

【面向二十一世纪的高等学校文科教材系列】

秘书学与秘书实务

教程

The Textbook about
Secretarial Theory and Practice

(第二版)

吴雨平 李正春
编著



暨南大学出版社
JIANGNAN UNIVERSITY PRESS

【面向二十一世纪的高等学校文科教材系列】

秘书学与秘书实务教程

（第二版）

吴雨平 李正春 编著



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书学与秘书实务教程/吴雨平, 李正春编著. —2 版. —广州: 暨南大学出版社, 2013. 8

(面向二十一世纪的高等学校文科教材系列)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 0737 - 3

I. ①秘… II. ①吴…②李… 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 (2013) 第 200438 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 弓设计

印 刷: 广东省农垦总局印刷厂

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 23.25

字 数: 460 千

版 次: 2008 年 8 月第 1 版 2013 年 8 月第 2 版

印 次: 2013 年 8 月第 6 次

印 数: 11001—14000 册

定 价: 45.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

绪 论 / 1

第一节 秘书 / 2

第二节 秘书部门和秘书工作 / 7

第三节 秘书学与秘书实务 / 11

第一章 秘书工作的起源和沿革 / 18

第一节 我国秘书工作的起源 / 19

第二节 历代封建王朝秘书工作概况 / 22

第三节 近现代秘书工作概况 / 28

第四节 当代秘书工作概况 / 32

第二章 秘书工作机构的设置和职能 / 35

第一节 秘书机构的设置 / 36

第二节 秘书机构的运行机制 / 39

第三节 秘书工作机构的基本职能 / 42

第三章 秘书工作者的素养要求 / 50

第一节 秘书工作者的职业修养 / 51

第二节 秘书工作者的知识结构 / 57

第三节 秘书工作者的能力结构 / 64

第四节 秘书工作者的心理素质和性格特征 / 72

第四章 秘书与领导者的关系 / 80

第一节 领导与秘书关系概述 / 81

第二节 建立领导与秘书的良性互动关系 / 84

第三节 秘书要着重处理好的关系 / 86

第四节 处理好与领导关系中的一些具体问题 / 89

第五章 秘书日常事务工作 / 93

第一节 秘书日常工作概述 / 94

第二节 办公室布局与管理的要求 / 96

第三节 接听与拨打电话的技巧 / 98

第四节 安排约见的技巧 / 100

第五节 印章管理的要求 / 103

第六节 机关值班工作的要求 / 106

第六章 秘书与信息工作 / 110

第一节 信息工作概述 / 111

第二节 秘书部门信息工作的特点和基本原则 / 116

第三节 秘书信息工作的程序 / 119

第七章 秘书与调查研究工作 / 131

第一节 调查研究概述 / 132

第二节 调查研究的范围和步骤 / 133

第三节 调查研究的方式和方法 / 137

第八章 秘书与辅助决策 / 148

第一节 秘书机构与辅助决策 / 149

第二节 辅助决策的方法与艺术 / 153

第三节 辅助决策中的思维 / 158

第四节 辅助决策中应注意的几个效应 / 163

第九章 秘书与公文写作和处理 / 169

第一节 公文写作 / 170

第二节 公文办理 / 186

第十章 秘书与文书立卷归档工作 / 195

第一节 文书立卷归档工作概述 / 196

第二节 文书立卷部门、立卷原则和范围 / 197

第三节 文书立卷的方法和步骤 / 201

第四节 归档 / 211

第十一章 秘书与会议组织 / 216

第一节 会议工作概述 / 217

第二节 会前筹备工作 / 220

第三节 会中的调度工作 / 225

第四节 会后善后处理工作 / 227

第五节 常用会议文书的写作 / 229

目录

第六节 端正会风，提高会议质量 / 233

第十二章 秘书与信访工作 / 238

第一节 信访工作概述 / 239

第二节 信访工作的制度 / 244

第三节 信访工作的程序和基本方法 / 250

第四节 特殊情况的来信、来访的处理 / 258

第十三章 秘书与接待工作 / 264

第一节 接待工作概述 / 265

第二节 接待工作的规格和程序 / 269

第三节 接待工作的类型 / 273

第四节 接待礼仪 / 276

第十四章 秘书与协调工作 / 290

第一节 协调工作概述 / 291

第二节 协调工作的原则与方式 / 294

第三节 协调的类型与内容 / 298

第四节 协调工作的程序与艺术 / 301

第十五章 秘书职业技能鉴定与岗位应聘 / 309

第一节 秘书职业技能鉴定类型 / 310

第二节 秘书职业资格鉴定标准 / 317

第三节 秘书应聘的技巧 / 345

附 录：中级秘书知识全真模拟试题及参考答案 / 357

参考文献 / 364

后 记 / 366

绪 论

21 世纪是学术研究重新建立自身范式的世纪。自 20 世纪 80 年代初开始,经过 30 个春秋寒暑的发展,我国的秘书学研究从无到有、从单一到多元,取得了长足的进步。虽然我国秘书活动的产生可以追溯到几千年前,秘书的角色也是由来已久,但现代秘书学作为社会科学大家族中的一员,毕竟是一门年轻的学科,跟发展成熟的传统学科相比,远未达到成熟的地步,秘书学理论体系中的许多问题还有待于学术界的进一步探讨,因此进行秘书学原理和秘书活动规律的深入研究,并且在此基础上形成新的秘书学理论体系,已经是时代的迫切要求了。



第一节 秘书

一、“秘书”名称的由来和演变

“秘”字据《说文》曰：“秘者，神也”；又据《广韵》：“秘，密也，神也。”而“秘书”一词连用，最初见于《汉书·刘向传》，书中记载汉成帝“诏（刘）向领校中五经秘书”。可见，神秘、神奇，有所隐蔽、有所朦胧，既是“秘”字的特点，也是我国“秘书”一词的含义从人到物、又从物到人、再到机构名称的演变过程的概括写照。从现有资料来看，我国“秘书”含义的演变过程大致如下：

（一）从事预测占卜活动的文官

“秘”字最早是指从事预测占卜活动的文官。“秘”为形声字，从禾，必声，是一种香草的名称，上古可能用这种香草来进行占卜活动，后来逐步衍变成一种宗教活动和职官，所以“秘”又写成“祕”，上古时代预测未来、占卜问事的官就叫“祕祝”。《史记·封禅书》曰：“祝官有祕祝，即有灾祥，辄祝祠移过于下。”这里的“祕祝”是一种掌管祭祀和祝词的官员。

（二）谶纬图箴之书

“秘”后来从祝官渐渐引申为记录祝官占卜活动的图书资料，遂从人衍变为物。这类书籍就是观察天象、预测吉凶、推算气数、以巫语对未来作出预言的谶纬图箴之书。其中“谶”是迷信的人所宣扬的将来能够应验的语言、预兆，常常配有图画，故又称“图谶”；“纬”即“纬书”，据《说文》段注，“秘书”就是和“经书”相对而言的“纬书”，是人假托神的意志著书；“箴”即“符箴”，是道士所画的一种图形或线条，声称能驱除鬼神，给人带来祸福，迷信的人认为它有很大的魔力。由于谶纬图箴之书具有不可预测性，所以神秘莫测，带有浓厚的迷信色彩，又因为它们预言的大多是王朝的兴废和政权的更迭等重大的政治事件，所以其政治色彩也很浓厚。

这种图书有两类用途，一类是统治者为了利用这些迷信的预言巩固自己的统治地位，把它们作为秘密的“天书”收藏起来，它们适应的是统治阶级的政治需要；另一类是反抗封建统治者的农民，也利用这种书籍中的巫语作为口号去发动、组织队伍，进行农民战争。因而自东汉后，封建统治者就严禁这种书籍在民间流传而被保存在宫廷内部，故也称为“秘书”。

（三）王府宫禁藏书

从现有的甲骨文资料来看，我国殷商时期历代王朝都设有秘府。“秘”从谶纬图箴之书衍化为宫禁里的一切藏书，除天文、地理、占卜、预测之书外，还包括文书、文章、文学、赋税等内容，以及国家机密文案。这类书或者极其珍贵，或者因为机密而不能示人，故都称“秘书”。

（四）守藏、整理秘府之书的官员

“秘书”一词逐渐地由指物演变为指人，而“秘书”作为官职的最初出现却和现代秘书的真正职权无关。

由于天长日久，宫中收藏的图书越来越多，于是就需要有一批专门守藏、保管这些珍贵和秘密书籍的文员，而且还形成了一套严格的保管制度。相传老子也曾在周朝秘府供职。

然而，由于春秋战国的动荡以及秦朝的大肆焚书，使宫中秘府的图书损失很多，甚至有的被焚毁殆尽。所以到了汉代，自然发起了一场整理古代典籍的运动，以整理王室秘府图书为职业的官员也就出现了。如上述刘向受汉成帝之命“领校中五经秘书”，刘向的儿子也曾“受诏与父向领校秘书”，或许即与此相关，当时和刘向一起从事这项工作的还有《汉书》的作者，班固的祖先班序，而班序由于工作出色和才能超群，还曾经得到过皇帝赏赐的秘书副本。

东汉末年，魏、蜀、吴三国鼎立，曹操设“秘书令”一职“典（主管）尚书奏事，亦兼掌图书秘记之事”。

（五）国家行政秘书机构

我国晋朝始设“秘书寺”，南北朝的梁代设立了“秘书省”。事实上，自汉以来，王朝中央就设立了秘书郎（令、监）等职，从事收受天下文书，颁发皇帝诏令，掌握各级官员向皇帝奏事的奏章函牍，以及收贮、保管宫禁的图书与重要档案等工作，表明已设立了具有行政秘书功能并与秘书名称相应的办事机构了。



二、西方“秘书”的含义

从某种角度讲,中国现代秘书的职权职能更多地来源于西方秘书的内涵和定义。在英语词汇里,秘书“secretary”是由“秘密”加后缀“ary”构成的,而后缀“ary”在英语里就有从事某种职业的意思,这样 secretary 一词直译就是秘密工作者,实际含义有“书记”、“干事”、“部长”、“大臣”等,这里的“书记”指书记员,是秘书的一种。法文的意思和英文差不多。俄语中,秘书是“секретарь”,词根也是“秘密”的意思,секретарь 就可以译为秘密工作者或书记等,跟英语相近。

从英文和俄文关于“秘书”一词的解释看,秘书在国外既指管理着一定机密性公文的人员,也指主管某一机关日常工作的领导人,一些高级秘书相当于行政首长,而从更广泛的意义上来说,秘书是指为政府、企业乃至个人服务的从事文字或行政工作的人员,这就和我们现在的“秘书”概念有相同之处。

西方现代秘书的概念形成于18世纪的资产阶级大革命中。1776年华盛顿领导美国独立战争时,身边已经有了秘书的设置;1789年法国资产阶级大革命后,就出现了“秘书”这一职业,其中既有政权机构的秘书又有私人秘书;1793年法国雅各宾党人专政时,首相罗伯斯庇尔首先使用了私人秘书,此后各国领袖人物彼此效仿,以至于私人秘书逐渐走向社会,形成了一种自由职业,并构成了和上司之间的雇佣关系。

三、现代秘书的含义

关于秘书的含义,1979年版的《辞海》说,秘书是“职务名称之一,是领导的助手。”而《现代汉语词典》的解释是:“①掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。②秘书职务。”这两种说法都只强调秘书的助手功能,却没有强调秘书的行政辅佐以及决策助理、参谋咨询等功能,而后者正是现代秘书和传统秘书的显著差别。

随着我国政治经济改革的深入进行、对外交往的日益频繁和国际化程度的日益提高,现代秘书作为我国党政机关、企事业单位和人民团体中普遍设置的一个行政职位,其职能已经发生了相应的变化,“接待员兼打字员”式的秘书不再是各级领导物色秘书时的主要对象。我国现代秘书的特征应该包括以下几个要素:①是行政职务或职位;②普遍存在于党政机关、企事业单位和人民团体;③既是领导的助手,又是领导的参谋。秘书不同于行政领导,他们只是代表领导办事,为领导的工作服务;秘书也不同于职能部门中的业务人员,他们是提供综合性、辅助性服务的人员;秘书还不同于一般的服务性行业的人员,



他们不仅掌管文书，还要完成领导交办的事项。

综上所述，我们认为：秘书是指辅助领导层或领导者个人履行领导职责，并办理文书档案、来信来访、会务工作以及日常行政事务工作的人员，是领导的参谋和助手。

“秘书”与“文秘”是两个相关却不能完全等同的概念。“文秘”一般是指专职或主要从事文字工作的文字秘书，有时也指企业内从事秘书工作的文员，他们都只是秘书群体中的一部分，所以“文秘”的外延比“秘书”小。但是除“文秘”以外的其他秘书一般也都要从事文字工作，所以在许多场合“文秘”和“秘书”的概念往往被人们混淆甚至等同。

另外，虽然我国秘书的工作内容和国外基本相同，但这一概念和国外仍然是有较大的区别的：国外的秘书是一种普遍的社会职业，而且绝大多数是为个人服务的私人秘书；而在我国，秘书是一个行政职位，其中绝大部分是为机构或领导层服务的公务秘书。即使少部分秘书人员由机关、单位配备给首长或专家做工作助手，仍是国家干部，这与外国普遍存在的私人雇用的秘书人员具有不同的性质。

然而无论是我国还是外国，“秘书”这种工作人员已经成为了办事机构的必备环节，是各单位必不可少的成员。他们在领导机关和领导个人的生活中都具有举足轻重的作用。1965年一个宁静的夜晚，91岁的英国首相丘吉尔就是紧握着一直陪伴他的私人秘书的手，含笑离开人世的。

值得注意的是，这一概念往往存在“有名无实”或“有实无名”的情况。前者如一些国家的外交秘书、国防秘书，相当于我国的外交部长和国防部长；沙特阿拉伯的石油秘书，即为石油部长；英国的国务秘书，即国务大臣，在美国就是国务卿等。其实，在英美国家“秘书”本身就有两种含义，一为大臣，一为书记，大臣原指在英国国王身边参与机要政务、掌握机密文件或玺印的辅臣，后来沿用为英美和英联邦国家主管政府机关事务的部长或常务副部长。日本“秘书”也有两种含义：一是沿用了英文的词义，指政府机关或社会团体日常事务的负责人，如“首席内阁秘书”；二就有更广泛的含义，指“帮助上司处理各种事务的工作人员”。另外，大使馆、外交部、文化部的一等秘书、二等秘书、三等秘书（简称一秘、二秘、三秘）也不是我们通常意义上所说的秘书，它们都是有其名而无其实。有实无名的情况更为常见，如办公厅（室）主任、信访处的信访员，以及政策研究室、调研室的研究员等，都不叫“秘书”，而办公厅（室）、信访处、政策研究室等本身就属于秘书机构。这种现象在我国古代就有，如“孔目”、“都事”、“押司”、“照磨”、“经历”、“幕僚”、“幕友”、“西宾”、“师爷”、“书记”等等都不称“秘书”。



四、秘书的分类

秘书部门的工作面较宽，处理问题的范围较广，加之现代行政管理和经济管理工作的日趋科学化、效率化，秘书的种类也越分越细。但大致上可以从以下几个角度分类：

（一）根据服务的对象

可以分为公务秘书和私人秘书。公务秘书是指在国家行政管理部门、企事业单位或社会团体中从事公务的秘书，其工资由上述部门支付，服务的对象是集体，他们的工作重点有两方面，一是服务机关内部，二是服务领导者个人（俗称“跟人秘书”）。私人秘书一般是指由个人出钱雇佣，专门为个人服务的秘书，也有两种情况：一是私营企业内的，二是有公职的人再自己出钱聘请。目前我国较多的是公务秘书，私人秘书极少，但随着社会的发展和经济体制改革的深入，私人秘书呈现出了日益增多的趋势。

（二）根据工作的内容

可以分为行政秘书、机要秘书、事务秘书（或生活秘书）、外文秘书（或翻译秘书）、专业技术秘书等等，这些秘书各自负责一个方面，平时以分管的工作内容为主，遇到特殊情况和机关内部的重要活动，他们又互相协作，共同处理一些事务，所以他们工作的程式是“既分又合，分合相兼，分工不分家”。

（三）根据担任的职务

可以分为秘书长、办公厅（室）主任、秘书处（科）长、股长、科员、办事员等。这种分类仅仅表明秘书部门的领导层次，而不带专业性性质。

（四）根据业务水平

在欧美国家，当公务员考取正式职位后，受用单位就要对其日常工作进行经常性的业务考核，以视其勤惰优劣。他们以业务水平为依据，以薪俸为杠杆，将秘书分成各种类别。譬如美国的企业内部的秘书就大致分为两类，一是“见习秘书”，主要是担任打字和接待工作，工作大多围绕人际关系展开，如处理电话、预定约会等。他们必须经过不断的努力以提高自己的业务水平，然后才能晋升晋级；二是“正式秘书”，他们的工作几乎没有人监督管理，工作责任大、方面广、技术性强，工作内容主要是打印文件、交往文书、制订旅行

计划、拟定某部门的工资单以及按一般规定处理小额现金，同时还要辅助经理处理许多耗时的琐碎事项和任务。而英国则把行政秘书人员定为五级：速记打字级、书记级、文牍（古代写字用的木简，现为文件书信之意）级、执行级、行政级。

目前我国第一种分类已见端倪，第二种分类不够明确，第三种分类比较普遍，第四种分类还未实行。必须指出的是，以业务水平为依据的第四种分类法，对增强秘书人员的素质，提高机关内部的工作效率，有着相当重要的作用。

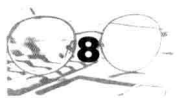
第二节 秘书部门和秘书工作

一、秘书部门和秘书机构

秘书部门是由秘书的群体构成的，是党和国家机关、人民团体和企事业单位中一个综合性的办事机构，又是一个为领导决策服务的辅助机构。所有的秘书部门都是随着各级各类组织的建立而配备起来的，是各级各类组织的附属机构，独立的秘书机关是不存在的，而这种附属性的机构恰恰又是机关内部领导中枢的组成部分，所以说秘书部门是一个地位非常特殊的部门。

秘书部门有的直接用“秘书”的名称，如“秘书局”、“秘书处”、“秘书科”等等，有的没有冠以“秘书”之名，而以“办公厅”、“办公室”等面目出现。随着社会历史的演变、国家职能的扩大、科学技术的进步，秘书部门也有进一步发展的趋势，它是国家肌体的神经传导系统和信息流，为领导执行决策服务，已成为国家机关的重要组成部分了，难怪有人把它称为一个机关、单位的信息处理中心、办事中心。

“秘书机构”和“秘书部门”往往被混淆使用，但实际上它们是有区别的。“秘书机构”的概念一般情况下，不是指某一个具体的办公室，而应该是各级各类秘书部门的总称；同时二者的使用场合也应有区别，一般来说，在机关内部称办公室为“秘书部门”，而在机关之外，尤其是要强调这个部门的功能时往往称“秘书机构”。从这个意义上来说，办公厅（室）中的秘书、文



书、机要等秘书业务部门又可以说是狭义的秘书机构，而广义的秘书机构的范围较宽，一般认为，调研、文书、机要、信访等机构，都是属于秘书机构的。因而，在秘书学理论体系中，使用“秘书机构”的说法似乎更为科学。吕发成、方国雄先生编著的《秘书学基本原理》（兰州大学出版社 1992 年版）认为秘书机构分为四大系列，它们分别是：

第一系列：秘书局、秘书处、秘书科、秘书组。

第二系列：研究室（调研室）、督办检查室。

第三系列：综合处、信息处、文电室。

第四系列：信访局、信访处、信访室。

秦始皇统一中国以后，我国就有了初步意义上的秘书机构，而独立设置的“秘书省”是从南朝的梁代开始的，“省”是中央部一级的机构，作为一个国家行政机构，它被唐朝以至历代封建王朝所沿袭，然而这种官制却往往又随着朝代的变化而变化：中国漫长的封建王朝绵延更替，一直延续到清末，各个朝代封建专制的基本特征并未改变，各朝的官职制度就郡县两级而言变化也不大，但地方高级机构以及中央机构却常常有很大的变动，特别是负责皇帝秘书工作的机构，更因政治斗争的需要而发生频繁的变化。

发展到现在，秘书部门已经成为机关工作的枢纽部门，是联系着决策中心、执行系统、监督系统和反馈系统的“桥梁”，是智囊团和思想库，它无处不在，无时不有。

秘书部门的主要任务是协助领导综合协调各个职能部门进行工作，是领导进行决策、综合处理信息、调查研究、统筹安排等工作的得力助手，而这些任务的完成，对于保证各项工作的开展，起着十分重要的作用，因此可以说它是各级领导赖以指挥全局、推动各项职能机构正常运转的枢纽，是联系上下、左右、前后、内外的纽带，是“组织参谋，领导助手，群众桥梁，机关管家”。

二、秘书工作的主要内容

随着秘书职能的变化，秘书工作被归入行政管理工作范畴，秘书工作的主要内容涉及项目管理、计算机软件应用、组织会议和出差、外部网和内部网的通信、文件信息整理、办公室管理等多个方面。概括地说，秘书工作就是秘书人员协助各级领导机构和领导人为实施领导而进行的日常执行和承办工作。秘书工作是领导中枢的一种综合性工作，而不是具体职能部门的业务工作；秘书工作是在领导意图下的辅助和承办，而不是自行其是。

但是 1979 年版的《辞海》却将秘书工作解释为“是一项机要性的工作，它的任务是收发文件，办理文书、档案和领导交办的事项。”实际上，秘书工

作绝不仅仅只是机要性的工作那么单一，它的内容十分繁多，职责范围涉及到文件处理、立卷归档、决策助理、机要保密、信息处理、综合承办、日程安排、记载事项、调查研究、拟稿撰文、组织会议、咨询服务、信访情报、通讯联络、照管办公室卫生、承引材料以及上司不在时处理日常事务工作等。

这样看来，秘书工作真是千头万绪，纷繁复杂。但是从根本上来说，全部的秘书工作，无非是“辅助管理、综合服务”两件事。所谓“辅助管理”就是辅佐、协助领导进行管理工作，及时向领导提供全面、正确的信息和建议，但不是主持与掌管，而是始终处于从属地位，始终起参谋助手作用；所谓“综合服务”就是管理好本机关、本单位的事务工作，起好后勤作用、综合作用和协调作用，为机关领导人开展工作提供和创造条件。因此，要做好秘书工作，必须坚持做到“一不失职，二不越权”。

三、秘书工作的特殊性

秘书工作的特殊性，是由秘书部门的特殊地位以及秘书的特殊工作环境决定的，因此充分认识秘书工作的特殊性，对于秘书人员正确地定位自己、更好地履行职责具有非常重要的意义。

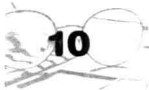
（一）处理好各方面的关系是开展秘书工作的重要条件

秘书部门是机关工作的枢纽部门，处在一个关键而特殊的位置上。上下级之间是通过秘书部门进行联络的，一个机关内部各个平行的职能部门之间也是通过秘书部门联结成一个整体的。秘书工作者必须充分认识秘书部门的这种特殊地位，正确处理好秘书部门与各方面的关系，才能保证各项秘书工作的顺利进行。

秘书部门首先要正确处理好与领导的关系，尊重领导、服从领导，对领导的权威性负责，对领导的工作效率负责；其次要处理好与下级和群众的关系，自觉地把本部门看成是为老百姓服务、为本机关服务的一个重要窗口，对下级和老百姓做到谦和、耐心、周到；再次要处理好与左邻右舍的兄弟单位的关系，处理好与机关内部各职能部门的关系，这些单位和部门虽然和秘书部门是平级关系，但秘书部门处于领导核心的周围，兄弟单位和职能部门经常要通过秘书部门和领导联系，如果因为秘书部门的原因而没有处理好这种关系，那么今后的工作必定难以开展。

（二）树立时间观念、效率观念、质量观念是秘书工作得以完成的保证

秘书部门是机关日常事务工作的承担者，每天要处理大量的文字、联系、



总务等工作,还往往遇到若干领导的指示同时下达的情况,并且由于秘书工作的随机性而需要随时改变计划等,是一个机关中最忙碌的部门,因此这个部门中的全体成员都应该具有强烈的时间观念、效率观念和质量观念,以保证那些纷繁复杂的工作能够有条不紊地得到落实和解决。

所谓时间观念是指秘书部门对本部门每月、每周、每天的工作进行科学安排、合理支配,然后再根据轻重缓急逐项完成;效率观念是指要克服官僚主义、文牍主义,讲究工作效率,个人和集体都争取在单位时间内完成更多的工作,办事不拖拉、不推诿;质量观念的要求是,无论办文、办事还是办会,都力求做到不出差错、万无一失,并且追求完满,达到美学上的最到境界。

(三) 保守机密是确保秘书工作顺利进行的基础

秘书在工作中经常可以通过文件、重要会议和领导交办的事项接触到重要机密事项,这种机要性质的工作,要求秘书部门的工作人员必须具有高度的责任感,时刻保持警惕性。如果因为一时的疏忽大意,给机关和单位甚至国家的利益造成损失,给领导的工作造成被动,那么无论是秘书个人还是秘书部门都是承担不起这样的责任的。

近几年来,随着我国对内搞活经济、对外开放政策的进一步贯彻落实,一些人的保密意识淡薄了,这是非常危险的。秘书部门的工作人员都应该养成在公众面前守口如瓶的习惯,自觉保守国家和机关单位的秘密,这是确保秘书工作得以顺利进行的基础。

四、秘书工作的原理

秘书工作的原理,就是秘书工作中一些最基本的道理和具有普遍意义的基本规律,掌握和运用秘书工作原理,可以使秘书人员更好地按客观规律办事,减少秘书工作的盲目性,是秘书工作取得预期成效的前提。

(一) 追靠需求原理

徐瑞新等人在《秘书学导论》中指出:“秘书工作总是围绕着领导的需要和要求而进行,而展开。一般说,领导要求这样办,秘书部门和人员就这样办;领导要求那样办,秘书部门和人员就那样办。”因此,秘书工作的基本规律可以形象地说成是两条线:“一条是领导工作的需求线;一条是秘书工作的追靠线。需求线高了,秘书人员就努力追靠,逐步贴近着需求线。”他们将秘书工作这一基本规律概括为“需求→追靠→再需求→再追靠”,如此反复循环,构成了秘书工作的基本矛盾,“追靠需求”也成为最能够反映秘书工作性



质和特点的一项基本原理。

（二）对立统一原理

秘书工作本身就常常体现主动性与被动性、综合性与专一性、政务性与思想性、机要性与群众性、突击性与经常性的对立统一。秘书部门是一个综合性的办事机构，而不是一个具体的职能部门；它所承担的工作是多方面的复杂的，而不是简单划一的；秘书工作常常处于变化之中，不可能完全按计划办事，因此秘书工作中所面临的错综复杂的矛盾，比一般的职能部门要多得多，对立统一原理正确地揭示了秘书工作中的各种矛盾。

（三）间接效应原理

也可称之为“隐性效应原理”。秘书工作无处不在、无时不有，但是人们却看不到秘书劳动的成果，它们隐藏在一幢幢高楼、一台台机器、一片片农田、一批批商品的背后，也就是说，秘书活动的成果隐藏在了服务对象的成果之中。

一方面，秘书工作的从属性特征，决定了秘书工作是一种依附于领导工作的幕后工作，秘书工作一旦离开了领导工作就不复存在，因此秘书工作的效果往往不能直接显示出来，而是通过融入领导的工作得以体现，秘书工作与领导活动是同步的。另一方面，秘书工作是维系整个组织运转的不可缺少的因素，秘书部门又是组织对外交往的重要窗口，秘书的办文、办会、办事等职能活动，都体现着组织的形象，秘书工作的成果也就体现在组织形象之中，而不是秘书个人形象。

第三节 秘书学与秘书实务

秘书学是研究秘书工作的产生和发展、范畴和内容、任务和作用、性质和特点、原则和要求、改革方向和发展趋势的科学，是一门颇具实用价值的应用学科。秘书学是秘书工作的理论表现，是一门年轻的新兴学科，它的研究内容包括秘书、秘书工作和秘书机构。