

现代秘书学系列

广东省十一五规划推荐教材

现代秘书实务

XIANDAI MISHU SHIWU

蔡超 杨锋◎主编



暨南大学出版社
Jinan University Press

现代秘书学系列

广东省十一五规划推荐教材

C931.46

14

:1

2006

现代秘书实务

蔡超 杨锋 主编



暨南大学出版社

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

现代秘书实务/蔡超, 杨锋主编. —广州: 暨南大学出版社, 2006. 6

(现代秘书学系列教材)

ISBN 7-81079-671-2

I. 现… II. ①蔡… ②杨… 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 (2006) 第 011262 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 85226581

营销部 (8620) 85227972 85220602 (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: 28

字 数: 530 千

版 次: 2006 年 3 月第 1 版

印 次: 2006 年 6 月第 2 次

印 数: 3001—6000 册

定 价: 45.00 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)

总 序

当新年的钟声再一次敲响，蓦然回首，千禧年恍如昨日。

进入新世纪以来，经济全球化发展迅速，我国社会正在发生深刻的变化。随着我国经济体制改革的不断深入，随着社会主义民主政治建设的推进和依法治国方略的实施，随着科学技术特别是信息技术的快速发展，各级各类社会组织的管理理念和管理方式也在不断改进和完善。

在这样的背景下，对各社会组织负有参谋助手职能的秘书机构和秘书人员，必将面临着更多新的课题、更加紧迫的任务和更为严峻的挑战。相应地，对我国高等教育秘书专业的建设与发展也提出了更新、更高的期望和要求。

自 20 世纪 80 年代初，我国开始了成批培养现代秘书的专业教育。迄今为止，秘书专业教育在培养规模上有了长足的发展，但在培养层次上存在着明显不足。我们认为，目前我国的秘书专业教育，尤其是秘书专业本科教育，亟待解决的问题有三：

一、界定中国当代秘书学科的性质和学科归属，是一项重要而急迫的工作

在传统上，秘书工作的内涵是比较狭窄的，主要指的是文书工作，即文书的撰写、处理和保管工作。把秘书称为文秘、把秘书人员仅看做写作能手的认识由来已久，出于历史原因，这不足为怪。因此，有人把秘书学科看做汉语言文学学科的分支或者附属品。而在现代，秘书工作是一个内涵丰富的概念，秘书工作具有高度的综合性，文书工作只是秘书多种职能的一部分。公文在本质上是一种管理工具，秘书工作在本质上是综合辅助管理工作，这种认识在秘书学界已基本没有争议。

秘书工作领属于领导工作，秉承领导意图、围绕领导工作的需要而开展工作，以提高社会组织整体管理效率为指向。秘书工作是各级各类社会组织管理系统中重要的辅助系统，是完整的管理系统中不可或缺的有机组成部分。

秘书学属于管理学科的范畴，是公共管理学科的分支或子系统。这样的学

科性质，是由秘书工作本质上的综合辅助管理性所决定的。

二、在大力发展秘书职业教育的同时，应积极推进秘书专业本科教育的规范化工作

自1995年底至1997年夏，全国高等教育自学考试指导委员会组织了多次由其所属的中文专业委员会和政治与管理专业委员会、国内部分秘书专业学者、相关省市考办等参加的会议，通过严肃、审慎的讨论，同意设置专科起点的秘书学独立本科段，并于1998年6月，在《高等教育自学考试专业目录》和《高等教育自学考试专业基本规范》两个法规性文件中正式发布实施。高等教育自学考试对秘书专业本科教育进行了很好的尝试，也为普通高校开办秘书专业本科教育做了有益的准备。

从根本上说，在目前的管理体制下，秘书专业本科教育的规范化，急需解决的是政策层面的问题，就是把专业名称写入普通高等学校本科专业“目录”。尽管在这个“目录”中秘书专业是缺位的，但社会对这个层次的秘书专业毕业生却有强劲的需求。在此条件下，一方面，普通高校开设秘书本科专业很少；另一方面，即使勉强开设了，因其名“不正”，只好挂靠在相关专业之下，被迫以专业方向的面目出现。据我们掌握的情况，秘书本科专业大多挂靠在公共管理类专业（或行政管理或公共事业管理）、汉语言文学类专业之下，甚或挂靠在其他的什么专业之下。这种无奈的挂靠，直接导致了秘书专业性质的多元理解，进而对专业的全面规范构成威胁。

从满足社会对高层次秘书人才的需求、与秘书职业资格鉴定相对接、化解当前高校中秘书本科方向的尴尬局面等多个角度看，秘书本科专业进“目录”都是十分必要的；在全国范围内，从本专业的成熟度、教材建设、师资队伍转型，以及国外同类专业发展现状的参考支持等方面看，秘书本科专业进“目录”，也是可行的。我们相信，随着我国高等教育管理体制，特别是高校招生体制的不断改革，我们的希望会很快成为现实。

三、急需整合全国秘书学界的力量，组编一套适合普通高校本科专业使用的教材

从总体上看，国内秘书专业的教材建设，近十几年来处在一个高速发展的过程之中，这为普通高校秘书本科教育的具体实施，提供了一定程度的保障。常崇宜教授的《秘书学概论》、董继超教授的《秘书实务》、张清明教授的《秘书参谋职能概论》等，都有相当的代表性。但从严格意义上来说，制约普通高校秘书本科教育发展的教材问题依然存在。其主要表现为：一是现有的全

国统编本科教材，是结合自学考试特点编写的自考教材，普通高校选用不尽合适；二是大多数已出版秘书专业教材各自为政现象比较突出，还不具有足够的代表性，即使小范围的区域合作，也还存在着这样那样的局限性。

为了适应高等教育秘书本科专业教学和各级各类社会组织秘书人员学习的需要，我们组织编写了这套现代秘书系列教材。

为促进我国当代秘书学科和秘书教育的发展，促进各社会组织秘书工作的科学化、制度化、规范化，本系列教材在编写上有五个注重：

一是注重整合众多院校的力量，博采群体之智慧；

二是注重吸纳近年来国内秘书学科研究的最新成果；

三是注重使用有关秘书工作最新的法律法规；

四是注重秘书学科理论阐述与秘书工作实践相结合；

五是注重采用信息科学的最新成果，特别是应用计算机网络技术和网络资源。

组编这套教材的构想，是在全国高教学会秘书学专业委员会 2004 深圳年会上提出的，于 2005 西安年会上形成了大体的方案，此后又经过多次的通讯及会议研讨。过程之繁复，在此不予详述。参与这套系列教材编写的院校有：

广州大学

河南财经学院

陕西师范大学

江汉大学

广东外语外贸大学

华北科技学院

宁波工程学院

广东女子职业技术学院

本系列教材在编写过程中，参考了国内不少学者的有关著作，在此表示诚挚谢意。

此外，还要特别感谢暨南大学出版社对编写和出版这套教材给予的巨大支持。他们已将这套教材的出版，作为 2006 年度的重要立项。

由于秘书理论与实务体系庞大、内容繁复，尤其是我们水平所限，书中难免会有漏误欠妥之处，恳请学术界同仁和广大读者批评赐教。

编委会

2006 年元旦

目 录

总序 / 1

1 现代秘书实务概述 / 1

- 1.1 现代秘书实务的对象 / 1
 - 1.1.1 现代秘书实务的研究对象与范围 / 1
 - 1.1.2 现代秘书实务的内容 / 2
 - 1.1.3 现代秘书实务的特点 / 4
- 1.2 现代秘书实务的教学方法 / 8
 - 1.2.1 案例法 / 8
 - 1.2.2 实训法 / 11
 - 1.2.3 现场模拟法 / 12
 - 1.2.4 网络法 / 14

2 办公室事务管理 / 18

- 2.1 办公环境管理 / 18
 - 2.1.1 优化办公环境的概念 / 19
 - 2.1.2 优化办公环境的原则 / 19
 - 2.1.3 优化办公环境的要求 / 20
- 2.2 电话事务 / 29
 - 2.2.1 常用的电话服务功能 / 29
 - 2.2.2 主叫电话程序 / 33
 - 2.2.3 被叫电话程序 / 35
 - 2.2.4 特殊电话处理技巧 / 38
 - 2.2.5 电话的后续处理 / 40
 - 2.2.6 收发传真 / 41

- 2.3 接待工作 / 44
 - 2.3.1 日常一般性个体接待 / 44
 - 2.3.2 团体接待 / 51
- 2.4 值班工作 / 66
 - 2.4.1 秘书值班工作 / 66
 - 2.4.2 制作值班资料 / 66
 - 2.4.3 值班工作的主要任务 / 68
 - 2.4.4 值班工作制度 / 69
- 2.5 邮件办理 / 70
 - 2.5.1 邮件的接收 / 71
 - 2.5.2 上司外出时的邮件处理 / 75
 - 2.5.3 邮件的寄发 / 75
- 2.6 印信及名片管理 / 77
 - 2.6.1 印章管理 / 77
 - 2.6.2 介绍信管理 / 82
 - 2.6.3 名片管理 / 84

3 时间管理 / 89

- 3.1 时间资源 / 89
 - 3.1.1 时间是特殊资源 / 89
 - 3.1.2 时间是决定有效性的因素 / 90
 - 3.1.3 秘书时间管理的问题 / 90
- 3.2 秘书如何管理时间 / 91
 - 3.2.1 时间管理的概念 / 91
 - 3.2.2 时间管理与管理者的成败 / 91
 - 3.2.3 时间管理要素 / 92
 - 3.2.4 时间分类 / 93
 - 3.2.5 时间管理的一般原则 / 94
 - 3.2.6 约见的管理 / 95
- 3.3 秘书时间管理方法 / 96
 - 3.3.1 ABC 时间管理分类法 (或称重点分类法) / 97
 - 3.3.2 时间表编制法 / 99
 - 3.3.3 管理自己和上司工作日志的方法 / 102
 - 3.3.4 时间管理记录统计法 / 105

- 3.4 对时间管理的评价 / 107
 - 3.4.1 评价原则 / 107
 - 3.4.2 评价指标 / 108

- 4 办公资源管理 / 111**
 - 4.1 日常办公物品管理 / 111
 - 4.1.1 办公用品的购买和进货 / 111
 - 4.1.2 办公物品的保管与发放 / 112
 - 4.1.3 办公设备和办公用品的库存管理 / 113
 - 4.2 办公室零用现金管理 / 115
 - 4.2.1 办公室零用现金的管理 / 115
 - 4.2.2 出差费用的办理 / 116
 - 4.3 办公设备的使用和管理 / 117
 - 4.3.1 复印机的使用和管理 / 117
 - 4.3.2 传真机的使用和管理 / 120
 - 4.3.3 打印机的使用和管理 / 125
 - 4.3.4 数码相机的使用和管理 / 127
 - 4.3.5 U 盘的使用和管理 / 129
 - 4.4 办公网络的管理 / 132
 - 4.4.1 计算机网络 / 132
 - 4.4.2 秘书办公网络的管理 / 136

- 5 在线网络办公 / 139**
 - 5.1 在线网络办公的基础 / 139
 - 5.1.1 计算机网络和秘书办公 / 139
 - 5.1.2 OA 网络办公系统 / 141
 - 5.2 在线网络办公资源和管理界面 / 146
 - 5.3 秘书在线网络办公的操作技能 / 159
 - 5.3.1 多人协作处理文档 / 159
 - 5.3.2 在线网络办公的文件流转和共享 / 169

- 6 会务工作 / 176**
 - 6.1 会议工作概述 / 176
 - 6.1.1 会议的概念 / 176

- 6.1.2 会议的作用 / 176
- 6.1.3 会议的分类 / 177
- 6.1.4 会务工作的特点 / 178
- 6.2 会务工作流程 / 179
 - 6.2.1 会前准备 / 179
 - 6.2.2 会间服务 / 191
 - 6.2.3 会后工作 / 195
- 6.3 会议目标和效率 / 198
 - 6.3.1 会议目标的设定 / 198
 - 6.3.2 会议的效率 / 199
- 6.4 几种特殊会议的组织 / 201
 - 6.4.1 选举与表决 / 201
 - 6.4.2 记者招待会 / 204
 - 6.4.3 典礼 / 205
 - 6.4.4 听证会 / 207

7 会展服务 / 210

- 7.1 会展经济概述 / 210
 - 7.1.1 会展经济发展概况 / 210
 - 7.1.2 会展的概念 / 212
 - 7.1.3 会展经济的概念 / 213
 - 7.1.4 会展分类 / 214
- 7.2 会展的服务工作 / 215
 - 7.2.1 会展服务的具体内容 / 215
 - 7.2.2 会展管理的原则 / 217
- 7.3 会展秘书的主要职责 / 219
 - 7.3.1 会展组织委员会 / 219
 - 7.3.2 会展秘书的职责 / 221
 - 7.3.3 秘书长 / 222
 - 7.3.4 秘书处 / 222
 - 7.3.5 秘书处内部分工 / 223
 - 7.3.6 秘书会展服务的要点 / 225

8 信息工作 / 229

8.1 信息概述 / 229

8.1.1 信息的概念 / 230

8.1.2 信息的种类 / 230

8.2 秘书信息处理 / 232

8.2.1 各类组织中常见信息工作的组织形式 / 232

8.2.2 信息管理手段 / 233

8.2.3 秘书信息处理的内容 / 234

8.2.4 秘书对信息的加工 / 237

8.2.5 秘书对信息的存储 / 238

8.2.6 秘书对信息的传递 / 239

8.2.7 政务信息工作 / 240

8.3 秘书信息工作的要求和特点 / 242

8.3.1 信息的安全维护 / 242

8.3.2 秘书信息工作的要求 / 243

8.3.3 秘书信息工作的特点 / 244

8.4 决策信息支持 / 245

8.4.1 在线决策信息支持系统 / 245

8.4.2 领导在决策中需要什么信息 / 246

8.4.3 秘书怎样使用决策支持系统 / 246

8.5 网络信息搜索的技能 / 248

8.5.1 网络信息是优质信息资源 / 248

8.5.2 网络信息资源的分类 / 250

8.5.3 搜索引擎 / 251

8.5.4 互联网主要搜索引擎 / 254

8.5.5 搜索技巧 / 266

8.5.6 秘书工作的网络信息资源 / 269

9 调查研究工作 / 275

9.1 调查研究概述 / 275

9.1.1 调查研究的含义 / 275

9.1.2 调查的类型 / 276

9.1.3 秘书调查研究的意义 / 277

9.1.4	秘书调查研究的特点 / 278	278
9.2	秘书调查研究的内容 / 279	279
9.3	秘书调查研究的一般程序 / 281	281
9.3.1	准备阶段 / 281	281
9.3.2	调查阶段 / 283	283
9.3.3	完成阶段 / 284	284
9.4	秘书调查研究的主要方法 / 285	285
9.4.1	现场调查 / 285	285
9.4.2	访问调查 / 285	285
9.4.3	文献调查 / 286	286
9.4.4	问卷调查 / 286	286
9.4.5	专家调查 / 287	287
9.4.6	电话调查 / 287	287
9.4.7	网络调查 / 288	288
10	信访工作 / 295	295
10.1	信访工作制度 / 295	295
10.1.1	信访工作概述 / 295	295
10.1.2	新《信访条例》的主要思路 / 296	296
10.2	信访工作的基本程序 / 299	299
10.2.1	登记 / 299	299
10.2.2	告知 / 301	301
10.2.3	受理 / 301	301
10.2.4	办理 / 303	303
10.2.5	复查与复核 / 304	304
10.2.6	督办 / 305	305
10.2.7	立卷归档 / 307	307
10.2.8	总结与综合研究 / 307	307
10.3	信访工作处理技能 / 308	308
10.3.1	集体上访事项的处理 / 308	308
10.3.2	信访听证会的举办 / 308	308
10.3.3	危急情况来访的处理 / 311	311
10.3.4	对重信重访问题的处理 / 311	311
10.4	企业信访工作 / 312	312

10.4.1	企业信访工作的概念和特点 / 312	企业信访工作的概念和特点 / 312
10.4.2	企业信访的任务与方法 / 313	企业信访的任务与方法 / 313
10.4.3	企业信访工作的要求 / 314	企业信访工作的要求 / 314
10.4.4	非公有制企业的信访工作 / 315	非公有制企业的信访工作 / 315
11	保密工作 / 319	保密工作 / 319
11.1	保密工作的概念 / 319	保密工作的概念 / 319
11.1.1	秘密、保密和保密工作的概念及关系 / 319	秘密、保密和保密工作的概念及关系 / 319
11.1.2	秘密的类别 / 320	秘密的类别 / 320
11.1.3	国家秘密 / 321	国家秘密 / 321
11.2	保密工作的特点 / 322	保密工作的特点 / 322
11.2.1	失密范围和内容扩大化 / 323	失密范围和内容扩大化 / 323
11.2.2	泄密渠道多样化 / 323	泄密渠道多样化 / 323
11.2.3	窃密手段诡秘化 / 324	窃密手段诡秘化 / 324
11.2.4	保密难度增大化 / 324	保密难度增大化 / 324
11.3	保密工作的方针 / 324	保密工作的方针 / 324
11.3.1	积极防范 / 325	积极防范 / 325
11.3.2	突出重点 / 325	突出重点 / 325
11.3.3	内外有别 / 326	内外有别 / 326
11.4	保密工作的纪律和责任 / 326	保密工作的纪律和责任 / 326
11.4.1	《保密守则》 / 326	《保密守则》 / 326
11.4.2	保密制度 / 327	保密制度 / 327
11.4.3	纪律责任和法律责任 / 328	纪律责任和法律责任 / 328
11.5	秘书部门与保密工作 / 329	秘书部门与保密工作 / 329
11.5.1	秘书工作与保密工作的关系 / 329	秘书工作与保密工作的关系 / 329
11.5.2	秘书的保密工作 / 330	秘书的保密工作 / 330
12	公务旅行管理 / 342	公务旅行管理 / 342
12.1	旅行前准备 / 342	旅行前准备 / 342
12.1.1	旅行计划 / 343	旅行计划 / 343
12.1.2	票务 / 346	票务 / 346
12.1.3	体检事务 / 347	体检事务 / 347
12.1.4	办理护照 / 348	办理护照 / 348
12.1.5	办理签证 / 349	办理签证 / 349

- 12.1.6 办理“黄皮书” / 351
- 12.1.7 办理出境登记卡 / 351
- 12.1.8 准备旅费 / 351
- 12.1.9 入出境事务 / 352
- 12.1.10 预订旅馆 / 353
- 12.2 上司旅行期间秘书的工作 / 355
- 12.3 上司旅行回来后秘书的工作 / 355
- 12.4 随行事务 / 356
 - 12.4.1 随行事务的含义 / 356
 - 12.4.2 随行事务的特点 / 356
 - 12.4.3 随行事务工作程序 / 357
- 12.5 旅行时的安全防范 / 357
- 12.6 发挥旅行社的服务作用 / 358
 - 12.6.1 旅行社的服务 / 358
 - 12.6.2 如何选择旅行社 / 359

13 秘书文案 / 363

- 13.1 秘书文案工作的要求 / 363
 - 13.1.1 秘书人员文案工作的内容 / 364
 - 13.1.2 文案工作的要求 / 364
- 13.2 秘书文案的撰写与编辑 / 366
 - 13.2.1 文案的结构 / 366
 - 13.2.2 文案的撰写 / 367
 - 13.2.3 文案的用语 / 368
- 13.3 文案排印与校对 / 370
 - 13.3.1 文案的字体或字号 / 370
 - 13.3.2 文案的排版 / 371
- 13.4 文案的审核和签发 / 374
 - 13.4.1 文案的审核 / 374
 - 13.4.2 文案的签发 / 374
 - 13.4.3 文案的复核 / 375
- 13.5 文案的缮印和校对 / 375
 - 13.5.1 文案的缮印 / 375
 - 13.5.2 文案的校对 / 376

- 13.6 文案的登记和分发 / 377
 - 13.6.1 文案的登记 / 377
 - 13.6.2 文案的分发 / 378

14 秘书管理 / 380

- 14.1 现代秘书发展趋势 / 380
 - 14.1.1 现代秘书职能的变化 / 380
 - 14.1.2 现代秘书职业技能的新要求 / 382
- 14.2 秘书招聘与任用 / 383
 - 14.2.1 基本条件 / 383
 - 14.2.2 秘书人员的招聘 / 385
- 14.3 秘书绩效管理 / 389
 - 14.3.1 秘书绩效测评方法 / 389
 - 14.3.2 绩效指标量化的步骤 / 394
- 14.4 秘书团队管理 / 404
 - 14.4.1 准备工作 / 404
 - 14.4.2 创造条件 / 404
 - 14.4.3 形成团队 / 406
 - 14.4.4 提供后续支持 / 406
- 14.5 秘书职业资格鉴定 / 407
 - 14.5.1 秘书职业资格鉴定的发展 / 407
 - 14.5.2 我国秘书资格考试最新办法 / 409

附录

- 附录1 秘书网站推荐 / 414
- 附录2 中华人民共和国国家标准校对符号及其用法 / 418
- 附录3 中华人民共和国国家标准出版物上数字用法的规定 / 423

参考文献 / 428

后记 / 430

1 现代秘书实务概述

内容提示

现代秘书实务的研究对象与研究范围

现代秘书实务的内容

现代秘书实务的教学方法

1.1 现代秘书实务的对象

1.1.1 现代秘书实务的研究对象与范围

现代秘书实务是研究现代秘书业务活动及其规律的应用性科学。现代秘书业务活动是普遍存在于党政机关、企事业单位、群众团体等各类组织中的辅助性管理工作。现代秘书实务的对象，就是现代秘书辅助管理性的业务活动，即秘书机构和秘书人员为领导管理工作的实施所采取的辅助行为。

现代秘书实务的研究范围相当宽泛，这是由现代秘书业务高度的综合性所决定的。同时，由于秘书业务活动直接受社会组织管理及服务对象需要发展变化的影响，秘书实务的研究范围也是个发展变化的范畴。

归纳起来，现代秘书实务主要的研究范围有以下几个方面：

一是现代秘书实务的一般理论。它包括秘书实务的宏观理论，如秘书实务的对象、范围、性质、与相关学科的关系等；也包括秘书实务的微观理论，即各项秘书实务自身的理论，如会务工作、文书工作、信访工作等秘书业务的含义、作用、特点、原则和要求等。

二是现代秘书实务的具体内容。不同社会领域、不同性质的社会组织，其秘书业务有所差异，但更多的还是共性的东西。本教材涉及的主要就是这些共性的秘书业务。

三是现代秘书实务的操作。它包括秘书实务的操作规范、运作程序和具体

操作方法。

现代秘书实务的操作规范有两种情况，一种是以法规的形式确定下来的，如《国家行政机关公文处理办法》、《计算机信息系统保密管理暂行规定》、《信访条例》等；另一种是在长期的秘书工作中约定俗成的规则或惯例。

现代秘书实务的运作程序，是指各项秘书业务活动的阶段划分、环节承接及优化组合，它取决于各项秘书业务活动自身的内部联系和逻辑关系，表现为井然有序的行为过程。

现代秘书实务的操作方法，是完成各项秘书工作任务的手段和中介要素，它包括处理每项秘书业务的方式、方法、技术、技巧、途径等。

现代秘书实务的研究对象具有鲜明的时代性。在建设有中国特色的社会主义实践中，秘书行业由原来单一的行政秘书逐渐发展为各行各业种类众多的秘书，如法律秘书、商务秘书、医学秘书、教学秘书等；形成了秘书工作岗位群。改革开放促进了经济建设快速发展，秘书工作也呈现了一个新的局面。20世纪80年代中期，中共中央召开了第三次全国秘书长、办公厅主任座谈会，着重研究了新形势下如何更好地发挥行政机关秘书部门的参谋、助手作用的问题，提出了“三服务”指导思想，即为本级（直接）领导服务，为相关的各级领导服务，为人民群众服务。同时提出了新时期秘书工作必须完成的“四个转变”，即从偏重办文办事转变为既办文办事，又出谋划策；从单纯收发传递信息转变为综合处理信息；从单凭老经验办事转变为科学化管理；从被动服务转变为主动服务，从而使秘书工作进入了新的阶段。

进入21世纪的信息社会，我国已经基本建立了社会主义市场经济体制，经济全球化的趋势日益发展，信息技术、互联网和办公自动化正在改变现代秘书的工作方式和内容。现代秘书人才已经成为我国各行各业辅助管理型的专业人才。当今社会的多样化和复杂性，促使秘书的角色职能由传统型向智能型转变，由单一型向综合型转变。无论是政府机关的行政秘书，还是现代企业的公司秘书或各种社会组织团体的秘书，由于市场经济的竞争与骤变，要求秘书既能撰文办文，又能沟通协调；既懂专业，又会管理；既能处理信息，又能处理公关事务；既可以为领导办理各种具体事务，又能为领导出谋划策；既是领导的工作助手，又是领导的生活助理，并扮演多重角色，全方位地为领导工作服务。

1.1.2 现代秘书实务的内容

现代秘书辅助性管理工作有大量的具体业务活动，涉及内容十分广泛，只要领导的管理活动涉及的地方，秘书的辅助管理和服务工作就要做到什么地