



中等职业教育国家规划教材

全国中等职业教育教材审定委员会审定

秘书基础

MISHU JICHU

» (第3版)

主编 杨忠慧 杨擒龙



中国财政经济出版社

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

秘书基础

(第3版)

主 编 杨忠慧 杨擒龙
责任主审 李保初
审 稿 周 靖

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书基础/杨忠慧, 杨擒龙主编. —3 版. —北京: 中国财政经济出版社, 2011. 4
中等职业教育国家规划教材
ISBN 978 - 7 - 5095 - 2788 - 7

I. ①秘… II. ①杨…②杨 III. ①秘书学 - 职业高中 - 教材 IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 041342 号

责任编辑: 郭慧珍

责任校对: 杨瑞琦

封面设计: 华乐功

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 13.75 印张 324 000 字

2013 年 3 月第 3 版 2013 年 3 月北京第 1 次印刷

定价: 19.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 2788 - 7/C · 0014

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本社质量投诉电话: 010 - 88190744

中等职业教育国家规划教材

出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》（教职成〔2001〕1 号）的精神，我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从 2001 年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教学大纲（课程教学基本要求）编写，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

第3版前言

秘书基础是中等职业学校文秘专业的一门主干专业课程。通过向学生传授秘书工作的专业基础知识、传统秘书工作的基本内容以及在新的历史条件下秘书工作的新内容、新要求,使学生掌握秘书工作必需的基础知识、基本内容和一般的工作方法,训练从事秘书工作的基本技能,培养从事专业工作的综合职业能力,为日后从事本专业及其他岗位工作打下一定的基础。

本教材的编写,坚持了理论联系实际、按需施教、学用一致、讲求实效的原则,概要阐述秘书工作的基本理论,具体讲述各项秘书工作的实际内容。同时,特别注重了现代秘书工作操作技能的传授,将理论与实践相结合,突出学生实践操作能力的培养。

本教材的编写内容注意避免与文秘应用写作、文书管理、行政管理、档案管理等学科内容的交叉,对有关课程已讲授的内容,本教材一般不再涉及,尽量避免教材间知识内容的重复。

本教材自出版以来,得到广大师生的肯定和好评。为不负大家厚爱,根据形势发展的需要,我们对该教材进行了修订。

这次修订是在《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》发布之后,为此,我们对国家职业教育发展的要求和中等职业教育的实际,收集了大量来自教学一线的反馈意见,对教材的有关内容做了适当调整,使教材能更加切合中职教育层次培养的秘书人才在工作岗位上的实际需求。

主要修订情况如下:

每章开始增加了一个导读案例,案例切合本章内容,帮助学生在具体学习内容之前,先获是一个初步认识。

每一章第三节部分将原着眼于政府秘书机构的内容做了修改,使之更突显商务秘书的特点。

考虑到第三章原第二节“机关行政事务管理”的机关内容不太适应目前市场经济下的社会实际,故改为第二节“办公室日常事务工作”,将后面有些章节的内容调至这里,以更符合知识教学的规律,新增了“工作日程管理”和“办公用品

管理”两个内容。

将第五章第二节中关于“印章管理”的内容调整至第三章第二节中。

将第十一章第二节中“秘书接打电话的艺术”这部分移至第三章第二节中改为“接听与拨打电话”。

另外考虑到中职学生的实际知识水平和未来岗位的实际,对附录部分做了一些调整:将附录三《信访条例》换成《标点符号用法》;将附录四国家《关于国家行政机关和企业事业单位社会团体印章管理的规定》改为《国家行政机关公文处理办法》。

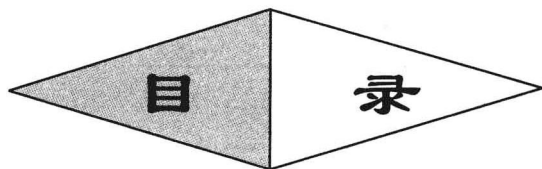
本教材始编于2002年,由杨擒龙任主编,杨忠慧任副主编,参加编写的人员有:杨擒龙(第一、九、十二章),杨忠慧(第五、七、八章),胡海玉(第二、六、十章);冉光学(第四、十一章),管军(第三章)。2006年曾进行修订,杨擒龙,杨忠慧,胡海玉,冉光学参加了修订工作。这次修订由杨忠慧承担。

本教材在编写和修订过程中,参考、借鉴了一些专家学者的专著、论文等有关资料,另有一些材料来自于网络,在此一并表示最深切的感谢。

由于时间仓促,编者水平有限,不足之处,敬请批评指正!

编 者

2013年1月



第一章 秘书工作概论	(1)
第一节 秘书及秘书工作	(2)
第二节 秘书工作主要内容及原则	(8)
第三节 办公室工作机构与制度	(11)
第四节 秘书工作环境	(14)
第五节 秘书工作的展望	(16)
第二章 秘书修养	(19)
第一节 秘书的思想品德修养	(20)
第二节 秘书的智能结构	(23)
第三节 秘书的保密工作	(26)
第三章 办公室事务工作	(32)
第一节 值班工作	(33)
第二节 办公室日常事务工作	(36)
第三节 接待工作	(42)
第四章 秘书参谋及辅助决策工作	(48)
第一节 秘书的参谋工作	(48)
第二节 秘书的辅助决策工作	(50)
第五章 资料管理与文书处理工作	(57)
第一节 资料管理	(58)
第二节 文书处理	(60)
第三节 文书办理程序	(62)
第四节 文书立卷工作	(67)

第六章 会务工作	(72)
第一节 会务概述	(72)
第二节 会前会务工作	(77)
第三节 会间会务工作	(85)
第四节 会后会务工作	(89)
第五节 会议的文书工作	(91)
第七章 信息与调研工作	(98)
第一节 信息的基本概念	(99)
第二节 信息处理的一般程序	(101)
第三节 调查研究概述	(104)
第四节 调查研究的基本方式方法	(106)
第五节 对调查材料的分析研究及处理	(111)
第六节 秘书的信息调研工作与参谋辅助职能	(114)
第八章 信访工作	(121)
第一节 信访工作的任务和意义	(121)
第二节 信访工作的基本原则和制度	(124)
第三节 信访工作的程序和要求	(131)
第四节 信访工作机构	(135)
第九章 协调工作	(141)
第一节 协调工作概述	(141)
第二节 协调工作的方法和技巧	(144)
第三节 做好协调工作应具备的素养	(146)
第十章 督查工作	(153)
第一节 督查工作概述	(154)
第二节 督查工作的内容与方法	(156)
第三节 督查工作的程序及要求	(157)
第十一章 秘书的交际与公关	(165)
第一节 秘书的人际关系	(165)
第二节 秘书人际交往的艺术技巧	(168)
第三节 秘书的公共关系工作	(175)
第四节 秘书主要公关活动实务	(179)

附录一：秘书国家职业标准	(187)
附录二：国务院办公厅《关于进一步推进全国政府系统办公自动化建设和应用 工作的通知》	(193)
附录三：标点符号的标准用法	(195)
附录四：国家行政机关公文处理办法	(201)
主要参考书目	(207)

第一章

秘书工作概论



学习目标

通过本章的学习，了解和掌握秘书的概念，秘书工作及其性质，我国现代秘书工作的特点、地位和作用，当代秘书工作的主要内容及原则，秘书工作有关方针、政策，现代办公室工作机构与制度，办公室的科学化管理等知识。了解影响秘书工作的环境种类，它们是如何影响秘书工作的效率以及如何适应与改善这类环境。了解未来社会对秘书和秘书知识与素养、工作方法与手段等方面的要求。



导读案例

公司里的秘书小姐，在文学作品里，往往被描写成这样一个特殊群体：外表靓丽，谈吐高雅，讲一口流利的英语，鲜亮时尚的装束，丰厚的收入……容易给人一种错误的认识——秘书是花瓶，是吃青春饭。事实上，现代秘书更注重能力与悟性，除了具备基本的技能和相关的知识外，还需要具备良好的组织、协调能力和一定的辅助决策能力以及解决问题的能力。国外的高级秘书多为三四十岁的成熟女性，比如比尔·盖茨的秘书露宝女士，就是一位42岁有4个孩子的母亲。露宝以她的教养、经验和能力在微软享有很高的地位，深受比尔·盖茨的器重和员工的尊敬。有人说，比尔·盖茨是微软的董事长，露宝是微软的家长。

导读：这是一个著名的案例，通过查阅图书和网络资料，给秘书下一个较准确的定义。你是否曾看不起秘书工作，觉得它没有意义，没有价值？上述案例对你有何启示？

第一节 秘书及秘书工作

一、秘书概念的历史演变

“秘书”的概念,经历了长期的历史演变过程,在不同的国家、不同的社会制度下、不同的历史时期里,它所包含的内涵和外延是各不相同的。

在我国古代,“秘书”这一概念大致有三个方面的含义:首先,它是指“宫廷里的秘密藏书”,是指一种物。其次,“秘书”又指禁人阅读的一类书籍,即谶纬图篆等书,也是一种物。其来源为:中国古代的谶纬图篆之类书籍,常用隐语来预决吉凶,对未来做出预言,推算气数。而古代的农民运动,往往利用这类迷信书籍中的术语、口号发动和组织起义队伍。这样,统治者便严厉禁止这类书籍在民间流传,而其中不少都在宫廷内部保存着,称之为“秘书”。最后,“秘书”一词自东汉后期开始用来作为官员职务的名称,指一种职业或职务,也用于称呼从事该职业或该职务的人。自汉以来,历代封建王朝曾设有秘书监、秘书令、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工作。

由此可见,中国古代“秘书”概念的变异,经历了一个由指物转为指人的过程,即由指一种物(宫中密藏的书籍和谶纬图篆一类的书籍)转变成了指掌管这种物的一种人。可以说,这是一次质的意义上的变异。

“秘书”概念在我国真正具有现代含义当以清朝的灭亡、中华民国临时政府的建立为标志。当时政府实行总统制,下设秘书处,有秘书长一人,秘书若干;政府各部局也设秘书室、秘书科和秘书官;各省都督府也设秘书。这时的秘书才真正成为现代意义的秘书职务了。这时的“秘书”概念是指担任某种职务的人或由某种人从事的职业。同时,它也不同于古代以“秘书”命名的秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎等官职,都是以执掌图书典籍为主要职能的特点。从此时起,冠以“秘书”或命以“秘书”的官职,才真正具有了现代“秘书”的职能。

社会主义制度建立后,一直到改革开放初期的“秘书”,主要是一种“干部”或公务员的职务名称概念。“秘书”主要是为领导中枢和领导者提供综合性、辅助性服务的公务人员。在中央到地方的各级党政机关、经济部门和文化部门以及社会人民团体等社会组织中都设有秘书处、秘书科或办公厅、办公室。在这些机构内,往往设有若干秘书工作人员,其职责是协助领导综合情况,研究政策,协调关系,办理文书、档案、人民来信来访、会务工作及其他日常事务和交办事项。

随着社会主义市场经济的发展,特别是我国加入“WTO”之后,面对市场经济新形势,秘书概念发生了重要的变化,秘书社会职业化的进程与速度大大加快了。秘书概念正由“职务”向着“职业”方向转化,在协助领导做好发展决策、市场运作、经营管理及办公室日常工作等方面,发挥着积极的作用。

综上所述,“秘书”这一概念经历了一个漫长而又复杂的演变过程。它的内涵随社会发

展的不同时期的不同界定而发展变化。这虽然在客观上对“秘书”概念的界定造成了一定的困难,但是有一点是比较明确的,即当“秘书”这一概念由指一种物转变为指执掌事务的一种人后,秘书便在国家政治生活中占据了一个特殊的地位。这种特殊地位决定了他们在历史进程中扮演了特殊的角色,起了特殊的作用。他们既在权力领域占据一席之地,又非真正的权力握有者;他们须臾不离地周旋于统治者、领导者身边,为他们服务,又置身于统治者与被统治者、领导者与被领导者、这个社会集团与那个社会集团之间,成为连接它们的桥梁和纽带;他们既是沟通上下、联系各方的枢纽,又是各自所在领导集团接触外界的前沿和窗口;他们始终要为自身所在的领导者、统治者、社会集团服务,为他们的决策和指挥运转服务。

即使在现代,随着社会主义市场经济的建立和发展,教育、科研、文化、卫生、社会服务等绝大部分事业单位的转制和实行企业化管理,传统的“职务”型的秘书逐步向“职业”型方向转化。但是,其为统治或领导机关、团体或个人进行服务性、辅助性工作,为其决策和指挥运转服务的工作本质是不会改变的。

由此,我们不妨对秘书的概念做这样一个解释:秘书是处在统治或领导机关,依附团体或个人,通过掌管文件、处理信息、辅助决策、处理日常事务等工作来完成对其所依附的机关、团体、个人的服务职能的执行和承办人员。

二、秘书工作及其性质

从秘书制度的产生与变化来看,当社会生产达到一定水平,社会上有了文字、产生了国家以后,作为掌握权势的人需要有人协助其处理事务,秘书和秘书工作便产生了。由此,我们说,秘书工作最根本的特性是从属于设立它的集团并为其服务。不管是国家统治还是社会其他集团、地方政权还是社会人士,谁设立它,它便为谁服务。但是,它的这种服务并不是一般的社会服务,而是有着极为重要的规定性,即:在国家统治集团,是为其统治事务服务;在政党机关或政权机关,是为其政务服务;在社会其他集团或个人,则为该集团、个人的公务或事务服务。这种性质古今中外都是一样的。而且,秘书工作的这种服务是围绕着被服务者的活动进行的。如果说领导者的主要工作是决策和指挥,那么秘书工作就是为领导者的决策服务,为领导者实施决策的工作运转服务。如果说领导者的主要工作是进行市场运作、经营管理等方面,那么秘书工作就应在高质量的信息分析上下工夫,为领导的正确决策和科学的经营管理献计献策。这种服务,随时代的发展,越来越明确、具体。

同时,综观历代秘书机构的设置、秘书部门的工作,除极少数时期因臣官专权等原因使得秘书机构或人员具有决策权利外,绝大多数的秘书机构、秘书工作不处于决策地位,而是依附于、从属于一定的国家、统治集团或社会其他集团、个人,为其做参谋、服务工作。这便是秘书工作的又一主要特性——秘书工作的辅助性。各种各样的秘书机构都分别依附于或从属于各自的集团领导,它不能自成体系,但渗透到一切机关、单位的各级组织中。它不独立分掌某方面的工作,而是为所属集团领导服务。它没有决策的权力,却为决策所必需或影响决策,即主要是协助领导在决策前综合情况、调查研究、拟定方案;在决策后将决议形成文字,并督促将决策贯彻落实到有关部门;在决策实施中,收集反馈信息等。这种在所属集团内部所处的枢纽性的位置和秘书人员同领导工作的关系决定的辅助特性,也是秘书工作的根本性质之一。

当然,秘书工作的辅助性和服务性是很难截然分开的。服务中含有辅助,辅助也是一种服务,二者是紧密相连,不可分割的。

通过分析,我们不妨对秘书工作及其性质做以下的理解:秘书工作是由秘书或秘书人员从事的、为领导决策和领导机关工作直接提供辅助性和服务性管理活动的一种社会职业工作。它明显地具有辅助性和服务性的基本性质。

三、我国现代秘书工作的特点

秘书工作辅助性、服务性的基本性质,决定了秘书工作的一系列特点。这些特点,是秘书工作性质的外在表现,也是秘书工作区别于其他部门工作的独特之处。

(一) 从属性

秘书工作历来就从属于某一政党或政权,它的一切活动都是为了给领导机关和领导人员的工作提供方便条件,都是为了保证领导机关和领导人员顺利进行工作,即它始终处在领导机关或领导人身边,围绕着领导人的需要而工作。但是,我国现代的秘书工作,从属于各级领导工作,为领导工作服务,是一种组织上、工作上的关系,而不是秘书人员个人对领导人个人的依附关系。在社会主义市场经济建设的今天,认清秘书工作从属性的特点,有助于摆正秘书人员和秘书工作与领导同志和领导工作的位置,更好地做好“三服务”工作。

(二) 政治性

秘书工作是一项政治性很强的工作,秘书工作部门做为领导机关的一个组成部分,处在首脑机关的要害部位,常辅助领导的决策活动,而领导的决策又总是通过秘书部门形成文字,传达贯彻。有时秘书部门还代表领导出席会议,听取汇报,处理工作,传达指示等。这些工作有很强的政治性、政策性,关系着国家和人民群众的利益。秘书工作做得好坏,直接影响到领导机关工作的质量、效率和工作作风,影响到党和国家方针政策的落实,影响到人民群众的根本利益。

(三) 事务性

秘书工作的事务性,主要体现在为领导机关和领导同志服务时对各种事务性工作的处理上。秘书工作的各种事务性工作具体而又繁杂。电话、接待、值班、收发文件、登记、打印、抄写、会务办理、活动安排,等等,总是与“细、繁、杂、忙”连在一起。但虽琐碎杂乱,却又不可缺少,工作时稍有不慎,便可能出现大的失误,带来重大损失。可以说,秘书工作处处是事务,事事是要务。

当然,在肯定秘书工作事务性的同时,我们也应注意到,传统的秘书工作,多是抄抄写写,收收发发,值班守摊,迎来送往,办事打杂,在参谋辅助上很少发挥作用。而在改革开放建设社会主义市场经济的今天,秘书要善于学会利用和发挥内外信息网络的功能和作用,围绕中心工作信息进行信息处理,提出预案,供领导参考;扩大秘书的活动范围,充分发挥秘书的聪明才智。

(四) 被动性

秘书工作的被动性,是由秘书工作的从属性特点和服务性宗旨决定的,是一个客观存在,虽然在实际工作中,秘书人员也能主动做一些事情,主动提出一些建议,主动安排一些工作,但总的说来,秘书工作总是围绕着领导工作的需要而进行,很少能完全按照自己的意

愿安排工作，常常处于被动的地位。这是由于在多数情况下谁也无法事先计划出下一个月或下一年度要处理多少问题，办理多少事情，做多少工作。往往是来了文件办文件，来了电话接电话，领导叫办什么事就办什么事。有时刚要做某事，一个新的指令或新的情况来了，只得改做新的事。这就需要秘书工作人员正确地认识秘书工作的被动性，掌握一些秘书工作的客观规律，尽可能地发挥自己的主观能动性，力争变被动为主动，提高自己的工作能力，适应秘书工作的需要。

（五）综合性

秘书工作的综合性特点，是由秘书部门的综合性和秘书工作内容的综合性决定的。秘书部门是综合服务部门，它不同于单纯的业务、技术部门，只管理自己分掌的工作。秘书部门处在整个机关工作的交叉口上，联系上下内外、四面八方，起着一个枢纽的作用。就秘书工作的内容而言，它也不是单纯从事某一项专门业务或技术工作，而是几乎涉及到领导机关工作的各个领域，政治的、经济的、文化的、人事的、外事的等，要做大量、细致、周密的工作，综合性的特点是鲜明的。在社会主义市场经济建设迅速发展的今天，社会分工越来越细化，秘书工作出现了日益向专业化发展的趋势。但专业化的发展，必然会带来更高层次、更高要求的综合性，这就需要秘书工作人员提高对自己综合服务能力的要求，加强自己的综合服务能力的培养。

（六）机要性

秘书工作是机要工作，秘书人员是机要人员。秘书工作就其任务来说，大量接触和涉及到重要文电、方针政策、经济机密；从服务对象来说，最直接的和大量的的是为领导机关和领导工作服务；秘书部门还是机关内部和机要核心部门。所以，秘书工作人员对保密比一般工作人员具有更加重大的责任，如稍有不慎，造成失密、泄密，便会造成重大损失。因此，严守保密纪律是对秘书工作的基本要求之一。秘书工作者必须具有良好的保密观念，养成良好的保密习惯。

四、秘书工作的地位和作用

从前面所讲内容，我们不难看出，秘书工作处在非常重要的地位上。随着生产的社会化，管理工作的科学化，秘书工作的社会地位越来越显得重要。我国秘书工作的重要地位问题，在1990年1月全国省、自治区、直辖市党委秘书长座谈会上明确了三点：第一是领导机关、领导工作的“左右手”（即参谋助手）；第二是领导机关、领导人沟通上下、领导左右、协调各方的枢纽；第三是核心要害部门。在1985年中央办公厅召开的全国秘书长、办公厅主任会议上，将秘书工作的作用概括为：参谋作用、助手作用、提供信息作用、协调作用。结合当前我国社会主义市场经济建设和加入WTO组织后我国秘书工作新理念的形成，思想观念的转变，对秘书工作的作用概述如下。

（一）参谋作用

参谋作用是秘书工作的重要作用，它是领导和领导工作对秘书工作提出的客观要求，也是由秘书工作在领导机关体系中的地位所决定的。秘书工作的参谋作用体现在秘书工作的各个方面，最突出地体现在对领导决策的辅助工作上。换句话说，虽然各项工作的成败最终取决于领导决策的正确与否，但是，再精明的领导者个人的经验能力也毕竟是有限的。一个最优决策的制定离不开秘书工作者的出谋献策，即秘书工作人员在办文、

办事、办会的各项具体工作过程中为其提出工作建议、提出决策的参考方案、提供决策的参考依据。只有如此,领导才能作出科学化的决策,运筹帷幄,决胜千里。当然,这需要秘书工作者的参谋工作要做到:首先,在领导决策前要做好收集决策所必需的信息,提供有价值的可供参考的建议和办法,做好准备工作。在决策过程中,根据情况变化,提出调整、补充意见,做好控制工作。在决策执行以后,要收集反馈意见,及时总结经验等。其次,秘书工作的参谋作用是建立在日常办事的基础上的。在秘书工作范围内,在其各个工作环节中,秘书工作的参谋作用时时处处都有体现,草拟文件,处理信息,提供办事、办会的预案,提供办事的建议并去完成等。最后,秘书工作参谋作用的一个重要方面是为领导工作提供咨询服务,即秘书部门应当成为整个组织的信息中心。当领导决策需要各种信息资料时,能够提供有关的全部情况,并提供相应的咨询建议,且使这种咨询服务经常化,充分发挥秘书工作的参谋作用。

由此可见,在现实生活中,那种以为秘书工作只具有办事的职能,而不具有参谋作用的说法是不正确的。当然,如果夸大秘书的参谋作用,混淆领导决策与秘书工作是领导决策服务的界限,以为秘书部门和秘书人员是参与决策、参与领导,或进一步认为是领导的一部分等,也是不正确的。因为,决策是领导行为,是领导行使职权;秘书部门和秘书工作是为领导决策服务的。两者是不同职权、不同性质的,这一界限必须划分清楚。参谋是为领导决策直接服务,不论是提出建议、提出预案、提供信息依据等,都是为领导决策、断事服务的,它本身没有权力拍板决策。就目前我国的主要情况来看,在事业上,秘书人员同与他们共处的领导人员间相互是同志关系,政治上完全平等,人格上完全独立;从其作用和职权上看,他们之间则是参谋与主裁、协助与主管、服务与被服务的关系。秘书工作人员只有明确二者的关系,摆正自己所处的位置,才能够更好地发挥秘书工作在领导决策中的参谋作用。

(二) 助手作用

秘书工作的助手作用主要是针对秘书工作为领导服务中的办事而言。它具体体现在为领导机关服务的各项事务之中,包括办文、办会、办调查、办信息、办协调、办信访、办接待、办交通、办值班,办电话等各项具体事务性工作。秘书工作的助手作用十分重要,它关系到领导工作的正常运转。充分发挥秘书的助手作用,可以创造条件让领导集中精力抓大事,提高领导的工作效率。举个例子说,文书处理是秘书工作日常事务的一个重要内容。在办理过程中,秘书工作人员要想方设法节约领导同志的时间,帮助领导同志对来自各方面的信息进行加工处理,对过多的文件进行筛选,把确实需要送领导同志批阅的文件送上去,给篇幅过长的文件写出提要,以便那些最重要、最急的大事能够及时地传送到领导同志面前。同时,为了使送给领导看的文件文字清楚、准确,还要对领导机关发出的文件把关核正,使文字准确,能正确地反映出领导的意图,一个字、一个标点都不能错。这样,把领导机关、领导同志的文件资料高效率、高质量地办理好,创造条件让领导集中精力抓大事,为领导工作的高效率起到应有的助手作用。因此,秘书工作者应当充分认识到助手工作的重要性,积极认真地做好事务工作,提高办事效率,做到准确和迅速相统一。同时在具体工作中,又要注意变被动服务为主动服务,不断提高工作的主动性、预见性。只有这样,才能更好地发挥秘书工作的助手作用。

有必要指出的是:秘书工作的参谋作用和助手作用是一种辩证关系,助手作用是参谋作

用的基础,参谋作用中包含有助手作用的成分,是在助手作用的基础上实现的,两者互相包含。例如文书处理工作中的文件筛选、批注分发,会议组织中的日程安排,公务接洽工作中的组织协调,领导活动的具体安排、组织服务等,都是秘书工作中一些具体的事务性工作。但在进行这些事务性工作中,秘书人员需要按照领导意图和有关规定提出具体拟办意见,经领导同意后具体落实。这便是寓参谋作用于办事之中,参谋作用与助手作用相辅相成,实现秘书工作的有效服务的一个很好说明。秘书参谋作用与助手作用的统一,要求在秘书工作中每一个工作人员既要有较强的参谋意识和较高的参谋水平,又要有较强的助手能力和较好的应变能力。

(三) 提供信息作用

信息是领导决策的基础。向领导提供信息是秘书工作的重要任务,也是秘书人员发挥参谋助手作用的重要方式之一。

在现代化管理的社会,领导者和管理者依靠信息做决策的程度越来越高,需要的信息量也越来越大。秘书在工作中提供信息的作用越来越被重视。作为秘书人员,应当清醒地认识到信息在领导工作中的地位和作用,不断强化自己的信息意识,充分发挥其提供信息的作用。这主要包括:

1. 作为领导的耳目,秘书要把听到的、看到的情况及时反馈给领导,把调查研究和搜集来的信息结合起来,高效率地将这些信息进行综合处理,从中筛选出有价值的成分。

2. 秘书工作的信息作用不仅仅是单向的耳目作用,而且是双向的,既要把听到的、看到的情况及时反馈给领导,也要把领导的决策、意图及时传达出去。在传达领导意图时要做到主动、准确、及时、迅速。

3. 为了更好地发挥秘书工作的信息作用,秘书人员应尽量熟悉现代的信息传递知识,利用先进的信息传递渠道,采用现代化的传递工具和手段,摆脱过去的手工作业方式,提高提供信息、进行信息传递的效率。

(四) 协调作用

协调作用在秘书工作中有着比较突出的地位。在日常工作中,个人之间、上下级之间、部门之间,地区之间的不同主张、不同意见和矛盾是经常发生的。秘书部门是单位的综合办事机构,处于枢纽的位置,协调好内部关系和外部关系便成为秘书工作的基本职能。因此,秘书工作的协调作用是否得到良好的发挥,就成为衡量秘书工作好坏的一个重要标志。作为一个秘书工作人员,在进行协调工作时应着重注意以下几方面的内容:

1. 注意围绕领导重大决策的制定和实施做好协调工作。
2. 做好单位内部各方面的工作进展、各职能部门之间的工作关系的协调。
3. 注意本单位与外单位、本单位与社区之间关系。
4. 注意上下左右的人际关系等的协调。

如何做好这些协调工作。我们将在第十章的内容中做专门阐述。

以上,我们讲述了秘书工作的重要地位、基本作用及对秘书工作人员的一些要求。当然,在当代社会生活中,随着秘书工作管理活动职能的不断强化,秘书工作还发挥着其他方面的作用,我们将在以后的章节中逐步涉及。

第二节 秘书工作主要内容及原则

一、秘书工作的主要内容

各部门、单位的秘书工作,因其所担负的具体工作或分工不同,有不同的任务或不同的侧重。根据1985年1月全国秘书长、办公厅主任座谈会上对秘书工作提出的新任务、1990年1月10日在省、自治区、直辖市秘书长座谈会上江泽民同志的指示、1994年年底全国秘书长座谈会上提出的党委办公厅工作的基本思路、1996年12月全国党委秘书长办公厅主任座谈会上关于秘书工作的基本思路等,结合我国目前秘书工作的实际情况,秘书工作的任务概括起来讲主要有以下几方面:

(一) 辅助决策

决策是领导的职责。秘书部门不是决策机构,不能代领导决策,但在决策过程中,必须充分发挥辅助、参谋作用。诸如做好调查研究,搞清情况,为领导出谋献策、提供决策依据、参考方案、撰拟决策文稿、组织和监督决策的实施等。在社会主义市场经济建设的今天,秘书的辅助、参谋作用对秘书的智慧、知识、能力和水准提出了更高的要求。秘书的参谋、辅助是智能化和事务化的高度统一,要逐步改变过去那种“承上启下、收发收发、接打电话、写写报报”的事务性辅助工作,提高自己运筹策划、组织协调、随机应变和综合分析等能力。

(二) 文书处理和撰制、文书立卷和档案管理工作

文书是各机关行使职权,进行指挥管理、联系、商洽工作的工具。文书工作是秘书部门重要的、经常的工作。它主要包括按文书工作的程序,进行收文的处理和发文的撰拟等。应注意的是,加入WTO以后,对秘书文书处理和撰制工作也提出了更高的要求,办文的程序性要求更高,办文的规范化要求更严。在严格按照《国家行政机关公文处理办法》和党的《机关公文处理条例》两个文件进行文书处理和撰制外,还必须重视经济商务类公务文书的处理和撰制,诸如经济合同、项目建议书、立项报告、技术开发报告、经济形势分析、合资和合作协议、各种经济规章制度等。加入WTO以后,秘书还应具有一定的外语水平和处理涉外文书的能力。

文书立卷和档案管理工作是对机关内部的重要文书,办理完毕后进行立卷归档。立卷是办文的终点,归档是管理的起点。已经处理完毕的文书,经过立卷,定期移交机关档案室,以备日后查找利用。具体内容将在第五章中进行阐述。

(三) 信息工作

秘书部门要建立自己的信息网络,保持畅通的信息渠道,处理好各种信息的收集、甄别、筛选、整理、反馈、追踪等工作。随着知识经济的到来、社会信息化和管理工作的复杂化,秘书、秘书部门的信息工作越发显得重要。领导的正确决策和科学管理特别需要秘书或秘书部门提出高质量的信息分析和献计献策。为此,秘书要善于学会利用和发挥内外信息网络的功能和作用,准确领会领导意图,围绕中心工作采集信息并做好分析、加工、处理工