

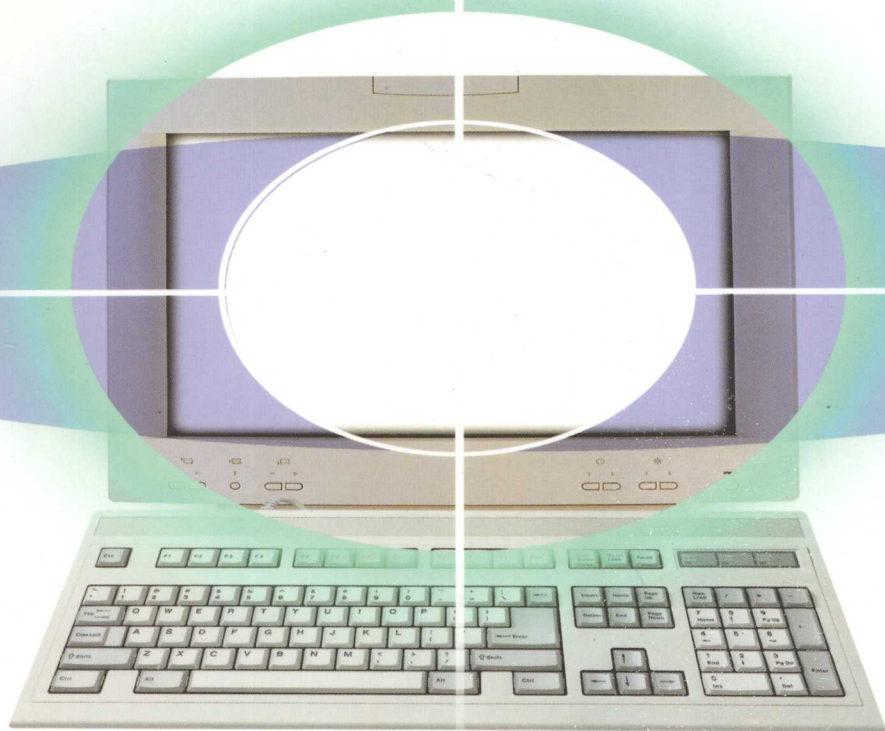
XIANDAIMISHUXUEYUMISHUSHIWU




高校教材

# 现代秘书学与 秘书实务 (第三版)

向国敏 编著



 华东师范大学出版社

# 现代秘书学 与 秘书实务

(第三版)

向国敏 编著

华东师范大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

现代秘书学与秘书实务新编/向国敏主编. —上海:  
华东师范大学出版社,2001.7  
ISBN 7-5617-1417-3

I. 现... II. 向... III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 045768 号

## 现代秘书学与秘书实务(第三版)

编 著 向国敏  
策划组稿 周 洁  
文字编辑 陈 朴  
封面设计 高 山  
版式设计 蒋 克

出版发行 华东师范大学出版社  
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062  
电 话 021-62450163 转各部 行政传真 021-62572105  
网 址 www.ecnupress.com.cn www.hdsdbook.com.cn  
市 场 部 传真 021-62860410 021-62602316  
邮购零售 电话 021-62869887 021-54340188

印 刷 者 常熟文化印刷有限公司  
开 本 787×1092 16 开  
印 张 24.25  
字 数 435 千字  
版 次 2006 年 8 月第三版  
印 次 2006 年 8 月第一次  
印 数 5100  
书 号 ISBN 7-5617-1417-3/C·038  
定 价 29.80 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社市场部调换或电话 021-62865537 联系)

# 第三版 前言

1996年4月,在华东师大出版社的厚爱和支持下,我出版了《现代秘书学与现代秘书实务》一书。五年后(2001年)该书改版为《现代秘书学与秘书实务新编》,曾先后列入教育部高等教育司推荐书目和上海市学历文凭考试《涉外文秘》专业的指定教材,印数已达6万多册。又一个五年过去了,我国的秘书学和秘书事业乘着新世纪的东风获得了长足发展。为了适应这一发展,在华东师大出版社的帮助下,我对这本书再次作了修订,除了对秘书学原理的某些表述作了修正外,重点调整充实了秘书实务的内容,使之更合实用。本次修订参照了国家的一些新的规定,如国务院办公厅2003年9月21日修订颁布的《电子公文传输管理办法》,国家档案局2003年7月28日发布的《电子公文归档管理暂行办法》,2005年1月5日国务院发布的《信访条例》,国家质量监督检验检疫总局2005年2月18日发布的《基于XML的电子公文格式规范》(GB/T 19667.1-2005;GB/T 19667.2-2005)等,力图使内容更加新颖、规范。但愿本书能为广大秘书和有志于从事秘书事业的青年朋友提供有益的帮助,也诚恳希望得到批评指正。

本书在出版过程中先后得到了胡铮、王子奇和周洁老师的指导,在此一并感谢。

向国敏

2006年5月于华东师大

# 目 录

## 上编 现代秘书学原理

### 第一章 秘书学概说

- 第一节 秘书学的基本概念——秘书 ..... 3
- 第二节 秘书活动的起源 ..... 11
- 第三节 秘书学的研究对象、学科架构、学科特点  
和研究方法 ..... 14

### 第二章 秘书系统及其组织形态

- 第一节 秘书系统的基本要素 ..... 20
- 第二节 秘书系统运动的过程、原则和特征 ..... 23
- 第三节 秘书机构的含义、称谓和类型 ..... 31
- 第四节 秘书机构的设置 ..... 35

### 第三章 秘书系统的职能

- 第一节 辅助决策 ..... 40
- 第二节 处理信息 ..... 48
- 第三节 督促检查 ..... 55
- 第四节 协调关系 ..... 60
- 第五节 办理事务 ..... 67

### 第四章 秘书与领导者的关系

- 第一节 秘书与领导者关系概述 ..... 74
- 第二节 秘书对领导者的补偿作用 ..... 79
- 第三节 秘书与领导者沟通交往的原则 ..... 86
- 第四节 正确处理与领导群体的关系 ..... 90

### 第五章 秘书修养

- 第一节 秘书修养概述 ..... 93
- 第二节 秘书职业道德修养 ..... 95
- 第三节 秘书知识和能力修养 ..... 99

第四节 秘书心理修养	107
------------	-----

## 下编 现代秘书实务

### 第六章 文书写作

第一节 文书概述	115
第二节 文书写作的基本要求	121
第三节 文书的结构和标印格式	129
第四节 公文的种类与写法	145
第五节 其他公务文书写作	153

### 第七章 文书处理

第一节 文书处理概述	159
第二节 行文制度	160
第三节 发文与收文处理程序	166
第四节 文书管理	182
第五节 文书立卷与归档	186
第六节 电子文件处理	194

### 第八章 会议组织

第一节 会议概述	199
第二节 会议管理	205
第三节 会议准备工作	209
第四节 会议服务工作	234
第五节 选举、表决、议案与提案工作	244
第六节 会议文件、宣传和反馈工作	249

### 第九章 安排领导活动

第一节 安排领导活动概述	253
第二节 安排考察访问和慰问活动	257
第三节 安排领导会议活动	259
第四节 安排仪式与典礼活动	270
第五节 组织展览和参展	283

### 第十章 接待工作

第一节 接待工作概述	290
第二节 接待的准备	294
第三节 迎送、陪同与合影	299
第四节 安排会见与会谈	303

第五节	举行宴会·····	312
第六节	礼宾次序、国旗升挂与接待礼仪·····	325
<b>第十一章</b>	<b>信访工作与危机管理</b>	
第一节	信访工作·····	331
第三节	危机管理·····	341
<b>第十二章</b>	<b>秘书日常事务</b>	
第一节	秘书日常事务概述·····	348
第二节	保密工作·····	350
第三节	值班工作和日常接待·····	357
第四节	完成交办事项和后勤事务·····	361
第五节	通信事务·····	364
第六节	印章管理和大事记·····	372

# 上编 现代秘书学原理





# 第一章 秘书学概说

## 第一节 秘书学的基本概念——秘书

“秘书”是秘书活动的主体,秘书学则是一门研究秘书活动基本规律的学问。因此,要研究和把握秘书学的理论体系以及秘书活动的基本规律,就应当首先了解“秘书”这一基本概念的内涵。

### 一、我国秘书概念的流变

#### (一) 我国秘书概念的古今异同

在我国,秘书活动源远流长,从事秘书活动的人员早在原始社会末期便已出现。在漫长的历史发展过程中,不同的时代,对秘书人员的称呼各不相同。如先秦多数称之为“史”,秦代之后,有“尚书”、“中书舍人”、“长史”、“主簿”、“幕宾”、“师爷”等名称。“秘书”一词最早出现于汉代。作为一个概念,“秘书”一词最初的含义同现代意义的“秘书”并不相同。今天,“秘书”一词是对在领导者身边工作,为领导者处理信息、掌管机要、协理事务的服务人员的统称。然而,根据古代文献的记载,“秘书”一词最初却不是指人或者职务,而是指具有秘密性质或神秘色彩的图书。这些图书主要有两类:一类是指封建帝王宫禁内收藏的各类经典文献。因为是宫禁收藏之书简,一般不予公开,故称为“秘书”。据《晋书·荀勖传》记载:“得汲冢中古文竹书,诏荀勖撰次之,以为中经,列在秘书。”<sup>①</sup>这里的“中经”,就是指宫禁中的经典,均为“秘书”之列;另一类是指讖纬图箒。这类图书以隐语、咒语预决吉凶,占卦未来,推算气数,带有浓厚的迷信色彩。当时的封建统治者常常利用这类图书中的内容为自己服务,如汉光武帝刘秀,就曾“宣布图箒于天下”。但由于农民运动也往往利用其中的隐语作为口号,组织发动起义,于是统治者便禁止这类图书在民间公开流传,也将其作为“秘书”收为馆藏。据《后汉书·郑玄传》记

<sup>①</sup> 唐·房玄龄等:《晋书·荀勖传》[M]。北京:中华书局,1974年版,第1154页。

载,郑玄在给其儿子的《戒子书》中说他自己青年时代在皇宫里曾经“粗览传记,时睹秘书纬术之奥”。<sup>①</sup>这里的“秘书”,即为谶纬图策一类的图书。

由于“秘书”一词原义是指图书,故后来便将以掌典图书,著书立说为职责的官职称之为“秘书监”、“秘书丞”、“秘书郎”、“秘书令”,其官署则称之为“秘书寺”、“秘书省”。据《文献·通考》记载:“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,属太常。”<sup>②</sup>到了晋代,设立了“秘书寺”,后改称为“秘书省”。秘书寺和秘书省均属国家机构,内设秘书监、秘书郎等职,负责收集、校阅、编修、保管图书。由此可见,我国古代以“秘书”一词命名的官职和官署,并不真正从事现代意义上的秘书工作,故不能同现代秘书人员和秘书机构相提并论。但有一个例外:东汉末年,魏王曹操“挟天子而令诸侯”。为巩固和发展个人的权力,抑制当时重权在握的皇帝的秘书机构——尚书台,曹操将原先的秘书监一职改称为“秘书令”,扩大其职责范围,属其“典尚书奏事,亦兼掌图书书记之事”(载《初学记》)。也就是说,曹操手下的秘书令,不仅掌管国家的图书典籍,延续了原来秘书监的职能,同时还负责收发处理奏章文书,拟制、传发帝王的命令,具有秘书长的工作职能,是我国古代历史上惟一“名副其实”的秘书官员。

根据以上考察,我们可以看到,古今“秘书”一词的含义确实存在着明显的差别。但是,仅仅看到这些差别是不够的,还应当看到古今“秘书”概念之间的相互联系。“秘书”一词由“秘”和“书”二字组成。“秘”即秘密、神秘的意思。无论是指图书还是指职务或机构,古代“秘书”一词总是同秘密、机密的性质密切相关。我国古代赋予“书”一字的外延相当宽泛,除一般图书外,还包括国家的版图、律令、户籍、族谱等文书和档案。从秘书监、秘书郎、秘书令、秘书丞的职掌来看,他们除了负责校点一般图书外,还要收集、整理、编修、保管文书和档案。这同现代意义上的秘书活动职能具有一定的相通之处。看不到古今“秘书”一词的这种内在的联系,就无法理解曹魏时代出现“秘书令”这一乍似偶然现象的背后所蕴含的必然性,更无法对我国今天的秘书人员为何称之为“秘书”作出合乎历史和逻辑的解释。

## (二) 我国现代秘书概念的确立

纯粹以“秘书”二字(不加“监”、“丞”、“郎”、“令”等后缀)来称呼秘书工作人员,是从清末开始的。光绪二十三年(公元1907年),安徽巡抚冯煦上书朝廷,奏请设置辅助人员,经皇帝批准后,率先在衙门中设立命名为“秘书”、“助理秘书”的

<sup>①</sup> 宋·范晔:《后汉书·郑玄传》[M]。北京:中华书局,1965年版,第1209页。

<sup>②</sup> 华东师大古籍研究所:《传世藏书·史库·文献通考》[M]。海南:海南国际新闻出版中心,1999年版,第747页。

官职,负责掌管机要折电、函牍,处理不属于各职能部门职责范围的事务。接着,各省的总督、巡抚都纷纷效仿,在各自的衙门中设置了“秘书”一职。这些“秘书”同今天的秘书人员在工作性质和具体职能上已无多大区别。宣统三年(公元1911年),清廷颁布了《内阁属官官制》,规定在弼德院、资政院各设置秘书厅,内设秘书长一人,下隶一、二、三等秘书若干人;在陆军部的承政司设秘书科。第一次以朝廷法规性文件的方式规范了“秘书”这一职务名称,确立了以“秘书”二字正式冠名的机构名称的合法性。以上这些以“秘书”命名的官职和机构,是我国近代最早的名实相副的从事秘书活动的工作人员和机构。尽管具有这种名称的人员和机构在当时全国所有从事秘书活动的人员和机构中为数不多,但毕竟是现代秘书概念的源头。

秘书概念真正具有现代意义的开宗明义之举,是以孙中山领导的中华民国临时政府的建立为标志的。当时的中华民国临时政府实行总统制,下设秘书处,设秘书长一人,秘书若干人。政府各局、部也下设秘书室或秘书科,内有秘书官若干。各省都督府也设立了秘书员一职。这时,“秘书”一词的含义发生了以下变化:首先,它彻底摆脱了与“图书”这一含义的联系,从指物转变为专指某种特定的职务;第二,秘书作为一种特定的职务,不再以掌管一般意义上的图书典籍为主要职责,而真正具有了现代意义的秘书职能。从此,从中央政府机构到各级地方行政部门,所有从事秘书活动的人员,都开始普遍以“秘书”一词来命名或称呼,对秘书工作人员的一切旧式称呼逐渐退出了历史舞台。

## 二、国外对秘书概念的解释

与中文的“秘书”一词一样,英语的 secretary,俄语的 cekemapb,法语的 secretaire 等,都具有“秘密”的含义。世界各国在秘书名称上的这一内在联系,并不是一种偶然的巧合,它体现了人类对秘书人员的基本特性和秘书活动的基本规律的普遍的历史共识。同时也说明秘书人员和秘书活动对于各个民族、各个国家以及各种各样的社会组织,具有同等重要的意义。

英语 Secretary 最早是指英王身边的辅臣,后沿用于英美和英联邦各国政府中的一些部长。如“The Secretary of State”,在英国是指国务大臣,在美国即为国务卿。时至今日,secretary 的含义已经泛化,一切辅助主管人员从事行政和业务管理的人员都可以称为 secretary。上至国家机关、国际组织,下至各种经济实体,政党民团,甚至家庭个人,都可以成为秘书活动的社会舞台。

在国外对秘书概念的众多解释中,国际秘书协会(原称 Professional Secretaries International,简称 PSI,现已改为 International Association of Administrative Professionals,简称 IAAP)的定义较为典型,也较为权威:“秘书应是主管人员一位特殊的助手,他掌握办公室工作技巧,能在没有上级过问的情况下,表现出自己的责任感,

以实际行动显示其主动性和正确判断能力,并在所给予的权力范围内作出决定”。这一定义较强调秘书的主体性。

美国《职称辞典》认为,“秘书”一词的正确含义是指工作水平高超,能执行下列工作的人:

1. 全面处理机关、公司的行政工作,以减轻政府官员和公司负责人的较次要的行政事务及办公室工作;

2. 能用速记记录口述;

3. 能用翻译机将口述或复制的记录信息译成文字;

4. 处理首长约会及提醒约会;

5. 接见办公室来访人员;

6. 接打电话;

7. 处理首长私人的重要邮件,主动拟写日常函件;

8. 对办公室其他工作人员进行工作监督;

9. 整理人事档案。

这一解释偏重于揭示秘书的工作责任和范围。

美国著名的梅里姆—韦氏出版公司70年代出版的《韦氏秘书手册》则对秘书在管理中的作用作了高度概括:“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,以便使自己有可能从繁琐的日常事务及专门工作中解脱出来。”“随着经理作用的不断增强,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,而且还应当是协助经理的左右手。”<sup>①</sup>

从以上的介绍中可以看出,国外对秘书的要求非常之高,过去那种单纯的事务型秘书已经难以适应当今社会的激烈竞争,现代社会更需要智囊型和助手型的秘书。

## 二、秘书的定义

“秘书”一词作为现代秘书学理论体系中的基本概念,应当采用种加属差的定义方法来揭示其本质和特征。综合国内外专家的各种解释,加之自己对秘书概念的研究,笔者提出如下定义:

秘书是以全面处理信息和事务的方式直接辅助领导者实施管理的人员。

上述定义,我们可以从以下几个方面来理解和把握。

<sup>①</sup> 安娜·埃克丝蕾编著,上海大学文学院中文系译:《韦氏秘书手册》[M]。北京:中国新闻出版社,1985年版,第1页。

### （一）秘书活动的根本对象是领导者

对象是主体活动的客体,也是主体赖以存在的前提。任何一种职业活动,都有明确的对象。那么秘书活动的对象是什么呢?由于秘书活动往往直观为接打电话、接待来宾、处理文件、安排会议等,因此,人们很容易把秘书活动的对象理解为一项项具体的事务。但如果透过这些直观的表象,从更深的层次看,接打电话、接待来宾、处理文件、安排会议等事务,不过是秘书活动的具体方式和手段。秘书人员运用这些方式和手段的目的,在于为领导活动提供全面服务。这样,我们就可以把秘书活动的对象分解成两个相互联系的层次:第一个层次是外围的、直接的对象,即秘书人员每一次具体的实务操作所直接作用的信息和事务;第二个层次是内核的,也是最根本的,对于秘书活动具有本源意义的对象——领导者。秘书活动从它产生的第一天起,就是为领导活动而存在的,并随着领导活动的发展而发展。离开了领导活动,秘书活动就失去了核心和方向,因而也就丧失了其存在的必要性和可能性。因此,我们可以得出这样的结论:没有领导活动,就没有秘书活动。由于领导活动的主体是领导者,秘书活动的主体是秘书人员,因此我们可以得出进一步的结论:没有领导者,便没有秘书。

秘书活动的根本对象是领导者,这一点决定了秘书活动的一切都必须以领导活动为核心,为领导者服务。由于领导者的概念不仅指秘书直接服务的本级领导者,同时还包括了更高层级的领导者。这样就产生了在秘书活动中如何处理好为本级领导者服务和为更高层级领导者服务的关系的问题。众所周知,一个特定岗位的秘书人员或特定的秘书机构,总是由本级领导者和领导机关根据需要而设立的,直接隶属于本级领导者和领导机关。因此,本级领导者和领导机关便构成了秘书活动的首要服务对象。秘书人员必须首先为本级领导者服务,秘书机构必须首先为本级领导机关服务,这是秘书活动中的一项重要原则。任何秘书人员和秘书机构都不得擅自抛开直接服务对象去搞越级服务。当然,秘书人员和秘书机构也应当为更高层级的领导者和领导机关服务。只为本级领导者和领导机关服务,不为更高层级的领导者和领导机关服务,不仅在理论上是错误的,而且在实践中也是行不通的。但是秘书活动的首要任务是为本级领导者和领导机关服务,只有把为本级领导者和领导机关的服务搞好了,才能真正达到为本级领导者及领导机关服务和为更高层级领导者及领导机关服务的一致性。同样,也只有在本级领导者和本级领导机关的直接领导和指导下,才能为更高层级的领导者和领导机关提供最好的服务。

我们强调秘书活动的直接服务对象是本级领导者和领导机关,会不会同秘书活动还必须为人民群众服务的精神相违背?答案是否定的。我国是社会主义国家,各行各业的基本宗旨都是为人民群众服务。各级领导者都是人民群众的公仆,

是为人民服务的。正如邓小平同志所指出：“领导就是服务。”秘书人员作为领导者和领导机关的服务人员，其最终的服务对象也是人民群众。平时，秘书人员也要经常通过接待来访、处理来信来电、调查研究、督促检查等渠道和方式，直接了解人民群众的要求和愿望，为人民群众排忧解难。因此，为人民群众服务，是我们社会主义国家秘书活动的根本出发点和归宿点。但是，从秘书活动的职业特征上去理解为本级领导者服务与为人民群众服务的相互关系时，必须明确认识以下两点：第一，为人民群众服务是社会主义国家秘书活动的根本宗旨。实现这一根本宗旨的基本途径就是努力为本级领导者服务。秘书活动只有通过为本级领导者提供全面的服务，才能实现为人民群众服务的根本宗旨。离开了为本级领导者服务，为人民群众服务就是一句空话。第二，由于秘书人员首先是为本级领导者和领导机关服务的，因此，当秘书人员直接为人民群众服务时，不可避免地受到本级领导者和领导机关的职能和权限、方针和意图的制约。任何超越本级领导者和领导机关的职能和权限，违背本级领导者和领导机关的方针和意图的“服务”，都是不允许的。

我们强调秘书活动的直接服务对象是本级领导者，是否意味着秘书活动可以不为下级机关及其工作人员提供服务？答案也是否定的。在一个完整的领导系统之下，总是存在着若干个被领导系统。作为领导与被领导之间的“桥梁”、“纽带”，秘书人员必然被要求为被领导系统或被领导者提供服务。当然，这种服务，也同样受到为本级领导者和领导机关服务的制约。

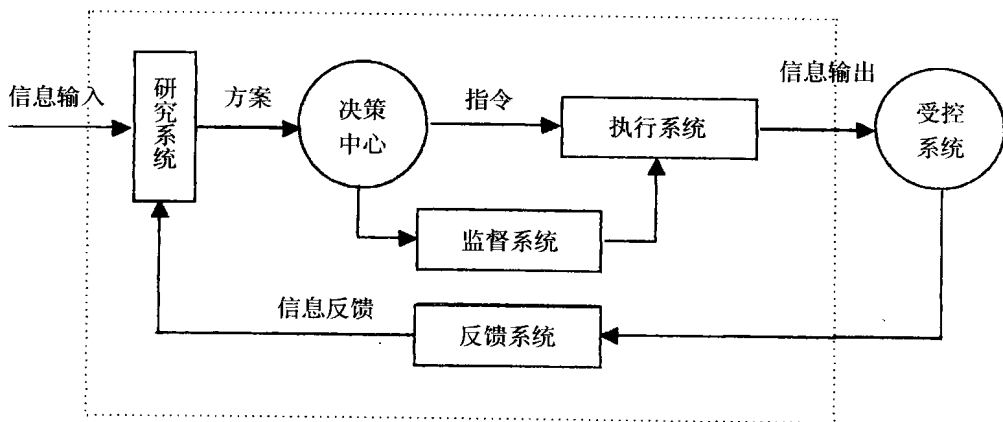
最后，还必须说明的是，秘书活动的根本对象，除了通常意义上担任领导职务的机关和企事业单位的首长外，还包括以私人名义雇佣秘书的个人。这些个人相对于他们所雇佣的秘书而言，也是领导者。

## （二）秘书活动的根本职能是辅助管理

领导者是秘书活动的根本对象，那么，领导者的职责是什么？现代领导学告诉我们，领导者职责是对自己所辖的系统进行正确有效的决策、计划、组织、指挥和协调，概言之，就是对所辖系统实施有效的管理和控制。领导管理过程是个动态控制系统，由研究、决策、执行、监督、反馈五个相互关联的子系统构成。（见领导管理控制系统图）

图中虚线框内是领导管理控制系统，从控制论的角度来看，属于施控系统，其核心是决策中心。现代管理理论告诉我们，决策的基础是信息，正确的决策，来源于正确、有效的信息。领导者决策的信息来源主要有两个方面：一方面是从外界输入的有效信息，如上级的指令信息和其他相关系统的信息；另一方面是从受控系统反馈的信息。各种信息经过研究系统的收集、分析、加工后，以意见、方案、报告和简报的形式提供给决策中心。决策中心一旦作出决定和指示，信息便以命令、决定、决议、通知、批示以及会议、口头等形式（统称指令），传递到执行系统加以执

## 领导管理控制系统



行。监督系统的任务是对执行系统的执行过程加以指导和监督,以防止执行走样。当决策中心的指令得到执行后,受控系统会因此而产生受控效应,呈现某种信息波动。这种信息波动,是检验决策中心决策正确与否的指示器。在一个闭环控制系统中,这种信息波动的结果,可以由反馈系统加以收集和检测,经过重新研究后,再回输到领导决策中心。领导决策中心根据反馈的信息和决策目标,进行再决策,或强化原来的指令(正反馈),或调整决策,改善执行(负反馈),然后再输出。这样,经过多次循环往复,领导者的决策一次比一次更准确,一次比一次更完善,最终实现决策目标。

由此可见,现代领导管理控制系统的健康运行,是建立在信息的有效环流基础之上的。一旦信息环流的过程中途发生阻塞、断路,或者受到其他的干扰,就会影响领导管理控制系统的正常运作,甚至导致整个组织的瘫痪。现在的问题在于,信息本身并不具备运动的能量。它必须借助某种载体和外力,才可被传递、被感知、被利用。那么领导管理控制系统的信息,是靠什么来负载,靠什么力量来推动其环流的呢?

现代领导管理控制系统的信息的载体形式和传递手段,主要有文件、会议、电话、传真、电子文书等等。而这一切正是秘书活动的直观对象。如果没有秘书人员收发文件、组织会议、接打电话、处理传真、操作电脑,那么,领导管理控制系统的信息一刻也无法运行。也许有人认为,没有秘书,领导者照样能够亲自传递处理信息。殊不知,在现代信息社会,任何一个领导管理系统,一旦失去秘书系统的支持,没有秘书人员和秘书机构为其提供信息服务,便无法建立高效的决策、控制机制,难以在激烈的竞争中取得优势。一个现代的、科学的、健全的领导管理控制系统,必须依靠秘书系统的实际运作,来推动其内部的信息环流,从而达到推动自身的完



善和发展的目的。从这个意义上说,没有现代秘书活动,就没有现代科学领导与管理。秘书活动的所有职能归结到一点,就是辅助领导者实施管理。秘书活动的一切评价,都必须以是否有助于领导者实施管理为根本的标准。

### (三) 秘书活动的根本方式是处理信息和事务

任何一种社会职业的活动,都有其独特的活动方式。秘书活动的基本方式是处理信息和事务。

由于信息在领导管理活动中具有特别重要的意义,因此,秘书人员辅助管理的首要方式便是处理信息。据古书记载,我国上古社会就出现了名为“纳言”的秘书官,其职责便是“听下言纳于上,受上言宣于下”。“纳言”的职责就是上情下达,下情上达,沟通信息。古代秘书是如此,现代秘书更是如此。人们常常把现代秘书比作领导者的“耳目”、“外脑”、“智囊”,无非就是要求秘书人员能够为领导者提供更多更好的信息。从现代秘书活动的具体方式来看,无论是调查研究、提供方案、督查检查、协调关系等与领导决策活动直接相关的工作,还是接打电话、安排会议、接待来宾、处理文书、操作电脑等具体事务,无不是为领导者和领导机关实施管理提供信息保障。因此,秘书活动的过程,本质上就是处理信息的过程。

由于信息必须通过声音、文字、图像、数据等载体,电话、文件、会议等方式才能表现出来,因此秘书活动中的信息处理过程,又必然表现为秘书处理事务的过程。秘书处理事务的过程就是通常所说的秘书实务,即秘书主体通过具体操作,直接作用于实际事和物的过程。秘书活动中的各种通信工具的使用,各类文件的拟写、收发、传递和立卷归档,各种人民群众来信来访的处理,各种公务活动的迎来送往,各类会议的组织、安排,等等,都属于秘书的基本实务。这些实务,又都同信息处理相互交融、相互依存。离开了秘书实务,信息处理便无从着手;同样,离开了处理信息,秘书实务就失去了方向,显得毫无意义。

当然秘书实务与处理信息也有区别。首先,秘书实务只能为信息处理提供物质基础和技术保证,不能完全代替信息处理。信息处理不仅需要通过秘书实务来实现,同时也需要秘书主体的智慧、能力。知识贫乏、能力低弱、思想保守、观念陈旧的秘书,不可能向领导者提出有价值的意见、建议和方案。其次,秘书实务繁多、杂、碎,并不是每一项秘书实务都同处理信息直接相关。比如为领导者改善工作环境、解除领导者生活上的后顾之忧等方面的事务,便与为领导者处理信息无直接联系。然而从总体上考察,处理信息与办理事务作为秘书活动的两种根本方式,都是辅助领导者实施管理的基本手段。