



# 浅议如何做好办公室文秘工作

□ 林世平（福建省厦门市供销合作社联合社办公室，福建 厦门 361000）

**【摘要】**办公室作为企事业单位的综合性管理部门，是上传下达、信息传递的中转站，在企事业单位的运行中发挥着巨大作用。文秘工作是办公室工作内容的重要组成部分，其特点在于涉及专业知识面广、沟通联系部门繁多、日常工作事务琐碎等。结合当下时代步伐的快速发展，为更好的优化办公室的文秘工作，本文从文秘工作的特点出发，从文秘人员的综合素养、提高文秘工作的质量水平的具体措施等几个方面进行了阐述，以促进办公室文秘工作在质量、效率、水平上的提升。

**【关键词】**优化；办公室；文秘工作

在快速发展的时代当下，信息发展、经济发展等都对企业事业单位与形势的同步跟进提出了较高的要求，而办公室作为企事业单位的衔接部门，发挥着越来越重要的作用；其中文秘工作，看似简单，实则涵盖了多专业、多部门、多领域的内容，对于从业人员的文化水平、文学造诣、沟通能力、协调能力、执行能力等都提出了较高的要求；为有效做好办公室的文秘工作，提高文秘工作的质量和水平，笔者结合多年的从业经历，总结、归纳了相关经验，以期在今后的工作中扬长避短，提升办公室文秘工作的效率和整体水平。

## 一、办公室文秘工作的特点和意义

1、上传下达，信息沟通。办公室工作琐碎、重复、且事务冗杂，但办公室是保障企事业单位正常运行的纽带和桥梁，大量的沟通、文件传达等信息任务都是由办公室来完成；这也恰恰要求了办公室文秘工作要细心、耐心、仔细、认真；既要保证办公室工作的良好运行，又要保证在规定的时间内圆满完成领导交待的任务；所以，办公室文秘工作作为联系纽带，对外代表着企事业的形象，对内体现着精神及文件的传达效率。

2、横向协调、纵向贯彻。办公室文秘工作需要向上级文件、领导指示等进行书面下达，准确反馈。在日常的文秘工作中，对于领导的指示要用文字详细描述，准确阐述领导的意思表达，同时针对性地发送到对应的部门或者人员手中，并要将贯彻结果、落实情况进行统计性材料反馈汇报至领导层；同时，在横向的各个平级部门之间，发挥润滑剂的作用，沟通、协调，保证各部门之间的信息共享和同步，避免出现认知或信息上的错误和偏差。

3、信息储备、协助决策。办公室文秘工作在日常

要对大量的数据信息进行积累，并针对性的进行数据分析和记录，在领导层进行决策时要及时提供数据、信息上的客观依据来协助决策。因此，办公室文秘工作对于平时的数据、文件等要做好详细的记录和摘要，并做好档案留存，定期对数据进行总结、梳理，以确保在对数据信息使用时能够及时提供。

4、把握原则、统筹平衡。办公室文秘工作涵盖了公文处理、信息处理、印章管理、公关接待以及领导临时交办的工作等，这些工作冗杂繁琐，既有轻重缓急，又有着较大差异，需要逐项解决，区别对待。因此，办公室的文秘工作既要把握好办事的原则，也要科学统筹地平衡好各项事务的完成情况。如服务性原则，办公室的文秘工作主要是服务，所以要从思想上树立服务意识，摆正心态；又如保密性原则，办公室的文秘工作往往会第一时间了解企事业的内部会议、领导决策等，对此绝不可肆意传播，避免造成不良影响；总之，办公室的文秘工作要把握好原则，坚持原则才能顺利完成工作，要统筹的平衡日常事务，分清轻重缓急，划清主次，科学合理的安排，有序不紊的完成，保证办公室的正常运行。

## 二、有效提升办公室文秘人员的综合素养

1、坚定政治信仰，提升政治理论水平。做好办公室文秘工作的基础是文秘人员的自身素养，尤其在政治立场上，要做到对党绝对忠诚，政治性强、敏感性高，政治上坚定可靠，是非分明，认真贯彻落实党的方针政策，大是大非问题上不动摇；坚决服从上级组织领导，落实领导的决策部署和安排。加强日常的学习，认真学习马列主义、毛泽东思想等政治理论，提高政治修养，关心国家政策，贯彻落实党的方针，做到政治理论水平



与国家的发展相同步。

2、加强业务锤炼、扎实专业素质。办公室文秘工作除了信息传递外,重要的基础工作就是撰写各类文稿、对外沟通和宣传,这就要求文秘人员必须具有过硬的文字功底。在平时,要多注意对书籍的阅读和词汇的积累,并可以借鉴和参考其他优秀文秘的成型文稿,虚心学习、请教经验,从而提升整体的写作水平;另外,文秘人员要根据企事业单位的具体业务,掌握专业方面的知识,这样才能保证写出来的文章贴合实际,满足工作需求,不空洞乏味,既能实现信息上的传递,又能体现文秘工作的专业性和针对性,提高整体对外形象。

3、办事条理清晰,轻重缓急有度。办公室文秘人员的工作非常冗杂,而做好文秘工作的前提是要能够按层次分清事务,按步骤逐项落实。这就要求文秘人员能够抓住重点,强化细节,分清主次,有条不紊的完成办公室事务。在日常文件的审核、分类上,一定要严格、仔细、认真,特别是对待一些重要文件,要保持高度谨慎,小心行事,确保文件梳理清晰、准确;同时,在向领导汇报工作时,也有许多注意事项:要分清主次,不过多占用领导时间,条理清晰,让领导能够短时间内全面了解汇报内容。通过文秘传递的信息,帮助上级领导进行正确的决策。所以,文秘向领导汇报工作时,要注意实事求是、有喜报喜、有忧报忧、灵活参半、绝不隐瞒的原则。在汇报信息前一定要做好准备工作,既要掌握好汇报的时间,又要事先预判领导会提出疑问的地方,一定要把问题了解全面、掌握准确,这样领导提问的时候,才能做到点面结合,抓住中心问题,能够简短汇报清楚。

4、工作积极主动,发扬奉献精神。办公室文秘人员除具备较强的专业素质外,还要有端正的工作态度,在领导交待的问题上要积极主动,在处理日常实务时,要做到心中有数,对一些时效性强、需要领导迅速批阅的文件,一定要主动在规定时间内完成,只要是自己职责范围内的工作,积极主动,不推诿,不等领导催促,提前完成工作任务;树立大局意识,发扬奉献精神,以工作为重,不计较个人得失,尊重领导工作安排,无条件的努力把事情安排妥当;以为人民服务为宗旨,以全局利益为目标,用科学理论武装,以党性教育为引导,埋头苦干、无私奉献,踏实做好办公室的文秘

工作。

5、树立大局意识,强调廉洁自律。办公室文秘人员主要服务对象是企事业单位的领导层,工作的内容也是围绕着企事业单位的发展政策、领导层的日常决策等战略性事务展开,因此,一切工作的开展首先符合党的政策、要服从整体利益,这就要求办公室文秘人员要具备全局意识、培养大局观,并能够准确领会上一层的决策意图,并善于思考、准确把握,减少出错概率,从大局上方向明确、思路准确。另外,作为办公室文秘人员要高度自律,时刻修正自己的行为和思想,抵御各种外界利益和诱惑,警钟长鸣,准则在心,时刻保持高度警惕,以大局利益为重,廉洁自律,守法奉公,不可掺杂个人私心及私欲,坦诚公正、公私分明。

### 三、全面提高办公室文秘工作的水平和效率

1、完善制度,提高工作积极性。科学有效的管理制度是保证工作顺利实施的前提,办公室文秘工作的开展也不例外,建立健全行之有效的考核机制和奖惩机制对于调动文秘工作的积极性有着明显效果。在办公室业务开展过程中,通过健全奖惩管理制度,对于工作上认真负责、严格按照制度执行的人员要给予物质和精神上的激励,从而充分调动其工作热情,实现工作目标,并起到引领作用,将工作人员的竞争意识彻底激发,有助于其他员工也更加努力工作;另外,对于一些工作不到位、责任心不强、不能遵守工作制度的文秘人员,要按照奖惩机制进行惩罚,通过在物质上的惩罚、精神层面的批评来促使其改进,在后续工作中完善自我,提升工作积极性。最后,管理制度的科学性和合理性要定期的评测和优化,确保制度的适用性和先进性。

2、注重协调,讲究沟通艺术。协调和沟通,也是办公室文秘工作的重要内容,做好各个部门之间的润滑剂,当好上下层之间的信息传递桥梁。在沟通协调时,要端正态度,不卑不亢,利用恰当的语气、准确的语言和良好的心态去进行沟通,保证工作的顺利开展;在工作内容的表达上,要采用他人容易接受的语气,委婉表达,避免给他人造成难以接受的逆反心理,从而影响工作的实施;最后在协调和沟通时,一定要注重实效性,要将上级的精神和指示及时、精准的传达,也要把下级的执行情况及时准确反馈给领导,便于领导后续的调整



和决策辅助,通过有效的沟通艺术,实现信息的传递和部门间的协调。

3、改进方法,提高工作效率。如果办公室文秘工作方法不得当、工作效率低,会直接影响到企事业单位各项信息的传递效果,鉴于某些重要信息的时效性较强,一旦影响传递效果,重则会直接影响到后续工作的顺利实施。因此,为有效保证办公室文秘工作的工作效率,领导层要根据办公室的文秘工作任务的实际工作情况,制定严格的管理制度和 workflows,做到有章可依、有据可查,在保证文秘工作质量的前提下,努力追求工作效率的提升,以能够更好的完成日常的办公室工作;同时,定期进行开会总结,找出文秘工作中的不足,优化工作程序和工作方法,简化工作流程,从而实现工作效率的提升。

4、恪守准则,履行工作职责。办公室的文秘工作在某些场合会作为领导的代表,不能因为在领导身边工作而自命不凡,自以为是,要谦虚谨慎、热情服务,以为领导服务、为各部门服务为职责,善于沟通,勤于协调,团结合作,秉公办事,一视同仁,不掺杂私人感情、不搞小团体,不拉帮结派,所作所为都要谨言慎行,恪守准则,准确传达领导精神,客观反馈收集的信息,不欺上瞒下,不搞特殊;同时严格遵守工作纪律,严守机密,不擅权越位,忠于职守,踏实肯干,服从领导安排,做好本质工作。

5、动态分析,提高创造能力。办公室的文秘工作在进行信息收集整理的同时,要主动分析总结,发现其中存在的问题以及后续的动态发展,透过事务的表象来洞察事务本质,并用动态发展的眼光来预判其发展趋势,并做好调查性、统计性的客观数据,为领导决策层提供决策建议。另外,办公室的文秘工作也要具有创造性和创新性,不能简单的机械性传达和收集整理,要具有强烈的创新意识,站在全局角度,充分掌握信息情况,分析问题,预判发展趋势,并拟定出对应的处理方案,为领导层的决策提供高质量的数据支持和理论依据。

6、与时俱进,跟紧时代步伐。在网络时代快速发展的今天,办公室文秘工作要充分利用好计算机和互联网,借助其高效、便捷的特点,让办公室工作的编

写、传达、归纳分类、存储等都更加高效,提高工作效率。对办公室文秘人员加强计算机方面的业务培训和 Learning,加强网络技术知识的学习和提升,以快速掌握,从而提升工作效率。但任何事物均有双面性,在享受互联网带来的便捷的同时,办公室的文秘工作要加强保密性和安全性的意识,对于一些重要文件要采用特殊加密方式或者开通查阅权限限制,并定期的对计算机进行病毒查杀,确保办公网络环境安全,避免造成信息泄露。

#### 四、结语

办公室的文秘工作既重要又复杂,要想做好办公室的文秘工作,首先要从文秘人员的综合素养上全面提升,在个人的写作能力、沟通能力、协调能力、执行力等多个方面进行全方位的提高;其次在办公室工作的方法、水平、效率上进行总结和优化,采用科学的管理制度、动态的管理模式、高效的沟通技巧和严苛的工作准则,来提高办公室文秘工作的整体水平。从人员素质上提高,从工作水平上提升,从而切实做好办公室的文秘工作,保证办公室工作的良好运转,更加圆满的起到上传下达的关键作用和各部门之间的有效协调,促进企事业单位的全面发展。

#### 【参考文献】

- [1] 高 驰. 提高办公室文秘工作质量刍议 [J]. 现代企业文化, 2019(8):117-118.
- [2] 邢 雪. 关于如何做好秘书工作的几点思考 [J]. 东方企业文化, 2013(13):74.
- [3] 常 茜. 浅谈如何做好企业办公室文秘工作 [J]. 卷宗, 2018(14):111.
- [4] 刘晓康. 浅议从细节入手做好秘书工作 [J]. 办公室业务, 2017(8):39-40.
- [5] 史元贺. 试论如何做好秘书工作 [J]. 办公室业务, 2019(1):85.
- [6] 谭海军. 对做好企业办公室文秘工作的几点认识 [J]. 现代经济信息, 2018(15):145-145.
- [7] 刘 革. 文字秘书的“四要”——从事国企办公室文字工作的四点体会 [J]. 办公室业务, 2018(24):8.
- [8] 蓝 宁. 对做好企业办公室文秘工作的几点认识 [J]. 现代经济信息, 2014(13):123.