

# 秘書

## 重點摘要

- ◆ 秘書的服務對象通常為整個部門或是高階主管，視其技能熟練程度或是資歷深淺而定，基本上都需要具備廣泛的軟體操作能力來處理辦公室的行政事務。
- ◆ 通常秘書的工作內容可概分為兩大層次，依照年資區分為「資深秘書」和「資淺秘書」，二者主要職責和服務對象不盡相同。

## 職業特性

秘書必須具備溝通協調、高情緒穩定、耐心、責任感與解決問題等能力，文件檔案管理仍是秘書最主要的工作內容，而主管行程安排確認、資料搜尋、會議安排及記錄都是最基本的工作內容。原則上，現今秘書的主要工作仍與傳統的秘書相同，只是使用的工具進步了。新進人員的工作與資深者相比有很大的比例是基礎行政方面，而資深人員重點在於協助部門主管處理部門事務。

隨著辦公室作業愈趨複雜繁重，秘書的角色也日益重要；因為辦公室的電腦自動化和組織重整，導致秘書開始承擔管理和專業人員的部分責任，除了執行與協調辦公室行政活動之外，儲存、檢索和整合資訊並提供給主管、同僚、顧客也是必要的工作。

實務上，企業常將秘書依年資區分為「資深秘書」和「資淺秘書」，資深、資淺沒有明確的年資界線和工作範圍，主要還是看主管和公司規定。無論是資深秘書或資淺秘書，都需要利用各式各樣的辦公室設備來完成任務，像是傳真機、影印機、掃描機、視訊會議和電話系統，而基本行政作業能力則為共同基礎；通常必須利用電腦預先完成管理者與專業人員應該處理的工作，例如設計空白表

格、編輯信件、管理資料庫，並應利用軟體來完成會議報告與文件作業等。秘書並非只做靜態行政作業，在某些特定的產業或部門，可能還要與供應商交涉，且隨著公司規模而有不同的交涉程度，大型公司因為分工較細，與上下游廠商的交涉也僅限於初步聯絡事宜，後續的工作可交由專業人員去處理；然而在規模較小的公司中，秘書可能必須全程參與整個交易過程。

一般而言，資深人員常見的職稱為執行秘書、機要秘書、總經理特助、董事長特助等，通常僅針對高階主管個人提供服務，除了執行主管所交付的命令之外，還要處理與主管相關的行政事務，例如：商業書信的往來、與其他主管的聯繫、連絡和排定會議行程、準備統計資料報告、負責公共關係事務、跨公司及部門工作協調、協助專案計畫的評估/擬定/執行與追蹤、主管會議運作準則訂定及追蹤、董事長及主管交辦事務處理、部門預算編列、員工訓練，甚至可能包括僱用與監督其他工作人員；比起資淺秘書，資深者必須擔負更複雜、艱難的職責，並且擔任部門之間或主管間的橋樑。

資淺秘書常見的職稱為辦公室助理、行政助理、業務助理、部門秘書等，通常不只針對主管個人提供服務，對象可能為一個部門、二級主管或整個企業，業務上會接觸到的不僅僅只有直屬主管，還會處理到工程師或其他管理人員的事務；在有制度、規模較大的公司，人數可能多到形成一個處理全公司行政作業的單位或部門，基本作業為資料歸檔、協助部門主管處理部門事務、會議安排、支援翻譯、各部門行政庶務、文件繕打/收發、檔案管理等。

另外，尚有其他特殊職稱秘書或專業秘書，這類秘書隨著經驗和產業而有不同的工作責任，像是法律和醫藥產業可能會需要熟悉專業術語和流程知識的秘書來協助完成高度專業的工作，部分產業或公司則可能會要求具備與供應商交涉的經驗；但大體而言，多數產業不會要求如此瑣碎，對於一般秘書的要求並不嚴格，主要係因為在現代企業專業分工的情況下，許多產業都有專業經理人去處理專業問題，秘書只要具備基本行政作業能力即可。



秘書正在處理日常庶務

## 工作條件

秘書的工作地點分布廣泛，幾乎每個產業或企業都需要秘書，通常在學校、醫院、私人企業、政府機構、律師事務所或藥廠等都可以見其蹤跡。

秘書的工作時間依主管而定，如果主管有上班，秘書就必須隨行在旁，重點是以配合主管的時間、習慣為原則；大多數秘書還是朝九晚五的正常上下班，有些則從早上 9：00 到下午 6：00，基本上還是平均一星期 40 小時，一天工作 8 小時的全職員工。另外，加班時段和休假制度通常是依公司規定，週休 2 日是最基本的；彈性工時方面，臺灣的秘書較無此種情況，大多數秘書都是穩定上下班的上班族。秘書因工作內容及時數的關係，長時間待在辦公椅上無法避免的；有些秘書負責繕打、輸入資料，會盯著電腦螢幕相當長的時間，因而有可能造成眼睛疲勞、感受壓力和手腕受傷等職業傷害。

秘書遠距離辦公雖然是一個很理想的情況，但現實中卻很難辦到及運用，尤其是在沒有完善的辦公室系統支援下。而工作分享則因為秘書之間的工作性質大致相似，所以大部分的工作都可以互相支援；但對於個人特定的專業職責，則必須由專人處理，而無法達到完全的分享。

## 目前就業情況

依據勞動部統計資料<sup>1</sup>顯示，民國 108 年 7 月專業秘書受僱人數 19,769 人，其中服務業占 70.53%、工業占 29.47%；在服務業部門主要受僱於批發及零售業，在工業部門則主要受僱於製造業。大體上而言，越需要聯繫或接洽等人際互動的產業，對此職業的需求越大，按行業別分之專業秘書受僱人數及百分比資料列於下表中：

### 專業秘書受僱人數—按主要行業分

108 年 7 月		單位：人、%	
行業別	人數	百分比	
<b>總計</b>	<b>19,769</b>	<b>100.00</b>	
<b>工業</b>	<b>5,825</b>	<b>29.47</b>	
製造業	5,108	25.84	
<b>服務業</b>	<b>13,944</b>	<b>70.53</b>	
批發及零售業	6,075	30.73	
出版影音製作傳播及資通訊服務業	1,009	5.10	
金融及保險業	1,789	9.05	
專業、科學及技術服務業	1,653	8.36	

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：1.僅列示主要行業，故有細項加總與總計不符現象。

2.此表僅就「專業秘書」加以統計。

## 訓練資格及升遷

高中學歷以上、具備中英文打字能力、數字概念清楚、應對得體，即可擔任最基層的秘書職位，但隨著高等教育普及，大專以上學歷漸漸變成普遍的要求，能廣泛應用各種軟體者(如文字處理、試算表與資料庫管理等)較容易受到青睞，並應專精或擅長於文字輸入、拼字、標點符號、文法以及口語溝通。由於秘書在處理有關人際問題上需具備相當程度的機智，因此雇主也傾向尋求能提供好的顧客服務與具備良好人際關係技巧者；因此，具備謹慎、判斷力、組織或管理能力、主動、口風緊以及獨立工作的能力對於擔任高階行政職位者而言更是重要。

擔任秘書工作亦需具備基本的書記/語文/顧客服務/電腦與行政管理等相關知識、閱讀能力/時間管理/口語溝通與協調整合等技能，以及主動聆聽與學習、自我控制等態度。隨著辦公室自動化的發展，持續的教育與再訓練對於秘書工作將愈來愈重要；辦公室環境的改變，增加了對於適應力強與具備多技能秘書的需求。因此秘書可能需要上課或參加線上教育系統，以學習如何使用新的辦公科技（如資訊儲存系統、掃描器、網際網路或最新的套裝軟體等），小型組織內甚至必須負責辦公設備的選擇與維修。

秘書可藉由許多方式來獲得所需的技能，在內部訓練方面有基本辦公室訓練、語文能力訓練、時間管理、專案管理、最新軟體的學習等，外部訓練方面則可考慮秘書協會所提供的訓練課程；若有意願的話，也可依公司補助進修的相關辦法自行前往社區大學或勞動部勞動力發展署進行在職進修。

秘書若要在逐漸為辦公室自動化所取代的環境下繼續生存，考取秘書證照也是證明相關能力的方法之一。國際專業管理亞太年會依專業等級將秘書證照區分為 ATS-Level 3~5，Level 3 指協助主管行政管理工作或擔任幕僚行政工作、經授權可處理有限責任幕僚作業之專業行政管理人員，Level 4 指具專業知識、技術或輔助管理辦公室事務之行政管理人員，Level 5 指一般基層事務性或服務性辦公室行政助理人員；而旗下的學術教育機構（亞洲專業管理學院）則提供相關訓練課程，以協助秘書工作的相關從業人員提升其專業職能與形象。

一般來說，秘書的升遷係指晉升到負有更多責任的行政職位。由於秘書的績效難以量化計算，因此能擴充自己對於公司運作的相關知識、增加本身的技能並建立良好人際關係者，將較能晉升為資深或執行秘書、辦事員的監督者或部門的管理者等；而具備文書處理經驗的秘書，則能發展至文字處理或資料輸入的訓練者、監督者或管理者。此外，秘書透過對企業內部的熟悉及對組織專業的學習，也可以跨部門發展，國內有不少公司人力資源主管或客戶服務主管是由秘書轉任的成功案例。

## 薪資收入

根據勞動部統計資料顯示，民國 108 年 7 月專業秘書平均薪資 69,467 元，其中經常性薪資 49,626 元、非經常性薪資 19,841 元。行業間的專業秘書薪資變異頗大，就經常性薪資觀察，以金融保險業平均 70,273 元最高，其次為出版、影音製作、傳播及資通訊服務業平均 53,922 元、製造業平均 52,226 元；但若就非經常性薪資觀察，則製造業、批發及零售業明顯高於其他行業數倍，主要係因為部分業者在 7 月發放獎金，致其非經常性薪資占當月總薪資之比重約 4 成。此外，年資對薪資的影響也非常大，在某些電子產業裡，高階秘書甚至享有分紅配股的權益。按行業分之專業秘書薪資統計列於下表：

### 專業秘書受僱薪資—按主要行業分

108 年 7 月

單位：元、%

行業別	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	(1)/(1)	(2)	(2)/(1)	(3)	(3)/(1)
總平均	69,467	100.00	49,626	71.44	19,841	28.56
工業	87,468	100.00	52,006	59.46	35,462	40.54
製造業	92,414	100.00	52,226	56.51	40,188	43.49
服務業	61,947	100.00	48,632	78.51	13,315	21.49
批發及零售業	68,795	100.00	44,129	64.15	24,666	35.85
出版影音製作傳播及資通訊服務業	63,101	100.00	53,922	85.45	9,179	14.55
金融及保險業	75,262	100.00	70,273	93.37	4,989	6.63
專業、科學及技術服務業	52,084	100.00	46,305	88.90	5,779	11.10

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：此表僅就「專業秘書」加以統計。

## 前景與展望

受辦公室自動化及組織重整的影響，近年來秘書的生產力大幅增加，電腦、電子郵件、掃描機以及語音留言系統等均使其工作更能達到事半功倍的效果。電

腦普遍化將對秘書的工作內容造成衝擊，未來秘書有可能不需要到辦公室上班，在家中利用網路、電腦就可以從事文書處理等工作；但客戶接待、溝通聯繫的部分仍然需要自己來做，例如接聽電話等，也因此有「電話秘書」應運而生。

也因為自動化設備的使用，秘書的人數將會愈來愈少，其工作分配及服務對象也產生一些改變。由於e化和科技發展的關係，許多主管都能夠應用電腦來處理行政上的事務，有愈來愈多的專家及經理人自己處理文書及少量資料登錄，而不是交給秘書執行；當愈來愈多人都能做秘書的相關工作時，許多公司將過去一個專家/主管配置一個秘書的傳統，擴充其服務對象至一個部門或一個單位，以提高秘書的服務效益。這將導致只處理行政工作的基層秘書可能被解僱、被約聘/派遣人員取代，或是直接將打字、資料輸入、行程安排等簡單的例行工作外包給其他專職公司，以減低組織對秘書人員的依賴與需求。

另一方面，雖然辦公室科技不斷進步，使得秘書的工作愈來愈容易被取代，但秘書工作中屬於人際互動性質的部分倒是很難被自動化，包括會議規劃與記錄、與顧客接觸、高階主管私人公關事務等等；高階主管秘書通常都是在執行此類互動性質較高的工作，因為其所累積的廣闊人脈、對公司和產業內運作體系的了解，以及高階主管的信賴等，將使得高階秘書愈來愈受重視且不容易被取代。

在辦公室e化的衝擊下，秘書工作將不再需要這麼多人手，因此原本擔任秘書的人會利用其基本工作能力，逐步接觸其他部門的工作（例如人力資源等後勤支援部門，或是類似行銷等需要展現人際互動技巧的部門），而漸漸地移轉其工作與專業重心。以臺灣的就業市場而言，大多數公司中最高階秘書（如董事長特助、總經理特助、執行秘書、機要秘書等）通常只有一個職缺，且任職期間很長，底下的秘書不容易有晉升及發展機會，所以國內很少有人立志一輩子擔任秘書。大部分的人將秘書工作當成轉職跳板，尤其是跳到人力資源部門；主要係因為很多老闆希望人力資源部內的員工是自己所熟識且信賴的人，所以通常秘書轉往人力資源部門發展看起來是件很自然的事。

這趨勢意味著將來秘書的工作職涯會面臨更多挑戰，並且需要學習多面向的知識與技能（如對數字的敏感度、多種外語能力、人際關係的處理、主動多為老闆著想等等），才不會在電子化的潮流下被淘汰；另外，發掘自己的第二專長、找到核心能力，以提升秘書在團隊中的附加價值，亦是未來成功的秘書所需追求的目標。

## 相關職業介紹

在一般公司、行號裡與「秘書」職務內容相仿的職業或需要類似教育程度、專業背景的其他相關職業有行政秘書、事務秘書、行政助理專業人員、法律及有關助理專業人員等，其他需處理辦公室事務的相關人員尚有辦公室事務人員、文字處理及有關機器操作人員等。

## 相關資訊來源

台北市專業秘書暨行政人員協會

<http://www.secretary.org.tw>

國際專業管理亞大年會

<http://www.ipma-asia.org/asia/>

## 備註

---

<sup>1</sup> 勞動部（民國 109），職類別薪資調查報告（資料時期：民國 108 年 7 月）。