



秘书理论与实务

黄东民 张蕴启 主 编

 中央广播电视大学出版社

秘书理论与实务

黄东民 张蕴启 主编

中央广播电视大学出版社

北 京

内容简介

随着时代的发展,秘书职业工作的内涵在不断扩大。我们依据人力资源和社会保障部秘书职业资格鉴定标准,在总结多年教学、培训经验的基础上编写了本书。

图书在版编目(CIP)数据

秘书理论与实务 / 黄东民, 张蕴启主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2014.1

ISBN 978-7-304-05883-8

I. ①秘… II. ①黄… ②张… III. ①秘书学

IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 295239 号

版权所有, 翻印必究。

秘书理论与实务

黄东民 张蕴启 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010-58840200 总编室 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 苏 醒

责任编辑: 谷春林

印刷: 北京市全海印刷厂

印数: 0001~3000

版本: 2014 年 1 月第 1 版

2014 年 1 月第 2 次印刷

开本: 787×1092 1/16

印张: 13.75 字数: 320 千字

书号: ISBN 978-7-304-05883-8

定价: 40.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

前言

PREFACE

秘书活动是人类社会发展到一定历史阶段的必然产物，是行政管理的重要组成部分。1998年，劳动和社会保障部出台秘书职业资格鉴定标准。

随着时代的发展，秘书职业工作的内涵在不断扩大。我们依据人力资源和社会保障部秘书职业资格鉴定标准，在总结多年教学、培训经验的基础上编写了本书。

本书适于文秘专业及其相关专业人员使用，也可作为秘书和社会从业人员的业务参考书。

本书的编写借鉴了一些国内的著作、论文，在此一并对这些著作及论文的作者表示感谢。由于编者水平有限，书中错误在所难免，希望业内专家、学者及广大读者提出宝贵的意见与建议。

编者

目 录

CONTENTS

项目一 秘书职业认知

任务一 秘书工作概述	1
任务二 秘书职业道德修养	8

项目二 办公室管理

任务一 办公室管理工作概述	15
任务二 办公室环境及安全管理	16
任务三 办公物品的管理	23
任务四 办公室日常事务管理	30
任务五 办公财务管理	36
任务六 办公效率管理	49

项目三 公文工作

任务一 公文处理	56
任务二 公文拟写	64
任务三 法律文书拟写	92

项目四 会务工作

任务一 会务协调与信息沟通	98
任务二 会前会务工作	102
任务三 会间会务工作	111
任务四 会务善后工作	115

项目五 商务活动

任务一 商务礼仪	119
任务二 接 待	132



任务三 沟通工作	138
任务四 商务技能训练	143
任务五 商务旅行	157
任务六 商务谈判	162

项目六 办公设备的使用

任务一 信息采集设备的使用	166
任务二 信息输出设备的使用	176
任务三 信息复制设备的使用	183
任务四 信息传送设备的使用	194
任务五 其他信息处理设备的使用	203

参考文献	210
------------	-----

项目一 秘书职业认知



【学习目标】

1. 了解秘书的分类与秘书工作的特征;
2. 熟悉秘书工作的构成要素及原则;
3. 明确秘书职业道德修养的重要性;
4. 熟悉秘书职业道德修养的内容。



【情景案例】

一位参加工作不久的公司秘书在网络聊天室向同学抱怨：“原来以为这个工作是一人之下，众人之上，风光得很，没有想到一上班就是一大堆干不完的杂事，还经常落个费力不讨好的下场。”

问题：这位新入职的秘书应如何走出工作的困境？

讨论提示：新入职的秘书应逐步学会将所有的事务采用时间管理方法，分项、分时段地完成；同时还要把岗位工作理念定位于服从、服务和效率。

任务一 秘书工作概述

秘书工作历史悠久，秘书已成为当今重要的社会职业之一。我国秘书职业的规范化以20世纪90年代后期劳动和社会保障部出台秘书职业资格鉴定标准为标志。

一、当代秘书工作的职业内涵

在现代社会中，中外各国对于“秘书”职业的理解与描述多种多样：全美秘书协会对“秘书”的定义是：高级官员的助手，掌握机关职责并具有在不同上司直接监督下承担任务的才干，发挥积极主动性，运用判断力在其职权范围内对机关工作作出决定。国际秘书联合会对秘书的定义是：秘书应是主管人员的一位特殊的助手，他掌握办公室工作的技巧，能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和正确判断的能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。



2006 年我国劳动和社会保障部重新修订的《秘书国家职业标准》明确指出秘书工作的职业功能是“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”。

这一界定具体指明了秘书人员的服务领域、服务对象、工作内容和工作范围，从广义上说明了秘书是人类社会生活，特别是现代经济社会中的一种特有的职业，这对引导社会对于秘书工作的认知，完善整个社会经济生活中的办公管理环节，提高办公管理效率具有不可低估的影响。

二、秘书的分类

随着社会政治、经济发展的多层次化，以及社会专业分工的细密化，秘书分类出现多元趋势。

（一）我国对秘书的一般分类

按照秘书工作所在的活动领域，可将秘书划分为党政秘书、企业秘书和商务秘书 3 大类。

党政秘书是辅助党政机关领导人和领导集体实施决策与管理，保障机关各项工作正常运转的秘书人员。

企业秘书是在企业中专门为领导者统筹企业各项事务的人员。

商务秘书是在工商领域从事商务文书、商务活动服务及关系协调的工作者。商务秘书又可按其责任的大小和能力、素质的高低，分为助理类、文书类、执行类和行政类秘书。助理类秘书是具有见习性质的秘书，其主要工作内容是办公管理的初级业务，如文字录入，接待，办公用品与办公环境的整理等。文书类秘书的主要工作内容是起草文稿，处理文件，完成上司临时交办的事项，负责会议的记录，拟撰报告，制订旅游计划，管理一般档案资料等。执行类秘书在一些企业中被称为助理、专员、专务等，主要是协助上司做与办公室和业务部门有关的管理工作，侧重于组织内部的协调、沟通和公关工作。行政类秘书包括办公室主任、行政经理、经理助理等，其工作内容主要包括参与策划，监督检查，辅助管理，帮助上司协调组织内纵向、横向的关系以及组织外部的各种关系，落实各项决策，负责秘书的选聘、培养和调配工作。

按照秘书业务的内容，可将秘书划分为行政秘书、机要秘书、事务秘书等。

行政秘书是机关首长的重要助手，他们协助首长工作，参与公务讨论，代表首长处理某些公务，列席某些会议，参与某些决策，执笔起草某些重要公文等。

机要秘书可谓首长的“贴身助手”，他们的工作是机关文书处理工作的重要组成部分，他们主要负责完成首长办公室的保密工作，管理首长的文电材料，承担首长交办的其他工作，为领导工作服务。

事务秘书一般指较大机关中负责总务、后勤等工作的秘书人员，其中的生活秘书则仅在较高级的领导人或在高层机关中设置。

（二）我国对秘书的职业岗位分类

2006 年国家劳动和社会保障部重新修订的《秘书国家职业标准》，将我国秘书设定为 4 个级别，分别是五级秘书（国家职业资格五级，原初级）、四级秘书（国家职业资格四级，原中级）、三级秘书（国家职业资格三级，原高级）和二级秘书（国家职业资格二级），并明确规定了各个职业等级应该具备的基本素质及其工作内容要求。

三、秘书工作的构成要素

秘书工作的主要构成要素可以概括为办文、办会和办事。

（一）撰拟和办理各种文书

在信息化社会中，办文即根据各级领导的意图起草和处理各类文书，这是秘书工作的传统职能。一般来说，秘书办文工作主要涉及以下内容。

1. 秘书办文涉及的文书种类

办文的核心是文字工作，办文就是围绕办理文字、文件、文书而展开的工作。办文工作有对秘书人员撰制公文的特定要求，有收发公文的处理程序，还有明确的行文规定，因此办文是一个相对独立的工作系统。秘书办文涉及的公文种类主要有公务文书、事务文书和商务文书 3 大类。

公务文书是行政机关在行政管理中形成的具有法定效力和规范体例的文书，是依法行政和进行公务活动的重要工具。行政机关的秘书必须掌握《国家行政机关公文处理办法》第 9 条确认的 13 种公文，即命令（令）、决定、公告、通告、通知、通报、议案、报告、请示、批复、意见、函、会议纪要。

事务文书是机关、企事业单位在沟通信息、反馈情况、科学决策中使用的具有很强的实用性、事务性和规范性的文书。它也是机关、单位、团体和个人为处理日常事务而使用的文书。事务文书主要有传真、备忘录、请柬、邀请信、贺信（贺电）、感谢信、启事、简报、计划、总结、述职报告、讲话稿等。

商务文书是在公务文书以外具有一定专业内容和特点的文书，是机关、单位、团体为处理商务业务而使用的文书。商务文书主要有意向书、订货单、商品说明书、市场调查报告、招标书、投标书、合同、可行性研究报告等。

2. 秘书办文应该掌握的文书拟写技能

了解秘书写作的特点，必须以秘书工作范围内的通用公文与各种实用文体为对象，准确掌握行文的要素和表达方式，掌握公文从起草到修改至定稿的全过程。

3. 秘书办文应该掌握的工作环节

通用公文的制发程序又称发文办理。《国家行政机关公文处理办法》第 24 条规定：“发文办理指以本机关名义制发公文的过程，包括草拟、审核、签发、复核、缮印、用印、登记、分发等程序。”

（二）参与办理会务

会议是现代社会政治、经济生活中人类群体有组织的会晤、议事行为或过程，也是秘书开展业务工作的重要平台。办会实际就是办理有关组织的事务，其中心是通过协调，使与会者在一定的时间和空间中顺利达成共识而不留遗憾。因此，会议的成功与否，在很大程度上取决于秘书对会议的组织能否做到精心策划、工作落实。

秘书在办公管理工作中会参与筹办各种会谈、谈判事宜，其会前、会中和会后事宜处理的好坏是影响会议质量和会议效果的重要因素。具体而言，秘书负责的会议组织工作包括：

1. 会前筹备工作

秘书会前筹备工作包括：参与选择会议形式，拟写并发送会议通知，做好会议经费预算，制定会议整体方案，制发会议证件，拟定会议的议程和日程，准备会议文件资料和所需用品，准备会议设备，预定会议室和选择场地，做好与会者迎接、签到、引领工作。

2. 会中服务工作

秘书会中服务工作包括：使与会者知晓会议秘书工作机构，参与会中值班、接待新闻媒体、编写会议记录和简报、收集和反馈会议信息等，承担会议记录，确保会议期间的信息沟通，会务协调，引导会议进程，做好会议的食宿安排，安排好会议的保卫和保密工作等。

3. 会议善后工作

这里所说的会议善后工作，既指会议进行期间每一单元会议后的工作，也包括整个会议结束后的工作。这些工作包括：印发会议简报和快报，印发会议纪要和会议决定事项通知，收退会议文件，会议文件立卷，汇编会议文件，总结会议工作，结算会议经费，收集和反馈会议精神。

（三）独立完成办公管理事务

办事即秘书在经常性的办公事务中必须能够维护和管理办公环境，熟练开展日常办公室事务；礼貌有度地进行多种方式的沟通；科学地对档案和信息进行管理和利用。秘书工作的特点就是“杂”。在纷繁复杂的事务中，秘书要摸索出条理，掌握工作规律，学会举一反三，提高办事的悟性，懂事、懂礼、循规、机敏，从而有效地办好事情。秘书应完成的“事”主要包括以下内容：

1. 调查研究

秘书应能够围绕领导的工作需要和当前急需解决的有关问题，开展调查，了解有关情况，做好信息收集、加工整理、存储和反馈等工作。这是秘书发挥参谋助手职能，直接为领导决策服务的一项重要工作。调查研究的目的不仅在于分析问题，更重要的是解决问题，它是决策准备的工作之一。秘书需要在提出、分析问题的基础上，为领导提供决策时要参考和选择的具体实施方案及建议。

2. 协调关系

秘书应在领导授权的范围内，就具体的事宜，同有关方面进行沟通协商，统一认识，

消除分歧,解决矛盾,促进领导工作及其他各方面工作和谐有序地运转,最终实现领导工作的预定目标。

协调工作的内容纷繁复杂,有关系协调、会务协调、办文协调、计划协调、领导活动协调、督办检查协调等,在工作中必须结合实际,根据不同的内容和具体情况使用不同的协调方法。

秘书参与开展协调工作必须坚持原则、立足全局、平等公正;坚持协调内容与协调方法相结合,以达到预期目的。

3. 商务接洽与人际沟通

秘书要参与办理合作伙伴、客户及有关单位与本企业联系公务事宜的接洽工作,这是作为“窗口”的秘书的经常性工作。秘书应努力熟悉各方面的有关情况,与有关部门保持密切联系,同时还应掌握“迎来送往”的常规,处理好人际关系。

此外,搞好文书材料的立卷与归档、安排公司领导公务活动的日程、安排操办商务旅行、完成公司领导临时交办的事项等,也都属于秘书的重要工作内容,秘书必须以认真、负责的态度,切实完成好。

(四) 办文、办会、办事相互渗透

办文、办会、办事三者之间是你中有我、我中有你的关系。在实际工作中,三者有相对独立的工作形式,但更多的还是相互融合、不可分割。

1. 办文有时通过办会解决

秘书所办之文,即使是以领导个人或法人代表名义发的文,文书的形成也需要经过领导集体的讨论认可,集思广益。围绕着办文,领导可以通过开会交代撰文意图,秘书则通过开会领会意图,通过集中讨论,分析、归纳办文的要领,也可以通过会议来贯彻、落实文件精神。文件的传递运转有时也会通过会议来进行,所以,办会有有的时候是办文的一种延伸形式。

2. 办会离不开办文的配合

围绕着会议的策划筹备和组织落实,秘书要做的实际上是一系列文字工作的落实。从会议通知、会议议程表、会议手册到决定、决议、会议记录、会议简报、会议纪要,还有典型发言、领导讲话、开幕词、闭幕词、总结发言等,每一份会议文字材料的落实对秘书来说都是实实在在的办文。通过会议所达到的一致目标,也要靠文书来体现。围绕会议形成的文字材料是组织会议的重要工具,也是贯彻、落实会议精神的重要依据和记载会议内容的重要历史资料。所以,办会工作中融合着办文的工作。

3. 办事在多数情况下通过办文或者办会实现

以文书或者会议的形式来交代办事意图,这是上司经常采取的工作方式。办文、办会也经常是秘书在处理事务时采取的具体方法,特别是在一些具体问题的处理上,秘书要通过会议收集信息,广泛征求解决问题的意见和建议,并通过文书的形式拿出解决问题的办法。

4. 全面掌握办文、办会、办事的原则和方法

(1) 办文、办会、办事是秘书职业能力的基本要求。办文、办会、办事实际上都要通

过处理具体的秘书事务来体现。在具体起草文稿、办理公文或组织会议的平凡琐碎的事务性工作中,秘书可以充分体现自己的职业能力和职业素质:一万字的文稿没有一个错别字,这体现了秘书的文字水平;一万次收发文书中没有一次传递失误,这体现了秘书的文书能力;大小会议没有会务遗憾,这体现了秘书的筹划能力。如果秘书在所有办文、办会、办事的过程中都能从容练达,顺利完成领导交办的任务,就说明秘书已具备了较强的综合职业能力,已成为一名称职的秘书。

(2) 办文、办会、办事要求秘书准确判断、选择处理事务的方式。在从容地处理办文、办会、办事各项事务工作的基础上,秘书还应当进一步提高准确判断和处理事务的能力。例如,如果领导要求秘书起草文稿、组织会议,秘书及时承办就可以;如果领导要求处理某项事情,达到某种目的,秘书就必须有能力准确选择具体方法。办理不同的事务,秘书采用的方式也是不同的,选择准确的处理路径是关键。对于秘书来说,不仅要处理好办文、办会、办事的具体内容,还要在办文、办会、办事过程中提高判断能力,要善于总结工作方法和工作经验,准确选择办文、办会、办事的方式,确保处理事务获得最佳效果。

(3) 掌握办文、办会、办事的原则和方法。首先,功力扎实,工作落实。办文、办会、办事首先是办理具体事务,因此秘书处理事务的能力必须扎实。办事浮躁、工作毛糙的秘书,什么也干不好。秘书的工作是琐碎平凡的,做好了不显眼,做不好误大事。所以,办文、办会、办事的首要原则就是秘书处理事务工作的基本功必须扎实,工作步步为营,落到实处。其次,综合考虑,系统筹划。在扎扎实实做好具体工作的基础上,秘书要学会从全局的角度综合考虑工作安排,从全系统的工作角度思考采取哪种具体方式更有利于工作。秘书选择具体方式的依据并非是自己更熟悉哪种方式,而是从全局考虑怎样安排才对工作更有利、效果更好,更能准确达到领导确定的目标。因此,办文要细,办会要有序,办事要有效率。再次,形式多样,目标明确。办文、办会、办事在具体实践中相互交汇、相互融合,不可分割。在解决具体问题时,既要有所偏重,又不能有所偏废。例如开会,会务工作中有办文工作,也有具体的办事工作,文和事都要办好;但会务工作的侧重点要放在会务上。办会中的办文也非常重要,可以另派文笔优秀的秘书主抓会务中的文字工作,办会的秘书则应熟悉流程,专心做好会务的每个细节。最后,勤于总结,勇于创新。秘书常常需要在时间紧、任务重的情况下及时选择处理事务的具体方法。往往事情按这种方式办好之后,就不再想若按另一种方式办会是什么结果。实际上,这么办成功了,也许另一种方式更成功;这么办失败了,也许将其用到另一种情境下就不一定会失败。在实际工作中,秘书总结失败的教训比总结成功的经验更重要。所以,勤于总结,善于思考,勇于创新,探索更好的工作方法,是秘书在办文、办会、办事中取得事半功倍效果的一项重要技巧。

四、秘书工作的原则与作用

(一) 秘书工作的原则

1. 准确周密原则

秘书直接为领导决策服务,对领导工作的有效性有较大影响,因此秘书必须以高度负

责的精神,尽最大努力高质量地完成各项工作任务。

保证秘书工作的质量,归根结底就是要使秘书工作的各项内容及工作过程始终处于最佳运行状态,避免差错和紊乱。例如,筹办一次商务会谈,从会前的精心准备,会中的周到服务,直至会议善后事宜的妥善处理,全部过程的每个细节都应严谨周密、有条不紊、一丝不苟、杜绝差错。又如,在撰写商务文书的过程中,起草之前必须深入调研,掌握第一手资料,摸清有关情况,把准备工作搞得扎实细致;在正式起草阶段,行文要正确体现国家的方针政策,准确领会公司领导的意图,把握问题的本质,不能与国家政策规范及领导意图相矛盾,更不能捏造事实,弄虚作假;草稿完成后,还要字斟句酌地进行修改加工,剔除所有不准确因素。总之,准确周密、严谨认真和扎实细致的工作作风,能够最大限度地减少秘书工作的差错,保证工作质量。

2. 迅速及时原则

时间就是效益。面对瞬息万变的竞争形势,企业秘书必须具有极强的效率意识,并遵循及时、迅速的原则,力争以最小的投入、最少的时间,取得最好的效果。

迅速及时原则应当落实在秘书工作的方方面面、时时处处。只有将秘书工作的快节奏与系统性相结合,才能更好、更快地达到领导要求的工作目标。

3. 安全保密原则

安全保密不仅是对秘书工作人员的要求,也是秘书工作必须坚持的重要原则。由于市场竞争和国际政治斗争的需要,各机关组织尤其是高层领导机关,都会接触到许多涉及国家政治、经济、军事、科技领域的核心机密,这些正是国内外敌对势力猎取的主要对象。一个企业或单位在日常的生产和工作中,也会形成事关企业在竞争中兴衰存亡和工作能否正常运转的重要秘密,这些往往与企业或单位的利益息息相关。秘书部门处于企业中枢的职能特点,使得秘书能经常接触到企业机密,如果疏忽大意,泄露了机密信息,就会给企业或单位的生产经营活动造成严重影响。即便是企业内部的文件资料,往往也有保密的必要。因此,秘书人员必须恪守职业道德,遵守保密制度,严于律己,守口如瓶,做到知密不泄密,确保公司机密的安全。当然,这里的“安全”既包括保证涉密文件、资料的物质形态上的安全,即不丢失、不损坏,又要保证机密信息本身的安全,即内容上不失密、不泄密。

4. 精简务实原则

实事求是是一切工作的基本原则。秘书在为公司、企业领导服务的过程中,无论是向领导提供信息、提出建议,还是传达领导的指令和意图,都要坚持精简务实的原则,要说真话、说实话、为公司领导办实事,一切从实际出发,不可见风使舵、弄虚作假,更不可倚仗权势,擅权越位,假公济私,满足私欲。

(二) 秘书工作的作用

1. 参谋智囊的作用

在市场形势不断变化的条件下,企业领导常常会感到才智、精力、学识的欠缺,这势必会限制他们作出正确决策。这种情况在客观上要求秘书必须在某些方面发挥参谋智囊的

咨询作用,以提高领导科学决策的水平,促进企业的发展。这主要表现在决策的准备阶段,秘书通过信息调研,为领导决策提供参考依据;在选择最优决策方案时,秘书凭借自己的职业敏感和理性判断,为领导提供有价值的材料与建议;在领导“拍板”后,对实施决策本身以及实施决策过程中遇到的新情况、新问题提供参考意见或反馈信息。

2. 事务助手的作用

秘书的事务助手作用,主要体现在辅助领导完成下列工作:一是日常的文书处理、会务和档案管理;二是文件信息的加工筛选;三是公务书信、来访接待以及领导活动安排;四是领导临时交办的工作。秘书做好事务性工作,能够使领导从烦琐的事务中解脱出来,有更多的时间和精力去谋划企业的发展大计。

3. 枢纽的作用

秘书处于企业决策与管理的中枢位置,发挥着其他职能部门无法取代的枢纽作用。秘书工作能否自如运转,直接关系到企业的业务能否正常运转。实践证明,秘书工作的优质、高效运转,必然会促进企业形象的提升和效率的提高。

4. 协调的作用

在商务活动与企业管理实践中,难免会出现某些方面的不和谐甚至抵触、“停摆”现象,这时秘书就要行使自身的协调职能,缓解工作流程中的堵塞、“停摆”或不和谐现象。形象地说,秘书就是协调工作的“润滑剂”,有了秘书,工作运转会更加顺畅、和谐。

5. 窗口的作用

秘书工作大多兼有公共关系职能,要承担内外联系、公务洽商、迎来送往等任务,是企业的“门面”和“窗口”。所以,一个企业领导的声誉和企业的整体形象,在很大程度上取决于秘书的工作质量。这就要求秘书应该以令合作伙伴和客户满意的工作态度、分秒必争的效率追求、全面优化的工作程序和全方位的公关意识,认真完成每一项工作,努力为企业营造良好的组织形象。

6. 信息的作用

秘书是企业中各种信息的主要集散地,是企业领导和各部门工作的“信息库”、“资料库”,负有随时为领导者提供信息咨询的职责。在激烈的市场竞争中,秘书要善于及时向企业领导提供各种动态信息,“延伸”领导的听力,“拓展”领导的视力,充分发挥为企业领导提供信息的作用。

任务二 秘书职业道德修养

职业道德是同职业活动紧密联系的符合职业特点要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。人们不论从事哪种职业,在职业活动中都要遵守职业道德,这是实现职业活动有序化的基础。

一、秘书职业道德修养的概念

秘书人员的职业道德是秘书人员在职业活动中应该遵守的行为规范的总和,体现了秘书工作者对社会承担的道德责任和义务。职业道德不仅可以调节组织内部的人际关系,而且可以调节工作人员与服务对象之间的关系。员工良好的职业道德有助于维护和提高行业的信誉。

秘书遍布于党政、国家机关、企事业单位等各行各业。各行业工作性质、社会责任、服务对象和服务手段的不同,决定了其对职业道德规范的内容要求也有所不同。

秘书职业道德修养是指秘书在思想意识和道德品质方面的自我教育、受教育的过程中,在心灵深处反省、检查,不断吐故纳新的过程。“择其善者而从之,其不善者而改之”正是秘书道德修养的本质。一般来说,只要经过长时间的艰苦磨炼和实际工作锻炼,加上自身不断的学习,就会拥有高尚的职业思想境界和职业道德情操。

当代我国秘书的职业道德,是以无产阶级的优良品质为阶级基础,以马克思主义伦理学理论为思想基础,以中华民族的优秀道德遗产为继承基础的社会主义职业道德。

二、加强秘书职业道德修养的重要性

(一) 秘书人员的职业道德关系到一个组织的发展

秘书部门是一个组织信息传递的中枢部门,是上情下达、下情上报、沟通左右、联系内外的咽喉。

1. 秘书的职业道德关系到组织的人际关系的融洽

秘书人员的职业道德关系到组织的人际关系融洽,有些道德低下的秘书,对下狐假虎威,对上溜须拍马,搬弄是非、欺上蒙下,搞得组织人际关系僵化,矛盾重重,干群对立。而一个高素质的秘书能够化解矛盾、融洽关系,使组织健康和谐发展。

2. 秘书的职业道德关系到组织的形象

秘书部门是领导机关的“窗口”,领导机关与外界的一切联系和接待首先要经过秘书部门,群众对机关的第一印象也是常看秘书部门的面貌、作风与效率。一个高素质的秘书就是组织的标牌,秘书人员道德素质的高低直接关系到组织的形象。

3. 秘书的职业道德关系到组织的命运

秘书工作的核心是领导意图,从某种意义上讲,秘书工作的实质是领导工作职能的延伸。秘书工作的好坏关系到领导工作的好坏,由此可知秘书工作的好坏直接关系到组织的命运。

(二) 秘书职业道德关系到国家改革发展稳定的大局

依附于领导活动的秘书活动客观存在于我国社会的各行各业,秘书的活动直接关系到

现代社会的稳定与发展。从改革发展的大局来说,加强秘书人员的职业道德建设直接关系到社会的稳定。

三、秘书职业道德修养的内容

秘书职业道德修养的提高是一个长期的磨炼和实践过程,需要秘书人员自觉付出多方面的努力。理论和实践相结合是提高秘书职业道德修养的基本原则。提高秘书道德修养最根本的问题,是在秘书活动实践中改造主观世界,离开社会实践空谈修养,只能是虚伪的道德说教。提高秘书职业道德修养要求每一个秘书人员都要身体力行,把对职业道德规范的认识贯彻到实际工作和日常生活中去。秘书的职业修养是建立在职业责任和职业纪律的基础之上的,它贯穿于秘书职业生涯和工作过程的始终,它要求秘书在具体的实际工作中从以下几个方面提高修养:

(一) 忠于职守, 自觉履行工作职责

职业责任是职业活动最重要的目标,它规定和影响职业道德,明确了人们对企业和社会承担的责任和义务。在职业活动中,当涉及人们以什么态度对待和履行自己的职业责任时,职业责任就具有道德意义,从而形成职业道德责任。因此秘书职业都把忠实地对待、圆满地履行职业责任作为最基本的职业道德要求。作为秘书人员,忠于职守就是要忠于秘书这个特定的工作岗位,自觉履行秘书的各项职责,认真辅助领导做好各项工作;要有强烈的事业心和责任感,不擅权越位,不掺杂私心杂念,不渎职。

(二) 服从领导, 当好参谋

服从领导是由秘书人员的职业性质决定的。作为领导的参谋和助手,秘书应当严格按照领导的指示和意图办事。

秘书要在服从领导的前提下发挥好“参”和“谋”的作用,为领导出谋献策。在领导决策民主化、科学化的今天,秘书的积极性、创造性更多地表现在建言、献策方面。但是,要特别注意的是,不能用个人不成熟的想法,甚至情绪化的意见,去影响和干扰领导的工作及决策。

(三) 谦虚谨慎, 办事公道, 服务热情

谦虚谨慎是秘书人员应该具有的美德。秘书人员不能因为在领导身边工作便自命不凡、自以为是,要平等地与各职能部门协商工作,虚心听取各部门的意见,在工作中要善于协调矛盾,搞好沟通与合作。

办事公道是指秘书人员对领导、群众要一视同仁,秉公办事,平等相待。切忌因人而异、亲疏有别,更不能看来头办事情。只有公道正派的秘书人员才能做到胸襟开阔,在工作中充满朝气和活力。

热情服务是指秘书人员要把为领导服务、为本单位各职能部门服务、为群众服务当做

自己的神圣职责，要充分认识自己所从事工作的重要性。

（四）遵纪守法，廉洁奉公

守法奉公是秘书人员职业活动正常进行的重要保证，是秘书人员应有的思想道德品质和行为准则。它要求秘书人员在职业活动中要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律法规。只有遵守各项规章制度，才能更好地履行秘书职责，有效地完成各项任务。廉洁奉公是高尚道德情操在职业活动中的重要体现，秘书人员在职业活动中要以国家、人民和本单位的整体利益为重，自觉奉献，不为名利所动，以自己的实际行动抵制和反对不正之风。

（五）实事求是，勇于创新

秘书人员要坚持实事求是的工作作风，一切从实际出发，理论联系实际，坚持实践是检验真理的唯一标准。秘书工作的各个环节都要求准确、如实地反映客观实际，从客观存在的事实出发。作为领导的助手——秘书人员更应具有强烈的创新意识和精神。勇于创新，要求不空谈、重实干，在思想上是先行者，在实践上是实干家，不断提出新问题，研究新方法，走出新路子。

（六）兢兢业业，甘当无名英雄

兢兢业业，甘当无名英雄，就是要求秘书人员埋头苦干、实干，任劳任怨。秘书工作的性质决定了其工作主要是围绕领导的工作要求展开，应招之即来，来之能干。秘书处在领导与群众之间、领导与职能部门之间、领导与领导之间，工作稍有不慎，就会两头受“气”，虽是辛辛苦苦工作，仍会受到误解和埋怨，即使取得一些成绩，也常常被记在领导者的功劳簿上。这一切要求秘书人员具有宽广的胸怀、豁达大度的精神，不计较个人的恩怨得失，脚踏实地、埋头苦干，甘当无名英雄的高尚品格，发扬兢兢业业、无私奉献的优良传统。

（七）恪守信用，严守机密

恪守信用就是秘书人员要遵守信用、遵守时间、遵守诺言，言必信、行必果。恪守信用是秘书与人交往的重要准则，也是秘书的道德情操和道德素养的综合体现。恪守信用能树立起良好的人格形象，它是秘书职业道德中最具人格力量的一项内容。秘书人员必须在工作、人际交往中恪守信用。

严守机密是秘书人员必须具备的职业道德。秘书应牢固树立保密观念，严格执行有关保密的法律、法规和规章制度，养成保密习惯，确保一切秘书事项的安全。秘书人员接触的机密文件多，参加的重要会议多，在领导身边的机会也多，因此秘书人员必须具备严守机密的职业道德，秘书人员必须做到：不该说的机密绝对不说，不该问的机密绝对不问，不该看的机密绝对不看；不在私人通信、电话中涉及机密，不在不利于保密的场合谈论机密，不随身携带机密文件出入公共场合。