餐巾放在椅子上。宴会结束离席时，应将餐巾大致折叠一下放在桌子上，表示不想再吃了。用餐中途可用餐巾轻轻擦去嘴边和手上的油渍和脏物，女士要注意擦嘴时不要让口红弄脏餐巾。不能用餐巾来擦餐具和桌子。

餐巾的使用方法

当作指挥信号。西餐的一个礼节是一切听从女主人的安排。宴会开始的信息是女主人拿起餐巾，结束的信号是女主人拿起餐巾沾沾嘴，然后把餐巾放在桌上。

用来保护服装。餐巾打开后对折，放于大腿上，用来保护服装。不能围在脖子上或塞在衣扣里。

餐巾只能用来擦嘴、擦手指尖，而不能用来擦脸和脖子。

3) 刀叉的使用：西餐的餐具是刀、叉、勺。左手持叉，右手持刀或者勺。

刀叉不可以碰响餐具，不可以手持刀叉比比划划。

咖啡勺、茶勺只能用来搅拌，而不能用来盛咖啡或者茶来喝。刀叉是西餐中主要的进餐用具。习惯用法是左手持叉，右手握刀。欧洲式吃法是：左手用叉按住食物，右手将食指按在刀背上，用刀把食物切成小块，再用左手握的叉子叉住切下的小块食物送入口中，切下一小块吃一小块。美国式吃法稍有不同，即按上述方法将食物切成小块后，将刀斜放在盘子上，腾出右手改持叉子将小块食物送入口中，甚至可以将叉齿向上，把食物铲着送入口中，然后，叉子再改用左手持，右手再持刀切割，周而复始。不论哪种方式，都必须切割一块吃一块，而不能将盘中食物先全部切碎，再持叉一块接一块吃。有的食物如用叉子可以分割，就不一定非用刀不可。

盘中的食物如需推移，应用刀推移，必要时可用左手持刀推移。不能转动盘子以转变食物堆放的方位。所有的食物，都要用叉子取食，切忌用刀叉着进食。吃面条也是用叉，但要用叉卷起来送进口，不可挑起来吃。刀、叉等餐具用毕后，要放置于盘碟上，不能放在碗内。

刀叉取用的顺序，按上菜的顺序由外向内取用，吃一道菜，用一副刀叉，用完后将刀叉并排放放在盘中央，刀右叉左，叉面向上，汤匙把向着自己，表示用餐完毕，服务员见了会将餐具撤走。如有事暂离餐桌，可将汤匙斜放，刀叉交叉摆放在盘中或摆成八字形搁在盘边，刀叉头均

朝外，这表示还没有吃完，服务员就不会来撤去餐具。千万不要把刀叉并在一起横放在盘子上，头向左前方，刀刃对着自己或他人，这是西餐桌上的禁忌。

4) 就餐：西餐的菜肴由左边上，饮料由右边上。大型宴会通常由服务员用大托盘托着菜肴至宾客面前，由宾客自己取食。宾客对每一道菜多少总要取一点，放入自己的盘中，尽量不要多取吃剩。西餐的上菜顺序是：面包、汤、各类菜肴、甜点、水果、咖啡或红茶。正式宴会的内容可能更加丰富。

因此，出席西餐时应先熟悉一下菜单，不要一上来就吃饱，接下来就无法应酬了。

5) 汤：除主食外，西餐的第一道菜往往是汤。在主人拿起调羹(汤匙)以前，客人不得先动手食用。汤上来时，应用右手持汤匙，先斜斜地沉入汤碗，再由身边往前向上舀出，而不是由外向内舀汤的中式吃法。这时要注意的是汤匙不可盛得太满，不要让汤水滴下来。喝汤时，要从匙的旁边喝，不要从顶端喝。第一次舀汤宜少，先尝试温度，温度适宜时，连匙带汤一起送人口中，而不能啜，更不能啜出响声，也不能一匙汤分几口吃完。如汤的温度较高，应待它自然冷却，而不要用匙任意搅和或用口吹凉。汤匙接触碟子时，尽量不要发出声响。汤将喝完时，可用左手持汤盘向外倾斜，以便取剩在盘底的汤。有的宴会用两侧有耳的杯盛汤，这时，可用两手持杯耳，端起来喝。喝完汤，汤匙应搁在汤盘上或托汤杯的碟子上，汤匙应指向自己。

6) 面包：属于主食。一般西餐中，面包在宴会开始前5分钟先摆上餐桌。但在正式宴会上，面包是等喝完汤后才开始吃的。吃面包时，不能用刀切割面包，也不可用口咬，而应用手撕成小块吃，吃一块撕一块。如果要涂牛油或果酱，不可先涂整块，再撕下来吃；而是先撕下小块放在餐碟上，再用刀把牛油或果酱涂在小块上，送人嘴中一口吃下去。不

能一次只吃半口，又剩半口接着吃。不能拿自己用过的牛油刀到牛油皿或果酱皿里取牛油和果酱。

如果吃面包配汤喝，应一口面包一口汤交替着吃。撕面包时，碎屑应用碟子盛接，不要弄脏餐桌。用叉子叉着面包吃或把面包浸在汤里再捞出来吃，都是不合礼仪规范的。如果是法式面包，则可以在面包上先涂上几口都吃不完的一大片牛油或果酱，然后再撕成一块块来吃。

7) 蔬菜和色拉：配制在主菜里的蔬菜都可以吃，如菜叶太大，应用刀在盘中切割，然后再用叉子送入口中。色拉用叉子铲着吃。青豆等豆子可用叉子先压扁，再用叉面舀起来吃，不要一颗一颗叉着吃。小片的番茄、芹菜条可用手拿来吃，也可用叉取食。玉米段插上牙签、木棒，可以拿起来啃，当然也可用刀叉弄下玉米粒后，再用叉舀着吃。

8) 鱼、虾、海鲜

在正式西餐宴会上，有时第一道菜可以是开胃小菜(小吃)，主要有虾、海鲜、蜗牛等。但鱼总是在汤后面上来的。吃鱼片，可持叉进食，少用刀。如吃一条完整的鱼，应先将头、尾、鳍依次切除，推在盘子一旁，再用刀将鱼身的上层肉轻轻切割成小块，再用叉子叉小块鱼肉吃。吃完鱼的上层肉，切忌翻身，应用刀叉把鱼的主骨从左侧挑起放在盘子边缘，然后再用同样方法吃另一半。要用刀叉去除鱼骨，不能用手代劳。如吃到骨头，不能用口吐出，而应先用一手掩口，再用另一手拇指自唇部取出，也可吐在叉子上再放到盘子里。如鱼盘里附带有柠檬片，可用刀叉挤汁将其汁液滴在鱼身上以去腥味。如吃贝类海鲜，应以左手持叉，刺其肉挑出来吃。如吃龙虾(一般是去头的)，应以左手持叉，叉起虾尾，右手持刀，插进尾端压住虾壳，再用叉将虾肉拖出来切食。龙虾脚可用手指撕去壳再吃，吃完后用送上的放有柠檬片或花瓣的水盂洗手指，切不可把这盂水喝了。

9) 肉类：西餐中的牛排，其熟度通常分为四种：带血的、半生的、七成熟的、熟透的。如服务员问你“要几分熟的牛排”，你要一次回答

正确，否则你不敢吃或让人去重烤，都是失礼的。切牛排应由外侧向内侧切，如一次未切下可再切一次，但不能像拉锯子似的来回切，也不能拉扯。切下的肉大小要适度，不要大块往嘴里塞。猪排和羊肉都要吃熟透的，吃法与牛排相同。吃烤鸡或炸鸡，也用刀叉。如果是整只的雏鸡或乳鸽，可先将它自胸部剖成两个半块，然后用叉压住，用刀割下腿肉和胸肉吃，不要去翻身。嚼肉时，双唇应合拢，不要有响声，口中食物未咽下，不要再往嘴里塞。遇有骨头，也不能吐，处理方法与吃鱼时相同。

10) 甜点：吃点心要用点心匙和中号叉子。一般蛋糕和派、饼，可用叉分割成小块，较硬的可用刀切割成小块，都用叉子叉着吃，也可用叉面铲着吃。吃三角形蛋糕要从顶点一头开始吃。冰淇淋、布丁等较软的甜点，可用匙取食；如小块硬饼干，可用手取食。注意不要让蛋糕屑、奶油等沾在嘴巴边，也不要用手拿点心给别人，可用叉或刀托着送过去给别人。

(4) 饮茶礼仪

茶是中国人喜爱的一种饮料，饮茶体现的是一种文化。因此，待客以茶，不能马虎大意。要特别注意茶杯或茶碗有无破损、裂纹或茶垢。茶具以陶瓷制品为好。茶叶的品种可多一些，如绿茶、花茶、乌龙茶等，以备宾客挑选。如是外宾，一般来说美国人喜欢袋泡茶，欧洲人喜欢红茶，日本人则喜欢乌龙茶。宴会上，一般由服务员给客人上茶，客人应对服务员表示感谢。

在宴会上不应大口喝茶，甚至喝得咕咚咕咚直响，而应当慢慢地一小口一小口地品尝。遇到水面上飘浮的茶叶，可轻轻吹开，或用茶杯盖轻轻拂去，不可用手去杯里捞出茶叶来扔在桌上或地上，也不要吃茶叶。我国古时流传下来有以再三请茶作为暗示送客的做法，因此，在招待老年人和海外华人时，要注意，不能一而再、再而三地请其喝茶。

(5) 喝咖啡礼仪

欧美人都有喝咖啡的习惯，喝咖啡体现的也是一种文化。通常西餐后一道程序是喝红茶或咖啡。如果是喝咖啡，应当要知道，盛放咖啡的杯碟都是特制的，杯耳朝向应在饮用者的右方。咖啡匙是专门用来搅咖啡的。喝咖啡时可以加入牛奶或糖，称为牛奶咖啡；也可以什么都不加，称为清咖啡。也有人喜欢在清咖啡中兑入啤酒饮用。如果在咖啡中加方糖，应当用专用的夹子，而不能用咖啡匙去取。也不要咖啡匙去用力捣碎已放入杯中的方糖，可轻轻搅拌，促使方糖溶化，但不可以咖啡匙碰撞杯壁发出声响。

要喝咖啡时应当先把咖啡匙取出来放回咖啡碟上，千万不要用它来舀咖啡喝，这是不符合礼仪规范的。如嫌咖啡太烫，不能用嘴去吹，而应等它自然冷却，或用咖啡匙在咖啡杯内轻轻搅拌使之冷却。

喝咖啡时，应用右手食指和拇指拿咖啡杯的杯耳，左手轻轻托着咖啡碟，慢慢移向嘴边轻轻地喝，不要发出响声。不能满把抓杯，大口地喝；也不能低下头去就咖啡杯。喝完，应马上将咖啡杯放入咖啡碟中，不要让二者分开。添加咖啡时，也不要单单把咖啡杯从碟中拿起来，应连碟一起拿。

(6) 吃水果礼仪

在宴会上，一般都要请客人吃水果。非正式宴会，吃水果可随便些，而正式宴会上，吃水果就要讲究礼仪了。通常水果应预备几种，以便使客人有一个选择的余地。洗净后的水果装在盘内端上来时，应备好清洁的水果刀或成套的水果餐具。不要主动为客人削、剥水果，也不要拿着削好、剥好的水果硬送给客人吃，这样做既不卫生，又不礼貌。现在为方便大家，宴会上通常是端上事先去皮切块的水果，如西瓜、哈密瓜、香瓜、苹果、梨、菠萝等，上插牙签，以便大家用牙签戳着吃。草莓类可洗净放于盘中，用匙或叉取食。甜橙可洗净后带皮切块装盘，客人可用手拿来吃，吃完，把皮放入果皮盆。西餐中吃葡萄不可整串拎起来吃，而应用手一颗一颗揪下来吃，而且西方人习惯连葡萄子吞吃。如果不习

惯吞子，那也不能直接吐在桌上，而应用手遮口，把果核吐在手中或匙中，再放到果皮盆里。吃水果应一小口一小口地吃，不要一下子把嘴塞满，也不能边吃边谈，更不能将果皮果核乱吐乱扔。西餐中，吃核桃一类坚果时，不能放在嘴里直接用牙咬，而应当用专用的核桃锤把果壳敲开，再用专用的夹子取食。

西餐在吃水果前，通常要送上洗手钵(nnge卜 bowl)，水面上常撒有花瓣，专供洗手用。但要注意，千万不能把整个手伸进去洗，只能洗手指尖。洗毕，用餐巾擦干手，再吃水果。同样，吃完水果，也应当先洗手指，再用餐巾擦干，而不能未洗手指就用餐巾擦。

后要注意的是，不论是中餐还是西餐，如果不慎将菜汁、汤汁、水果汁、茶水、酒水、咖啡溅到邻座身上，应立即道歉，并协助对方擦干；如果对方是女性，则不宜帮着擦，而应递上干净的餐巾或手帕，由她自己擦。

(7) 处理意外的方法

餐桌上时常会有尴尬的事发生，要冷静处理，才不会扩大消极影响。

碰撒酒水、菜汤之类，当事人不要慌，先用餐巾吸干酒水，或叫服务员帮忙。坐在旁边的人可拿自己的餐巾给他擦拭，坐在远处的人好装作没看见，以减少当事人的不安和尴尬。

筷子等餐具掉在地上不必捡起来，请服务员再拿一副即可。

如果不慎吃进烫嘴的食物，赶快拿起水杯喝一口饮料，实在不行就吐在餐巾里。

(8) 席间禁忌

咳嗽、打喷嚏、打饱嗝等，都属于不应该发出的声音，好控制住。

咳嗽、打喷嚏时，要立即用餐巾纸捂住嘴，把脸侧向一旁，并向旁边人道歉。

吃饭时不要咀嚼出声，闭上嘴咀嚼就可以避免此类情况。

不要只顾自己埋头吃饭，不与旁边的人交谈，而要与两旁的人有交流。

不要一边嚼饭一边与人交谈，要把饭咽下去再说。

不要大声喧哗，不顾旁边的人。

不要当众剔牙、补妆、伸懒腰。

差旅礼仪

一、公共场所的礼仪

出差或出门旅行，在公共场所要善于约束自己的言行。这些细节特别能体现个人的修养。

这方面的礼仪很多，在此把主要内容归纳为三个方面：

1. 对待他人的态度

在公共场所，周围都是与自己无关的人，此时更应该注意自律，注意对他人的态度。

(1) 友善的举止

对陌生的路人应该友善；走路碰撞到别人时，应道声“对不起”；别人对你微笑时，应回报以微笑；在走路或排队的时候，注意保持距离，不要紧随人后。

(2) 不妨碍他人利益的原则

凡是遇到不知怎样做才能符合礼仪时，就可以应用这一原则。

(3) 要入乡随俗

要了解当地的风俗禁忌，并一定要遵守。

不要拿己方的习惯和对方的比较，要充分尊重对方。

2. 爱护环境

不论在国内还是国外，我们都要爱护环境。

这里要注意如下几点：

(1) 不乱扔垃圾。

(2) 不随地吐痰。

(3) 不随意采摘路边和景区的植物。

(4) 不攀爬景区的塑像、树木，不到处刻字留念。

3. 照相、摄像要守规则

一些国家的教堂或博物馆不允许摄像拍照，要留意门口是否有禁止拍照的标志和文字。在一些阿拉伯国家，要给当地的妇女拍照，好先征得对方的同意。由于宗教信仰的关系，她们一般不愿意让陌生人拍照。

二、乘坐交通工具的礼仪

1. 乘坐汽车的礼节

(1) 乘坐轿车的礼节

乘坐轿车时，尊贵的座位是与司机成对角线的后排靠右的座位（如在车左向行驶的国家或是地区，则为后排左侧座位）。因为这个座位既安全又方便。

其次是后排左侧、后排中间、前排副驾驶位。

如果主人亲自开车，那么主客就应该主动坐到副驾驶位，以示对主人的尊重；其他人则依次坐于后排右侧、后排左侧、后排中间的位置。

(2) 乘坐吉普车的礼节

乘坐吉普车时，好的座位是在司机旁的副驾驶位置，因为这一座位比后座平稳，视野开阔，其他位置的顺序依次为后右、后左、后中。

(3) 乘坐大客车的礼节

乘坐大客车时，越靠前的座位越平稳舒适，除了副驾驶位以外，应当让领导及体弱或年长者坐到前排。

许多旅行大客车上安装了空调，窗户不能打开，乘坐这种车时要特别注意以下几点：

① 勿吸烟，勿随地吐痰。

② 晕车时的呕吐物要吐在塑料袋里，系好袋口。

③ 尽量少在车上吃带壳带皮的零食。

④ 旅客间要互相帮助，不要为了争座位等小事争吵。

⑤别人休息时，不要再大声谈笑。

⑥脚有气味的人好不要脱鞋。

⑦途中休息时，要抓紧时间去洗手间，按时返回，不要让别人久等。

2. 乘坐飞机的礼节

(1) 候机时不要大声喧哗，应该安静地等候。

(2) 登机后应该按照顺序入座，不要拥挤，不要抢行李架。

(3) 登机后关上手机、呼机、计算机等。

(4) 不要乱动飞机上的设备，特别是紧急出口的开关。

(5) 尽量保持安静，同伴间聊天的音量要适度。

(6) 保持洗手间的卫生。

(7) 飞机上的非一次性餐具不可以带走。即使是一次性的，也不要带走。

(8) 有问题可以请教乘务员，下飞机时向乘务员告辞。

3. 乘坐火车的礼节

(1) 乘坐火车，首先要保持环境卫生，不仅不能往车厢内乱扔果皮纸屑，也不能把垃圾扔到车窗外。

(2) 同伴间聊天、打牌，不要过分喧闹。

(3) 不要多占座位或是多占行李架。

(4) 不要在桌子上堆满自己的物品。

(5) 不要吃气味重的食品，不要抽烟喝酒。

三、下榻宾馆的礼节

1. 接待来访的客人

在宾馆接待来访的客人，好的地方是在大厅或咖啡厅。客人来访前，秘书应对接待地点实地察看，要对不妥的地方做适当的调整。住宿的房间被外国人认为是私人空间，他们不习惯在此接待客人，同样他们也不习惯到客人的房间拜访。

2. 住宿礼节

(1) 在宾馆住宿，要接触很多服务人员，比如行李员、服务员等。在国外，让行李员帮助提行李需要支付小费，有时候房间太乱，也应给帮助收拾房间的服务员小费。

(2) 在楼道里遇到其他客人，应该友善地主动打招呼。

(3) 应把电视的音量放低，不要在自己的房间里大声喧哗。

(4) 不要太晚熄灯，以免影响同屋的人。

3. 正确使用设备

(1) 在国外，许多宾馆的卫生间并不提供盥洗用具，如牙刷、牙膏、洗发液等，这些都要自备。

(2) 卫生间里多数没有下水道，在洗澡时务必要注意把浴帘拉上，下摆垂在浴缸中。

(3) 冰箱里的饮料和小食品费用都很高，要看清楚再决定是否食用。

(4) 出门不要丢失钥匙。