



高职高专经济管理专业“十一五”规划教材

商务秘书概论

李国英 主编



中国科学技术出版社
CHINA SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

高职高专经济管理专业“十一五”规划教材

商务秘书概论

李国英 主 编



中国科学技术出版社
CHINA SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

· 北 京 ·
BEIJING

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书概论/李国英 主编. —北京:中国科学技术出版社,2008.7

高职高专经济管理专业“十一五”规划教材

ISBN 978 - 7 - 5046 - 5211 - 9

I. 商… II. 李… III. 商务—秘书—高等学校:技术学校—教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 092462 号

自 2006 年 4 月起本社图书封面均贴有防伪标志,未贴防伪标志的为盗版图书。

内 容 提 要

本书是高职高专院校文秘专业的专业基础课教材。为了培养学生从事商务秘书工作的基本技能,本书先从总体上介绍了商务秘书工作的基本理论、商务秘书人员的基本素养,然后根据企业办公室工作特点,具体介绍了办公室日常事务工作、调查研究工作、会务工作、信息工作、公文处理工作、协调工作、接待工作、谈判工作、商务活动安排及商务秘书管理等商务秘书工作所必需的知识。每章开头明确了学习目标,最后设计了相应的思考训练题,章节中间结合所讲内容穿插了相应的案例分析和相关资料,以使学习者在明确目标的情况下,学习有关知识,进而锻炼实际能力。

本书主要针对企业秘书工作而写,理论系统,实用性强,可供高职高专院校作为教材使用,也可供各类企业单位的文秘、经理助理作为培训、自学的辅助读物,还可供企业现职秘书人员阅读参考。

中国科学技术出版社出版

北京市海淀区中关村南大街 16 号 邮政编码:100081

策划编辑 林 培 孙卫华 责任校对 林 华

责任编辑 孙卫华 李惠兴 责任印制 安利平

发行部电话:010-62103210 编辑部电话:010-62103181

<http://www.kjbooks.com.cn>

科学普及出版社发行部发行

北京蓝空印刷厂印刷

*

开本:787 毫米×1092 毫米 1/16 印张:18.125 字数:438 千字

2008 年 7 月第 1 版 2008 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5046 - 5211 - 9/F · 588

印数:1-4000 册 定价:31.90 元

(凡购买本社的图书,如有缺页、倒页、
脱页者,本社发行部负责调换)

高职高专经济管理专业“十一五”规划教材

编委会名单

主 任 邓泽民

副 主 任 陶学忠

专家编委 (以姓氏笔画为序)

丁增稳	马成旭	兰培英	刘晓玉	刘继伟	李学智
周延波	胡建波	段兴民	袁放建	寇宝明	

委 员 (以姓氏笔画为序)

马西牛	马雨娟	马 惠	卫爱华	王 瑶	王少林
王永峰	王康美	孙全治	刘芳霞	刘金波	刘振华
刘厚鈞	许开录	任晓丽	李 春	李从质	李国英
李建峰	李晓丽	李海绒	李维刚	吕际荣	吴晓微
宋 军	张 伟	张 拓	张大田	张淑琴	张金城
张献奇	杨 洁	杨 桦	杨淑娥	林敏捷	赵金玉
赵书海	郑文昭	郑光顺	武妙仙	高凯萍	高建侠
康 丽	阎益国	温国兴	雷 剑	缙宇英	景海萍
樊建科					

秘 书 长 劳 粟

《商务秘书概论》编委会

主 编 李国英

编 委 丁富云 孙全治 邵红梅 李喜民 韩冬梅 雷 鸣

前 言

近年来,随着社会对秘书人才需求量的增加,很多高等院校都开设了秘书专业。秘书学是秘书专业的一门主干课程。为满足教学的需要,秘书学教材建设发展很快。但从目前出版的秘书学教材来看,其内容多是通用于各级机关、团体、企事业单位工作的,而很少是针对企业秘书工作的,无法满足为各类企业培养优秀秘书人才的要求;从高校工作看,文秘专业是高职高专院校普遍开设的专业,而高职高专院校文秘专业主要是面向企业培养秘书类专门应用型人才的。在此情况下,我们根据高职高专院校培养应用型人才的目标,本着求实、求新以及提高学生实际应用能力的原则,结合我国现阶段各类企业秘书工作的实际,吸收了多年来秘书专业教育教学成功经验和近年来秘书工作研究成果,编写了这本《商务秘书概论》。

在本书的编写过程中,我们做了一些新的尝试。首先,突出商务性、实践性。根据企业办公室工作的内容、特点,介绍商务秘书工作所涉及的具体内容,并以介绍操作知识为主,同时设置了相应的训练题,尽力做到使本书内容与企业各项商务工作挂钩、与培养学生实际应用能力挂钩。其次,突出系统性、新颖性。较为系统地阐述了商务秘书职能、基本素养、工作内容、工作要求以及商务秘书管理等,在每章前后分别设置“学习目标”和“思考与训练”,并在章节中间结合所讲内容穿插了相应的“案例”及分析和“相关资料”,力图做到使学生在明确目标的情况下,学习有关知识,进而锻炼实际能力。

本书由李国英负责体系架构、组织编写、修改和统稿工作。具体编写分工为:李国英:第一、二、四章;李喜民:第三章;邵红梅:第五章;韩冬梅:第七、八章;丁富云:第六、九、十四章;雷鸣:第十章;孙全治:第十一、十二、十三章。

本书在编写过程中,参阅了有关论著、教材、期刊和其他研究文献,汲取了其中有益的见解,引用了部分资料,未能一一说明,特在此表示衷心的感谢!

由于编著者水平所限,加上时间仓促,书中可能会有一些疏漏和不足之处,敬请广大读者和同行批评指正。

李国英
2007年10月

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 秘书与商务秘书	1
第二节 商务秘书工作的内容和特点	5
第三节 中国商务秘书工作的现状与发展趋势	8
本章小结	14
思考与训练	14
第二章 商务秘书与领导	15
第一节 商务秘书与领导关系概述	15
第二节 商务秘书与领导班子	19
第三节 商务秘书与领导人	21
本章小结	30
思考与训练	30
第三章 商务秘书职能	32
第一节 商务秘书职能概述	32
第二节 辅助决策	33
第三节 协助管理	39
第四节 处理信息	47
第五节 协调关系	52
第六节 保守秘密	56
本章小结	59
思考与训练	59
第四章 商务秘书的职业素养	61
第一节 商务秘书职业素养概述	61
第二节 职业道德修养	62
第三节 知识素质	65
第四节 智能素质	67
第五节 心理素质	72
本章小结	82
思考与训练	82
第五章 办公室日常事务工作	84
第一节 办公室日常事务工作概述	84
第二节 办公环境管理	85
第三节 时间安排与计划制订	90
第四节 电话与信函处理事务	92

第五节 印信管理与信访工作	98
第六节 值班与保密工作	104
第七节 办公用品管理	110
本章小结	112
思考与训练	112
第六章 调查研究工作	114
第一节 调查研究工作概述	114
第二节 调查研究的内容	116
第三节 调查研究的方式、方法	118
第四节 调查研究的程序	126
第五节 调查研究报告的写作	129
本章小结	132
思考与训练	133
第七章 会务工作	134
第一节 会务工作概述	134
第二节 会前准备工作	137
第三节 会间组织服务工作	143
第四节 会后善后与督办工作	145
本章小结	149
思考与训练	150
第八章 信息工作	151
第一节 信息工作概述	151
第二节 信息收集	153
第三节 信息处理	156
第四节 信息传递与存储	162
第五节 信息利用与反馈	167
本章小结	171
思考与训练	171
第九章 公文处理工作	173
第一节 公文处理工作概述	173
第二节 发文处理程序	177
第三节 收文处理程序	184
第四节 公文处理的原则	191
本章小结	193
思考与训练	193
第十章 协调工作	195
第一节 协调工作概述	195
第二节 协调的内容	197
第三节 协调的方法	201

第四节 协调工作原则	206
本章小结	211
思考与训练	211
第十一章 接待工作	212
第一节 接待工作概述	212
第二节 接待工作程序	214
第三节 接待礼仪	216
第四节 接待工作原则	220
本章小结	222
思考与训练	223
第十二章 谈判工作	224
第一节 谈判工作概述	224
第二节 谈判前的准备	230
第三节 谈判工作设计与实施	235
第四节 谈判后的事务处理	237
本章小结	239
思考与训练	239
第十三章 商务活动的安排	241
第一节 商务活动概述	241
第二节 会见、会谈活动安排	241
第三节 宴请活动安排	248
第四节 庆典活动安排	252
第五节 展销活动安排	256
第六节 新闻发布活动安排	260
本章小结	267
思考与训练	267
第十四章 商务秘书管理	272
第一节 商务秘书招聘	272
第二节 商务秘书教育与培训	276
第三节 商务秘书工作考核	278
本章小结	280
思考与训练	280
参考资料	281

第一章 绪 论

学习目标

了解秘书与商务秘书的定义、等级，认识商务秘书的角色地位，熟悉商务秘书工作的内容、特点以及当前商务秘书职业及商务秘书工作面临的机遇、挑战及发展趋势。

第一节 秘书与商务秘书

一、秘书及其类别、等级

（一）秘书的定义

关于秘书的定义，有多种不同的界定。

《辞海》中秘书的含义是：一指职务名称之一，是领导的助手。二指官名，中国自秦汉以来，历代封建王朝曾设有秘书监、秘书令、秘书丞、秘书郎等官职，掌握官员向皇帝奏事的奏章函牍、皇帝宣布命令的宣示以及宫禁的图书等工作。三指使馆中介于参赞和随员之间的外交人员，分一等秘书、二等秘书和三等秘书，受使馆馆长之命，进行工作，享有外交特权和豁免权。四指宫禁里的藏书。五指讖纬图篆（古代反映宗教迷信的书）等书。

《现代汉语词典》解释：秘书是掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。

《韦氏秘书手册》解释：“秘书绝不是单纯的接待员兼打字员”，而应是“连接决策者和执行者的关键环节”，是“行政管理的助手”，“不仅是经理和工作人员的桥梁，而且还应该是协助经理的左右手”。

国际秘书协会认为：所谓专业秘书，乃是一位办公室内特定主管的助手。其任务是在认可的职权范围内，不必经过直接的督管，就能运用办公室的工具设备，从事该主管指定之行政任务。

《秘书国家职业标准》（我国劳动和社会保障部颁发）认为：秘书是专门从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。

综合以上定义，可以看到，秘书应包括以下三层含义：

- （1）秘书是在领导身边、直接为领导服务的工作人员。
- （2）秘书的主要职责是辅助领导工作和处理日常事务。
- （3）秘书是领导的参谋和助手。

（二）秘书的类别

秘书是一个复杂而广泛的职业群体。随着社会的高速发展，各领域各层次的人员分工愈加细化，从国内到国际、从党政军群团机关到各种所有制形式的企事业单位，各种领

域、各个行业都需要秘书，并且秘书的类别越来越多，层次越来越分明。

从不同的角度来划分，秘书有不同的类别。

从服务对象来分，有公务秘书和非公务秘书。公务秘书泛指在公有制组织，如国家的党政军机关、群团组织、事业单位及国有企业等组织中担任秘书工作的人员。非公务秘书泛指除公务秘书以外的众多其他秘书。

从所属行业来分，有机关秘书、企业秘书、军事秘书、科技秘书、新闻秘书、司法秘书等。他们是不同行业领域的秘书。

从工作职责来分，有行政秘书、工作秘书、生活秘书、机要秘书、外事秘书、信访秘书等。他们是在一个单位或一个部门里分别担任不同职责、不同工作内容的秘书。

从秘书所起的作用来分，又可分为参谋型秘书、事务型秘书、技术型秘书、文字型秘书、综合型秘书等。

按照秘书人员的级别划分，秘书还分为初级秘书、中级秘书和高级秘书。初级秘书指职责比较单一，工作技术含量比较低的秘书；中级秘书指权力和责任相对大一些，工作技术含量较高的秘书；高级秘书指权力和责任较大，担负着高级领导层的要职，具有较强的组织管理能力、协调能力、业务能力的秘书。

（三）秘书的等级

从秘书行业的职业资格等级层次来看，根据《秘书国家职业标准》中的等级划分，目前秘书分以下四个等级。

1. 五级秘书（初级）

其职业资格申报条件（具备以下条件之一者）为：

- （1）从事秘书职业一年以上；
- （2）职业学校秘书专业毕业；
- （3）经本职业初级正规培训（指经过劳动保障部门批准的办学机构秘书培训并结业）。

2. 四级秘书（中级）

其职业资格申报条件（具备以下条件之一者）为：

- （1）取得初级秘书职业资格证书后，从事秘书工作两年以上并经本职业中级正规培训；
- （2）取得初级秘书职业资格证书并从事秘书工作三年以上；
- （3）从事秘书工作四年以上并经本职业中级正规培训；
- （4）秘书专业（含中文、新闻、管理、历史、社会、档案、经济等专业，下同）专科毕业以上。

3. 三级秘书（高级）

其职业资格申报条件（具备以下条件之一者）为：

- （1）取得中级秘书职业资格证书后，从事秘书工作两年以上并经本职业高级正规培训；
- （2）取得中级秘书职业资格证书后，从事秘书工作三年以上；
- （3）从事秘书工作十年以上并经本职业正规培训；
- （4）大学专科秘书专业毕业并从事秘书工作三年以上；

(5) 大学本科秘书专业毕业并从事秘书工作两年以上。

4. 二级秘书

其职业资格申报条件（具备以下条件之一者）为：

- (1) 取得三级秘书职业资格证书，连续从事本职业四年以上，经二级秘书正规培训达到规定标准学时数，并取得结业证书；
- (2) 取得三级秘书职业资格证书，连续从事本职业工作六年以上；
- (3) 取得大学本科毕业证书，并连续从事本职业工作四年以上。

二、商务秘书及其等级、角色定位

（一）商务秘书的定义

商务秘书是秘书的一个分支。这里所说的商务秘书，是指在各类从事商务活动的组织中，协助投资者、经营者、企业管理者处理各种商务性事务，负责组织行政事务处理，并辅助上司做好决策工作和信息工作，担负上司的近身参谋、助手和工作伙伴的工作人员。

可以说，在现代企业中，在领导身边工作、直接为领导服务，协助领导实施商务决策和商务管理活动，处理日常事务的秘书人员，都属于商务秘书。现代企业是按照市场经济和现代企业制度规则建立和运行的，其秘书的职责和工作方式等，既不同于党政机关和社团组织，也有别于传统的国有企业。随着我国改革开放的不断深入，随着新的经济、社会组织的不断增加，商务秘书的比例将不断加大。未来的商务秘书是企业领导经营决策的参谋和助手，他不但要管理事务，还要参与政务，发挥辅助、协调、信息、枢纽、文档、公关等多种职能。

（二）商务秘书的等级

由于各个国家的文化传统和管理体制不同，商务秘书的职责、任职条件和要求及分类情况也不同。如美国，把商务秘书分为行政秘书和通信秘书两大类，而行政秘书中，又分为B级秘书、A级秘书和经理秘书三种职位。在日本，把商务秘书分为见习秘书、初级秘书、中级秘书和高级秘书四个等级。在我国，把商务秘书分为三个等级，即初级商务秘书、商务秘书和高级商务秘书。

1. 初级商务秘书

即掌握现代办公工作人员所具备的理论知识和专业技能；掌握工商管理、市场营销、国际贸易、公共关系、经济法规等方面的基本理论和知识；具有一定的写作、商务、公关和管理能力；熟悉国际贸易规则和惯例，熟悉中国对外贸易政策和法规，有一定发展潜力和较强实践能力的应用型商务文秘人才。具有中专以上学历的人，均可报名参加初级商务秘书考试。

2. 商务秘书

即具有商务秘书专业基础理论知识和基本技能；具有较强的商务沟通、商务英语交际、办公室事务和管理、商务活动组织等能力；具有一定的商务公共关系宣传及活动策划的能力；利用计算机等现代化工具实现文档管理、信息收集、整理、分析等综合业务能力的复合型人才。具有大学专科以上学历或取得初级商务秘书证书后从事相关工作两年以上

者，可报名参加商务秘书考试。

3. 高级商务秘书

即具备较高的文化素养和扎实的文秘专业知识与技能，较强的公关协调能力及商务分析处理能力，娴熟的人际交往能力及良好的应变表达能力；掌握商务理论及相关实务，以及现代化企业商务运作知识与技能；具备流利的商务英语听、说、读、写知识与技能以及现代化办公技能；熟悉外贸规则、了解国际惯例，适应中国加入 WTO 后从事辅助决策、实施有效管理的具有综合职业能力和全面素质的高级秘书人才和管理人才。本科毕业生取得商务秘书证书后从事相关工作 2 年以上，或大专毕业取得商务秘书证书后从事相关工作 3 年以上，或中专毕业取得商务秘书证书后从事相关工作 6 年以上者可报名参加高级商务秘书考试。

（三）商务秘书的角色定位

商务秘书在企业中是一个很特殊的角色。他不是领导，却能影响领导的决策、效率、形象；他没有实际权力，却能成为众人瞩目的焦点，成为人们关注、讨好的对象；他职务不高，却不在其位谋其政，往往站在领导的角度去思考问题。在现代社会，优秀的商务秘书是重要的人力资源，是企业领导不可缺少的参谋和助手，是企业老板体力和脑力的外延，是实现并提高企业经济效益的助推器。

1. 商务秘书是领导的助手

在企业中，商务秘书对领导来讲处于从属性地位，具有服务职能，其服务主要体现在两个方面：一是决策性辅助，即参谋性服务。就是紧扣中心，把握主题，围绕企业生产经营工作的重点和领导关注的热点问题，提供有价值的参考意见和工作预案，其中包括为领导提供国内外市场环境和相关行业、企业情况的信息，关于加强和改善企业生产经营管理、人力资源管理以及加强新产品开发、市场开发的意见、建议，关于企业发展战略和经营策略的研究和建议等并按领导的意图做好企业内部和外部的沟通协调工作，为企业的发展创造良好宽松的环境。二是效率性辅助，即处理好日常事务，让领导摆脱琐事的困扰，腾出时间，集中精力谋全局、抓大事，包括受理电话、接待客人、打印材料、起草文稿、筹备会议、管理文档等办公室日常管理事务，以及一些临时性工作。这些工作往往比较琐碎、复杂，要求秘书人员把握规律，在被动中寻求主动，不断提高工作质量和效率。

2. 商务秘书是企业工作的枢纽和桥梁

在企业中，秘书部门及其秘书人员处于联系上下、沟通内外、协调左右的位置上，是企业的窗口，发挥着枢纽、桥梁和纽带的作用。商务秘书是一个形象大使，对外代表着公司形象，对内代表着领导形象，以冷漠的态度受理一个电话，就有可能失掉一个重要的信息；怠慢一个来访的客人，就可能得罪一个重要的合作伙伴；没有及时传递一个文件、一条信息，就可能使公司错过一个重要的机遇。秘书部门在企业中处于枢纽位置，上级的文件精神要靠它传输，公司领导的一切指令要靠它下达，基层的情况要靠它反映，来访的客人要靠它引见，领导之间、内部组织之间的关系要靠它协调。这就要求秘书人员以高度负责的敬业精神和满腔热情的工作态度去对待每一项工作。

3. 商务秘书是企业的信息库

现代社会是一个信息社会，信息是企业不可或缺的重要资源，是企业发展的基础条

件。企业的每一步发展，都来源于领导者的科学决策，而科学决策的基础，则来源于在占有大量准确信息基础上的正确判断和科学分析。作为一个现代企业，必须实现经营管理的信息化，实现全方位、全过程的信息化管理。秘书部门作为企业联系上下左右、沟通内外的枢纽，是企业信息的集散地。作为承担现代企业组织信息中枢工作的商务秘书，应树立强烈的信息意识，建立健全信息网络，及时捕捉、收集各种信息，剔除那些虚假的、过时的、无用的信息，并对信息进行归纳、综合、分析、判断，及时将有价值的信息提供给领导，以使之发挥大的作用。

4. 商务秘书是个配角

领导和秘书的关系，是主角和配角、领导者和被领导者的关系，这是由秘书工作的性质所决定的。秘书无论是办理日常事务，还是为领导当参谋、出主意，都必须把自己置于辅助的地位。特别是领导在审定、决断问题时，秘书一定要摆正自己的位置，做到到位而不越位，参谋而不决断，提意见建议要把握分寸，不能固执己见。擅做主张，反辅为主，越权行事，是做秘书的大忌。

第二节 商务秘书工作的内容和特点

一、商务秘书工作的内容

商务秘书工作有广义和狭义之分。从广义来讲，就是商务秘书人员为完成辅助领导工作和企业工作的任务而从事的活动。其辅助内容，既有领导工作，又有企业工作。服务的重点是处理各种事务，以保证领导工作和企业工作的正常运行。从狭义来讲，就是商务秘书人员为完成辅助领导工作的任务而在一定范围内从事的活动。其辅助内容，仅为领导工作，就是直接为领导工作服务，直接对领导工作负责。服务的重点是辅助决策、协助管理、沟通信息、协调关系和督促检查等。我们本书所讲的商务秘书工作是就广义而言的。

我国的商务秘书工作，随着社会主义市场经济的发展，其工作范围越来越广泛，内容越来越丰富。就常规性商务秘书工作而言，主要有以下几方面的内容。

（一）文字工作

文字工作，就是各种文稿的记录、撰拟和校核工作。它主要包括三项内容：一是文字记录，即负责会议记录、电话记录、来访记录、领导谈话记录等；二是文稿的撰拟，即起草各类文书，如通知、通报、请示、报告、函、会议纪要、计划、总结、讲话稿、合同和规章制度等的撰拟；三是文稿的校核，即对文稿的内容和格式的审查把关。

（二）公文处理工作

公文处理工作，就是对来往公文的处理工作。它主要包括两项内容：一是发文处理，即以本企业名义制发各种文书的过程，如公文的起草、审核、签发、缮印、登记和分发等；二是收文处理，即办理各种来文的过程，如登记、审核、拟办、承办、催办和复文，以及立卷归档等。

（三）信息工作

信息工作，就是信息的收集、加工、传递和存贮工作。它主要包括三项内容：一是信

息的收集，即按照确定的渠道和程序，采用科学的方法和手段，把分散无序的信息资料集中起来；二是信息的加工，即对现有的信息资料进行分析、综合处理，使其具有使用价值；三是信息的提供，即将加工后的信息及时提供给领导和有关部门使用，以发挥信息共享的作用。

（四）协调工作

协调工作，就是调整和改善部门与部门、工作与工作之间关系的工作。它主要包括两项内容：一是部门关系协调，即调整和改善部门与部门之间的关系，以建立良好的内外部环境；二是工作协调，即调整和改善工作与工作之间的关系，使各项工作保持和谐，以保证组织目标的实现。

（五）会务工作

会务工作，就是各种会议的筹备、组织和服务工作。它包括会议议题的提出、会议计划的拟定、会议文件的制作、会议场所的布置、会议活动的安排，以及会后的总结、会议精神落实情况的检查反馈等。

（六）接待工作

接待工作，就是对各类客人的迎送、招待和服务工作。它包括两类客人的接待：一是对外宾的接待；二是对内宾的接待。做好接待工作，可以加强各方面的交流，使各方面的关系密切，树立企业良好的形象。

（七）保密工作

保密工作，就是管理重要秘密事项，使企业秘密甚至国家秘密不被泄露的工作。它主要包括三项内容：一是文件的保密；二是会议的保密；三是办公设备的保密。做好保密工作，对于保证国家和企业的安全和利益，具有十分重要的意义。

（八）信访工作

信访工作，就是处理人民群众来信和人民群众来访的工作。它主要包括两项内容：一是处理来信，即对企业内部职工、消费者的来信按规定的程序进行处理；二是接待群众来访，即按规定的程序对来访者做好接待、听记、转办或承办的工作。

（九）督查工作

督查工作，就是对决策实施、中心工作、重要部署及领导交办事项的督促检查工作。它对于保证决策的实施、克服形式主义，具有重要作用。

（十）印信管理工作

印信管理工作，就是企业印章、领导者名章和各种戳记刻制、使用和保管以及专用的介绍信、证明信的使用和保管工作。印信是处理公务的凭证，做好印信管理工作是商务秘书工作的重要内容。

（十一）通信工作

通信工作，就是对电话、电传和传真等通讯设备的操作与管理的工作。做好通信工作，可以及时有效地接收、传递信息，更好地为组织管理服务。

（十二）随从工作

随从工作，就是跟随领导者到异地视察、调研、开会、签约和参观等服务性工作。它

包括外出前的准备、外出期间的各项工作、生活安排和外出结束后的总结等工作。做好随从工作，可以保障领导者外出工作的顺利进行，减轻领导者异地生活的负担。

（十三）其他工作

其他工作，包括完成领导者临时交办的事项和对突发性事件的处理。这类工作，往往时间要求紧，没有明显的规律性，有时情况复杂，需要商务秘书人员在不断积累经验的基础上把事情办好。

二、商务秘书工作的特点

商务秘书工作与其他秘书工作相比，既有其共性特征，又有其自身特点，其特点主要表现在以下几方面。

（一）从属性

秘书工作从属于领导工作，不能脱离领导工作而独立存在。商务秘书是企业领导者根据领导工作的需要而设定的。秘书做什么、怎样做，都要根据领导者的意图行事，不能偏离领导工作的需求，不能自作主张。秘书可以向领导者提出自己的意见或建议，可以有自己独立的思维和观点，可以做一些主动、超前的工作，但这些都要以服从于领导者的需求和意图为前提，以为领导者提供更优质的服务为目的，而不能以自己的意志为转移，更不能代替领导作出决定或作出与领导者意图相悖的事情。

（二）服务性

领导工作的需求催生了秘书这一职业，为领导者服务是古今中外秘书共性特点的核心。秘书在工作中的从属性地位，决定了秘书工作的服务性特点。虽然我们常讲“领导就是服务”、“管理就是服务”等，那是指广义的服务。而秘书部门的服务，是具体的、全方位的、实实在在的服务，是渗透于全部秘书工作中的服务。作为一名商务秘书人员，在突出为领导者服务的同时，还要为公司的管理和运营服务，为客户提供良好的服务。

（三）商务性

企业是营利性的经济组织，追求经济效益最大化是企业一切生产经营活动的终极目标，也是每个企业员工自身利益之所在。商务秘书作为企业经营管理群体中的重要一员，无论从事办文、办会、办事等日常事务性工作，还是起草文书、制定预案、参与商务谈判、实施公关策略等参谋性工作，都要自觉地服从于、服务于企业的根本宗旨，都要顾全大局，讲原则，直接或间接地为企业营造良好的环境，创造经济效益。

（四）融合性

秘书部门作为领导机构的办事部门，不同于从事生产、销售、技术等职能性工作的部门，其工作业绩很难用这些部门所用的量化指标来考核评估。秘书发了多少文、办了多少会、接待了多少客人、接打了多少电话，其最终成果都要体现在公司的经营成果中，体现在其他部门的工作绩效中。商务秘书工作具有幕后台下的性质，不显山，不露水，为领导者和他人搭台演戏，敲锣擂鼓。

（五）繁杂性

秘书工作内容繁多，虽然可以用办文、办会、办事来概括，但具体操作起来，却繁杂

得很。说大事，秘书要管中心工作，为领导决策服务；说小事，秘书要管好一张纸、一滴水、一个电话。因此，要求商务秘书是复合型人才、是多面手，既要掌握办公室工作的基本技能，又要熟悉企业的生产经营、工艺技术、财务、人力资源管理等；既要会处理大量程序性、规范性的事务，又要经常应对许多临时性、非程序性的工作；既要善于工作，又要会处理人际关系，善于沟通协调；既要善抓大事，又要会管小事。

（六）机要性

商务秘书虽然职务不高，但地位重要，伴随领导身边，处于核心要害部门，掌握大量的秘密事项。他们所处理的各种文件资料，所掌握的人力资源信息，协助领导者制定的企业运营策略，重要客户的相关信息情报，领导者之间的人际关系和他们的个人信息等，很多都属于企业重要的商业机密。商场如战场，这些机密一旦泄露出去，必然给企业造成严重的损失和不良的影响，使企业在竞争中处于不利的地位，有时甚至使企业受到致命的打击。因此，要求商务秘书人员有很强的保密意识，工作中采取有效的保密措施。

第三节 中国商务秘书工作的现状与发展趋势

在国外一些发达国家和地区，由于市场经济制度比较成熟，现代企业制度比较完善，由于较早地实行了秘书持证制度和任职资格制度，秘书教育和培训工作做得比较扎实，促进了商务秘书工作的规范化、现代化。在我国，由于市场经济制度和现代企业制度起步较晚，加上企业办公条件的局限，甚至商务秘书的教育培训工作与现实的社会需求的较大差距，都直接影响着商务秘书工作的发展。但随着我国改革开放的不断深入和社会主义市场经济体制的不断发展完善，随着我国国际化、现代化程度的不断提高，企业的组织形式和体制正逐步与国际接轨，现代企业的秘书工作也在逐步融入国际社会。可以说，是我国的经济体制改革催生了商务秘书这支队伍，而商务秘书这一职业的出现也标志着我国社会主义市场经济体制的成熟和发展。

一、中国商务秘书职业及秘书工作的特点

当前，随着市场经济体制的日趋完善，知识经济的崛起，经济全球化的加快、社会管理的复杂化及科学技术的迅猛发展，我国商务秘书职业及秘书工作都表现出了一些新的特点。

（一）社会需求增长快

随着我国市场经济的迅速发展，新兴企业层出不穷，商务秘书人员以惊人的速度增长。商务秘书已成为市场经济条件下兴起的社会职业群体，他们是商务活动中重要的不可缺少的辅助力量。他们卓有成效地为企业经理层服务，高标准、高效率地完成本职工作。在建立现代企业制度、健全市场体制、完善市场竞争机制中，企业的自主权增强，企业管理需要一批秘书人员为之服务，收集经济信息，分析经济形势，促进科技开发，开展公关活动，帮助企业管理者、经营者作出发展战略的选择和管理办法的更新。

我国的现代商务秘书是适应市场经济体制改革和现代企业制度建设的需要诞生的一支新军。社会需求量大，而教育培训资源严重不足，导致了秘书人才特别是高级秘书人才的

严重短缺。目前,我国有着庞大的秘书群体,但真正接受过正规系统教育,具有扎实的职业技能、丰富的工作经验和广博的知识涵养的人才却很少。目前,高级商务秘书已经成为重要的稀缺资源,成为名副其实的黄金职业。

(二) 职业化进程加快、女性化倾向明显

随着秘书授证制度的普及和秘书任职资格的确定,商务秘书这一职业和律师、医生、教师等职业一样,成为现代社会不可缺少的职业之一。过去办公室的配角已经成为今天的要角。

女性由于其生理和心理的特点所决定,做秘书工作较男性有着先天的优势。她们感情细腻,性格温和,虑事周详,办事认真,善解人意。现在多数企业的领导是男性,女性担任秘书能够在性格上形成互补,有利于工作开展。事实上,世界各个国家的秘书职业大都由女性担任。我国的多数企业,尤其是外资企业,也往往选择职业女性做秘书工作。

(三) 办公自动化和现代化步伐加快

电脑、网络等信息技术以及语言表达、文字书写、公文制发、通信传递、记载储存等各种现代技术手段正在广泛应用到秘书工作中来。办公自动化已不再局限于办公室内部简单的文字处理和局域网的应用,而是全面向“电子政务”、“电子商务”等数字化办公转移。在办公现代化建设中,对商务秘书职业适应水平提出了更高的要求。现代秘书人员要享受办公自动化带来的种种便利,也必须有能力驾驭它,能够熟练操作各种现代化办公设备,熟悉常用的办公软件,并将它们有效地应用到自己的办公室管理工作中去。

(四) 对秘书综合能力的要求提高

随着形势的发展,社会对商务秘书的要求越来越高。不但重视秘书职业道德上的忠诚守信、责任意识和奉献精神,重视秘书的思想水平、理念更新和品位层次,还要求秘书具备良好的基本技能,如拟制公文、管理文档、组织会议、办公自动化等,还强调秘书具有多学科的综合性和协调、沟通、参谋等综合能力。工作中,复合型的秘书人才越来越受到企业的欢迎。

二、商务秘书职业的机遇和挑战

(一) 商务秘书职业的机遇

1. 社会需求量大使商务秘书职业成为热门职业

目前,各类公司、厂矿企业都已经普遍设置秘书机构并且拥有大量的秘书人员,尤其是经济的发展促使名目繁多的企业应运而生,外资、私营企业增长迅猛,而优秀的商务秘书在市场上呈现供不应求的态势。商务秘书的岗位得到前所未有的开拓,对秘书人员来说,是一种机遇。秘书职业不同于其他职业的特征,秘书工作不局限于某一行业,不受某一行业发展的影响,经济越发展,对商务秘书的需求也越大,整个社会对秘书职业的发展,使单位对商务秘书的需求越来越迫切,对商务秘书工作越来越重视。

2. 秘书的知识结构向多元化发展为商务秘书人员的个性发展提供了契机

社会形势的发展,使商务秘书不仅要承担日常事务的处理工作,还会涉及辅助决策,其知识结构必然呈现出交叉复合的状态,以扎实的文化科学知识为基础,以一方面科学知