


新编现代秘书实务

XINBIAN XIANDAI MISHU SHIWU

华洁芸 滕 晗 © 著



 首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press

本书为2014年度江苏高校哲学社会科学研究基金指导项目

【2014SJD404】研究成果

编出学大昆贸都登第首 (京北) 一 著创编 云洁华 哈滕 著

前 言

1. 8101. 1

ISBN 978-7-269-5737-4

1. ①高... ②滕... ③哈... ④... ⑤... ⑥... ⑦... ⑧... ⑨... ⑩... ⑪... ⑫... ⑬... ⑭... ⑮... ⑯... ⑰... ⑱... ⑲... ⑳... ㉑... ㉒... ㉓... ㉔... ㉕... ㉖... ㉗... ㉘... ㉙... ㉚... ㉛... ㉜... ㉝... ㉞... ㉟... ㊱... ㊲... ㊳... ㊴... ㊵... ㊶... ㊷... ㊸... ㊹... ㊺... ㊻... ㊼... ㊽... ㊾... ㊿... 一、二、三、四、五、六、七、八、九、十、十一、十二、十三、十四、十五、十六、十七、十八、十九、二十、二十一、二十二、二十三、二十四、二十五、二十六、二十七、二十八、二十九、三十、三十一、三十二、三十三、三十四、三十五、三十六、三十七、三十八、三十九、四十、四十一、四十二、四十三、四十四、四十五、四十六、四十七、四十八、四十九、五十、五十一、五十二、五十三、五十四、五十五、五十六、五十七、五十八、五十九、六十、六十一、六十二、六十三、六十四、六十五、六十六、六十七、六十八、六十九、七十、七十一、七十二、七十三、七十四、七十五、七十六、七十七、七十八、七十九、八十、八十一、八十二、八十三、八十四、八十五、八十六、八十七、八十八、八十九、九十、九十一、九十二、九十三、九十四、九十五、九十六、九十七、九十八、九十九、一百

04. (10331. 46)

新编现代秘书实务

XINBIAN XIANDAI MISHU SHIWU

华洁芸 滕 哈 著



首都经济贸易大学出版社

Capital University of Economics and Business Press

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代秘书实务/华洁芸, 滕晗著. -- 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2018. 1

ISBN 978 - 7 - 5638 - 2737 - 4

I. ①新… II. ①华… ②滕… III. ①秘书学—高等学校—教材
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 301881 号

新编现代秘书实务

华洁芸 滕 晗 著

责任编辑 小 尘

封面设计



砚祥志远·激光照排
TEL: 010-65976003

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙 (邮编 100026)

电 话 (010) 65976483 65065761 65071505 (传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 北京砚祥志远激光照排技术有限公司

印 刷 北京市兴怀印刷厂

开 本 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

字 数 290 千字

印 张 16.5

版 次 2018 年 1 月第 1 版 2018 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5638 - 2737 - 4/C · 137

定 价 36.00 元

图书印装若有质量问题, 本社负责调换

版权所有 侵权必究

前言

本教材的编写以教育部的教育方针及高等学校应用型人才培养目标为依据，以思想性、科学性、时代性为原则，以应用型、复合型、拓展型为特色，致力于培养高层次应用型人才的创新精神和实践能力，全面体现“大学本科层次”和“应用、实用、适用”的教学要求，以适应社会对复合型秘书人才的需求。

秘书学专业经过近40年的发展，专业化逐渐加强。随着“秘书学”专业进入教育部《普通高等学校本科专业目录》，专业研究范式不断更新，研究视角日益开阔。面对秘书工作本身的复杂性，本教材自觉承担起促进学术增长、解决秘书职业发展的重大任务。从创新理论体系出发，展开建设性反思。秘书学在近些年累积了一些根深蒂固的问题，秘书学教材往往是教条性的、说明性的，仅基于秘书辅助理论描述，预测性知识严重匮乏，这都妨碍了秘书学的科学性。

《新编现代秘书实务》是秘书学专业系列教材之一，在教育部规划教材《现代秘书实务》的基础上进行了调整、充实、更新，重订了大纲，大量章节进行了重新编写，部分章节做了修改，作者将一些老旧的案例直接舍弃，重新进行了改写。

内容上，本书涉及秘书的角色定位与职务分类，秘书必备素养及工作特色，秘书行政事务处理。具体包括秘书办公、秘书办会、日常事务处理、秘书接待、秘书信息、秘书公关、秘书礼仪、秘书协调、秘书谈判等。每章之前明确“学习目的”，每章之后有“案例分析”及“实务操作”，学生在学前能明确学习后应该达到的目标，学后通过实务训练能提高实际动手能力。

多年来，作者以严谨的科研态度，深入职场，在多种机关企事业单位承担不同的秘书工作，体验现实需要，掌握了第一手资料，于得失中客观地提炼秘书职场的实际要求，将其适时运用于指导课堂教学、检验秘书实践。

本教材具有以下五方面的特点。

1. 内容全面。涵盖了现代秘书工作涉及的所有可能范畴，体现了基本知

识、基本技能、基本原理的综合性。

2. 视角独到。以职场要求反观秘书理论知识，于独特案例中总结普适性原则，填补了目前相关研究的空白，为传统认知型秘书向现代理念型秘书的身份转变提供了切实可行的理论指导。

3. 案例精准。选用案例针对性强，基本聚焦了社会关注的热点、重点、难点及大众耳熟能详的事件。案例指向明确，每个案例配有思考题，指出案例可关注的重点，供学习者借鉴。

4. 原创典型。书中有大量作者亲历事件编写的案例，来自职场，现场感极强，是秘书实际工作中发生概率极高的真事，极具参考价值。

5. 时效性强。全书内容与时俱进，贴近现实。

在本书的编写过程中，作者参阅了大量文献资料和有关网络资料，激发了全新灵感，在此谨向资料作者表示诚挚的谢意！同时感谢首都经济贸易大学出版社各位老师的辛勤付出。

数十年呕心沥血，品味职场冷暖，作者将自己亲历秘书职场之发现的点点滴滴，悉数编写于本书，付出了长期而艰辛的努力。由于作者水平有限，书中难免有不足之处，敬请专家和读者指正。

本书共分十章，为高校秘书学或相关专业编写，课时设计为64学时。本书也可作为其他大专院校文科教材及各类机关企事业单位秘书从业人员的自修教材。

华洁芸

2017年9月11日

第九节 公文研究的分类与特点 / 188 \ 调研公文处理章 节二第

98 \ 调研公文处理程序章 节三第

第十章

20 \ 调研公文处理章 节四第

现代秘书的协调工作 / 198

100 \ 调研公文处理章 节五第

目 录

CONTENTS

101 \ 调研公文处理章 节六第

101 \ 调研公文处理章 节七第

109 \ 调研公文处理章 节八第

111 \ 调研公文处理章 节九第

第一章 公务员法 / 237

现代秘书角色定位 / 1 \ 公文处理办法 247

第一节 现代秘书定义 / 1

第二节 现代秘书定位 / 6

第三节 现代秘书分类 / 15

第二章

现代职业秘书必备素养 / 22

第一节 现代秘书必备知识素养 / 23

第二节 现代秘书必备的能力素养 / 25

第三节 现代秘书德行修养 / 31

第三章

现代秘书日常事务 / 41

第一节 办公室环境管理 / 41

第二节 现代办公室布局的类型 / 48

第三节 接待工作 / 54

第四节 日程安排 / 62

第五节 接听与拨打电话 / 67

第四章

现代秘书“办文” / 79

第一节 现代公文类别及格式 / 79

第二节 常用公文的拟写 / 84

第三节 国家行政机关公文处理 / 89

第四节 经济文书拟写 / 95

第五章

现代秘书的办会 / 104

第一节 会议种类和办会特点 / 104

第二节 会议报批 / 109

第三节 会务工作 / 111

第六章

现代秘书公关工作 / 123

第一节 秘书公关对象 / 123

第二节 秘书公关语言 / 129

第三节 秘书公关活动 / 132

第七章

现代秘书礼仪 / 148

第一节 秘书礼仪的含义 / 148

第二节 秘书仪表礼仪 / 153

第三节 仪式礼仪 / 162

第八章

现代秘书的信息工作 / 171

第一节 秘书信息工作的特点与意义 / 171

第二节 秘书信息工作的类型与基本要求 / 174

第三节 秘书信息工作的程序 / 176

第九章

现代秘书的调查研究 / 181

第一节 调查研究的含义和作用 / 181

第二节 调查研究的内容和原则 / 183

第三节 调查研究的类型和方法 / 186

第十章

现代秘书的协调工作 / 198

第一节 协调的概念与要素 / 198

第二节 协调的范围与内容 / 207

第三节 协调的方法与步骤 / 212

第四节 协调的原则与技巧 / 220

附录一 公务员法 / 233

附录二 国家行政机关公文处理办法 / 247

第一节 现代秘书定义

一、“秘书”概念的溯源演变

秘书工作在我国历史悠久。政权肇始，人类社会出现强者“主其政”时，便出现了“辅其政”的秘书人员，同时即展开了秘书工作。

大约4 000多年前，传说中的黄帝即有两个秘书为其“正字”“记事”：一是仓颉，专门记黄帝言；一是沮诵，专门记黄帝行。他们共同为黄帝起草自为文书。虞舜时代，已有上侍下达、担当秘书工作的官员。据《通典·职官三·中书令》中记载：“舜低位，命龙作纳言”；《尚书》记载：“纳言，颛孙之官，听下言而达于上，受上言而宣于下。”

它象，也指也好，龙也好，都是辅助“帝”的秘书人员，他们的工作基本上都是秘书工作。但是，这个时期的史书和传说中，还没有出现“秘书”一词。当然，“秘书”一词出现在我国也是由来已久，只是在不同历史时期，“秘书”的含义各有不同。

(一)“秘书”一词最早出现于汉代，意指“书籍”

据《汉书·叙传上》记载：“晋博士有俊才……与刘向校秘书。每奏事，亦以述及记述读群书。士器其能，喟以秘书之副。”意思是说，因为皇帝赏识



第一章

现代秘书角色定位

【本章学习要点及学习目的】

通过学习，科学定义现代秘书概念，准确定位现代秘书角色，全面了解现代秘书职业，正确认识现代秘书形象，从而全方位展开现代职业秘书的培养工作。

第一节 现代秘书定义

一、“秘书”概念的渊源流变

秘书工作在我国历史悠久。政权肇始，人类社会出现强者“主其政”时，便出现了“辅其政”的秘书人员，同时即展开了秘书工作。

大约4 000多年前，传说中的黄帝即有两个秘书为其“正字”“造书契”：一是仓颉，专门记黄帝言；一是沮涌，专门记黄帝行。他们共同为黄帝起草官方文书。虞舜时代，已有上传下达、担当秘书工作的官员。据《通典·职官三·中书令》中记载：“舜摄位，命龙作纳言”；《尚书》记载：“纳言，喉舌之官，听下言纳于上，受上言宣于下。”

仓颉、沮涌也好，龙也好，都是辅助“帝”的秘书人员，他们的工作实际上都是秘书工作。但是，这个时期的史书和传说中，还没有出现“秘书”一词。当然，“秘书”一词出现在我国也是由来已久，只是在不同历史时期，“秘书”的含义各有不同。

（一）“秘书”一词最早出现于汉代，意指“书籍”

据《汉书·叙传上》记载：“游博学有俊才……与刘向校秘书。每奏事，游以选受诏进读群书。上器其能，赐以秘书之副。”意思是说，因为皇帝赏识

游这个人的才能，就把宫中秘藏之书的副本赏赐给他。这里的“秘书”指书，不指职，是指宫中秘藏之书。

另据《后汉书·郑玄传》记载：“遂博稽六艺，粗览传记，时睹秘书纬术之奥。”这里的“秘书”仍然指书，是指那些用隐语预卜吉凶或未来的谶纬、图策之书。

可见，在汉代早期“秘书”只指书籍。

（二）东汉后期，“秘书”一词用于官职

公元2世纪，东汉桓帝时设秘书监一职，官位相当于国家图书馆馆长，负责掌管古代典籍。而到东汉末期，曹操为魏王时，创设了“秘书令”，掌机密，“典尚书奏事”并制发敕令。

这时“秘书”成了掌管书籍的官员，并进一步扩展了工作范围，增加了制作文书的内容。这时“秘书”一词的含义与现代意义已较为接近。可以说，曹操所设的秘书令，是我国历史上首次出现的与现代秘书含义基本相同的古代秘书官职。

曹丕称帝后，改中书令奏事和起草诏令，秘书令仍改为秘书监。

其后历代王朝均设立“秘书”官职或机构。

（三）清代后期至中华民国，“秘书”一词具有了现代意义

此时期“秘书”一词是秘书职务与秘书工作的统一体。
1905年，孙中山先生组织反清活动时，即任用宋庆龄等为秘书，帮助处理文书及日常事务。
1907年，清光绪帝批准在巡抚衙门中设置秘书、助理秘书等职。这成为现代意义上秘书的直接源流。

南京临时政府成立后，秘书职务与秘书工作得以统一，现代意义上的“秘书”就此产生。

（四）中国共产党诞生和中华人民共和国成立后的“秘书”含义

这一时期，“秘书”含义有了诉诸文字的界定，秘书工作逐步走向规范化。

中国共产党第三次代表大会明确规定了“秘书”的含义：“秘书负责本党内外文书及通信及开会记录的责任，并管理本党文件。”这一定义突出了秘书工作中的文档制作与管理。

1985年,中共中央召开了第三次全国秘书长、办公厅主任座谈会,提出了秘书工作必须完成的四个转变:①从偏重办文办事转变为既办文办事又出谋划策;②从收发传递信息转变为综合处理信息;③从单凭老经验办事转变为实行科学管理;④从被动服务转变为力争主动服务。这使秘书工作突破了传统的工作范围。

(五) 进入21世纪后,“秘书”一词的含义得到大大扩展

如今,“秘书”一词是职务、工作和机构名称三位一体。

2003年3月,国家劳动和社会保障部重新修订的《秘书国家职业标准》中,对现时秘书的定义为:“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。”很显然,在这个定义中,秘书是一种职务,是一项工作,是一种机构,还是一种职业群体。

综上所述,“秘书”一词从产生至今,其概念的内涵已由单一变得丰富,现已逐步演变为一个相容体,兼容并蓄了“秘书”一词从最初产生的“书籍”之义到今天所具有的职务、工作、机构等的所有含义。

二、现代秘书的定义

由于秘书服务的时代、对象不同,社会对秘书职能的理解不同,因而对秘书的定义也各不相同。目前,国内外秘书组织和秘书专业的论著、教科书等对秘书定义的表述已有几十种。随着“e时代”的来临,“秘书”会介入更广泛的工作、更复杂的环境和更广阔的空间,在工作角色及内容,甚至头衔上都会发生快速的改变,因此对秘书的定义也将与时俱进。这里所介绍的,是目前为止国内外较有权威的秘书组织及机构对秘书概念较有代表性的定义。

(一) 国外的定义

英语中秘书“secretary”是由拉丁文“secretarius”演化而来的,源自罗马时代,意为守密的人(the keeper of secret)。西方国家认为“secretary”的含义有三:①指职位与职业,相当于“job”;②指从事这一职业的职员,相当于“person”;③指官员,相当于“officer”。这三种含义可以意译为文书(文字秘书)、干事(行政或机要秘书)、部长(秘书长)。

因此,英语中总书记为“a general secretary”,秘书长为“secretary - general”,总干事为“chief secretary”。西方国家中,秘书“secretary”主要指

向①、②两种含义，即指一种职位、职业和从事这一职位或职业的职员。

1. 美国 Webster's Secretarial Handbook (《韦氏秘书手册》) 中的表述为：“今天的秘书决不再是单纯的接待员兼打字员，因为越来越多的经理指望自己的秘书成为行政管理的助手……现在一个精干而可靠的秘书不仅是经理和工作人员之间的桥梁，而且还应当是协调经理的左右手……由于现代事务向全球扩展和延伸，促使经理们重新考虑秘书应起的作用以及应该委付给秘书的责任和赋予其执行的权力。”^①

2. 国际秘书联合会 [The National Secretaries Association (International)] 对秘书的定义为：“秘书应是主管人员的一位特殊助手，他们掌握了办公室工作的技巧，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的判断能力，并且在所给予的权力范围内做出决定。”

3. 国际职业秘书组织 (Professional Secretaries International) 对秘书的定义为：“具有熟练的办公室工作能力，不需上级敦促即能主动负责，积极进取、干练果断，能在授权范围内做出正确决定的经理助手。”

4. 美国全国秘书协会对秘书的定义为：“高级官员的助手，掌握机关职责并具有不在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。”

5. 日本学者认为：秘书是帮助处理各种事务的工作人员。通俗的说法为：秘书是全能运动员。

(二) 我国对秘书定义的多重描述

1. 《辞海》中“秘书”词条的描述为：秘书是职务的名称之一，是领导的助手。秘书工作是一项机要性的工作，它的任务是收发文件、办理文书、档案和领导交办的事项。各机关和企业、事业单位，一般均设有秘书工作部门或秘书工作人员。

2. 秘书界著名学者王千弓在《秘书学与秘书工作》中的描述为：秘书是社会主义国家工作人员的职务名称之一，其职责是协助领导综合情况，研究政策，密切各方面工作的联系，办理文书、档案、人民来信来访、会务工作以及其他日常行政事务和交办事项。在党政机关、企业事业单位从事这一类工作的干部，统称为秘书工作人员，或简称为秘书。

^① [美] 安娜·埃克斯蕾, 安娜·约翰逊. 韦氏秘书手册 [M]. 北京: 中国新闻出版社, 1985.

3. 袁维国主编的《秘书学》中作了如此描述：“秘书，在我国现代主要是指党和政府机关、企事业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职责是辅助管理、综合服务；主要工作是撰拟文稿、管理文书、接待来访、组织会议、调查研究、处理信息、办理事务、参谋咨询、联络协调等。^①”

4. 2003年3月，国家劳动和社会保障部重新修订的《秘书国家职业标准》做出的描述为：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。

5. 新出版的《秘书上岗资格考试全国通用秘书学教材》中给秘书下的定义分狭义和广义之说。前者的描述是：专门从事办公室程序性工作、协助领导处理政务及日常事务并为领导决策及其实施服务的人员。后者的描述是：位居领导人身边或领导机构中枢，从事办公室事务，处理文书，联系各方，保证领导工作正常运转，直接为领导的工作服务，是领导人的事务与信息助手。

可以看出，国内外对秘书的种种定义各有侧重，且相互之间并不矛盾。比较而言，国内对秘书定义的描述，更符合我国现代秘书的具体情况。结合实际，要给“秘书”下一定义，既需从宏观上总揽全局，也需通过具体—抽象—具体的思维方法，得出既合乎实际又反映其本质并能划定事物范围的总概括。基于此，我们认为，秘书的定义可做如下表述。

秘书是为领导工作服务的办公室人员，是领导的参谋和助手。

这个定义是中性的，其中包容了鲜明的时代性，它既适用于各个不同时期，也适用于各个不同行业。定义中的“领导”“领导工作”“办公室”等中心词，可依据服务对象和机构的不同，具体置换为相应的称谓。

思考题？

在现实生活中，为领导工作服务和为领导当参谋助手的大有人在，这些人都是秘书吗？如何区别和界定他们？

^① 袁维国. 秘书学 [M]. 北京: 高等教育出版社, 1990.

第二节 现代秘书的定位

一、秘书的职业角色

从历史的发展来看，人类出现分工以后就出现了组织决策的机构和领导。领导在决策过程中，由于时间、精力有限，需要有人协助其处理大量繁杂的事务性工作，这样便产生了秘书。也就是说，秘书是因为领导工作的需要才产生的，没有领导活动就没有秘书活动和秘书人员。因此，现代秘书的定位可以表述为以下几个方面。

(一) 秘书是为领导服务的人员

1. 从职责上看，秘书活动具有被动性。秘书的服务工作贯穿在为领导办公、办会、办事的所有过程中，秘书既要为领导出谋献策，还要发挥其参谋和助手作用。在领导的决策过程中，秘书事先要为领导搜集、整理数据，提供信息，还要随时接受领导的咨询；在文书制作、处理过程中，秘书既要撰写文稿，还要检查文稿的内容和格式，负责文档的传达或发送；在会议筹办过程中，秘书要为领导准备会议文件，安排会议事项，记录会议内容，收集整理会议资料；在接待宾客时，秘书要事先安排好接待程序、接待规格和接待方式。

这些事务性工作，有些是可以预先安排的，有些是不可预计、立时产生的。遇到紧急来文、突发事件或领导工作日程临时变动，就要分清轻重缓急，随机应变，应做到领导交代什么就干什么。这一类事务大多是被动的，却又是秘书人员非干不可的。

因此，秘书工作是为满足领导工作的需要而开展的，受领导活动的制约和支配。秘书可以有自己的工作计划和安排，但不能脱离领导，且必须以领导活动为中心来制订或调整自己的工作计划，决不能脱离领导或不顾领导的需要而另搞一套。

2. 从职能上看，秘书活动具有从属性。在一个组织或事务的整个活动中，秘书只能行使其非强制性的权力，而不能行使其“官”的权力。秘书不具有独立的决策权和财、物等资源的分配权。秘书的直接任务是提出设想或



可行性方案，须经领导审阅批准、同意采纳后，才能转为化决策方案。

具体来说，秘书活动的从属性体现在以下三个方面。

第一，秘书的工作总是围绕领导工作而展开，领导工作涉及哪里，秘书工作才能介入哪里。

第二，秘书在工作中只能根据领导的意图或领导的精神办事，不能自作主张、自行其是，否则就是超越职权。

第三，秘书参与领导层会议，只有发言权，没有决策权。

因此，秘书开展的所有活动都必须听命于领导，并且要不折不扣地完成领导交办的事务。秘书工作是为领导工作服务的辅助活动，是从属于领导的

活动。当然，这里的从属与服从，不是盲目地言听计从。对领导的决策失误或工作疏漏，秘书有义务及时提醒，提出纠正或补救的方案，供领导修正做参考。目前我国《公务员法》第五十四条在规定公务员对上级的决定和命令具有服从与执行义务的同时，添加了对上级的错误命令有抗辩权和抗拒权。这从法律的角度严格规定了公务员的服从义务和抗命权，同样适用秘书人员的服从义务。

（二）秘书是管理班子中不可缺少的重要组成部分

在一个组织中，领导的职责是决策、指挥和用人，因方方面面的工作头绪繁多，领导不可能事必躬亲，事事身体力行，这就需要秘书人员参与进来代为处理。秘书人员在处理众多琐碎的事务时，往往会承担起部分领导工作，这时秘书工作实际上已包含了领导工作的成分，例如以下几个方面。

1. 计划。计划本质上是领导职能，而搜集信息、整理数据、草拟方案、为领导定夺提供参考等工作则是由秘书去完成，秘书完成了制订计划的所有前期工作。

2. 组织。组织本身也是领导职能之一。秘书对上无决策权，对下无执行权，但在具体工作中要参与很多活动的组织工作，比如组织会议、组织调查、组织接待、组织出访等。

3. 协调。这也是领导的一项职能。实际工作中，秘书往往要根据领导的授权参与或实施协调工作，协调领导与领导之间、上级与下级之间、平级部门之间、本单位与外单位之间的关系，上下左右、四面八方各种关系都要由秘书去沟通。

可见，秘书所承担的部分领导工作，已渗透在管理工作的方方面面，在

管理班子中不可或缺。

二、秘书与领导的关系

秘书为领导服务，秘书在领导身边工作，从物质空间上看，两者的距离很小；从精神空间上看，两者的距离也很接近。

（一）组织上，秘书与领导是被领导与领导的关系，是下级与上级的关系

秘书要服从领导，严格按领导的意图办事；要尊重领导，时刻维护领导人的权威。这是秘书职业的基本素养之一。

（二）工作上，秘书与领导是同志关系

秘书与领导的工作目标是一致的，秘书服从领导安排，做好各项工作，是秘书工作的职责，但这并不意味着秘书工作的卑微。在人格上，两者没有高低优劣的区别，是完全平等的。秘书应以良好的职业素养，在工作中主动献计献策，帮助领导分担事务，拾遗补阙，与领导齐心协力。

（三）职能上，秘书与领导是辅佐关系

秘书辅助领导工作，其职责之一是当好领导的助手。秘书人员应把大量的具体事务承担起来，以节约领导的时间，使领导有更多的时间与精力掌管全局，主抓大事。

秘书要当好助手，而不是主手。日常工作中，许多事情需要秘书人员去牵头、把关、协调，这是作为领导助手的具体体现。秘书人员要摆正位置，不能超越职权，不能越俎代庖，要甘居从属地位，不逾矩，不揽权，做到脑清、心诚、言慎。要真正做到参谋而不决策，参与而不干预，分忧而不分权，防止有意无意地以“二领导”的名义发号施令。

（四）生活上，秘书与领导是诤友关系

秘书常在领导身边，对其性格中的长处与弱点了如指掌。秘书对于领导的决策、工作方法与作风在基层引起的反映，要及时、客观又恰如其分地加以提醒，切忌为博取领导欢心而报喜不报忧，更忌不分是非地恭维而使领导误把自己的缺点当作优点。

一个出色的秘书应该贴近领导，熟悉领导，跟领导心心相印，成为领导



的诤友。

三、职业秘书的作用

(一) 办事与管理作用

秘书工作具体的事务性工作，具体到收发文件、编号归档、撰写文稿、打印校对、装订派发、接打电话、迎来送往、布置会场、派车买票、安排食宿、接待来访、寄发信件等，繁杂而无序，都需要秘书人员一件一件去办理。秘书事无巨细，“上至天文地理，下至鸡毛蒜皮”，处处发挥着作用。

从秘书的职业定位，可以看出秘书人员在发挥办事作用的同时，往往还承担着部分领导工作。这时，领导的意图、领导的权力也部分地转移到秘书所承担的那一部分工作上，而领导的管理职能也同步转移到秘书身上。因此，秘书还要发挥一定的管理作用。

(二) 协调与枢纽作用

秘书工作中很大一部分内容在于上传下达、沟通左右、协调各方，这时，秘书在工作中的作用往往相当于润滑剂、中转站。如图 1-1 所示。

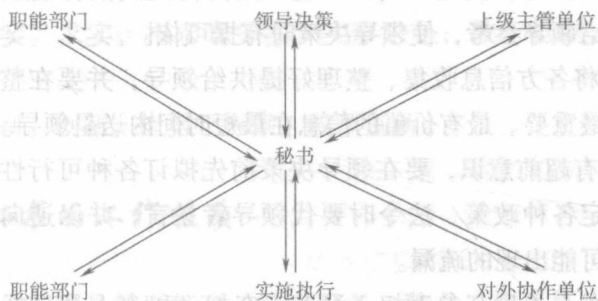


图 1-1 秘书的协调与枢纽作用

1. 秘书是领导决策与具体执行的中介。领导的决策指令通过秘书下达，实施执行的基层在执行过程中的意见通过秘书上传，秘书在上层领导与基层大众之间起着上传下达的沟通作用。

2. 各个职能部门在全局工作中的业务会有交叉，彼此的工作方向或思路难免不同步，秘书在平行的职能部门之间则充当润滑剂，进行意见交换、信息回馈与沟通协调。