

教育部推荐教材

21世纪高职高专系列规划教材

秘书实务

Mishu Shiwu

主编 方燕妹



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社





教育部推荐教材

21世纪高职高专系列规划教材

秘书实务

Mishu Shiwu

主 编 方燕妹

副主编 胡惠芳 杜 娟

王 娟

参 编 余 娟 陈瑛霞

游晴林 李子慧



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社



图书在版编目(CIP) 数据

秘书实务 / 方燕妹主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2010.8

21 世纪高职高专系列规划教材

ISBN 978-7-303-11495-5

I. ①秘… II. ①方… III. ①秘书学—高等学校: 技术学校—教材 IV. ① C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 167892 号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 北京嘉实印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 184 mm × 260 mm

印 张: 12.25

字 数: 153 千字

版 次: 2010 年 8 月第 1 版

印 次: 2010 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 25.00 元

策划编辑: 易 新

责任编辑: 易 新

美术编辑: 高 霞

装帧设计: 弓禾碧工作室

责任校对: 李 茵

责任印制: 张 坤

版权所有 侵权必究

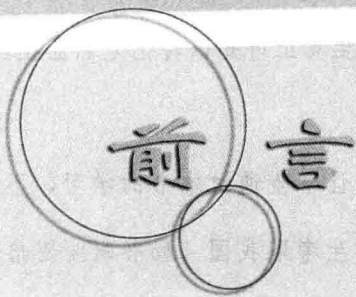
反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825



不同的舞台，需要不同的角色；不同的时代，呼唤着不同的人才。伴随着我国改革开放的不断深入和市场经济的迅速发展，秘书已经成为 21 世纪的热门职业之一，但同时也对企业秘书提出了更高的要求，秘书不仅要成为有条不紊地处理各种办公事务的熟手，而且是企业高层管理人员的得力助手。鉴于此，本教材以高职教育理论为指导，以岗位职业能力为导向，以任务为驱动构建编写体例，秘书职业知识以必需够用为度，突出了能力训练，将秘书的“三会三能”作为贯穿课程始终的任务，并构建相关秘书岗位知识，培养职业素质，发展职业能力，达到秘书人才培养的目标和要求。本教材适合高职高专文秘专业教师与学生使用，也适合于所有文秘工作爱好者使用。

本教材以秘书职业素质与能力需求为核心，以岗位职业标准为依据构建四大贴近企业、贴近岗位，实操性强的教学模块。模块设计以秘书的角色认知、办文、办会、办事为主体，每个模块有“工作过程分解”，每个教学模块的展开均由秘书工作项目支撑，工作项目中有“能力目标”、“知识目标”、“素质目标”的分析，每个工作项目又以工作任务为驱动，设计了“工作情景、技能训练、知识梳理、超级链接、实战演练”等。“工作情景”以工作任务作为切入点，让学习者真正作为企业秘书进入角色。“技能训练”则通过工作任务中的角色模拟明确该项秘书工作所应具备的岗位技能。理论知识的选

取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又严格按照高职高专教学要求，以必需够用为度，并融合了秘书职业资格考证对秘书知识、技能和态度的相关要求。“超级链接”着眼于学生的终身学习与可持续性发展，“实战演练”则以练习的形式，以相应的工作任务再次切入，强化对工作任务的技能掌握，让学生真正将知识转化为职业技能。与《秘书国家职业标准》教材接轨

本教材遵照《秘书国家职业标准》进行编写，力争让学生通过本书的学习，不仅习得一个合格秘书应该具备的基本技能，而且有助于学生考取我国《秘书职业资格证书》

因时间仓促，编者水平有限，敬请各位同仁不吝赐教。

编 者

目录

模块一：秘书的职业认知	1
项目一：秘书的角色意识培养	1
任务 1—1：秘书的职业认知	2
任务 1—2：秘书的职业道德	7
项目二：秘书的职业形象设计	14
任务 2—1：秘书礼仪训练	14
任务 2—2：秘书形象管理	21
模块二：办事	25
项目一：办公室日常事务管理	25
任务 1—1：办公室环境的布置与管理	26
任务 1—2：办公用品的管理与发放	33
任务 1—3：办公时间的安排与管理	36
任务 1—4：办公室零用现金管理	41
任务 1—5：商务费用报销	43
任务 1—6：电话接打	49
任务 1—7：值班安排	52
任务 1—8：印章管理和使用	56
任务 1—9：外勤安排	59
项目二：接待工作	62
任务 2—1：内宾接待	63
任务 2—2：外宾接待	71

项目三：信息工作	78
任务 3—1：信息收集与整理	79
任务 3—2：信息的传递与反馈	89
任务 3—3：信息存储	99
项目四：商务沟通	106
任务 4—1：横向沟通	106
任务 4—2：纵向沟通	110
模块三：办会	117
项目一：组织与管理会议	117
任务 1—1：会议筹划	118
任务 1—2：会议组织协调	126
任务 1—3：会后落实	130
任务 1—4：现代电子会议管理	135
项目二：拟写会议主要文书	141
任务 2—1：会议主题性文书拟写	141
任务 2—2：会议一般性文书拟写	158
模块四：办文	165
项目一：收文与发文处理	165
任务 1—1：收文程序与技巧	166
任务 1—2：发文程序与技巧	170
项目二：文书归档与管理	174
任务 2—1：传统文书归档与管理	174
任务 2—2：电子文件归档与管理	183
参考文献	190



模块一：秘书的职业认知

❓ 工作分解

秘书职业认知是秘书人员自身对职业的认知，包含工作领会、工作乐趣、工作成绩体现、工作压力、工作地位以及再择业偏向等。对职业的正确认知有助于秘书自身形成积极的职业心态和工作态度。

项目一 秘书的角色意识培养

- **能力目标：**
 1. 了解秘书的职业特征；
 2. 了解秘书职业道德和行为规范；
 3. 理解秘书职业道德和行为规范的基本内容和范畴；
 4. 培养秘书职业道德和行为规范的基本途径和方法。
- **知识目标：**
 1. 掌握秘书职业认知的重要性和必要性；
 2. 掌握秘书职业道德和行为规范的内容和范畴；
 3. 掌握提高秘书职业道德的几种有效途径。
- **素质目标：**
 1. 掌握正确的秘书职业认知；
 2. 形成良好的职业道德和行为规范；
 3. 增长职业技能。

任务 1-1：秘书的职业认知

工作情景

小奇从某知名大学硕士毕业后，应聘过很多外企，最后却因英语口语水平不理想，无奈进入某国企担任总经理秘书一职。因为她是该公司学历层次最高的员工之一，总经理更是对她寄予了很高的期望。但是，小奇却只是抱着将这家公司当作临时跳板的心态，每天忙着上网看外企的招聘广告，下班后又马上去英语培训班，对目前在公司秘书工作并不上心。她心想：我是没办法才做秘书的工作的，我可不想一辈子做这个被人呼来喝去的角色。所以只要不是她工作范围内的事务，她一律谢绝。经过一段时间后，她渐渐失去了同事们对她的信任，也失去了领导对她的期待。三个月后，公司辞退了小奇。令小奇百思不得其解的是，她后来所应聘的那家外企，也因为某种原因拒绝了小奇，尽管她的英语口语水平已经提高了很多。

技能训练

一、工作任务分析

1. 你觉得小奇被其他外企拒绝的原因是什么？
2. 试从此案例分析秘书应如何树立正确的工作观。

二、讨论任务难点

1. 如果你是小奇，该如何调整自己的心态？
2. 这个案例为了解秘书的职业认知提供了哪些借鉴？从这件事中，你有哪些认识与启发？
3. 如果在讨论中碰到困难，请在下面列出难点的具体内容（学生讨论后列出）。
 - (1) _____
 - (2) _____
 - (3) _____

知识梳理

一、职业认知

“认知评价论”由德西和莱恩（Deci&Ryan）于1975年提出，又称为“自我决定论”，是指人对客观事件、事物的看法和评判。他认为，控制行为的外部强化而无视个

人的自我决定,促使人们把自己的行为认知认为是由外部所决定的,因此导致内在动机的降低,使本来具有内在兴趣的活动变成必须依靠外在奖励才能维持的行为。所以,秘书的职业认知必须是建立在秘书对自己职业的认识上。

二、秘书职业认知的重要性

(1) 秘书职业认知是秘书人员自身对职业的认知,包含工作领会、工作乐趣、工作成绩体现、工作压力、工作地位以及再择业偏向等。

(2) 秘书职业认知是秘书从职业角度对其自身的满足程度上出发,对秘书职业的主观评价。

(3) 秘书人员的职业认知会影响其职业心态和职业认识。

(4) 正确的职业认知会有助于其形成积极的职业心态和工作态度,对秘书的职业生涯发挥着极其关键的作用。

三、秘书的角色认知

(一) 秘书的七大角色

(1) 领导的助手:协助领导处理事务,在领导的授意下处理事务。

(2) 领导的帮手:秘书要帮助领导处理烦琐的事务,使他们能有时间开展领导活动和决策思考。

(3) 领导的脑筋:秘书是领导的咨询人员和决策参谋,秘书的思维是领导的前导和补充。

(4) 活动的纽带:秘书要负责沟通政务渠道,加强与各部门的联系,上传下达,起桥梁和纽带的作用。

(5) 决策的监督员:在领导的决策决定颁布后,秘书有检查、督促、催办、落实的义务和权利。

(6) 领导的资料库:秘书要掌握并储备经济、行政和社会方面的信息并有及时向领导提供必要的信息,同时还有管理单位的档案和文书,保管与工作相关资料的责任。

(7) 事务的组织者:秘书在正式活动场合要做好领导的随员,要安排好领导的各项活动和事务活动,比如宴请、接待来访、应酬等。

(二) 秘书角色的特点

(1) 综合性:领导工作的深度和广度决定了秘书工作的复杂性和综合性。

(2) 服务性:为领导服务是秘书工作的基本指南。

(3) 事务性:秘书的工作离不开收发文书、撰写文稿、接听拨打电话等事务。

(4) 政治性:秘书工作必须坚持党的路线、方针和国家法规法则,应具有一定的政治敏锐性和判断力。

(5) 机要性:秘书有机会接触到重要文件,甚至管理机密文件,所以应具有保密

意识，遵守保密纪律。

(6) 服从性：文秘人员办理任何事情或处理任何事务，都只能根据领导的意图和指示去做，而不能擅自做主决定某事务。

四、培养秘书人员正确的职业认知

(一) 形成基本的职业角色认知

形成正确的职业角色认知，即摆正自我在工作中的位置，认清自己在职业生活中扮演的角色。秘书工作是辅助领导的工作，在组织单位内部，秘书只是所有职工中普通的一员，他和其他所有员工一样，都是为完成组织任务、实现组织目标而工作的，除职务不同和分工不同外，并无任何特殊之处。

形成正确的职业认知，还应该注意摆脱错误的角色认知所造成的误导。培养正确的秘书角色意识首先应该培养正确的职业角色认知。

(二) 培养正确的职业角色认同

虽然“认知”与“认同”仅一字之差，但职业角色认同却比职业角色认知更进一步。如果说“认知”还只是从客观上正确认识自己所从事的职业，那么“认同”则是从主观上给自己一个正确的评价。

许多秘书人员在谈到自己的工作时，常常不愿意用“秘书”两个字，似乎这两个字给人的感觉是琐碎、平凡，甚至低等，而换用“助理”、“文员”等看似更专业、更上档次的名称。的确，秘书的工作可以用琐碎、平凡来概括，但绝不低等。秘书工作可以分为三大类：办文、办事、办会。作为秘书人员，应该看到自己在一个组织中所发挥的作用，并且认同自己的作用、肯定自己的价值。

(三) 形成自信的职业自豪感

在我们身边，不少人包括一些秘书人员自己，常常对秘书一职有一些误会的看法。例如，一提到秘书尤其是女性秘书，总是有些人戴着有色眼镜把秘书看作“花瓶”。秘书人员也常因此而觉得低人一等。所以，秘书在认同和肯定了自己的作用与价值，给了自己一个客观、正确的评价之后，还应该进一步为自己的职业而骄傲与自豪，树立一个“我是秘书我自豪”的自信形象和坚定信念。秘书人员应该自豪地肯定而不是否定自己的价值。因为秘书价值的实现，无论是从本质还是从其最终的目的看，都取决于其艰苦工作和其对别人、对社会的实际贡献。

(四) 建构正确的角色意识

秘书的角色意识是秘书人员对秘书角色的心理体验，是对秘书责任、义务自觉感知的心理活动。淡化和削弱了这种心理活动，秘书人员就无法发挥秘书作为具有强烈社会责任感的人的主观能动作用，而是成为一个机械履行秘书职能的“机器”，不可能成为一个优秀乃至卓越的秘书。因此，秘书人员应该从以下几方面培养正确的角色

意识。

1. 必须培养和强化高度民主的责任意识

秘书人员必须树立强烈的责任意识，培养强烈的政治责任感和社会责任感。

2. 必须培养和树立强烈的服从意识

秘书是领导决策的坚定执行者和坚决维护者，必须坚定不移、毫不走样地贯彻领导决策，执行领导决定。服从是秘书一个最基本、最起码的角色意识，也应成为秘书意见和领导意见不一致时唯一的调节原则和手段。

3. 必须树立和培养鲜明的服务意识

秘书必须把服务作为基本职能，充分认识和理解服务的崇高伟大，树立自觉服务的角色意识，在领导活动和政务活动中甘当领导的配角。

4. 必须树立和培养积极的参与意识

秘书要在坚定执行领导决策、决定的前提下，把强烈的社会责任感和事业心转化为积极的参与意识，为领导出主意、想办法，当好幕僚和参谋，为领导活动提供最佳的建议服务。

5. 树立和培养较强的公关意识

秘书身处种种领导关系的热点和辐射中心，需要处理好上下级关系，沟通、联络、平衡左右关系，要具有很强的公关能力。所以，秘书需要全面培养自己的学识、技能、阅历、经验和各种公关礼仪，学会善于处理各种复杂关系和各种特殊、突如其来的紧急情况，化难为易、化险为夷，为领导分担一些忧虑，解决一些困难。

6. 树立强烈的法规意识

秘书部门和秘书人员经常要起草行政公文和行政法规，因而，秘书人员必须具有鲜明的法规意识，用以指导自己的工作和约束自己的社会行为，要把强化法规观念的学习变成工作渴求和自觉行动。

7. 要树立强烈的保密意识

秘书身处组织的中枢位置，大量接触机要文件，掌握许多核心机密。一旦泄密，就会给工作带来损失，这是不能容许的。

8. 要树立必要的进谏、规劝意识

秘书人员要对领导政治上负责，除了工作上服务、支持以外，发现领导工作、决策上的问题和失误，要通过正当的渠道、妥善的方法提醒领导。

超级链接

秘书的角色变化对照表

秘书的传统角色	秘书的现代角色
Office Service Girl	Office Manager
Goal/ Gate Keeper	Information Keeper
Messenger	Communicator
Boss is a King	Boss is a Team Worker
Ready to take Orders	Ready to Make Suggestions
Male/ Female Problems	Neutral Voice
Handful	Skillful
Conservative	Aggressive
Feminine in Marriage and Love	Balance live
Steady	Flexible

实战演练

1. 在班上组织一次演讲，题目为“我对秘书职业的认识”。请每一位同学谈谈自己对秘书职业的认识

评价标准：

- (1) 能正确分析秘书的基本工作特征。(40%)
- (2) 能正确理解秘书工作的本质。(30%)
- (3) 能结合课本知识和自身体会给做一份简单的口头报告。(30%)

2. 调查研究

设计制作出一份秘书职业认知调查表，对秘书专业和非秘书专业的学生进行调查，了解各群体对秘书职业的认知程度。最后分析调查结果并提出相应的改进意见。

评价标准：

- (1) 能了解调查、资料收集、整理等工作程序环节。(30%)
- (2) 能客观分析信息并撰写相关书面报告。(30%)
- (3) 能针对调查结果提出有建设性的建议。(40%)

任务 1-2：秘书的职业道德

工作情景

比尔·盖茨和他的女秘书

比尔·盖茨曾感慨万分地说，在他最艰难的创业阶段，是他的秘书露宝为他扫除了很多工作上的障碍，让他能够全身心地投入到这个行业。

微软公司在创业之初，连一间正式的办公室都没有。一次，为了接待即将来访的惠普公司人员，盖茨才赶紧在亚帕克基市中心租了一套四个房间的办公室。盖茨动员大家连夜去寻找办公用品，自己则亲手安装终端设备。可这些对于他的第一任秘书——一个年轻的女大学生，似乎并不是她分内的工作，一副不闻不问的冷漠劲儿让盖茨大伤脑筋。

他深切地感到，对公司这些风风火火的年轻人来说，应该有一位热心肠、事无巨细把后勤工作都能揽下来的总管式女秘书，不能总让这些琐事来分他们的心。于是，他让助手伍德为公司找一个干练、稳重、能干的女秘书。

不久，盖茨的第二任女秘书——42岁的露宝上任了。她是4个孩子的母亲，曾做过文秘、档案管理员和会计员等不少工作，在长年操持家务后的她希望重新走向社会，追寻自我的价值，出来应聘并没有寄予太大的希望。

几天后的一个早上，露宝坐在自己的位置上看到一个男孩直闯董事长的办公室，经过她面前时只是“嗨”地打了一声招呼，像孩子对待母亲似的那么自然，然后摆弄起办公室的电脑。

因为先前伍德曾特别提醒她，严禁任何闲人进入盖茨的办公室操作电脑。所以她立刻告知伍德说有小孩闯进了董事长的办公室。

“他不是小孩，他是我们的董事长。”伍德表情淡淡地说。

“什么，他就是比尔·盖茨？”

“没错。”

露宝回到自己的办公室，愣了几分钟还是不死心，又跑去问伍德：“对不起，请问盖茨几岁了？”

“21岁。”

许多竞争对手就是被这个外形清瘦、头发蓬乱还带着头皮屑的大男孩所迷惑。露宝也不例外，她在想：一个给人印象如此稚嫩的董事长办实业，遇到的困难恐怕很多吧！她以一个成熟女性特有的缜密与周到，考虑起自己今后在“娃娃公司”应尽的责任与义务。

一段时间后，露宝发现盖茨和他的同伴行为颇异于常人。他们通常是中午到公司上班，一直工作到深夜。假如偶尔要在第二天早上会客，他们就在办公室睡到天亮。盖茨睡觉的习惯很独特，他从不在床单上睡觉。累了的时候，只要拉过一条毛毯盖在头上，不管何时也不管环境如何喧闹，他总能马上进入甜甜的梦乡。细心的露宝就适时为他准备毛毯，特别是出差的时候，无论时间多紧张，盖茨想睡觉时总能随手拉出毛毯。

关心盖茨的起居饮食，成了露宝日常工作的一项重要内容，这使盖茨感到了一种母性的关怀和温暖，减少了远离家庭而带来的种种不适。

露宝把微软公司看成一个大家庭，她对公司的每个员工、每份工作都有一份很深的感情。很自然，她成了微软公司的后勤总管。

有一天，一位软件工程师突然从办公室里嚷着冲出来，板起脸孔问露宝有没有把他的程序扔掉。露宝莫名其妙地问：“没看见什么程序呀！”经过仔细询问，方知是清洁工误把这位软件工程师放在电脑旁、写在废纸上的一叠程序当做垃圾给扔了。这位工程师懊恼不已，那可是他的灵感之作呀。

这件事之后，露宝定了制度：在微软公司的办公室，清洁工只能清除垃圾桶里的东西，其他地方的东西一律不准移动。

可是问题又来了，程序设计师把空饮料罐随手扔在电脑旁或桌子角，清洁工也不敢去碰。过不了多久，办公室里空罐堆积如山。露宝又得向清洁工解释哪些东西是有用的，不可以碰；哪些东西是垃圾，应该清除。

露宝成了微软公司的灵魂，给公司带来了凝聚力。盖茨和其他员工对她都有很强的信赖心理。

是的，盖茨从露宝那里得到了尊重，露宝则从盖茨那里得到了信赖。相辅相成，唇齿相依，成了微软公司一道独特的风景。

（材料来源《新华网》作者徐晓健）

技能训练

一、任务分析

1. 你觉得露宝是一位成功的秘书吗？说说你的理由。
2. 如果你是一名女性秘书，你怎么理解“男领导不要配女秘书”这样的规定？
3. 从此案例试分析秘书应如何与领导建立良好融洽的上下级关系。

二、讨论任务难点

1. 如果你是露宝，该如何做好一个刚起步的小公司的秘书，该如何调整自己的心态？

2. 这个案例给秘书在建立良好的工作关系上提供了哪些借鉴,从这件事中,你得到哪些认识与启发?

3. 如果在讨论中碰到困难,请在下面列出难点的具体内容(学生讨论后列出)。

(1) _____

(2) _____

(3) _____

知识梳理

一、道德与职业道德

(一) 道德

道德,是一种具有内省式特征的行为约束机制。它是一种社会意识形态,是人类社会在共同生产、生活过程中形成的对社会成员普遍产生约束和团结作用的行为准则。道德与法律、规章制度等既相区别又互相联系、互为补充,共同调整人们的现实利益关系。

(二) 职业道德

职业道德是人类社会道德体系中的重要组成部分,是社会发展到一定阶段的产物。职业道德有广义和狭义之分。广义上的职业道德,包含人们对国家、对民族、对社会、对公众友善的态度与道义上的责任意识及实际行为表现。狭义上的职业道德,是指一定行业从业人员在本职工作中所应遵循的道德规范,是担负一定社会职责和义务的职业从业员工应当遵循的具有行业特色的道德准则,是对某一职业从业人员约定俗成的以善恶标准进行评价的心理、行为约束机制的总和。随着社会分工的逐渐细密化,尤其在现代市场经济社会,任何职业人都不是孤立地存在,任何人的职业行为都要接受周围人以其信念、习惯和社会舆论所进行的品评和议论。职业道德就成为本单位、本组织、本部门领导和同事评判是非、辨别好坏的标准和尺度之一,通过品评和议论能有效地促使职场中人不断增强职业道德观念,不断提高生产、经营、管理和服务水平。

二、职业化背景下秘书职业道德的功能与作用

(一) 良好的职业道德是用人单位对人才的基本要求

“德才兼备”是党政机关、企事业单位考察各级领导干部的首要标准,也是其他各类社会组织考察和任用人才的基本标准。在秘书职业社会化的今天,强调职业道德意义何在呢?在人才培养中,一方面,我们充分肯定专业知识、职业技能、综合能力的重要性。另一方面,我们也强调职业道德的重要性。一个职业秘书的职业技能固然重要,但比技能、才能更重要的是秘书的为人和德行。任何上司都会首先把机会给予那些他信赖的、品行端正的员工。所以,德行成为员工们赢得施展才华机会的前提条件。

2004年年底,上海交通大学曾公布一项对用人单位用人意向的调查报告,在上海交大设计的二十多项关于毕业生素质的调查问卷中,用人单位最看重的三项素质依次是责任意识、敬业精神和团队合作能力,这三项素质都是职业人在职场从业时其职业道德、职业操守的综合体现。

(二) 良好的职业道德是秘书人格魅力的一面镜子

职业道德既是一个人的整体道德品质的重要组成部分,同时也反映着一个人的整体道德水平。具有优良职业道德的员工在赢得上司信赖的同时,往往也能赢得同事的信赖和尊重,因为良好的职业道德是职业秘书人格魅力的具体体现。同时,人的职业道德的提高有利于人的思想道德水平的全面提高。在建设社会主义市场经济的今天,我们面临着提高全民族整体思想道德水平这个重要而艰巨的任务,要构建一个爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献的和谐社会,从职业人的职业道德入手无疑是一个很好的切入点。

(三) 职业道德是秘书事业成功的基本保证

职业道德是一个人的事业取得成功的重要条件,每一位职场成功人士往往都具有优秀的职业道德素质。缺乏良好的职业道德修养的人是做不好任何工作的;同样,没有良好的职业道德,秘书也不可能取得事业的成功。

三、现代秘书职业道德的基本内容

综合历史的经验与现实的需求,我们觉得,现代职业秘书要能创造性地完成本职工作,就应该遵循以下职业道德规范。

(一) 遵纪守法、爱岗敬业

遵守国家法律法规和本组织、本单位规章制度,是法治社会对每一位公民的共同要求。职业秘书在具体职能活动中,处处要以法律为准绳,依法办事,按制度办事,做到法律和制度面前人人平等。任何人、任何行为都不能凌驾于法律法规、规章制度之上,不能做法律法规、规章制度不允许的事情。

孔子在《礼记·学记》中第一次提出了“敬业乐群”的概念。他认为,无论做事还是做人,都应该做到“敬事而信”。他所说的“敬业”、“敬事”都是指在工作中要全心全意、聚精会神。宋代朱熹进一步从对立面加以阐释,他说:“敬业何?不怠慢、不放荡之谓也。”这是所有职业从业人员搞好本职工作应该具备的起码素质,是对从业人员的基本要求。敬业和爱岗是相互联系的,有了敬业精神,自然就会热爱自己的工作岗位;热爱自己的工作岗位,又是敬业精神的具体体现。可以说,爱岗敬业也是现代企业精神内涵之一。对于职业秘书而言,不仅应该要求自己能做到爱岗敬业,还应能理性地认识到爱岗敬业所蕴涵的潜在能量,协助公司、组织负责人将爱岗敬业建设成为本组织的企业文化和企业精神,从而提高本企业、本组织综合实力。