

第一编 原理篇

第一章 导论

秘书学是一门研究秘书活动及其规律的科学。有了社会组织和文字，就形成了文牍性很强的秘书工作；有了国家，便出现了为统治者服务的国家秘书工作。秘书工作在我国历史悠久，如果从甲骨文书出现的殷商时代算起，也有近 3000 年的漫长历史。在今天，秘书已成为世界范围内覆盖面最广的社会职业之一，被称为现代社会的第 361 行。^① 秘书学研究自 20 世纪 20—30 年代肇始以来，已取得了长足的发展，得到了社会的承认和重视。

第一节 秘书的涵义

一、“秘书”词义的演进

“秘书”一词在我国历史久远。在不同的历史时期，“秘书”的内涵有所不同。

^①《现代社会的第 361 行——秘书》机械工业出版社 1986 年版 第 1 页。

“秘书”一词最早出现于汉代，当时指宫中秘藏之书。《汉书·叙传》：“班固博学有俊材，……与刘向校秘书。”《汉书·刘向传》：“刘向领校中五经秘书，讲六艺、传记、诸子、诗赋、术、方技，无所不究。”除了指宫禁藏书外，“秘书”也指那些用隐语来预卜吉凶的讖纬之书。《后汉书·郑玄传》：“郑玄遂博稽六艺，粗览传记，时睹秘书纬术之奥。”《说文》：“秘书说曰：日月为异。”段玉裁注：“秘书，谓纬书。”

“秘书”作为一种官职名称出现，始于东汉后期。公元2世纪，东汉桓帝时设秘书监，职掌古书典籍，《文献通考》载：“以掌其图书秘记，故曰秘书。”曹魏时设秘书令，以“典尚书奏事”始掌机要。其后历代封建王朝均设“秘书”官职或机构，其职责主要是奏章宣事及掌管国家典籍，与今天的秘书涵义有较大的差异。而那些真正从事秘书工作的官职和机构，往往并不冠以“秘书”的称谓。

孙中山领导资产阶级民主革命，任用宋庆龄等为秘书，特别是南京临时政府成立后，秘书职务与秘书工作得以统一，产生了名副其实的、现代意义上的秘书。

二、国外秘书的涵义

西方“秘书”一词源于拉丁字“Secretarius”，意思为可靠的职员。在英语词汇里，“Secretary”除指秘书外，还有书记、干事、大臣、部长等译义。“the Secretary of State”在英国为国务大臣或国务秘书，在美国则指国务卿。法语“秘书”(Secretary)德语“秘书”(Sekretar)俄语“秘书”(Секретарь)与英语“秘书”的涵义基本相同或相近。

在日语中，“秘书”涵义除受古汉语影响而有秘藏书籍之义外，还有另两种涵义：一是借用英文词义，指政府机关或社会团体日常事务的负责人，如内阁官房长官（即首席内阁秘书）可译为“Chief Cabinet Secretary”；一是泛指“帮助上司处理各种事务的工作人员”。

员”日本人称之为“领导的杂活”。

在西方，现代秘书的职能较之以前有显著的扩展和强化。美国《韦氏秘书手册》开篇就指出：“很清楚，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。”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。”由于现代事务向全球扩展和延伸，促进经理们重新考虑秘书应起的作用以及应该委付的责任和赋予执行的权力。^①

国际秘书联合会认为：秘书应是主管人员的一位特殊助手，他们掌握有关办公室工作的技巧，能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和正确的判断能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。

三、秘书的定义

秘书是一个十分宽泛的概念，秘书活动的现象在人类社会中处处可见。各国的国情不同，秘书在实践中的形态也不相同。当代我国秘书就可从其来源和服务对象上分为公务秘书与私人秘书，从其职务层次上分为高级秘书、中级秘书、初级秘书，从其行业性质上分为党政秘书、企业秘书、司法秘书、科技秘书、教学秘书等，从其智能特征或业务侧重上分为文字型秘书、参谋型秘书、技术型秘书、事务型秘书、公关型秘书等。

什么是秘书呢？这个被看作是秘书学研究的起点与“珠峰”的问题，在秘书学界尚见仁见智，未能取得统一的认识。

我们认为（所谓秘书，就是掌管文书并直接辅助领导者全面处理事务的工作人员）从概念的邻近类属上看，秘书是从事这一特有

[美]安娜·埃克丝蕾、安娜·约翰逊主编：《韦氏秘书手册》，中国新闻出版社1985年版，第1页。

社会职业的工作人员。从其种差上看，秘书活动的本质特征就是辅助领导活动，秘书与领导者是一对永远的矛盾；秘书的辅助又呈现出文牍性、直接性、全面性和事务性的特点，而这种以掌管文牍为基础的直接、全面的智力性和非智力性辅助，恰是古今中外的领导者实施领导行为所不可或缺的独有力量。

第二节 秘书学的学科对象和特点

一、秘书学的学科对象

德国古典哲学家康德说过：“如果想要把一种知识建立成为科学，那就必须首先能够准确地规定出没有任何一种别的科学与之有共同之处的、它所特有的不同之点，……这些特点可以是对象的不同或者是知识源泉的不同或者是知识种类的不同。”^①

准确界定秘书学的学科对象，是确立秘书学的理论体系、研究内容和研究范围的先决条件。所谓学科对象，是指一门学科特定的研究方面、部分、环节或层面、过程、功能等具有明显的单一性。它与研究内容、研究范围的多维性、层次性有着显著不同。

应该说，秘书学是一门以秘书活动为学科对象的新兴社会科学。秘书活动就是秘书为辅助领导者实施有效管理所采取的行为。秘书学的研究内容主要包括：

（一）原理篇。这是研究秘书活动的基本理论部分，包括秘书学导论、秘书工作概说和现代秘书机构，旨在廓清现代秘书学的基本内容和基本思路。

（二）职能篇。这是研究秘书活动的宏观理论部分，包括沟通信

康德：《任何一种能够作为科学出现的未来形而上学导论》，商务印书馆 1978 年版，第 23 页。

息、辅助决策、协调关系和机要保密，旨在明确现代秘书活动的职责功能。

（三 实务篇。这是研究秘书活动的微观理论部分，包括公文撰写和处理、机关档案管理、会议工作和事务处理，这是实现秘书活动职能的具体保障。

（四 方法篇。这是研究秘书活动的技术理论部分，包括调查研究方法、秘书思维方法和秘书交往方法，这是秘书活动有效展开的主要中介。

（五 素质篇。这是研究秘书活动的本体理论部分，包括秘书的智能结构、秘书的职业道德、秘书的心理品质和秘书的群体素质，这是实现秘书活动职能的主体因素。

以上五个方面的理论知识，按照其内在的逻辑结构关系，合理安排，协调统一，共同构成了秘书学较为完整的理论体系。

二、秘书学的学科特点

作为一门研究秘书活动及其规律的新兴学科，秘书学具有以下显著特点：

（一 应用性。现代学科大致可分为基础理论学科、应用理论学科和技术理论学科，秘书学应属于应用理论学科的范畴。首先，秘书学理论直接来源于生动的秘书活动实践，并直接受到秘书活动实践的检验；其次，秘书学虽然也有科学抽象和理论概括，但它与基础科学对社会实践指导的间接性不同，它对秘书实践的指导是直接的、现实的，更注重实际应用和操作。我国秘书学研究的重点和难点正在于：一方面要从丰富的秘书实践中概括、探寻秘书活动的规律，构建和发展中国秘书学理论体系；一方面要紧紧关注秘书活动实践，强化秘书学的应用功能，推动各项秘书工作的规范化、科学化和高效能。

（二 综合性。秘书部门是综合部门，秘书工作具有很强的综合

性，这决定了秘书学理论的多元特征。秘书学既要研究秘书活动的客体——秘书工作，又要研究秘书活动的本体——秘书人员 既要研究秘书活动的环境，又要研究秘书活动的方法；既要研究秘书活动的历史，又要研究秘书活动的现在和未来。从知识来源上看，秘书学还要吸收大量相关学科的知识单元，在准确把握秘书学的学科本质的前提下，将相关学科的一些概念、原理、方法等有机融入秘书学体系，使年轻的秘书学不断走向成熟。

（三）动态性。现代秘书活动是一个动态的、开放的系统 其中有诸多权变性因素。现代秘书学也具有动态性、发展性的特点，它所阐述的理论、原则、方法等也应随着秘书活动、领导活动和社会实际的发展变化而不断优化。秘书学尚处于学科发展的初创阶段，面临着一个艰难而又漫长的成长过程。

三、秘书学的相关学科

现代科学的发展，出现了高度分化和高度综合的大趋势。秘书学本身就是学科分化的结果，它一经诞生，便与众多邻近学科发生联系 彼此交叉 相互渗透 取得了长足发展。在这种情形下 讨论秘书学与其主要相关学科的关系，对于明确秘书学的学科对象、学科性质和特点，都具有重要意义。

（一）秘书学与管理学、领导学

管理学是一门研究管理活动及其规律的综合科学，它以管理职能、管理体制、管理行为、管理方法等为主要研究内容。二次世界大战之后，管理学在西方诞生、发展并趋于成熟，成为现代社会的一门重要学科。秘书活动也是一种特殊的管理运动，其特征是辅助领导进行有效管理，具有明显的辅助性。因此，秘书学的研究必须参照和借鉴管理学的基本理论、基本原则和基本方法，从管理学中不断汲取理论和知识养分。秘书学的发展有赖于管理学的发展，同时也拓展了管理学研究的领域，丰富了管理学的内涵。

领导学是在管理学发展的基础上形成的，它以领导职能、领导体制、领导类型、领导方法、领导艺术等为主要研究内容。秘书活动从属于领导活动，领导活动离不开秘书活动的辅助，两者这种相辅相成的紧密关系，决定了秘书学研究领导学研究必须相互观照、相互制约、同步发展。

（二）秘书学与行政学

行政学（亦称行政管理学）是一门研究行政管理现象及其规律的科学，它以建立科学的行政管理体制、提高行政效率为研究的中心任务和目的。研究内容包括行政原理、行政组织、行政领导、行政决策、行政信息、行政法规、行政监督、人事行政、机关管理等。应该说，秘书学是在行政学的基础上形成的，行政学是秘书学的上属学科。行政学的母体为秘书学建设提供了理论基础和依据，秘书学的形成与发展又充实了行政学的研究内容，推动了行政学的发展。

（三）秘书学与文书学、档案学

文书学是研究文书及文书处理的产生、发展、特点、任务和规律的科学。档案学是研究档案的形成、管理、利用、保护、编纂及其发展历史的科学。在我国，文书学和档案学都先于秘书学而发展成为一门独立学科，并在研究历程中不断深化和成熟。但是，秘书工作是文书、档案工作的前提和基础，秘书人员涵盖文书、档案人员，秘书部门涵盖文书、档案部门，秘书学研究直接影响、制约着文书学、档案学的发展。当然，作为不同的独立学科，它们的区别也是显著的：对于文书、档案工作的研究，文书学、档案学着眼于微观探讨，具有较强的技术性和可操作性；秘书学着眼于整体观照，仅作一般性的理论概括。

除了上述学科以外，秘书学还与写作学、信息科学、决策科学、心理学、行为科学等学科有着密切关系。在与相关学科相互渗透、交叉和借鉴的过程中，秘书学一定会不断发展并步入常规科学之林。

第三节 秘书学的研究与学习

一、秘书学研究源流

理论是实践的抽象和升华。当某一事物的实践积累达到一定厚度,人们对它的感性认识就会由浅到深,理性的总结和研究就会产生和发展。我国古代对秘书活动的探索多是零散的、局部的,但这种日积月累的努力为秘书学的逐步形成奠定了厚实的基础。

汇编资料是科学研究不可或缺的基础性环节。“六经”之一的《简书》收录了虞夏商周四个朝代的 28 篇文献,其内容多属“公文”范畴。可以说,《尚书》是历史上第一部秘书活动的资料汇编。《唐大诏令集》、《宋大诏令集》两部书收集了唐宋两朝以帝王、皇太子、宰相、诸侯王、将帅等职官名义发布的各种公文,体裁多样,内容浩繁,客观上收集汇编了当时秘书活动的大量资料。

文书撰制是秘书活动的重要内容,古人对文书特点和写作规律的探索是对秘书学研究的重大贡献。《论语·宪问》载:“子曰:‘为命,裨谄草创之,世叔讨论之,行人子羽修饰之,东里子产润色之。’”可见,春秋战国时期,人们就对文书撰制的程序进行了理性认识。曹丕在《典论·论文》中认为“盖文章乃经国之大业,不朽之盛事”,指出了文书撰写的重要意义,并且论述了“奏议宜雅,书论宜理,铭诔尚实,诗赋欲丽”的“四科”写作要求。前三科均为秘书活动中的常见文体。刘勰在《文心雕龙》中对各类应用文体的源流演进、体裁特征、联系区别、写作方法、名家名作等进行了系统研究,是探索秘书写作规律的里程碑。

参见史玉娇《论〈文心雕龙〉的公文学价值》载《青岛大学学报》1992年第3期。

清代时，随着幕府和学幕的普遍化，一批幕学著作问世，其与现代意义的秘书学已较为接近，如张廷骧所辑《入幕须知五种》（成书于 1884 年）包括《幕学举要》、《佐治药言》、《学治臆说》、《办案要略》、《刑幕要略》。其既重秘书活动客体又重秘书活动主体的研究思路，对现代秘书学具有宝贵的借鉴意义。20 世纪 30 年代在西方文化的影响下，我国的一些学者开始研究行政学和行政效率；此后，文书学、档案学等秘书学的姊妹学科纷纷问世并取得发展，出现了徐望之的《公牒通论》、许同莘的《公牒学史》等一批优秀作品。

进入 20 世纪 80 年代以来，随着我国经济建设和改革开放的推进，秘书活动的科学化、现代化势在必行。许多普通高校、成人高校、中等专业学校纷纷开设秘书专业，全国各地纷纷成立秘书学会、秘书协会，出版秘书杂志，发表论文、出版专著，形成秘书学研究前所未有的热潮。现代秘书学也在人们的努力下，构建学科体系，深化学科理论，不断地从草创迈向成熟。

二、研究和学习秘书学的意义

秘书学在当代中国的兴起并备受社会重视决非偶然，研究和学习秘书学的意义是现实而深远的。

首先，研究和学习秘书学，探索和掌握秘书学理论，能够推动秘书实践的规范化、科学化、现代化，促进领导活动和各项公务的高效化。

其次，研究和学习秘书学，有利于培养大批合格的秘书人才。长期以来，秘书工作被蒙上一层神秘色彩，秘书理论的探索有着很强的封闭性，学习秘书理论也只能是师徒相承、祖习成法的落后方式，大大拟制了秘书队伍的成长。只有大力倡导研究和学习秘书学，才能实现秘书培养由经验型的传、帮、带向科学型的规范化教育转变，造就大批合格的秘书人员。

再次，研究和学习秘书学，能够推动秘书科学的发展，加速这一学科臻于成熟的进程，使秘书学的旗帜稳立于当代社会科学之林。

三、研究和学习秘书学的方法

对秘书学这门新兴综合性应用学科的研究和学习，应努力遵循以下方法：

一是秘书理论与秘书实践相结合。既注重对秘书理论知识的熟练掌握，又要着眼现实，并注重丰富多彩的秘书实践；“于无字句处读书”，促进理论与实际的融会贯通。

二是秘书知识与相关学科知识相结合。善于吸收邻近学科的知识 and 理论养分，尤其要重视对管理学、领导学、行政学、文书学、写作学、心理学等学科的学习和借鉴。

三是当代与历史相结合。在着眼当代秘书活动的前提下，研究、总结、继承以往秘书活动的优秀传统，达到借古鉴今的目的。

四是中国与外国相结合。国家制度和文化传统的不同，要求我们对外国秘书理论不能照抄照搬，也不能全盘否定，应该用鲁迅先生倡导的“拿来主义”的观念，实事求是，鉴别研究，取长补短，为我所用，推动中国特色的现代秘书学的发展和深化。

思 考 题

1. 何谓秘书？简述“秘书”词义的演进。
2. 秘书学有哪些学科特点？
3. 简述研究、学习秘书学的意义和方法。

第二章 秘书工作概说

秘书工作是秘书活动的形式和内容，是秘书人员为领导者进行有效管理所采取的特殊辅助工作，这是秘书学研究的主体部分。现代秘书学要研究探讨秘书活动的规律和方法，必须首先对秘书工作的总体有一个概括认识，为进一步研究秘书活动的综合职能和专项实务奠定基础。

第一节 秘书工作的特征

秘书工作较之其他各项业务工作有着显著的辅助性，这是秘书工作的根本属性。在任何一个社会组织中，秘书部门和秘书人员均处于领导近身，要紧围绕领导活动的需求和目标，开展直接而全面的服务工作，是实施有效领导和管理的不可或缺的参谋与助手。

一、秘书工作的辅助性特征

辅助性虽非秘书工作所独有，但秘书的辅助显然具有以下特征：

第一 文牒性。在远古时期 据说黄帝就有两个“秘书”：一个是苍领，专门记其言；一个是沮涌，专门记其行。以后有籍可查的历朝历代，都有一部分专为统治者从事文牒工作的人。今天乃至未来的

秘书工作都与文字和文书工作密不可分。例如撰拟文书、传递文书、处理文书、保管文书都是秘书部门和秘书人员的一项日常性的工作。即使实现了办公自动化，文书工作的手段发生了变化，这种文牒性依然存在。

第二 机密性。在古汉语中“秘”与“密”意思相同，指不宜外传、隐而不泄的机要事宜。我国古代“秘书”一词无论是指宫中藏书还是指掌管典籍的官员，均与秘密紧密相关。在英、俄、法、德等外语中，“秘书”也含有秘密之意，如英语“Secretary”（秘书、书记）的词根“Secret”即为秘密。可见秘书工作是一项机要性工作，秘书人员要有强烈的保密意识，尤其要做好与自身业务密切相关的文件保密、会议保密、通信保密和计算机保密等。

第三 事务性。处理大量繁杂、具体的日常事务是秘书工作的重要内容，也是秘书工作的重要特征之一。有人说秘书工作“上管天文地理，下管鸡毛蒜皮”，从局部而言，这些“鸡毛蒜皮”的工作如办文、办会、电话、接待、值班、印信、随访等，范围广、头绪多、难度大，是磨练秘书能力的重要领域，也是秘书人员有效辅助领导的基础和前提。

第四，受动性。秘书工作的受动性是由秘书工作的辅助地位所决定的。秘书工作是为满足领导活动的需求而产生和展开的，领导活动是主，秘书工作是辅，秘书工作总是以领导活动的目标为中心，受领导活动的制约和支配，具有浓厚的受动特征。比如秘书人员虽然也有自己的工作计划或安排，但必须按照领导活动的需要来调度或调整，不能自行其是。再如，秘书部门是一个组织的枢纽机构，往来的文件、信函、电话以及接待、信访、外联等，受到本级领导机关、上下级领导机关和其他社会组织的广泛影响，随机性强，变动性大，许多工作不是“我要做”而是“要我做”。当然，秘书工作的受动性特征并不是完全被动，更不是消极应付，而应该在被动中求主动，自觉在应变性和超前性上做文章。

第五，潜隐性。与领导工作和其他业务工作相比，秘书工作具有潜在和隐匿的特点。这是由秘书工作的特殊地位和性质所决定的。秘书工作依从领导活动的需要而进行，秘书的认识和行为与领导的认识和行为是同步的，这决定了秘书工作的成果蕴含于领导活动的成果之中。领导者的决策、计划、指挥、协调、控制等每一项职能的实现，都包含了大量的秘书工作。比如决策这一领导者最基本的职能：在确立目标时，秘书要进行调查研究，收集和提供各种相关信息；在拟定方案时，秘书要提出可供领导参考的多种设想和依据；在方案选优时，秘书要协助领导进行评价分析，作出正确选择；在决策实施时，秘书还要及时反馈信息，为领导决策服务。当领导者的一项决策取得成功，当一纸公文获得成效，秘书工作的成果已溶入其中了。秘书工作的潜隐性特征，要求秘书人员甘居幕后，不宜显露，更不应肆意炫耀。

二、秘书工作的特有矛盾

秘书工作的多样性、复杂性，构成了一系列特有的矛盾，值得认真思虑和处理。

第一，被动性与主动性的对立统一。秘书工作的辅助和受动特征，决定了秘书部门和秘书人员不可能独立自主地开展工作，必须随时随地地按照领导意图和指示办事。然而，虽然有此客观上的制约，秘书工作仍然有发挥主动性的广阔天地，秘书人员完全可以在被动中求得主动，以积极的态度和进取的精神发挥秘书的助手和参谋作用。那种“文件来了传一传，电话来了转一转”的消极心态，必然会使秘书工作平庸疲塌，穷于应付，难以有效地担当秘书活动的综合职能。正确处理被动性与主动性的关系，就是要在承认、正视秘书工作被动性的同时，认真思考，宏观考察，在常规工作中主动出击，在做好个别事务的同时，研究那些带有普遍性的问题，找出其内在规律和解决方法，运筹帷幄，统筹安排，既不越权，更不失

职，成为领导活动的有效辅助者。

第二，事务性与思想性的对立统一。秘书工作就局部、微观而言，具有很强的事务性，繁杂、细、忙是其特点，就整体、宏观而言，具有极强的思想性，在整个领导活动中起着特殊重要的作用。而且，这种事务性与思想性、“小事”与“大事”是互相渗透、相辅相成的。那些平凡、琐细的事务工作中，往往蕴含着内在的思想性。比如接答电话的态度，虽是细枝末节的小事，却关联着本单位的领导作风和组织形象。正确对待事务性与思想性的对立统一，要求秘书人员既不能忽视大量繁琐的日常事务工作，做处理事务的行家里手，又不能忽视具体事务中蕴含的思想性，更不能成为一味沉溺于事务工作的“事务篓子”。

第三，机要性与群众性的对立统一。一方面，秘书人员接触秘密的机会很多，不仅知密早、知密广，而且知密程度深，包括各种等级的国家秘密。秘密一旦泄露，就会使个人、集体乃至国家利益遭受损失。因此，秘书人员特别是机要秘书务必要增强保密意识，做好保密工作。另一方面，秘书部门又是一个组织信息沟通的枢纽，是联系各个方面的桥梁，是面向社会和公众的窗口，具有很强的群众性。这要求秘书人员要广泛联系群众，关注群众利益，平易近人，热诚大方，既要重视保守机密，又不忽视秘书工作的群众性和开放性。

第四，经常性与突击性的对立统一。一方面，秘书工作有大量的日常性、常规性、例行性工作内容，这些按一定规律出现的周期性工作，使得秘书工作呈现出经常性的特点。除了这些经常性的工作外，秘书部门和秘书人员有时还会遇到一些突发性、偶发性问题，如重大灾情、意外事故、临时事项等，需要及时地予以解决或处理。对于突发事件的处理，要求秘书人员沉着冷静，反应灵敏，应变能力，既有胆，又有识，能在最短时间内拿出应付的措施和对策。处理经常性工作与突击性工作之间有着内在的联系，只有对各种

常规工作和相关材料了如指掌，烂熟于胸，遇到突发事件时才会从容不迫，得心应手。

第五，综合性与专业性的对立统一。一方面，秘书部门是综合办事部门，秘书工作具有明显的综合性和全面性。秘书人员要站在一个组织的制高点上，站在领导的角度来观察和思考，全面统筹，综合辅助。另一方面，秘书工作又有它的专业性，这既包括秘书业务的特殊要求，如写作、速记、打字等，也包括不同行业、不同领域、不同部门所需的专业知识，如司法部门的秘书必须懂法律，房地产行业的秘书必须懂房地产政策和业务。当然，综合性与专业性是相互渗透、相互促进、相辅相成的。秘书人员对全局了解愈多愈透，综合能力愈强，就愈有利于掌握专业知识和技能。同样，专业水平愈高，总揽全局的综合水平也愈高。秘书工作综合性与专业性的对立统一，要求秘书人员既要成为一名“通才”，又要成为一名“专家”。

第二节 秘书工作的任务和作用

一、秘书工作的任务

现代秘书工作的任务和内容很多，而且有不断扩大的趋势。归纳起来，我国秘书工作的任务和内容主要有以下方面：

（一）文书管理工作，包括各类文件、电报、信函等的收发、打印、传递、登记、办理、立卷、归档等工作。

（二）文字撰拟工作，包括各种公文和其他文稿的起草、修改、审核和校对工作。

（三）会议工作，即各种会议的准备、筹划、组织和善后处理工作。

（四）接待工作，即对各类客人和来访者的迎送、招待和服务工作。

(五) 值班工作 即在值班室固定或轮流担任的工作。

(六) 档案工作 包括各类文书档案的收集、整理、保管和利用工作。

(七) 印信管理工作 包括对单位公章、领导人印章、介绍信、证明信等的保管和使用。

(八) 信息工作 包括对各种信息进行收集、筛选、整理、加工、使用、反馈以及编印信息刊物等 向领导提供全面、准确、及时的信息服务。

(九) 协调工作 主要是对各部门之间、工作之间和人际间的关系进行调整与改善 以消除矛盾 减少磨擦 提高效率。

(十) 督查工作 即对决策实施、中心工作和领导交办事项进行的督促检查工作。

(十一) 公共关系工作 即协调、加强本单位与外界特别是社会公众的联系，通过种种手段和媒介宣传本单位情况，树立良好的组织形象。

(十二) 综合承办工作 主要是协助领导做好本单位其他各项日常工作，包括领导临时交办事项、突发性工作和其他各部门的“不管”事宜。

秘书工作的任务和内容虽然十分繁多 但概括起来 无非是参谋和办事两大类。全部的秘书工作 亦可归结为“参与政务”和“掌管事务”两个部分。

二、秘书工作的作用

在现代社会中，一个较大社会组织通常由以下五部分构成 第一，领导中心。这包括领导成员及其构成的领导集团，这是一个组织的决策机构。第二，情报信息系统。这是领导决策的辅助系统，负责有关信息的搜集、整理、筛选、传递等工作。第三 咨询参谋系统。这也是领导决策的智力辅助部门，负责为领导决策提供依据和

方案。第四 执行系统。其任务是忠实、准确、有效地执行领导中心的决策。第五，监督系统。其任务是按领导中心的指令，对执行系统进行监督和检查，将情况再反馈回领导中心。

在上述各构成部分中，秘书部门与资料、档案、情报等部门组成了情报信息系统，以获取、整理、沟通信息的形式辅助决策，又与各种调查、研究、咨询等部门一起构成咨询参谋系统，并作为领导的近身发挥参谋作用；秘书还要在领导中心与执行系统之间担当沟通的桥梁和督察的耳目，并围绕领导活动的需要办理各种日常事务，成为领导的助手。

虽然组织具有历史性和变异性，其结构没有不变的模式，但秘书和秘书工作的重要作用是显而易见的。现代社会活动的越来越复杂、越来越多变及其影响的越来越扩大，使得秘书工作的作用更加突出。归纳起来，秘书工作的主要作用有：

（一）耳目作用。信息是管理和决策的基础。秘书部门身处一个组织的枢纽位置，必须树立“眼观六路，耳闻八方”的信息意识，担当信息活动的灵敏触角和聪明耳目。领导决策的前、中、后整个过程都离不开信息活动。从一定意义上说，秘书工作就是信息工作。及时地获取信息，迅速地处理信息，大量地贮存信息，准确地提供信息，是领导决策科学化的需要，也是秘书部门和秘书人员的基本职责。

（二）参谋作用。领导者的决策活动离不开辅助力量的谋划与支持。我国古代的谋士、谏官、幕僚，当代各国的智囊团、思想库等，都是决策的辅助力量。在诸多辅助力量中，秘书和秘书部门处于特殊的地位，发挥着重要的作用。秘书工作虽与决策研究工作在独立程度、主要职责和参与过程上有所区别，但仍以其信息和智力优势成为领导活动中不可或缺的有生辅助力量。中共中央 1985 年提出新时期秘书工作的“四个转变”，指出要“从偏重办文办事转变为既办文办事，又出谋献策”，进一步肯定了秘书工作的参谋作用。