



中等职业教育“十一五”规划教材
中职中专文秘类教材系列

秘书实务

楼红霞 主编

 科学出版社
www.sciencep.com

● 中等职业教育“十一五”规划教材

中职中专文秘类教材系列

秘书实务

楼红霞 主编

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书是根据秘书的工作特征、工作内容和工作规范而编写的中等职业教育文秘专业教材。

全书共 11 章, 由秘书实务概述, 文书写作, 文书处理, 档案管理, 会议管理工作, 接待工作, 信息管理, 办公室管理, 办公室日常事务管理, 调研、信访和危机处理及办公自动化等部分组成, 介绍秘书工作的内容、程序、方法和技巧, 强调了秘书工作的实践性和应用性。本书通过学习目标、情景导入、知识精讲、知识链接、案例及点评、思考实训等环节将岗位和实际工作紧密相连, 为秘书的实际工作提供了切实可行的解决办法, 具有很强的操作性和实用性。

本书可作为中等职业学校文秘专业的教材, 也可供相关短期培训班使用, 还可供社会各行业文秘人员参考。

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书实务/楼红霞主编. —北京: 科学出版社, 2008
(中等职业教育“十一五”规划教材·中职中专文秘类教材系列)
ISBN 978-7-03-023147-5

I. 秘… II. 楼… III. 秘书-工作-专业学校-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 153833 号

责任编辑: 田悦红/责任校对: 耿 耘

责任印制: 吕春珉/封面设计: 耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

铭浩彩色印装有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2008 年 10 月第 一 版 开本: 787×1092 1/16

2008 年 10 月第一次印刷 印张: 21 1/4

印数: 1—4000 字数: 503 000

定价: 30.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135763-8007 (SF02)

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

本书是分解秘书工作程序、详述专业技能的综合专业性教材。

秘书学是一门边缘科学，目前中等职业学校文秘专业的专业课包含众多其他专业的相关理论，如文书学、档案管理学、应用写作、公共关系、秘书礼仪等。这样秘书专业的知识点本来就较为分散，而目前使用的教材又多重理论、轻实践、重原理、轻技能，为此，本书克服了以往众多文秘教材的以上局限性，突出了知识的串联、实务、技能，较为详细地介绍了秘书工作的知识、流程及操作技能。

本书的特点主要体现在以下方面：

(1) 注重操作性。秘书的工作内容决定了秘书从事的是政务性、业务性、事务性，如文书制作、会议组织、档案管理、危机处理等的操作。为此，本书没有深奥的理论，而是定位在做什么、怎样做、如何做，突出介绍各种实务工作的操作程序、规范要求和技巧。

(2) 注重创新性。在内容上，本书充分考虑新知识、新技术、新成果在现代秘书工作中的应用；在体例上，打破“知识+练习”的框架，尝试“学习目标+情景导入+知识精讲+知识链接+案例及点评+思考实训”的模块编排体系，采用情景导入以激发学生的学习兴趣，借助案例及点评引导学生从实际工作中获取更多的经验；在训练安排上，对每一节内容不仅设置了思考题，还配有专门的“技能实训”，以帮助学生巩固所学知识，掌握必备的技能。另外，书中的“知识链接”可以帮助学生更好地理解相关知识和拓展知识面。

(3) 注重理论与实践相结合。每一节内容的编排都有知识精讲、案例及点评和思考实训。首先让学生掌握每一实务的理论知识，而后让学生用所学知识分析、操作具体的工作实例，最后再通过思考实训让学生巩固所学知识及进行实际操作，通过反复强调、操作，达到理论与实践的有机整合，真正实现理论与实践的双丰收。

本书参阅了有关著作，吸取了相关学科的一些专家、学者的研究成果，特向有关作者表示衷心的感谢。本书的编写还得到了余姚市职成教中心学校的大力支持和帮助，在此一并致谢。

由于秘书理论与实务这门课程体系庞大、内容繁复，加之编者的水平有限，书中难免有疏漏之处，祈望广大读者批评指正，以便进一步修订和完善。

目 录

第一章 秘书实务概述	1
第一节 秘书实务的内容和程序	1
一、秘书实务的含义	2
二、秘书实务的内容	2
三、秘书实务的程序	3
第二节 秘书实务的性质和特点	6
一、秘书实务的性质	6
二、秘书实务的特点	7
第三节 秘书实务的原则和方法	10
一、秘书实务的原则	11
二、秘书实务的方法	12
三、秘书实务的技巧	14
第二章 文书写作	17
第一节 公文写作	17
一、公文的种类	17
二、公文的格式	18
三、常用公文纸幅、页边、版心格式	25
四、常用公文文种写作知识	32
第二节 事务文书	43
第三节 商务文书	56
一、意向书	57
二、经济合同	57
三、协议书	60
第四节 礼仪文书	65
一、欢迎(送)词	66
二、开(闭)幕词	67
三、请柬	68
第三章 文书处理	75
第一节 收文处理	75
一、秘书人员收文处理程序	76

二、秘书人员收文处理要求和方法	76
第二节 发文处理	84
一、秘书人员发文处理程序	85
二、秘书人员发文处理要求和方法	85
第三节 文书立卷	94
一、文书立卷的含义	95
二、文书立卷的方法	95
三、文书立卷的步骤	97
第四章 档案管理	109
第一节 档案管理工作的程序和方法	109
第二节 电子档案管理	126
一、电子档案的概念	126
二、电子档案的分类	127
三、电子文件归档的工作程序和方法	127
第五章 会议管理工作	134
第一节 会前管理	134
第二节 会中管理	147
一、签到	147
二、入场	148
三、做好会议服务工作	148
四、做好会议记录工作	149
五、信息沟通	150
六、会议保卫、保密工作	150
七、协调工作	151
第三节 会后管理	154
一、会议善后的工作步骤	154
二、会后管理的有关工作	155
第六章 接待工作	163
第一节 日常接待工作的程序和方法	163
一、有约接待	163
二、无约接待	165
第二节 团体接待的程序和方法	169
一、收集来宾资料	170
二、制定接待方案	170
三、做好接待准备	172
四、迎接来宾	175
五、安排宴请	176
六、按来访目的安排活动	176

七、送别工作	177
第三节 宴请	178
一、宴请的准备	179
二、宴请程序	182
第四节 接待工作中的礼仪	185
一、介绍	186
二、握手	186
三、交换名片	186
四、引导	187
五、陪车	187
六、奉茶	188
七、陪同礼仪	188
八、送客礼仪	188
第七章 信息管理	190
第一节 信息收集	190
一、收集信息的范围	191
二、收集信息的渠道	192
三、收集信息的方法	192
第二节 信息整理	194
一、信息分类	195
二、信息筛选	196
三、信息校核	197
四、信息综合分析	198
五、信息加工	198
第三节 信息的传递、存储和利用	203
一、信息的传递	204
二、信息的存储	205
三、信息的利用	207
第四节 信息的开发与反馈	210
一、信息开发	210
二、信息反馈	212
第八章 办公室管理	215
第一节 办公环境管理	215
一、办公环境管理的内涵	216
二、办公环境管理的工作步骤	216
第二节 办公资源管理	228
第三节 办公效率管理	233
一、时间管理的概念	234

二、秘书时间的管理方法	234
第九章 办公室日常事务管理	245
第一节 接打电话	245
一、接听电话	246
二、拨打电话	248
三、电话通话艺术	250
第二节 印信管理	256
一、印章	256
二、介绍信	258
第三节 邮件处理	262
一、邮件的收取	263
二、邮件的寄发	265
三、电子邮件的发送与接收	267
第四节 值班工作	269
一、值班、值班工作、秘书值班工作的概念	269
二、制作值班资料	270
三、值班工作的主要任务	271
第十章 调研、信访和危机处理	274
第一节 调研工作	274
一、调研工作概述	275
二、调研工作流程	276
第二节 督查工作	284
一、信访工作的含义	285
二、信访工作的程序	286
第三节 危机处理	294
一、危机的含义	294
二、秘书处置危机的程序和方法	295
第十一章 办公自动化	300
第一节 办公设备常识与技能	300
一、打印机	301
二、复印机	303
三、传真机	304
四、扫描仪	306
五、数码相机	308
六、数码摄像机	309
第二节 互联网知识及技能	311
一、互联网的组成	312

二、互联网应用涉及的部分概念	313
三、搜索技巧	320
第三节 在线办公	325
一、在线办公的含义	325
二、在线办公业务	325
三、在线办公模式	326
参考文献	329

一、秘书去... 二、秘书... 三、秘书... 四、秘书... 五、秘书... 六、秘书... 七、秘书... 八、秘书... 九、秘书... 十、秘书...

第一章 秘书实务概述

秘书是领导的助手、参谋和办事人员，秘书部门是党政机关、企事业单位和社会团体的办事机构，是联系内外、沟通上下的信息枢纽。秘书人员和秘书部门的上述地位、职责，决定了秘书的实务工作是一种为领导提供综合服务的辅助管理工作。

秘书在从事实务工作时，应有一定的指导思想，即先作计划、付诸实施，然后检查结果，围绕着计划—实施—检查这样一个滚动的过程来进行。首先要有明确的工作计划，包括工作目标、内容、分工或合作情况、工作步骤、方式方法、完成时间、标准要求等；其次要区分轻重缓急，决定工作次序，有条有理地去进行。秘书在同时进行几项工作时，应培养自己能正确判断情况、按照优先顺序处理工作的能力。秘书要顺利完成实务工作，就必须十分注意运用科学的思维方式和高效的操作方法。

第一节 秘书实务的内容和程序



学习目标

掌握秘书实务的含义和内容。

情景导入

张秘书的一天

那是一个春天的星期一，张主任还是一个普通的秘书，大家按习惯称他为小张。上周因办公室罗主任要赶在星期日下午外出开会，他们俩便在周末加了一天半班，赶着写好了领导交办的4位局领导的讲话稿，并交给李副局长审阅。今天上班时，小张便感到比较轻松，他认为只要等李副局长审完稿，交到文印室印发就没事了。但当他到李副局长处取文稿时，李副局长却认为还要做些加工，增加一些内容，并要求小张修改后再交给他审阅。

小张回办公室赶紧修改。8点半左右，刘副局长要小张去见他，说刚接到电话通知，市委督查组要求他们在本周三上午下班前报送一份关于小康区建设的综合汇报材料。小张是2005年才来机关工作的，而小康区建设始于2000年，2004年基本建成，所以他许多情况不熟悉，必须查阅大量材料，并取得有关部门的支持。小张接受了任务，并立即打电话到有关部门索要材料，并亲自去档案局查阅有关资料。等他心中有了一点数，并回办公室准备拟稿时，已经快12点了。当他撰写好提纲，去局长室请刘

副局长审定时，却被一把手王局长“逮”了个正着，王局长要小张陪同，去基层看一看企业改制工作的进展情况。他们先后看了5家企业，听取厂长汇报，深入车间听取意见，并具体了解生产与销售的情况，对企业改制后的发展提出了一些指导性的意见，这些小张都认真地作了记录。

午餐后，小张将自己锁在办公室内，先就王局长视察5家企业的改制情况写了一篇通讯稿。接着修改李副局长要求审阅的4位领导的讲话稿，一直到下午两点半才改好。然后小张把文稿交给李副局长审阅，李副局长说3点钟有个会要开，他边开会边看文稿，要小张下班时去他那儿取文稿，连夜复印。接着小张将已写好的通讯稿交报社刊发后，回到办公室。接下来的时间，他根据自己收集的材料，将刘副局长审阅过的提纲进行充实调整，并进行了必要的细化。他打算静坐构思，晚上动手一气呵成。在下班时，小张取回李副局长的审定稿，略作润色，就赶紧交付文印室印制，并组织了几位同事突击装订。待他吃过晚饭再回到办公室要收看“新闻联播”时，“新闻联播”已经结束。

小张泡了一杯浓茶，面对那堆尺把高的资料，开始专心致志地起草那大块头文章。初稿结束时，已是次日凌晨3点钟。那种如释重负的感觉，让小张至今都难以忘怀。

星期一从7点40分进办公室，到第二天凌晨3点，大约19个小时，小张都处于高度紧张状态。小张认为放在平时，这些工作肯定由罗主任承担，而自己只是个配角罢了。但以后的工作经历，却告诉小张，秘书这种“拼命三郎”式的工作状态，实在是太正常了。



知识精讲

一、秘书实务的含义

秘书实务就是具体研究和传授各项秘书工作的方法、程序和技能的知识体系。回答的问题主要是秘书做哪些事，应该怎样做。

二、秘书实务的内容

根据目前秘书工作的实际，秘书实务分为政务性工作、业务性工作、事务性工作等三大板块。

1) 政务性工作是指直接为领导决策（不只限于党政机关的政治决策，也包括企业的商务决策）服务的综合性工作，包括调查研究、信息工作、参谋咨询、协调工作、督查工作、提案办理工作。

2) 业务性工作是带有专业性的常规工作，主要有文稿的撰拟、文书的处理、档案管理、资料工作、会务工作、信访工作、保密工作、网站和网页管理、谈判工作和公关工作。

3) 事务性工作是指一些专业性不强、主要依靠经验和责任心来处理的具体事务,主要有领导的日程安排、随从工作、通信联络、接待和礼仪、值班和突发事件处理、办公室日常事务管理。

这里把秘书实务工作分为政务性工作、业务性工作和事务性工作 3 类,只是根据每项工作的主要特点而作的大体划分。实际上绝大多数工作都兼有其他方面的某些特点,例如调查研究固然是一项综合性很强的政务工作,但在调查过程中必然要处理许多的具体事务,如开调查会就有会务工作,撰写调查报告又属于业务性很强的工作。

根据以上秘书实务工作的内容,本书将着重研究秘书工作的主要内容、基本要求、操作规范、实施程序及注意事项等。

知识链接

什么是秘书?

“秘书”是人们非常熟悉的一个名词。

在中国古代,“秘书”最早是指“宫中秘藏之书”。在东汉桓帝时设有管理秘藏之书的机构——秘书监,负责该机构的官员也叫秘书监,其副职叫秘书丞、秘书郎。

在现代语言中,对“秘书”的解释是多种多样的。《现代汉语词典》对“秘书”的解释是:掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员,如秘书长、部长秘书;秘书职务,如秘书处、担任秘书工作。

国家劳动和社会保障部于 2003 年重新修订的《秘书国家职业标准》对秘书的定义是: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。

美国全国秘书协会给“秘书”下的定义是:高级官员的助手,掌管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的工作人员。

国际职业秘书协会对“秘书”的定义是:秘书应是主管人员的一位特殊助手,他掌握办公室的工作技巧,能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感,以实际行动显示出主动性和正确判断的能力,并且能在所给予的权利范围内做出决定。

三、秘书实务的程序

秘书在办理领导交办的事务或完成规定任务时,应该制定工作计划。完整的工作计划包括达到的目标、实施步骤、期限、运用的方法、完成工作后的总结和反馈等。重大项目必须有计划,细小的、琐碎的杂事可以省略许多环节,但也应有执行完整计划的思路。

秘书部门在计划的设置和执行过程中,要明确“5W1H”,即 Why——为什么做?原因与目的; What——做什么?项目、内容; Who——派谁去做? Where——在什么地方做? When——在什么时候做? 什么时间完成? How——怎样做? 方式和手段如

何?可以采用以下的目标管理方式:

1) 制定阶段。秘书部门的负责人确定初步目标,明确部门内各成员的作用和相互关系,确立各成员的分目标。总目标和分目标应该互相协调,使各成员要清楚为实现总目标自己要做什么。

2) 实施阶段。秘书部门负责人根据分目标的要求,给予下属相应的权限和工作条件,使之能够独立自主地完成任务。负责人还要制定并严格执行既定目标的作业计划,并在其中辅之以一定的指导和帮助。

3) 考评阶段。秘书部门负责人在计划完成后,应及时根据下属完成任务的情况,做出相应的工作评价,并给予相应的物质和精神鼓励。

秘书在以上的制定、实施、考评计划过程中,应保持高标准和严要求。秘书工作中有许多看来都是小事,但许多老秘书的体会则是“秘书无小事”。细小的差错(如文件中的字句、标点错误或是会务、接待工作中的某些疏漏)往往能影响大局,因此秘书实务的工作标准是不能降低的。



【案例及点评】

协助服务与秘书工作范围

毕业于某名牌大学的苏云踌躇满志地踏上了外企秘书的工作岗位,今天是她上班的第一天,一路上苏云想象着她的工作:在计算机前熟练地进行计算机操作;用流利的英文为总经理书写函件;聚光灯下,从容地主持对外活动……她兴冲冲地赶到办公室报到,老外经理淡淡地看了她一眼,然后吩咐说:“请苏小姐先把办公室收拾一下。”苏云先是一愣,但又立即按照经理的吩咐做了起来。她将办公桌上东一堆西一堆的文件整理归位,将茶几上喝过的杯子、装满烟蒂的烟灰缸洗干净,然后对办公室的地面进行除尘,这一切做完以后,苏云对经理说:“办公室收拾好了,请问经理,还有什么吩咐?”苏云心想,估计该让我起草文件了吧。可是没想到,经理头也不抬就说:“请帮我倒杯水。”于是苏云泡了一杯热的茶水端过去,“对不起,我要的是白开水”,经理挥了挥手说,苏云赶忙又去换了一杯热的白开水。“对不起,苏小姐,我要的是冷水”,经理有点不耐烦地说,她只好去换第三杯水,这才让经理满意。从这以后,经理又吩咐她去做了很多的琐事:寄信、购买打印纸、煮咖啡等,一整天就这样匆匆过去了。第一天的工作经历,让苏云很失落,苦读了4年大学,为了提高英语水平、熟练操作计算机,她甚至本末倒置,白天上课懒洋洋,晚上拼命读夜校,为的就是能获得体面的外企秘书职业,没想竟然要像佣人一样为别人打扫卫生、端茶倒水、跑腿,这些不读书也能干的事为什么要让秘书来干,苏云的心里充满了困惑。

点评:苏云心里有困惑是不应该的,秘书具有“不管部”之称。秘书的第一件事就是为领导整理办公室,秘书工作是从整理办公室开始,也是从整理办公室结束,因此,对秘书来说,整理办公室是一项重要工作。秘书的整理办公室工作除了一般擦桌

子、扫地等简单的劳动以外,还包括从文书归档一直到与各科室联系的各种工作,即为领导创造一个最佳的工作环境。

为领导服务是秘书实务的首要任务,是秘书实务的根本点和出发点,秘书应主动适应领导的工作习惯和生活习惯,而苏云没有了解经理的生活习惯,是不应该的。

寄信、购买打印纸等事务是办公室的日常事务工作,也是秘书实务的工作范围。俗话说:“一个好汉三个帮”,日理万机的经理离不开强有力的“左右手”来协助他处理各项事务,秘书人员不但要辅助经理起草文件、调查研究和收集信息等工作,还要做大量具体的事务性工作,从而使经理能从大量繁琐事务工作中解脱出来,能有更多的时间和精力来抓大政方针、科学决策问题。秘书人员应充分发挥主动性,积极做好各方面的服务工作,努力成为经理的得力助手。



思考实训

1. 秘书实务的内容有哪些?
2. 根据以下提供的材料来回答胜任秘书工作应具备条件。

招聘启事

本公司现面向内部全体员工公开招聘1名总裁秘书。

工作职责:

- (1) 协助总裁处理公司的各项日常事务,安排总裁的活动行程;
- (2) 参与组织和协调各种会议、仪式、活动等;
- (3) 及时办理各部门文档的提交审批和回复工作;
- (4) 负责做好各种重要会议的记录及归档、整理工作。

要求:

- (1) 专业不限,年龄25~30岁;
- (2) 两年以上相关工作经验,熟悉现代企业集团的日常经营运作业务;
- (3) 工作细致、周到,擅长组织协调,应变能力强,具备出色的书面表达能力及沟通技巧;
- (4) 良好的职业素养和形象气质;
- (5) 具备良好的英语水平;
- (6) 具备很强的事务处理能力、理解能力与分析能力;
- (7) 能熟练使用 Microsoft Office 等办公软件及网络应用;
- (8) 从事过综合管理工作至少一年,具备经济、管理、法律等综合知识者优先。

本次招聘将采取各部门推荐和自愿报名的方式,经过严格筛选后,最终人选由总裁面试决定。

××酒店管理公司人力资源部

2005年5月10日

第二节 秘书实务的性质和特点



学习目标

掌握秘书实务的性质和特点。

情景导入

小李为什么没有被聘用？

小李在一家港资企业任生产科长已有两年。前不久，他听说公司打算在企业内部公开招聘一名总经理助理，小李自认为自己条件不错，就信心十足地去人事部参加考试。

人事经理拿出一张试卷模样的纸放在他面前，让他在正确的地方打钩。小李接过纸一看，上面是一道测试题——有一天，气象预报说今天会刮台风下暴雨，总经理恰好不在公司，就打电话告诉你说：“今天有暴风雨，顶楼有几扇窗户还没有关，你去关上吧。”答案共有3个：①好的，我马上去关；②我已经把那几扇窗户关好了；③我正在关窗子。小李不假思索地就在第二个答案后面画了钩。他心想，能为上司分忧的下属就是好下属，提前想到了上司想到的问题，解决了上司想解决的问题，不就是为上司分忧吗？人事经理接过答卷，马上就到总经理办公室去，好一会儿才出来，不无遗憾地对小李说：“不好意思，老总看了你的试卷后，认为你的心理素质不太适合做助理，你还是安心于目前的岗位吧。”

走出人事部办公室后，小李想了好几天也没有想通自己到底错在哪儿。一周后，小李实在忍不住就把人事经理约到一家饭店，人事经理说：“你错就错在太主观了，你的测试答案没有突出老总。换句话说，老总刚想到的问题你却早就做好了，这岂不说明你比老总还聪明？你想一想，老总会同意吗？”小李又问：“那我应该选哪个答案才对呢？”人事经理说：“应该选第1个‘好，我马上去关！’”小李说：“要是我确实已关好了窗子呢？”人事经理说：“也要这样回答，你应聘的是助理嘛！你的职责主要是协助你的上司，在他背后默默无闻地工作，而不能喧宾夺主。”



知识精讲

一、秘书实务的性质

(一) 辅助性

辅助性是秘书工作的基本属性。秘书人员的一切活动和工作都是给领导机构和领导人员提供保证和方便的条件。秘书实务的辅助性表现为：一切秘书工作都要围绕领

导工作而展开；秘书为领导决策收集资料、提供方便，但最后定夺的是领导，秘书只有建议权、发言权，而无决策权；秘书在处理一切问题时，必须按照领导的指示及意图行事，决不能自作主张，自行其是。因此，秘书实务毫无疑问应当从属于领导工作，总体上呈现被动性。秘书实务的从属性要求秘书部门和秘书人员在具体实施各项业务时，必须辅助领导机关和领导人员以实施管理为目的，以领导机关和领导人的决定、指示和意图为准绳，以是否有利于实现组织目标为检验工作的标准。

（二）服务性

秘书工作具有多层次服务的对象。我国党政机关、企事业单位的秘书，历来坚持“三服务”的宗旨，即为领导机关服务、为各部门服务、为人民服务。秘书实务的服务性要求秘书人员要树立强烈的服务意识，化被动为主动，积极地、创造性地做好各项工作。

二、秘书实务的特点

秘书实务的性质决定了秘书实务具有以下特点：

（一）综合性

1) 范围广泛。秘书实务所涉及的范围是根据领导工作的范围来确定的，也就是说，凡是领导职权范围所涉及的工作皆属于秘书实务的服务领域。

2) 形式多样。秘书实务的具体手段、方式可谓丰富多样，打字印刷、电话传真、接待挡驾、文字拟稿、文书管理、信访处理、组织会议、安排活动、对内服务、对外联络等，不一而足。这就要求秘书人员要具备宽阔的知识面，掌握多种工作技能，才能成为秘书实务的多面手。

3) 相互交织。秘书实务的各项内容虽然具有各自特点和表现形式，但其并不是相互割裂的，在实践中，常常是你中有我、我中有你，彼此联系、相互交融。如信访工作是秘书实务的一项重要内容，要做好信访工作就离不开接打电话、组织会议、处理文书、督促检查等秘书实务的支持。又如，会议组织和安排是秘书实务的经常性业务，却与文书拟写、物品准备、电话联系、接待工作等实务不可分割。

（二）繁复性

秘书实务涉及范围广、工作头绪多，具有繁杂、琐碎和重复的特点。有些事情看似很小，却经常出现、反复处理，很容易使人产生厌倦和烦躁情绪。秘书人员在操作实务工作时应当做到耐心、细致、周到，并善于计划统筹、总结经验、摸索规律，从而不断提高秘书工作的效率。

（三）程序性

秘书实务虽然繁杂、琐碎，但在处理过程中，却有较强的程序性。这些程序的种

类包括以下几点:

1) 自然性程序,即按工作活动的自然进展程序处理事务。一般工作的自然程序表现为准备、计划、布置、执行、检查、总结、评比、表彰。

2) 理论性程序,即用科学的方法总结秘书实务的经验和教训,探索秘书实务的规律,并上升为科学理论,制定出合理的工作程序,反过来指导秘书实务。秘书实务一旦有了科学理论的指导,方向就会更加明确,效率就会显著提高。

3) 指令性程序,这里所说的指令是指领导对办理某项事务的具体指示和要求。

4) 法定性程序,即根据法律、法规和规章所规定的程序办理事务。公文写作、文书处理、信访工作、保密工作、印章管理等秘书实务工作,都要严格按照相关的法定程序处理。

5) 技术性程序,有些依赖于技术支持的秘书实务,如电话、传真、计算机的操作等,都有一套技术操作的程序,必须遵循。

6) 经验性程序,秘书人员在秘书实务的实践中会积累和创造大量的经验,从而形成符合本单位实际的工作程序,这些经验性程序往往具有宝贵的价值。

以上程序是相互联系的,一项具体的秘书实务往往会存在几种程序性要求。程序性特征要求秘书人员精通业务知识、熟悉有关规定、掌握操作技能、勇于实践探索、善于总结规律、不断提高办事程序的科学性。

(四) 突击性

秘书实务中经常会遇到两种需要突击处理的事务:一类是计划中需要集中办理的事务,如各种年度大会、年终的立卷归档、领导重要活动的安排等;另一类是事先无法预料、无法做出计划安排的事务,如领导临时交办的事项,突发性危机事件等。这两类事务一旦出现和发生,秘书人员就必须紧急行动,集中时间和精力投入工作,以最快的速度完成任务。

(五) 潜隐性

秘书实务同其他部门的工作相比,具有潜在和隐蔽的特点,其表现在以下三方面:

1) 活动名义的假借性。秘书在操办实务过程中,需要经常同其他部门或其他机关联系和交往。但这些联系和交往只能在领导的名义下进行,或者说在对外代表领导时,才具有法律或行政上的效力。

2) 活动过程的幕后性。秘书实务绝大多数是在幕后进行的,其活动的内容和过程很少为公众所了解,也不可能成为新闻追踪的对象。

3) 劳动成果的利他性。秘书是为领导服务的,秘书实务是领导工作的基本保证。然而,秘书实务的成果却最终要转化为领导工作的成果,或者被领导工作的成果所涵盖。在领导工作的全部成果中,凝聚着秘书人员的智慧和心血。秘书实务的全部成果最终只能以领导的名义公之于世,秘书个人却无任何署名权。

充分认识秘书实务的潜隐性特点,对于加强秘书人员的修养具有重要意义。它要