

秘书事务性工作处理艺术浅析 PDF转换可能丢失图片或格式
，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/56/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E4_BA_8B_E5_c39_56569.htm 秘书事务性工作处理艺术

浅析在秘书工作中，不论是文字还是事务秘书，都不可避免地要接触、应对和处理大量的事务性工作，这既是由秘书工作的性质决定的，也是秘书工作的重要内容。因此，要游刃有余、恰如其分地处理各类事务，就必须掌握必要的事务性工作的处理方法和技巧。秘书事务性工作的内容十分广泛，从处理日常具体事务、辅助决策到重大活动的组织协调、领导交办的各类复杂问题的处理都需要秘书灵活掌握，可谓面面俱到、事无巨细，特别是对其中一些棘手事务的处理，更需要秘书具有冷静的头脑、科学的方法、高超的协调能力和灵活的人际关系处理技巧。为此，秘书首先必须了解事务性工作的主要特点。

一、多样琐碎性。从接听电话、接待来访、车辆安排、福利发放、文件处理、档案管理到承办领导交办的其它事项，所有这些都属于秘书事务性工作内容，可谓面量大、千头万绪，秘书不得不埋首于“事务堆”里，花费大量的时间、精力去应对。这些事务性工作往往又是具体琐碎的，而且很容易出错，完成了这类事务性工作常常不为人所知，难见成绩，而一旦处理不好就可能使领导工作甚至整个部门的正常运行受到影响。

二、随机突发性。一个部门通常按照既定的工作计划和工作步骤开展日常工作。但是，秘书部门即使将计划制定得很完美，考虑得很细致，也常常会因突发事件的出现而打乱整个工作部署，秘书不得不充当“灭火员”的角色，迅速调整策略，处置临时性、突发性

事件。三、领导指派性。秘书工作的核心就是为领导服务，这决定了秘书工作必须紧跟领导的需要。作为领导的参谋和助手，秘书除了要高质量地完作成各项分内工作外，还必须完成好领导交办的其他事务，甚至对领导委托办理的个人私事也必须全力以赴。四、保密性。秘书工作具有很强的机密性，因此秘书处理各类事务必须严守保密纪律，知而不言，做而不做，谨慎从事。秘书事务性工作的以上几个特点往往是相互交织在一起的。因此，秘书只有掌握了处理事务性工作的多种方法和途径，增强处理的艺术性，才能充分发挥参谋助手作用，履行好秘书的职责。下面，笔者结合工作实际，简要介绍几种常的处理方法。

- 1、建立台账法。秘书在工作中建立必要的台账，使杂乱无章的事务性工作从无序走向有序，是处理好各类事务的一种有效手段和基本方法。目前，随着计算机的普及和推广，可运用办公自动化手段，借助数据库管理软件，分门别类地建立人事档案、工资福利、车辆管理、值班记录等多种台账，用于秘书事务性工作管理。当一次性录入数据后，只要平时做好数据的管理、维护和更新，就能在需要时及时调用，做到有备无患、高效快捷。
- 2、追根溯源法。此法主要适用于对领导交办的各类突发事件的处理。因处理此类事件往往不属于秘书的职责范围，作为下属也不便追问领导，这在一定程度上增加了处理的难度。例如，有一次某局新任局长交给秘书一项“重新推荐一名局领导担任市里某委员会领导小组成员”的任务，因此项工作并非秘书的职责范围，秘书对许多情况并不了解。秘书接受任务后，采用了追根溯源的方法：他先与办公室取得联系，摸清参加该委员会上一届领导小组的局领导是谁，又查到了

该委员会的电话号码，直接与该委员会联系，弄清了该委员会对新组成人员的有关资格要求，然后结合局领导的分工，向新任局长提交了人选建议名单，获得了局长批准，圆满完成了此项任务。

3、触类旁通法。秘书工作的出发点和落脚点都是为了更好地为领导服务，因此秘书不仅要做好事务性工作，更要通过对具体琐碎事务的处理见微知著、举一反三，为领导提供理更高层次的服务。比如，秘书通过处理来信、来访进行综合分析，查找工作中存在的不足和薄弱环节，及时向领导提出建设性的意见，就会使领导取得更多的工作主动权。

4、个人日志法。作为一名秘书，每天都要处理大量的事务性工作，只有安排好自己的时间，用有限的时间和精力集中处理重要事务，才能避免在琐事上纠缠，收到事半功倍的效果。本人在工作中十分注意运用个人信息管理软件处理日常事务，大大提高了工作效率。目前，运用较广的是微软Office办公软件中的Outlook Express和中国人自己设计的友情强档WINPIM软件（各类网站均可下载，20元就可注册长期使用）。借助此类软件可以妥善地管理个人的通讯录、名片、联系人等信息，还可以管理个人日记、日程安排、待办任务以及备忘录信息，特别是对待办事务具有定时提醒功能，使用后可以极大地增加工作的计划性、条理性。

5、综合处理法。在日常工作中，将事务性工作按照轻重缓急进行排列，优先处理重要的事和急事，对一些不重要、不紧急但又必须办的事务，采取合并同类项的方法有计划地进行指处理，可以收到事半功倍之效。比如，在处理文件时可暂缓处理一般性传阅文件，待紧急文件来时一并送给领导，这样既节省了来回送文的时间，又可避免因琐事而频繁地打搅领导

。 6、授权委托法。秘书在特殊的情况下也可将一些常规性事务工作委托其他人员处理，以集中精力处理难事。比如，可把文件复印、装订等简单的操作性事务交打字员完成，等等。总之，只要秘书在平时工作中多积累、善总结，遇事沉着冷静、胆大心细，就能不断提高处理事务性工作的艺术，履行好秘书职责，赢得领导和同事们的认可。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com