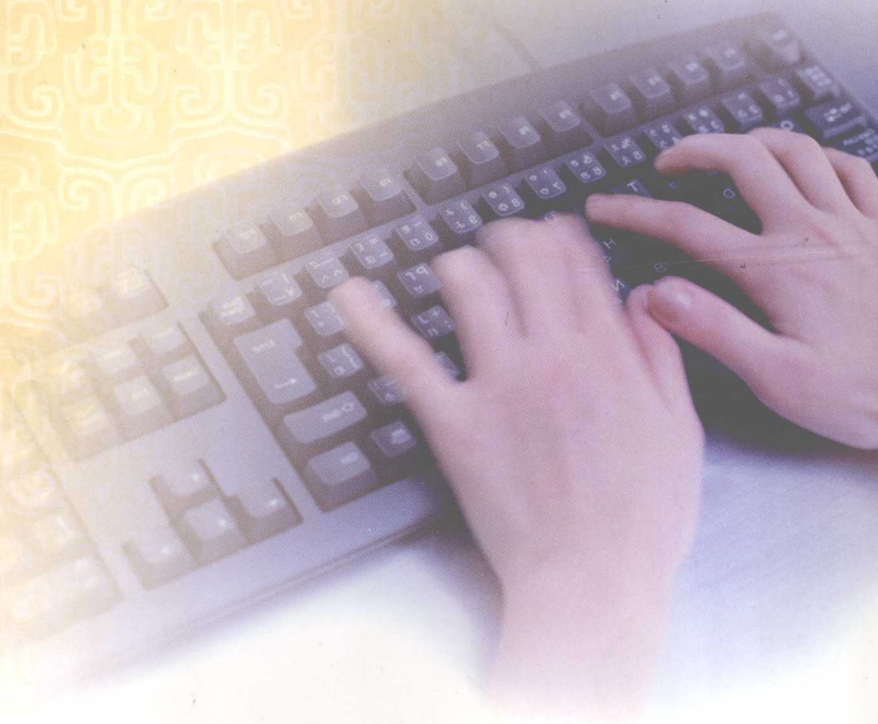


秘书实务

杨素华 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

本书由郑州大学文学院学术著作出版基金资助出版

秘书实务

杨素华 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书从秘书实务的角度阐述秘书工作，内容全面，案例翔实，剖析到位。除涉及办公室常规事务如值班管理、电话事务、保密工作、印章管理、领导人出差事务以外，又设专章对接待、会议、谈判、信息与调研、信访、公文处理、人际交往、秘书礼仪、秘书语言运用等秘书实务进行了重点阐释。

本书适合高等院校作为文秘专业教材使用，也可供从事文秘工作的人员参考使用。

图书在版编目（CIP）数据

秘书实务/杨素华著. —北京：北京大学出版社，2008.8
ISBN 978-7-301-14064-2

I. 秘… II. 杨… III. 秘书—工作 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2008）第 105794 号

书 名：秘书实务

著作责任者：杨素华 著

责任编辑：周 伟

标准书号：ISBN 978-7-301-14064-2/G·2421

出 版 者：北京大学出版社

地 址：北京市海淀区成府路 205 号 100871

电 话：邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62756923 出版部 62754962

网 址：<http://www.pup.cn>

电子信箱：xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者：北京飞达印刷有限责任公司

发 行 者：北京大学出版社

经 销 者：新华书店

787 毫米×980 毫米 16 开本 16.25 印张 319 千字

2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

定 价：27.00 元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究

举报电话：010-62752024；电子信箱：fd@pup.pku.edu.cn

作者简介



杨素华，女，河南舞阳人，1983年毕业于郑州大学汉语言文学专业。长期从事秘书学教学和研究工作，现任郑州大学副教授，硕士生导师。曾主持并完成河南省教育厅重点社科项目《党政机关秘书队伍建设的现状与对策》等5项，出版有关秘书学研究的论著6部，发表有关秘书学研究的学术论文20余篇。

目 录

第一章 绪论.....	1
第一节 秘书实务的含义和研究对象.....	1
一、秘书实务的含义.....	1
二、秘书实务的研究对象.....	1
第二节 秘书实务的内容及特点.....	2
一、秘书实务的具体内容.....	2
二、秘书实务的特点.....	4
第三节 秘书实务与相关概念.....	6
一、秘书实务与秘书学.....	6
二、秘书实务与秘书.....	7
三、秘书实务与秘书职业.....	8
第四节 学习秘书实务的意义、要求.....	10
一、意义.....	10
二、要求.....	10
第二章 办公室实务.....	12
第一节 办公室环境管理.....	12
一、人文环境.....	12
二、物理环境.....	13
第二节 值班管理.....	14
一、值班工作的主要任务.....	15
二、值班工作的基本要求.....	15
第三节 电话事务.....	16
一、怎样接电话.....	17
二、怎样挂电话.....	19
三、电话应对的语言艺术.....	21
第四节 保密工作.....	22
一、“保密”与“保密工作”.....	22
二、保密范围与密级.....	23
三、保密工作的具体内容与措施.....	23

第五节 印章管理.....	30
一、印章的作用与分类.....	30
二、印章的规格和制发.....	31
三、印章的名称与印文.....	32
四、专用印章的制发.....	32
五、印章的刻制和缴销.....	33
六、印章的使用.....	33
七、盖章的位置.....	33
第六节 领导人出差事务.....	34
一、拟定交通计划.....	34
二、组织购票.....	35
三、住宿安排.....	35
四、拟定出差旅程表.....	35
五、安排好出差当天的秘书工作.....	36
六、领导出差后的秘书工作.....	36
七、做好出差途中的秘书工作.....	36
八、到达出差目的地后的秘书工作.....	37
九、返程前的秘书工作.....	37
十、领导人出差回来后的秘书工作.....	37
第三章 接待实务.....	39
第一节 接待概述.....	39
一、接待的含义.....	39
二、接待工作的功能.....	39
三、接待工作的类型及接待要求.....	40
四、接待工作的原则.....	41
第二节 接待程序.....	43
一、准备工作阶段.....	43
二、实施工作阶段.....	45
三、善后工作.....	46
第三节 接待方法与技巧.....	46
一、接待工作的步骤.....	47
二、接待工作中的具体情景处理.....	49
三、接待工作中的语言艺术.....	52

第四节 外宾接待.....	53
一、外宾接待的程序.....	53
二、参观游览.....	56
三、宴请.....	57
四、馈赠礼品.....	63
五、外宾接待注意事项.....	65
第四章 会议与谈判实务.....	68
第一节 会议实务.....	68
一、会议的含义.....	68
二、会议的功能.....	68
三、会议类型.....	68
四、会务工作.....	73
五、会见与会谈.....	78
第二节 谈判实务.....	80
一、谈判的定义.....	80
二、谈判的类型.....	80
三、谈判的前期准备工作.....	81
四、谈判的过程.....	84
五、谈判策略.....	86
第五章 信息与调研实务.....	89
第一节 信息实务.....	89
一、信息工作的渊源.....	89
二、信息的特点和分类.....	91
三、信息的收集与开发利用.....	95
四、信息的传输.....	100
第二节 调研实务.....	101
一、调查前的准备.....	102
二、调研方法.....	104
三、调查材料汇总.....	108
第六章 信访实务.....	112
第一节 信访概述.....	112
一、信访、信访工作与信访工作机构.....	112
二、信访工作要素.....	113
三、信访工作的作用.....	113

四、信访工作的原则.....	115
第二节 信访法规.....	119
一、信访法规的意义与作用.....	119
二、《信访条例》的主要内容与精神.....	120
第三节 来信处理.....	124
一、处理来信的程序和要求.....	124
二、对异常来信的处理.....	125
第四节 来访接待.....	127
一、受理人民群众来访的基本程序.....	127
二、接待来访的基本要求及接待技巧.....	128
第五节 案件查办.....	130
一、办理信访案件的基本要求.....	131
二、信访案件办理的程序.....	131
第七章 公文处理实务.....	134
第一节 公务文书及其处理.....	134
一、公务文书.....	134
二、公文处理.....	135
第二节 文种概述.....	136
一、行政公文.....	137
二、经济公文.....	138
三、科技公文.....	139
四、司法公文.....	140
五、外交外事公文.....	142
第八章 人际交往实务.....	143
第一节 秘书人际交往的类型.....	143
一、根据人际关系的性质分类.....	143
二、根据秘书交往活动的对象分类.....	143
三、根据交往使用的符号分类.....	144
第二节 秘书人际交往的原则.....	145
一、诚实守信的原则.....	145
二、宽容忍耐原则.....	145
三、互惠互利的原则.....	146
四、求同存异原则.....	146
五、尊重的原则.....	147
第三节 秘书人际交往的方法.....	147

一、秘书与领导的交往.....	148
二、秘书与同事的交往.....	151
三、秘书与群众的交往.....	155
第四节 秘书交往的语言技巧.....	156
一、赞美他人的语言艺术.....	156
二、拒绝他人的语言艺术.....	158
三、摆脱尴尬的语言艺术.....	162
四、说服他人的语言艺术.....	164
第九章 礼仪实务.....	171
第一节 礼仪概述.....	171
一、礼仪的含义.....	171
二、礼仪的特点.....	172
第二节 秘书人员的仪表.....	173
一、仪容.....	174
二、服饰.....	175
第三节 秘书人员的谈吐、举止.....	183
一、秘书人员的谈吐.....	183
二、秘书人员的举止.....	189
第四节 秘书人员常用的礼节.....	194
一、介绍的礼节.....	195
二、握手的礼节.....	197
三、交换名片的礼节.....	199
四、引导客人的礼节.....	201
五、送客的礼节.....	202
第十章 语言运用实务.....	204
第一节 语言概述.....	204
一、语言的含义.....	204
二、语言与言语.....	205
三、语言的类型.....	207
第二节 秘书言语交际.....	207
一、秘书语言概述.....	207
二、秘书言语交际.....	211
三、言语交际过程中的表达与领会.....	213
第三节 有声语言的运用.....	213
一、交谈的礼仪.....	214

二、交谈的程序与语言运用技巧.....	215
第四节 无声语言的运用.....	219
一、无声语言概述.....	219
二、势态语的运用.....	220
第五节 副语言的运用.....	229
一、伴随着有声语言而出现的语音特征.....	230
二、功能性发声.....	232
附录一.....	235
附录二.....	243
参考书目.....	249

第一章 绪 论

秘书是一种古老的职业和工作门类。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。秘书工作历史悠久、源远流长，从我们现在所能看到的最早的公务文书——甲骨文书算起，距现在已有几千年的历史，然而，真正把秘书工作作为一门专业学科进行研究则是在 20 世纪 80 年代。秘书学的研究在我国起步较晚，是一门年轻的、新兴的学科。虽然如此，但秘书学一经诞生却以异常迅猛的速度发展，经过秘书学者、秘书工作者近三十年来的不懈努力、不断探索，秘书学的研究已经取得了令人欣喜的成果，有一定理论价值的、专业性极强的学术论文、学术论著不断涌现，同时，研究的领域也不断拓展，学科体系逐步健全，分支学科相继出现，以研究秘书业务活动为主要对象的秘书实务，正是这些分支学科中的一支。秘书实务从秘书学中分离出来，成为一个应用性强的、专门的、独立的学科。

第一节 秘书实务的含义和研究对象

一、秘书实务的含义

什么叫秘书实务？所谓“实务”，从字面意义上来理解：“实”是“实际”的意思，“务”是“事情”、“从事”的意思。结合字面意义，从“实务”使用的现实情况来看，“实务”合在一起应理解为“实际从事的事情（或工作）”。秘书工作又叫秘书业务。因此，秘书实务是指秘书人员所从事的业务活动。它包括秘书工作的实际内容与具体操作方法。从当前的研究趋势看，如果说秘书学原理注重的是对秘书学理论的纵深探讨，强调它的理论性的话，那么，秘书实务则侧重于对秘书工作具体实施的操作方法的研究，强调它的实用性、可操作性。

二、秘书实务的研究对象

任何一门学科都有其特定的研究对象。一门新兴学科的创立，首当其冲的就是确定研究对象，只有首先界定了研究对象，才能进一步确定研究内容和研究范围，建立起科学的

理论体系。秘书实务是从秘书学中分离出来的分支学科，作为一门新兴的学科，它的研究对象是什么？由于秘书实务是一门应用性学科，它应该把对秘书实践具有指导意义的秘书业务活动中的程序、规范、方法等作为重点关注的对象。因此，秘书实务的研究对象既包括秘书的具体业务，解决秘书人员“做什么”的问题，同时也包括秘书业务活动规律，它对秘书实践具有指导意义。

第二节 秘书实务的内容及特点

一、秘书实务的具体内容

秘书实务的研究对象是秘书业务活动。所谓秘书业务活动，其实就是指秘书人员所从事的工作，或简单称之为秘书工作。围绕领导活动所进行的各项辅助性、服务性工作叫秘书工作。领导者在决策与管理的过程中，需要秘书人员提供全方位的协助与服务。如收集、整理信息，撰拟和处理公文；会务服务、联络接待；处理日常事务、完成交办事项；传达与贯彻领导的决策意图、综合协调等，这些工作都需要秘书人员的参与才能完成。因此，秘书工作的头绪多，内容繁杂。如果把秘书工作加以分类的话，可以有不同的分类标准，下面作专门的介绍。

（一）“参与政务”、“掌管事务”

从宏观的角度分析，秘书工作有两大范畴，即“参与政务”、“掌管事务”。“参与政务”、“掌管事务”源于1951年7月26日中央人民政府政务院《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》：“秘书长和办公厅主任工作的性质是既要参与政务又要掌管事务”。虽然是就秘书长的职责而言，但秘书长是一个单位秘书业务的总负责人，因此，也可把“参与政务”和“掌管事务”理解为整个秘书工作的内容。

政务工作是领导人的工作内容，领导是主角；秘书虽要参与，但只能算配角。因此，秘书人员参与政务的过程中切忌越权。但也不能因为怕越权索性就不参与。

事务工作本来就是秘书工作的职责范围，因此，要大胆负责，主动做好，为领导人创造一个良好的工作基础和工作环境，使领导人能集中时间和精力于政务，摆脱具体事务的干扰。这也要求秘书人员对繁杂、琐碎的事务工作有足够的思想准备。

（二）办文、办会、办事

如果按块归类，秘书工作的具体内容大体可以归纳为办文、办会、办事三块。

1. 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。秘书的文书工作又可分为办发文、办收文、文件管理。

办发文即办理由本单位起草，发往外单位的文件。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，属领导工作外，其余都属秘书工作的范畴。

办收文即办理外单位发往本单位的文件。办收文包括签收、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”由领导人完成，属领导工作；“承办”有时由业务主管部门完成，属专业工作外，其余都由秘书部门承担，都算秘书工作。

文件管理即把办理完毕的收文、发文科学地存放起来，以备领导随时查询，并定期向档案部门移交的工作。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，归档后算档案工作。

2. 办会

会议是管理工作和领导活动的方式之一。办会是一项直接涉及领导机构决策、上级和本级领导机构决策的贯彻执行，以及其他重要事宜的秘书工作。会议是民主精神的体现。在我们国家，权力机关以及各个政府机关都是通过一定形式的会议来实行集体领导的。不仅政府机关需要开会，企业的会也很多。领导人开会，最忙的要算负责会务工作的秘书人员了。会前、会中、会后都有大量的会务工作需要秘书人员去完成。所以，会务工作在秘书工作中占有很大的比重。秘书部门作为领导的参谋和助手，工作内容很多，其中一项经常性的工作就是做好各种会议的组织性与服务性的工作。

如何组织好会议、如何做好会议中的会务服务工作、如何提高开会的效率都是秘书工作者需要考虑、研究的问题。办会是一项能见度很强的工作，组织得好，会议中的各项工作有条不紊，会议就会顺利进行。反之，会议在进行中就有可能失去控制，出现没有秩序的局面，这是负责会务工作的秘书工作人员最不愿见到的。因此，秘书人员要懂得会议组织学的知识。

3. 办事

秘书部门担负着大量繁杂的事务工作。像接听电话、接待来访、为领导人安排日程、陪领导人出差、临时受命去调查某件事情、去医院探视病人、去图书馆查资料、交通工具的管理、办公用品的准备等，这些都是事务性的工作。

秘书工作中经常涉及的事务性工作如下。

值班——主要指正常上班时间以外，机关内须有人留守，准备处理各种临时的或突发的紧急事件。

电话事务——电话是秘书的朋友，现代秘书必须熟悉各项电话业务，善于处理各种电话，保证机关内部信息畅通。

接待——待人接物、迎来送往是秘书人员的经常性事务工作。包括来访接待、内外宾接待、安排会晤等。

为领导安排日程——为了提高领导人的工作效率，秘书有责任协助领导人科学地安排

工作日程，避免领导工作的盲目性和无序性。

调查研究——秘书可以按照领导人的要求去搞专项调查；也可以根据领导人的需要主动调查，以便全面、准确地掌握各方面的情况，更好地为领导服务。

为领导决策提供参考性方案——领导人的主要职责是决策，秘书的主要职责是为领导决策提供必要的文书、会务和事务服务。秘书完全有条件在办文、办会、办事的过程中，针对有关问题，提出自己的意见和建议，供领导人选择、定夺。

信息服务——秘书要为领导起耳目作用，要眼观六路、耳听八方，准确、及时地把与领导工作有关的各种信息向领导人通报。

查办工作——查办是指秘书人员根据领导人的批示或意图去调查、办理一些重要的事项，或是按照领导人的要求去了解、督促有关部门对领导批示或上级精神的落实情况，并把办理结果或了解到的情况实事求是的向领导人汇报。

信访工作——指秘书人员代表领导机关或领导人处理群众来信、接待群众来访。

保密工作——秘书的“秘”本来就是秘密的意思。秘书虽不是领导，但秘书是应领导工作的需要而出现的，秘书的工作范围总是不离领导的左右。这就决定了秘书人员有责任协助领导人检查督促保密事项，防止失密、泄密及窃密事件的发生。

办文、办会的可见度强，有一个客观的评价标准，一般说来，只要不出差错，就算是办好了，而办事的可见度就不是那么强，而且秘书为领导人办事，办到什么程度算办好了，往往很难有一个客观的评价标准。另外，哪些事该秘书办，哪些事不属于秘书的工作范畴，也很难划分出一个准确的界限。在实践中，秘书人员在完成“公事”意义上的日常工作之外，还要有做“分外之事”的心理准备。秘书人员办事的原则是只要是辅佐领导人工作的事务都需要积极办理，不仅要积极办理，而且还要及时反馈，把办理的结果向领导人及时汇报。

秘书人员要做好以上工作，需要遵循秘书工作规范、掌握秘书工作技能，除此之外，还必须具备良好的心理素质，掌握一定的公关、交际技巧。因此，本教材除着重介绍秘书工作的具体实务以外，还涉及了秘书人员礼仪、秘书人员人际关系、秘书人员的语言运用等内容，期望对秘书人员胜任本职工作有所启发。

二、秘书实务的特点

作为现代秘书学的分支学科，以研究秘书业务活动为主旨的秘书实务具有三个方面的特点：实用性、实践性，规范性、程序性，现实性、可操作性。

（一）实用性、实践性

秘书实务本身就是一门应用性很强的学科，强调实用、务实。秘书实务属于应用秘书学的范畴，它主要研究、探讨做好秘书工作的方法、实际操作技巧等内容。秘书实务虽然也有一些理论的阐述与规律的探寻，但主要是为做好秘书工作提供理论上的支持。研究学

习秘书实务的最终目的是为了解决秘书工作中遇到的方方面面的问题，因此，秘书实务具有实用性强的特点。

秘书实务的内容广泛，涉及秘书工作的方方面面，它与以研究秘书学理论为主要内容的基础秘书学相比，无论是在认识层面还是在研究层面都与秘书实践活动密切相关，且对秘书实践活动具有直接的指导作用，因此，秘书实务具有实践性强的特点。

（二）规范性、程序性

秘书实务具有规范性的特点。秘书工作的历史悠久，有一个长期的发展、演变过程。秘书工作自古以来一直与政治联系密切，在封建社会，为了保持信息畅达、政令统一，统治集团在官方秘书工作方面必须强调其规范性，克服随意性。因此，在长期的秘书工作实践中，逐步形成了一整套秘书工作的规范，如符玺印信制度、公文处理制度、保密制度、封驳制度等。中国共产党建党伊始就相当重视秘书工作。1923年，党的“三大”通过的《中国共产党中央执行委员会组织法》就对秘书的职责作了明确的规定。新中国成立以来，党和政府一如既往地重视秘书工作。1951年4月，政务院召开了第一次全国秘书长会议，周恩来总理作了政治报告，并先后批准颁发了《关于各级政府机关的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》、《保守党和国家机密暂行条例》、《公文处理暂行办法》等重要文件，对秘书工作作了全面的部署。^①党的十一届三中全会以来，秘书工作有了新的发展。1981年初，国务院颁发了《国家行政机关公文处理暂行办法》；2000年8月24日，国务院颁发了新的《国家行政机关公文处理办法》，国家技术监督部门也发布了公文格式标准，这些法规的颁布使得秘书工作更加的有法可依，为秘书工作的进一步规范化奠定了良好的基础。党和政府对秘书工作的重视，加上秘书工作者及秘书理论研究者的不断探寻、不懈努力，目前，已经形成了一整套秘书工作的标准和制度。其中，既有国家明文规定的法定规范，如《国家行政机关公文处理办法》；也有约定俗成的传统规则，如秘书的日常程序化工作其中有很大一部分就是按照约定俗成的传统规则办理的。这个问题会在下面的程序性特点中述及。

秘书实务具有程序性的特点。所谓程序，指的就是工作规范。程序性的工作属于上面提到的“约定俗成的传统规则”的范畴。秘书人员所从事的工作，其中有很大一部分属于日常程序性的工作。秘书的日常程序性工作是指日复一日、年复一年，经常运转进行，并且有章可循、有法可依的工作。日常程序化工作包括办文、办会、调查研究、信访、信息工作等，日常程序化的工作既包括每天都要做的工作，也包括经常性的重复率比较高的工作。这些工作换了任何人都必须这样做，如在办会时，在准备工作阶段要拟定会议计划、印发会议通知、选择与布置会场；在会议进行期间，要组织与会人员签到、编写会议简报、做会议记录、提供全方位的会议服务；在会议结束阶段，安排与会人员离会，清退与整理会议文件和资料，编写会议纪要等。这些工作几乎是中型以上的会议每次在办会时都要做

^① 常崇宜. 秘书学概论 [M]. 北京: 线装书局, 2000.

的工作，因此属于程序性工作的范畴。再如，在办理文件时，先办什么，后办什么，都要按照固定的程序执行，不能标新立异。

（三）现实性、可操作性

秘书实务具有现实性的特点。从秘书工作的实践来看，秘书工作随着社会的发展，其内容也会有所变化，过去的秘书被称作刀笔吏，强调的是秘书人员的书面语言的表达能力，如今的秘书在组织机构的内部协调、外部沟通中扮演着重要的角色，在沟通与协调过程中，口头语言表达能力同样重要，过去的秘书要求懂政治，如今的秘书不仅需要懂政治，而且还需要懂经济、熟悉市场。不仅如此，随着时代的发展，秘书工作的职能也会逐步扩大，秘书实务会随着时代的发展与变化，根据秘书工作的实际需要随时补充一些新的内容。同时，由于秘书工作的性质所限，秘书是为领导人服务的，而领导人与现实政治、经济联系紧密，这样一来，秘书工作要发挥其参谋作用，需要与领导人保持一致，秘书活动无疑也会带有现实政治、经济的色彩。秘书实务主要是介绍现实一般意义上的秘书工作，因此，具有较强的现实性。即使在今后，秘书工作的有些内容、有些工作的方式方法可能会过时，这是社会发展中必然的现象，而以研究、探讨秘书业务活动为主旨的秘书实务也会着眼于发展，紧紧围绕现实的秘书工作，并为其提供业务上的指导与服务。

秘书实务具有可操作性的特点。所谓“操作”，按照现代汉语词典的解释就是“按照一定的程序和技术要求进行活动”。秘书实务是一门应用性强的学科，讲究可操作性，目的是为秘书人员熟练地、规范地操作秘书业务提供技术指导，因此，秘书工作的程序、方法、操作规程、操作要领及注意事项等都是秘书实务重点关注的问题。它要解决的是“动手做”的过程中的问题，旨在告诉秘书人员怎样做事才能符合规范，如何操作才能提高秘书工作的效率。因此，具有可操作性强的特点。

第三节 秘书实务与相关概念

一、秘书实务与秘书学

诞生于 20 世纪 80 年代的秘书学是专门研究秘书工作、秘书人员的一门科学。秘书学不仅对秘书部门、秘书人员、秘书工作等一系列理论建设问题有全面、系统、科学的论述，而且对秘书专业的整体建设也有重要的指导作用。

秘书实务与秘书学相比，其作用同样重要，它在秘书学学科体系中处在不可或缺的重要地位，在秘书专业教育中具有重要的功能，在培养秘书人员的动手能力方面起着不可替代的重要作用。所不同的是秘书实务来源于秘书学。秘书学是一门集秘书理论与秘书工作实践于一身的综合性学科。它研究的内容十分广泛，其中包括秘书人员、秘书工作的概念界定；秘书机构设置情况；秘书人员的职业素养、心理机制；秘书与领导人、与同事的关

系；秘书与会议、与谈判、与接待、与信息等内容。其中既涉及如何做人的问题，又涉及如何做事的问题。随着秘书学研究的深入，有必要对庞大的秘书学进行分类细划，以便进行纵深研究。于是，就出现了以研究秘书学实用方法与操作技巧为主的秘书实务以及其他相关的学科。秘书实务从秘书学母体中分离出来，属于秘书学的子学科。如果说秘书学研究的主要对象包括秘书工作、秘书人员两大类的话，秘书实务的主要研究对象是秘书工作。秘书学对秘书实务起着主导与领衔的作用，秘书实务侧重于应用性研究，它关注的对象是秘书的具体业务活动。

二、秘书实务与秘书

秘书是从事秘书业务的主体。学习秘书实务，有必要对其从业人员有所了解、认识。

“秘书”这个名称自古有之，从字面上解释，“秘”即“秘密”的意思，“书”是文书的意思。可见，最初的“秘书”指的是物而不是指人。随着时代的发展、社会的需要，“秘书”一词的含义不断变化，时代赋予“秘书”多重含义，如《辞海》关于“秘书”的解释就有五种。一指职务名称之一，是领导的助手。二指官名。中国自秦汉以来，历代封建王朝曾设有尚书、秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎等官职。掌握官员向皇帝奏事的奏章函牍、皇帝宣布命令的宣示以及宫禁的图书等工作。三指使馆中介于参赞和随员之间的外交人员。四指宫禁里的藏书。五指谏纬图策等书。很明显，现在的秘书一词基本上取《辞海》的第一种含义，主要是指领导的助手。

秘书职业是一个世界性的职业，其主旨都是为领导人服务。虽然职业相同，但由于国情不同，领导对秘书的要求也不尽相同，造成国与国之间在秘书定义的认识上有所差异。

以欧美等发达国家为主的国际职业秘书组织把秘书定义为：“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，能在授权范围做出正确决定的经理助手。”^①在我国，自秘书学诞生之日起，对关于秘书定义的探讨一直未曾停止。

其中，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》（劳动部发〔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其实施服务的人员”。^②

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，即“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”。

除此之外，学者、秘书从业者也分别从不同的角度给秘书下了定义。

① 严华编译. 韦氏秘书手册 [M]. 北京：国际文化出版公司，1989.

② 中华人民共和国劳动部. 中华人民共和国秘书职业技能标准，职业技能鉴定规范 [S]. 北京：海潮出版社，1997.