

## 第一章

## 秘书概要——古今中外各不同

本章关键词 秘书、秘书部门、秘书工作

在我国古代，“秘书”一词开始是指宫廷中的藏书。如班固的《汉书》中多次提到“御史掌秘书”、“刘歆校秘书”。这里的“秘书”显然都是指图书典籍。其后逐步演化，由指图书变为指掌管宫中藏书的官吏。东汉桓帝时，开始设秘书监。魏晋南北朝以后，又有秘书省、秘书令、秘书丞等机构或官职。他们的工作范围往往与图书、文书有一定的关联，但与今天人们所说的秘书并不相同。

在西方一些国家里，政府机构和私人的各行各业中也有秘书一类的工作人员。他们的工作也是辅佐性和服务性的，多半负责草拟打印文书和接待来访等事宜。但有些政府高级官员也称“秘书”，如国防部长称国防秘书；外交部长称外交秘书，这与我们通常所说的秘书又不相同了。

我们这里讲的秘书，是指在我国党政机关、部队、社会团体或企业、事业单位领导的助手，它的工作具有辅助性、服务性。一些单位里，大都设有秘书处、秘书科或办公厅、办公室。在这些机构内往往设若干秘书工作人员，他们虽不是本

单位某一领导的助手，但却是本单位所有领导者的助手，围绕本单位的领导活动开展工作。

本单位、本系统工作开展如何，业绩如何，与秘书的辛勤工作是密不可分的。

从事秘书工作的人，要想大有作为，体现自己的社会价值，就要加倍努力，使自己成为一名成功的秘书，这也是我们编写此书的目的和意义所在。

## 第一节 秘书部门

### ——协调服务的中枢

在我国，党和国家机关、人民团体和各类业务机构大都设有秘书部门，规模较大的企业、事业单位、部队也设有秘书部门。有些单位称为“办公厅”、“办公室”，有些单位则称“秘书局”、“秘书处”、“秘书科”。级别从部级到科级均有。一般基层单位不设秘书部门，只配备少数人员担任秘书工作。

#### 一、秘书部门的职能特性

秘书部门同业务部门在职能上有所不同，其特性是：

##### （一）综合协调性

机关、团体、部队或企业、事业单位的秘书部门具有综合性，有协助领导人指挥全局，协调各部门工作的职能。它密切联系各方，沟通信息、协调步伐、襄赞谋划，促进整体功能的最优发挥。秘书部门必须要了解方方面面的情况；研究问题，向领导汇报；并提供参谋意见。遇有各职能部门都管不

#### 链接

秘书活动一般包含在领导活动和组织活动之中，有着明显的潜在性和隐蔽性。这就要求秘书不能彰显自己的劳动成果，不得对外表现自己，要甘当无名英雄。

的问题 难以归口的问题 秘书部门都要管起来。同时 ,也要  
求自身熟悉本单位的全部业务 ,尤其要熟悉党和国家的方  
针、政策、法规。

## （二）中枢辅助性

秘书部门是领导中枢的组成部分 ,但又不同于有决策能  
力的领导部门。在行政机关的分类上 ,秘书机构属于行政中  
枢的辅助机关 ,秘书部门在一个机关单位是属于行政中枢的  
一个工具 ,是辅助领导进行工作的机构。

秘书部门接近领导 ,对实施领导起保障的、辅助的作用。  
这种作用是以领导意见为根据 ,而不能代替领导做决定 ,可  
以提出意见、建议以至方案 ,而这只有被领导采纳并成为决  
定后 ,才能以领导机关或领导人的名义去贯彻执行 ,并通过  
协助领导进行调查研究 ,贯彻落实党和国家的方针、政策 ,以  
及处理文电等实现的。

## （三）窗口中介性

秘书部门处于领导部门与职能部门、职能部门与职能部  
门、本单位与上级单位或本单位或下属单位之间 ,是机关联  
系上下、左右、内外的纽带。外单位办事人员联系工作或业务  
部门、基层单位造访主管领导 ,首先要通过秘书部门。秘书人  
员又常常奉命代表或帮助领导人处理一些问题 ,接待群众和  
各方人士 ,收集有关的信息。如果秘书部门环境优雅 ,关系融

洽，秘书人员态度友好。办事认真，就会给访客留下良好的印象，使访客心目中树立起机关的良好形象，进而提高领导的威信，增进外单位与本机关的业务往来，这就可以起到“门面”和“窗口”的作用。秘书部门是凭借所处的中介位置开展工作，其工作过程也是一个中介过程。

#### （四 机要政策性

所有单位的秘书部门，因为掌管文电印信，起草文件，经常参加领导层会议，知晓工作情况，接触广泛，消息灵通，而且较早知密或较多知密，并且是集中保管党和国家机密的要地，因而具有很强的机要性。在日常工作中，经常检查总结本系统本单位执行路线、方针、政策和法令的情况，每一件秘书工作都要贯彻政策，因此又体现着较强的政策性。

#### （五 综合服务性

相对职能部门的专业性和单一性而言，秘书工作具有综合性、服务性。秘书工作涉及方方面面，这些方方面面虽然各有职能部门主管，但都与秘书工作直接或间接相关。

秘书部门的工作既为领导者的领导活动服务，使领导活动的效率和质量得以提高；同时也为各职能部门和人民群众服务，因此具有综合服务性。

## 二、秘书部门的作用

在机关、单位 秘书部门主要发挥着以下几个作用：

### （一）参谋助手作用

在领导活动中，秘书工作起直接的助手作用。无论是辅助决策、协助管理，还是承办各种实务，诸如打接电话、收发文件、打印公文、接待来访、安排会议、从事调查研究、掌握形势发展和动向、承办领导交办的临时任务，这些都体现出秘书部门的助手作用。同时，秘书部门的参谋作用也贯穿在领导工作的过程中。秘书部门或秘书人员在撰文、核文、办文时，经常提供一些参考性意见，也常出主意，想办法，或提出方案，发挥着重要的参谋作用。

### （二）枢纽协调作用

秘书部门是承上启下的总枢纽，是文件吞吐、信息集散、决策下达、内外联系的总渠道。秘书部门也是领导者的办事机构，又处于联系上下、左右、内外的中介位置。机关单位经常性的协调工作，成为秘书工作的重要组成部分，甚至辅助领导者进行重大事项的协调工作。在保证系统运转中发挥着重要作用。

### （三）耳目信息作用

秘书部门是一个机关单位的信息中心，秘书工作人员进行调查、收集材料、掌握信息，及时反映情况，其信息沟通涉及上、下、左、右、内、外，具有全方位性。既是领导了解各方面情况的耳目，也为领导决策提供全面、及时、准确的信息。

### （四）督促检查作用

秘书工作的督促检查既是贯彻落实党的方针、政策和系统中心工作部署的重要环节，也是有效地辅助领导者实施管理。秘书部门要变被动性的坐等催办，为主动性的督促检查，秘书部门的督促检查具有促进作用、完善作用、监督作用和反馈作用。

## 第二节 秘书工作

### ——全面优质的服务

秘书工作是由秘书部门的职能特性决定的，它有着繁杂的工作内容和严格的要求。

#### 一、秘书工作的基本内容

秘书工作概括起来，大致有以下几个方面：

### （一）处理文电

即负责来往文电的收发、登记、办理、运转、立卷归档和文电的印制等。对文电的管理也就是正确认识和利用文电自身的必然规律，以保证文电的运行达到规范化、制度化、科学化的标准，使之在社会活动中正常地运行并发挥应有的作用。

### （二）撰拟文稿

即秉承领导意图，草拟各类公文。秘书人员所撰拟文稿种类很多、范围很广，并不只局限于公文的范围之内。不论公务秘书还是私人秘书，从事大量的撰写活动，是其重要职责之一。

### 链接

### （三）办理会务

即承担会议通知、议程安排、会场布置、签到、会场服务以及会议纪要、简报的整理与撰写。

秘书对领导者的补偿主要有三个方面：

1. 精力补偿
2. 智力补偿
3. 心理补偿

### （四）调查研究

即收集信息、了解有关情况，研究政策，为领导决策服务；有时还应提出可行的方案或倾向性意见，供领导选择参考。

### （五 督查催办

即督促、检查领导批办、交办工作的落实情况。此外，对人大、政协等机构转来的委员、代表提出的议案，秘书人员进行收集、整理、交办，并受权把办理结果答复提议人和附议人。

### （六 安排活动

即负责安排领导接见、会谈、照相、剪彩、参观、宴请等事项。甚至要为领导安排一天、一周乃至一个阶段参加重大活动的日程表。既要保证领导活动有节奏、高效率，又要使领导得到适当的休息。

### （七 接待工作

上级领导或来宾前来检查指导工作或造访时，接待就成了秘书部门的重要工作。

当接到来访通知后，应了解外宾人数、抵达时间、介绍内容、参观项目等情况，并编制接待计划和日程表，以及交通工具、住宿等方面的安排。如果是上级通知的接待活动，应随时与上级联系；如果是本单位邀请的，应将外宾的情况随时通知与本次接待活动有关的单位，以便使接待工作顺利、按时、安全地进行。

## （八）处理来信来访

即接待上访者、办事者，处理来信以及调查处理等。

## （九）档案管理及其他领导交办的工作

### 二、秘书工作的基本要求

秘书工作的基本要求主要是准确、及时、求实和保密。

#### （一）准确

秘书工作是领导工作的重要组成部分，而领导工作又总带全局性和广泛性，如果差错出在关键之处，影响就更大。因此，秘书工作必须有认真的态度和过细的作风。“准确”的要求是办文要准，办事要稳，情况要实，主意要慎，切忌丢三忘四 粗枝大叶 马马虎虎 心中无数。

#### （二）及时

秘书工作的快慢和效率的高低，直接影响领导工作的进程，关系到整个工作机器的运转。因办事不及时，丧失良机，可能会贻误大事，甚至造成严重后果。及时的要求是工作及时、高效，尽可能缩短办文办事时限，切忌拖拖拉拉，疲疲沓沓 松散懈怠 拖泥带水。

### （三）求实

秘书工作为领导决策提供依据应该实事求是，否则就可能造成领导工作失误，以至严重损害党和政府的声誉。求实的要求是：一是一 二是二 不夸大 不缩小 老老实实 实实在在 切忌脱离实际 主观臆断 弄虚作假 谎报情况 夹杂个人情感，报喜不报忧，甚至不惜捏造事实。

### （四）保密

秘书部门也是机要部门，因此，保密是秘书工作人员必须遵守的准则。保密的要求是守口如瓶，滴水不漏，提高警惕，严守纪律，切忌麻痹大意，掉以轻心，自我炫耀，大吹大擂。

## 三、秘书工作的知识能力

秘书工作包罗万象，应掌握全面的知识，具备较全面的工作能力。

### （一）秘书工作应掌握的知识

（1）基础知识。包括基本理论（如哲学、逻辑学）、基本知识（语文、数学、历史、地理）尤其应注意学好马克思主义基本原理、毛泽东思想和邓小平理论。

（2）社会知识。包括党、政、军及工、农、商、学各界的情况

都要知道一些 对本部门、本系统、本单位上下左右以及前后发展状况应有所知晓 对党的方针、政策 国家的法律、法令及本单位的具体规章要熟悉。

(3)专业知识。包括与秘书工作有关的专业知识，如公文撰写、文书处理、会议组织、档案管理、调查研究等 应学习文书学、秘书学、档案学、情报学的有关知识。

(4)业务知识。即秘书所在的工作部门的业务知识。如在农、水部门从事秘书工作，就应具备农业和水利方面基本知识 如在文教部门从事秘书工作 就应熟悉文化、教育方面的基本知识。

(5)辅助知识。一个优秀的秘书，还应具有广博的知识。如国内外政治、经济、科学技术的新发展 懂点领导科学、管理学、心理学、社会学、伦理学、人才学。最好掌握一门外语。

## (二) 秘书工作的能力

秘书工作应具备以下能力：

(1)调查研究的能力。掌握调查研究的方法，学会收集各方面的信息，并善于分析综合，为领导决策提供可行的方案。

(2)收集资料的能力。掌握收集资料、检索资料和积累资料的方法。

(3)文字表达能力。文字表达能力是秘书的一项基本功。秘书写作主要是运用逻辑思维，力求行文符合规范。文稿观点要正确，符合党和国家政策，符合实际情况，言简意赅。

(4) 口头表达能力。讲话要条理清楚,应对敏捷,准确简练,恰当得体。

(5) 组织协调能力。秘书部门是各方面的枢纽,经常需要沟通各方信息,调节关系,协同步调,组织各方面力量,促进工作各个环节顺利运转。

(6) 办事能力。秘书应具有精明干练的工作才能,头脑灵活,办事利落,在日常繁杂的事物中能分别轻重缓急,有先有后,有条有理,大事不误,小事不漏。对突发事件,能沉着冷静地进行应急处理,为领导决策做较好的准备。

(7) 管理事务的能力。作为办公室的秘书需要管理日常事物,诸如组织会议、接待、管理介绍信、照管办公室、收发文件、保管资料等,需要具有周到细致、有条不紊的管理才干。

### 链接

秘书人员应具备价值观念、市场经济观念、信息意识、竞争意识、荣辱观和苦乐观等。

(8) 文字书写能力。要求能写出端正清楚的文字,并保证一定速度,最好会速记,懂点书法。

(9) 操作现代办公设备的能力。随着时代的发展,办公自动化设备进入办公室,秘书人员应该掌握计算机、传真、复印、照相、投影、录音、录像、扩音等设备的操作方法。

## 四、新时期秘书素质要求

党的十六大提出全面建设小康社会的奋斗目标,新的形

势和任务对秘书工作人员的素质和能力提出了新的更高的要求，秘书人员必须不断提高自己的政治和业务素质，才能为领导提供高水平、高质量的服务。

### （一）政治过硬

秘书人员所从事的每一项工作，政治性都很强，这就决定了秘书工作人员首先必须做到政治过硬，忠诚老实。无论在什么情况下都要坚决做到共产主义理想和信念不动摇，不断增强走中国特色社会主义道路、贯彻执行党的基本理论、基本路线、基本纲领、基本经验的坚定性和自觉性。最根本的是同党中央和本级党委保持高度一致。

还要有高度的政治责任感。为领导同志服务，要善于从政治上观察、分析和处理问题，在大是大非面前要头脑清醒。必须坚持对领导负责和对下级、对群众负责的一致性。说话办事要谨慎检点，维护领导同志的形象，体现良好素质。

### （二）作风务实

秘书工作人员考虑问题和说话办事，必须慎之又慎，细而又细，不能有半点马虎和毛糙。在工作中必须认真负责，一丝不苟，精益求精。办文办事要充分发挥自己的主观能动性，尽可能把每个环节和细节都想得周到细致，做到井井有条，滴水不漏。做人要正派，要说老实话、办老实事、做老实人。为领导同志服务，一定要做到表里如一，不弄虚作假，不见风使

舵，不出歪点子。要实事求是，如实反映情况，既报喜又报忧，要设身处地地为领导着想，为领导排忧解难。要雷厉风行，干脆利落。为领导同志服务既要讲效率，又要讲质量。

要谦虚谨慎。基层干部群众接触领导，首先接触的是秘书。秘书工作人员的作风和精神状态如何，直接影响着领导机关和领导同志的形象和威信。因此，秘书工作人员必须谦虚谨慎，待人接物要态度诚恳，和蔼谦恭，一视同仁。联系公务要文明礼貌，讲究方式，尊重对方。在任何场合都不能颐指气使、盛气凌人，更不允许耍态度、逞威风。

### （三）遵纪律己

秘书如果在廉洁自律方面出了问题，不仅影响自己的形象，还会影响到领导同志的声誉。所以，秘书工作人员一定要保持头脑清醒，处处谨言慎行，防微杜渐。要努力做到：不凭借领导的名义办私事；不打领导的旗号拉关系，向下索利谋

#### 链接

秘书应该具备身体健康、心理健康和交往健康三个方面。身体健康主要指能适应繁重秘书工作的体力、精力、脑力。心理健康主要指：开朗、敏捷、稳健、坚毅、幽默、自制的性格及良好的心理承受能力和心理调节能力。交往健康指社会交往中正常的心态和行为。

私；不利用工作之便为个人捞取好处；不参加可能影响公务的各种宴请和高消费娱乐活动。在公务活动中，不得违背领导意愿代收礼品礼金，跟随领导下基层，不违背领导意愿提过高的

条件和要求。同时，还要严格遵守保密纪律。

#### （四 努力学习

秘书工作人员必须始终把学习放在首要位置。要加强理论修养。要认真学习党的十六大精神，学习党的方针政策，不断提高理论政策水平。还要不断学习现代科学知识、文化知识，不断更新，提高文化素养，提高秘书人员的整体素质水平。

## 第二章

# 特殊白领——成功秘书的生存法宝

本章关键词 角色认知、尽职尽责、获取信任、荣辱不惊

我国加入 WTO 之后，外国商家不断进入中国市场，更将原本激烈的竞争发展到了白热化程度，特别是汽车等行业更是如此。

劲风汽车公司隶属于国内一家著名汽车集团公司，他们的汽车无论从款式到质量都在国内市场上名列前茅。劲风汽车公司销售部有两个秘书人员，都是招聘过来的，文笔不相上下，都能写得一手好文章。但是两个人的作法不同。秘书甲很善于领会领导的意思，写出的稿子往往是一锤定音，领导便再也挑不出什么毛病来。而秘书乙则显的似乎有些笨拙低效，每次初稿总是有些不尽人意的地方，但经领导一点拨，立刻就能改得漂漂亮亮，做到二稿通过。

几年后，人们发现，这个秘书甲仍在做那个秘书的位置，而秘书乙早已另有重用，高升一步了。便有人问秘书乙其中的奥妙，早已不再是秘书的乙微笑作答：“如果你的水平能与领导一样高，甚至比领导还高明，那要领导干什么？”

这是一个较为突出的个案，秘书乙正是通过以退为进的