

一、办公室的性质、地位、任务和作用

（一）秘书工作机构沿革

各级党政机关、社会团体和企事业单位在机构设置上，都有办公室这个部门。办公室是直接为领导为机关为基层服务的综合办事机构，是沟通上下联系左右的枢纽，对内是联络站，对外是问事处。办公室的名称在不同时期不同地区不同单位叫法不一，但它的职能和性质都大体相同，都是秘书工作机构。

在我国古代社会，就设有秘书机构。随着国家机器的完善，秘书机构日臻成熟。早在殷商、周朝时期就出现了史官，称之为大史、小史、外史、内史、御史，总称为五史。它们的职能除了占卜算卦、记录天文之外，就是为王起草诏令，草拟文件。

到了春秋战国时期，各国分别设立了三大机构，即：太尉府、丞相府、御史大夫寺，其中御史大夫相当于皇帝的秘书长。

刘邦即位后汉承秦制，设尚书省，管理秘书工作，这个部门的长官叫尚书令。

隋朝实行三省制，即尚书省、门下省、中书省。分工是中书省负责草拟旨令文书，门下省负责审核，尚书省负责执行。三省制自隋朝确立后，一直沿用了七百多年，保存到南宋。

到了明朝，朱元璋废除了中书省，由他直接处理政务，另选了几个翰林院的文人，冠以翰林学士的头衔，助理草拟诏令。这就是内阁制的起源。

清代建国 110 年后，也就是到了雍正年间又设立了军机房，乾隆改为军机处，全部机密文书都集中在这里处理。

1911 年辛亥革命爆发，1912 年推翻了清王朝，建立了中华民国，成立了我国第一个共和政体——国民政府 孙中山出任大总统。在总统府设立了秘书处，各部各省设立秘书员。我国秘书处的建制就是从这时开始的。

中国共产党的秘书工作是从 1923 年党的三大开始的 会议决定建立秘书制，党中央设秘长（实为秘书长）；1926 年 7 月 党的四届三中全会决定设立中央秘书处，总揽全党秘书工作；1928 年 6 月党的六大决定设立中央秘书厅，省委成立秘书处。这样一种组织形式一直延续到新中国成立。现在叫办公厅（室）

（二）办公室的性质、地位和任务

性质：

1951 年 7 月 26 日中央人民政府颁布了《政务院关于各级政府机关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》。在这个“决定”中指出：“秘书长和办公厅主任工作的性质是既要参与政务 又要掌管事务”。从那以后 人们就习惯地把各级党政机关、社会团体、企事业单位的办公厅、办公室的基本职责概括为两句话八个字：参与政务，管理事务。这就是办公室的性质。

办公室不是一个独立的工作体系，上级机关的办公室同下级机关的办公室没有领导关系。也不独立分掌某一个方面的工作，而是各级领导的办事机构和工作助手，是依附从属于各级领导的。在参与政务方面 是从行政上辅助领导，辅助领导决策，而不是代替领导决策。我们收集情况、传递信息、草拟文件、批办文

件、调查研究、提出预案 都属于当领导参谋助手的工作。在管事务方面 是从日常管理上服务领导 包括组织会议、催办查办、综合协调、档案管理、信访、值班接待。政务方面的辅助性与事务方面的服务性，两者是紧密联系在一起，也就是说，服务中有辅助 辅助中有服务 不能截然分开。

地位：

办公室是领导机关处理日常工作的办事机构和综合职能部门 是领导机关承上启下 联系左右 传递信息的枢纽 是机关的门面和窗口，是领导主要的参谋助手。办公室在承担转达上级指示 收集下级情况 协调部门关系 提出参谋意见等方面 是其他职能部门所不能代替的。

办公室的工作看来平凡琐碎，但如果这些工作做不好，或工作效率不高，就会使领导失去开展正常工作的基础，直接关系到领导机关的指示能否顺利实施，指挥作用能否充分发挥，各项任务能否圆满完成。特别是在当前改革开放搞活的新形势下，新情况新动向新问题层出不穷，办公室工作是否积极主动得力，掌握情况是否全面准确，提供信息是否真实及时，提出的建议性方案是否切实可行，直接关系到领导能否及时了解信息，全面掌握情况 摆脱事务主义 避免官僚主义 正确进行决策和指导工作。从这个意义上讲，办公室不仅是领导机关的神经中枢和网络中心，而且是各级领导机关的情报部、协调部、参谋部。因此 如果办公室工作效率不高，质量不好，就会导致领导机关出现指挥失灵，上下左右不协调，各项工作运转不畅的被动局面。

任务：

办公室的任务 大体上是 15 项。

1、对上级和本单位各项决定的执行情况进行督促检查，向领导汇报，向上级报告；

2、围绕中心工作开展调查研究 发现典型 总结经验 为领导提供一些切实可行的工作方案，当好参谋助手；

3、按照领导要求，将领导意图上传下达和在部门间进行协调联络；

4、起草综合性的文稿，根据领导意图，起草领导人在重要会议上的讲话稿；

5、承办收进发出的公文；

6、负责综合性会议的总体组织和秘书工作；

7、办理人大、政协及本单位职代会的提案、议案；

8、公务接待，处理群众来信来访；

9、负责内外宾接待；

10、掌管机关印信；

11、负责生产经营情况的定期汇总和日常信息的采集、交流、反馈工作；

12、保密工作；

13、编写《邮电年鉴》、《大事记》等综合资料；

14、办公自动化；

15、领导临时交办的工作。

（三）办公室的作用

概括地说 办公室应起五个作用：

1、参谋助手作用，也可称“智囊”作用。主要是在深入调查研究，占有大量资料的基础上，主动向领导提出建议和意见；对一个时期工作中出现的某些偏差及时提示给领导，以便纠正；领导在讨论某项工作或对某项工作做出正确决策前，及时向领导提供准确的信息和可靠的资料情况，供领导决策参考；在领导遇

到难以解决的重大问题时，应领导要求，广泛收集各方面的意见，查找上级有关政策规定，为领导提供解决问题的意见和方案。对提交领导审阅的文件、信函，事先提出要点和审批方案，供领导参考；准确领会领导意图，草拟领导同志的讲话、报告，抓好督办查办，抓好领导议定事项的贯彻落实。

在这个问题上要防止两种偏向，一是夸大参谋职能，把决策和为决策服务这两个不同职权不同性质不同层次的事混淆了，把参谋职能说过了头。办公室只是在决策准备和决策研究过程中，为领导提供预案、建议、信息，并在优选目标、选择方案、草拟文件等方面服务，办公室没有权力拍板决策。二是说办公室只有办事职能，没有参谋职能，这也不对。辅助、服务就包含了参谋。参谋从来就是辅助的。1985年1月全国办公厅主任座谈会提出的“四个转变”，其中心就是强调办公厅室要充分发挥参谋作用。办公室负责的文件起草、调查研究、信息综合、督促检查、内外协调、会议安排等，都有参谋行为寓于其中。

2、枢纽作用。上级下达的决定、指示，办公室首先接触到；向上请示问题报告情况，进行信息交流与反馈，由办公室承办；安排各种会议、登记来往电话、综合材料、草拟文电、办理来信、接待来访，更是办公室的日常工作。所以，办公室应成为承上启下、联系内外、沟通左右、文件吞吐、信息集散等的立体信息网络中心，应成为组织协调机关高效率运转的枢纽。

3、提供信息的作用。在大变革大发展的今天，社会变化节奏快、知识更新快，无论哪一级决策，对信息的依赖都愈来愈强，要求愈来愈高。领导决策的全过程都需要信息。所以，加强信息工作既是转变职能、转变作风的需要，也是参与政务、发挥参谋助手作用的应有之义。办公室是本机关信息沟通的中心，是各级领导获取信息的重要渠道。办公室同其他业务部门相比，信息的

渠道多来源广。办公室处理文电 参加会议 交际接待等 无一不在接触信息和处理信息。

信息工作，要紧紧紧围绕各个时期的中心工作去开展，才会有针对性和生命力；要根据工作的需要，大力开拓信息源，既要注意广泛收集，又要力求有一定的开发深度；信息不是简单的收集摘编事务，要注意综合分析，从多渠道多角度，高效率高质量地反映领导急需了解的信息；要做好上下信息的双向交流，不但要对上服务，还要对下服务；要客观如实地反映情况，既报喜也报忧；要增强办公室自身的的信息功能，在办公室内部提倡人人抓信息，人人都是兼职信息员；要建设一支有一定政策业务水平和工作能力的信息队伍；要不断改进传递信息的手段，加快传递的速度，以提高信息的时效。

4、协调作用。协调是各级领导者的重要职责，但在实际工作中 领导人不可能事必躬亲 什么事都亲自过问 亲自处理。办公室作为领导的参谋、助手，是综合性的职能部门，所以领导人常常是通过办公室来进行协调，特别是属于工作协调方面的问题。因此，办公室应将协调工作作为自己的重要任务之一。通过协调 可以直接了解掌握工作、生产、经营情况 获得真实的第一手资料，帮助领导决策指挥；通过协调，可以具体地贯彻执行上级的方针政策，从实践中反馈这方面的信息，为上级机关提供资料；通过协调，可以使领导摆脱繁琐事务，集中精力考虑和研究重大决策；通过协调，可以使一些急需处理的问题得到及时解决，避免贻误所造成的损失；通过协调，可以加强同各单位各部门的联系，有利于改进办公室的工作作风。

办公室协调工作的范围是很广的，总的来说着重于关系方面和工作方面的协调。

属于关系方面的协调有上下关系的协调，即本单位和上级

领导机关及下属基层单位、部门之间的关系协调，以便上下通气，增进了解，才能步调一致，运转自如。有左右关系的协调，包括与兄弟单位和友邻关系方面的协调，以利于加强横向联系，相互理解，相互信任支持；有地区关系的协调，各地区间因自然条件、经济基础不同，难免出现其特定的利害关系，如相互关系协调得好，就能促进互相支持，互相学习，对双方的建设发展都有好处；有领导人之间关系的协调，在一个单位的领导班子中，由于各人分管业务工作的局限性和认识上的差异，以及领导水平的高低，往往会对同一问题产生不同的看法，办公室特别是办公室的负责人，应从全局出发，主动作好领导人之间的通气协调工作，使意见统一到党的方针政策轨道上来。对后者，这种协调应当注意自己的身份，采取个别通气的方法，讲究工作艺术，以取得最佳效果。

属于工作方面的有工作部署的协调，每个单位每个部门都希望自己的工作受到重视，得到较快的发展，然而从整体出发，就有主次之分，轻重缓急之别，办公室应会同有关职能部门，对其中需要协调的问题，逐一准备好意见，提供领导审定；有事务协调，由于机构设置不当，职责划分不清，或处理问题的角度不同，常会发生事务性的矛盾，办公室应根据实际情况，按照政策，协调双方取得一致意见，化解矛盾；有政策协调，一项政策应该既具有全面性，又要有针对性，既要有原则性，又要有有一定的灵活性，还要注意政策的连续性，办公室在审稿把关时，要注意防止前后所制定的政策彼此隔膜，相互撞车，造成管理和思想上的混乱。

在协调的方法上，因协调对象及范围不同，领导授权大小不同而有所不同。对属一般性质，且涉及部门又少的，可采用电话联系法，简便及时；对需要发文协调的事项，可由一个部门拟

稿 有关部门会签 联合行文 便于贯彻落实 对较为重要的协调事项 可采用会议形式 彼此交流情况 通过协商取得一致 对外地的单位和个人需要协调的事项，可采用书信或公函的形式，进行联系处理；对基层单位和群众中需要协调的事项，可通过召开座谈会的形式，听取大家意见，然后研究处理；对领导班子之间和部门之间的关系问题，主要由办公室负责人出面，陈述情况，表明看法，达到统一思想消除分歧的目的。

5. 门面窗口作用。办公室要严把文字关、用印关、保密关。鉴于文件和信息的上承下达都要经过办公室；内外联系，群众来访 各方面来人洽谈工作 商量事情 大都由办公室出面 有事办公室先办一办，来文办公室先看一看，来人办公室先见一见。所以办公室是领导机关的门面，是代表领导同志办事并处理问题的，反映着领导的意图，故其工作作风怎样，处理问题的态度如何，直接反映领导机关的风貌。

（四）办公室工作的特点

办公室的性质、地位、任务和作用，决定了办公室工作有五个显著的特点。

1、辅助性。办公室的工作运转，是根据领导的决定和指示精神进行的，其对本单位工作中的问题，可以提出解决的方案及建议。但这些方案建议只有经过领导研究决定后，形成为领导机关的决定、指示才有效，而不是作为办公室的决定去执行。即使是办公室的某些工作制度，如文书处理制度、档案管理制度、保密工作制度、信访工作制度等，虽由办公室提出，而在正式决定之前，还须经分管办公室工作的领导审核同意。办公室的主任和秘书虽然参与一些问题的研究，除办公室主任（须为领导班子成

员)一般只有发言权 没有表决权。

2、服务性。围绕党的总目标总任务做好“三个服务”，即为相关领导服务，为机关各部门服务，为基层服务。

为领导服务，是办公室工作的鲜明属性。办公室不能脱离领导而独立存在，办公室的一切工作都是围绕领导工作展开的，领导工作涉及到哪里，办公室的服务范围就延伸到哪里。为领导服务，既包括政务性、事务性和技术性的工作，也包括生活服务性的工作，但核心是为领导的决策服务。这就要求办公室的工作人员要坚持四项基本原则，认真学习党的方针、政策，紧跟中心工作，勤于调查研究，增强预见性和主动性。

为机关各部门服务，就要做好上情下达和下情上达，加强纵向和横向联系，了解各方面的要求、建议和批评，准确及时地传递信息。

为基层服务，这与为领导服务和为机关各部门服务是一致的。要及时送办他们请示解决的问题，及时答复他们的各种询问，满腔热情地听取他们的呼声，尽力为他们排忧解难。

3、综合性。办公室的工作内容和活动方式，具有鲜明的综合性和全面性。凡是领导抓的工作，办公室都要了解研究，提供意见，甚至有些其他部门不管的事情，只要领导交办，办公室就得管。

4、机密性。办公室的秘书工作，是为各级领导服务的，是各级领导的参谋和助手，其经常参与研究各种机密问题，又负责各种机密文件的起草和保管工作，因而秘书工作具有较强的机密性。所以一定要注意增强保密观念，健全保密制度，加强保密宣传，适时进行保密检查，认真处理失泄密事件。

5、政策性。秘书工作的全部内容，几乎都与宣传贯彻党和国家的方针政策紧密相连，所以要经常分析本系统本单位执行

方针政策的情况 如执行中的成绩、经验、缺点、问题和对今后的意见等 及时向领导汇报 草拟和处理每一份文件 都要认真研究有关的政策、法令 不能与之相抵触 调查研究工作 要以党的总路线总方针为指导 以上级的指示、规定为依据 发现新问题，总结新经验 处理群众来信来访 从中了解党的方针政策的执行情况 了解群众的愿望 力所能及地解决他们的实际困难 以密切领导机关与群众的联系。

二、秘书和秘书工作

“秘书”这个词的本意有两层意思，一是官名。中国自秦汉以来，历代封建王朝都设有管理向皇帝奏事的官员，如尚书、秘书监、秘书令、秘书郎；二是指宫廷里秘藏的书。

我国现在的秘书，主要是指在领导者身边，从事办文、办事、办会的助理参谋性工作的人员的一种职称。

（一）秘书工作的主要内容和基本要求

秘书工作的基本职能是为领导当好参谋助手。秘书工作和领导工作属于服务的和被服务的关系，为相互依存的一对矛盾。随着客观形势的发展，领导工作的需要和要求在不断变化，秘书工作就要不断改善自身条件，以充分适应领导工作的不断发展变化的需要。

秘书工作的基本内容可分为三类，一是程序性的工作，如文书处理和会务工作；二是非程序性的工作，如领导人临时交办的事项；三是参谋性工作，如“三办”过程中出主意和提预案。经常性的工作有代拟文稿，文稿校核，调查研究，信息采报，督促检查，辅助协调，文电处理，办理会务，接待商洽，交办事宜等等。概括地说就是办文、办事、办会。

秘书工作的性质和任务，决定了对秘书工作的基本要求：

1、准确。领导机关对所属单位实施正确领导，就要掌握准确的情况，作为正确决策的基础和前提；领导机关对下达的文

件 必须有准确的文字表述。所以在协助领导审核文稿时 应力求概念准确、情况准确、表述准确、数字准确、时间准确、名称准确 对某项工作提出建议或意见 先应想深想透 力争做到与正确的领导思路不谋而合。总之 办文要准确 办事要稳妥 情况要实在 信息要真实 主意要谨慎。

2、保密。秘书人员经常接触领导同志，接触一些重要文件，参加一些重要会议，了解一些重要机密 如果不慎失密 就会给工作造成损失。所以既要健全工作制度 严格办事手续 确保文件、资料的安全 又要增强保密观念 克服麻痹思想 确保自己不泄密。

3、迅速。工作要及时高效，办事要快捷迅速，克服责任不明 秩序不顺 作风拖拉 办事迟缓的毛病。这就要求 首先反对不负责任的官僚主义 克服散漫作风 牢固树立“三服务”的思想 增强革命事业心和责任感 其次建立科学的工作制度 减少办文办事的中间环节 简化程序 同时加速办公自动化 以提高工作效率。

（二）秘书工作的特点

由于秘书工作在机关所处地位的特殊性，也就形成了秘书工作的一系列特点。用唯物辩证法观点来看秘书工作，大致存在五个对立统一的关系。

1、被动性和主动性的对立统一。秘书工作的辅助性地位决定了其被动性。秘书必须随时按领导的指示和意图办事，决不能自行其是；其作为机关的枢纽，每天都有大量的文电、信件要处理，还常常碰到一些事先无法估计的事。这是被动的方面。而另一方面，秘书工作人员所掌握的重要信息中，往往包括事关领导

决策方面的部署；秘书搜集提供的综合分析资料，常常成为领导决策的重要依据。因此，秘书在日常工作中也可主动发挥，研究某一时期出现的带有普遍性倾向性的问题，提出解决的建议；对某些周期性的工作也应该提前考虑。

2、事务性与思想性的对立统一。“参与政务”具有很强的思想性和政策性；“管理事务”具有很强的事务性，两者又互相渗透。一方面秘书工作在整体上具有很强的思想性，但就局部而言都或多或少具有事务性；另一方面，日常平凡的工作又无不具有内在的思想性。所以在秘书工作中，思想性是主导方面，也是事务工作的出发点和根本保证；事务性是从属方面，也是思想性的落脚点和重要基础。因此，做秘书工作的同志，要在努力提高自己的思想政策水平的同时，正确对待事务工作，不怕繁杂，不嫌琐碎，要看到事务工作中蕴含着思想性，在具体的事务工作中突出思想性。

3、机要性和群众性的对立统一。秘书看的文件多，参加的会议多，了解的情况多，接触的机密多。因此对秘书任用前要进行条件审查，任用后要经常进行保密教育。另一方面，秘书又是汇集信息，联系各方的桥梁，其工作性质又具有很强的群众性。许多文件的拟定，措施的实行，都直接涉及到群众的利益，要认真听取群众的意见。这就要求秘书人员处理好二者的关系，在日常工作中，在各种接触群众的场合中，要保守机密，警惕泄密。另一方面，又不能以此为理由，脱离群众，甚至拒群众于千里之外。

4、经常性与突击性的对立统一。秘书有大量的常规工作，如公文处理、公务接待、来信来访，还有周期性和规律性的工作，如总结等定期的工作安排，节日及汛期等特殊的工作安排。这些就构成了秘书工作的经常性。秘书人员也常会遇到一些突发性的工作，如重大灾情、事故、事件，临时受命调查一个专题或提供

某些资料，组织安排临时性的会议等等，这些均必须争分夺秒地处理，保质保量地如期完成。这均要求秘书人员胆识兼备，善于应变，既要迅速敏捷，又要沉着冷静。秘书人员应当在经常性工作中为突击性工作奠定基础，创造条件；而突击性工作又是对秘书人员经常性工作水平及素质能力的检验。

5、综合性与专业性的对立统一。现代化的程度越高，社会分工越细，各个领域的专业化程度也越高。但是，高度分化也带来高度的综合。就是说，必须由各级决策部门总揽全局，预测发展 统筹规划 综合处理。作为领导的参谋和助手的秘书部门是各级决策部门的组成部分，这一地位就决定了秘书工作的高度综合性。这就要求秘书人员成为本单位、本系统、本地区的“通才”与“杂家”熟悉各方面的情况，掌握多方面的知识 从全局出发观察和思考问题，有综合的眼光，有综合的能力。

另一方面，秘书工作又有它的专业性。这有两层含义，一是指对秘书业务的特殊要求，如语法知识、写作能力，掌握各种公文格式；二是指各单位各部门工作的专业知识。实践证明，综合性与专业性是互相促进互为因果的，秘书人员的专业知识越丰富全面 他的综合能力就越强 反过来 他的综合能力越强 对全局了解越透彻，也就更有利于专业知识的掌握和运用。

我们的秘书工作当前面临着这样一种新形势：一是随着对外开放 对内搞活 深化改革 新情况新问题层出不穷；二是随着各级领导班子年龄结构、文化结构、业务素质结构的优化，对秘书工作提出了新的要求；三是随着形势的变化和业务的发展，增添了新的工作内容，如邮电法制、公共关系、邮电经营、业务宣传、外事活动等；四是秘书队伍难以相对稳定。因此 如何在邮电系统逐步建设起一支政治上可靠、思想上敏锐、工作上勤奋、学习上刻苦、作风上严谨，并具有一定业务能力和文字水平的秘书

干部队伍 是急待解决的重要课题。

（三）办公室需要的五种人才

国外企业管理心理学家长期研究群体结构后 提出了“同质”和“异质”的结构问题。“同质”是群体成员在能力、性格、年龄、知识等方面比较接近，而“异质”是指上述各方面都迥然不同。研究结果表明：一般情况下，企业中的基层群体（如生产班组）从事重复简单劳动，“同质”性较为合适。在完成综合性较强、任务复杂的情况下，“异质”结构的群体效率高。根据办公室的性质、任务、作用和特点，办公室内部分主任、秘书、收发、打字、信息、信访、档案，所以，宜采用“异质”结构，多元知识结构。因此，办公室需要五种人才：

——作秘书的需要秀才型的人才。秘书就得摇笔杆子写点东西，就得有一定的文化知识、业务知识、语言能力、逻辑能力和思维能力，文思敏捷，行文迅速。还要有一定的政策水平，说话拟文要有准头。写的字也要力求工整美观。

——搞信息的需要记者式的人才。善于观察我们工作的热点和领导关心的热点，善于捕捉信息，善于顺藤摸瓜，善于筛选提炼。

——搞调查研究的需要智囊式的人才。知识面要宽一些，政治、经济、历史、地理、法律、文艺都得懂一点，而且善于思考，善于观察，善于总结，思维敏捷，能给领导出主意提建议，在较高层次上发挥参谋助手作用。

——搞协调事务的需要管家式的人才。办事精明利索，头脑清楚，善于随机应变，语言表达能力强，说话艺术高明。最好还要有点幽默感。

——要有一批技术能手。特别是在加快办公自动化的今天，各种“机”日渐普及，不管是操作维护都要有高手能人。

（四）秘书人员应具有 的素养

具体到秘书人员（包括办公室主任）个人应具备哪些素养，我认为主要应当具备这样几条：

1、要热爱这一行，甘当无名英雄。秘书十分辛苦，加班加点，没饥没饱，没晚没早，没完没了，而又时时处处受到严格要求。所以要干好这一行，首先得热爱这一行。热爱才能追求，追求才能勤奋，勤奋才能出成果。由于秘书工作的特殊性，决定了秘书人员不可能也不应该出头露面，应该是默默无闻的奉献，这是党的事业对秘书人员的要求，又是秘书人员的光荣传统和高尚情操。

2、要努力学习马列主义、毛泽东思想，不断提高自己的理论水平和政策水平，坚持四项基本原则，坚决执行党的路线、方针、政策，遵守党的纪律，自觉地和党中央在政治上保持一致。

3、要坚持实事求是的原则。实事求是不仅是正确制定方针、政策的基础，也是自觉执行方针、政策的前提。秘书人员要“不唯上、不唯书，只唯实”。要襟怀坦白，旗帜鲜明，不隐瞒自己的观点，不弄虚作假，不阿谀奉承。要把对领导负责和对人民群众负责统一起来。领导和群众在根本利益上是完全一致的。从理论上讲，从原则上讲，对二者负责并不矛盾，但在实际工作中，有时要把两者统一起来，也并非易事。这就要求秘书人员要敢于坚持原则，说实话，办实事，不患得患失。

4、既要有原则性，也要有灵活性。党的方针、政策要执行，政治纪律要遵守，在原则问题上决不能见风使舵；在处理相互关

系的非原则的事务上，又要注意掌握好弹性。要处理好原则性和灵活性的关系，就必须深刻理解原则的实质和界限，确定灵活性的尺度和执行政策的边缘。

5、遇事既要积极提出建议，又要严守本分。搞秘书工作要按领导意图办事，当参谋而不能越权；不能学着领导的口吻训斥下级；更不能模仿领导的笔迹，冒名批假条子；不能自作主张回答问题；不能在领导之间制造矛盾。

6、待人谦和，搞好人际关系。秘书所处的位置及其工作的特殊性容易产生特殊感和优越感，滋长骄傲情绪。因此待人接物更要讲究礼貌，说话注意口气，讲究角色用语。无论对上、对下、对外谈话都要态度从容，不卑不亢，语气恰当得体。

7、自觉保密，守口如瓶，切不可把机密当新闻，以显示自己见多识广。

8、心胸要宽广些。领导的批评不是每次都合理，无名火、无理火也是有的，左右、下面的埋怨也常有，不要动辄激动发怒，吹胡子，拍桌子，要有百事如常的稳定情绪。

9、要勤奋好学，不耻下问，从善如流。在社会发生巨大变化的今天，新生事物层出不穷，秘书人员要勤于学习，善于观察，认真思索。对与本单位本部门工作有关的情况、人物、事件都要留心记忆。要熟悉办理有关事项的渠道、程序和方法，对机构设置、职掌分工、工作计划、通信能力、经营发展、人员配备及有关的基本数据，更要整理齐备，以备随时取用。