

图书在版编目 (CIP) 数据
管理：文秘与办公自动化/蔡彧岚、贾星客、葛绍德主编. —昆明：云南
大学出版社，2003
(现代管理科学丛书/陈路主编)
ISBN 7—81068—546—5
I. 中... II. ①蔡... ②贾... ③葛... III. ①秘书学—基本知识
②办公室—自动化—基本知识 IV. C931.4
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 006334 号

现代管理科学丛书

管理：文秘与办公自动化

丛书主编：陈 路
分册主编：蔡彧岚 贾星客 葛绍德
策划编辑：蔡红华
责任编辑：蔡红华
封面设计：丁群亚
版式设计：博 笛
责任校对：段建堂
出版发行：云南大学出版社
地 址：昆明市一二·一大街云南大学英华园（邮编：650091）
电 话：发行部（0871）5031071、5033244
印 装：昆明市文化印刷厂
开 本：850×1168 毫米 1/32
印 张：160
字 数：3820 千
版 次：2003 年 2 月第 1 版
印 次：2003 年 2 月第 1 次印刷
印 数：0001～3000
书 号：ISBN 7—81068—546—5/F·294
总 定 价：450.00 元（全书共 18 册）

编者说明

管理者需要不断学习

无论任何社会组织，要能够有效地运转，实现自身发展的目标，都离不开有组织的计划、决策、协调、指挥、控制等管理活动。管理作为社会有机体内在的感性与理性互动的活动，伴随着人类经济、政治、文化的发展历史而不断成熟。在人的主观能动性的积极发挥过程中，管理实践不断被提升为管理理论，而管理理论不管侧重于人类实践活动的哪个方面，都对管理实践起着能动的反作用。在管理实践与管理理论的辩证运动过程中，又形成了以系统化、综合性、交叉性、整体性为特征的管理科学。管理科学是包容百家的、开放的、不断自我更新的体系。科学技术是第一生产力，内在地包含着管理实践和管理科学的重要作用，在对各种生产要素和非生产要素的配置中，管理科学指导下的实践活动是决定性的。

人们进行有意识活动的目的，就是为了获得改造客观世界的积极成果，管理科学的产生和发展就是它的体现。管理实效性的提高，是人们动机和行为相统一的结果，固然人们可以在管理实践中学会管理，但随着生产社会化程度的提高，管理活动内容复杂性的扩展，管理者和被管理者素质的相互制约性增强，对管理科学系统的学习更为迫切和重要，这也是创建学习型社会对人的全面发展的新要求。在向实践学习的同时，作为领导者、管理者更应该注重掌握管理科学理论，既可以克服狭隘的、一时一地经验的局限，又能做到管理理论与实践相结合。

管理科学理论内容纷繁复杂、学派林林总总、体系重叠交叉、观点各有千秋，都是客观存在的反映和理性的思考，但又存在着各自观点和应用条件的差异。为方便学习和掌握管理科学的有关理论，我们选择了 45 门学科的理论内容，再加上管理中应掌握的政治理论（党的路线、方针、政策）、外语、写作等知识内容，编写了本套《现代管理科学丛书》，主要包括对人、财、物、生产、技术、信息、决策等经济管理的内容，也包括公共事业管理、行政管理、社区管理、文秘与办公自动化管理的内容既适合于自学和学历培训，也可作为实际管理者必备的工具书。本套丛书坚持了系统性、实用性、深入浅出、简明扼要、理论联系实际编写原则，吸收了国内外相应的研究成果，结合作者教学和研究的积累，形成了体系安排上的特色。由于管理科学理论的丰富性，我们的成果希望得到广大读者的商榷、批评和指正，以利于推动管理科学理论的繁荣和发展。

本套丛书的编写由云南师范大学社会发展学院院长陈路教授提出总体设计思路，陈路、罗文、李申文、袁德成、曹骑豹、张天祥、李和宽等同志承担了具体的组织工作。本套丛书的编写得到了中共云南省委干部教育委员会办公室有关同志的指导，得到

了云南师范大学校领导的积极支持，得到了校办、组织部、人事处、科研处、研究生处、团委、后勤集团、太阳能研究所、物理与电子信息学院、金融财政学院、文学与新闻传播学院、成人教育学院、商学院等单位有关同志的热情参与，同时也得到了丽江教育学院、昆明医学院、楚雄师范学院、蒙自高等师范专科学校、云南省旅游学校、昆明市邮政局、腾冲县交通局等院校和单位有关同志的热情参与。丛书由近 60 位理论工作者、教师、研究生、实际管理工作参与者参与撰写，最后由陈路、罗文统稿、修改和定稿。本套丛书的出版得到了云南大学出版社领导和各位责任编辑的大力支持。在此，对各位作者和编辑的劳动表示衷心的感谢，对使用本书的读者表示衷心的感谢。

第一章 秘书学概述

第一节 秘书与秘书工作

1. 秘书工作的产生

文字是社会信息发展的重大成果，是用来记录和传达语言的书写符号，也是扩大语言在时间和空间上的交际功用的工具。有了文字才能记载事件，才会有文字工作。因此，文字的产生是秘书工作产生的前提条件。不产生文字，就不可能产生秘书工作。

伴随着社会关系的日益复杂、国家的产生以及大型社会工程的进行等，出现了领袖、领导者、生产及事务的管理者，而且这些领导事务日益重要而复杂，文件和文字工作成为了领导事务的必要条件。到一定程度，仅靠领导者本身无法记住、顾及到大量的事务，也无法及时处理、书写与管理文件，必须有撰制、掌管文书，辅助决策，处理日常事务，专为领导工作服务的人员。这些人员从事的工作便是秘书工作。

我国的秘书和秘书工作源远流长，起源可以追溯到上古时代。据《汉书》记载，传说中创造文字的仓颉是黄帝的“史官”，帮助黄帝记载国家大事。《尚书·尧典》也有记载：舜在位时设立九官治理天下，任命其中一位叫“龙”的人做“纳言”一官，

上通下达，早晚忠实地发布他的命令。可以说，这种“史官”和“纳言”的出现标志着秘书人员的诞生。

2. 秘书工作的发展

秦以前夏、商、周三代的秘书官员称为史官，负责记录国君言行，起草和保管文件；有的还调查社会情况，搜集民意，提出建议，协助国君制定政策法令。商末周初，出现了秘书机构——太史寮，相当于目前的中央秘书处。西周至春秋时期，形成了一些最早的秘书工作制度：文书制度、保密制度和用印制度。如周王、诸侯传递文书（多为竹木简）简牍都用绳捆扎，打结处用湿泥捏裹，泥上加印，烘干后送递，泥印不得破碎，以此防止篡改、泄密；部队调动要有能契合的“虎符”等。战国时期，秘书官职名称并不统一，有“尚书”、“御史”等称谓。

秦始皇统一中国后，开始建立起较完整的秘书工作体制。中央主要有御史大夫、尚书、博士、谒者令、主玺令史、长史，地方（郡、县）主要有主簿、记室令史，形成了多层次的庞大秘书体系。西汉时秘书工作主要由尚书担任。西汉成帝设置了专门机构“尚书台”，后改称“尚书省”，相当于目前的中央政府办公厅。主管官员称“尚书令”，下设左右两名“尚书仆射”，再下设四名“尚书郎”，分管图书、秘件、奏章、宣示等事宜。需要说明的是东汉桓帝新设“秘书监”，是专管宫内秘藏图书的。这里的“秘书”是指皇宫里秘密珍藏的图书资料，与现在“秘书”的含义不同。

隋唐以后，中央的秘书工作主要由中书、门下两省担任。明朝朱元璋新设置了“通政使司”，作为中央的文书总收发机构和中央的总接待机构。清朝中央的秘书机构仍承继明朝的制度。

在我国长期的封建社会中，秘书工作逐渐形成了各种制度，

主要有行文制度、保密制度、省制、一文一事制、文书立卷制、限期承办制、催办制度、文书制度等。以上这些秘书工作制度，有的至今仍在沿用，有的虽已废止或有较大的改革，但仍具有参考价值。

我国历史上形成的官府文书及应用文名目繁多，绝大部分已随社会发展而消亡，如下行的“诰”、“谕”、“命”、“诏”、“旨”，上行的“章”、“表”、“奏”、“议”等。有一些现在还能看到影子和原型，如“令”、“咨”、“呈”、“照会”。战国时诸侯下行的军政文书称“令”，唐代皇太子和诸侯王下行的文书也称“令”。自元至清，地位相等的官府间查问文书都用“咨”，民国以后用得更广。至今西方国家总统仍向议会提出“国情咨文”。明、清两代下级官府送上级官府的请示性文书用“呈”，民国时仍沿用。明代开始，文武官府不相隶属者往来文书用“照会”，清初沿用，晚清始用于外事，民国以后专用作国际外交文书。与书籍相联的有“序”、“引”、“跋”，至今仍见。“序”是“序言”，指写在书籍或诗文前的文字，用以说明写作的缘起、背景以及作品的要旨、体例或写作过程等。序置于书或诗文之前，则称“引”，意为全书之引言；也可置于书后，称“后序”或“跋”。

1840年鸦片战争以后，帝国主义势力入侵，秘书工作也随之发生了一些变化。随着外事活动的增加，出现了外交文书，秘书工作也开始参照外国的制度开展。1911年，清朝中央政府的陆军部首先设置“承政司”，下分四科，其中“秘书科”的职责是：掌管机密事宜，掌收发奏咨函电及编纂、翻译事宜，掌监守部印，掌保管图书资料事宜。“秘书科”成为我国近代史上名副其实的秘书部门。

辛亥革命后，孙中山在南京就任中华民国临时大总统。总统府下设秘书处（不久即改为“秘书厅”），各部设“承政厅”，设

置秘书长1人，承政厅下设“纂辑处”、“文牒处”、“收发处”、“监印处”、“庶务处”、“会计处”，各设置秘书1人，分管其事。南京临时政府还颁布了《公程式条例》，废除“制”、“诏”、“敕”、“题”、“奏”、“表”等封建公文名称，代之以“令”、“咨”、“呈”、“示”、“状”五种新公文。上级公署下行文用“令”，同级公署平行文用“咨”，下级公署上行文用“呈”，政府公告用“示”，任用或授赏人员用“状”。以上规定简化了官府文书，提高了效率。1927~1945年，国民党为强化其统治，在各级政府机关建立了一整套秘书机构，增加秘书人员，扩大秘书职权。其间进行了三次文书改革工作，颁布“公文改良办法”，确定政府机关间的行文关系，提倡公文改用白话文，并统一了文书收发和档案管理的办法。此外，城市的一些大中型企业也开始设有秘书部门和秘书人员，协助厂长、经理处理文件、统计报表、编制计划、考核职工等。政府要员、社会名流聘用私人秘书也逐渐普遍起来。

中国共产党从成立之日起，就建立了自己的秘书工作机构。1923年，在广州召开的党的第三次代表大会决定建立秘书制。大会通过的《中国共产党中央执行委员会组织法》规定：“秘书负责本党内外文书及通信及开会记录之责任，并管理本党文件。本党的一切函件须由委员长及秘书签字。”“执行委员会的一切会议，须由委员长与秘书召集之。”大会选出的委员长为陈独秀，中央秘书为毛泽东。1926年7月，党的四届三中全会决定中央设秘书处，下设文书、会计、交通、翻译、出版五科，负责文件的撰拟、翻译、密写、印制、秘藏、传递等工作。秘书处人员极为精干，一般为一二人，至多三五人。因此，建党初期秘书工作的特点是“密”和“精”。

1927年“四·一二政变”以后，党召开了“八·七”会议，

选出了新的临时中央政治局，由李立三负责，邓小平担任中央秘书长。1931年11月，在江西瑞金成立了中央苏维埃和地方政府，规定执行委员会设总务处负责秘书工作，下设文书、收发、印刷、交通四股。1933年将股的建制升级为科。在此期间，中央苏区创建了密码电报通讯，中央局和红军司令部建立了“机要科”。行文方面，在决议、决定、报告、通知、通告等文体外，又增加了中央指示信、命令、训令、条例等。长征期间，中央机构精简，秘书处、文书科等都予以撤销，保留并加强了机要科。秘书工作主要是抄译电报和保管文件。

1937年，党中央重设了秘书处，下设机要、文书、材料、会计四科。秘书处不仅负责文书工作，还兼管会计、统计、人事及其他各种事务，其职权与国统区及国外许多国家的大体相当。1942年精兵简政，陕甘宁边区政府成立了“合署办公厅”，下设秘书处统一掌管各厅、处的秘书工作，职权高度集中。同时，为改进和完善文书工作及贯彻集体领导制，又形成了文件传阅的制度。边区政府还颁布了《陕甘宁边区新公文程式》，规定上级对下级行文用“令”、“指示信”、“复”、“函”，下级对上级行文用“报告”、“请示”，文件登记、编号也比以前更详细、更严格。

1945年抗战胜利后，党中央秘书长为任弼时，中央新成立了书记处“办公处”（1948年改名为“办公室”），协助书记处办理文件、电报、会议及其他日常事务，各机要部门也设置了专管电报的秘书。北平市人民政府成立后，设置秘书长领导下的秘书厅（后改名为“办公厅”）。办公厅下设秘书、行政、人事、新闻、交际五处和政策研究室。秘书长职权有所扩大和加强，并确定了“秘书长领导办公厅，统管政策研究工作、秘书与行政工作、机关事务工作”的模式。公文的种类也有所增加，除原用的令、训令、决议、决定、指示、复、函、报告、请示外，又加了

指令、布告、通报、通令等。行文中实行了“一事一报”制度，即一份文件或电报只讲一件事情或同一类内容，以便送阅、批示承办和立卷归档。

新中国建立后，在总结解放区机关秘书工作经验、改革国民党统治区秘书工作的基础上，逐步建立起适应社会主义国家的秘书工作机构与制度，先后发布了一系列关于秘书工作的指示和规定，初步建立了秘书工作的规范。1951年4月，在北京召开的全国秘书长会议通过了7个关于秘书工作的文件，经中央批准先后施行。其中，《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》确定了秘书长的7项工作任务，即信息与政策研究、对外联系、内部协调、保密、机要、日常行政、机关事务，概而言之，“既要参与政务，又要掌管事务”。该决定还提出了秘书工作的基本方法和对秘书人员的要求，规定了秘书机构设置的原则。1955年1月，公布了《中国共产党中央和省（市）级机关文书处理工作和档案工作暂行条例》。1956年11月，公布了《中国共产党县级机关文书处理工作和档案工作暂行办法》。同级政府机关和国营企事业单位也参照执行。1964年，中共中央办公厅制订了《关于秘密文件管理工作的暂行规定》和《关于机要秘书工作的暂行规定》。以上文件从党政机关秘书工作实践经验中提炼而成，其制定与实施又促使秘书工作建立起健全、有效的工作制度和良好的工作作风。

党的十一届三中全会以来，我国的秘书工作也展现出新的局面。1985年1月，中央召开了第三次全国秘书长、办公室主任座谈会，提出新时期秘书工作必须完成“四个转变”，即从办文办事转变为既办文办事又出谋划策，从单纯收发传递信息转变为综合处理信息，从单凭经验办事转变为科学化管理，从被动服

务转变为主动服务。秘书工作从此进入了一个新的阶段。秘书人才的培养也由传统的“传、帮、带”的方式转变为由高等院校和中等专业学校科学地、系统地培养，而这又推动了秘书学理论研究的蓬勃开展。随着经济和科技的发展、知识经济和网络时代的到来以及先进的办公设备和网络办公系统技术的出现与应用，秘书人员和秘书工作又将登上新的台阶。

3. 秘书的定义

“秘书”一词在古代与现代的含义不同。在古代，“秘书”一词的含义是指宫廷中的秘密珍藏之书，而真正从事秘书工作的人和机构在不同的时期有不同的名称。1911年清朝中央政府陆军部所设置的“承政司”下的“秘书科”，是我国近代史上名副其实的秘书部门。

在我国，由于秘书的性质、作用以及工作内容一直处于不断的变化和发展之中，加上作为专业理论的秘书学到20世纪80年代才从应用学科中分离出来形成独立学科，因而“秘书”概念的定义一直众说纷纭。1997年8月，原国家劳动部颁发的《秘书职业技能标准（试行）》将秘书定义为：专门从事办公室程序性工作、协助领导处理政务及日常事务并为领导决策及其实施服务的人员。由此定义我们可以看出，秘书是党政机关、社会团体、企事业单位中直接辅佐领导管理，为领导提供综合服务的人员。他不同于职能部门中的业务人员，也不同于后勤管理服务人员。

4. 秘书的层次和类别

秘书是一个职业大类，横向上有类别，纵向上有层次。秘书人员因其所服务的机关、单位的层级、规模不同，因其工作的职务、性质、作用以及学历、能力、资历不同，具有层次之分。

按国家行政级别	中央机关	省、部机关	地、市、厅、局	县、团、处	基层机构
秘书级别 (最高)	正部级	厅局级	处级	科级	科员
	高级秘书		中级秘书		初级秘书

我国大中型国营企业都有相应的行政级别，其秘书人员的级别、地位与同级政府机关人员相当。1998年3月，劳动保障部开始对北京、天津、上海、重庆、河北、河南、湖北、四川、广东、广西等10个省市进行企业秘书职业鉴定，将秘书人员划分为初级秘书、中级秘书、高级秘书三个层级，对其知识和技能有不同的要求。

秘书人员按所服务的单位性质或不同专业划分为机关秘书、企业秘书、私人秘书、商业秘书、涉外秘书、教学秘书、科研秘书等；按具体的工作内容划分为行政秘书、文字秘书、机要秘书、通讯秘书、信访秘书、事务秘书等。

5. 秘书工作的内容与工作要求

我国政府机关与企事业单位的秘书工作大致有15项。文书工作包括文书撰写（领导口述或会议记录、整理，文件起草、修改、润色等）、文书制作（打字、复印、编排、装订等）和文书处理（收发、传递、办理、保管、立卷等）；档案管理（归档、鉴定、管理、提供等）；会议组织（准备、记录、文件、善后等）；调查研究（计划、实施、分析、研究等）；信息处理（收集、整理、提供、储存等）；信访工作（群众来信来访或顾客投诉处理等）；接待工作（日常来访与计划来访接待、安排、服务等）；沟通协调工作（政策、工作、人际关系等）；督查工作（政策推行或决议实施的督促、检查等）；日程安排（为领导安排工

作日程、会晤及差旅事宜等)；日常事务(通讯、联络、值班、管理等)；办公室管理(环境、设备等)；其他临时交办的事项。

改革开放以来，我国秘书工作有了明显的发展与变化。党和政府极其重视秘书工作，及时地对秘书工作进行总结与指导，提出了一系列新的要求，主要可概括为“四个转变”和“六个强调”。“四个转变”是由中央秘书工作负责人在1985年1月全国秘书长会议上提出来的，具体是：由单纯地办文办事转变为既办文办事又出谋献策；由单纯地传递信息转变为综合处理信息；由被动服务转变为主动服务；由凭老经验办事转变为科学化管理。“四个转变”的提出表明秘书工作人员已不仅是办事员、工作助手，而且是参谋人员。这一形势也对秘书工作、秘书人员提出了三方面的更高要求，即综合处理信息、主动服务与科学化管理，这三方面正是经济发达国家秘书工作的特点。1986年以后，中央几乎每年都召开全国性或部分省市的秘书工作会议，每次会议都对秘书工作提出了新的要求，概括起来有以下六个方面：强调调查研究工作；强调信息工作；强调信访工作；强调协调工作；强调督查工作；强调党务、政务服务工作。此外，国务院在1987年、1993年和2000年3次对文书工作以及文书处理下达过指示与条例性文件，对全国文书工作提出了新的要求与规范。

6. 秘书工作的性质、特点和作用

秘书工作的性质和特点主要表现在：(1) 辅助性。辅助是指在主导的领导、指挥、控制之下，从旁帮助主导实现功能、完成任务、达到目标。秘书有可能是级别很高的官员，但仍然是主导他的领导的助手。秘书人员必须认清自己工作的辅助性质和自己的助手地位。(2) 综合性。秘书既有日常的、程序性较强的例行性工作，又有临时的、突发的非例行性工作；既有机要性工作，

又有非机要性工作；既有操作简易的工作，又有操作复杂的工作。它门类众多、内容复杂，既要使用脑力，又要花费体力，需要广泛的知识 and 综合的素质与技能才能胜任。(3) 机密性。不管是机关、企业还是私人的秘书，其工作内容都或多或少地涉及到机要、秘密或者个人隐私，保守秘密是秘书人员的首要职业道德。(4) 服务性。秘书工作的性质决定秘书工作要做到“三个服务”：为本机关领导和上级机关服务，为本机关其他平级的职能部门服务，为下级机关和人民群众服务。

总的来说，秘书工作具有五个方面的作用：(1) 助手作用。秘书首先是领导的直接工作的助手。另外，助手作用还包括在某些方面，秘书应为领导把关，如领导会见来访者的把关，接听电话的把关，发出文件、信函的把关，接待、会务以及办公室费用开支的把关等。董事会或公司总裁的秘书，作为高级助手，对公司和下属人员还有着“监理”作用。(2) 参谋作用。中、高级秘书具有参谋作用。他们为领导进行调查研究、收集和提供信息、提供咨询，他们辅助领导决策，为领导草拟计划或实施方案，或组织专家论证、优化与选择方案。高级秘书还应能充当领导人的“顾问”和“智囊”，解决领导的疑难问题，主动为领导出谋划策。(3) 协调作用。秘书的协调作用是由秘书的工作任务、工作地位和工作方式决定的。秘书常常代表领导、传达领导的指令或收集领导所需要的情况，与其他部门、人员有着广泛的接触，也容易产生矛盾，需要及时协商、沟通、调解。秘书的地位往往是在“一人之下，众人之上”，处于工作网络的“节点和结点”，上下左右的工作与人际关系都要求秘书去调处、(参与) 解决。(4) 信息枢纽作用。秘书离不开文书——书面信息。以往秘书的最主要的工作就是处理书面信息，现代秘书则又从接待、联络、调研、电话等工作中接触大量的口头信息，秘书的办公室可以说是

机关、公司的信息集散地。秘书为领导和整个机关、公司起着提供、反馈、传递等信息枢纽作用。(5) 公共关系作用。秘书工作中有“对外联络、对内协调”的内容，起着“内求团结，外求发展”的作用。尤其在未设置独立的公关部门、没有专门公关人员的机关或单位，办公室和秘书人员应该更自觉地认识到这方面的责任，做好相应的工作。企业秘书人员应帮助领导密切和融洽与股东、职工、客户、社区公众、新闻媒体乃至行政管理部门等各方面的关系，树立并维护企业和领导的良好形象，提高并扩大企业的知名度和美誉度。

7. 秘书工作的发展趋势

(1) 秘书工作由事务型转为智能型。这一方面表现为办公自动化程度提高，许多事务性工作如记录、誊写、校对、报表、档案处理已普遍由手工操作转为使用电脑；另一方面，越来越多的高素质人员从事秘书工作，尤其是进入高级秘书阶层，他们的职责主要是调查研究、咨询顾问、辅助决策、综合管理、安排日程、指挥信息管理，成为领导的“外脑”和“智囊”。

(2) 秘书工作日益专业化。这表现为秘书工作分工越来越细，技术要求越来越高。例如，美国的秘书职业大类就包括 41 个职业种类，438 个小类。同是文书，可分为一般文书、函件文书、通讯文书、印刷文书、符号文书等；同是管理，则可分为一般管理、文件管理、通讯管理、后勤管理、兵站管理、电子计算机程序管理、管理分析等。

(3) 秘书人员呈现高学历趋势，秘书工作成为终身职业。以往，大多数秘书人员是在较低的文书、事务职业种类（如传达、收发、打字、速记、录音、接待、通讯等）工作了一段时间之后才进入专职秘书行列的，而后又通过经验积累和高一层的业余教

育再升入管理阶层（中高级秘书），所以他们往往把文员、秘书看作成为管理甚至决策人员的一种资历和一段阶梯。而近些年来，越来越多的青年人由高等院校或职业培训机构直接跨入中高级秘书阶层。秘书的专业性得到了社会公认，其地位日益提高与巩固，以秘书为终身职业者也日益增多。

8. 秘书的日常工作

秘书工作各不相同，每天均处于变化之中。很多事项，之前有准备，之后有接续。下面是对秘书一天工作的一个较为全面的反映。

工作开始阶段，要开展的主要活动有：从邮件室取回领导的邮件，拆开并在上面盖上标记，将其放入有关的文件夹中；查阅自己的日志，弄清楚领导和自己当天有否约会，找出与这些约会有关的资料 and 文件；把所有寄来的邮件和找出的资料放在领导的文件盒中；提醒领导注意邮件中或当天活动中的紧急事项；核对自己的工作日志与领导的工作日志所记事项是否一致；更新日历，并准备好直观控制板、计算机中的数据等；阅读有关的信息资料，将领导感兴趣的地方做上标记。

工作进行阶段，要开展的主要活动有：接受领导口授并把它整理成文字；安排复印文件或单据的副本，记住应该按照领导的要求进行，将昨天的信函归档；接打电话；接待并照顾来访者；使用计算机给员工发出信息，包括会议的时间安排；安排约会并把它们记入领导和自己的日志中；进行旅行安排；安排会议，如果需要，则以秘书人员身份参加并做会议详细记录；组织和承担领导要求自己做的工作；处理银行交易，如果需要，则可以提取现金购买物品；根据收据和单据填写支出表等。

工作结束阶段，要开展的主要活动有：参考自己的日志并通

知明日所要接待的来访者；如果领导在次日一早就离开办公室，应将有关的旅行线路和相关证件提供给他；确保所有的信函都已签名、附上附件并封缄好准备发出；如果你的领导打算加一会儿班，要确保他所需要的信息都已准备好；清洁并整理好自己的办公桌，锁好所有的文件和档案。

9. 秘书工作的素质和能力要求

(1) 秘书工作需要良好的心理素质。曾经有人认为秘书必须内向、安静，气质是“抑郁质”或“粘液汁”。这种看法并不科学全面，至少适用范围非常狭窄。现代秘书在发展，心理调适在普及，以生理为主的心理特性并不影响个人从事秘书工作。但是，秘书工作又要求秘书必须培养和具备基本的良好心理素质，乐观、积极、热情、开朗、敏锐、灵活、稳健、耐心、自制、幽默等性格特点更有利于秘书工作。同时，由于秘书人员工作的繁杂性、地位的附属性，很容易产生厌烦或消极情绪。为了有效地工作和正常地生活，秘书人员要博览群书，开阔胸襟，培养广泛的兴趣，丰富业余生活。秘书人员遇到困难、挫折甚至打击，要善于反省，即冷静地、客观地从自身寻找原因和教训。同时要善于进行自我心理调适。如果自我调适难以奏效，可以向至爱挚友倾诉，发泄自己的烦恼或痛苦，以得到对方的安慰和劝解，保持稳定、乐观、健康的心态。

(2) 秘书工作需要良好的职业道德修养，这种良好的职业道德修养可以概括为四个字——“忠诚、保密”。秘书职业道德修养的主要内容是：①做到尽忠尽职，忠于国家人民利益，忠于本机构的利益。对工作认真负责、一丝不苟，甘当助手、配角，甘当无名英雄。②做到严守机密。秘书人员接触机密文件多，参加重要会议多，在领导身边的机会多，听各方意见多，应严守机