



目 录

第一章 秘书与秘书学	(1)
第一节 秘书	(1)
第二节 秘书学	(11)
第三节 学习秘书学的要求	(17)
第二章 秘书机构与秘书工作	(21)
第一节 秘书机构	(21)
第二节 秘书工作	(27)
第三章 秘书职能	(41)
第一节 辅助决策职能	(41)
第二节 参谋咨询职能	(44)
第三节 协调沟通职能	(49)
第四节 检查督办	(53)
第四章 秘书人员的素质	(60)
第一节 秘书的职业素质	(60)
第二节 秘书的职业道德	(67)
第五章 秘书的人际关系	(77)
第一节 人际关系概述	(77)
第二节 秘书与领导的关系	(79)
第三节 秘书与下属的关系	(85)
第四节 秘书与同事的关系	(86)
第六章 秘书与公关关系	(94)
第一节 公共关系概述	(94)
第二节 公共关系专题活动	(104)
第三节 组织形象	(110)
第四节 秘书的危机公关	(115)
第七章 秘书礼仪	(122)
第一节 秘书的个人礼仪	(122)
第二节 办公室礼仪规范	(130)



第三节	会务礼仪规范	(135)
第四节	秘书公关礼仪	(139)
第八章	秘书与会务工作	(147)
第一节	会议概述	(147)
第二节	会务工作	(152)
第三节	会议文书	(158)
第四节	会议效率	(167)
第五节	会见与会谈	(170)
第九章	秘书与文书工作	(180)
第一节	文书工作概述	(180)
第二节	文书处理	(187)
第三节	公文的立卷归档	(199)
第十章	秘书与事务工作	(212)
第一节	办公室环境建设	(212)
第二节	值班工作	(217)
第三节	电话事务	(220)
第四节	安排约会	(225)
第五节	接待来访	(227)
第六节	印信管理	(229)
第十一章	秘书与保密工作	(236)
第一节	保密工作的含义和特点	(236)
第二节	保密工作的方针	(240)
第三节	秘书部门与保密工作	(244)
第十二章	秘书与信访工作	(257)
第一节	信访工作概述	(257)
第二节	信访工作的原则和制度	(261)
第三节	信访工作的方法和要求	(265)
附录一	(273)
附录二	(280)
附录三	(283)
附录四	(285)
参考书目	(289)



第一章 秘书与秘书学

自从人类社会有了公共事务的管理与社会组织分工,有了领导工作,也就有了秘书工作诞生的基本前提;人类社会出现了领导人与领导集团,也就有了秘书产生的基本条件。随着不同时代、不同地区或国家领导工作的发展演变,秘书工作也发展变化着。秘书始终是领导人的近身直接助手,他们为领导的事务和政务服务,如影随形,息息相关。秘书史是人类社会的文明史、政治史、领导史的重要构成部分。

作为一门独立的学科体系,对秘书学的研究首先应该从其历史和传统入手,才能摸清其产生发展的脉络。秘书活动是人类社会发展到一定阶段的产物,它是建立在一定的物质文明和精神文明基础上,随着社会管理的需要而产生的一种社会现象。在社会分工尚不明确的时代,秘书职业行为与其他职业行为融为一体。然而,随着社会分工的细化,秘书行为也就从领导活动、管理活动等社会活动中分离出来,于是产生了独立的职业——秘书。



第一节 秘书

一、秘书的定义

秘书是一支非常庞大的队伍。全世界各个国家、各个地区、各行各业、各级机构、各种重要的领导人身旁都有秘书,然而什么是秘书,却始终没有一个公认的定义。各个国家有各自的国情和历史文化,各种领导所要求的秘书有各自的特点,今天的秘书与古代秘书也大不相同。因此也可以说,关于秘书的定义问题,既是秘书学的研究起点,也是秘书学的研究难点,只有明确了什么是秘书,秘书学的建设才能顺利前进。

综观各种语言对各自国家“秘书”的定义,我们发现,虽然不同国家各有差异,但是,秘书主要是一种具体的职务或职业的名称,秘书一词在各种语言的词典中都有和“秘密”相关的意思。我们还发现,国外的秘书一词和我国一样,是一种官职名称,同时也是职业种类。

国际职业秘书组织是以欧美等发达国家为主的国际性秘书组织,它对秘书所下的定义是:“具有熟练的办公室工作能力,不需要上级敦促即能主动负责,积极进取,干练果断,能在



授权范围内做出正确决定的经理助手。”这个定义反映了西方的秘书比较强调秘书的主动性和决定问题的判断能力(这同我国的秘书实践有很大的区别)。前苏联对秘书的定义是:“秘书是一种职业,其主要职能是为机关提供辅助性、事务性和信息性的服务。”这个定义指出了秘书通过辅助、事务和信息的服务发挥全面的为领导服务的职能。日本学者对秘书的定义是:“秘书是帮助领导处理各种事务的工作人员。”这突出表明了秘书工作范围是随着领导人的工作范围而变化的,具有相当的弹性。

到底什么是秘书?我国学术界一直争论不休,至今也没有一个大家都能接受的观点。有代表性的定义主要有这样几种:

1. 官方定义

1997年8月20日,中华人民共和国原劳动部发出了《关于颁发〈秘书职业技能标准〉(试行)的通知》(劳部发[1997]251号),首次以政府文件的形式对秘书下定义:“专门从事办公室程序性工作、协助领导处理政务及日常事务并为领导决策及实施服务的人员。”

2003年4月,由国家劳动和社会保障部组织制定了第三版秘书职业标准,秘书定义稍有变动,定义为:“从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。”

2. 学者定义

由常崇宜主编,作为秘书专业自学考试指定教材的《秘书学概论》,对秘书的定义是:“广义的秘书定义:‘秘书是位居领导人身边或领导机关中枢,从事办公室事务、办理文书、联系各方,保证领导工作的正常运转,直接为领导工作服务并为各方面服务的领导的事务与信息助手。’”

翁世荣主编的《现代秘书学》,是较早出版的秘书学著作之一,该书把秘书定义为:“秘书是辅助领导层或个人实施管理和处理日常事务的人员。”

3. 从业者定义

曾长期在中共中央办公厅从事秘书工作的李欣同志,在其《秘书工作》一书中说:“在我们这本书中,‘秘书’则是既指人又指事。”

同样长期从事秘书工作的王千弓先生,在其编著的《秘书学与秘书工作》中,把秘书定义为:“秘书应是领导人综合情况,研究政策的咨询智囊与常备的思想库,密切各方面工作联系的神经末梢与灵敏触角,办理文书、档案、人民来信以及其他日常事务相交办事项的可靠助手。”

总体而言,在我国各行各业都有秘书存在,因此,秘书既是一种行政职位,又是一种社会职业:(1)一般在我国党和政府机关、企事业单位、社会团体、军队、院校内任职的秘书是一种行政职位,其主要职责是辅助管理、综合服务,比如撰写文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、办理事务、参谋咨询、联络协调等;(2)现在,我国非公有制企业中也



普遍存在秘书,这时秘书就成了一种社会职业,属于第三产业体系,有其广泛的服务性,是年轻人乐于选择的职业之一,因为一般秘书有较高的工资待遇和较为舒适的办公环境。

二、秘书的发展历史

秘书是一个古老的职业和工作门类,秘书工作已有悠久的历史。尽管出于时代的变迁,今天的秘书工作与过去的秘书工作相比,已经有了一定的变化,但仍存在着一定的传承关系。以史为鉴,取其精华,对我们做好今天的秘书工作也不无启示。

(一)古代秘书

秘书行业的历史可以追溯到很远。在人类进入有组织的社会之初,只要有公务,有掌管公务的头目,就需要有为头目帮办公务的助手,这种助手就相当于今天的秘书。

在中国古代,“秘书”一词的涵义,与现代是不完全相同的,古代的“秘书”一词,有三种涵义:

一是指宫禁之中的秘藏之书,多是一些预测吉凶的书籍。

二是指宫廷或官府中的机要文书。

三是指官职名称。

在这三种涵义中,除曹操设置的秘书令、秘书左右丞和清朝的秘书院承担着秘书工作以外,其余都基本上与秘书工作无关。

在我国历史上,秘书起源于上古的黄帝时代。夏商周三代,秘书工作有了一些发展,当时的秘书主要是由史官担任,也可以说,那时史官是兼职秘书。战国时代,七国争雄,社会政治大变动,使史官的职责、地位发生变化,秘书名称也不统一。秦、齐、魏三国设“尚书”,执掌文书;赵国设“御史”,既有前代史官的职类,又充当国君的贴身随员,还负责机密文书的管理和起草;那时还兴“养士”,如齐国孟尝君、赵国平原君、秦国吕不韦等,都养“食客”千人至三千人,这些“食客”可以说是中国历史上最早的私人秘书。

秦始皇统一中国后,开始确立比较完善的秘书体制,从上到下建立了一支多层次的庞大秘书队伍,主要分七类:

御史大夫——执掌群臣奏章和下达皇帝调令,同时对百官进行监察,地位相当于副丞相,是中央秘书兼最高监察长;

尚书——主管起草文书和送阅,是皇帝身边的文字秘书;

博士——掌管图书典籍,以备咨询,相当于皇帝的顾问;

谒者——为皇帝引见百官,传达命令的秘书;

主玺令史——掌管皇帝印章(玉玺)的秘书;

长史——为丞相府及王府的秘书长;

门下主簿——地方县政府的秘书长。



汉武帝时为了加强专制皇权,设立了尚书署以分割相权,尚书署里所有的尚书都为皇帝的机要秘书。

东汉桓帝时,开始设“秘书”官职,称为“秘书监”,是专管国家图书馆的。当时,“秘书”一词不是指人而是指物,是指皇帝宫廷和国家图书馆秘藏的典籍。另外,对那些带有迷信色彩的秘藏之书,古代也称之为“秘书”。

三国时期,曹操一度设“秘书令”,代替尚书,具有秘书长的职权;魏文帝曹丕继位后,设中书监、中书令,相当于丞相兼秘书长,秘书机构称为中书省。

隋唐时期,秘书机构为中书省、门下省、尚书省,三省的具体分工是:中书省负责起草制订文件,掌握决策权;门下省负责审议文件,掌握封驳权;尚书省为执行机构,掌握执行权。在三省之上设立宰相共议同事的“政事堂”制度。这三省就是皇帝的秘书机构,其中绝大多数人员都是秘书。

从唐玄宗开始,设立了学士院,考选的文人学士称之为“翰林学士”,由皇帝直接管辖,翰林学士除了对诗文、决策咨询外,还为皇帝起草任命将相与册立后妃、皇子等重要诏令,成为当时皇帝最为宠信的顾问与秘书官。在地方政府中,也同样配有大量的秘书官员,如府衙有参军事、录事、府史;在州衙有参事、录事、录事史;在县衙有参军事、录事等。此外,各级地方政府还有令史、书令史、书史等低级秘书,主管文书档案。唐代军队中也设置了秘书官,一般称为“参军事”,或者简称为“参军”。

宋代秘书机构除了三省以外,还新设置了军事系统的秘书机构,称为“枢密院”。即三省一院制。下设了更为详细的秘书部门,如在门下省有通进司,主管收受奏章;在中书省下有主事房,负责收发登记文书;催书房,负责催办公文等。总之,秘书机构更加细密,分工更加明确。

元朝时期取消了门下、尚书两省,以中书省独揽行政大权,在地方上设有中书省和枢密院作为中央的派出机构,下设检校所、承发所等机构,负责秘书工作。又在全国设立“急传辅”,专门负责急件文书的传送,一般文书则由驿站传送,因此,元代时在文件的驿传制度上更加完备。

明代的中央秘书机构有中书科、通政司、翰林院等。中书科负责缮写皇帝的诰赦、制诏等;通政司则接受百姓和京官的信件、奏章,为总收文机构并兼有信访工作;翰林院主要是负责起草皇帝的诏令。此外还下设中央六科,即吏、户、礼、兵、刑、工六科,主要是协助皇帝办理文书,处理各种奏章。明代地方政府也有相当健全的秘书机构,府一级政府有经史、检校,县一级政府设有典史等,这些秘书官员负责收发上下文书。

清朝中央的秘书机构与明代基本相同,雍正皇帝时,新设“军机处”,有军机大臣三至六人,每日晋见皇帝,共议国政,起草谕旨。此外还有中书科、通政司、折子馆、奏事处、稽查钦奉上谕事件处等重要的秘书机构。清代地方知府、知县身边都有“师爷”,也就是收发文书、



草拟文稿的秘书人员,即为私人秘书。

在我国,纯粹以“秘书”二字命名秘书工作人员,是从清末开始的。光绪三十三年(公元1907年),安徽巡抚冯煦上书请求设置辅助人员,经皇帝批准后,率先在巡抚衙门设立秘书、助理秘书等官职,负责掌握机密折电、函牍,并处理不属于其他各部门职责范畴的事。接着,各省的总督、巡抚之下都纷纷设置了秘书一职,这些“秘书”与今天的秘书人员已无多大区别。宣统三年(公元1911年),清廷颁布了《内阁属官官制》,规定在资政院设置秘书厅,内设秘书长一人,下设一、二、三等秘书若干人,陆军部的承政司设秘书科,以上这些以“秘书”命名的官职和机构是我国近代最早的从事秘书活动的工作人员和机构。尽管具有这种名称的人员和机构在当时全国所有从事秘书活动的人员和机构中为数不多,但毕竟是现代秘书概念的源头。

(二)现代秘书

中国现代的秘书,并非直接来源于我国古代的“秘书”官职,而主要是来源于西方的秘书。近代中国较早的著名秘书是孙中山先生聘请的。当时宋庆龄在美国佐治亚州梅肯的卫理公会威斯莱因大学毕业后,跟随孙中山先生作为秘书,处理文件、事务,创立了私人秘书与首长合作的良好范例。辛亥革命后,孙中山就任中华民国临时大总统,通过了《中华民国临时政府组织大纲》。于总统之下设立了九个部和秘书处,各部的政务厅和各省都督府也都设秘书员,处理文书等事宜。秘书处的建制自此而始。以后,北洋军阀段祺瑞作总理时,在国务院设立了秘书厅。1927年国民党政府在中央设立秘书局,有秘书长一人,秘书八人,科员八人至十二人的编制。各省主席下设秘书长一人,名义上相当于第二把手(国民党政府不设副省长与省长助理),实际的职权则因人而异,有的有相当实权,有的则起幕僚的作用,兼管文电等。

中国共产党诞生后,十分重视秘书工作。1923年召开的党的第三次代表大会上,毛泽东同志被选为中央执行委员,并担任党中央秘书。党的“三大”通过的《中国共产党中央委员会组织法》中规定:“秘书负责本党内外文书及通信及开会记录责任,并管理本党文件,本党一切函件须由委员长及秘书签字。”“执行委员会之一切会议,须由委员长与秘书召集之。”

1926年7月,中央成立秘书处,规定其职责是“总揽中央各种技术工作,包括文书、档案、文信交通、传递密码、书写秘密文件等。同时党中央规定工、青、妇组织中也设立秘书处(科)。1927年“八·七”会议后一度称文书科,“管理一切文件”。党内的秘书机构成为首脑机关的一个行政管理机构,秘书一般给首长起助手作用。

1949年中华人民共和国成立之后,根据中国人民政治协商会议通过的《中央人民政府组织法》,由林伯渠同志担任中央人民政府秘书长;在政务院设立了秘书厅,李维汉同志任秘书长。中央各部以及省、地、市、县政府都设秘书(或“办公”)厅、处、科、室。党委机构也重视



与加强了秘书工作,陈云同志、邓小平同志都曾负责领导过党中央的秘书工作。政协、民主党派与群众团体也设秘书长。此后,一九五一年七月,政务院召开了全国秘书长会议,作出《关于各级机关秘书长和不设秘书长的办公厅主任的工作任务和秘书机构的决定》,同年又颁发了有关秘书工作和文件管理的通知等六个文件,逐步确立了秘书工作的基本原则和要求,完善了一系列秘书工作制度。

目前,全国党政机关、人民团体、部队、企事业单位,凡具备一定规模者,均有从事秘书工作的机构,配有各种专职秘书,还有大量从事一定秘书工作的兼职人员。尤其是近几年,人们开始认识到秘书不仅在行政工作、文字工作方面起很大的作用,而且在经济工作和其他领域内日益显示其重要性。因此,秘书不只是“秀才”,也不只是“通才”,而主要的应该是“管理人才”,是综合性、辅助性的管理人才,秘书的知识结构中还应补充行政管理、企业管理、领导科学等;秘书的能力除了写作、书法、速记、组织会议、调查研究、处理事务、打字、录音、复印、摄影之外,还应具备演讲、熟练使用电脑、处理人际关系等能力。

三、秘书的分类

秘书的分类可以是一种多角度的横向分类,董继超在《普通秘书学》(中央电大出版社1997年版)中对秘书有比较全面的分类。具体分类如下:

(一)按职业性质分类

按职业性质的不同将秘书分为公务秘书和私人秘书。

1. 公务秘书

公务秘书就是在国家机关、国有或集体企事业单位,以及官办社团中担任秘书工作的公职人员。公务秘书不同于私人秘书:从所有制上看,公务秘书所在的组织一般为公有制单位;从人事制度上看,公务秘书的录用、考核、晋升、奖惩和福利待遇等,均由国家统一管理;从经济来源上看,公务秘书的劳动报酬,一律由国家或集体支付。现阶段,无论是秘书的数量还是秘书的素质,公务秘书仍占据我国秘书队伍的主导地位。

2. 私人秘书

私人秘书就是在民营企业、外资企业、民办社团、专业户和个体户,以及社会各界名流那里担任秘书工作的雇佣人员。私人秘书同公务秘书相比,具有以下特点:从所有制上看,私人秘书所在的组织一般为私有制单位,其经济成分为私营经济和个体经济;从用人制度上看,私人秘书的任用、升迁、奖惩和福利待遇等,通常由用人单位决定;从经济来源上看,私人秘书的劳动报酬均由聘用者支付。由于市场经济的发展,特别是多种经济成分的存在与发展,我国私人秘书的队伍十分庞大,并有不断发展的趋势。

(二)按业务范围分类

根据业务范围的不同,可以将秘书分为通用秘书与行业秘书。



1. 通用秘书

通用秘书就是在我国党政机关办公厅(室)担任秘书工作的公职人员。由于受党政机关的性质、地位和职权决定,通用秘书的任职资格往往高于行业秘书,属于典型的“通才”型秘书。通用秘书,既要具备多学科、多专业的理论知识,又要具备多部门、多行业的业务知识,还要具备多方面的能力和经验。我国的通用秘书,在整个公务秘书队伍中占主导地位,并影响和规范着其他类型的秘书。这是因为通用秘书工作与党和国家机关关系密切,并具有优良的传统和严格的管理。由于我国公务员制度的实施,通用秘书的前景十分看好。

2. 行业秘书

行业秘书就是不同行业中担任专业秘书工作的人员,包括法律秘书、科技秘书、外事秘书、医务秘书、财务秘书和教学秘书等。行业秘书在我国秘书队伍中占据较大的比重,并有着良好的发展势头,由于这类秘书在专业性较强的领域,他们除了需要掌握一般秘书的专业知识和具备一般秘书的业务能力之外,还必须具备本行业的专业知识和业务能力。

(三)按工作岗位分类

根据工作岗位的不同,可以将秘书分为综合秘书和专项秘书。

1. 综合秘书

综合秘书就是承担全局性秘书工作的人员。如办公厅综合处的秘书、机关主要领导者的秘书和企业董事长、总经理的秘书等。综合秘书的主要任务是负责综合情况、综合调研、综合协调,并经授权代领导者处理某些重要事项。因此这类秘书需要有全局观念,通晓业务,富有经验,善于从整体上思考和处理问题。

2. 专项秘书

专项秘书就是专门承担某项秘书工作的人员。按照秘书机构的内部分工,按照岗位设置的专项秘书有:

(1)文字秘书,即以文稿撰写和校核为主要工作的秘书;

(2)机要秘书,即专门处理机密文件和为领导者个人服务的秘书;

(3)事务秘书,即以从事某一日常工作为主的秘书。在高层机关的秘书机构中,还配有新闻秘书、翻译秘书和生活秘书等,这些都属于事务秘书。在现有的秘书队伍中,占多数的是事务秘书,他们承担着大量繁琐的常规性秘书工作,如文书工作、处理信息、组织会议、接待来访、办理信访和日常值班等,这类秘书必须精通本职业务,具有较强的办事能力。

(四)按辅助对象分类

根据辅助对象的多少,可将秘书分为集体秘书和个人秘书。

1. 集体秘书

集体秘书就是辅助领导群体的秘书,他们不是只辅助某一位领导者,如秘书处的秘书、文书处的秘书、信息处的秘书、督察处的秘书等。在我国,多数秘书为集体秘书,他们从不同



方面为领导工作和机关工作服务。这类秘书除需要具备一般秘书的综合素质以外,还应该学会和同事和谐相处,应具有较强的群体意识和合作精神。

2. 个人秘书

个人秘书就是辅助某位领导,而不是辅助领导群体的秘书。如在高层党政机关、大型国有企业和私营集团公司,专为某位领导者配备的秘书。在个人秘书中,既有公务秘书,也有私人秘书,不能把个人秘书与私人秘书混同,也不能把私人秘书与集体秘书对立起来。个人秘书的主要职责是在某位领导的授意或授权之下,代领导者处理各种事务,直接对领导工作负责。因此提高个人秘书的综合素质特别是道德和能力方面的素质十分重要。

(五)按不同领域分类

1. 社会政治生活中的秘书

社会政治生活中的秘书所具有的特点是:

(1)在国家机关特别是国家行政机关内从事秘书工作,其办文、办会、办事等秘书业务,往往都带有其所在政治组织的政治色彩,并与组织在政治方向上保持一致。

(2)在政党组织中从事秘书工作,其目标指向和价值观念,都要与该政党的宗旨和政策保持一致。

(3)社会组织中的秘书。这类组织中的秘书工作虽然政治不太突出,但也要与所存在社会组织的政治取向保持一致。

2. 社会经济生活中的秘书

社会经济生活中需要大量秘书:

(1)国有企业经营管理中需要大量秘书辅助。特别是现代企业制度确立后,董事会秘书已成为现代公司管理机构中的法定成员,其地位和作用有所加强(其他经济成分的现代企业也是如此)。

(2)在大量外资和合资企业中,需要秘书辅助。这类企业中的秘书不仅能完成各项秘书业务,而且能协助企业主管对内协调中外员工的关系,对外协调企业与社会公众的关系,使企业更具活力。

(3)在大量民营企业、乡镇企业中需要为数更多的秘书。这类企业在数量上不断发展,在经营管理上大多处于成长阶段,因此更需要秘书的辅助。

(4)大量个体经营者也雇用了专职或兼职的秘书。这类秘书专门协助个体经营者从事日常公务、有的还兼做经营业务。

经济领域里的秘书所具有的特点是:

(1)在目标指向上要以协助主管实现经济效益最大化为目标。

(2)要遵循市场经济的要求,在收集处理信息、办事节奏、交往沟通等诸方面都要适应市场竞争与合作的需要。



(3)要协助主管依法经营,协调与公共组织和有关职能管理部门的关系,以维系经济组织的正常运转。

(4)要将对国家的忠诚与个体工作中的敬业精神有机地结合起来。

(5)除了要熟练掌握秘书业务和一般管理知识外,还必须熟悉所在企业的经营管理知识和有关生产技术概况。只有这样,才能在经济组织中做一个称职的秘书。

3. 科技文化领域的秘书

科技文化领域的各类组织和办公服务也需要有效的管理和领导,因此也需要秘书的综合辅助和办公辅助。

科技文化领域的各类组织,专业性很强,领导和管理必须符合各专业的客观规律。秘书为更好地发挥综合辅助和公务服务作用,必须做到:

(1)要懂行。秘书虽不必是所在组织的专家,但必须熟悉本单位的业务性质、主要工作流程和环节、业务和管理上的主要要求、技术规范 and 行为规范等。只有懂行,秘书才能有效地开展综合辅助和公务服务。

(2)要明势。要明白和把握本单位业务、本行业的发展态势、科技或文化的前沿动态等。秘书只有明白本单位、本行业业务发展的态势,才能在本职工作中准确把握方向,做好收集处理信息、办理文件资料、辅助决策等职能活动,才能正确发挥作用。

(3)要勤学。要勤于向业务人员、向一切内行学习。只有勤于学习,才能熟悉情况、理解领导和管理的任务和要求、配合科技或文化方面的业务工作者,全面完成本单位的工作任务。

军事、司法等各行各业、各社会领域的各类组织,都有秘书、秘书工作。不同领域里的秘书工作虽然各有特点,但综合辅助和公务服务及办文、办会、办事的工作内容及要求,均是大体相同和基本一致的。

四、秘书的分层

秘书不仅从横向上可以分为不同的类别,而且从纵向也可以划分为不同的层次。这是由管理体制的层次和管理幅度所决定的。秘书作为一种职业种类服务于不同性质的组织,不同性质的组织有各自的组织结构层次,各管理层次又有各自的权力幅度。所以,我们对秘书层次的分析是建立在对现行管理体制中典型的组织建构的认识基础上的。同时,结合秘书部门内部的管理层次进行宏观和微观的分析。

(一)从组织级别上分

1. 中央秘书层

中央秘书层是在党中央和中央国家机关及全国性质的社会团体中工作的秘书,如在中共中央、国务院、全国人大常务委员会、全国政协、中央军委、最高人民法院和最高人民检察



院,以及全国总工会、全国妇联和团中央及其部门办公机构工作的秘书。由于中央秘书层的秘书身处中央机关,直接为最高领导者服务,对其学历、才能和政治品德的要求极高,需具有处理各种全国性和行业性事务的能力。

2. 地方秘书层

地方秘书层是在地方的党和国家机关及社会团体中工作的秘书。如在各省、自治区和直辖市,以及各地(市)、县及其部门办公机构工作的秘书。这个层次的秘书人数最多、分布最广,起着承上启下的作用。由于地方秘书层的秘书身处中央组织和基层组织之间,直接为地方领导层服务,对其学历、才能和政治品德的要求很高,需具有处理各种地方性和局部性事务的能力。

3. 基层秘书层

基层秘书层是在组织系统中基层党政机关及社会团体中工作的秘书。如在乡、镇和街道办事处、办公室工作的秘书,这个层次的秘书人数虽然没有地方秘书人数多,但起着奠定基础的作用。由于基层秘书身处基层单位,直接为基层领导者和人民群众服务,对其学历、才能和政治品德的要求较高,需具有处理各种具体事务的能力。

(二)从辅助功能上分

秘书对于领导者和领导工作的辅助功能是不言而喻的,但不同的秘书辅助功能的影响程度却是不同的,从这个角度出发,可将秘书区分为决策辅助层秘书、事务处理层秘书和技术操作层秘书。

1. 决策辅助层秘书

决策辅助层秘书就是直接参与领导者决策活动的秘书。就是说,在决策的全过程中,从决策准备阶段、决策制定阶段到决策实施阶段,这一层次的秘书都自始至终地予以辅助,由于他们直接参与决策,并承担着一一定的风险,因此他们必须具有广博的知识、较强的履职能力和丰富的经验。决策前,要为领导者收集信息、提供预案;在决策中要为领导者征询意见、组织论证;在决策后要为领导者督促检查、反馈信息。

2. 事务处理层秘书

事务处理层秘书就是为领导者处理重要事务的秘书。由于领导者的智力、能力和精力有限,不可能也无须事必躬亲,为了减轻领导者的负担,这一层次的秘书一般负责承担文字撰拟、信息加工、综合协调、来访接待、信访处理和会议组织等各种事务性工作。他们在分管领导的指挥下,从事着秘书机构大量的日常工作,是秘书队伍的一支主力军。

3. 技术操作层秘书

技术操作层秘书就是为领导工作和机关工作提供技术服务的秘书。所谓技术服务是指以其简单、重复和琐碎的工艺操作为他人工作,一般是指负责文稿制作的电脑操作人员、文电收发的文书处理人员、专事文稿把关的校核人员、机关印信的管理人员和机要档案管理人



员等。这一层次的秘书,大都具有较高的技术水平和较强的动手能力。

(三)从职位分类上分

根据职位分类,即设置国家公务员的职务和等级序列,可依次将国家公务员序列中的秘书区分为高级公务员层秘书、中级公务员层秘书和初级公务员层秘书。

1. 高级公务员层秘书

高级公务员层秘书就是在国家公务员序列中担任副部级以上职务的秘书。这一层次的秘书,担负着辅助党和国家以及地方领导者的任务,不仅直接参与重大决策,而且直接掌握各项重要事务,须具有很高的智能水平和统帅能力。局级公务员层秘书,一般是指中央机关的秘书长和不设秘书长的办公厅主任以及省级党政机关的秘书长。

2. 中级公务员层秘书

中级公务员层秘书就是在国家公务员序列中担任副处级以上职务的秘书。这一层次的秘书,担负着地方党和国家机关的秘书工作,直接辅助领导者进行决策与管理,须具有较高的智能水平和管理才能。中级公务员层秘书,一般是指中央职能部门和地方机关的办公厅(室)主任,秘书机构的局长、处长,还包括非领导职务的巡视员、调研员。

3. 初级公务员层秘书

初级公务员层秘书是指在国家公务员序列中担任科级以下领导职务及非领导职务的秘书。这一层次的秘书,承担着繁重而具体的秘书日常工作,以及调查研究、咨询服务和督促检查工作,须具有相当的办事能力和业务水平。初级公务员层秘书,一般指秘书机构中的办事员、科员、主任职员、科长他们中的许多人虽然处于非领导职务,但在秘书工作中占有重要地位,且人数众多。

第二节 秘书学

一、秘书学的含义及研究对象

秘书学是研究秘书、秘书工作和秘书活动规律的学科,是一门综合性的应用学科。

秘书学作为一门学科,其学科对象的界定是秘书学建设的首要问题。一般认为,构成一门学科必须具备三项条件:

其一,学科是由生产发展状况所决定的,是人们在生产实践的基础上,适应客观的生产实践需要而形成的,也就是说,它必须具有丰富的实践作基础。

其二,它必须具备特定的研究对象和任务。

其三,它是人类知识长期发展的结晶,是在实践的基础上,对客观规律概括、抽象和揭示



而形成的完备的知识体系。

秘书学恰好具备了上述三项条件：

一是因为秘书工作历史悠久，存在广泛，秘书是当今世界范围内最广泛的职业之一，有广泛的社会实践作为秘书学研究的实践基础；二是秘书学有它特定的研究对象和任务；三是它有完备的知识体系；所以，秘书学是一门科学。

秘书学研究的对象包括秘书工作与秘书活动。秘书工作从横向来看包括秘书工作的主体即秘书人员，秘书工作的机构，秘书工作的内容、性质、范围、原则、要求、技巧、方式方法等；从纵向来看包括古代秘书工作、现代秘书工作、未来秘书工作。秘书活动包括秘书的职能，秘书活动的特点、环境、场所、规律、行为规范等，也包括秘书人员的素质、心理、知识、性格、职业道德、人际关系等。

二、秘书学的学科性质

秘书工作的多样性和具体性、秘书活动的广泛性和复杂性，决定了秘书学是一门综合性很强的应用学科。

但是，对于秘书学的学科性质，目前依然存在着许多片面的理解。一是不承认秘书学是一门独立的学科，认为它是其他学科的拼凑，没有自己的学科体系；或者仅是将其作为汉语言文学学科的一个分支，忽视秘书学与相关学科的相异性。二是过分强调应用性、技术性，贬抑、否定或回避理论性问题，从而使秘书学变成了秘书实务指南。三是把应用性与理论性并提，但以轻重比例来界定学科，从而掩盖了秘书学学科的本质。

产生这些观点是有其深刻的原因的：

一是秘书学成为一门独立的学科较晚。就国外秘书学的研究来看，起步于 20 世纪 30 年代，而且主要强调技术秘书学。我国秘书学从应用写作学中分离出来逐渐成为一门独立学科则是 20 世纪 80 年代的事情。新兴学科与老牌学科相比，其稚嫩与不足是显而易见的，新兴学科理论体系的确立必然有一个过程。

二是我国秘书史的传统比较重视秘书的实践性。尽管秘书学起步较晚，但秘书工作和秘书活动的存在历史悠久。中国的秘书工作最迟在夏代就已经形成。历史上的秘书工作或秘书活动中，人们多强调秘书的实践性，从而使人们对秘书学的理解也就出现了片面突出应用性的倾向。

三是中国历史上对秘书工作及秘书活动的研究，也有过于强调应用性的一面。无论是历朝历代以法规形式规定的公文体式，还是如张廷襄等人所辑的《入幕须知五种》，万枫江的《幕学举要》，王荫庭的《办案要略》、《刑钱必览》等书籍，都过于强调现实指导性、可操作性。这些都加深了人们头脑中秘书学只是强调应用性，或是附属于其他学科的偏见。

事实上，一门学科的理论性既体现在它理性的、思辨的内容上，又体现在它的叙述方式



上。理论来源于实践又回归于实践。应用是秘书学的出发点和归宿,理论是对秘书工作和秘书活动的理性归纳和升华,两者是不矛盾的。秘书学应该是具有自己的理论体系的综合性应用学科。

三、秘书学的特点

(一)明显的综合性

秘书工作直接服务于特定的阶级、团体、单位,是为了提高工作效率而进行的不可缺少的领导辅助工作。为了提高秘书工作的效率,秘书人员必须学习研究与秘书工作紧密相关的决策学、信息学、文书学、领导科学、人际关系学、未来学、公共关系学、礼仪学、档案学、信访学等。只有储备了丰富的知识,才能在工作中得心应手。可以说,科学知识的出现、科学技术的应用,首先在秘书工作和秘书活动中体现出来。社会上流行的各种办公自动化设备在秘书工作中首先得以推广应用就是最好的说明。

同时,科学的高度发达,又使各学科在更高的层次上互相联系、互相渗透、互相交叉,综合性已经成为当代科学的重要特点。作为新兴的学科,秘书学的综合性也就更加明显。因此,反映秘书工作和秘书活动的规律和特点的秘书学,必然是应用性很强的学科。同时,秘书学是秘书工作和秘书活动实践的升华,而秘书实践本身又是复杂多变的,从这一意义上说,秘书学也必然有很强的综合性。因此,作为秘书学研究主体的秘书,也必然是“杂家”而非“专家”。

(二)突出的应用性

秘书学有别于其他人文社会科学。许多基础学科对社会实践的指导作用是间接的、潜移默化化的,而秘书学是直接指导秘书工作实践的,尤其是秘书技术学,就是要教会秘书人员如何应对各种秘书事务。同时,秘书工作与秘书活动是围绕秘书的辅助对象——领导而展开的。领导是属于特定阶级、特定团体、特定阶层的,领导工作随着社会的发展不断在更新着自己的内容。因此,以秘书工作和秘书活动为研究对象的秘书学必然要特别注意总结不断发展中的秘书工作,把握时代发展的脉搏,体现浓郁的时代特色和现代意识,从不断发展的秘书工作和秘书活动的具体经验中去抽象、概括、完善秘书学的理论体系,探讨秘书工作的规律。

秘书学突出的应用性体现在两个方面:

一是秘书学的研究对象离不开不断发展的社会、不断进步的时代、不断完善的行政架构,在目前尤其要注意研究我国加入 WTO 以后,在新的改革形势下的秘书工作。

二是秘书学研究的终极目的是直接指导秘书工作和秘书活动,并在秘书工作和秘书活动的实践中得到检验、修正、完善和丰富。



四、秘书学的体系结构

秘书学的体系结构,是指秘书学包含的知识单元及这些知识单元的组成方式。秘书学的体系结构,应包含以下六个部分:

(一)秘书本质论

主要是秘书学的学科纲领部分,包括学科特点的秘书理论部分。

(二)秘书实务论

主要是研究秘书日常工作和活动涉及的各个方面。这包括两个部分:

1. 宏观的秘书职能论

主要包括辅助决策、参谋咨询、沟通信息、协助管理、调查研究、保守秘密、督促查办;

2. 微观理论

主要包括秘书工作与秘书活动的办文、办会、信访、接待、日程安排、行政、值班、后勤等具体而繁琐的大量工作。

(三)秘书方法论

秘书方法论主要是研究秘书工作和秘书活动的技巧、方法、手段等。它包括常规方法和非常规方法。常规方法主要是指经常使用的技巧、方法,如请示、汇报、调研、统计、进言方法等。非常规方法主要是指秘书工作或活动中超常规的技巧、方法,如处置突发事件时使用的方法,再如在处理各种关系时因时因地采用的个别方法,像迂回法、暗示法、情感联系法等。

(四)秘书环境论

重点研究两个方面:一是秘书个体如何适应外部环境,不断提高自己的工作能力;二是研究如何改善外部环境,提高秘书人员的素质,如研究秘书人员的培养、使用、进修、选拔、考评等。

(五)秘书素质论

主要是研究秘书应具备的政治素质、思想修养、职业道德、知识结构、能力结构、心理素质、生理素质、性格、亲和力、情商等。

(六)秘书技术论

主要是研究秘书人员使用的各类技术方面的知识。它是秘书人员完成本职工作必须掌握的专业技能,主要包括复印、缩微、打字、速记、摄影、录像以及电子计算机的运用和办公自动化等。

五、秘书学与相关学科的关系

作为新兴的学科,秘书学必然与各种学科存在着某种关系,主要包括以下三个方面:

(一)包含关系

秘书学包含文书学、应用写作学等。文书,既可以指人,也可以指物。指人,主要是指机



关团体、企事业单位中以文字材料的撰制、处理、呈送、传达、管理工作为主要内容的专门工作人员；指物，是指在日常社会生活中形成的具有一定的应用价值的书面材料。

文书工作主要是指秘书人员或其他专职人员对文书进行制作、传递、处理、利用的一种综合性管理活动。作为秘书工作的重要组成部分，文书工作是党政机关、社会团体、企事业单位实施管理的最有效手段之一。作为研究文书的撰写、处理、保存等技巧和规律的文书学，是秘书学的一个组成部分。

应用写作学是研究应用写作的原理、应用写作的文体知识以及应用写作的方法、技巧等的学科。秘书人员必须具备较强的应用写作知识和技能，才能更好地开展秘书工作，为领导出谋划策。因此，作为研究秘书工作和秘书活动的秘书学，也必然包括应用写作学。

（二）被包含关系

作为新兴学科，秘书学不可能凭空产生，它是在社会分工更趋细密，学科发展日见细化的情况下产生的。其中，与秘书学关系较为密切的学科有行政管理学和领导科学。

行政管理学即行政学。行政学一词源于德国学者 L. Von 史坦因的《行政学》一书，它是研究国家行政组织对国家社会事务进行有效管理的科学，其任务是通过行政现象的研究，形成科学的行政工作原理、法则和系统知识，以指导行政实践，其基本内容包括行政原理、行政组织、行政体制、行政领导、行政决策与执行、机关管理等等。秘书人员虽不是严格的管理者，但秘书人员在计划、指挥、控制等管理过程中，都起着非常重要的作用。秘书工作的一切内容，当然要以特定的管理目标、职能等为基础。因此，管理学与秘书学是包含与被包含的关系，行政管理学是秘书学的母体，秘书学是行政管理学的一个分支。

领导科学是研究领导的工作规律及其艺术的一门学问。领导科学是现代化社会大生产、现代科学技术以及管理科学发展的必然产物，其主要内容包括领导素质、领导体制、领导决策、领导艺术、领导心理、领导作风等。秘书工作和秘书活动是围绕领导展开的，是以领导活动为其出发点的，凡有领导的地方，都或多或少地存在着秘书工作，都需要秘书工作人员。尽管秘书不能代替领导决策，但秘书工作实际上是领导工作的一部分，是领导工作的延伸，是为领导服务的。因此，秘书学是领导科学的一部分。

领导与管理是内容不同的两个概念。管理是指人们对运动着的整体有效地利用人力、物力、财力，有目的、有意识地加以控制，从而实现组织目标的过程。领导则是以职能为基础，以法纪为保障，以决策、威望和人格力量等来引导人们朝一定方向前进的一种活动。管理的核心是控制，领导的核心是决策。由于秘书人员是以辅助领导为其主要职责的。因此，秘书学与领导科学的关系更为紧密。

（三）交叉关系

作为新兴的学科，秘书学表现出了与多个学科交叉相融的特点。随着中国加入 WTO，中国的对外交往更加频繁，这使得秘书比以往更需要了解这些交叉学科的知识。



速记是人们用有系统的、简单的符号及各种有规则的书写省略方法来快速、准确记录语言和传导语言信息的一种高效率的实用书写技术。在科学技术飞速发展的今天,记录人类语言的现代化技术不断更新,人们记录和书写语言的条件已经走上了现代化的道路。但不能由此就造成一种错觉,认为录音笔、电脑等现代化技术可以完全替代手写速记。事实上,许多场合人们仍然离不开速记技术,如把录音笔上的声音变为文字,在领导例会、与外宾谈话、记录长途电话时。也不能使用录音笔而必须使用手写速记。秘书人员在平时的会议、报告、领导布置工作等事务中,同样需要手写速记。可以说,速记为秘书工作提供了很大的便利。

档案管理学是研究档案形成、发展和档案工作实践的科学,档案管理在我国的国家事务中作用明显,它可以作为机关工作查考的依据,可以为国家的经济建设提供各种准确、科学的根据,可以为我国的改革保驾护航,可以为研究历史、了解历史提供第一手资料。同时,利用各种档案材料还可以更好地总结机关工作,为秘书工作和秘书活动的开展提供便利。可以说,秘书学与档案管理学是密切相关的。

除此之外,秘书学与法学、经济学、公共关系学、礼仪学、文化学、心理学等都是相辅相成、相互影响、相互交叉、密切相关的,要做好秘书工作,更好地开展秘书活动,就必须学习、了解、掌握许多相关学科的知识。

六、秘书学常用的研究方法

秘书学涉及的体系结构较多,与其他学科的关系紧密,加之秘书学是一门新兴的学科,对秘书学的研究总的还显得比较稚嫩和贫弱。从上世纪90年代至今,秘书学的研究方法继续为研究者们关注,人们开始进一步探究秘书学的研究方法,大体归纳如下:

(一)经验总结法

钟辉主编的《现代秘书学概论》指出,“经验总结法,就是从总结我们党的秘书工作经验入手。我们党的秘书工作经验是极其丰富的,特别是建国三十多年来,在社会主义革命与社会主义建设中,取得了许多适合我国国情的成功经验,从而在党的各个历史时期,为保证党的各项领导工作的顺利进行,起了应有的作用。……总结我们自己过去的经验,是建立具有中国特色的秘书学的基础。离开了这个基础和本源,我们的研究工作就会成为无源之水,无本之木。”

(二)古为今用,洋为中用的借鉴方法

“饶士奇、曾诚主编的《秘书学概论》指出,“秘书工作在我国有悠久的历史。尽管我国古代的秘书工作是为各个时期的统治阶级服务的,具有很强的阶级性,但我们应当研究、鉴别,并加以批判继承……对我国古代秘书工作的历史发展,包括秘书机构的设置、秘书官吏的选用和秘书工作制度等等,都应当认真地加以研究,取其精华,去其糟粕。对于国外的秘书工



作也应该了解和研究。各个国家的社会制度不同,国情不同,当然不能简单照搬。但‘他山之石,可以攻玉’,如国外对秘书人员的培养、办公自动化效率的管理工作等一些好的经验和做法,我们应该实事求是,择善而从”。向国敏在《现代秘书学与秘书实务新编》中提出的“纵横比较法”也表达了同一意思。

(三)科学抽象法

科学抽象法,就是抽掉某一类现象非本质的次要的标志,通过思维引出其固有的最本质的特点并加以概括。秘书学研究必须运用科学的抽象方法,对大量秘书现象进行概括,确立和形成秘书学概念和范畴体系,以便运用这些概念和范畴来揭示和阐明秘书工作和秘书活动的客观规律,从而建立起科学的秘书学体系。

(四)归纳法和演绎法

秘书学研究从大量的秘书工作的实际职能中归纳出“协助领导,综合服务”的普遍规律;再由此出发演绎为对各项秘书工作的个别要求。从大量的会议中归纳出会议的种种元素;再根据这种概括演绎为组织某个会议时的指导原则。缺乏归纳,连最基本的秘书学概念也无从产生,缺乏演绎,任何概念、规律都将失去其理论的指导价值。可见,二者是相互联系,又相互补充的。

(五)分析法与综合法

在庞大的秘书工作系统中,包含着许多方面,各个方面又包含着许多具体环节和要素。没有对个别环节、要素性质功能的具体分析,就不可能从中归纳出最基本的概念,也不可能对事物整体有深切的把握;但如果停留在个别要素的认识上,不通过综合去把握整体,也无从了解个别环节、要素在整体中的地位作用,个别分析判断难以深入下去。在秘书学研究中,站在宏观的高度上进行微观分析,从微观分析入手去对秘书学原理进行宏观综合,是保证秘书学研究的科学性,避免犯形而上学错误的重要保证。

(六)运用其他学科的先进方法研究秘书学

运用其他学科的科学原理与先进方法进行秘书学的研究可以少走弯路,也容易取得成果。如有人以控制论原理来解释秘书工作在行政管理中的作用;以管理学中的“五大职能”来阐述秘书的计划、组织与协调职能;以系统论的原理来探讨办公处理程序;以传播学的原理来阐明秘书信息工作如何提高效率等等。

第三节 学习秘书学的要求

要学好秘书学必须注意这样几个问题。



一、掌握理论

秘书学理论对秘书工作具有重要的指导作用,如果缺乏正确理论的指导,只是知其然,而不知其所以然,就很有可能会犯经验主义和实用主义的错误。因此,不论是有秘书工作经验的,还是没有秘书工作经验的,都应当认真地学习和领会秘书学理论,从而真正掌握秘书工作的规律,以指导秘书工作的实践。也许有人会认为,既然目前秘书学还缺乏较高的理论性,那么拿捏秘书学的理论也应该是以后的事情。这种看法是不对的。虽然秘书学的理论还有待于提高,但不等于没有理论性。从秘书学诞生的那天起,秘书学的理论已经开始形成,而且秘书学理论的发展并不只是少数专家学者的任务,需要广大秘书工作者在实践中加以研究,如果没有一定的理论基础,也就无法开展研究。在这里需要指出的是,重视学习和掌握秘书学的理论,必须坚持理论与实践的高度统一,万万不可搞教条主义,不从实际出发地生搬硬套,只会造成不良的后果。

二、重视实践

秘书学是一门应用学科,当然要强化其应用的价值。假如连秘书人员该做什么以及该怎么做都不清楚,那还有什么意义?没有秘书工作经验的人固然要认真学习 and 领会秘书工作的内容和要求,以此作为自己认识秘书工作的起点;有秘书工作经验的人也有必要全面地、深入地掌握秘书工作的方法和技巧,从更高的层面来理解秘书工作,以求今后能取得更高的工作效率。重视实践并不是低水平的表现,对实践缺乏深刻的认识,也必然不可能对理论形成深刻的认识。可以这样说,重视秘书工作的实践不仅具有其现实意义,而且为秘书学理论的发展提供坚实的基础。

三、研究问题

秘书学是一门新兴学科,而秘书工作的理论和实践也都在不断地向前发展,会出现许多新的情况和新的问题。这就需要在我们的学习秘书学的过程中,运用现有的秘书学理论,针对出现的各种新情况和新问题,通过深入的研究,发现规律,找出办法,这样做不仅具有十分现实的意义,而且将积极地推动秘书学研究向前发展,这是一种更深刻的学习。

思考与练习

1. 如何全面理解秘书的含义?
2. 秘书分为哪些层次?
3. 分析我国改革开放和秘书学科发展之间的关系。



4. 秘书学的研究对象是什么?
5. 秘书学是怎样的一门学科?
6. 分析秘书学与管理学之间的区别和联系。

材料阅读

自我测试

不管你是不是对秘书职业充满了兴趣和,先来回答下面的问题:

- A. 只有想当元帅的士兵才是好士兵?
- B. 小时候,妈妈如果让你去打酱油,买菜,再到邮局帮她寄信,回来的时候还要帮爸爸取放在朋友处的材料,你是不是习惯于很好地计划一下,再有条不紊地完成呢?
- C. 又一个学习周期开始的时候,你心里是不是在说:“上帝保佑,又到了星期一了”?
- D. 当你考虑一个问题没有答案的时候,能不能换个角度,甚至从逆向角度加以考虑?
- E. 小时候,你能不能看一整天的蚂蚁搬家?
- F. 你是不是更喜欢别人拿主意,你照着完成即可呢?
- G. 你无意中知道了别人的一个秘密,你总是能很好地保密?
- H. 你从小就很喜欢和人打交道,并且深得叔叔阿姨和朋友的喜欢?
- I. 你是否在做好一件事情之前,就开始很好地考虑后面的事情?
- J. 上学时,是否考虑过骑自行车长途旅行?
- K. 你的朋友如果比你出色很多,你并不嫉妒,相反,你会帮助他做得更好?
- L. 当你成功完成一件事情后,功劳却记到了别人头上,你不会很在意?
- M. 你从小就是个热心肠,喜欢到处张罗?
- N. 说真的,你觉得自己虽然不是个作家,但是文笔还真的不借呢?
- O. 你很细致,做事情一丝不苟?
- P. 你喜欢和比你强的人物在一起,不觉得有压力吗?
- Q. 你有一项了不起的本事,那就是很善于弥补别人或者事情的不足?
- R. 你从小就很能揣摩爸爸妈妈的心思,因此他们也总是夸你是个很懂事的孩子?
- S. 你的口才不错?
- T. 你是不是总能看到些什么事情要做,不等人说,就主动完成?

这个简单的测试是为了看看你是不是适合当秘书,你对其中 10 个以上的问题回答了“是”吗?



从毛泽东考秘书谈起

毛泽东一生中,用过很多秘书。但重要文章他亲自撰写,从不让秘书代笔。

毛泽东谈话写文章,从无半点八股气、官场气。嘻笑怒骂,皆成文章,引经据典,信手拈来,纵论天下,讥讽政敌,寓宏旨于幽默之中,藏哲奥于谈笑之间,运用之妙,令人望尘。毛泽东考秘书,更是鲜为人知。早在延安时期,毛泽东与秘书胡乔木散步走到“抗大”教室窗口,听到一位年青的教员正给学员析解“古文观止”,结合战争情况,又讲孙子兵法……生动、透彻,寓于哲理性的授课,引起了毛泽东注意。胡乔木告诉毛泽东:那位教员是刚刚投奔延安革命的25岁的田家英。毛泽东日后又多次在抗大报上读到田家英关于抗日战争、历史、古典文学等有见解性的文章。不久,田家英经胡乔木推荐到毛泽东身边“初试”。毛泽东说:“我听过你的讲课,也读过你的文章,古文功底很厚,知识丰富,理论水平合格,还缺少实际能力。给你些时间,到下面走走看看听听。不给你出什么题目,写一份调查报告,向我交卷!”

田家英不负重望地完成了很有价值的调查报告。毛泽东看后,连声赞扬很好、很好,合格了!

这就是毛泽东理论与实践相结合的体现,也是毛泽东器重考察人才的一种特殊方式,更是对田家英一次重要的考试。

田家英25岁起,从1948年10月25日到1966年5月44岁意外去世,任毛泽东秘书长达18年。他为人正直、知识渊博、勤奋好学,深受毛泽东器重。

——《辽河》2005年第4期



第二章 秘书机构与秘书工作

秘书机构是组织结构中的行政要素,是为组织和领导服务的。组织结构是一个抽象的概念,它的存在是我们根据很多迹象推论出来的。组织结构对构成组织的个体行为和群体行为产生重要的影响。秘书机构作为组织结构相当重要的组成部分,其职能活动是组织的任务和目标所规定的,其活动方式受到组织结构的控制。秘书工作者需要研究组织结构,组织结构的重要性不仅仅是因为它是秘书开展职能活动的舞台,而且是组织效率的重要影响因素,也是组织的管理者所面临的最艰难的决策。

秘书工作是为组织的领导工作服务的。作为一种辅助领导进行管理的工作,秘书工作包括大量的政务工作和很多事务性的工作,秘书工作的内容具有相当大的弹性,并随着组织的规模、层次、所在行业、地区以及领导人的变化而变化。

第一节 秘书机构

一、秘书机构概述

机构,又可以叫做部门。秘书机构是指党政机关、人民团体、企事业单位为领导机构及领导处理综合事务的辅助性机构。

但凡一个机构都由它的工作目标、工作职责和结构状态三个方面构成。秘书机构的工作目标就是协助领导机关及其负责人掌管事务,从事参谋性、助手性工作;秘书机构的工作职责是服务领导、辅助决策、管理事务;秘书机构的结构状态通常根据有关规定设置具体的工作机构。

从上述概念可以看出,秘书机构有以下三个显著特点:

(一) 附属性

这是从秘书机构所处的位置来看的。任何秘书机构都直接隶属于领导机关,在领导机关或单位下设置,处于一个特殊的位置上。凡机关单位、团体组织,总在其领导机关下设秘



书机构,围绕领导班子和领导人开展工作。如省人民政府下设办公厅,虽与其他职能机关属同一层级,但它附属于省人民政府。

(二)综合性

这是从秘书机构的活动内容来看的。秘书机构的活动是围绕领导活动而展开的,涉及面极广,既有参谋性工作,也有业务性工作,还有事务性工作,大至大政方针的制定,小至车辆交通、接待来访,均需秘书机构的参与和办理。所以,秘书机构有人称之为:“上管天文地理,下管鸡毛蒜皮”。

(三)辅助性

这是从秘书机构的活动性质来看的。秘书机构不同于决策机构,也不同于机关内的其他业务性机构,它既无权作出决策,也不是某方面的业务主管,其活动方式是向上辅助,而不是向下指挥或执行监督,基本上是围绕领导班子或领导人的工作而从事一些辅助性活动。

二、秘书机构的设置程序

一些新组建的机关单位,其秘书机构的设置,一般遵循如下程序:

(一)确定组织架构

这是对秘书机构进行组织设计的第一步,也就是从秘书工作开展的实际需要出发,确定秘书部门的组织结构。主要有三方面的内容:

1. 确定工作人员的总量,即职数。职数须合理,由于秘书机构的工作量是不均衡分布的,时闲时忙是正常的现象,因此,确定职数应以经常性的工作为准。

2. 确定是否需要下设分支机构,如有需要,则应考虑设立哪些分支机构,而这些分支机构则须分担秘书机构总体职能中的部分职能。

3. 确定岗位,包括领导岗位和一般工作人员岗位。

(二)规定职权职责

不论是领导岗位,还是一般工作人员岗位,都有职权和职责的问题,只是不同的岗位其职权和职责有所不同。规定职权和职责的原则,就是根据秘书工作的整体需要,确定每个岗位所应承担的职责,并根据所应承担的职责而确定其所应具有职权。职权与职责必须相对应,权大于责,会出现权力的滥用,而权小于责,则会出现职责难以履行。

(三)配备工作人员

在岗位确定之后,就必须根据各个岗位的职责,选配相应的秘书工作人员。岗位不同,职责不同,对进入该岗位的秘书人员的知识和才能的要求也就不同。因此,必须从岗位职责需要出发,选择合适的人选。配备秘书人员在总体上要尽可能做到结构合理,即兼顾知识结构、能力结构和年龄结构等各方面的因素。



(四)制定规章制度

任何一个组织机构要正常运作都必须做到照章办事,有规可循。所以,设置秘书机构务必要制定一系列切实可行的规章制度。

三、秘书机构设置的原则

作为当今社会最广泛的职业之一,秘书工作人员遍布各大小单位。但一个工作单位到底以设置几个部门、多少岗位、多少秘书工作人员为宜,这是直接关系到秘书工作开展、机关单位职能发挥的大事。1951年公布的《关于各级政府机关秘书长和不设秘书长的办公厅主任的工作任务和秘书机构的决定》中指出:“各级秘书机构的设置,应根据精简的原则,尽力减少层次。办公厅一般可以分两层,最多不超过三层。”同时指出,秘书机构的设置,应合理规定,以达到精简节约、提高工作效率的目的。这是新中国最早对秘书机构的设置和人员的配备、秘书机构的组织形式等进行界定的文件。根据社会的发展和实际工作的需要,秘书机构的设置应遵循以下原则:

(一)必要性原则

秘书机构是一个特殊的机构。人员太少,无法保证决策的实施和决策执行情况的反馈;人员太多,人浮于事,不仅不能很好地开展工作,反而会出现“人造事,事扰人”的恶性循环,产生对决策贯彻的副作用,降低领导的威信,引起群众的不满。因此,秘书机构的设置,首先要考虑必要的原则。

一般来说,独立行文的单位才有必要设置秘书机构。从实际情况看,我国目前行政架构中从中央到基层,有五六个层次,有许多系统,它们综合构成有秩序的立体组织网络,网络上每个交汇点都是一个独立的行文单位。这种单位必须有一个一定数量的常驻领导和办事人员的机构存在,它在一定职责范围内有一定权力,有上级发给的公章,有一定的行文权限。这种独立的行文单位才有必要设置秘书机构。

(二)合理性原则

设置秘书机构时,秘书机构的大小、人员的配置等,直接关系到秘书工作的成效。因此,秘书机构的设置,还要考虑到合理性的问题。所以说,合理性是秘书机构设置的核心问题,是秘书机构设置的根本属性。

所谓合理,简单地说就是一切从工作需要出发,把职责、人员、目标、隶属关系等因素尽可能地优化组合,造就秘书工作的良好环境。

要做到秘书机构设置的合理,总体上秘书机构要与单位的类型、规模、工作目标、任务、领导机制以及秘书人员承担的工作任务相一致,实事求是地设置秘书机构;与工作性质、活动范围、活动特点等对秘书人员特定的素质要求相吻合,在年龄结构上要老中青搭配,形成合理的年龄梯队;同时各种学科知识、各学历层次,甚至男女比例、特长爱好、性格特征也应



合理搭配,做到知识结构合理,性格特征与工作性质相适应,做到人人有事做,事事有人做;要认真划定秘书机构的职责范围和秘书工作的工作量、秘书活动的要求等,以此为依据对秘书机构及其人员进行合理的分工,整个秘书机构中的工作人员要做到分工不分家,共同做好秘书工作。

(三)精简的原则

秘书机构的设置,要便于秘书工作的开展。要讲求实际,注重实效,有利于调动秘书工作人员的积极性,有利于领导决策,要切实转变职能、理顺工作关系,使秘书机构的工作任务、工作方式与其性质、职能保持一致,做到事职相符。秘书机构的名称可以不同,但要服从于工作需要。不要摆花架子、争级别,更不能因人设岗、人浮于事。要讲求配合,配备得当,发挥秘书工作人员的最佳整体效应。为此,对秘书机构的体系要精简,对秘书机构内部的层次要精简,对秘书工作人员也要精简。秘书机构的设置,必须通盘考虑,要考虑到技术、业务联系的需要,又要考虑到秘书工作人员的文化、个性、能力等方面的特点,还要考虑到机构内部之间沟通及与外部联系的便利,做到精简高效。

(四)应变的原则

实际工作是千变万化的,秘书机构的设置,要能依据工作和管理的需要适度调整。从工作需要的角度来说,秘书机构应根据需要精简,同时可根据实际情况设立临时性的秘书机构,撤消不需要的秘书工作机构。从管理的角度来说,秘书机构的设置应根据辅助领导工作的需要,充分考虑领导意图,并与所属机关单位的工作性质相适应,要便于管理。如具体的业务部门,就必须设置与业务性质相关的秘书机构,同时配备懂行的能为特定领导或特殊单位、特殊人员服务的秘书工作人员。中国加入 WTO 以后,中国企业必须按照国际通行的准则运作,加之大量外资企业进入中国,这时,企业迫切需要的是有较高的外语水平,懂国际企业运作规则的秘书工作人员,许多国内企业此时需要专门设置相关的秘书机构;秘书机构的管理应实行分级负责,在职责、权力和工作范围等方面与其所属的机关单位相一致。

四、我国秘书机构设置的形式

根据我国政企秘书工作的实践,秘书机构设置的形式主要有三种:一是按事设置的;二是按人设置的;三是将前两者合而为一,采用人事综合的方式设置的。

(一)按事设置的秘书机构

这里的事,主要是指秘书工作的内容。也就是说,按事设置的秘书机构,实际上是根据工作的需要分门别类加以设置的,如许多外资企业中的文书处、外文翻译处、法律处等,再如许多政府机关的通讯处、机要处、文书处、保密处、档案处等。有的县级秘书机构设置为两个部门:秘书科、行政科,这就是按事设置的。



(二)按人设置的秘书机构

这种秘书机构,主要是按照秘书工作人员服务的对象设置的,也就是所说的“跟人秘书”,如首长秘书、总经理秘书、董事长秘书等。这种工作机构的秘书工作人员,主要为其所服务的对象开展秘书活动或秘书工作。

(三)按人事综合的方式设置的秘书机构

也就是将按人、按事两种方式合在一起设置的秘书机构,一部分按工作内容来划定,一部分按服务对象来划定。这种秘书机构设置的形式主要存在于较高级的政务秘书机构和企业秘书机构中。按人设置的秘书机构的工作人员主要为其服务对象提供服务,同时在工作时间允许的范围内协助做好其他的秘书工作。按事设置的秘书机构的工作人员主要做好综合性的秘书工作,同时根据需要为服务对象提供服务。例如,大型企业秘书机构设置的形式是:董事长秘书、总经理秘书、文书室、行政科、信息科等,其中前两者是按人设置的,后面三个是按事设置的。一般省级秘书机构设置的形式是:秘书一处(主管文件处理、会议工作等)、秘书二处(主管机要工作,为各对口领导人提供服务)、秘书三处(综合搜集信息、动态,起草文件,编发简报)、党刊处(出版党内刊物,指导基层工作)、机要处(主管处理文件、电报传递、保密工作)、巡视处(负责督办、查办)、行政处(处理机关日常行政事务工作)等。这种秘书机构设置的模式也是采用了人事结合的形式。

五、秘书机构的作用

秘书机构的基本职能是辅助决策、服务领导,具体说来,它的作用主要有以下两个方面:

(一)参谋作用

秘书机构是直接为领导服务的,而领导的根本任务就是贯彻中央的方针政策,根据本单位、本地区、本部门的实际情况提出措施,部署本机关的工作,并对职权范围内的重大事项做出决策。领导决策前需要秘书机构通过收集情况,调查研究,提出意见方案,供领导参考;在决策过程中还需要根据情况的变化及时做出调整与补充;决策后还要由秘书机构做好检查督促和总结工作,提出完善措施。整个过程,秘书机构始终在发挥其参谋作用,因此又有人称秘书机构为“参谋部”。

(二)助手作用

秘书机构起参谋作用,是新时期对其提出的新要求,是一项较高层次上的服务性工作。而助手作用,则是秘书机构在从事大量的业务工作中体现出来的,秘书机构毕竟不是一个独立的“参谋部”,它是一个综合办事机构,办事是它的基本职能。领导在工作中,有大量的事务性工作,如文件起草、收发传真、电话接听、会议组织安排、来信来访处理,大多由秘书机构来承担,这就决定了秘书机构具有办事的职能。所以秘书机构的助手作用首先是从办理具体事务中体现出来的。如果领导忙于迎来送往,埋头做些琐碎事务性工作,势必抽不出身来



抓大局、管全局,没有更多时间来调查研究。从工作关系来看,领导的许多事情,离不开秘书机构辅助性工作,在实施领导过程中,许多事情起初或最后都是在秘书机构的助手作用下运转并得以完成的。所以秘书机构又有“事务部”之称。

参谋和助手,是秘书机构的两大作用,这两个作用并非相互独立、互不联系。辅助作用是基础、是前提,参谋作用是升华、是深化。不办事,不起助手作用,参谋作用无从说起;只办事,不起参谋作用,不能适应新时期秘书工作的需要。秘书机构既要切实处理好事务,发挥其助手作用,又要注意在此基础上更多地出谋划策,更好地发挥参谋作用。

六、秘书机构的职能

秘书机构不是决策机构,也不同于计划处、技术处、财务处、保卫处等业务部门,秘书机构无需、也不必参与各项具体的业务工作。

如果领导部门、决策机构是人的大脑,业务部门、执行机构是人的四肢,那么秘书机构就是神经系统。它在大脑与四肢的信息沟通之中,起着传递和强化的作用,从而维持、推动整个机体的正常运转、活动。秘书机构的主要职能具体表现在以下几个方面:

(一)沟通信息

当代秘书的重要作用之一就是充当领导的参谋和助手,要做一个诸葛亮式的高明参谋,除了自身的基本素质条件,还必须勤于收集信息,为辅助决策准备充足的材料和依据。沟通信息的工作周而复始,永远没有尽头,是秘书机构永恒的职能。

(二)组织协调

无论是传统的秘书机构还是现代秘书机构,办文、办会、办事都是其最基本的任务。秘书机构在辅佐领导实施管理这一角度来说,它实际上就是办事机构。然而秘书机构又往往不直接办理某一具体的事务,它主要是在其中起组织和协调作用。

一个组织在活动过程中,各个单位或部门能否和谐地配合,决定着组织功能的发挥程度。现代社会的各种组织系统结构复杂、分工细密,不协调的因素是普遍存在的。这就需要一种力量经常性地协调,秘书机构处于联系上下、左右、内外的中介位置,便于进行协调工作,沟通各方意见,统一思想认识,设计最佳方案,采取有效措施,齐心协力做好工作。

(三)反馈咨询

秘书机构应该收集那些从群众中反馈的信息,及时把它传送给领导机构,供领导机构决策时作参考。秘书机构的咨询职能一是针对上级机关而言,秘书机构必须随时准备接受上级机关的咨询,为领导机关的决策及时提供和反馈真实可靠的信息,并提出有价值的决策建议;二是针对下级机关而言,秘书机构要本着服务的宗旨,随时准备接受下级机关和人民群众的各类各种咨询,为他们耐心地解释政策、排除疑虑、指明方向及解决问题。



(四)管理事物

操办和管理各种日常事务,是秘书机构的职能中不可缺少的组成部分。虽然各级各类组织运转过程中,千头万绪的繁杂事务应该由组织的各个职能部门分别承担,可大量的行政事务工作仍然要由秘书机构来管理。比如迎宾送客、庆典宴请、参观考察、值班接待、交通食宿、文体体育、慰问抚恤等,这些工作就一桩桩来说,它是事务,但就其意义来说,却是直接为领导服务的工作,这些工作做好了,能使领导放心安心,以便集中更多的时间和精力实施宏观调控,也能在开展公共关系活动中掌握主动权,给机关工作带来无形的效益。

秘书机构的各种职能不是独立存在的,它们往往相互交叉渗透,对此不能机械地理解,而应在实践中灵活掌握。

第二节 秘书工作

我国秘书工作自夏代初步形成,到如今已经存在几千年了。随着我国加入 WTO、改革的日益深化,以及我国的党政机构的不断调整,秘书工作的重要性已经或正在越来越多地得到全社会的认同。在新的形势下,秘书工作正在朝着规范化、科学化、制度化、现代化的方向不断发展。

秘书工作,就是秘书人员为辅助领导工作和办理机关事务而付出的劳动。作为辅助领导的重要管理活动,秘书工作渗透在为领导服务的各项工作中,从搜集信息、参谋决策、起草文件、实施决策到接待来访、行政事务等,都少不了秘书工作。

一、秘书工作的特点

研究秘书工作的特点,可以站在更高的角度理解秘书工作,为实现秘书工作的科学化、制度化、规范化奠定坚实的基础。秘书工作的特点体现在以下几个方面:

(一)辅助性

这是秘书工作最根本的特点,是秘书工作的根本属性,秘书工作的其他特点都是由这一特点决定的。从秘书工作产生的原因来看,秘书工作本身就是为君王出谋献策的,所以,秘书工作的辅助性特点,是由秘书工作产生的根源决定的。

秘书工作介于领导决策与职能部门之间,秘书人员虽然不从事具体的业务工作,但在整个行政管理过程中,他协助领导做好决策的制定、执行和反馈工作,只是本身并不能直接作出决策。领导与秘书,在大范围都属于领导领域,但不同的是,一个是领导,一个是为领导服务的专门人员。

秘书工作的辅助性主要体现在以下几个方面:

一是秘书行为的发生具有被动性,秘书人员从事某项工作和活动,往往是奉命而为,或



者是领导者授意。

二是秘书工作的制约性很多,除了与其他工作人员一样要遵守国家的法律法规外,还要受领导者或聘用者意志的制约。当然,辅助性不是说秘书工作不重要,更不是说秘书人员只能被动地工作,毫无自己的建树可言。因此,把秘书工作的辅助性说成是被动性,就忽视了秘书工作的主动性的一面;把秘书工作的辅助性说成是从属性,又忽视了秘书人格的独立性。被动性、从属性并不能替代秘书工作的辅助性。

那么,领导需要秘书加以辅助的原因又是什么呢?主要有以下方面的原因:

一是领导智虑有失。现代管理所面临的是大生产、大工程、大项目,领导层所面临的管理对象规模浩大、结构复杂、功能综合、变数太多,而且这些因素永远处于动态变化之中,且变化的速度加快,后果难料。在这种情况下,领导者仅凭个人智慧和经验对管理中的重大问题进行决策,往往很容易失误,领导者迫切需要秘书人员进行辅助。

二是领导精力不够。大工业化时代的各级领导所面临的是异常复杂、动态的问题,与小规模生产时代的领导相比,现代各级领导应把主要精力放在宏观决策上,应着眼于总揽全局,主抓大事,制定战略,不必也不可能事必躬亲,样样包揽,事无巨细,件件都管。这一方面是因为分工的更加细密,另一方面是因为领导的时间和精力的限制。这样,每个管理层中大量的繁杂事务,就需要有秘书工作机构来承担,由秘书工作人员通过自己的劳动来为领导分忧。因此,辅助性是领导对秘书工作的必然要求。

三是领导知识有限。知识经济时代和学习社会的来临,必然带来知识更新速度的加快。一个单位,从其业务和工作的性质来讲,也必然涉及许多知识领域。在这种情况下,一个领导者不可能也没有必要对所有领域的知识都熟悉,这就使得领导在决策过程中可能会面临知识的不足,这时,就必须有一批秘书工作人员通过自己的秘书工作来弥补领导决策过程中所面临的知识不足。当然,领导也需要职能部门的工作人员来辅助自己的决策,但相对于其他部门而言,秘书部门的辅助性更具有直接性。

(二)综合性

这是相对于职能部门而言的。秘书工作机构是一个综合性的部门,这就决定了秘书工作的综合性。从管理角度说,现代化程度越高,分工越细,职能部门的分工也就越来越细;而职能部门的分工越细,则秘书工作的综合性就越高。这是因为,秘书人员是领导的参谋和助手,以为领导服务作为其工作的主要职责,这就决定了秘书工作不可能只在管理的某一方面为领导提供服务,而必须面对整个机关单位。秘书部门通过综合性的统筹协调工作,可以加强各职能部门之间的联系,发挥最优的行政效益。可以说,综合性是秘书工作区别于职能工作的最显著特点。

秘书工作的综合性、全面性主要体现在以下几个方面:

一是秘书工作本身就包含着政务工作与事务工作,事务工作是琐碎、繁杂的,秘书工作



的内容决定了秘书工作的综合性。

二是秘书工作涉及到本部门的全部工作。相比较而言,职能部门的工作是单一的、单纯的,各部门主要是管理本部门职权范围内的专业的业务工作。而秘书人员作为领导的参谋和助手,要做好辅助领导的工作,就必须对领导工作范围内的各部门、各单位的工作比较熟悉,了解各部门、各单位各项工作的要求,决定了秘书工作的综合性。

三是秘书部门实际上是一个“不管部”,这也决定了秘书工作的综合性。如前所说,每个职能部门的工作是单一的,而每个职能部门的工作综合起来就不再是单一的了,而这些工作都通向秘书部门。单位突发性的事件,一般也是交给秘书部门去处理。对于一些阶段性的工作,其他部门不管的工作,对不能归口到具体的职能部门的工作,只要领导交办,秘书部门都得管起来。可以说,秘书活动的范围是全面的,秘书工作是综合的。

四是秘书工作机构的特殊位置,也决定了秘书工作的综合性。秘书工作机构是桥梁、枢纽,它上传下达,迎来送往,是对外联系的窗口,对内沟通的咽喉。从这一意义上说,秘书工作必然是综合性的、全面的。

(三)机要性

出秘书工作机构的特殊地位决定的机要性包含机密和重要两层意思。

一是机密。尽管机密不是所有秘书人员或在所有场合都会涉及的,但秘书部门是一个较多情况和较多内容的涉密部门,这是毫无疑问的。秘书部门相对于具体的业务部门,其涉密的范围相当广,保护的秘密等级也相当高。

二是秘书工作的重要性。这一点毋庸置疑,因为秘书部门处于机关单位的“核心要害”部门,处于单位的中心位置。秘书工作人员整天与领导在一起,作为领导的参谋和助手,其工作的重要性是不言而喻的。

秘书工作的机要性与秘书工作的政治性是紧密相连的。秘书工作是随着文字的出现、阶级的产生而发展起来的,自从有了阶级以后,秘书人员都是为一定的政权、一定的阶级集团服务的,只不过这种政治性对秘书人员来说有时是自觉的,有时是不自觉的。我国现阶段的秘书工作,绝大多数是为机关、团体或组织的领导服务的,而各级领导都是政治意志的体现者,秘书工作不是纯粹的业务工作,而是体现、执行、贯彻领导意图的工作,这就是秘书工作政治性的深刻根源;当然,之所以不把秘书工作的政治性特点单独列出来,是因为党政部门的各项工作都具有政治性,企业秘书工作的政治性却比较弱,政治性还不能说是秘书工作“所具有的独特的地方”。对企业秘书工作来说,其目的性、功利性、倾向性则更强。

(四)服务性

这是由秘书工作机构的辅助地位决定的。秘书工作的出发点是为决策层的工作创造良好的环境和条件。在1985年召开的全国秘书长、办公厅主任座谈会上,习仲勋曾经提出过秘书工作“三服务”的要求,即“秘书工作……要努力为领导工作服务,为基层服务,归根到底



是为人民服务”，这就提出了秘书工作服务性的特点。

秘书工作服务性的特点，与其他职能部门或服务行业的服务性是有区别的。主要体现在：首先是其服务的内容较为特殊。秘书人员的服务，主要是围绕决策的制订、实施等内容展开的。即使是为本机关各部门以及为人民群众服务，也可以通过决策展开。

其次是其服务的对象较为特殊。秘书工作是领导工作的一部分，是围绕领导工作展开的，所以，秘书人员的服务对象主要是决策层的领导。

当然，秘书工作的特点还有许多，这只是主要的方面。同时，随着时代的发展，社会的进步，秘书工作的进一步完善，秘书工作还会不断形成一些新的特点。

二、秘书工作的具体内容

秘书工作的具体内容很多，也很杂，但概括起来，不外乎办文、办会、办事三大块。

（一）办文

办文，是最原始的秘书工作。秘书的“书”，指的就是“文书”。因此，办理文书，是秘书工作的主要内容之一。秘书的文书工作分为办发文、办收文、文件管理三大块。

1. 办发文

即办理由本单位起草，发往外单位和本单位内部发布的文件。办发文包括：拟稿、审核、签发、发文登记、打印、校对、盖印、装订、装封、发出、注发等一系列程序。除“签发”是由领导人完成，属于领导工作外，其余部分属于秘书工作的范畴。

2. 办收文

即办理外单位发往本单位的文件。包括：签收、拆封、登记、分办、拟办、传阅、批办、承办、催办、办复、注办等一系列程序。除“批办”由领导完成，属于领导工作；“承办”有时由业务主管部门完成，属于专业工作外，其余都由秘书部门承担，都算秘书工作。

3. 文件管理

把办理完毕的收文、发文科学地存放起来，以备领导随时垂询，并定期向档案部门移交，叫文件管理。文件管理包括：制订立卷类目、配置卷夹、准确归卷、卷内文件整理、立卷、归档等程序。归档前的文件管理算秘书工作的范畴，归档后的算档案工作。

（二）办会

办理会务，与办理文件有密切联系。比如，要起草文件，就必须深入调查，了解情况，其中包括开一些必不可少的调查会；文件初稿出来后，要征求各方意见，也要开会；收到上级发下来的文件后，要召开会议予以传达；文件传达完以后，还要组织讨论、座谈等。

秘书工作中的会务工作主要有：

1. 会前通知
2. 会场布置