



高职高专规划教材

秘书理论与实务教程

(第二版)

主 审 王毓琰
主 编 杨群欢
副主编 杨光汉 王 波

MISHU LILUN YU SHIWU JIAOCHENG



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

秘书理论与实务教程

(第二版)

主 审 王毓琰

主 编 杨群欢

副主编 杨光汉 王 波

浙江大學出版社

图书在版编目 (CIP)数据

秘书理论与实务教程/王毓玳、杨群欢主编—杭州:
浙江大学出版社,2004.7(2007 重印)
ISBN 978-7-308-03794-5

I. 秘... II. ①王...②杨... III. 秘书学—高等学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 008100 号

秘书理论与实务教程

杨群欢 主编

策 划 钟仲南 朱 玲

责任编辑 葛 娟

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

经 销 浙江省新华书店

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 浙江良渚印刷厂

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 15

字 数 275 千字

版 次 2007 年 7 月第 2 版 2007 年 7 月第 6 次印刷

印 数 14501—18500

书 号 ISBN 978-7-308-03794-5

定 价 22.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88072522

再版说明

2004年7月,由浙江大学出版社组织浙江省高职高专院校为主编写了浙江省高职高专文秘专业规划教材,其中由王毓琰、杨群欢老师主编的《秘书理论与实务教程》,由于充分结合现代秘书的特点,注重新时期社会对秘书职业的要求,坚持知识够用、强化技能、适应社会的原则,改变了传统秘书实务教材种理论、轻实践的学科特点,出版后受到了各大院校的好评,销量较大。该教材是杨群欢老师主持的2006年国家精品课程《秘书理论与实务》推荐使用教材。

虽然教材总体结构合理,内容全面且实践特色明显,为了使教材更加完整,并注重与秘书职业化进程衔接,2007年浙江大学出版社组织召集编写人员研讨,由杨群欢老师担任主编,对教材部分内容进行了修订和局部调整,增加了一些国家秘书职业资格技能训练的内容。强调教材编写要体现时代性、创新性和实践性。同时,考虑到教材结构和内容的相对稳定性,本次修订教材没有作大幅度调整,便于广大课程责任教师保持其教学延续性。

由于各位编写者都是忙碌在高校教学第一线的骨干教师,加上秘书工作发展变化较快,教材修订时间紧,在教材难免有一些尚须完善和纠正的地方。敬请各位专家和同行及时提出宝贵意见。

编 者

2007年6月

内 容 简 介

本书共分 12 章,主要内容有:秘书的角色定位与类型,秘书的素质与职业道德,秘书的日常事务,秘书办会,秘书办文,秘书的接待工作,邮件处理与邮政业务,信息工作与调查研究,秘书的协调工作等。每章都有阅读材料和技能训练题,以培养学生的实际动手能力。本书可作为大中专院校文科专业的教材,也可作为各类企事业单位秘书培训材料,对于秘书从业人员也有切实的指导作用。

文秘专业系列教材编委会

主 任:王毓玳

副主任:徐 可

委 员:王立维 竹潜民 陈武英 杨群欢

周 艳 黄昌年 皇甫长华

前 言

秘书专业是高校开设的一个热门专业。“教书育人,教材先行”,教育离不开教材。为了满足教学的需要,在浙江大学出版社的精心组织下,特编写了这套秘书专业系列材料。《秘书理论与实务教程》是该系列教材之一。

本教材是参编者多年从事文秘专业教学和教学研究成果的总结。参编者从当前我国高校文秘专业教学的实际出发,确定了本教材的编写指导思想和教材特色,即“理论够用,开拓视野,重在技能训练”。

本教材将秘书工作按照“办事”、“办公”、“办文”三大线索排列,分别介绍了秘书的由来、定义和分类,秘书的素质和职业道德,秘书的工作环境,秘书日常事务工作,秘书的“办会”工作,秘书的“办文”工作以及邮件处理与邮政业务,信息工作与调查研究和秘书的协调工作,总计十二章。每章由“基础理论”、“阅读资料”和“技能训练”三部分组成。基础理论部分以应用为目的,以必需、够用为度,以讲清概念、强化应用为重点;阅读资料部分,以介绍典型案例、有关参考资料和规范表格为重点,让学生在阅读的基础上,增加知识,以开拓视野;技能训练部分,编写了秘书技能的各种方法训练题,教师可在课堂中选用,或者在课后作为练习题,使学生能掌握秘书的有关技能。

本教材在编写过程中,得到了宁波工程学院、宁波工程学院人文系的大力支持,一并致谢!

由于各位编写者都是忙碌在高校教学第一线的教师,时间和精力都受到一定限制;同时秘书作为现代社会中兴旺的职业,迅速发展变化的工作范围、工作内容和形式,也是编写教材的一个难点。因此,本书难免有需要进一步修改完善之处。敬请各位专家和同行及时提出宝贵意见。

编 者

2004年3月

目 录

第一章 绪 论

第一节 概述	(1)
第二节 秘书工作	(7)
第三节 阅读资料	(12)
第四节 技能训练	(15)

第二章 秘书的素质与职业道德

第一节 秘书的素质与职业道德	(19)
第二节 阅读资料	(21)
第三节 技能训练	(28)

第三章 秘书的工作环境

第一节 秘书工作的宏观环境	(31)
第二节 秘书工作的中观环境	(34)
第三节 秘书工作的微观环境	(36)
第四节 阅读资料	(43)
第五节 技能训练	(52)

第四章 秘书的日常事务工作(一)

第一节 接听与拨打电话	(53)
第二节 时间安排与计划	(57)
第三节 阅读资料	(63)
第四节 技能训练	(66)

第五章 秘书的日常事务工作(二)

第一节 约会安排	(67)
第二节 旅行安排	(70)

第三节	印章管理、督察与信访工作·····	(77)
第四节	阅读资料·····	(81)
第五节	技能训练·····	(88)
第六章 秘书的“办会”工作(一)		
第一节	会议概述·····	(93)
第二节	会务工作的具体内容·····	(96)
第三节	阅读资料·····	(107)
第四节	技能训练·····	(112)
第七章 秘书的“办会”工作(二)		
第一节	会议组织工作方法的变革与发展·····	(113)
第二节	会议的文字工作·····	(122)
第三节	阅读资料·····	(125)
第四节	技能训练·····	(126)
第八章 秘书的办文工作		
第一节	文书的撰拟·····	(127)
第二节	文书的处理·····	(129)
第三节	阅读资料·····	(133)
第四节	技能训练·····	(138)
第九章 秘书的接待工作		
第一节	概述·····	(139)
第二节	阅读资料·····	(147)
第三节	技能训练·····	(153)
第十章 秘书的邮件处理工作		
第一节	邮政业务·····	(157)
第二节	秘书的邮件处理工作·····	(162)
第三节	阅读资料·····	(165)
第四节	技能训练·····	(168)

第十一章 秘书的信息工作和调查研究

- 第一节 秘书的信息工作..... (170)
- 第二节 秘书的调查研究..... (176)
- 第三节 阅读资料..... (181)
- 第四节 技能训练..... (183)

第十二章 秘书的沟通与协调工作

- 第一节 沟通工作..... (189)
- 第二节 协调工作..... (196)
- 第三节 阅读资料..... (204)
- 第四节 技能训练..... (209)

附录**参考文献****后 记**

第一章 绪 论

【学习目的】 了解秘书的来由和类别,掌握秘书工作的原则和特点,理解秘书工作的作用。

秘书工作源远流长。如今,秘书已是我国党政机关、企事业单位普遍设置的一个职位,在世界范围内也是最常见的社会职业之一。秘书有各种类型,他们在各自的岗位上,按照秘书工作的基本原则,发挥重要的作用。

第一节 概 述

一、秘书的来由与定义

“秘书”一词在我国由来已久,但在不同历史时期,其涵义有所不同。

据史籍记载,“秘书”一词在我国最早出现于汉代,最初的涵义不是指人,而是指物:一是指宫中秘藏之书。如《汉书·叙传》:“博学有俊才……与刘向校秘书。”《汉书·刘向传》:“诏向领校中五经秘书。”二是指用隐语预卜吉凶或未来作出预言的谶纬、图策之书。如《后汉书·郑玄传》:“遂博稽六艺,粗览传记,时睹秘书纬术之奥。”到了公元2世纪,东汉桓帝时,“秘书”一词才开始用来作为官员职务的名称。《文献通考》:“后汉图书在东观,桓帝延熹二年,始置秘书监一人,掌典图书、古今文字、考合异同”,“以其掌图书秘记,故曰秘书。”虽然这时“秘书”一词的涵义有了变化,由原先指物变为指人,但所指的人(即被冠以“秘书”称谓的官员“秘书监”),掌管的仅仅是朝廷的图书典籍而已,并未从事真正的(现代意义上的)秘书工作。东汉末年,曹操为魏王,设秘书令以“典尚书奏事,并掌图书秘记之事”。曹操不设尚书而设秘书令,目的是为了使他中枢秘书机构的主管人员,在名称方面有别于东汉宫廷秘书机构主管人员,以避“篡位”之嫌。但他这样做的结果,实际上是由秘书令取代了尚书的职权,使秘书令不但掌管了“图书秘记之事”,还掌管了草拟奏章、发布政令之事。秘书令所掌管的这后一种职权,是

以往任何一位曾被冠以“秘书”称谓的官员所没有的。因而可以说,曹操所设的秘书令,是我国历史上第一次出现的与现代“秘书”一词涵义基本相同的古代秘书官职。不久,魏文帝曹丕即位,“置中书令,典尚书奏事;而秘书改令为监”(《晋书·百官志》),即将朝廷秘书机构的纳奏、出令之事,改由中书令掌管;秘书令改名为秘书监,并恢复桓帝时秘书监只掌管图书典籍的职能。此后,历代封建王朝虽然大都设有名为“秘书”的官职(如“秘书监”、“秘书郎”、“秘书丞”等),但其职能主要是掌管图书典籍,都不是现代意义上的秘书。而那些替封建王朝真正从事秘书工作的官员,却不冠以“秘书”的称谓,而分别冠以“中书令”、“中书舍人”、“记室史”、“掌书记”、“主簿”等称谓。

真正使秘书这一职务具有现代意义的开宗,是孙中山领导的中华民国临时政府。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。

“秘书”这个字眼可以说是一个翻译名词,即英文 Secretary。这个词又是从罗马时代的 Secretarius 而来,意为守密的人(the keeper of secret)。

罗马帝国还没有建立以前,历史上就记载着这么一种为重要人物操作机要事物的人,有学问,类似今天的顾问。恺撒大帝与奥古斯都身边都有这样的“速写员”;当时的贵族也都有自己的秘书。只不过这些秘书都是男性,通晓数种语言,而且是受过通才教育。商业逐渐发达之后,产生了有权势、富贵的人,于是需要“机密”又“稳妥”的代理人,来处理一些来往私密函件。到了文艺复兴时代,男秘书依旧扮演文书与秘书的角色,这时他们开始有“秘书桌”处理档案文件。

到了 15 及 16 世纪,开始有所谓的国际贸易,秘书的地位也显著提升。到了 19 世纪 80 年代末期,由于“写字机”的发明,许多妇女因此有了机会进入这一行。之后,随着工业革命诸多机器的发明,证明女性可以轻易地操作像“计算机”、“电话”、“打字机”这类科技产品,于是她们进入秘书学校,一时之间这项工作供不应求。

20 世纪 30 年代以后,男性秘书逐渐减少,女性秘书取而代之。今天的秘书,已非仅做些“秘”、“书”的工作,她们“写信”,“开会”,运用电脑软件,从事资讯管理,与员工、顾客沟通,维持办公室运作,负责采购,甚至还要训练其他人,这样的一切,已经不再局限于“秘书”。

随着 e 时代的来临,在工作角色及内容,甚至头衔上,发生了快速的改变。传统“秘书”的角色将会消失,头衔也没入历史。取而代之的将是与行政相关的头衔,以便迎合更广泛的工作、更复杂的环境及更广阔的空间。

虽然“秘书”这个词早在两千年以前就出现了,但是由于各国的国情不同和

秘书服务的对象不同,以及人们对现代秘书职能的理解不同,因而对于“何谓秘书”即“秘书的定义是什么”这些问题,国外的一些秘书组织和我国秘书学的一些专家所作的阐释也各不相同。

国际秘书联合会对“秘书”下的定义是:“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作出决定。”(光积昌等编译:《现代社会·秘书》)

美国全国秘书协会对“秘书”下的定义是:“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,发扬积极主动性,运用判断力,在其职权范围内对机关工作作出决定。”(詹银才:《涉外秘书学》)

秘书“是社会主义国家工作人员职务名称之一。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。”(王千弓等编著:《秘书学与秘书工作》)

“秘书,在我国现代主要是指党和政府机关、企业事业单位、社会团体、军队、院校内的一种行政职位。其主要职能是辅助管理,综合服务;主要工作是撰写文稿、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、联络协调等等。”(袁维国主编:《秘书学》)

“秘书是领导、专家、管理人员在履行其职务时的辅助人员。”(杨永清:《领导·秘书·智囊》,《华中师范大学学报(哲学社会科学版)》1986年第2期)

“秘书是在管理系统决策者近身,以沟通信息、参谋决策、处理事务的综合职能,辅助决策者有效控制的工作人员。”(张清明等:《关于秘书定义的思考》,载《武汉大学学报(社会科学版)》1986年第6期)

“秘书是身处领导机构或附着个人,撰制掌管文书,辅助决策,并处理日常事务的服务人员。”(张家仪:《也谈“秘书”的定义》,载《秘书》1986年第2期)

“所谓秘书,就是掌管文书并直接辅助领导者全面处理事务的工作人员。”(史玉峤、陶菊怀主编:《现代秘书学》)

上述种种见解,各有其道理。比较起来,国内研究秘书学的一些专家对于“什么是秘书”所做的阐释,更符合我国现代秘书的实际工作情况。不过,近些年来,由于我国的体制改革和经济的发展,社会上出现了由私人出资聘用的秘书(如一些外资企业、中外合资企业、民办企事业以及专业户、个体户聘用的为私人服务的秘书),因而笼统地说我国现代的秘书都是“国家工作人员”、“党政机关、企事业单位工作人员,便在逻辑上犯了“外延狭窄”的错误。因此,我们认为,所

谓秘书,乃是组织或主管的助手,其任务是在认可的职权范围内,提供辅助工作与综合服务,并能运用办公室的工具设备,从事组织与主管指定的行政性任务的人员。

二、秘书的类别

秘书是个统称。如果从不同的角度来划分,我国现代秘书可以分为以下不同的类别。

1. 按服务对象划分

从秘书服务的对象来划分,可分为公务秘书和非公务秘书两类。

(1) 公务秘书

公务秘书是指为党政机关、军队、社会团体、国营(或集体)企事业单位服务的秘书。公务秘书是国家工作人员,由组织或人事部门选调,从国家或所在单位(集体企事业)领取工薪,在编制上属于所服务的机关或单位。我国的秘书人员,多数属于公务秘书,它又包括两类:

①集体秘书。集体秘书是与专职秘书相对而言。集体秘书是指为某一机关或某一单位的领导集体服务的秘书。我国各级党政机关、军队、企事业单位和社会团体的秘书,大都属于集体秘书。集体秘书所从事的工作,不是为某一个领导者服务的,而是为所在机关、单位的领导班子服务的。

②专职秘书。专职秘书是指专门为某个领导者、专家服务的秘书(有时也称为某某领导者或专家的私人秘书)。专职秘书服务的对象虽然是某个领导者或专家,但仍属于国家干部编制的工作人员,同样是从国家或所在单位(集体)领取工薪,这与私人出资聘用的私人秘书不同。

(2) 非公务秘书(私人秘书)

非公务秘书是指由私人出资聘请并为聘请者服务的秘书。这类秘书又可分为外资企业秘书、中外合资企业秘书、中外合作企业秘书、民办企事业秘书、民办团体秘书、专业户或个体户秘书以及其他个人聘用的秘书等。这类秘书不属于国家编制的工作人员,其工薪由聘用者支付。

2. 按从事行业和职能划分

按照秘书人员所从事的行业和职能划分,可分为八类。

(1) 业务秘书

中小企业最普遍需要的,就是业务秘书。他们是老板最得力的助手。在公司里负责商业书信往返、档案、电报、报关、押汇、验货等业务,以及接待客户,了解报价、推销等实际作业。通常独立工作。

(2)一般秘书

一般秘书是指公务机关或私人机构中,主职为秘书的一般助理人员,负责打字、记录、整理、收发、档案及文书管理工作。其与私人秘书的主要区别,在于主管不在时给予之授权程度,亦即其职务内之决定权不高。

(3)法律秘书

法律秘书是指协助公司或主管处理法律问题的秘书,必须具备一般商业法律,如劳动法、公司法等法律和规章,尤须具有准确及谨慎的处事能力。

(4)医学秘书

医学秘书是指在各医院或医学研究单位所任职的秘书。必须具备一些医学知识,了解专用医学名词,能协助医生照顾病人,了解病人心理,特别需要耐心、爱心和细心。

(5)教育秘书

教育秘书是指在学校中,协助处理有关教学、教务的行政工作的秘书,必须了解教育的原则及法令规章。多半由学校学生毕业以后直接担任。

(6)广告秘书

广告与媒体单位,常雇佣这类负责宣传与公关工作的秘书。其本质虽为内勤,但亦常有接待客户,或与业务性质有关的外勤工作。

(7)工程秘书

工程秘书是协助工程师、设计师、建筑师等专业人士,从事技术研究或技术执行的秘书,需要具备一般工程的知识及专业用语。

(8)演艺秘书

演艺秘书是需具备戏剧、舞台方面的学识与经验的助理人员,甚至须具备表演的天分和能力。专门为著名演员、电视电影公司、传播界、演艺团体担任工作。必须了解企划的过程,具备组织沟通的能力。

3. 按工作内容划分

按照秘书人员所从事的工作内容划分,可分为文字秘书、机要秘书、信访秘书、通讯秘书、事务秘书、生活秘书。

(1)文字秘书

文字秘书是指以撰拟、处理文稿为主要工作的秘书人员,即人们通常所说的一个机关或单位的“笔杆子”、“秀才”。

(2)机要秘书

机要秘书是指在党、政、军机关从事机密文电的翻译、处理及保管的秘书。机要秘书通常包括译电员、机要保密员等。

(3) 信访秘书

信访秘书是指办理人民群众来信工作的秘书人员。信访秘书的职责是通过办信、接访,沟通领导与人民群众的联系,加速政策的贯彻落实。

(4) 通讯秘书

通讯秘书是指负责管理通讯事务以及各种通讯设备(如电话总机、电传、传真等)的秘书人员。

(5) 事务秘书

事务秘书是指负责总务、后勤以及机关日常行政事务工作的秘书人员。

(6) 生活秘书

生活秘书是指在生活方面给领导提供服务 and 帮助的秘书人员。生活秘书通常是专为较高级的领导配备的。

按照秘书人员所从事的工作性质来划分,可分为党务秘书、行政秘书、军事秘书、司法秘书、外交秘书、新闻秘书、文化秘书、教学秘书、科技秘书等。

4. 按职责范围和工作任务划分

我国党政机关的秘书,按照其承担职责范围的大小和工作任务轻重的不同,在纵向上分为以下三个层次。

(1) 高级秘书

高级秘书,是指秘书长、办公厅(室)主任。其职责是“参与政务,管理事务”,协助首长综合情况、研究政策、掌握机要、推行工作,以及主持日常行政事务工作等。他们是领导者的重要助手,有的人本身就是领导成员。如省、自治区、直辖市人民政府的秘书长,同时也是省、自治区、直辖市人民政府的领导成员之一。(参见《中华人民共和国地方各级人民代表大会和地方各人民政府组织法》)

(2) 中级秘书

中级秘书,是指办公厅(室)主任及其下属的秘书处长或秘书科长、秘书股长、文字秘书。他们负责起草文稿、办理公文、调查研究、收集和整理信息资料等工作。其工作成效,对领导者的决策有重要作用。

(3) 初级秘书

初级秘书,是指在办公厅(室)、秘书处(科)内从事文件收发保管、打字、印校、接待、联络、会务工作和办理其他事务工作的人员。他们不一定有秘书的职称,但通常也被称为秘书工作人员。

国外秘书人员,根据各人承担责任的大小和资历等方面条件的不同,也在纵向上分为不同的层次。例如英国,把属于政府文官系统的秘书,分为行政级、执行级、文书级、助理文书级四个层次;日本企业界的秘书,则分为见习秘书、初级秘书、中级秘书、高级秘书四个层次。

第二节 秘书工作

一、秘书工作的原则

秘书工作的基本原则,就是准确、迅速、求实、保密。

1. 准确

准确,是对秘书工作质量的要求。秘书工作的准确性,涉及的方面很多,概括地说,就是:办文要准确,办事要稳妥,情况要属实,主意要慎重。秘书人员无论是为领导提供信息或向领导反映其他情况,还是协助领导起草文稿、审核文稿,都必须力求准确,数字要准确,时间要准确,概念要准确,名称要准确,不能使用“可能”、“大概”、“大约”、“差不多”之类字眼;抄写、打印、登记文件,都应反复校对、核实;处理和传递文件,也不能写错、投错。有时一字之差,或者一个标点符号用错,便会造成严重后果。如果差错出在关键之处,影响就更大了。所以,干秘书工作这一行,必须具有认真的态度,踏实、细致的工作作风。由于秘书工作是领导工作的重要组成部分,因而秘书工作的准确性,也在很大程度上保证了领导工作的准确性,也保证了领导工作的正常运转。

2. 迅速

迅速,是对秘书工作效率的要求。秘书工作应及时、高效,无论是办文、办事,绝不允许拖拉。凡是能在当天完成的,绝不拖到明天;凡是能在一小时内办完的,绝不延至一小时以后。领导已经作出的决定,要及时传达下去;下面反映的情况、意见,要迅速向领导部门反映。

秘书人员是秘书工作的主体。秘书工作若要做到迅速,首先,秘书人员必须具有很强的工作责任心,要坚决反对拖拉、懒散的工作作风;其次,要建立科学的工作制度,合理地安排各项工作,尽量减少环节,简化程序。此外,还要改善工作手段,尽可能使用先进的技术设备,提高工作效率。

3. 求实

求实,是对秘书工作的基本要求。秘书工作必须尊重客观事实,不仅不能脱离社会实际,而且更不能为了个人或小团体的利益而弄虚作假。秘书工作是领导决策提供依据,必须做到实事求是,否则就会造成领导工作的失误,甚至严重损害党和国家的声誉。

求实的 requirements 是:一是一,二是二,老老实实,不夸大,不缩小;切忌脱离实际、主观臆断、弄虚作假、谎报情况;不能夹杂个人情感,报喜不报忧,甚至捏造事实。

4. 保密

保密,既是对秘书人员的要求,也是秘书工作的基本原则。秘书人员经常接触党和国家的一些机密文件,经常参加一些重要会议,了解不少重要机密,包括秘密文件、资料、机要电文以及领导人的重要活动安排等,如不注意保密,一旦泄露,就会造成严重的损失。因此,秘书人员一定要遵守保密纪律,认真做好保密工作。

二、秘书工作的内容

秘书工作有广义和狭义两种。广义的秘书工作即秘书部门的工作,也称办公室工作;狭义的秘书工作是指有正式秘书部门的人员所承担的工作,即人们通常所说的秘书业务工作。

广义的秘书工作,其主要内容归纳起来有以下几方面:

第一类是事务性工作,包括处理信件、接听电话、撰写公文、档案管理、收发公文回复 E-mail、整理报章杂志、操作传真、接待访客、安排上司约会、参加会议并记录、差旅安排;

第二类是管理性工作,包括办公室管理、操作电脑、会计与财务、设备采购等;

第三类是沟通支援性工作,包括客户服务、媒体应对、公关策划、主持公司庆典、参加应酬、外勤工作、其他主管临时交办的事项。

以上是广义的秘书工作内容,也即秘书部门的工作内容。当然,并非每一个秘书人员都要承担这些工作。层次较高的机关、单位,秘书部门工作量大、责任重,人员也多,分工就细一些;基层单位的秘书部门,人员少、工作面广,秘书人员便样样要干、样样要管。另外,工商企业单位、文化科研机关、学校、军队、社会团体的秘书工作也各有自己的特点和不同的侧重面。

目前,层次较高的机关、单位,有些属于广义的秘书工作已从秘书业务部门(秘书科、秘书处、秘书局)划分出去,另立工作部门。如档案部门专门负责档案管理工作,信访部门专门负责人民群众来信来访工作,总值班室专门负责值班和部分事务工作等。这样一来,剩下的起草文件、处理文电、办理会务、收集信息、调查研究、查办催办、印信管理等,就成了秘书业务部门(秘书科、处、局)和秘书人员的基本工作,即狭义的秘书工作。

三、秘书工作的特点

秘书工作的性质与任务,决定了秘书工作具有下列特点。