

BANGONGSHI MISHU SHOUCE

王勤俭◎著

办公室秘书 手册



随着经济社会的迅速发展和知识经济的到来，秘书活动的紧张性、快节奏和高压力，都对秘书的素质提出了越来越高的要求。秘书人员在增强政治思想、职业道德、知识能力素质的同时，也要增强心理素质，做新世纪高素质的人才。



中国纺织出版社

BANGONGSHI MISHU
SHOUCE

王勤俭◎著

办公室秘书 手册



中国纺织出版社

内 容 提 要

本书从秘书及秘书工作的概念入手,分析了其工作环境以及职位角色,然后从秘书应具备的个人仪表、担负的工作任务等方面来探讨如何做好秘书工作、秘书应该具备哪些素质以及做好秘书工作的捷径等,最后阐述了秘书工作中的相关技术性内容,告诉读者如何才能使自己工作起来得心应手,成为一个真正的“笔杆子”和多面手,成为一名受领导喜欢和重用的合格助手。

图书在版编目(CIP)数据

办公室秘书手册/王勤俭著. —北京:中国纺织出版社,

2010. 6

ISBN 978-7-5064-6279-2

I. ①办… II. ①王… III. ①秘书—工作—手册

IV. ①C931. 46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 030724 号

策划编辑:曲小月

责任编辑:宋蕊

责任印制:周强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110

传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京佳顺印刷厂印刷 各地新华书店经销

2010年6月第1版第1次印刷

开本:787×1092毫米 1/16 印张:23

字数:181千字 定价:36.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

秘书是一项常青的职业，古今中外，各行各业都需要秘书。进入 21 世纪以来，秘书已成为世界范围内覆盖面最广的职业之一，被称为现代社会的第 361 行。

当今，随着经济社会的持续迅速发展和知识经济的到来，秘书活动的紧张性、快节奏和高压力，都对秘书的品质和素质提出了越来越高的要求。秘书人员在增强政治思想、职业道德、知识能力素质的同时，也要增强心理素质，做新世纪高素质的人才。

秘书作为一种社会职业，其性质是从属、服务于领导的。秘书工作本身不能脱离它所服务的领导而独立存在，领导工作涉及哪里，其工作范围就延伸到哪里。秘书工作是尽可能地为领导、机关创造各种便利条件，以提高其工作效率和工作质量。所以说，从属性、服务性、辅助性就是对秘书工作性质的最好概括。繁、杂、忙、累四个字就是对秘书工作特点的最恰当形容。正是这一复杂的工作特点，对秘书就有了特殊的要求。

美国作家福丽斯在《成功的秘书》里曾列举现代秘书的各种职责，其中包括：“打字、归档、接待来访、处理函件、编写报告、在上司不在时处理日常事务”等。面对如此繁杂的任务，一个秘书如果没有良好的素质和态度，是难以胜任这项工作的。

心理素质是秘书人员的基本素质。由于工作性质不同，秘书人员自身的爱好、心理等因素对工作也起着大小各不相同的作用。要想成为一名优秀的秘书，必须学会调整自己的心理，保持良好的心

态，努力培养高雅的气质，完善个人乐观、豁达的性格。

秘书是一个富于挑战的职业，必须培养自己一定的意志才能激励秘书人员在到达目标的山路上攀爬。作为秘书，要想在人群中脱颖而出，出类拔萃，必须放弃以往保守被动的心理，而以积极的进取心来迎接一切。

但同时，即使秘书人员已做好自己的本职工作，仍然会遭到社会上一些人士的世俗偏见。诚然，是有一些心术不正的秘书在利用职务之便进行一些不法行为、不道德交易以获得自身利益，给社会造成了极坏的影响，使得人们对这一职业存有偏见，也给其他从事或准备从事秘书职业的人带来极大的心理压力，我们可以从以下例子中看到造成这一偏见的原因：

首先，时代发展到今天，有些秘书不是把工作重点放在文秘写作和其他工作上，而是一门心思研究领导的心理和爱好。甚至学习到一套“吹、拍、哄、骗”的本领，把领导服侍得舒舒服服。有的秘书还哄骗那些贪官进赌场，帮他们找“三陪女”，掩护“二奶”，变着法子到基层索要贿赂。这样的秘书实际上已经成了腐败分子的走狗和帮凶。

其次，还有一种“变了味儿”的秘书，那就是少数高官和大款雇用的女秘书。这种秘书靠的不是本事，而是脸蛋，她们不做秘书应做的工作，而是做领导的“情人”。正是这种人，亵渎了秘书的称号，贬损了这个职业的名声，让人一提起女秘书，就想到“三陪女”、“二奶”、“小蜜”这样的名词，也让一些真正能当好秘书的女性蒙受无端的歧视。

所以，秘书要想在这一行业中有所作为，打破人们对此存有的偏见，就要有一个健康、坚强的心理素质。秘书人员要学会善于自我调节和控制心理，保持心理平衡，以坚强的意志和毅力，克服困难，增强信心，做好秘书工作。

目 录

第一章 秘书是全才，而非专才

第一节 秘书是办公室的多面手 / 3

第二节 秘书工作举足轻重 / 8

第三节 秘书工作的角色要求 / 21

第二章 秘书角色的多重性

第一节 秘书有自己的管理角色 / 29

第二节 秘书的内部角色 / 40

第三节 秘书的社会角色 / 45

第四节 秘书所处的人际关系环境 / 49

第三章 做好秘书工作有窍门

第一节 功到自然成 / 59

第二节 做个“机灵鬼” / 64

第三节 会听言外之意 / 71

第四章 做个魅力四射的秘书

第一节 如何培养个人魅力 / 83

第二节 人靠衣装，马靠鞍 / 88

第三节 礼多客不怪 / 91

第五章 做领导的左膀右臂

- 第一节 充当好幕后工作者 / 115
- 第二节 理解领导 / 116
- 第三节 了解你的顶头上司 / 119
- 第四节 如何为领导管理好时间 / 122
- 第五节 如何为领导打点好出差 / 126
- 第六节 怎样同时做多个领导的帮手 / 128

第六章 为领导独当一面

- 第一节 做好组织协调工作 / 137
- 第二节 “办会”工作 / 142
- 第三节 做好接待工作 / 156
- 第四节 进行调查研究工作 / 165
- 第五节 抓好信访工作 / 174

第七章 让领导觉得得心应手

- 第一节 必须做好面子工作 / 185
- 第二节 如何做好机要事务 / 227
- 第三节 了解必备的会计知识 / 232
- 第四节 掌握速记与打字很重要 / 240

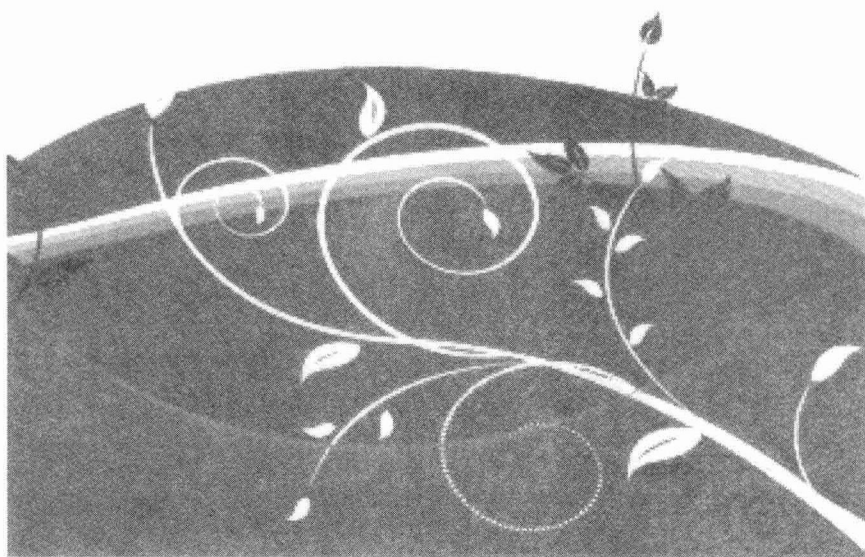
第八章 当好“笔杆子”

- 第一节 怎么写政务文书 / 249
- 第二节 如何处理事务文书 / 288
- 第三节 如何写好交际文书 / 318
- 第四节 如何写好法规文书 / 323

参考文献 / 362

第一章

秘书是全才，而非专才



第一节 秘书是办公室的多面手

一、何为秘书

“秘书”一词来源于拉丁语，其本意是“可靠的职员”。

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做出决定。

国际秘书联合会对秘书的定义是：秘书应是上司的一位特殊助手，他们掌握办公室工作的技巧，能在没有上司过问的情况下表现



“秘书”是一种与领导者保持尽量小的空间的职务，是专门提供以文字材料处理为主要特征的信息和其他事务服务的行政人员。

出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和判断能力，并且在所给予的权利范围内做出决定。

秘书，是个让人欢喜让人忧的职位。在职介所登记求职的 20~40 岁的女性当中，有将近 50% 的求职者希望获得秘书、文员、文秘、助理等职位。令人纳闷的是，在这 50% 的求职者当中，又有将近 40% 是同职位跳槽者。这些求职者似乎陷入了一个怪圈。一方面，她们因不喜欢先前的工作而想跳槽；另一方面，她们的求职意向依然是“秘书”。在她们的潜意识里似乎认为，以前碰到的事情只是个案，只要换一个环境就皆大欢喜了。

但事实并非如此。据了解，她们中的大部分人都回答不出“秘书是什么”这个基本问题，也不清楚什么是“秘书应该做的”。

要做一个好秘书，多方位的能力是很重要的，比如打字、速记、文案，还有一定的语言能力，等等。把握好保密原则也是一个好秘书的基本素质之一。一个被公司需要的、不可替代的好秘书，配得上一份高工资，也配得上公司的尊重。当新秘书被老板差遣做这个、那个或被老板责骂的时候，千万不要把时间浪费在抱怨上，而是要低下头检讨：为什么先前没有想到如何把工作做好？

对“秘书”一职，一种通用的解释是：“秘书”是一种与领导者保持尽量小的空间的职务，是专门提供以文字材料处理为主要特征的信息和其他事务服务的行政人员。

这个定义主要是从职能角度来解释的。从这个角度出发，秘书应该是帮助上司处理事务工作的服务人员，即能使上司专心致志地从事本职工作的辅助人员。这种辅助工作除了文案处理、关系协调之外，也包括泡咖啡、整理办公室等工作。

一个能力强、受信任的秘书是老板或上司的左右手，可以说，每个公司都需要这样的人。在目前来讲，这依然是一个不断升值的职业。

秘书是处理事务工作的，所以要永远“对事不对人”。如果上司将一件工作全权交给另一个人来做，并要求秘书辅助此事的话，秘书所要做的就是服从这个项目主管的命令，全力协助项目主管处理好事情，而不是时不时地向上司打小报告。如果连项目主管都夸奖你是一个得力助手，那你这个秘书的角色就算扮演好了。

二、秘书有什么特点

秘书作为一名办公人员，所承担的职务属于行政管理的范围，并以书面操作作为主要工作方式，以办公室作为主要工作地点。这三个特点决定了秘书是一名办公人员，属于脑力劳动者的范畴。当然，同属办公人员和脑力劳动者的秘书，在不同的国家具有不



四大特点：
数量众多、年轻化、
知识化、女性化

同的内涵。

秘书作为直接为领导服务、对领导负责的办公人员，与其他的办公人员在很多方面有所不同，其中最明显

的一点是，秘书是直接为领导服务的。主要表现在以下三个方面，其一，秘书是最接近领导的办公人员，因此秘书为领导的服务具有其他办公人员不可比拟的直接性。其二，秘书承担的职务都是直接根据领导的工作需要而规定的，这些职务虽然在操作程序、要求等方面有种种不同，但目的都是为领导服务。其三，秘书在任何单位、部门的管理系统中都是直接对领导负责的，就指挥网络而言，在领导与其秘书之间不存在任何中间环节。另外，年轻知识女性在秘书队伍中占有绝大多数。

具体来讲，秘书具有以下四个明显的特点。

（一）数量众多

从世界范围来看，秘书是一支数量众多的职业大军。在我国，各级党政机关都设有若干秘书，稍有规模的企事业单位也至少设有一名秘书。在现代西方国家，不仅各种政府机关、大小公司设有很多秘书，就是那些只有三五个人的超小型公司也往往设有一名秘书，此外，还有大量受雇于个人的私人秘书。据保守的估计，目前全世界约有近千万名秘书，分布在各个国家、地区的各行各业。但是秘书在各国、各地区的分布是不平均的，一般说，在工业化程度较高的国家和地区，秘书占人口的比例也较高（高的甚至可以达到1%，例如在20世纪60年代中期，美国约有两百万秘书以及所任职务与秘书相似的人员，几乎占美国当时人口的1%）；反之，则较低。

（二）年轻化

从年龄结构来看，秘书主要由一些年轻人担任。在国外，绝大

多数秘书处于 20~29 岁年龄段，其中 25 岁左右的秘书占有相当大的比例，而 35 岁以上的秘书很少。在我国，秘书的平均年龄要比国外的秘书稍大一些，因为目前我国还有不少年龄超过 35 岁的大龄秘书。但是总的看来，尤其是与其他的办公人员相比，我国秘书的平均年龄还是较低的，30 岁左右的青年可谓秘书队伍的主流。另外值得指出的是，目前我国“三资”企业秘书的年龄结构已与国外大体一致，而其他单位秘书的平均年龄也有下降的趋势，这也是我国改革开放后出现的新气象。

（三）知识化

从文化程度来看，秘书是一支知识化的专业队伍。当然，秘书与其他办公人员在知识化的具体表现方面也有所区别。其一，与其他的办公人员相比，秘书在任职前所学的专业是相当分散的，而不是集中在一两个专业上；换言之，不管过去学的是什么专业，只要具备担任秘书必需的任职资格，都可以改行成为秘书。这种情况在其他办公人员中是不多见的。其二，秘书的学历层次与其他办公人员相比一般不是很高，但是却相当“整齐”，主要集中在高中和大专两个层次，其他办公人员中常见的学历悬殊现象在秘书中是很少见的。总之，秘书队伍在知识化方面也是有自己的特点的。

（四）女性化

从性别比重来看，女性在秘书队伍中所占的比重较高。在世界上绝大多数国家，女秘书占秘书总数的 90% 以上。秘书队伍女性化的现象在现代西方国家尤为突出，在这些国家的很多企业里，秘书竟然清一色的是女性。因此在国外，秘书职位被视为“女性的世袭领地”，而担任秘书则被认为是女性的天生职业。但是在秘书队伍的性别比例方面，我国与外国有着明显的不同。除了“三资”企业等涉外单位，目前我国其他单位的秘书在性别比例方面大体上是男女各半。这一点可以说是我国秘书队伍的一个很明显的特殊性。

综上所述，可以将秘书的主要特点概括为：秘书是一种直接为领导服务、对领导负责的办公人员，属于脑力劳动者的范畴，具有数量众多、年轻化、知识化和女性化四个明显的特点。

三、秘书的分类

秘书有那些分类呢？根据秘书工作专业性质和内容侧重点的不同，秘书可分为机要秘书、政治秘书、生活秘书等。

（一）机要秘书

机要秘书的主要职责是管理本单位或领导的机要文件或文件的收发、传递、保密等工作，以及转达领导的意见或下级向领导的报告等。

（二）政治秘书

在国家机构中，实际上并没有“政治秘书”这种正式职务，一般多称为“秘书”，但他们又与普通的秘书不同，所以在日常生活中，有人就把他们称为政治秘书，也有称为行政秘书的。他们是领导的重要参谋和助手，他们的主要工作是综合情况、研究政策、代表领导处理某些公务，有的虽无一定职衔，但实际上可列席一定的会议，参与某些决策，起草公文等。政治秘书必须具备一定的政治、业务水平，并且对单位所需方面的情况十分熟悉。

（三）生活秘书

生活秘书，顾名思义，通常是指大机构中负责总务、后勤等工作的秘书人员。另外，在有些专门的工作部门所设立的专门秘书，其只负责本部门或专业的事务，如学术秘书、工会秘书等，也属于生活秘书的范畴。

（四）涉外秘书

涉外秘书主要指政府涉外机构、外向型企业从事秘书、档案管理、人力资源等工作的人员。在我国，涉外秘书是指在“三资”企

业、外国驻华机构、我国涉外单位或部门工作的秘书，是新型的外向型、复合型秘书，是国际化的职业。

第二节 秘书工作举足轻重

一、什么是秘书工作



秘书工作是国家机关、人民团体以及企事业单位各级领导在进行管理过程中必不可少的辅助工作。

领导在进行管理的过程中一种必不可少的辅助性工作。

一般认为，秘书工作人员是各级领导最直接的助手。因此，秘书工作要做到“三服务”，即：为直接领导服务，为本机关相关的各级领导服务，为人民群众服务。

他们主要在收集信息、制定政策、贯彻指令、起草文件、管理文书档案、接待人民来信来访、组织会议等方面对领导起到辅助性的作用。但应注意的一点是，秘书工作机构是个办事机构，而不是决策机构。

为什么各级领导需要秘书工作来辅助自己进行管理呢？这是由社会实践的客观需要决定的。因为不论是在国家机关、人民团体，还是在企事业单位，领导所管理的单位、部门很多，情况相当复杂，在管理过程中，领导者经常会碰到以下几个方面的困难。

首先，要制订正确的决策，就必须掌握大量的信息，而收集信息、综合分析信息，并在此基础上提出各种可行的方案，是一项十

分繁杂而艰巨的任务。领导者要亲自动手来做这些工作，既无此时间，也无此精力。

其次，在制订政策和下达指示的过程中，有许多文字工作，例如起草计划、决议、命令、会议报告，等等；为了积累经验和交流，也有许多文字工作和文书档案工作，例如起草工作总结、介绍经验等；还有各类文书在机关内的运转、处理、立卷、存档等。诸如此类的工作都不是领导者一个人所能处理的。

再次，在整个管理过程中，为了统一各方面的认识，下达指令，交流经验，沟通情况，领导者要经常举行各种会议。要召开会议，就有许多组织准备工作。在日常工作中还有许多联系、接待工作以及事务性工作。这些工作如果都要领导者来亲自准备、处理，会使领导者陷于各种繁杂的事务之中。

鉴于上述各种客观情况，各级领导在管理过程中必须要有得力的助手，以协助领导掌握信息、制订决策、下达管理指令、办理文书档案、准备会议以及接待来访等各种事务性工作，这个助手就是秘书和秘书工作机构。由此可见，秘书工作是社会实践的客观需要。任何一级领导，离开了辅助性的秘书工作，都很难进行有效的管理。因此，在各种组织中，秘书工作都受到各级领导的重视，从而普遍设立秘书工作机构，配备得力人员担任秘书这一职务。

二、秘书工作的本质特征

秘书工作的本质特征是什么？目前仍有多种说法。我们认为辅助性最接近秘书工作的本质特征。但是，仅仅停留在辅助性上还不够，因为辅助性的工作实在太多了，不能归秘书工作所独有。从总体上看，一切机关工作都是辅助性的工作，即辅助领导者开展工作。那么，秘书工作的辅助性与其他机关工作的辅助性有什么不同呢？我们认为，最主要的区别是综合辅助性。其他机关工作的辅助

范围被严格限定在业务职责范围之内，只有秘书工作可以超越业务工作的限制，对领导工作实施全方位的综合辅助。因此，秘书工作的本质特征是综合辅助性。秘书人员实质上是领导者眼、耳、脑、口、手、足等器官的延伸；秘书工作实质上是领导工作的延展，是提高领导效率的助推器。这种本质属性，具体表现在以下几个方面。



辅助性、综合性

（一）贴近领导核心，辅助领导工作

秘书虽然不是领导，但他贴近领导；秘书工作虽然不是领导工作，但它直接辅助领导工作。这一特征与其他机关人员和机关工作所没有的。这一特征具体表现在以下三个方面：

一是从秘书与领导者的工作关系来看，秘书工作具有贴近运转的特点。秘书工作是直接为领导决策和管理服务的，是最贴近领导的工作。这种特殊的工作关系，不仅使秘书与领导者形影不离、亦步亦趋，更重要的是在政治思想、语言、行动上同领导者贴心，保持高度一致，甚至在气质习性、兴趣爱好等方面也达到“志同道合”。这样，秘书与领导才能心往一处想、力往一处使，做到心心相印、心照不宣，从而配合默契。

二是从秘书工作的运行轨道看，秘书工作具有向心运转的特点。众所周知，在宏观世界里，太阳系的九大行星都是以太阳为中心，围绕着太阳按照一定的轨道运转；在微观世界里，电子总是围绕着原子核有序旋转的。自然界是这样，人类社会也有类似的现象。秘书就是紧贴领导身边，围绕着领导活动开展工作的。因此，秘书工作在运转中必须始终面向领导核心，形成强大的向心力。秘书工作只能按照领导意图和指示精神办事，绝不能产生任何离心的倾向和行为，否则就会变成“游离电子”而被抛弃。

三是从秘书工作与领导工作的时间特征来看，秘书工作具有与