



【面向二十一世纪的高等学校文科教材系列】

主编 曹 炜

秘书学与秘书实务

教程

The Textbook about
Secretarial Theory and Practice

吴雨平 李正春
编著



【面向二十一世纪的高等学校文科教材系列】

主编 曹 炜

秘书学与秘书实务教程

吴雨平 李正春 编著

 暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS
中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书学与秘书实务教程/吴雨平, 李正春编著. —广州: 暨南大学出版社, 2008. 8

(面向二十一世纪的高等学校文科教材)

ISBN 978 - 7 - 81135 - 073 - 9

I. 秘… II. ①吴…②李… III. 秘书学—高等学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 110190 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85220693 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 暨南大学出版社照排中心

印 刷: 暨南大学印刷厂

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 22.75

字 数: 460 千

版 次: 2008 年 8 月第 1 版

印 次: 2008 年 8 月第 1 次

印 数: 1—3000 册

定 价: 39.80 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

前 言

由苏州大学、苏州科技学院共同承担的《秘书学与秘书实务教程》就要面世了。这是我们共同努力的成果，也是所有曾经指导与关心过本书的写作，并为本书提供帮助的人的共同成功。此时，我们首先想到的是赫西俄德《工作与时日》中的那段话：

一个人如果还没有把一年粮食、大地出产的物品、德墨特尔的谷物及时收获并储存于家中之前，他是没有什么心思上法庭去诉讼的。

在这里我们丝毫没有贬低任何理论争论的意思，只是认为对中国秘书学研究的现状来说，莫如遵循古人那句最为简洁的教训：讷于言而敏于行。

如果说 20 世纪是包括秘书学在内的社会科学研究向现代化转型的世纪，那么已经到来的 21 世纪，则应该是学术研究重新确立自身范式的世纪。秘书学的教材建设自 20 世纪 80 年代初开始，经历了从无到有的发展，取得了长足进步。秘书学界的同仁们向世人呈现的逾百种教材，无疑意味着秘书学研究的方兴未艾之势。然而跟那些发展成熟的传统学科相比，秘书学仍然是社会科学大家族中的一个新成员，还处在萌芽、成长过程中，远未达到成熟。而秘书学教材的编写正如有学者所批评的那样，不同版本的教材之间内容、体例大同小异，缺乏鲜明个性和人文关照，叙述视角倾向于领导视角，缺少秘书视角的研究；“秘书学”到目前为止还没有被教育部列入全日制高校本科专业目录，其中一个重要的原因就是秘书学的研究还没有达到一门成熟学科的程度。因此，在全球化形势下，编写一部面向 21 世纪的、能反映秘书学最新发展的秘书学教材，已是迫切的时代要求了。我们当然不敢说我们的研究已经达到了什么程



度，相反还甚为惶恐，生怕由于我们的无知或疏忽而辱没了神圣的学术，但是，“千里虽遥，孰敢不至”，本书的写作证明了我们的努力和期待。

如果将清代幕学视为开端，那么我国秘书学的研究迄今已有了250多年的历史。众多的学者以严谨的学风和创新的精神，主张秘书学研究的学术化和秘书学理论的科学化，传统的研究正不断地被注入新的东西，为此我们可以说，前人的研究都是有价值的。本书的写作参阅了秘书学界同仁的一些著述，引用了他们的部分学术观点，我们对此表示衷心的感谢。暨南大学出版社杜小陆等老师为本书付梓给予了大力支持，在此也一并表示我们的感谢！

参加本书写作的所有人员在担任繁重的教学、科研和学习任务的同时，埋头苦干，努力工作，才使其得以较快面世。本书撰稿分工如下：

第一章、第二章、第三章、第六章，吴雨平；第四章，王艳；第五章，周琼；第七章，尹利华；第八章，吴雨平、于培新；第九、十、十一、十二、十三、十四、十五、十六章，李正春；最后由吴雨平统筹整理全部书稿。

由于编者自身的理论视阈局限及其他条件限制，本书在编写过程中必有不少疏漏之处，诚望秘书学界方家不吝指教，以正视听。其补苴罅漏，以待来年。

编著者

2008年6月

**The Textbook about
Secretarial Theory and Practice**

前 言 / 1

第一章 绪 论 / 1

- 第一节 秘书 / 2
- 第二节 秘书部门和秘书工作 / 7
- 第三节 秘书学与秘书实务 / 11

第二章 秘书工作的起源和沿革 / 17

- 第一节 我国秘书工作的起源 / 18
- 第二节 历代封建王朝秘书工作概况 / 21
- 第三节 近现代秘书工作概况 / 27
- 第四节 当代秘书工作概况 / 30

第三章 秘书机构的设置和职能 / 34

- 第一节 秘书机构的设置 / 35
- 第二节 秘书机构的运行机制 / 38
- 第三节 秘书机构的基本职能 / 41

第四章 秘书工作者的素质要求 / 48

- 第一节 秘书工作者的职业修养 / 49
- 第二节 秘书工作者的知识结构 / 55
- 第三节 秘书工作者的能力结构 / 61
- 第四节 秘书工作者的心理素质和性格特征 / 68

第五章 秘书与领导者的关系 / 75

- 第一节 秘书与领导的关系概述 / 76
- 第二节 秘书与领导良性互动关系的建立 / 79
- 第三节 秘书应着重处理好的关系 / 81
- 第四节 处理好与领导关系中的一些具体问题 / 84

第六章 秘书日常事务工作 / 88

- 第一节 秘书日常工作概述 / 89
- 第二节 办公室布局与管理的要求 / 91

目 录

第三节 接听与拨打电话的技巧 / 93

第四节 安排约见的技巧 / 95

第五节 印章管理的要求 / 98

第六节 机关值班工作的要求 / 100

第七章 秘书与信息工作 / 105

第一节 信息工作概述 / 106

第二节 秘书信息工作的特点和基本原则 / 111

第三节 秘书信息工作的程序 / 114

第八章 秘书与调查研究工作 / 125

第一节 调查研究概述 / 126

第二节 调查研究的范围和步骤 / 127

第三节 调查研究的方式和方法 / 131

第九章 秘书与辅助决策 / 142

第一节 秘书机构与辅助决策 / 143

第二节 辅助决策的方法与艺术 / 147

第三节 辅助决策中的思维 / 152

第四节 辅助决策中应注意的几个效应 / 158

第十章 秘书与公文写作和处理 / 164

第一节 公文写作 / 165

第二节 文书递发 / 177

第三节 公文处理 / 179

第十一章 秘书与文书立卷归档工作 / 186

第一节 文书立卷归档工作概述 / 187

第二节 文书立卷部门、立卷原则和范围 / 188

第三节 文书立卷的方法和步骤 / 192

第四节 归档 / 202

第十二章 秘书与会议组织 / 207

第一节 会议工作概述 / 208

- 第二节 会前筹备工作 / 211
- 第三节 会中的调度工作 / 216
- 第四节 会后善后处理工作 / 218
- 第五节 常用会议文书的写作 / 220
- 第六节 端正会风, 提高会议质量 / 224

第十三章 秘书与信访工作 / 229

- 第一节 信访工作概述 / 230
- 第二节 信访工作制度 / 235
- 第三节 信访工作的程序和基本方法 / 242
- 第四节 特殊情况的来信、来访的处理 / 249

第十四章 秘书与接待工作 / 256

- 第一节 接待工作概述 / 257
- 第二节 接待工作的规格和程序 / 261
- 第三节 接待工作的类型 / 265
- 第四节 接待礼仪 / 269

第十五章 秘书与协调工作 / 282

- 第一节 协调工作概述 / 283
- 第二节 协调工作的原则与方式 / 286
- 第三节 协调的类型与内容 / 290
- 第四节 秘书协调的程序与艺术 / 293

第十六章 秘书职业技能鉴定与岗位应聘 / 301

- 第一节 秘书职业技能鉴定类型 / 302
- 第二节 秘书职业资格鉴定标准 / 309
- 第三节 秘书的应聘 / 337

附录: 中级秘书知识全真模拟试题及参考答案 / 349

参考文献 / 355

第一章

绪论

秘书工作随着管理工作的产生而出现，秘书也是我国党政机关、企事业单位和人民团体中普遍设置的一个行政职位，但作为一门具有专业理论的独立学科，秘书学却是 20 世纪 80 年代才从应用文和行政管理等学科中分离出来而逐渐形成的。经过二十多个春秋寒暑，当代秘书学的研究取得了长足的发展，然而秘书学毕竟是一门年轻的学科，这一学科中的许多问题还有待于学术界的进一步探讨，因此秘书学原理和秘书活动规律的研究仍然是一个充满挑战与希望的领域。



第一节 秘书

一、“秘书”名称的由来和演变

“秘”字据《说文》曰：“秘者，神也”；又据《广韵》曰：“秘，密也，神也。”而“秘书”一词连用，最初见于《汉书·刘向传》，书中记载汉成帝“诏（刘）向领校中五经秘书”。可见，神秘、神奇，有所隐蔽、有些朦胧，既是“秘”字的特点，也是我国“秘书”一词的含义——从人到物，又从物到人，再到机构名称的演变过程的概括写照。从现有资料来看，我国“秘书”含义的演变过程大致如下：

（一）从事预测占卜活动的文官

“秘”最早是指从事预测占卜活动的文官。“秘”为形声字，从禾，必声，是一种香草的名称，上古时代可能用这种香草来进行占卜活动，后来逐步衍变成一种宗教活动和职官，所以“秘”又写成“祕”，上古时代从事预测未来、占卜问事的官就叫“祕祝”。《史记·封禅书》曰：“祝官有祕祝，即有灾祥，辄祝祠移过于下。”这里的“祕祝”是一种掌管祭祀和祝词的官员。

（二）讖纬图箮之书

“秘”后来从祝官渐渐引申为记录祝官占卜活动的图书资料，遂从人衍变为物。这类书籍就是观察天象、预测吉凶、推算气数、以巫语对未来作出预言的讖纬图箮之书。其中“讖”是迷信的人所宣扬的将来能够应验的语言、预兆，常常配有图画，故又称“图讖”；“纬”即“纬书”，据《说文》段注，“秘书”就是和“经书”相对而言的“纬书”，是人假托神的意志著书；“箮”即“符箮”，是道士所画的图形或线条，声称能驱除鬼神，给人带来祸福，迷信的人认为它有很大的魔力。由于讖纬图箮之书具有不可预测性，所以神秘莫测，带有浓厚的迷信色彩，又因为它们预言的大多是王朝的兴废和政权的更迭等重大的政治事件，所以其政治色彩也很浓厚。



这种图书有两类，一类是统治者为了利用这些迷信的预言巩固自己的统治地位，把它们作为秘密的“天书”收藏起来，它们适应的是统治阶级的政治需要；另一类是反抗封建统治者的农民利用这种书籍中的巫语作为口号去发动、组织队伍，进行农民战争，因而自东汉后，封建统治者就严禁这种书籍在民间流传而被保存在宫廷内部，故也称为“秘书”。

（三）王府宫禁藏书

从现有的甲骨文资料来看，我国殷商时期历代王朝都设有秘府。“秘”从讠纬图篆之书衍化为宫禁里的一切藏书，除天文、地理、占卜、预测之书外，还包括文书、文章、文学、赋税等内容，以及国家机密文案。这类书或者极其珍贵，或者因为机密而不能示人，故都称“秘书”。

（四）守藏、整理秘府之书的官员

由于天长日久，宫中收藏的图书越来越多，于是就需要专门有一批守藏、保管这些珍贵和秘密书籍的文员，而且还形成了一套严格的保管制度。“秘书”一词逐渐地由指物演变为指人，相传老子也曾在周朝秘府供职。

然而，由于春秋战国的动荡以及秦朝的大肆焚书，使宫中秘府的图书损失很多，有的甚至被焚毁殆尽。所以到了汉代，发起了一场整理古代典籍的运动，以整理王室秘府图书为职业的官员也就出现了。如上述刘向受汉成帝之命“领校中五经秘书”，刘向的儿子也曾“受诏与父向领校秘书”或许即与此相关，当时和刘向一起从事这项工作的还有《汉书》的作者班固的祖先班序，而班序由于工作出色和才能超群，还曾经得到过皇帝赏赐的秘书副本。

东汉末年，魏、蜀、吴三国鼎立，曹操设“秘书令”一职，以“典（主管）尚书奏事，亦兼掌图书秘记之事”。

（五）国家行政秘书机构

我国晋朝始设“秘书寺”，南北朝的梁代设立了“秘书省”。事实上，自汉以来，王朝中央就设立了秘书郎（令、监）等职，从事收受天下文书，颁发皇帝诏令，掌握各级官员向皇帝奏事的奏章函牍，以及收藏、保管宫禁的图书与重要档案等工作，表明已设立了具有行政秘书功能并与秘书名称相应的办事机构。

二、西方“秘书”的含义

从某种角度讲，中国现代秘书的职权职能更多地来源于西方秘书的内涵和



定义。在英语词汇里,秘书“secretary”是由“秘密”加后缀“ary”构成的,而后缀“ary”在英语里就有从事某种职业的意思,这样 secretary 一词直译就是秘密工作者,实际含义有“书记”、“干事”、“部长”、“大臣”等,这里的“书记”指书记员,是秘书的一种。

从英文关于“秘书”一词的解释看,秘书在国外既指管理着一定机密性公文的人员,也指主管某一机关日常工作的领导人,一些高级秘书相当于行政首长,而从更广泛的意义上说,秘书是指为政府、企业乃至个人服务的从事文字或行政工作的人员,这就和我们现在的“秘书”概念有相同之处。

西方现代秘书的概念形成于18世纪的资产阶级大革命时期。1776年华盛顿领导美国独立战争时,身边已经有了秘书的设置;1789年法国资产阶级大革命后,就出现了“秘书”这一职业,其中既有政权机构的秘书又有私人秘书;1793年法国雅各宾党人专政时,首相罗伯斯庇尔首先使用了私人秘书,此后各国领袖人物彼此效仿,以至于私人秘书逐渐走向社会,形成了一种自由职业,并构成了和上司之间的雇佣关系。

三、现代秘书的含义

关于秘书的含义,1979年版的《辞海》中说,秘书是“职务名称之一,是领导的助手”;《现代汉语词典》中的解释是:“①掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。②秘书职务。”然而,这两种说法都只强调秘书的助手功能,却没有强调秘书的行政辅佐以及决策助理、参谋咨询等功能,而后者正是现代秘书和传统秘书的显著差别。

随着我国对外交往的日益频繁和国际化程度的日益提高,秘书的职能已经发生了相应的变化,“接待员兼打字员”式的秘书不再是各级领导物色秘书时的主要对象,因此我国现代秘书的特征应该包括以下几个要素:①是行政职务或职位;②普遍存在于党政机关、企事业单位和人民团体;③既是领导的助手,又是领导的参谋。秘书不同于行政领导,他们只是代表领导办事,为领导的工作服务;秘书也不同于职能部门中的业务人员,他们是提供综合性、辅助性服务的人员;秘书还不同于一般的服务性行业的人员,他们不仅掌管文书,还要完成领导交办的事项。

综上所述,我们认为,秘书是指辅助领导层或领导者个人履行领导职责,并办理文书档案、来信来访、会务工作以及其他日常行政事务工作的人员,是领导的参谋和助手。

“秘书”与“文秘”是两个相关却不能完全等同的概念。“文秘”一般是指专职或主要从事文字工作的文字秘书,有时也指企业内从事秘书工作的文



员，他们都只是秘书群体中的一部分，所以“文秘”的外延比“秘书”小。但是除“文秘”以外的其他秘书一般也都要从事文字工作，所以在许多场合“文秘”和“秘书”的概念往往被人们混淆甚至等同。

另外，虽然我国秘书的工作内容和国外基本相同，但这一概念和国外仍然是有较大区别的：国外的秘书是一种普遍的社会职业，而且绝大多数是为个人服务的私人秘书；而在我国，秘书是一个行政职位，其中绝大部分是为机构或领导层服务的公务秘书，即使少部分秘书人员由机关、单位配备给首长或专家做工作助手，仍是国家干部，这与外国普遍存在的私人雇用的秘书人员具有不同的性质。

无论是我国还是外国，“秘书”这种工作人员已经成为办事机构的必备环节，是各单位必不可少的成员。他们在领导机关和领导个人的生活中都具有举足轻重的作用。

值得注意的是，这一概念往往存在“有名无实”或“有实无名”的情况。前者如一些国家的外交秘书、国防秘书，相当于我国的外交部长和国防部长。沙特阿拉伯的石油秘书，即为石油部长；英国的国务秘书，即国务大臣，在美国就是国务卿等。其实，在英美国家“秘书”本身就有两种含义，一为大臣，一为书记，大臣原指在英国国王身边参与机要政务、掌握机密文件或玺印的辅臣，后来转变为英美和英联邦国家主管政府机关事务的部长或常务副部长。在日本，“秘书”也有两种含义：一是沿用了英文的词汇，指政府机关或社会团体日常事务的负责人，如“首席内阁秘书”；二是更广泛的含义，指“帮助上司处理各种事务的工作人员”。另外，大使馆、外交部、文化部的一等秘书、二等秘书、三等秘书（简称一秘、二秘、三秘）也不是我们通常意义上所说的秘书，它们都是有名无实的。有实无名的情况更为常见，如办公厅（室）主任、信访处的信访员，以及政策研究室、调研室的研究员等，都不叫“秘书”，而办公厅（室）、信访处、政策研究室等本身就属于秘书机构。这种现象在我国古代就有，如“孔目”、“都事”、“押司”、“照磨”、“经历”、幕僚、幕友、西宾、师爷、书记等都不称“秘书”。

四、秘书的分类

秘书部门的工作面较宽，处理问题的范围较广，加之现代行政管理和经济管理工作的日趋科学化、效率化，秘书的种类也越分越细。但大致上可以从以下几个角度分类：



（一）根据服务的对象划分

根据服务的对象可以分为公务秘书和私人秘书。公务秘书是指在国家行政部门、企事业单位或社会团体中从事公务的秘书，其工资由上述部门支付，服务的对象是集体，他们的工作重点有两方面，一是机关内部，二是领导者个人（俗称“私人秘书”）。私人秘书一般是指由个人出钱雇用，专门为个人服务的秘书，也有两种情况：一是私营企业内的，二是有公职的人再自己出钱聘请的。目前我国较多的是公务秘书，私人秘书较少，但随着社会的发展和经济体制改革的深入，私人秘书呈现出了日益增多的趋势。

（二）根据工作的内容划分

根据工作的内容可以分为行政秘书、机要秘书、事务秘书（或生活秘书）、外文秘书（或翻译秘书）、专业技术秘书等等，这些秘书各自负责一个方面，平时以分管的工作内容为主，遇到特殊情况和机关内部的重要活动，他们又互相协作，共同处理一些事务，所以他们工作的方式是既分又合，分合相兼，分工不分家。

（三）根据担任的职务划分

根据担任的职务可以分为秘书长、办公厅（室）主任、秘书处（科）长、股长、科员、办事员等。这种分类仅仅表明秘书部门的领导层次，而不带专业性质。

（四）根据业务水平划分

在欧美国家，当公务员正式任职后，录用单位就要对其日常工作进行经常性的业务考核。他们以业务水平为依据，以薪俸为杠杆，将秘书分成各种类别。譬如美国企业内部的秘书就大致分为两类：一是“见习秘书”，主要是担任打字和接待工作，工作大多围绕人际关系展开，如处理电话、预定约会等，他们必须经过不断地努力以提高自己的业务水平，然后才能晋升；二是“正式秘书”，他们的工作几乎没有人监督管理，工作责任大、范围广、技术性强，工作内容主要是打印文件、交往文书、制订旅行计划、拟定某部门的工资单以及按一般规定处理小额现金，同时还要辅助经理处理许多耗时的琐碎事项和任务。而英国则把行政秘书人员定为五级：速记打字级、书记级、文牍级、执行级、行政级。

目前我国第一种分类已见端倪，第二种分类不够明确，第三种分类比较普



遍，第四种分类还未实行。必须指出的是，以业务水平为依据的第四种分类法，对增强秘书人员的素质，提高机关内部的工作效率，有着相当重要的作用。

第二节 秘书部门和秘书工作

一、秘书部门和秘书机构

秘书部门是由秘书的群体构成的，是党和国家机关、人民团体和企事业单位中一个综合性的办事机构，又是一个为领导决策服务的辅助机构。所有的秘书部门都是随着各级各类组织的建立而配备起来的，是各级各类组织的附属机构，独立的秘书机关是不存在的，而这种附属性的机构恰恰又是机关内部领导中枢的组成部分，所以说秘书部门是一个地位非常特殊的部门。

秘书部门有的直接用“秘书”的名称，如“秘书局”、“秘书处”、“秘书科”等等，有的没有冠以“秘书”之名，而以“办公厅”、“办公室”等面目出现。随着社会历史的演变，国家职能的扩大，科学技术的进步，秘书部门也有进一步发展的趋势，它是国家机体的神经传导系统和信息流，为领导执行决策服务，已成为国家机关的重要组成部分，难怪有人把它称为一个机关、单位的信息处理中心、办事中心。

“秘书机构”和“秘书部门”往往被混淆使用，但实际上它们是有区别的。“秘书机构”的概念在一般情况下，不是指某一个具体的办公室，而应该是各级各类秘书部门的总称；同时二者的使用场合也有区别，一般来说，在机关内部称办公室为“秘书部门”，而在机关之外，尤其是要强调这个部门的功能时往往称“秘书机构”。从这个意义上来说，办公厅（室）中的秘书、文书、机要等秘书业务部门又可以说是狭义的秘书机构，而广义的秘书机构范围较宽，一般认为，调研、文书、机要、信访等机构，都属于秘书机构。因而，在秘书学理论体系中，使用“秘书机构”的说法似乎更为科学。吕发成、方国雄编著的《秘书学基本原理》（兰州大学出版社，1992年版）认为秘书机构分为四大系列，它们分别是：



第一系列：秘书局、秘书处、秘书科、秘书组。

第二系列：研究室（调研室）、督办检查室。

第三系列：综合处、信息处、文电室。

第四系列：信访局、信访处、信访室。

秦始皇统一中国以后，我国就有了初步意义上的秘书机构，而独立设置的“秘书省”是从南朝的梁代开始的，“省”是中央部一级的机构，作为一个国家行政机构，它被唐朝以至历代封建王朝所沿袭，然而这种官制往往又随着朝代的变化而变化：中国漫长的封建王朝绵延更替，一直延续到清末，各个朝代封建专制的基本特征并未改变，各朝的官职制度就郡县两级而言变化也不大，但地方高级机构以及中央机构却常常有很大的变动，特别是负责皇帝秘书工作的机构，更因政治斗争的需要而发生频繁的变化。

发展到现在，秘书机构已经成为机关工作的枢纽部门，是联系决策中心、执行系统、监督系统和反馈系统的“桥梁”，是智囊团和思想库，它无处不在，无时不有。

秘书机构的主要任务是协助领导综合协调各个职能部门进行工作，是领导进行决策、综合处理信息、调查研究、统筹安排等工作的得力助手，而这些任务的完成，对于保证各项工作的开展，起着十分重要的作用。因此可以说它是各级领导赖以指挥全局、推动各项职能机构正常运转的枢纽，是联系上下、左右、前后、内外的纽带，是“组织参谋，领导助手，群众桥梁，机关管家”。

二、秘书工作的主要内容

秘书工作就是属于秘书人员职责范围内所承担的工作，是秘书人员协助各级领导机构和领导人为实施领导而进行的日常执行和承办工作。秘书工作是领导中枢的一种综合性工作，而不是具体职能部门的业务工作；秘书工作是在领导意图下的辅助和承办，而不是自行其是。

但是1979年版的《辞海》却将秘书工作解释为“是一项机要性的工作，它的任务是收发文件，办理文书、档案和领导交办的事项”。实际上秘书工作绝不仅仅是单一的机要性的工作，它的内容十分繁多，职责范围涉及文件处理、立卷归档、决策助理、机要保密、信息处理、综合承办、日程安排、记载事项、调查研究、拟稿撰文、组织会议、咨询服务、信访情报、通信联络、搞办公室卫生以及上司不在时处理日常事务工作等。

这样看来，秘书工作真是千头万绪，纷繁复杂。但是从根本上来说，全部的秘书工作，无非是“辅助管理、综合服务”两件事。所谓“辅助管理”就是辅佐、协助领导进行管理工作，及时向领导提供全面、正确的信息和建议，