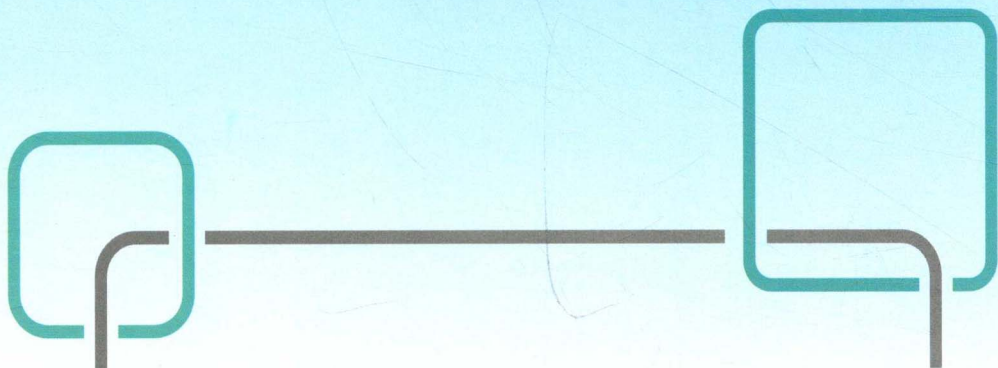




高等院校秘书学专业精品系列教材

GAODENG YUANXIAO MISHUXUE ZHUANYE JINGPIN XILIE JIAOCAI

中国高等教育学会秘书学专业委员会策划
北京高等秘书学院组编



现代秘书学教程

XIANDAI MISHUXUE JIAOCHENG

(第五版)

主编 © 范立荣



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



高等院校秘书学专业精品系列教材

GAODENG YUANXIAO MISHUXUE ZHUANYE JINGPIN XILIE JIAOCAI

中国高等教育学会秘书学专业委员会策划

北京高等秘书学院组编

现代秘书学教程

XIANDAI MISHUXUE JIAOCHENG

(第五版)

主 编 ◎ 范立荣



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

现代秘书学教程/范立荣主编. --5 版. --北京:首都经济贸易大学出版社,2018.7
ISBN 978-7-5638-2775-6

I. ①现… II. ①范… 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(2018)第 031705 号

现代秘书学教程(第五版)

范立荣 主编

责任编辑 孟岩岭

封面设计  视祥志远·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 北京视祥志远激光照排技术有限公司

印 刷 北京市泰锐印刷有限责任公司

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 409 千字

印 张 23.25

版 次 2005 年 7 月第 1 版 2009 年 2 月第 2 版

2012 年 3 月第 3 版 2015 年 2 月第 4 版

2018 年 7 月第 5 版 2018 年 7 月总第 13 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5638-2775-6/C·148

定 价 46.00 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

现代秘书学教程

编 委 会

主 编 范立荣

副主编 王世红

编 委 (以姓氏笔画为序)

王世红 王守福 王振祥 王文莉

卢 颖 刘 琪 任 龙 吴士健

张庆儒 荣 光 耿风华 黄良友

秘书长 王振祥

第五版前言

《现代秘书学教程》于2005年由首都经济贸易大学出版社出版,13年来随着社会发展需要并不断听取大中专院校秘书专业老师和同学们的意见进行修改补充,如今《现代秘书学教程》的第五版又将面世了。知识经济时代,呼唤高素质复合型秘书人才。秘书工作不再是单纯的服务性工作,而是脑体结合、知识型和服务型融为一体的工作,是更加智能化,不断创新,创一流业绩的工作。鉴于此,我们组织秘书学专家、教授及富有秘书工作实践经验的秘书工作者,对该书进行了修改、补充、梳理和阐释,坚持以学生为本,面向就业,突出实训,使其更具有时代感,可操作性更强。

本教程的编写参考了国际上有关秘书学专业的优秀教材,并借鉴了秘书界同仁的有关著作和论文,在此,特向同仁们表示敬意和谢忱。

本教程能够出版并不断再版,得到了首都经济贸易大学出版社孟岩岭老师的大力支持与关照,在此,特向孟岩岭老师表示由衷的感谢。

本教程的编写内容、框架和体例完全适合作为大学本科、专科及中等专业学校秘书专业教材使用;同时,本教程也可供秘书人员培训和秘书从业人员自学使用。

本教程的编写分工如下:第一章,王守福;第二章,耿风华;第三、四章,荣光;第五章,卢颖;第六、十章,刘琪;第七章,王文莉;第八章,张庆儒;第九章,任龙;第十一、十二章,黄良友。范立荣参与编写并最后定稿。

编者
2018年5月

目 录

CONTENTS

第一章 秘书与秘书工作 / 1

引言 / 1

第一节 秘书的分类与分层 / 1

第二节 秘书工作的内容和作用 / 5

第三节 秘书工作的特征 / 12

第四节 秘书工作的基本规律 / 21

第五节 秘书学的相关学科 / 27

思考与练习 / 30

第二章 秘书工作的起源与发展 / 31

引言 / 31

第一节 秘书工作的起源 / 31

第二节 我国秘书工作的发展 / 32

第三节 国外秘书概况 / 46

思考与练习 / 52

第三章 新时期秘书必备的素质 / 53

引言 / 53

第一节 秘书的政治素质 / 54

第二节 秘书的知识素质 / 60

第三节 秘书必备的基本技能 / 61

第四节 秘书的心理素质与健康素质 / 62

第五节 秘书的情商与智商 / 65

第六节 秘书礼仪修养与形象 / 69

思考与练习 / 84

第四章 秘书工作指导思想与原则 / 85

引言 / 85

- 第一节 坚持“三服务”的指导思想 / 85
- 第二节 秘书工作新的“三个转变”与“三化” / 89
- 第三节 做好参谋工作的原则与方法 / 90
- 思考与练习 / 98

第五章 秘书接待工作 / 99

- 引言 / 99
- 第一节 接待工作的意义与原则 / 99
- 第二节 秘书接待工作礼仪 / 105
- 第三节 秘书接待工作流程 / 117
- 第四节 秘书沟通原则与方法 / 124
- 思考与练习 / 132

第六章 办公室事务与管理 / 133

- 引言 / 133
- 第一节 办公室环境维护与管理 / 133
- 第二节 办公室日常事务 / 136
- 第三节 办公用品管理 / 151
- 第四节 办公效率与时间管理 / 152
- 思考与练习 / 155

第七章 会议与会务组织工作 / 157

- 引言 / 157
- 第一节 会议的类型 / 157
- 第二节 会议筹备工作流程 / 167
- 第三节 会议组织工作 / 186
- 第四节 会议规则 / 191
- 第五节 会议中的生活管理与服务 / 201
- 思考与练习 / 206

第八章 文书撰拟与公文处理 / 208

- 引言 / 208
- 第一节 事务文书与机关公文 / 208
- 第二节 文书撰拟的质量要求 / 217
- 第三节 文书撰制与范文示例 / 222
- 第四节 公文处理 / 248

思考与练习 / 257

第九章 秘书与信访工作 / 260

引言 / 260

第一节 信访工作概述 / 260

第二节 来信处理 / 271

第三节 来访接待 / 275

第四节 案件查办 / 278

第五节 信访信息 / 281

思考与练习 / 284

第十章 秘书与档案工作 / 286

引言 / 286

第一节 档案搜集与鉴定 / 286

第二节 档案管理工作 / 295

第三节 科学利用档案 / 303

思考与练习 / 308

第十一章 办公自动化 / 310

引言 / 310

第一节 办公信息化 / 310

第二节 秘书工作自动化 / 319

第三节 秘书工作网络化 / 329

第四节 现代办公常用设备 / 333

思考与练习 / 334

第十二章 秘书与信息工作 / 336

引言 / 336

第一节 信息分类方法 / 336

第二节 信息工作流程 / 342

第三节 调查研究与信息开发利用 / 349

思考与练习 / 362

第一章 秘书与秘书工作



秘书学的逻辑起点是秘书，秘书学的研究对象是秘书工作。由此可见，秘书与秘书工作都是秘书学研究的基本问题。本章主要研究秘书的概念、分类和分层；秘书工作的内容、作用、特点和规律；秘书学的相关学科，使读者对秘书学的基本问题有一个总体性把握。

第一节 秘书的分类与分层

一、秘书的概念

秘书的概念有狭义和广义之分。

狭义的秘书，是指掌管文书并直接辅助领导者全面处理事务的专门人员。通常是指文字秘书、领导者的机要秘书和个人秘书，以及经常参与政务活动的秘书。

广义的秘书，是指在领导者身边或中枢机构工作，以办文、办会和承办领导者交办之事为主要辅助任务的专门人员，我们统称为秘书人员。我国人力资源和社会保障部颁发的《秘书国家职业标准》规定：“秘书是专门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。”它一般由四部分人组成：一是秘书，即由各种社会组织任命或聘用的秘书人员；二是秘书工作者，即虽无秘书职务，但实际上从事秘书工作或秘书性工作的秘书人员，如专司文书、信息、调研、协调、督查、信访、值班等工作的人员；三是机要人员，即由保密工作部门和用人主管部门审查批准的、经管国家和集体秘密事项的专职人员，如机要部门的译电员、办报员及机务人员、机要交通员和机要保密员等；四是秘书首长，即拥有决策权、指挥权又主管办公厅（室）工作的负责人，如党和国家机关的秘书长和不设秘书长的办公厅主任，以及不设秘书长和办公厅主任的办公室主任。

秘书学研究的秘书，是广义上的秘书，还包括在历史上担任过秘书职务，并在政界或秘书界有所建树、有所影响的秘书人物。

二、秘书的分类

(一) 按职业性质分类

根据职业性质的不同,可将秘书分为公务秘书与民间秘书。

1. 公务秘书。公务秘书,就是在国家机关、国有或集体企业事业单位,以及官办社团中担任秘书工作的公职人员。公务秘书不同于民间秘书:从所有制上看,公务秘书所在的组织一般为公有制单位,包括全民所有制单位和集体所有制单位;从人事制度上看,公务秘书的录用、考核、晋升、奖惩和福利待遇等,均由国家统一管理;从经济来源上看,公务秘书的劳动报酬,一律由国家或集体支付。由于我国实行社会主义的政治制度和公有制为主体、多种所有制经济共同发展的经济制度,现阶段,公务秘书仍占据我国秘书队伍的主导地位。

2. 民间秘书。民间秘书,就是在民营企业、外资企业、民办社团,以及社会各界名流那里担任秘书工作的雇佣人员。民间秘书同公务秘书相比,具有以下特点:从所有制上看,民间秘书所在的组织一般为私有制单位,其经济成分为民营经济和个体经济;从用人制度上看,民间秘书的任用、升迁、奖惩和福利待遇等,通常由用人单位决定;从经济来源上看,民间秘书的劳动报酬均由聘用者支付。由于市场经济的发展,特别是多种经济成分的存在与发展,我国民间秘书队伍十分庞大,并有不断发展的趋势。

(二) 按业务范围分类

根据业务范围不同,可将秘书分为通用秘书与行业秘书。

1. 通用秘书。通用秘书,就是在我国党政军机关办公厅(室)担任秘书工作的公职人员。由于受党政军机关的性质、地位和职权的决定,通用秘书的任职资格往往高于行业秘书,属于典型的“通才型”秘书。通用秘书,既要具备多学科、多专业的理论知识,又要具备多部门、多行业的业务知识,还要具备多方面的能力和经验。我国的通用秘书,在整个公务秘书队伍中占主导地位,并影响和规范着其他类型的秘书。这是因为,通用秘书工作与党和国家及军事机关关系密切,并具有优良的传统和严格的管理。由于我国实行公务员制度,通用秘书的前景十分广阔。

2. 行业秘书。行业秘书,就是不同行业中担任专业秘书工作的人员,如法律秘书、科技秘书、涉外秘书、医务秘书、商务秘书和教学秘书等。行业秘书在我国秘书队伍中占有较大的比重,并有着良好的发展势头。由于这类秘书处在专业性较强的行业中,他们除需要掌握一般的秘书专业知识和具备一般的业务能力外,还必须具备本行业的专业知识和业务能力。

（三）按工作岗位分类

根据工作岗位不同分类，可将秘书分为综合秘书与专项秘书。

1. 综合秘书。综合秘书，就是承担全局性秘书工作的人员。如办公厅（室）综合处（科）的秘书、机关主要领导者的秘书和企业董事长、总经理的秘书等。综合秘书的主要任务是负责综合情况、综合调研、综合协调，并授权代表领导者处理某些重要事项。因此，这类秘书需要胸有全局，通晓业务，富有经验，善于从整体上思考和处理问题。

2. 专项秘书。专项秘书，就是专门承担某项秘书工作的人员。按照秘书机构的部分工，因岗设置的专项秘书有：①文字秘书，即以文稿起草和校核为主要工作的秘书；②机要秘书，即专事机密文电处理和为领导者个人服务的秘书；③事务秘书，即以从事某一日常工作为主的秘书。在高层机关的秘书机构，还配有新闻秘书、翻译秘书和生活秘书等，亦属于事务秘书。在现有的秘书队伍中，占多数的是事务秘书，他们承担着大量烦琐的常规性秘书工作，如公文处理、信息加工、会议组织、来访接待、信访办理和日常值班等。这类秘书必须精通本职业务，具有较强的办事能力。

（四）按辅助对象分类

根据辅助对象的多与寡，可将秘书分为集体秘书与个人秘书。

1. 集体秘书。集体秘书，就是辅助领导群体的秘书，他们不是只辅助某一位领导者，如秘书处（科）的秘书、文书处（科）的秘书、信息处（科）的秘书、督察处（科）的秘书，等等。在我国，多数秘书为集体秘书，他们从不同方面为领导工作和机关工作服务，从总体上发挥着秘书工作的辅助作用。这类秘书除需要具备一般秘书的综合素质外，还应该学会与同事和谐相处的本领，具有较强的集体意识和合作精神。

2. 个人秘书。个人秘书，就是辅助某位领导，而不是辅助领导群体的秘书。如，在高层党政军机关、大型国有企业和民营集团公司，专为某位领导者配备的秘书。在个人秘书中，既有公务秘书，也有私人秘书，不能把个人秘书与私人秘书混同起来，也不能把私人秘书与集体秘书对立起来。个人秘书的主要职责是在某位领导者的授意授权下，代表领导者处理各种事务，直接对领导工作负责。因此，提高个人秘书的综合素质特别是道德和能力方面的素质，十分重要。

三、秘书的分层

（一）从组织级别上区分

国家机关和社会团体，按其组织级别区分，可分为中央组织、地方组织和基层组织。在不同级别组织中工作的秘书，可依次分为中央秘书层、地方秘书层和

基层秘书层。

1. 中央秘书层。中央秘书层，就是在党中央和中央国家机关及全国性质的社会团体中工作的秘书。如，在中共中央、国务院、全国人大常委会、全国政协、中央军委、最高人民法院和最高人民检察院，以及全国总工会、全国妇联和团中央及其各部门办公厅（室）工作的秘书。由于中央秘书层的秘书身处中央机关，直接为最高领导层服务，对其学历、才能和政治品德的要求极高，须具有处理各种全国性和行业性事务的能力。

2. 地方秘书层。地方秘书层，就是在地方的党和国家机关及社会团体中工作的秘书。如，在各省、自治区和直辖市，以及各地（市）、县及其部门办公厅（室）工作的秘书。这个层次的秘书，人数最多，分布最广，起着承上启下的作用。由于地方秘书层的秘书身处中央组织和基层组织之间，直接为地方领导层服务，对其学历、才能和政治品德的要求很高，须具有处理各种地方性和局部性事务的能力。

3. 基层秘书层。基层秘书层，就是在组织系统中底层党政机关及社会团体中工作的秘书。如，在乡、镇和街道办事处办公室工作的秘书。这个层次的秘书人数虽然没有地方秘书层多，但起着奠定基础的作用。由于基层秘书身处基层单位，直接为基层领导者和人民群众服务，对其学历、才能和政治品德的要求较高，须具有处理各种具体事务的能力。

（二）从辅助功能上区分

秘书对于领导者和领导工作的辅助功能是不言而喻的。但是，秘书辅助功能的影响程度却是不同的，从这个角度出发，可将秘书区分为决策辅助层秘书、事务处理层秘书和技术操作层秘书。

1. 决策辅助层秘书。决策辅助层秘书，就是直接参与领导者决策活动的秘书。就是说，在决策的全过程中，从决策准备阶段、决策制定阶段到决策实施阶段，这一层次的秘书都自始至终地予以辅助。由于他们直接参与决策，并承担着一一定的风险，因此他们必须具有广博的知识、较高的智能和丰富的经验。决策辅助层秘书，一般是指秘书长、办公厅（室）主任和领导者的个人秘书。他们在决策前，要为领导者收集信息，提供预案；在决策中，要为领导者征询意见，组织论证；在决策后，要为领导者督促检查，反馈信息。

2. 事务处理层秘书。事务处理层秘书，就是为领导者处理重要事务的秘书。由于领导者的智力、能力和精力有限，不可能也无须事必躬亲。为了减轻领导者的负担，这一层次的秘书便承担起各种事务的处理，起着“漏斗”“筛子”的作用。事务处理层的秘书，一般是指负责文稿撰拟、信息加工、综合协调、来访接待、信访处理和会议组织等工作的秘书。他们在分管领导的指挥下，从事着秘书机构大量的日常工作，是秘书队伍的一支主力军。

3. 技术操作层秘书。技术操作层秘书，就是为领导工作和机关工作提供技术服务的秘书。所谓技术服务，是指以其简单、重复和琐碎的工艺操作为他人工作。这一层次的秘书大都从事秘书性工作，但并非严格意义上的秘书工作。可以说，他们应属于“准秘书”的范畴。但是，从秘书工作的总体上看，秘书性工作也是不可或缺的必要部分。技术操作层秘书，一般是指负责文稿制作的电脑操作人员、文电收发的文书处理人员、专事文稿把关的校核人员、参与会议的文字速录人员、机关印信的管理人员和机要部门的译电人员等。这一层次的秘书，大都具有较强的技术知识和动手能力。

（三）从职位分类上区分

根据职位分类，即设置国家公务员的职务和等级序列，可依次将国家公务员序列中的秘书区分为高级公务员层秘书、中级公务员层秘书和初级公务员层秘书。

1. 高级公务员层秘书。高级公务员层秘书，就是在国家公务员序列中担任副部级以上职务的秘书。这一层次的秘书，担负着辅助党和国家以及地方领导者的任务，不仅直接参与重大决策，而且直接掌管各项重要事务，须具有很高的智能水平和统御能力。高级公务员层秘书，一般是指中央机关的秘书长和不设秘书长的办公厅主任以及省级党政机关的秘书长。严格地说，高级公务员层秘书属于高级领导层，由于他们主管秘书工作，姑且作为秘书对待。

2. 中级公务员层秘书。中级公务员层秘书，就是在国家公务员序列中担任副处级以上职务的秘书。这一层次的秘书，担负着地方党和国家机关的秘书工作，直接辅助领导者进行决策与管理，须具有较高的智能水平和管理才能。中级公务员层秘书，一般是指中央职能部门和地方机关的办公厅（室）主任，秘书机构的局长、处长，还包括非领导职务的巡视员、调研员。

3. 初级公务员层秘书。初级公务员层秘书，就是在国家公务员序列中担任科级以下领导职务及非领导职务的秘书。这一层次的秘书，承担着繁重而具体的秘书日常工作，以及调查研究、咨询服务和督促检查工作，须具有相当的办事能力和业务水平。初级公务员层秘书，一般指秘书机构中的办事员、科员、主任科员、科长等，他们中的许多人虽处于非领导职务，但在秘书工作中占有重要地位，且人数众多。

第二节 秘书工作的内容和作用

一、秘书工作的概念

秘书工作是一个含义很广的概念，在我国秘书学界，对秘书工作概念的界定，见仁见智，说法不一。多数研究者采用罗列秘书工作内容的方法，给秘书工作概

念下定义；有些研究者把秘书工作定义为辅助性管理活动；也有的研究者在界定秘书工作概念时，出现了“同语反复”或“循环定义”的逻辑错误。

我们认为，秘书工作有狭义秘书工作和广义秘书工作之分。狭义的秘书工作，是指秘书人员为完成辅助领导工作的任务而从事的实践活动；广义的秘书工作，是指秘书人员为完成辅助领导工作和机关工作任务而从事的实践活动。

秘书工作的概念，不论是狭义的还是广义的，其共同之处是：①外延均为一种实践活动；②活动的主体均为秘书人员，而不是其他职业人员；③内涵均为完成某项辅助任务，这是秘书工作的本质属性。两者的根本区别是辅助的内容不同：狭义秘书工作是辅助领导工作；广义秘书工作是辅助领导工作和机关工作。

在秘书工作这一特殊的矛盾运动中，包含着六个要求：①主体——秘书人员和秘书部门；②客体——秘书工作任务；③导体（同时为客体）——领导者（上司）；④中介——秘书工作方法；⑤环境——秘书工作条件；⑥目标——提高领导工作效率。秘书工作机制运行的过程，就是这六个要素相互作用的过程。

二、秘书工作的类型

根据不同的标准，可以对秘书工作进行多种分类。

（一）按照辅助内容分类

根据秘书工作的辅助内容，可把秘书工作分为秘书工作和秘书性工作两大类。

1. 秘书工作。这里所说的秘书工作，即狭义上的秘书工作，就是秘书人员为完成辅助领导工作的任务而在一定业务范围内的活动。其辅助内容，仅为领导工作，就是直接为领导工作服务，直接对领导工作负责。服务的重点是辅助决策、协助管理、沟通信息、协调关系和督促检查等。其日常工作有：文字工作、信息工作、协调工作、督查工作、信访工作和机要工作等。

2. 秘书性工作。这里所说的秘书性工作，即广义上的秘书工作，就是秘书人员为完成辅助领导工作和机关工作的任务而从事的活动。其辅助内容，既有领导工作，又有机关工作。服务的重点是处理各种事务，以保证领导工作和机关工作的正常运行。其日常工作有：文书工作、会议工作、接待工作、信息工作、随从工作、印信工作、值班工作和技术性工作等。但是，秘书性工作不包含机关行政事务管理工作。

（二）按照工作态势分类

根据秘书工作的运行态势分类，可把秘书工作分为程序性秘书工作和非程序性秘书工作。

1. 程序性秘书工作。程序性秘书工作，就是有章可循的常规性秘书工作。这类工作有：信息工作、信访工作、文书工作、会议工作、接待工作、值班工作、机要工作和印信工作等。由于处理程序性秘书工作有经验可借鉴，有规章作依据，

只要精心办理，便可以获得满意的效果。

2. 非程序性秘书工作。非程序性秘书工作，就是过去未曾出现或很少出现，又无现成经验和无章可循的秘书工作。这类秘书工作有：辅助决策、综合协调和大型督查工作，以及领导者临时交办的重大事项。由于处理非程序性秘书工作无经验可借鉴，又无规章作依据，因此其工作难度较大，并要承担一定的风险。只有认真负责，富于创造，并及时请示报告，才有可能做好非程序性秘书工作。

（三）按照主动程度分类

根据秘书工作的主动程度，可把秘书工作分为跟随性秘书工作和主体性秘书工作。

1. 跟随性秘书工作。跟随性秘书工作，就是由领导者指派的、以满足领导工作需要为目的秘书工作。这类秘书工作，大体上就是狭义的秘书工作，它完全是响应领导工作的要求，并与领导工作保持同步。如，领导决策中的秘书工作、领导管理中的秘书工作、领导督查中的秘书工作、领导协调中的秘书工作和领导者外出期间的秘书工作，以及领导者临时交办的工作等。对于这类秘书工作，秘书人员必须认真贯彻领导意图，充分满足领导工作的需要。

2. 主体性秘书工作。主体性秘书工作，就是秘书人员根据工作常规而相对独立完成的业务工作。这类秘书工作大体上就是程序性秘书工作，它并非单纯满足领导工作的需要，而主要是按照秘书工作的常规去运作。如，信息工作、文书工作、信访工作、接待工作、值班工作、机要工作和印信工作等。当然，主体性秘书工作不能游离于领导工作之外，仍需服务于领导工作，只是多一些自主成分。否则，它就会与秘书工作的性质相悖。

（四）按照业务范围分类

根据秘书工作的业务范围，可把秘书工作分为通用性秘书工作和行业性秘书工作。

1. 通用性秘书工作。通用性秘书工作，就是我国党政军机关的秘书工作。由于受党政军机关性质和地位的决定，通用性秘书工作具有较强的政治性、综合性和从属性，并对行业性秘书工作起着指导和规范的作用，其科学化程度也比较高。

2. 行业性秘书工作。行业性秘书工作，就是在党政军机关以外其他组织系统的职业化秘书工作。如，司法秘书工作、涉外秘书工作、企业秘书工作、科技秘书工作、文教秘书工作和商务秘书工作等。这类秘书工作具有较强的业务性和技术性，在我国秘书工作中占有重要位置，并有不断发展的趋势。

三、秘书工作的内容

我国的秘书工作，特别是行业性秘书工作，随着社会主义市场经济的发展，

其工作范围将越来越广泛,内容越来越丰富。因此,要划定秘书工作的范围和内容的比较困难的。就常规性秘书工作而言,主要有以下几个方面的内容。

(一) 文字工作

文字工作,就是各种文稿的记录、撰拟和校核工作。它包括三项主要内容:一是文字记录,即负责会议记录、电话记录、来访记录、领导谈话记录等;二是文稿的撰拟,即起草各类文书,如通知、通报、请示、报告、函、会议纪要、计划、总结、讲话稿、协议书和合同等常用文种的撰拟;三是文稿的校核,即对文稿内容和格式的审查把关。

(二) 文书工作

文书工作,就是对来往文书的处理工作。它包括两项主要内容:一是发文处理,即以本机关名义制发各种文书的过程。如,文书的起草、审核、签发、印制、登记和分发等;二是收文处理,即办理各种文书,如登记、审核、拟办、承办、催办和答复,以及立卷、归档和管理等。

(三) 信息工作

信息工作,就是信息的搜集、加工、传递和存贮工作。它包括四项主要内容:一是信息的搜集,即按照确定的渠道和程序,采用科学的方法和手段,把分散无序的信息资料集中起来。二是信息的加工,即对现有的信息资料进行综合处理,使其具有使用价值。三是信息的提供,即将加工后的信息及时提供给领导者、机关各部门和有关机构使用,以发挥信息共享的作用。四是信息的公开,即依法公开政府信息,充分发挥政府信息对人民群众生产、生活和经济社会活动的服务作用。

(四) 协调工作

协调工作,就是调整和改善部门与部门之间、工作与工作之间关系的工作。它包括两项主要内容:一是部门关系协调,即调整和改善部门与部门之间的关系,以建立良好的内外部环境。二是工作协调,即调整和改善工作与工作之间的关系,使各项工作保持和谐化和同步化,以保证组织目标的实现。

(五) 督查工作

督查工作,就是对决策实施、中心工作、重要布置及领导者交办事项的督促检查。从根本上说,督查工作是对各级领导工作的监督和检查,它对于保证政令畅通,促进工作落实,克服形式主义和改进领导作风,都具有重要作用。

（六）信访工作

信访工作，就是处理人民群众来信和接待人民群众来访的工作。它包括两项主要内容：一是办信，即办理人民群众来信；二是接访，即接待人民群众来访。做好信访工作，可以密切党群关系，改进机关作风，排解群众困难，构建和谐社会，推动社会主义民主和现代化建设的进程。

（七）议案和提案工作

议案和提案工作，就是对人大、政协和职代会所提议案和提案的办理工作。它包括两项主要内容：一是议案的办理，即负责人代会议案的办理、办结和办复工作；二是提案的办理，即负责政协或职代会提案的办理、办结和办复工作。议案和提案工作，是我国人民参政议政、管理国家和社会的一种有效形式。

（八）机要工作

机要工作，就是经管重要秘密事项，使秘密特别是国家秘密不被泄露的工作。它包括三项主要内容：一是秘密文件的保密；二是重要会议的保密；三是办公设备的保密。做好保密工作，对于保证国家和集体的安全与利益，具有十分重要的意义。

（九）会议工作

会议工作，就是各种会议的筹备、组织和服务工作。它包括会议议题的提出，会议计划的拟定，会议文书的制作，会议场所的布置，会议活动的安排，以及会后的收尾工作。会议是领导者进行决策与管理的重要手段之一，但要注意提高会议的质量和效率。

（十）接待工作

接待工作，就是对各类客人迎送、招待和服务工作。它包括对两类客人的接待：一是对外宾的接待；二是对内宾的接待。做好接待工作，可以加强各方面的交流，密切各方面的关系，树立组织和领导者的良好形象。

（十一）随从工作

随从工作，就是跟随领导者到异地视察、调研、开会和参观等服务性工作。它包括外出之前的准备、外出期间的安排和外出结束后的总结等工作。做好随从工作，可以保障领导者外出工作的顺利进行，减轻领导者异地生活的负担。