



严格依据最新事业单位考试大纲编写

2015 — 2016

# 省(市、县)事业单位

公开招聘工作人员录用考试专用教材

## ● 文秘·管理专业知识

编著 华图教育 审定 华图事业单位考试研究院

- 【考情综述】 紧扣考试大纲
- 【热点导读】 把握命题脉络
- 【知识精讲】 内容覆盖全面
- 【真题强化】 提升实战能力



600元事业单位考试专项课堂+99元现金抵用券



严格依据最新事业单位考试大纲编写

2015 — 2016

# 省(市、县)事业单位

公开招聘工作人员录用考试专用教材

## • 文秘 • 管理专业知识

编著 华图教育 审定 华图事业单位考试研究院

中国人民大学出版社

· 北京 ·

**图书在版编目 (CIP) 数据**

文秘·管理专业知识/华图教育编著.—2版.—北京:中国人民大学出版社,2014.10  
省(市、县)事业单位公开招聘工作人员录用考试专用教材  
ISBN 978-7-300-20174-0

I. ①文… II. ①华… III. ①行政事业单位-招聘-考试-中国-教材②秘书学-教材 IV. ①D630.3②  
C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 244935 号

省(市、县)事业单位公开招聘工作人员录用考试专用教材

**文秘·管理专业知识**

编著 华图教育

审定 华图事业单位考试研究院

Wenmi · Guanli Zhuanye Zhishi

---

**出版发行** 中国人民大学出版社

**社 址** 北京中关村大街 31 号

**邮政编码** 100080

**电 话** 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

**网 址** <http://www.crup.com.cn>

<http://www.lkao.com.cn>(中国 1 考网)

**经 销** 新华书店

**印 刷** 三河市冠宏印刷装订有限公司

**规 格** 205mm×280mm 16 开本

**版 次** 2014 年 1 月第 1 版

2015 年 3 月第 2 版

**印 张** 20.5

**印 次** 2015 年 3 月第 1 次印刷

**字 数** 656 000

**定 价** 40.00 元

---

**版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换**



事业单位是国家为了社会公益目的,由国家机关举办或者其他组织利用国有资产举办的,从事教育、科技、文化、卫生等活动的社会服务组织。它是各类人才的重要集中地,是实施科教兴国战略和人才强国战略的重要阵地。在向社会公开招聘事业单位工作人员的过程中,严把事业单位“入口”,是事业单位人事制度改革的重点和关键。

事业单位公开招聘工作人员一直都坚持德才兼备的用人标准,并且始终贯彻公开、平等、竞争、择优的原则。近年来,事业单位公开招聘工作人员考试吸引了越来越多的考生,使得竞争日趋激烈,考试压力也越来越大。对于考生而言,考前的复习尤为重要,好成绩不是一蹴而就的,它需要付出艰辛的努力。

华图教育一直把“以教育推动社会进步”作为自己的使命,为了帮助考生更快地增加相关知识储备、顺利通过考试,特组织一批资深专家、学者在总结近几年全国各地事业单位公开招聘工作人员考试命题规律的基础上,适时推出了《文秘·管理专业知识》。

目前市面上专门针对事业单位考试文秘、管理知识方面的备考用书还很稀少,本书填补市场空缺,并通过深入研究事业单位考试考情,精心编写,面向考生,力图为考生更有针对性的备考提供最大便利。本书具有知识点全、针对性强、试题典型等特点,集权威性与时效性于一身,为考生备考此类专业知识指明了方向。考生可根据本书各章前面的要点导读,对章节中的重点内容进行有针对性的学习,并且在对基础知识进行系统学习后,可用配套试题进行学习效果的测查。同时,针对事业单位考试的特点,我们希望考生在学习时注意以下几方面的问题:

1. 以教材为基础,踏实学习。文秘、管理类专业知识相对繁杂,对于大多考生来说,这部分知识还需要认真学习,不能等闲视之。因此,备考时以一本优秀的教材为基础,踏实学习,对于考生取得好成绩是尤为重要的。

2. 注重日常积累,不断充实知识。事业单位考试中文秘、管理知识的考查,要求考生必须具有一定的知识储备方能从容应对。这不能“一蹴而就”,需要考生在平常生活中做一个有心人,注重知识的积累和掌握。

3. 以真题为依托,辅之以适当的练习题。考生在备考学习的过程中,应以真题为依托,辅之以适当的练习,进而达到巩固学习效果、事半功倍的目的。

总之,事业单位考试是智慧的竞争,是实力的角逐,唯有刻苦学习、精心准备,加之有效的备考策略,方能在事业单位的考场上稳操胜券。由于时间所限,书中或有未尽之处,真诚欢迎广大读者提出意见和建议。我们将及时进行补充修订,不断完善,为考生朋友提供更高品质的服务。

如您有任何疑问,除拨打全国客服热线 4006-01-9999 外,也可按照下面的提示进行咨询:

服务类别	联系方式	说明
图书内容答疑	htbjb2008@163.com	解答读者对图书内容的疑问
代金券及网络授课	400-678-1009 http://v.huatu.com	代金券充值操作指导、网络授课购买及听课指导
最新考情、名师答疑	http://www.huatu.com	最新考情、真题下载、在线模考、在线估分、名师答疑、课程试听等

编者

2015年3月



## 上篇 文秘专业知识

本篇考情综述 .....	1
第一章 秘书工作概述 .....	1
命题热点导读 .....	1
考点知识精讲 .....	2
第一节 秘书的分类 .....	2
第二节 秘书工作的内容和作用 .....	3
第三节 秘书工作的性质和职能 .....	6
第四节 秘书工作的特征与规律 .....	8
第五节 秘书工作的基本原则与要求 .....	9
第六节 秘书工作的运行与管理 .....	15
经典真题回顾 .....	17
过关强化训练 .....	18
参考答案及详解 .....	18
第二章 秘书个人素养与工作艺术 .....	20
命题热点导读 .....	20
考点知识精讲 .....	20
第一节 秘书人员的基本素质 .....	20
第二节 秘书人员的基本修养 .....	23
第三节 秘书人员的工作艺术 .....	24
经典真题回顾 .....	26
过关强化训练 .....	27
参考答案及详解 .....	27
第三章 办公室日常工作及接待 .....	29
命题热点导读 .....	29
考点知识精讲 .....	29
第一节 办公室的日常工作 .....	29
第二节 办公室的机要保密 .....	34



第三节 办公室接待服务 .....	36
经典真题回顾 .....	42
过关强化训练 .....	44
参考答案及详解 .....	45
<b>第四章 信息与调查研究 .....</b>	<b>47</b>
命题热点导读 .....	47
考点知识精讲 .....	47
第一节 信息与调研工作概述 .....	47
第二节 秘书信息工作的实施 .....	53
第三节 秘书调研工作的实施 .....	60
经典真题回顾 .....	65
过关强化训练 .....	66
参考答案及详解 .....	67
<b>第五章 办公室信访与督查工作 .....</b>	<b>68</b>
命题热点导读 .....	68
考点知识精讲 .....	68
第一节 信访与督查工作的概述 .....	68
第二节 信访工作的实施 .....	74
第三节 信访工作应注意的问题 .....	77
第四节 督查工作的方法与程序 .....	80
经典真题回顾 .....	85
过关强化训练 .....	86
参考答案及详解 .....	87
<b>第六章 会议组织 .....</b>	<b>88</b>
命题热点导读 .....	88
考点知识精讲 .....	88
第一节 会务工作概述 .....	88
第二节 会务工作内容 .....	90
第三节 会议的控制和效率 .....	95
第四节 会议筹备工作技巧 .....	96
第五节 常见会议筹划与组织 .....	99
经典真题回顾 .....	102
过关强化训练 .....	103
参考答案及详解 .....	103

<b>第七章 秘书交际礼仪</b> .....	<b>104</b>
命题热点导读 .....	104
考点知识精讲 .....	104
第一节 秘书礼仪概述 .....	104
第二节 日常公务礼仪 .....	105
第三节 日常交往礼仪 .....	107
经典真题回顾 .....	126
过关强化训练 .....	127
参考答案及详解 .....	127
<b>第八章 秘书写作</b> .....	<b>128</b>
命题热点导读 .....	128
考点知识精讲 .....	128
第一节 公文概述 .....	128
第二节 常用公文写作 .....	134
第三节 事务性文书写作 .....	146
第四节 公文处理 .....	153
经典真题回顾 .....	155
过关强化训练 .....	157
参考答案及详解 .....	158

## 下篇 管理专业知识

<b>本篇考情综述</b> .....	<b>159</b>
<b>第一章 管理学原理</b> .....	<b>159</b>
命题热点导读 .....	159
考点知识精讲 .....	160
第一节 管理概述 .....	160
第二节 决 策 .....	170
第三节 组 织 .....	180
第四节 领 导 .....	190
第五节 控 制 .....	200
第六节 创 新 .....	206
第七节 管理方法 .....	211
第八节 管理绩效 .....	217
第九节 战略管理 .....	224





经典真题回顾 .....	233
过关强化训练 .....	236
参考答案及详解 .....	238
<b>第二章 公共行政管理 .....</b>	<b>242</b>
命题热点导读 .....	242
考点知识精讲 .....	243
第一节 公共行政管理概述 .....	243
第二节 政府职能 .....	245
第三节 行政领导 .....	248
第四节 行政决策 .....	254
第五节 行政执行 .....	260
第六节 行政信息 .....	273
第七节 行政监督 .....	280
第八节 行政效能 .....	289
经典真题回顾 .....	291
过关强化训练 .....	293
参考答案及详解 .....	297

## 附 录

附录一:党政机关公文处理工作条例 .....	300
党政机关公文处理工作条例 .....	300
附录二:党政机关公文格式 .....	305
党政机关公文格式 .....	305
附录三:公文新文件解读 .....	317
公文新文件解读 .....	317

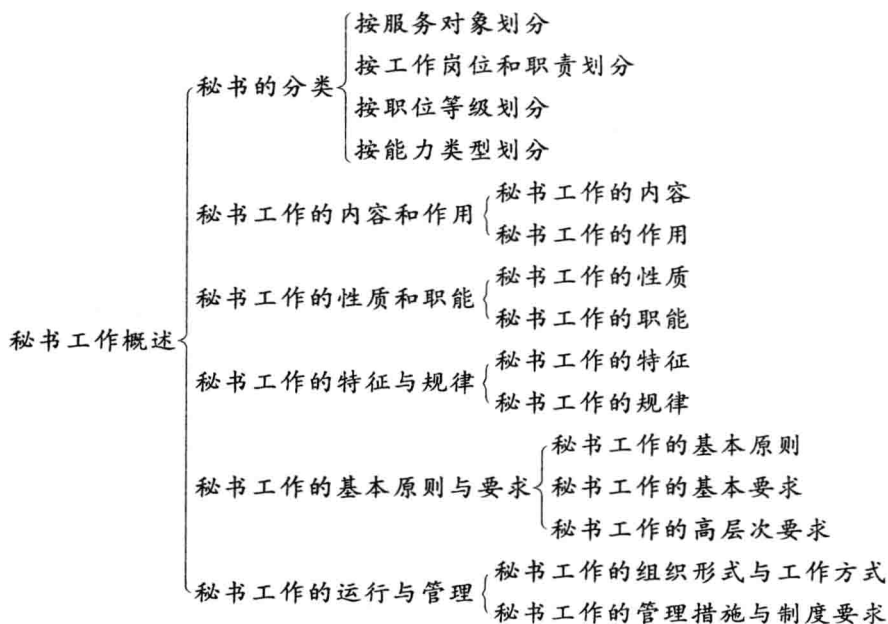
# 上篇 文秘专业知识

## 本篇考情综述

本篇是关于文秘专业的基础知识的介绍,共分为8章。其主要内容包括:秘书工作概述、秘书个人素养与工作艺术、办公室日常工作及接待、信息与调查研究、办公室信访与督查工作、会议组织、秘书的常用礼节和秘书活动礼仪、公文写作。文中并对每一章内容进行了详细具体的叙述,便于文秘专业学习者学习和参考。

## 第一章 秘书工作概述

### 命题热点导读



## 考点知识精讲

### 第一节 秘书的分类

由于时代的进步和科学的发展,社会上各行各业的分工越来越细,也越来越规范,秘书的职业也应社会的需求被分成各种类型。

#### 一、按服务对象划分

按秘书的服务对象来分,可分为公务秘书与私人秘书。

公务秘书是指服务于各级机关、企事业单位和社会团体的秘书人员。我国某些高级领导的专职秘书也属于公务秘书,这是国家因工作需要特别配备的秘书,与一般的私人秘书不同。为著名的作家、科学家配备的秘书人员,也属公务秘书,因为在本质上这些秘书人员是为机关单位服务的,而且由机关单位支付工资。私人企业虽然其资本为个人所有,但该企业的秘书如以企业的名义聘用,为企业服务,并由企业支付工资,那么,这些秘书人员仍可归属公务秘书范围。

私人秘书是指由个人出资雇佣,服务于个人的秘书人员。私人秘书主要指律师、自由撰稿人、私人开业的医生等所聘用的秘书人员。我国在改革开放前基本上没有私人秘书,随着改革开放的不断深入,私人秘书涉及的领域越来越多,人数也不断增加,成为秘书队伍的一支新军。

#### 二、按工作岗位和职责划分

按秘书的工作岗位和职责来分,主要分为机要秘书、行政秘书、文字秘书、信访秘书、事务秘书、外事秘书等。

(1)机要秘书:从事保密和重要事务的秘书人员。包括领导人的专职秘书以及在机关、单位中负责秘密文电收发、印章密码管理、承办领导交办的机密事项的人员。要求有较高的政治素养和很强的保密意识。

(2)行政秘书:协助领导做好行政事务与提供综合性服务的人员。要求既能发挥参谋作用又具有高效办事的能力。

(3)文字秘书:承担撰写文稿及文稿审核把关任务的秘书人员。要求具有较高的理论政策水平、分析综合能力及文字表达能力。

(4)信访秘书:接待与处理群众来信来访的秘书人员。要求熟悉政策法规、耐心细致、踏实负责,且有较强的协调能力和沟通能力。

(5)事务秘书:主要负责单位总务后勤等工作的秘书人员。他们的工作范围较宽,涵盖通信、车辆、用房、环境管理等多个方面。要求组织能力强、勤勤恳恳、任劳任怨。

(6)外事秘书:从事外事服务工作的秘书人员,包括翻译人员及负责外事往来的人员。要求有较高的政策水平,熟悉外事政策和外事沟通技巧,待人热情大方、处事老练沉稳、仪态大方,有相当的外语口译和笔译水平。

此外,在某些政府部门、社会团体和企事业单位还设有与行业性质密切相关的专业性很强的秘书岗位,如教育科研系统设有教学秘书、科研秘书等。

### 三、按职位等级划分

目前,我国已开始逐步推行秘书职位评定制度,将秘书人员分为初级秘书、中级秘书和高级秘书三个等级,不同等级的秘书将承担不同的职责,并享受不同的待遇。学历、理论水平和实践经验是评定职位的三个基本要素,并需要进行一定的考核。评定秘书职位是我国秘书制度的一项重大改革,这将有利于形成合理的竞争机制,调动秘书人员的积极性,吸引更多优秀人才加入秘书队伍,提高秘书人员的素质,提升秘书工作的水平。

### 四、按能力类型划分

按秘书的个性特征与能力划分,可分为参谋型秘书、专项型秘书、公关型秘书、办事型秘书。

(1)参谋型秘书:指那些思维活跃,具有创新精神,善于分析与综合处理信息,调研能力强,能够为领导提供参谋性服务,辅助领导决策的智囊型秘书人才。

(2)专项型秘书:指在某一方面具有较强的理论基础与政策水平,写作水平高,决策能力强的秘书人才。

(3)公关型秘书:指具有公关知识与公关能力的秘书人才。他们擅长沟通协调,能充分运用公共关系的一些手段,搞好本单位与公众的关系,从而树立本单位良好的形象。

(4)办事型秘书:指精明干练、办事能力强、热心服务的秘书人才。他们“上管天文地理,下管鸡毛蒜皮”,能任劳任怨、有条不紊地处理繁杂的事务性工作,犹如单位的“管家”。

## 第二节 秘书工作的内容和作用

由于机关级别和类型不同,秘书工作内容也不尽相同。级别层次高的机关,秘书工作内容广泛,分工细致,各项工作的专门化特色比较明显;而在基层单位,秘书工作任务繁重,但是人员编制少,分工不细致,因此,秘书人员又具有“多面手”的特点。

本节将全方位介绍我国党政机关秘书工作的基本内容和作用。

### 一、秘书工作的内容

#### (一)秘书工作领导机关及其领导者的工作内容

##### 1. 机关办公厅(室)的基本任务

办公厅(室)属于秘书工作部门,是机关工作正常运转的枢纽。它的出现是秘书工作发展的必然结果。中外领导机构或高级领导人都设置办公厅或办公室。它的主要任务是协助它所直属的领导机关完成各项领导工作,尤其是为领导机关制定和实施决策服务。

办公厅(室)的任务主要分为两大部分:一是政务服务,包括办文、办会、文档管理、代拟文稿、综合协调等,这就是人们通常所说的秘书工作;二是事务服务,主要是后勤服务保障工作。

##### 2. 秘书长、办公厅(室)主任的基本任务

秘书长和办公厅(室)主任兼有秘书工作领导人和秘书人员的双重身份。根据1951年中央人民政府批准颁发的《政务院关于各级政府秘书长和不设秘书长的办公厅主任的工作任务和秘书工作机构的决定》,各级政府机关的秘书长或办公厅主任主要承担以下任务:第一,协助首长综合情况、研究政策、推行工作;第二,协助首长密切各方面的工作关系;第三,协助首长掌管机关内部的统一战线工作;第四,协助首长掌管保密工作;第五,协助首长掌管机要工作;第六,主持日常行政事务(包括公文处理、会议组织、检



查和督促政府决议的执行等事项);第七,掌管机关事务工作。

因此,秘书长和办公厅主任的工作任务,可以总结为“既要参与政务,又要掌管政务”两个方面。而其中第一至第五项工作是需要协助首长完成的,具有明显的参与政务性质;而第六、七项工作则主要是掌管机关日常事务,具有明显的事务性特色。政务院的这些规定,虽然是针对我国秘书工作高层领导者和领导机构而言的,但是却为全国秘书部门应当承担的主要工作内容确定了基本格局。

## (二)秘书工作的主要内容

### 1. 拟定、办理公文

拟定公文是指根据领导者意图和领导班子的决定精神起草公文或在领导者主持、指导之下,起草领导讲话稿。

拟定公文是秘书工作的传统职能。现代社会,拟定公文更成为秘书工作的一项极其重要的日常工作。因为公文具有发布政令、传达意图、沟通情况、凭证记载等重要功能,因此,拟定公文是一项非常严肃的工作,秘书人员应该以高度的责任心对待。

办理公文简称办文,是围绕公文的形成、处理、管理所进行的全部工作,反映了公文在机关内部处理的全过程。

办理公文是秘书工作中一项最基本的工作内容,大致可以分为发文处理和收文处理两类。其中,发文过程包括拟制、核签、缮印、审核、签发、立卷、归档等主要环节;收文过程包括签收、分送、拟办、批办、承办、催办、注办、立卷、归档等主要环节。在日常工作的发文和收文过程中,秘书人员都要按照党和政府颁布的公文处理条例、法规和标准办理,做到分工合理、责任明确,确保公文处理过程的严谨、规范、优质、高效,为公文发挥应有的效能创造条件。

### 2. 办理组织会务

办理组织会务简称办会,是指机关秘书部门或临时设立的会议秘书机构办理与会议有关的各类具体事务,目的是为领导人开好会议做会前、会中和会后的各种综合辅助性服务。办会过程中应主要做好以下工作:一是会议议题的协调与安排,应与各方面协调联系,将会上讨论决定的事项预先整理形成文件形式后,再将其中已经立题的成熟文件交给主管领导,决定是否提交会议讨论;二是会议的统筹安排,即从整体上安排好会议的各项方面事宜,如会议时间、地点、议程、参加人员、会场布置等;三是会议文件材料的印发、传递、清退、立卷、归档等;四是会议期间的各项服务;五是会议善后工作,如整理会议记录、编写简报和会议纪要、督促检查会议决策的落实等。

### 3. 调查研究工作

调查研究工作是指围绕中心工作,针对当前领导关心和急需解决的有关问题,调查了解相关情况,并进行分析研究,写出调查报告呈交给领导机关或领导人。这是发挥秘书工作的参谋、助手职能,直接为领导决策服务的一项重要工作。

每一项调查研究均应做好调查准备、调查实施和调查总结收尾这三个阶段的工作。其中,准备阶段应根据领导工作的需求确定调查题目,拟制提纲;实施阶段要注意选准调查研究对象,采用多种方式,广泛搜集、认真整理、深入研究调查得来的材料;总结收尾阶段就是对调查研究工作进行整体分析,在以前阶段工作的基础上,写出调查报告。

### 4. 信息处理工作

秘书信息处理工作是指按照党政领导机关工作的要求,采集与处理信息,为领导正确决策和实施决策服务的一项工作。凡是领导工作中要掌握的各种动态、情况以及实际工作领域中带有苗头性、倾向性的问题,都需要收集并及时反馈给领导部门。

开展信息处理工作首先要建立和健全信息网络,这是搞好信息处理工作的基础;其次要建立一支德才兼备、思路开阔、反应敏捷,具有较强的观察和分析问题能力的信息员队伍;最后要实现信息处理工作





手段的现代化,以便快速传递和处理信息。开展信息处理工作应确保信息的收集、加工、存储、输出、反馈等基本环节的工作质量。

#### 5. 沟通协调工作

对秘书工作而言,沟通协调工作的内容极为广泛,依据协调对象划分,有对上的协调(即对领导者之间和领导机关之间的协调)、对下的协调、同级之间的协调、上下级双方的协调、同属部门的协调、业务工作的协调等,而其中最常见的是业务工作的协调,如会议协调、公文活动协调、事项协调等。总之,凡是与领导决策和指导工作有关事项的协调,均属于秘书工作的业务范围。开展秘书协调工作时,可以利用的方式有电话协调、送文上门协调、请人进门协调、登门拜访协调、召开会议协调等。

#### 6. 信访接待工作

信访接待工作是处理群众来信和接待群众来访工作的总称,是各级党政机关、企事业单位、社会团体的秘书工作的一项经常性的重要工作。收到群众来信,要及时拆封,认真阅读,做好摘记,准确交办,按“分级负责,归口办理”的原则妥善处理或转交有关部门办理。有群众来访时,要热情接待,认真听记,恰当处理。

#### 7. 监督检查工作

监督检查工作的主要内容分为三个方面,即对党的路线、方针、政策和党政机关工作部署落实情况的督促检查;对领导人批办事件承办情况的督促检查;对文件和会议事项的督促办理。监督检查工作的具体做法主要包括催办检查、实地调研、日常查办、综合反馈等工作形式,其工作的最基本的方式就是向下了解情况,向上反映情况。

#### 8. 公务接洽工作

公务接洽工作是指办理领导机关、平行单位、下级组织与本机关联系公务事宜的接洽工作。这是党政机关、企事业单位、社会团体均不可缺少的一项工作,是作为机关“窗口”的秘书工作经常性的重要工作内容,主要包括:承办处理各机关单位直接派人或通过电话形式来本机关商洽或联系的公文事宜,有协助联络公务,安排领导人接见,答复询问,落实承办单位,解决来访者食宿、交通等事项。为确保公务接洽工作的顺利进行,秘书人员应做到忠于职守、认真执行交接班制度和请示报告制度,做好值班日记和电话记录。同时,还应熟悉领导者情况,与有关部门保持密切联系。此外,还应善于处理人际关系。

除上述之外,秘书工作还包括管理日常事务、机要保密、文书立卷与归档、领导公务活动安排、领导临时交办事项等。在日常工作中,秘书工作人员均应以认真负责的态度,保质保量,切实做好领导交办的各项工作和任务。

## 二、秘书工作的作用

秘书工作在领导机关和机关工作中,只有负责管理日常事务的责任和义务,没有决定权和指挥权。但是,由于其所处的特殊地位及其所承担的重要工作,决定了其具有下述作用:

### (一) 建议参谋作用

这方面的作用主要表现在领导决策的过程中。首先,秘书工作人员需要在决策的准备阶段做好调查研究工作,整理相关信息和资料,为领导决策提供科学可靠的依据。其次,在进行实施方案的选择过程中,秘书人员可以根据所掌握的信息和资料进行分析研究,并凭借自己的经验,为领导者提供有参考价值的材料、建议或方案。最后,在领导制定决策后,对于如何实施决策以及决策实施过程中产生的一系列新情况、新问题应如何处理,秘书人员也可提供参考意见或反馈信息。除了为领导者的决策发挥建议参谋的作用之外,秘书人员在拟写文件、提供办事和办会预案、提供办事的建议、综合处理信息等工作中,也需要充分运用自己的聪明才智,努力发挥为领导者提供建议和参谋的作用。

### (二) 事务助手作用

秘书人员所起的事务助手作用更多的是指秘书人员辅助领导做好决策工作以外的具体事务性工作,

使领导者有更多的时间和精力主抓大政方针问题,做好科学决策事项。秘书工作的助手作用主要体现在下列各方面的工作:一是做好日常的文书处理、会务和档案管理工作;二是做好文件信息的加工筛选工作;三是做好领导临时交办的工作;四是做好公务接洽、信访接待和领导活动安排工作;五是做好领导人某些必要的生活服务工作等。此外,秘书人员还应当充分发挥主动性,积极做好各方面的服务工作,争取成为领导的得力助手。

### (三) 中心枢纽作用

每一个机关、团体、企事业单位都拥有一套指挥管理系统。而秘书工作部门则正处于这套系统的中枢位置,发挥着其他职能部门不可替代的中心枢纽作用。领导集体或者领导者个人的决策、指示,都要通过秘书工作传递给实施单位。因此,秘书工作是否健全完善,其工作是否运转自如,直接关系到机关工作能否正常运转。因此,必须充分发挥好秘书工作部门的中心枢纽作用,真正做到“上情下达,下情上达”。

### (四) 统筹协调作用

统筹协调工作是秘书工作中的一项重要内容,也是秘书工作的一项重要职能,主要体现在三个方面:第一,在领导决策中发挥协调作用。决策前,领导者大都责成秘书人员对于要决策的问题组织或协同有关部门进行调研论证;决策后,秘书人员还要协同相关部门做好信息反馈工作,调查各有关实施单位对于决策的具体落实情况,保持工作运行的畅通。第二,对于日常工作中难以解决的重要问题,秘书人员还要秉承领导思想同时协调各方力量,抓紧解决和落实。第三,在日常办文、办会、办事过程中,哪些环节出现矛盾,一般均需要秘书人员按照领导的指示同各方协调关系,促进决策的落实。

### (五) 形象窗口作用

在日常工作和各种交往中,秘书人员需要经常代表机关或领导人出面,例如内外联系、洽商公务、群众信访、迎来送往等事宜均需要由秘书出面完成。而对外行文、组织会议、安排领导人的公务活动,更是秘书形象窗口作用在工作上的反映。因此,一个机关的形象及其工作面貌、工作作风、领导者的形象等都与秘书工作的形象窗口作用有着非常密切的联系,秘书人员在日常工作和生活中要坚决抵制“门难进、脸难看、话难听、事难办”的官僚主义作风和习气。

秘书工作的性质和地位决定了秘书工作是机关工作中各种信息的主要集散地,因此,秘书工作成为方便领导工作和机关工作的“信息库”和“资料库”,随时向领导者提供信息咨询和服务。因此,秘书人员常常需要主动进行调查研究工作,及时地采集和收录各种有用信息,向领导提供需要了解和掌握的各种动态信息,做好领导的各项辅助和服务工作。

## ● 第三节 ● 秘书工作的性质和职能

### 一、秘书工作的性质

秘书工作是因领导工作的需要而存在的,属于机关工作的一部分。要想准确理解秘书工作的性质,需要将其放在领导工作和机关工作的领域来观察和认识。

#### (一) 秘书工作的辅助性

秘书工作的辅助性是指秘书工作在领导工作中所具有的辅助性。秘书工作的产生具有必然性,它是由于统治阶级和领导群体为了满足其自身工作运转需求而产生的。这就决定了秘书人员在处理解决任何问题的時候,都需要根据领导者的意图和需求来做,而不是代替领导者作出决定。即使秘书人员对某一些问题提出了解决方案,这些方案也需要经过领导机关权衡确定后才能执行。秘书工作机构或秘书人员



只能站在辅助的位置上行使职能,既不能缺位,也不能错位,更不能越位。秘书工作人员需要对自身进行准确定位,努力发挥好秘书工作在领导工作中的参谋辅助作用。

### (二)秘书工作的枢纽性

秘书工作的枢纽性是指秘书工作在机关工作中具有枢纽性作用。由于秘书工作部门是整个机关工作正常运转的必要条件和组织保障,因此只有秘书工作井然有序,高质量、高效率地运转,才能够实现整个机关工作的各项职能,做到上情下达、下情上达、左右协调、步调统一,并带动职能部门同步运转。这种枢纽与核心地位决定了秘书工作的重要性。

### (三)秘书工作的机要性

秘书工作是一项机要性很强的工作,这点主要是针对秘书工作的具体内容而言的。汉语中“秘书”一词,包含有“秘密”的意思,而英语中的“secretary”(秘书)一词中的词干“secret”,意思也是“秘密”。因此,单从“秘书”一词的字面意思就可以反映出秘书工作的机要性。由于秘书工作是辅助领导工作的,而各级领导中枢都是机密核心。秘书部门是各级领导中枢的综合办事机关,秘书人员在领导身边工作,必然要接触到各种机密。特别是重要部门领导人的秘书,由于掌握更多的重要情况,其机要性更强。

### (四)秘书工作的政治性

秘书工作的政治性是针对秘书工作人员本身而格外强调的。这是因为秘书部门处于核心要害部门,秘书人员在领导身边工作,接触到工作中的机密核心文件也会很多。这就需要在对秘书工作人员的选拔和任用上要格外慎重,要求其能够做到政治上绝对忠实可靠,有高度的保密观念,严格遵守保密纪律,严守各种机密。此外,我们党和国家对秘书人员的选用条件还专门制定颁发了机要秘书工作的规定,其中,任用前要进行政治审查,任用后要经常进行保密教育,都是出于秘书工作的客观现实需要。

## 二、秘书工作的职能

### (一)事务性助手职能——协助领导处理各种事务

秘书部门的一个重要职责就是协助领导处理各种日常事务,保证领导机关与领导活动能够高效运转。事务性工作是什么机关都无法回避的。比如公务往来或会议上使用的大量文稿需要有人撰写和处理;工作中的许多问题需要通过采集信息和调查研究才能解决;推进工作的过程中有许多环节出现矛盾,需要有人进行协调处理;还有接待信访、机要、交通、接听电话、值班等工作,这些工作均需要耗用大量的时间和精力,但是这又属于秘书部门的基础性工作,也是秘书部门最频繁的工作内容,因此,秘书部门要为领导办好这些工作,使其可以从琐碎的日常办公事务中脱身,集中更多的时间和精力处理全局工作或者研究解决重大政策性问题。

### (二)智能性参谋职能——帮助领导制定正确决策

在新时期下,秘书工作除了要做好日常各项事务性工作外,更要大力加强和发挥好参谋作用,加强信息调研和监督检查工作的力度,为领导决策的科学化提供有效的服务。秘书工作的参谋职能是在办理包括各类事务性工作的过程中体现出来的,尤其是在调查研究、信息处理、公务督查、综合协调等工作过程中,秘书人员需要根据了解和掌握的有关情况,及时向领导提出工作建议,提供决策的参考信息和依据,或者回答领导提出的相关问题,为领导机关的决策活动提供信息服务。

秘书工作的参谋和助手职能是从秘书工作的整体性而言的,渗透并体现在秘书人员为领导办文、办会、办事这“三办”的大量具体事务性的工作过程中。脱离具体的工作,秘书工作的参谋和助手职能也就成为“空中楼阁”。因此,秘书工作需要切实当好领导的参谋助手,脚踏实地地做好为领导服务的工作。



## 第四节 秘书工作的特征与规律

### 一、秘书工作的特征

#### (一) 秘书工作的本质特征

秘书工作与其他工作的本质区别在于秘书工作从属于一定的领导机关或领导者,并为领导工作提供综合辅助性服务。因此,综合辅助性服务是秘书工作的本质属性。其具体体现为:(1)所有秘书工作都要围绕领导工作展开。领导工作涉及哪里,其工作范围就要扩展或延伸到哪里。(2)能够参加领导班子的各种会议并共同研究问题,并提出各种解决问题的方案,但是只有发言权而无表决权,更无决定权。(3)秘书人员在处理任何问题时,一般只能根据领导的意图和指示的精神办理,不能超越职权范围自作主张。

#### (二) 秘书工作的一般特征

秘书工作除了具有综合辅助性服务这一本质属性外,还具有政治性、被动性、综合性、全面性、事务性、灵活性的特点,这些特征是由其本质特征所决定的、为各类秘书工作所共有的特征,具体体现为:(1)政治性。由于我国的秘书工作是为人民政权服务的,与党和国家的根本利益密切相关,因此,秘书工作具有强烈的政治色彩。(2)被动性。主要体现为两点:一是秘书的工作根据领导的需要来安排;二是凡是无法分解到具体部门的工作都由秘书工作来承担。(3)综合性。这是由于秘书部门作为综合性服务部门的性质所决定的。(4)事务性。这是由秘书部门所处理的工作内容来决定的。(5)灵活性。这是因为秘书工作经常会遇到突发情况,要求秘书能够具备很强的变通能力,从而灵活处理问题。

### 二、秘书工作的规律

#### (一) 秘书工作的基本规律

##### 1. 领导工作对综合辅助性服务的需求是秘书工作存在的客观基础

秘书人员提供的综合辅助性服务与领导者对综合辅助性服务的需求之间,本质上是一种供求关系。其中,领导工作的“需求”居于支配和主导地位,而秘书人员的“供给”则处于服从和次要地位。因此,领导工作的“需求”是秘书人员的“供给”,即秘书工作赖以存在的客观基础。

##### 2. 秘书工作高质量的综合辅助性服务是领导工作正常开展的必要条件

由于领导工作对综合辅助性服务的需求是严格限定在公务活动的范围之内的,主要是指领导者在实施领导行为的过程中,需要秘书人员辅助完成的公共事务。随着新时期的发展,领导工作所面临的矛盾和问题渐趋复杂化,因此,秘书人员高质量的综合辅助性服务是领导工作正常开展的必要条件。

##### 3. 不断满足领导工作对综合辅助性服务的需求是推进秘书工作的根本动力

设立秘书部门是领导工作对综合辅助性服务的客观需求。随着这种需求的日渐强化,将会对秘书部门的服务水平提出更高的标准和更严的要求,这必然推动秘书工作向新的水平迈进和发展。所以,不断满足领导工作的需求是推进秘书工作的根本动力。

##### 4. 领导者对综合辅助性服务的满意程度是检验秘书工作水平的主要标志

领导者对于综合辅助性服务的期望是“没有最好,只有更好”。而从秘书工作的价值角度来看,一切活动均是为了确保领导职能的正常运转。领导对秘书人员提供服务的满意程度越高,领导工作绩效越明显,秘书工作的价值就越大。因此,领导对综合辅助性服务的满意程度是检验秘书工作水平的主要标志。

秘书人员要深刻认识秘书工作的普遍规律,正视秘书工作的服务水平与领导工作的服务需求之间的矛盾,明确秘书工作的重要价值,更好地为领导做好综合辅助性服务。