

# 文秘管理

与

# 写作

黄卓才 主编

广东高等教育出版社

46

0

# 文秘管理与写作

主 编 黄卓才

编 著 张 勇 陈艺岚 黄卓才

广东高等教育出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

文秘管理与写作/黄卓才主编. —广州: 广东高等教育出版社, 2003. 9  
ISBN 7-5361-2910-6

I. 文… II. 黄… III. ①文秘学-大学-教材 ②汉语-公文-写作-大学-教材 IV. ①C931.46 ②H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 073783 号

出版发行	广东高等教育出版社出版发行
	地址: 广州市天河区林和西横路
	邮政编码: 510076 电话: (020)87557232
印 刷	广东省农垦总局印刷厂
开 本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张	18.875
字 数	430 千字
版 次	2003 年 9 月第 1 版
	2003 年 9 月第 1 次印刷
印 数	1~7000 册
定 价	36.00 元(随书附送光盘 1 张)

## 内容简介

本书是一本适用于高等学校文秘类、管理类、公关类本科和专科的教材。分上、下两篇：上篇共七章，讲授文秘管理的基本知识和操作要领，内容包括引论、办公环境和人员管理、公关事务管理、会议管理、文书资料管理、信息管理和办公物品管理；下篇共九章，阐述文秘写作的原理和方法，内容包括导论、行政公文、事务文书、管理规章、传播文书、公关文书、经济文书、诉讼文书和研究论文。

本书尊重文秘工作的内在规律，把现代管理学和应用写作学紧密结合起来，充分显示了学科交叉的优势。其特点，一是体例合理，知识系统、实用，可操作性强，管理规程与文书格式符合国家最新规范，符合新世纪国际化、标准化、电子化的发展趋向；二是吸收了本学科教学与研究的前沿成果，材料鲜活，观点稳妥而又不乏创见，体现了教材的时代性、科学性和开拓性；三是各章知识既有紧密联系又相对独立，而且留下足够的空间，方便任课老师选教和发挥，也方便学生自学。

本书除可用作各类型大学教材外，还适用于办公室人员的培训和广大青年读者的进修，并供秘书、公关职业资格考试复习参考。

随书附送助教、助学光盘一张。盘中有辅导讲义及案例、“思考与训练”参考答案、文秘工作文件汇编等资料，内容丰富，图文并茂。

# 目 录

## 上篇：文秘管理

<b>第一章 文秘管理引论</b> .....	(3)
第一节 文秘管理的含义和作用 .....	(3)
第二节 文秘管理的内容和原则 .....	(5)
第三节 文秘管理机构的设置 .....	(7)
第四节 文秘管理人员的素养 .....	(9)
思考与训练 .....	(13)
<b>第二章 办公环境和人员管理</b> .....	(14)
第一节 办公环境管理的含义和作用 .....	(14)
第二节 办公室环境的布置和管理 .....	(15)
第三节 文秘人员的管理 .....	(19)
第四节 文秘人员的招聘与培训 .....	(21)
思考与训练 .....	(24)
<b>第三章 公关事务管理</b> .....	(25)
第一节 日常公关事务 .....	(25)
第二节 专题公关事务 .....	(32)
第三节 公关协调沟通 .....	(35)
思考与训练 .....	(40)
<b>第四章 会议管理</b> .....	(41)
第一节 会议的作用和要素 .....	(41)
第二节 会前准备 .....	(44)
第三节 会中事务 .....	(50)
第四节 会后工作 .....	(53)
思考与训练 .....	(56)
<b>第五章 文书资料管理</b> .....	(57)
第一节 印信管理 .....	(57)
第二节 文书管理 .....	(60)
第三节 档案管理 .....	(66)
第四节 图书资料管理 .....	(71)
思考与训练 .....	(75)
<b>第六章 信息管理</b> .....	(76)



第一节	信息管理工作的内容和要求 .....	(76)
第二节	信息的收集、整理、保存和传递 .....	(78)
第三节	信息网站的建设和管理 .....	(81)
第四节	信息的保密 .....	(83)
	思考与训练 .....	(85)
<b>第七章</b>	<b>办公物品管理</b> .....	(86)
第一节	办公物品管理的含义和作用 .....	(86)
第二节	传统办公物品管理 .....	(87)
第三节	办公自动化设备管理 .....	(90)
第四节	车辆管理 .....	(95)
	思考与训练 .....	(98)

### 下篇：文秘写作

<b>第八章</b>	<b>文秘写作导论</b> .....	(101)
第一节	文秘写作的内涵 .....	(101)
第二节	文秘写作的特征 .....	(105)
第三节	文秘人员提高写作水平的门径 .....	(106)
	思考与训练 .....	(111)
<b>第九章</b>	<b>行政公文</b> .....	(113)
第一节	公告和通告 .....	(117)
第二节	通知与通报 .....	(120)
第三节	报告和请示 .....	(125)
第四节	决定和意见 .....	(129)
第五节	函和会议纪要 .....	(134)
	思考与训练 .....	(138)
<b>第十章</b>	<b>事务文书</b> .....	(139)
第一节	计划 .....	(140)
第二节	总结 .....	(143)
第三节	案例 .....	(148)
第四节	讲话稿 .....	(153)
第五节	简报 .....	(156)
	思考与训练 .....	(160)
<b>第十一章</b>	<b>管理规章</b> .....	(161)
第一节	章程 .....	(162)
第二节	条例 .....	(165)
第三节	规定 .....	(170)
第四节	办法 .....	(174)
第五节	公约 .....	(176)



思考与训练 .....	(179)
<b>第十二章 传播文书</b> .....	(180)
第一节 消息 .....	(181)
第二节 新闻发布稿和新闻公报 .....	(187)
第三节 通讯 .....	(191)
第四节 评论 .....	(196)
思考与训练 .....	(199)
<b>第十三章 公关文书</b> .....	(201)
第一节 简介 .....	(202)
第二节 意向书 .....	(204)
第三节 倡议书 .....	(206)
第四节 启事与声明 .....	(209)
第五节 公关书信 .....	(212)
思考与训练 .....	(219)
<b>第十四章 经济文书</b> .....	(221)
第一节 市场调查报告 .....	(222)
第二节 广告文案 .....	(227)
第三节 合同 .....	(231)
第四节 产品说明书 .....	(236)
思考与训练 .....	(239)
<b>第十五章 诉讼文书</b> .....	(240)
第一节 诉状 .....	(240)
第二节 答辩状 .....	(246)
第三节 民事诉讼申请书 .....	(248)
思考与训练 .....	(251)
<b>第十六章 研究论文</b> .....	(252)
第一节 传媒论文 .....	(254)
第二节 学术论文 .....	(259)
第三节 毕业论文 .....	(267)
思考与训练 .....	(274)
<b>附录</b> .....	(275)
国家行政机关公文处理办法 .....	(275)
国家行政机关公文格式 .....	(281)
<b>参考书目</b> .....	(292)
<b>后记</b> .....	(293)

# 上篇：文秘管理





# 第一章 文秘管理引论

## 学习目标与要求

本章学习目标是了解文秘管理的含义、特点和作用；理解文秘管理的内容和原则；掌握文秘管理机构设置的现状、设置原则以及文秘管理人员的素养。重点要求如下：

结合当前党政机关、企事业单位和社会团体的文秘管理实际内容，理解文秘管理的原则。

掌握精简高效，科学合理的文秘管理机构设置原则，掌握目前文秘管理机构的设置现状，并能对具体单位文秘机构设置的情况进行分析。

结合具体案例和工作实际掌握文秘人员应该具备的职业道德修养、文化知识修养和能力才干修养。

第三节、第四节为重点节。

管理事关组织兴衰成败，成功的组织源于卓越的管理。在党政机关、社会团体和企事业单位日益复杂的管理活动中，文秘管理对组织的有效运转起着至关重要的作用。没有文秘管理部门的管理活动，组织的运转就会陷于停顿。我国文秘管理从业人员数以千万计，中国加入世界贸易组织以后，文秘管理逐步与国际接轨，高水平文秘管理人员更日益成为急需的人才，文秘人员也有了更加广阔的发展空间。

我国已有 100 多所高校开设文秘类专业，每年向社会输送上万毕业生。为适应经济和社会发展的需要，加强自己的竞争力，每一个已经从事文秘管理和准备从事文秘管理的人，都必须学习文秘管理的知识，掌握文秘管理的基本方法，努力提高从事文秘管理工作的水平和能力。

本章将对文秘管理的含义、特点、作用、内容、原则以及机构设置、人员素养等作概要的阐述。

## 第一节 文秘管理的含义和作用

### 一、文秘管理的含义

文秘管理，即事务管理。它是指各类组织内部的综合办事机构，对本组织综合性的日常事务、办公环境、工作秩序、规章制度、物资财产等所进行的管理。文秘管理包含以下几层含义：第一，文秘管理的主体是组织系统内部的综合办事机构，如各级人民政府内部的办公厅（室）；各类厂矿企业、公司和学校、医院内部的办公室或行政部等。第二，文秘管理的内容是组织内部的各种事务，如文书档案管理、会议管理、信息管理

等。文秘管理不直接参与政府组织对国家政治、经济等方面的管理,以及经济组织对生产、经营等的管理。第三,文秘管理的目的是为各类组织实现高效能运转提供工作条件和保障服务。它在一定程度上相当于润滑剂,在组织运转过程中起润滑作用。一个组织如果没有文秘管理的这种润滑作用,就会陷入困境,就像一台机器,如果没有润滑剂,就会因为过度摩擦而损坏。

## 二、文秘管理的特点

### (一) 服务性

服务性是文秘管理最基本的特点。各级各类组织内部设立的综合性办事机构,本质上就是服务性机构,其基本功能就是服务。这种服务是全方位和多功能的。就其服务的性质来说,它包括业务性服务、行政性服务和政策性服务。就服务内容来说,它包括物质和设施的服务、信息和精神文化的服务。就其服务对象来说,它包括为本组织的领导决策和工作任务的执行提供服务;为上级组织、组织内部的平级机构和基层工作提供服务;为组织全体成员的工作、生活提供服务;为组织对内、对外的沟通提供服务等。服务数量的多少和服务质量的高低是衡量文秘管理活动的一个最主要、最基本的标志。为此文秘管理工作必须树立全心全意为人民服务的观念。

### (二) 复杂性

文秘管理工作复杂性的特点,首先表现在管理内容广泛。既涉及行政事务的处理,又涉及日常具体事务的处理;既涉及对人的管理,又涉及对财、物的管理等。其次,表现在文秘管理工作弹性强、灵活性大。文秘管理工作头绪繁多、随机性强,因此搞好文秘管理,从组织的角度说,必须要合理配置各种资源、科学处理各种相关的因素,使日常工作程序合理化、科学化,以提高工作效率。

### (三) 政策性

高效率地执行政策和落实政策是文秘管理的出发点和归宿。文秘管理活动,不仅要坚决贯彻执行国家的政策、法律,还要认真研究和落实本地区、本部门的具体政策和本组织的具体制度。因此,文秘人员必须深入研究国家、国际的有关法律,认真学习政策和研究政策,准确理解各项政策的精神和要求,协助领导做好落实政策的各项准备工作和协调工作。

### (四) 时间性

文秘管理具有枢纽的性质,起着上传下达、沟通桥梁的作用。为此,要求文秘人员具有雷厉风行的作风,办事准确、及时,讲究时效。例如,紧急公文稍有拖延,就会贻误大事。对于有明确时间规定的工作事务,要严格按照要求,认真执行,以保证整个机关工作有条不紊地进行。

## 三、文秘管理的作用

文秘管理是保证工作效率提高、实现各项管理指标的重要条件,在整个机关、单位行政运作过程中发挥着巨大的作用。具体表现在:



### （一）保障作用

文秘管理的保障作用主要表现在为组织的各项管理活动的顺利进行和管理目标的实现提供工作和物资保障。一个组织管理活动的顺利进行，必须具备基础性的工作条件，必须借助于一定的人力资源和物资设备，如信息的加工、传递；办公场地的管理、维修；车辆的管理、调度；办公用品的购置、分配、保管及合理发放与保证等。这些都是由文秘管理部门来承担的，如果没有相应的文秘管理工作，一切管理活动都将无法展开。

### （二）助手作用

做好领导机关和领导者的助手是文秘管理的一个特点，也是其发挥作用的一种形式。文秘管理的助手作用主要表现在参与政务，当好领导机关或领导者的参谋，为实现组织的管理目标提供帮助。具体的操作方式包括协助领导进行决策和指挥；提出建议或拟订决策草案，供领导做决定时参考；在决策实施过程中做好督察工作，决策执行之后做好总结工作，为领导实施奖惩和进一步决策创造条件。其次是全体员工提供生活福利服务，如在交通、住房、医疗卫生、子女入学和文娱、体育、旅游活动方面给予关心和帮助，等等。

### （三）纽带作用

文秘管理机构（办公室）是保障组织顺利行使各项职能的一个行政中转站，是对内沟通、对外联系的桥梁。这种纽带作用一方面表现在对内可以做好协调工作，调动全体员工的积极性和创造性。通过办公室这个综合办事机构的工作，纵向沟通，体现组织对员工的关心，领导对下属的爱心，从而激发广大员工的工作热情；横向沟通，给全体员工创造一种团结、友爱的气氛和良好的工作氛围，减轻精神压力，开发员工的工作潜力。另一方面，文秘管理工作又是对外联系的纽带，它每天都与社会各方面进行交往，因此，提供周到、热情的服务，可以对外改善和密切与政府之间、社区之间、兄弟单位之间的关系，为实现组织的管理目标创造良好的社会条件。

### （四）垂范作用

文秘管理机构要全面负责接待工作，是组织的门面和窗口。文秘管理工作质量的高低和服务态度的优劣，不仅影响着本组织的形象和声誉，而且对内、对外起着一种辐射作用。因此，文秘管理部门必须做好表率，在员工中起模范带头作用，用令人满意的工作态度、分秒必争的效率意识、全面优化的工作质量，树立良好精神风貌，坚决抵制官僚习气、形式主义和拖拉作风及腐败作风，这样才能产生积极向上的影响。

## 第二节 文秘管理的内容和原则

### 一、文秘管理的主要内容

由于不同的组织机构面临不同的情况，有各自不同的需要，因而，文秘管理究竟包括哪些内容，难以有一概而论的界定。不过，从现实情况来看，文秘管理可以分为广义的文秘管理和狭义的文秘管理。广义的文秘管理，其具体内容包

事务管理、人力资源管理、财务会计管理四大方面。把人力资源管理和财务会计管理分离出去（比如另立人力资源部门和财会部门），即为狭义的文秘管理，主要包括行政事务管理和办公事务管理两大方面。其中，行政事务管理包括规章管理、办公环境管理、会议管理、信息管理、内部监察以及企业股份管理等内容。办公事务管理包括日常办公事务管理、公关事务管理、办公物品管理、文书资料管理、财产管理、生活福利管理以及安全卫生管理等内容。本书采用其狭义的概念。

## 二、文秘管理的基本原则

文秘管理的原则，是指文秘管理工作应遵循的准则。从根本上讲，文秘管理要符合党和国家的路线、方针、政策，符合有关的法律、法规。在这个大前提下，还应遵循下列具体原则：

### （一）从实际出发，按客观规律办事的原则

世界上的任何事物都有其客观规律，文秘管理工作也不例外，也有其内在的规律性。如文书资料管理、会议管理、信息管理等各个方面都有其自身的客观规律。文秘管理人员必须善于研究和掌握事物发展的客观规律，才能起到领导的参谋助手作用。但是，做好文秘管理工作，又不能仅从规律出发，机械地套用规律，而应该从本地区、本单位客观实际情况出发，用规律去指导解决实际问题，使管理工作达到预期的目的。比如办公室人员的着装，按规律要求整齐、清洁、和谐、大方，但究竟是否要做统一的工作服，用什么颜色、款式等，则要根据本单位的情况决定。

### （二）分工协作，统一指挥的原则

文秘管理工作范围广、内容多，情况复杂，分别由许多具体工作机构或岗位人员来分工承担。但各自机构或岗位之间的工作不是孤立的，而是有其内在的不可分割的联系。因此，在分工的基础上，又需要相互之间密切配合、协作，形成一个既相互依存又相互制约的有机整体，使有限的人、财、物等资源有机结合，成为推动文秘管理工作高效化的合力。

文秘管理机构内的工作人员，从最高层到最底层，责权关系应该十分清楚，保证一个下级一般只有一个上级。下级应该了解上级对自己的要求，上级应该准确把握是谁向自己汇报工作。这样才能统一指挥，避免多头领导、政出多门。

### （三）依法管理的原则

依法管理就是严格按照国家的法规进行管理，对于文秘管理来说，就是依法行政，依法办事。只有这样，才能保障文秘管理工作运行有序和规范化，文秘人员必须严格执行国家的有关法律、法规，违法者要追究相应的法律责任。绝不允许文秘人员利用工作之便，进行营私舞弊。要做到依法管理，首先必须建立健全社会主义的法律体系，其次还必须建立和完善各种监督机制，保证文秘管理工作有法可依，违法必究。

### （四）注重效率的原则

注重效率的原则，就是要用最少的人、财、物的消耗，在最短的时间内，完成最多的工作量，取得最大的经济效益和社会效益。要保证文秘管理工作效率，就要不断提高文秘人员的综合素质和办事能力；建立、健全行之有效的工作规程和制度，使文秘管理

工作科学化、程序化、制度化、规范化；建立健全岗位责任制，实行目标分解，责任到人；逐步实现文秘管理的现代化，达到快速高效的目标。

#### （五）公私分离原则

组织机构各项管理工作的开展离不开基本的办公设施、器材、用具等。文秘管理担负着为组织及其成员提供完成工作所必需的基本物资材料。坚持公私分明原则就是要求文秘人员在购买、分发、分配、管理、使用日常办公物资材料时，严格公私界限，防微杜渐。

#### （六）技能转移原则

技能转移原则有两层意思：其一，从事文秘管理的人员必须高度熟练地掌握多种技能，并灵活有效地运用其所掌握的技能，处理好各种文秘管理工作，以适应文秘管理本身专业化、复杂化的要求。其二，在办公手段日益现代化的今天，技能转移也是一种将人的技能向机械的转移。人的技能的获得和技能的转移使日常事务管理更加合理化、效率化、科学化。

#### （七）弹性原则

文秘管理的事务具有相对的稳定性和连续性，同类事务的处理具有常规性，而且仅在一定时限内具有稳定性。较之于其他行政管理工作来说，文秘管理具有弹性大、灵活性强、规范化程度低的特点，因此，文秘管理在遵循法制化、制度化管理的同时，还需遵循弹性原则、例外原则，以更好地适应环境的变化。

### 第三节 文秘管理机构的设置

#### 一、文秘管理机构的设置现状

目前，我国从中央到地方各级机关和具有一定规模的企事业单位、群体团体以及其他经济组织（如外资、合资企业等），一般都设有文秘管理机构。由于单位性质、规模、层级不同，其具体设置也不尽相同，具体简述如下：

##### （一）党政机关、民主党派和人民团体

党政机关是一级领导机关，其文秘管理机构是整个机关的枢纽，根据工作需要而设置。在具体安排上，又因级别不同而各异。

中央和省、部级机关一般设有办公厅，成为机关的一个综合办事机构。如中共中央办公厅、国务院办公厅、各省人民政府办公厅、教育部办公厅等。办公厅下设局级机构，如秘书局、机要局、信访局以及机关事务管理局等，局下再设若干处室分别负责某方面的工作。

市、县级党政机关的文秘管理机构为市委、县委办公室和市政府、县政府办公室。较大的市一般也设办公厅，如广州市政府办公厅等。市办公室下设科，县办公室下设股，分别负责有关文秘工作。乡镇党政机关根据实际情况，或设办公室，或只设若干文秘人员，具体负责文秘管理工作。

各民主党派是按照各自章程设置机构的，有的设办公室，有的则设秘书处，由正副



秘书长领导。大型群众团体一般设办公室，根据级别下设处、科、组等。

## （二）企事业单位和其他经济组织

企业单位和其他经济组织因级别、规模、性质的不同，在编制形式和人员配备上差异也较大。一般参照党政机关设置厂长办公室、经理办公室、行政办公室或行政部，具体负责本单位的文秘管理工作。办公室根据情况下设若干科、组或若干文秘管理岗位，负责相关工作。

事业单位中，较大的设两级文秘管理机构，如高等院校一般设校、院系（所）办公室，校办公室下设若干科分管有关文秘工作。较小的事业单位只设办公室，内设若干文秘管理岗位，分别负责有关工作。

## 二、文秘管理机构的设置原则

### （一）精简高效的原则

精简是党和国家在机构设置方面的根本原则。文秘管理机构作为综合办事机构，同样应贯彻精简的原则。这就要求人员要精干，要定员、定编，要裁减冗员，不滥设副职和虚职。同时，要尽量简化层次，一般分为两层，最多不超过三层。因为层次过多，办事路线就长，势必影响运转速度，降低效率。当然，不能狭隘地理解精简高效的原则，并非机构越少越好。精简机构就是将机构设置、人员编制控制在最合理、最必要的限度内，使文秘管理机构轻便灵活，高效运转。

### （二）科学合理的原则

文秘管理机构设置还要坚持科学合理的原则，即遵循客观规律，设置尽可能适应工作需要的机构。要做到设置科学、合理，必须做到：

1. 组织结构要科学合理。文秘管理机构内部组织结构必须遵循机关管理的客观规律，设置合理的层次和部门，分管有关工作，不能随意增加层次、增设科室，要使其内部组织协调一致，形成一个完美的整体，高效运转，很好地适应工作的需要。从现状看，文秘管理机构智囊系统比较薄弱，信息系统不够健全，协调系统不够完善，而事务性系统过分繁复，这些都需要调整到最佳的结构状态，保证真正起到参谋助手作用。

2. 职责确定要科学合理。我国各级机关，各类部门工作性质不同，文秘管理部门在确定工作职责和服务范围时，应该和相应的领导机关相适应，根据机关特点来确定职责，如权力机关的贯彻落实工作，监督机关的检查督促工作，业务部门的综合工作，都应该确定工作的侧重点。同时，确定职责，还要考虑到文秘管理机构因任务不定、职责不明，会造成劳逸不均，出现有事无人管或人人管的不协调局面，应对工作职责作科学合理的确定。

3. 人员配备要科学合理。各类文秘管理机构在人员配备上要根据实际情况来确定，人员过多，或人手短缺，同样都会影响文秘管理工作的效率。人员配备还要讲究“群体优化”，注意机构内人员之间知识的互补、心理的协调、才能的配合、性别和性格的组合、年龄梯次的安排等。

## 第四节 文秘管理人员的素养

### 一、职业道德修养

文秘管理人员的特殊地位以及文秘管理工作的特殊性质,决定了文秘管理人员必须加强自身的职业道德修养。人事部颁发的《国家公务员行为规范》应当成为各行各业文秘人员行为的指针。文秘管理人员的职业道德修养规范主要体现在以下几个方面:

#### (一) 忠于职守, 忠诚可靠

这是文秘管理人员首要的职业道德规范。要求文秘管理人员培育敬业精神,做好本职工作,把自己的职业活动同领导需要和社会利益紧密结合在一起。对组织、对工作要忠心耿耿,认真负责,做一个可以信赖的人。

#### (二) 埋头苦干, 默默奉献

文秘管理人员的劳动成果具有潜隐性(如文章不署秘书姓名等),往往需要通过领导工作的实绩才能体现出来。文秘管理工作虽然很辛苦,却都是辅佐性的、幕后的,这就更需要文秘管理人员具有埋头苦干、默默奉献的高尚品质,甘当无名英雄。

#### (三) 服从领导, 贯彻意图

文秘管理人员必须坚持服从领导,体现领导的、集体的意志和要求,严格按照领导意图办事。但这并不妨碍发挥自己的积极性、创造性,只不过这种积极性、创造性的发挥必须以符合国家政策和领导意图为前提。

#### (四) 实事求是, 廉洁奉公

文秘管理工作过程中处处都要求实事求是,调查研究、反映情况、传达旨意、提供情况和建议等,都离不开这一点。同时,文秘管理人员接触领导的机会多,与领导关系较为密切,更要注意切勿借着某种关系和名义乱拉关系,牟取私利,不可不经领导授权,私用领导名义批文件、写条子、打电话。要真正做老实人,办老实事,廉洁奉公。

#### (五) 谦虚谨慎, 平等待人

文秘管理人员是组织机构的“窗口”和“门面”,其一举一动、一言一行直接关系到组织机构的作风和形象。对此,文秘管理人员应时时处处严格要求自己,做到礼貌而不居高临下,诚实而不弄虚作假,参谋而不自以为是,谦虚而不做上凌下,谨慎而不唯唯诺诺,公正而不见风使舵,原则而不论是道非,敬重而不阿谀奉承,适应而不妄自尊大,本分而不炫耀示人。已经拥有高职位、高薪酬、高美誉度的高级文秘人员,特别要做到谦虚谨慎、平等待人,切忌指手画脚、上恭下踞,甚至以势压人,要切实起到沟通领导与群众、组织与公众的纽带桥梁作用。

#### (六) 严格保密, 守口如瓶

文秘管理工作大都具有保密性质。因为文秘管理人员直接参与领导的各项活动,知密早,知密多,这就要求文秘管理人员必须要有极强的保密观念和保密习惯,坚决执行保密法,保守国家机密,保守企业的商业秘密,不该问的绝对不问,不该看的绝对不看,不该说的绝对不说,真正做到“守口如瓶”。



### （七）严谨细致，迅速敏捷

文秘管理工作千头万绪、关系重大，文秘人员不仅要严谨细致、一丝不苟，而且要迅速敏捷，注意效率，在各项管理活动中处处体现出“快”字：反应快、理解快、行动快，在快节奏中养成全面周密、井然有序的良好习惯，跟上领导工作的需求，做一名优秀的文秘管理人员。

## 二、文化知识修养

随着社会主义市场经济体制的逐步完善，对文秘管理人员的知识要求越来越高，文秘人才逐渐向“复合型”通才方向发展，其知识体系趋于庞大和复杂。现代文秘管理人员必须不断地拓展自己的知识面和更新知识结构。

### （一）基础知识和基本理论

基础知识和基本理论是文秘管理人员必备的本领和基本功，是文秘人员思维飞向更高的“翅膀”，也是文秘人员成长过程中的“阶梯”。它包括两个主要方面：一是社会科学基础知识，如历史、政治、思想史、社会发展史、哲学理论等。二是自然科学基础知识，如数学、物理、化学、天文地理等。当代社会的工作与生活离不开自然科学知识，高科技水平的社会生产必须以自然科学知识为基础。一方面现代办公设备日益高技术化，没有一定的自然科学知识，就很难了解其原理和性能。另一方面，现代企业的产品技术含量不断增加，没有一定的自然科学知识，文秘人员很难为其他职能部门服务。

### （二）专业知识和业务知识

文秘管理人员必须具有较强的专业知识，即文秘管理工作职能、工作范围、工作内容而要求掌握的知识。具体说来，包括两个方面：一是有关文秘管理的专业知识，如秘书学、文书档案学、信息沟通学、写作学以及法学、经济学（尤其是财务、金融）、心理学、管理工程学等方面的知识。二是有关行业的专业知识，如商业中的市场营销知识、金融业的货币流通知识、企业内部的管理知识、财务、审计知识等。因此，单纯的文秘管理工作是不存在的。文秘管理人员必须具备所在行业和部门的专业知识，这是文秘管理专业化的要求。此外，我国加入世界贸易组织以后，对文秘人员的外语要求越来越高，多掌握几门外语，就可以更好地胜任工作。

### （三）相关学科知识和新兴学科知识

相关学科知识是相对于文秘管理人员的专业知识而言的，大体包括会计、财政金融、股票与证券、房地产、行政学、领导科学、社会学、人力资源管理、国际贸易、国际商务、国际法与国际惯例、国际旅游等方面的知识。

20世纪以来，各门自然科学长足发展，学科越分越细。同时，学科之间又相互渗透、相互交叉，使得自然科学趋于整体化。在这方面，系统论、控制论和信息论的产生和发展就是一个典型的例子。文秘管理人员对这些知识要保持高度的敏感，不断用新知识充实自己。

## 三、能力才干修养

文秘管理人员主要应具备以下几种能力和才干：

