

浅谈文秘工作者如何加强自身素质建设

所谓文秘工作 ,就是文字秘书工作的简称 ,是机关办公室一个不可或缺的重要岗位 ,其主要职责是通过办文、办会、办事 ,为领导服务、为机关服务、为基层服务。但是 ,长期以来 ,人们习惯认为机关文秘人员无非是抄抄写写 ,收收发发 ,装装订订 ,不需要有多高的水平。其实 ,这是对文秘工作的一种误解 ,起码是一种不全面的看法。下面就从现代行政机关文秘工作的职能、性质、特点和基本要求分析入手 ,谈谈对如何加强机关文秘工作人员自身素质建设的认识。

一、行政机关文秘人员的基本职能

所谓职能 ,就是人、事物、机构应有的作用。那么 ,文秘人员的基本职能是什么呢 ?概括起来有三点 :一是参谋助手作用 ,二是督促检查作用 ,三是协调综合作用。而参谋助手职能是最基本的职能。因为督促检查和综合协调实际上是文秘人员发挥参谋助手的两个重要方面 ,是实现参谋助手职能的必然要求。总而言之 ,机关文秘实务可以归纳为以下三个方面 :一是政务性工作 ,即文秘人员担负的直

接为领导决策服务的综合性工作，主要有信息调研、协调督查等工作。二是业务性工作，即文秘人员承担的带有专业性质的工作，主要有公文处理、档案管理、资料整理、会务组织、信访工作、保密工作等。三是事务性工作，即文秘人员承担的一些机关具体工作，主要有来人接待、通信工作、印信管理、领导日程安排等。

二、行政机关文秘工作的性质

一是辅助性。在行政机关中，领导始终处于主导地位，领导的基本职能是决策和管理，而文秘人员的基本职能是在决策和管理中给领导当参谋和助手。文秘工作的内容是庞杂的，但其中任何一项工作，都是为领导活动提供直接或间接服务。辅助性是文秘工作特有、主要的性质。文秘工作的辅助性要求文秘人员任何时候任何情况下不能越权行事，不能按自己的意愿自行其事，只能按照领导的授权和旨意去办文、办会、办事。文秘人员无论是办理常规事务，还是完成领导直接交办的事项，都必须准确领会领导的意图，遇事多请示、多汇报，这样才能当好领导的参谋和助手。

二是政策性。文秘工作具有很强的政策性，文秘人员的工作大多数都关系到党

和国家的方针政策，如起草的文件内容必须符合党和国家的方针政策；调查研究的目的为制定政策准备或为贯彻执行政策收集反馈信息；文书处理就是为贯彻政策精神服务。大部分的文件本身就是发布政策或解释政策的，信息、督查、协调等工作更是为了辅助领导制定政策和贯彻执行政策。因此，文秘人员必须注意不断提高自己的政治理论水平和政策水平，树立牢固的政策观念，在具体工作中处处注意贯彻执行党和国家的方针政策。

三是综合性。首先，文秘工作的综合性是由领导工作的综合性决定的。因为领导工作都是综合性的，文秘工作是为领导工作服务的。因此，凡是领导工作所涉及的范围，文秘人员也必然要涉及。其次，文秘工作的综合性是由文秘人员所在的机构办公室在机关中的分工决定的。因为办公室和各职能科室发生经常的联系要综合处理来自各科室、各方面的信息，了解各科室各方面的工作进展情况，还要处理机关的许多行政杂务。文秘工作的综合性又首先要求文秘人员应该具备较广的知识面和多方面的技能，不仅在文字处理上是专家，还应是一个具备多种知识和技能杂家。其次，文秘人员要善于从领导的角度观摩和考虑问题，心中要

有全局，要对整个机关的综合情况做到心中有数。因此，文秘人员虽不必精通各职能科室的业务，但应该熟悉各职能部门的工作内容和特点，这样才能更好的为领导和机关工作提供综合服务。

四是事务性。文秘工作大多是一些很具体的工作，每天都要处理大量繁重而又琐碎的事务。如文书处理是一项需要专门业务知识的常规工作，而文书处理中许多程序也是非常具体的事务，诸如公文的缮印、校对、用印、分发、签收、登记、传阅、保管，完全是一些事务性工作。信息资料的收集、筛选、输出、储存等基本环节也是非常具体的事务。文秘的助手作用就是通过办理大量的具体事务来实现的。因为一个机关的领导决策管理活动中必然要有大量的事务性工作，这些事务必须通过文秘人员来处理，领导才能集中精力考虑决策和指挥大事。因此，文秘工作人员要充分认识事务性工作的意义，乐于承担繁重的事务，为领导的决策和管理提供良好的条件。

三、现代行政机关文秘工作的特点

一是服务多元化。就拿我们食品药品监管系统来说，随着食品药品监管事业的

发展，行政管理对办公室文秘人员产生了多层次、多类型的需要，各级领导对文秘工作提出了更高的服务要求，从而使文秘工作的服务对象、服务内容、服务方式日趋多元化。多元化的服务对象要求文秘干部提供多元的服务形式。它不仅要为机关工作服务，为局领导服务，还要为基层服务。因此各级文秘干部要从过去的文牍性、事务性服务转变到为领导提供科学化决策服务，在更高更深的层次上发挥参谋助手作用。

二是参谋深层化。办公室是综合办事机构，联系上下，沟通左右，工作涉及面广，信息来源广，同时，又最能了解领导的意向和活动规律及决策过程，这就为文秘工作的参谋作用提供了有利的条件。文秘工作就是通过抓好信息调研、督促检查、起草文稿，为行政领导决策，抓好工作落实等方面发挥积极主动作用。一方面要在领导与群众之间，机关与基层之间起到纽带和桥梁作用，在双向沟通中积极发挥联络、联系作用。另一方面要发挥办公室文秘工作信息主渠道作用，加强对各类业务信息的搜索、综合、分析和反馈。同时，还要根据领导行政决策的需要开展调查研究、提供方案等等。文秘部门在参与政务过程中还要注意加强督查落实

和情况反馈，确保领导行政决策顺利实施。

三是办公现代化。现代科学技术进步给文秘工作办公设备带来了现代化，计算机、电讯传真、信息网、局域网等无纸化办公设备进入文秘工作领域。这些现代化办公设备的广泛应用，不仅极大地改善了文秘干部的工作条件和劳动强度，也大大提高了文秘干部的工作效率和服务质量。因此，文秘人员首先必须懂得现代办公设备的性能和实际应用，充分发挥现代科学技术在文秘工作中的作用，不断提高工效率，改进工作质量，积极探索，进一步提升系统内文秘办公的现代化和科学化。

四是工作文字化。无论信息调研、督查落实和决策参谋，都离不开文字工作。起草文稿是文字秘书工作的一项基本工作，与文字打交道是文秘人员工作的主要部分。文稿的起草过程，其实就是为领导决策提供参谋的过程。因为文稿的起草，领导往往只口授一个要点，然后由文秘人员据此去收集材料，推敲观点，形成文字。有时领导只是出题目，而从拟定提纲、收集材料、起草文稿则都由文字秘书单独负责，最后将文稿提交讨论修改。起草文稿要力求真实、全面、生动地反映传达

领导的决策、方针、意图等，具有可行性和可操作性，并通过督办，使之成为机关全体人员的自觉行动。

四、行政机关文秘工作的基本要求

文秘工作的基本要求是：主动、高效、准确、保密。

一要主动。文秘工作是为领导活动服务的，但这种服务不能是被动的，而应是积极主动的。文秘人员在完成政务性工作时应具有超前意识，及时调研，提供信息，提出自己的意见和建议，供领导决策时参考。对于大量庞杂而又琐碎的常规的业务性工作和事务性工作，文秘人员不能被动应付，而应该把它们安排的得井井有条，忙而不乱。无论是政务工作还是业务工作、事务工作，无论是常规性的工作还是临时性的任务，都要以积极主动的态度和强烈的责任感去完成。假如文秘人员缺乏主动精神，疲疲塌塌，来电接一下，来文办一下，像算盘珠子，不拔不动，势必陷入被动的局面，领导当然不会满意。

二要高效。高效是指花费尽量少的时间、精力和物力取得最好的工作效果。文秘工作的效率直接影响到领导工作的效率和质量，也影响整个机关的办事效率。

文秘工作效率高低,主要体现在办文、办会、办事的速度上,而要求文秘人员无论做什么工作,都要讲究一个“快”字:凡是应该办的事,就要迅速办理;今天应该处理的事,决不拖延到明天。但强调“快”不等于可以忽视工作质量。草率从事,马虎敷衍绝不是我们讲的“高效”。

三要准确。准确是对文秘工作质量的要求,也是提高效率的前提。文秘许多工作同领导的决策指挥直接相关,任何差错都可能造成非常严重的后果。如起草或校对文件时,如果有一个提法不准确,或者一个字、一个数据甚至一个标点符号有错误,都会影响对文件精神的理解,文件一旦发出就可能造成重大政策性事故。做会议记录,如果听错、记错一句关键的话,就会留下错误的原始记录。加工处理信息,必须校对核实每一个重要数据。接听电话必须做到准确等等。

四要保密。文秘人员一般第一个先看到文件,而且保管这些文件,因而文秘人员能够从文件中了解许多机密。文秘人员经常作为记录人参加领导的会议,而许多会议讨论的事项在一定的时间范围内不宜对外公开,这也是机关保密的范畴。总之,由于文秘人员在工作中能够了解许多机密事项,承担的保密责任也就比一

般人员要重得多。

五、文秘人员如何加强自身素质建设

综上所述，我认为机关文秘人员应从以下几个方面切实加强自身素质建设：

一是业务学习要抓紧。从目前我们文秘队伍的自身素质来看，在思想层面、思维层面上与为行政领导提供高层次、有价值的参谋服务要求相比，还存在不小的差距。要改变这种状况，首先要求文秘人员必须加强自身的理论学习，不断提高自身的观察、分析、判断能力。文秘人员必须增强新的思维方式，打破旧的传统的思维模式，跳出成天围着事务打转的老套做法，经常站在领导的角度考虑大事、要事。其次，要经常站在领导角度考虑问题。既然文秘工作是为领导工作服务的，那么领导工作需要的知识，文秘人员也要学习和掌握；领导工作涉及的领域，文秘人员都应该了解和懂得。总之，要经常站在领导的角度思考问题，尽量使自己的想法与领导考虑的思路基本相吻合，参谋助手作用才能充分发挥出来。再就是要勤于调查研究和积累资料。行政领导决策需要的是数据、事实、状态分析、发展趋势预测。这就要求文秘干部经常深入到实际、深入到部门进行调查研究，掌握

第一手材料，为领导提供翔实可靠的事实依据。同时，作为文秘人员必须做到勤于积累资料，平时准备充分，随时能拿得出，用得上，这是当好参谋助手的基本要求。

二是工作能力要提高。文秘人员工作中的一个重要任务，就是从事大量的文字工作，几乎天天都要修改或草拟文稿。因此，秘书人员必须具备扎实的文字功底，不仅要精通语法、修辞和逻辑知识，还要掌握一定的写作规律。写作是一种综合能力的表现，要做到内容与形式的统一，既要有好的表现形式，又要有充实的内容，并不是一件轻而易举的事。这就要求秘书人员加强写作实践，熟练掌握各类公文的特点、写作要求和语言表达技巧，随时注意积累资料，不断提高写作水平。要注意文风的改革，培养洗炼的文字表达能力。

根据职责的要求，文秘人员经常要按照领导的意图组织各类活动，如果缺乏一些现代的、科学的组织管理能力，就无法把工作搞好。对此，文秘人员一方面要通晓办事的渠道，提高办事的效能；另一方面，平时多接触一些具体事物，处处留意他人和自己的上级是如何处理问题的，不断增加自己的阅历和经验，增强运用系

统观点统筹安排工作的水平。

三是个人修养要加强。文秘人员要强化角色意识 ,找准自己的工作坐标 ,保持清醒的头脑 ,正确把握自己 ,摆正位置 ,淡泊明志 ,乐于奉献 ,不追求名利地位 ,不计较个人得失 ,不越权办事。要严于律己 ,保持平和的心态 ,坚持自警、自省、自励 ,做到面对委屈误解泰然处之 ,坦荡为人 ,安心做事 ,甘于幕后 ,默默奉献。另外 ,文秘人员在工作中待人接物一定要文明礼貌 ,举止大方 ,谈吐文雅 ,常带微笑。

四是职业道德要高尚。秘书人员要做好本职工作 ,还要具有高尚的职业道德。首先 ,要忠于职守。对我们来说 ,忠于职守就是忠于食品药品监管事业 ,忠于本职工作 ,对工作认真负责、一丝不苟。其次 ,要严守机密。如前所述 ,文秘人员接触内部文件多 ,参加重要会议多 ,一句话 ,接触机密多 ,因此 ,文秘人员要具有高度的政治责任感、严格的组织纪律性和牢固的保密观念。自觉遵守国家有关保密规定 ,严守自己所知晓的秘密事项 ,绝不在任何场合向任何人炫耀和泄露领导在决策和管理活动中一些暂时不宜公布的事项 ,以免给机关带来损失 ,给领导带来被动。

第三 ,要讲求效率。文秘人员一定要注重工作效率 ,培养雷厉风行的工作作风。当

日可以处理完毕的 ,就不要推到明天 ;急办的事就要马上去办。总之 ,要把公文处理的时间压缩到最低限度。第四 ,要善于合作。文秘人员工作头绪多、涉及面广 ,往往需要几个科室以及办公室全体同事的共同努力才能完成 ,如果单靠自己单枪匹马 ,是做不好所有工作的。因此 ,要善于同他人合作 ,密切配合 ,步调一致 ,才能顺利完成任务。第五 ,要恪守信用。文秘工作严谨缜密、责任重大。必须在工作 and 人际交往中恪守信用 ,如安`排会议、组织联络、收发函件、传递文件都要准时 ;接受任务如不能够近期完成 ,必须及时汇报 ,不能拖延或擅自改变。