

# 现代文秘 工作实务

王 萍 张卫东 编著

1.4



机械工业出版社  
China Machine Press

C 921.4  
J 1-12

# 现代文秘 工作实务

王萍/张卫东 编著



机械工业出版社  
China Machine Press

本书着重选取了秘书工作环节中最重要、最受领导重视的，同时也是最不好把握的内容进行了讨论。本书不仅对以往强调的写作能力、办事能力、组织能力进行了阐述，而且对沟通能力、执行能力、创新能力、包容力等都进行了阐述。在语言运用上，尽量突破传统教材的固定模式，用大量丰富的专栏将秘书工作的方法和技巧阐述得非常清楚。

本书可作为文秘专业和相关专业学生的教材，也可作为各级各类文秘人员中、短期培训的教材，并可作为在职文秘人员日常工作的参考工具书。

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

## 图书在版编目(CIP)数据

现代文秘工作实务/王萍，张卫东编著. —北京：机械工业出版社，2007.5  
ISBN 978-7-111-20986-7

I. 现… II. ①王… ②张… III. 秘书学 IV. C931.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第025534号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑：程 琨 版式设计：刘永青

北京京北制版厂印刷·新华书店北京发行所发行

2007年5月第1版第1次印刷

186mm×240mm · 16.5印张

定价：30.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

本社购书热线：(010) 68326294

投稿热线：(010) 88379007



机械工业出版社 华章公司  
Huazhang Graphics & Information Co., Ltd

## 教师服务登记表

尊敬的老师:

您好!感谢您购买我们出版的\_\_\_\_\_教材。

机械工业出版社华章公司本着为服务高等教育的出版原则,为进一步加强与高校教师的联系与沟通,更好地为高校教师服务,特制此表,请您填妥后发回给我们,我们将定期向您寄送华章公司最新的图书出版信息,为您的教材、论著或译著的出版提供可能的帮助。欢迎您对我们的教材和服务提出宝贵的意见,感谢您的大力支持与帮助!

个人资料(请用正楷完整填写)

|                                                                                                                                                                                       |                                                                  |                                                            |       |    |           |        |                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------|----|-----------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 教师姓名                                                                                                                                                                                  |                                                                  | <input type="checkbox"/> 先生<br><input type="checkbox"/> 女士 | 出生年月  |    | 职务        |        | 职称: <input type="checkbox"/> 教授 <input type="checkbox"/> 副教授<br><input type="checkbox"/> 讲师 <input type="checkbox"/> 助教 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 学校                                                                                                                                                                                    |                                                                  |                                                            |       | 学院 |           |        |                                                                                                                                                     |
| 联系电话                                                                                                                                                                                  | 办公:                                                              |                                                            |       |    | 联系地址及邮编   |        |                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                       | 宅电:                                                              |                                                            |       |    |           |        |                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                       | 移动:                                                              |                                                            |       |    | E-mail    |        |                                                                                                                                                     |
| 学历                                                                                                                                                                                    |                                                                  | 毕业院校                                                       |       |    | 国外进修及讲学经历 |        |                                                                                                                                                     |
| 研究领域                                                                                                                                                                                  |                                                                  |                                                            |       |    |           |        |                                                                                                                                                     |
| 主讲课程                                                                                                                                                                                  |                                                                  |                                                            | 现用教材名 |    | 作者及出版社    | 共同授课教师 | 教材满意度                                                                                                                                               |
| 课程:<br><input type="checkbox"/> 专 <input type="checkbox"/> 本 <input type="checkbox"/> 研 <input type="checkbox"/> MBA<br>人数: 学期: <input type="checkbox"/> 春 <input type="checkbox"/> 秋 |                                                                  |                                                            |       |    |           |        | <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般<br><input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 希望更换                               |
| 课程:<br><input type="checkbox"/> 专 <input type="checkbox"/> 本 <input type="checkbox"/> 研 <input type="checkbox"/> MBA<br>人数: 学期: <input type="checkbox"/> 春 <input type="checkbox"/> 秋 |                                                                  |                                                            |       |    |           |        | <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般<br><input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 希望更换                               |
| 课程:<br><input type="checkbox"/> 专 <input type="checkbox"/> 本 <input type="checkbox"/> 研 <input type="checkbox"/> MBA<br>人数: 学期: <input type="checkbox"/> 春 <input type="checkbox"/> 秋 |                                                                  |                                                            |       |    |           |        | <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般<br><input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 希望更换                               |
| 备注                                                                                                                                                                                    | 已出版著作                                                            |                                                            |       |    | 译著        |        |                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                       | 著书                                                               | 方向一                                                        |       |    |           |        |                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                       | 计划                                                               | 方向二                                                        |       |    |           |        |                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                       | 是否愿意从事翻译工作 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |                                                            |       |    | 翻译方向      |        |                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                       | 意见和建议                                                            |                                                            |       |    |           |        |                                                                                                                                                     |

填妥后请选择以下任何一种方式将此表返回: (如方便请赐名片)

地 址: 北京市西城区百万庄南街1号 华章公司营销中心 邮编: 100037

电 话: (010) 68353079 88378995 传真: (010) 68995260

E-mail: hzedu@hzbook.com marketing@hzbook.com 图书详情可登录<http://www.hzbook.com>网站查询



# Preface

## 前言

进入新千年后,秘书工作的发展呈现出了极大的包容性,秘书工作已经扩展到组织机构运转的方方面面。现代秘书工作相对于传统秘书工作,更加强调非智力因素的应用,除了以往强调的写作能力、办事能力、组织能力外,对沟通能力、执行能力、创新能力等都提出了更高的要求。面对实践对秘书的职业要求,我们编写了这本切合时代要求、多视角、应用性强的秘书专业教学用书。

本书并没有严格按照秘书的职责内容逐一介绍,而是选取了秘书工作环节中最重要、最受领导重视的,同时也是最不好把握的几个内容着重进行了讨论。在语言及结构上,我们尽量突破传统教材的固定模式,用大量丰富的专栏将秘书工作的方法和技巧阐述清楚。

本书的内容安排如下:

第1章,从领导和秘书的关系入手,分析了秘书的职业角色,提出了秘书和领导相处的原则与方法,阐述了秘书的职业定位。

第2章,提出了现代秘书应具备的素养和能力,包括创新能力、执行力、包容力、沟通能力等。

第3章,探讨了秘书在辅助领导决策中的地位和作用,包括决策的要素、程序,秘书辅助决策模式、能力等。

第4章,从会议的类型和程序出发,介绍了秘书组织与筹备会议工作的经验和技巧。

第5章,从实践的角度讨论了秘书接待工作和随从工作,对不同的接待工作的要求、随从工作的各阶段的注意事项进行了逐一分析。

第6章，介绍了秘书日常工作技巧，包括值班、印章的管理和使用、信函处理、电话、时间管理、压力管理、秘书沟通等内容。

第7章，提出了现代秘书的文字能力要求，介绍了几种重要公文的写作方法和技巧。

编者在编写过程中，参考并借鉴了国内外专家的著述和研究成果，在此特表示诚挚的敬意和感谢。

本书由王萍教授、张卫东讲师编著，博士研究生王强同学参与了第4章和第7章的编写工作，硕士研究生高渐同学参与了资料整理与书稿校对工作。由于时间和水平有限，本书不当之处，敬请广大专家学者批评指正。

# Contents

## 目 录

现代文秘工作实务

### 前言

|                     |    |
|---------------------|----|
| 第1章 秘书的职业定位 .....   | 1  |
| 1.1 引题 .....        | 1  |
| 1.2 秘书的职责 .....     | 5  |
| 1.3 秘书的职业角色 .....   | 6  |
| 1.4 秘书八小时以外 .....   | 8  |
| 1.5 秘书怎样和领导相处 ..... | 10 |
| 第2章 秘书能力面面观 .....   | 18 |
| 2.1 引题 .....        | 18 |
| 2.2 秘书的基本素质 .....   | 20 |
| 2.3 秘书的创新能力 .....   | 20 |
| 2.4 秘书的自制力 .....    | 23 |
| 2.5 秘书的包容力 .....    | 25 |
| 2.6 秘书的执行力 .....    | 27 |
| 2.7 秘书的竞争能力 .....   | 28 |
| 2.8 秘书的交往能力 .....   | 31 |
| 第3章 秘书与领导决策 .....   | 37 |
| 3.1 引题 .....        | 37 |
| 3.2 什么是决策 .....     | 38 |

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| 3.3 决策的要素 .....           | 39         |
| 3.4 决策程序 .....            | 40         |
| 3.5 如何防止决策失误 .....        | 41         |
| 3.6 秘书辅助决策模式 .....        | 42         |
| 3.7 秘书辅助决策的能力 .....       | 46         |
| <b>第4章 会务工作 .....</b>     | <b>50</b>  |
| 4.1 引题 .....              | 50         |
| 4.2 会务工作概述 .....          | 51         |
| 4.3 会议筹备 .....            | 52         |
| 4.4 会议服务 .....            | 69         |
| 4.5 会后总结 .....            | 81         |
| <b>第5章 秘书接待与随从 .....</b>  | <b>92</b>  |
| 5.1 秘书接待工作的重要性 .....      | 92         |
| 5.2 秘书接待的原则 .....         | 93         |
| 5.3 秘书接待的语言 .....         | 93         |
| 5.4 不同情况的接待要求 .....       | 94         |
| 5.5 秘书随从工作 .....          | 99         |
| <b>第6章 秘书日常工作技巧 .....</b> | <b>108</b> |
| 6.1 值班工作 .....            | 108        |
| 6.2 印章的保管与使用 .....        | 111        |
| 6.3 信函处理 .....            | 113        |
| 6.4 接打电话 .....            | 116        |
| 6.5 科学管理你的时间 .....        | 119        |
| 6.6 战胜工作压力 .....          | 132        |
| 6.7 秘书沟通 .....            | 139        |
| <b>第7章 秘书的文字功底 .....</b>  | <b>148</b> |
| 7.1 引题 .....              | 148        |
| 7.2 秘书办文的职业特点 .....       | 149        |
| 7.3 提高秘书文字功底的途径 .....     | 150        |



|                           |            |
|---------------------------|------------|
| 7.4 文书的种类 .....           | 151        |
| 7.5 报告的写作技巧 .....         | 152        |
| 7.6 请示的写作技巧 .....         | 162        |
| 7.7 函的写作技巧 .....          | 167        |
| 7.8 会议纪要的写作技巧 .....       | 170        |
| 7.9 其他常用文种的写作技巧 .....     | 176        |
| 7.10 秘书写作参考资料 .....       | 191        |
| <b>附录A 秘书国家职业标准 .....</b> | <b>224</b> |
| <b>附录B 秘书网站推荐 .....</b>   | <b>235</b> |
| <b>附录C 谈古论今话秘书 .....</b>  | <b>239</b> |
| <b>参考文献 .....</b>         | <b>250</b> |

# CHAPTER 1

## 第 1 章

# 秘书的职业定位

## 1.1 引题

### 专栏1-1

#### “史上最牛女秘书” PK老板

(北京青年报 2006年4月25日)

如果你今天还不知道“史上最牛女秘书”是谁，或者你还没收到那封在网络上引起轩然大波的邮件，只能说明你不是那些著名外企中的一员。最近一周，从北京、上海到成都、广州、南京……全国所有知名外企都在疯狂转发一封来自EMC（全球最大的网络信息存储商，总部在美国）北京总部的电子邮件：EMC大中华区总裁陆纯初和他的高级女秘书因工作琐事发生激烈争吵，导致后者被迫离职。这起本该在企业内部消化的事件，却因牵起“老外和中国员工的文化障碍”的敏感话题，数天之内成为各大外企员工和网络舆论谈论的热点。

昨天上午，当事人瑞贝卡（秘书的英文名）无奈地告诉记者：“这件事传得太广，我都找不到工作了。”而面对记者的质询，EMC公司从美国发来的邮件却认为“该员工离职只是个人事件”。目前，该邮件仍在毫不停歇地转发中。

### 1. 下班锁门引起总裁不满

4月7日晚，EMC大中华区总裁陆纯初回办公室取东西，到门口才发现自己没带钥匙。此时他的私人秘书瑞贝卡已经下班。陆试图联系后者未果。数小时后，陆纯初还是难抑怒火，于是在凌晨1时13分，通过内部电子邮件系统给瑞贝卡发了一封措辞严厉且语气生硬的“谴责信”。

陆纯初在这封用英文写的邮件中说：“我曾告诉过你，想东西、做事情不要想当然！结果今天晚上你就把我锁在门外，我要取的东西都还在办公室里。问题在于你自以为是地认为我随身带了钥匙。从现在起，无论是午餐时段还是晚上下班后，你要跟你服务的每一名经理都确认无事后才能离开办公室，明白了吗？”（事实上，英文原信的口气比上述译文要激烈得多）。陆在发送这封邮件的时候，同时传给了公司几位高管。

### 2. 秘书回了咄咄逼人的邮件

面对大中华区总裁的责备，一个小秘书应该怎样应对呢？一位曾在GE和甲骨文服务多年的资深人士告诉记者，正确的做法应该是，同样用英文写一封回信，解释当天的原委并接受总裁的要求，注意语气要温婉有礼。同时给自己的顶头上司和人力资源部的高管另外去信说明，坦承自己的错误并道歉。

但是瑞贝卡的做法大相径庭，并最终为她在网络上赢得了“史上最牛女秘书”的称号。两天后，她在邮件中回复说：“第一，我做这件事是完全正确的，我锁门是从安全角度上考虑的，如果一旦丢了东西，我无法承担这个责任；第二你有钥匙，你自己忘了带，还要说别人不对。造成这件事的主要原因都是你自己，不要把自己的错误转移到别人的身上；第三，你无权干涉和控制我的私人时间，我一天就8小时工作时间，请你记住中午和晚上下班的时间都是我的私人时间；第四，从到EMC的第一天到现在为止，我工作尽职尽责，也加过很多次班，我也没有任何怨言，但是如果你们要求我加班是为了工作以外的事情，我无法做到；第五，虽然咱们是上下级的关系，也请你注重一下你说话的语气，这是做人最基本的礼貌问题；第六，我要在这里强调一下，我并没有猜想或者假定什么，因为我没有这个时间也没有这个必要。”

本来，这封咄咄逼人的回信已经够令人吃惊了，但是瑞贝卡选择了更加过火的做法。她回信的对象选择了“EMC（北京）、EMC（成都）、EMC（广州）、EMC（上海）”。这样一来，EMC中国公司的所有人都收到了这封邮件。

### 3. 邮件被数千人转发

昨天上午，记者打通瑞贝卡的电话，她已不愿回忆那两天的经历，“这只是我和

EMC之间的事，跟别人没关系。”可就在瑞贝卡回邮件后不久，这封“女秘书PK老板”的火爆邮件就被她的同事在全国外企中广泛转发。

近一周内，该邮件被数千外企白领接收和转发，几乎每个人都不止一次收到过邮件，很多人还在邮件上留下诸如“真牛”、“解气”、“骂得好”之类的点评。其中流传最广的版本居然署名达1000多个，而这只是无数转发邮件中的一个而已。记者在邮件上找到了两位留有私人邮箱的人士。黄小姐供职于IBM中国研究院。据她回忆，该邮件最早从公司同事的大学同学处转来，后来的来路也多为业务关系、大学同学等。张先生就职于GE北京总部，“我收到邮件比较早，当时就转给了成都和上海的大学同学，结果后来又从南京同学那里收回来了。”

从邮件的转发过程中，可以发现这样一个顺序：EMC→Microsoft→MIC→HP→SAMSUNG→Honeywell→Thomson→Motorola→Nokia→GE……这些大名鼎鼎的外企大多为IT或电子类相关企业。

#### 4. 女秘书已离开公司

邮件被转发出EMC后不久，陆纯初就更换了秘书，瑞贝卡也离开了公司。目前，EMC内部对此事噤若寒蝉，一些参与转发邮件的员工挨个儿被人事部门找去谈话。

尽管无论是邮件附加的个人点评还是BBS上的讨论，力挺瑞贝卡的声音都超过了八成，但外企人力资源部的管理层却并不买账。昨天早上，记者刚在电话中表明身份，瑞贝卡就明白了，“这事儿闹得太厉害，我已经找不到工作了。”她没有料到邮件会被转发出去，也没有料到目前的局面。

### 最后消息

#### EMC回应“邮件门”

“邮件门”对陆纯初有何影响？昨天晚上，陆纯初授意远在美国的EMC公司大中国区市场部经理吴薇给记者发来声明。这份外交措辞的声明表示，“最近这位北京员工的离职完全是一个个人行为 and 独立的事件，EMC中国区的员工都充满了信心与EMC一起取得更大的发展。”有IT业内资深人士分析，像对大中华区总裁这种高管的评价，一般只有美国总部的总裁和总部人力资源部的主管才有发言权。

### 解读

#### 中外员工文化冲突

陆纯初 (Loke Soon Choo)，男，新加坡人。EMC公司大中华区总裁，统管EMC在中国的所有运营业务。瑞贝卡是他的高级秘书。据悉，陆拥有新加坡国立大学工商管理学位，是名资深的IT专业人士，也曾出任IBM、西门子等知名国际企业的高管。在赴EMC履新之前，他曾担任甲骨文大中华区总裁。



在网络舆论中，陆纯初和瑞贝卡之间到底是不是积怨已久成为人们乐于分析的一个话题。因为在外企的文化里，出于礼貌，中方职员在回复上司的英文邮件时，一般也应选择英文。

因此，瑞贝卡用中文回复英文邮件的做法被认为“是两种文化的故意对抗”。EMC新加坡公司的一位职员ROBIN在中国的一个IT论坛上说，“以一个总裁秘书的职业素养，不可能毫无背景就突然用中文回复这样尖锐的邮件。”昨天晚上，记者就此问题再次和她通话时，瑞贝卡显得更加小心，“我不会谈论这件事。”记者追问两人之前是否有宿怨，瑞贝卡的回答耐人寻味，“不要推断我和他的事，我根本不认识他。”

记者找到一位在邮件中留下地址的西门子的YANGQING小姐。YANGQING小姐曾在惠普工作过，她认为中西文化差异一直都存在。“以前我们这里发生过中国人越级告状的事，但德国派专人来处理的结果，还是中国人走人。”她认为，适应不同文化的管理方式应该是进入外企的中国人的必修课，“总之无论在哪里，都甭想和老板争论。”

## 专家解读邮件传遍全国现象

### 转发者过瘾仿佛在骂自己的老板

“每一个转发邮件的人内心都在欢喜，仿佛骂的是自己的老板。”知名企业文化研究专家孙虹钢昨天接受记者采访时说，这个秘书的反应有点过激，她违反的是明规则而不是潜规则，“毕竟任何企业的游戏规则都是老板定的。”

瑞贝卡这种做法看上去十分过瘾，其实相当不职业。她今后找工作会很难，她违反的不是潜规则而是明规则。谁会要一个喜欢破坏明规则的人呢？一封邮件抄送那么多人，这种方式必然造成不和睦。难道没有其他方式可以沟通吗？这种方式对当事人没有任何好处，职场中无人会接受。

这封邮件几天内传了好几千人，全国的外企圈子都知道了。这是为什么？“说白了，人们在职场中的心态不好，很多人都很郁闷。比如，工作不开心、才华得不到施展、上司没本事却要管自己、投入产出比不合理、和老板关系紧张……这时候，如果有人出来攻击老板，那一定是解气的。每个人在转发这个邮件的时候，说不定都在幻想着有一天骂自己的老板。”

如果抛开事件的背景、文化差异等因素，那么所谓的“邮件门”事件是比较简单的：外企老板下班后回办公室取东西，没带钥匙，联系秘书未果，于是迁怒于女秘书，发邮件谴责其失职。女秘书毫不示弱，针锋相对地发文反击，并将邮件转发给其他人，引起轩然大波。该事件一经刊出，就在网络上引起了空前激烈的讨论。网友也自然地分化成了两个阵营，除了绝大部分的网友用“牛”、“顶”、“干得好”、“解气”等词汇支持瑞贝卡的做法外，还有一

部分网友认为瑞贝卡“太不懂规则”、“太冲动”、“砸了自己饭碗”……仔细分析,争论的焦点主要在于以下几个方面:

- 秘书的职责是什么?
- 上司和秘书之间到底是什么关系?
- 秘书八小时之外的时间……
- 怎样和上司相处?

## 1.2 秘书的职责

秘书的工作内容包罗万象,有人称“上管天文地理,下管鸡毛蒜皮”(见表1-1)。其中绝大部分工作都是直接为领导服务的。领导的需要是秘书工作的指南针。对于领导在工作上的指示和安排,秘书无条件地执行,是无可置疑的,但秘书有提醒、建议的责任;对于领导其他的要求,秘书在不损害自己利益和违背原则的情况下,要视情况办理。如,领导的私人事务。有人认为,领导让秘书为自己办理私人事务,是对自己的充分信任,表明领导把自己没当外人,于是,不管是什么事情都答应下来,并且极力地把事情办好。这样的做法未必是可取的。如果领导交办的事情与工作无关,自己实在是不想去办,也不要直接拒绝,最好是想一个充分的理由,委婉地表达自己的意愿。假设瑞贝卡认为老板的做法伤害了自己的感情,措辞温和一点表达自己的立场,也许就不会有所谓的“邮件门”事件。

表1-1 秘书的工作职责

| 项 目     | 内 容                                                                                                                |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日常事务管理  | 包括常规业务处理、办公室环境管理、办公设备的采购、维修和检查、通信、交通等                                                                              |
| 领导的时间管理 | 提醒领导的活动安排、预约会面的受理及安排、领导活动计划的制定,预定计划的变更及联系、调整,向有关方面联络、交涉、调整,向上司再次确定,预定计划的管理,交通工具的选定、订座与购票,旅费及预付款等的收受                |
| 会议的管理   | 开会通知的制作及寄发、参加者名簿的制作、会场(开会场所或宴会场所等)的选定及预约、会场的设立、必要用品等准备、确认出席者、与延迟未到者的联络、茶点及饭菜的准备、会场结束后的整理、议事记录的制作及分发、集会的准备,运作及事后的处理 |
| 信息管理    | 文献和资料要点的制作及复印,和上司有关者的名簿及通信簿的制作、翻译,信息的收集、整理,信息中心的建立,信息的提供,信息处理机器(个人计算机等)的操作和管理                                      |
| 决策服务    | 包括决策问题的分析、数据的收集和处理、沟通和协调工作、文字辅助工作以及对决策的执行情况的调查反馈等                                                                  |
| 文字工作    | 文字的记录和各种形式的文件的撰制。比如对电话、预约、会议、领导讲话的记录;对各种通知、公函、请示、报告、会议纪要、工作简报、规章制度、领导发言稿等文种的写作                                     |
| 文档资料管理  | 文件的形成、审核、下发、归档、整理、鉴定、利用等环节。还包括对往来文书的处理工作。名片、杂志、图书、磁盘等的整理、保存、废弃,报纸杂志的剪贴整理等                                          |
| 印信管理    | 机关公章、领导名章、单位介绍信以及各种戳记的管理                                                                                           |
| 机要工作    | 对国家机密的保密和机要文书、信息的传递、收发和管理                                                                                          |
| 信访工作    | 处理群众来信、接待群众来访,对反映的重大问题进行调查                                                                                         |

(续)

| 项 目     | 内 容                                                                                                                                          |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 督察工作    | 各种政策、方针、命令、文件的传达执行情况的检查                                                                                                                      |
| 接待工作    | 来访者的接待、上司不在及上司正在工作时的应对、向上司传达、引导访客到上司办公室或会客室,加以招待(茶点、饮食等的准备及端送)、接送、上司办公室及会客室的事后处理,安排送花、送水果等到饭店客户去……                                           |
| 沟通支持性工作 | 客户的沟通与服务、媒体应对、公关活动企划、主持会议、参加应酬、外勤工作                                                                                                          |
| 协调工作    | 处理同事关系、协调内部矛盾、公共关系、处理与领导关系                                                                                                                   |
| 随从工作    | 领导出行的安排、交通工具选择、车票、旅途服务、药品准备、旅行                                                                                                               |
| 其他事务    | 照顾茶点和吃饭、跑腿(到银行、邮局、商场等),向医院、理发厅预约,名片、文具用品、图书、用具等购买和管理,上司健康的管理(包括药品的准备等),与上司家人的联络,私人事情的帮忙和各种有关团队的联络及调整,上司外出的准备,汽车的安排(与司机联络及调整),上司的接送,上司其他事务的代理 |
| 紧急事项的办理 | 发生火灾、地震、风水害等紧急情况时,对来访客人的疏导、急病及意外事故的处理,非法侵入者的处置,劳动问题决裂和纷争时的处理;发生紧急情况时,对组织内、外的联络                                                               |
| 特别命令的执行 | 对领导临时交办的紧急事项的协调、办理及报告                                                                                                                        |

## 1.3 秘书的职业角色

### 1.3.1 秘书和上司的基本关系

了解秘书在工作中到底扮演什么角色,是秘书准确认识自我、提高工作效率、更好地为领导服务的前提和基础。秘书的基本角色是领导的助手,协助领导处理日常行政事务、开展日常工作以及处理领导的私人事务等。可以说,秘书是领导的代表,在很多场合下秘书都能代表领导。比如,对内秘书可以代表领导传递信息,对外秘书可以代表领导进行沟通和交往,秘书可以在授权下行使领导的某些行政权力,某些场合秘书可以代表领导出席。

#### 1. 领导工作的助手

领导全面掌管组织的各项事务,但是领导不可能事必躬亲。秘书的主要工作角色就是协助领导处理一些低层的、线性的工作。使领导有更多的精力,处理组织的高层次、战略性问题。

#### 2. 领导事务的管家

凡是与领导有关的事务活动,秘书都要参加。领导活动的时间、内容、顺序都由秘书来具体安排协调。秘书的主要职责就是把领导的活动安排得井井有条,协助领导抓大放小,把日常工作处理好,并为领导决策提供服务。

#### 3. 领导思维的延伸

秘书人员往往会参与领导决策的全过程:为领导决策提供信息支持,进行前期调研,草拟论证方案,参与决策制定,督察决策实施,收集反馈信息,协助修正决策。秘书的思维和

才智在领导决策过程中发挥着举足轻重的作用。秘书作为领导的参谋和辅助决策人员,秘书思维是领导思维的前导补充和延伸。

#### 4. 领导沟通的枢纽

秘书被比喻为领导的传声器。秘书在组织机构中扮演了沟通上下、联系内外、协调左右的核心作用。秘书作为传递信息、沟通情况的载体和桥梁,使上情下达、下情上达,保证信息在组织中的有效传递,密切领导和群众的关系,使领导掌握更多的情况以利于开展工作。

#### 5. 领导的信息资源中心

秘书不仅负责组织内文件、档案、资料的管理,而且有收集、整理、加工、存储、提供大量经济社会信息为领导决策服务的职能。

#### 6. 领导生活的“保姆”

除了正常的工作关系之外,秘书对领导的生活起居也不能不闻不问。对领导的身体状况、精神状态,秘书都要给予特别的关注,使领导以健康的身体和充沛的精力投入到工作当中去。

#### 7. 领导公关活动的组织者和随员

在以公共关系活动形态表现的领导活动和政务活动中,如集会、庆典、宴请、接待、应酬等,秘书是秉承领导意图的具体组织者,在正式活动场合则要当好领导的随员。

### 专栏1-2

#### 微妙的关系

小孙大学毕业后,通过公务员考试,在某政府机关做办公室科员。工作比较稳定,收入水平在当地城市也不算低,所以,小孙觉得很满意,一直努力地工作。由于年纪轻,人又勤快,同事都很照顾他,所以很快就有了一个比较和谐的工作氛围。

有一次,小孙得到了和处长一起出差的机会。十几个小时的火车旅途,处长和小孙聊起了家常。通过交谈,处长得知小孙家在外地,父母都在农村,家境不是很宽裕,自己一个人在外打拼很不容易,就表示出了格外的关心,并表示要小孙介绍对象。处长说:“虽然我在工作上是你的领导,但我毕竟比你年长,你可以把我当成大哥,有什么解决不了的问题,直接向我说,我一定尽力帮助你。”小孙顿时非常感动,拉着处长的手说:“离开父母这么多年,第一次听到这么令人感动的話。请处长放心,我一定好好工作,不辜负大哥对我的期望……”

回到单位后,小孙的心态有了变化,觉得有大哥处长做靠山,和别人不一样。工作上也没有开始积极,到后来便向同事吹嘘“处长是我大哥,他认我做小弟……”同事有的装作很惊讶的样子说“是吗?那你可不一般……”有的则不置可否地笑笑。

很快，处长就把小孙叫到办公室，很严肃地说：“我关心你，把你当弟弟一样照顾，但并不代表我真的是你大哥。在工作中，我们有很明确的工作关系。再者，即使我和你私人交往很深，你也不应该在同事面前到处宣扬，将来如果我重用你，大家会说我任人唯亲，你明白这个道理吗？”小孙顿时觉得一头雾水，然后脸颊发烫……

### 1.3.2 现代秘书职业角色的转变

#### 1. 从办公室打杂到业务主管

秘书所从事的不再是简单的打字、复印文件、泡茶、打扫卫生等工作，现代秘书除了明确自己的本职工作外，还要熟知组织的目标、主要业务、业绩、公众评价、市场份额等情况。

#### 2. 从“传声筒”到沟通专家

秘书被认为是上传下达的媒介，现代秘书不仅要真实地传递信息，而且要做好上下内外的沟通和协调工作，保证信息顺畅的流转。

#### 3. 从命令执行者到决策咨询师

一个能不折不扣执行领导指令的秘书，无疑是出色的秘书，但如果你能为领导的决策提供有价值的信息和有创意的方案，你在上司心中的地位肯定会变得举足轻重。

#### 4. 从守旧者到激进派

不是让秘书不守规矩，随心所欲，而是让秘书从机械的工作习惯中摆脱出来，不墨守成规，乐观地看待工作的前景，积极向上地工作。

#### 5. 领导不再至高无上，而应该扮演工作团队中的伙伴

在领导权力的阴影下，很多秘书都变得唯唯诺诺，扼杀了自己的灵感和创造力，如果把领导定位为工作的伙伴，有着共同的目标，可以一起交流对工作的建议，那么，秘书的主人翁意识、主动性和创造性无疑会发挥得淋漓尽致，工作业绩也将更加出色。

#### 6. 秘书工作不再是纯事务型的，对技术性和智能化的要求变得越来越高

过去人们普遍认为秘书工作是“小case”，只要勤快点就能干好，但事实是，秘书工作的技术含量由于计算机技术的影响而空前提高，秘书的沟通能力、协调能力、组织能力、应变能力都变得越来越重要。

### 1.4 秘书八小时以外

八小时工作时间，是受到法律保护的，而且现在大多数公司在制度、用人合同中都会有明确的工作时间规定。在西方，八小时以后关掉手机是再正常不过的事情了；但在中国有着特定的文化，所以存在一定的潜规则：老板下班以后才能走，在同级的同事下班后才离开，