



國際貿易叢書



Secretary's & Administrative Assistant's Handbook

秘書助理實務

徐筑琴◎著



港台書



Secretary's & Administrative Assistant's Handbook

秘書助理實務



徐筑琴◎著



本書內容豐富，適合秘書助理參考，亦可作為秘書助理培訓教材。

國家圖書館出版品預行編目資料

秘書助理實務 / 徐筑琴著. -- 初版. -- 新北市 :

揚智文化, 2011.10

面 ; 公分

參考書目 : 面

ISBN 978-986-298-017-0 (平裝)

1. 秘書

493.9

100019193

國際貿易叢書 2

秘書助理實務

作 者 / 徐筑琴

出 版 者 / 揚智文化事業股份有限公司

發 行 人 / 葉忠賢

總 編 輯 / 閻富萍

執行編輯 / 吳韻如

地 址 / 新北市深坑區北深路三段 260 號 8 樓

電 話 / (02)8662-6826

傳 真 / (02)2664-7633

網 址 / <http://www.ycrc.com.tw>

E-mail / service@ycrc.com.tw

印 刷 / 鼎易印刷事業股份有限公司

ISBN / 978-986-298-017-0

初版一刷 / 2011 年 10 月

定 價 / 新台幣 450 元

* 本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換 *



序

《秘書助理實務》這本教材出版已經有好幾年了，承蒙各大專院校師生及各行業秘書助理的採用，致上最深的謝意。

隨著時代的變遷、企業的轉型、特別是電腦軟體不斷開發及應用的普及，秘書及助理的工作也隨著調整，工作的範圍也擴大到一般行政業務，但是仍然是主管及部門不可或缺的人力。

本書出版是以工具書的方向為主要寫作目的，因此章節及內容盡量要求完善，基本的秘書助理工作項目及技能，雖然不會因時代變遷而有所不同，但是仍有少部分因時間空間改變而有所調整，例如電子郵件取代一般書信、文字以橫式自左向右書寫、文書處理以電子e化作業等，所以修訂增加部分內容，以期符合時代的需求。

配合本書秘書及助理實際工作內容，再版將原書名《秘書實務》修訂為《秘書助理實務》。

知識浩瀚如海，學習永無止境，個人難免有疏漏欠學之處，尚祈各位先進學者專家不吝指教。

徐筑琴 謹識

民國一〇〇年九月



目 錄

序 i



第一章 秘書的歷史與類型 1

第一節 歐美秘書之歷史 2

第二節 中國秘書之歷史 3

第三節 秘書之定義 5

第四節 秘書之類型 6

第五節 社會形態之影響 9

第六節 秘書教育與訓練 11



第二章 秘書工作的意義 27

第一節 秘書的功能 28

第二節 秘書的業務範圍 30

第三節 秘書工作的內容 33

第四節 優秀秘書的條件 38

第五節 秘書工作未來之展望 43

第六節 女性主管地位的提升 47

第七節 秘書生涯規畫與轉職方向 48

第八節 虛擬助理形成 56

第九節 e 世紀秘書 58



第三章 文書行政工作 65

- 第一節 信件處理 66
- 第二節 公文處理 69
- 第三節 公文、公告、通知、通報的製作 75
- 第四節 新聞發布 83
- 第五節 報告書寫 85
- 第六節 剪報整理 86
- 第七節 英文函件處理 87
- 第八節 信封寫法、信函摺法 91
- 第九節 傳真機及電子郵件的使用 96
- 第十節 參考資料 99



第四章 檔案及資料管理 105

- 第一節 檔案管理之意義 106
- 第二節 檔案之種類 106
- 第三節 檔案管理的制度 107
- 第四節 檔案管理的重要與功用 109
- 第五節 檔案處理的步驟 113
- 第六節 檔案管理的原則 117
- 第七節 西文檔案管理 132
- 第八節 電腦與文書管理 143
- 第九節 文檔保存年限 143
- 第十節 企業資料存檔的範圍 144
- 第十一節 檔案管理的態度 145
- 第十二節 秘書與檔案管理 146



第五章 會議籌備安排與管理 149

- 第一節 會議的意義和目的 150
- 第二節 會議性質 152
- 第三節 會議地點 155
- 第四節 會議通知 157
- 第五節 會議通知、議程、提案單的製作 158
- 第六節 會議的準備事項 166
- 第七節 會議後的工作 176
- 第八節 會議時秘書的工作 177
- 第九節 會議記錄工作 179
- 第十節 會議管理注意事項 188



第六章 訪客安排、接待與禮儀 193

- 第一節 主管約會之安排 194
- 第二節 訪客之類型與接待 197
- 第三節 訪客接待的禮儀 203
- 第四節 介紹的禮儀 209



第七章 秘書的禮儀修養 213

- 第一節 辦公室禮儀 214
- 第二節 生活禮儀修養 217
- 第三節 公共場所的禮儀 228
- 第四節 秘書行政工作有關禮儀事項 232



第八章 電話的使用與禮節 249

- 第一節 電話禮節的重要 250
- 第二節 接聽電話的禮節與注意事項 250
- 第三節 打電話時的禮節與注意事項 253
- 第四節 電話留言條的使用 255
- 第五節 主管電話之處理 258
- 第六節 秘書可以處理的電話 259
- 第七節 困擾電話的處理 260
- 第八節 行動電話的禮節 261
- 第九節 中文電話良言美語 262
- 第十節 英文常用電話用語 263



第九章 主管公務旅行安排與管理 273

- 第一節 了解主管之意向 274
- 第二節 旅行時準備攜帶之參考資料 278
- 第三節 預訂機票及預約旅館 278
- 第四節 旅行應備物品 280
- 第五節 國外公務旅行 282
- 第六節 編排行程表 284
- 第七節 旅費申請 285
- 第八節 旅行返回後處理事項 285



第十章 辦公室行政管理 287

- 第一節 辦公室行政管理意義 288
- 第二節 辦公室管理功能 288
- 第三節 秘書與辦公室管理 291
- 第四節 辦公處所的管理 293



第五節 辦公用具之訂購與請領 297

第六節 時間的管理 298



第十一章 秘書的人際關係與說話技巧 305

第一節 人際關係的重要 306

第二節 秘書與溝通 306

第三節 秘書的人際關係 307

第四節 說話的技巧 311

第五節 秘書工作說話的要求 312

第六節 演講技巧 315



第十二章 公共關係 317

第一節 公共關係概說 318

第二節 公共關係之定義 319

第三節 公共關係部門的工作 320

第四節 企業界的公共關係 323

第五節 記者訪問、記者招待會、酒會 330

第六節 企業發言人 333

第七節 危機管理 335

第八節 秘書與公共關係 338



第十三章 簡報製作與簡報技巧 341

第一節 簡報的意義 342

第二節 簡報溝通的過程 342

第三節 簡報製作的步驟 343

第四節 媒體輔助電子簡報 344

第五節 簡報的結構 345

第六節 簡報場地實務 346



- 第七節 臨場表現 347
- 第八節 簡報軟體的使用 350
- 第九節 經驗之談 350
- 第十節 參考資料 352



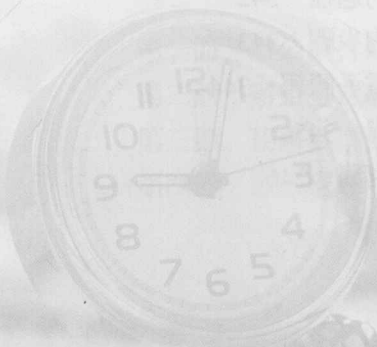
第十四章 謀職準備與面試禮儀 355

- 第一節 確定工作目標 356
- 第二節 探討工作市場之需要 358
- 第三節 申請工作準備事項 362
- 第四節 面談準備 371
- 第五節 工作與升遷 372
- 第六節 求職面試禮儀 376
- 第七節 面試參考問題 380



參考書目 383

- 第一節 求職準備事項 383
- 第二節 面試禮儀 383
- 第三節 面試參考問題 383
- 第四節 面試參考問題 383
- 第五節 面試參考問題 383
- 第六節 面試參考問題 383
- 第七節 面試參考問題 383
- 第八節 面試參考問題 383





第一章

秘書的歷史與類型

- ❖ 歐美秘書之歷史
- ❖ 中國秘書之歷史
- ❖ 秘書之定義
- ❖ 秘書之類型
- ❖ 社會形態之影響
- ❖ 秘書教育與訓練





秘書的工作性質，在歷史上不論東方或西方，很早就有其存在。秘書的職位雖有各種不同的稱呼，但每個時代總是因其時代背景及業務內容之不同，職務因而也不斷變遷，一直到現在，e世代自動化設備的辦公室，秘書也並未因此而減低其存在的價值。不過西方和東方秘書職務的演變過程和類型還是有很大的區別，謹簡述東西方秘書之歷史以下。



第一節 歐美秘書之歷史

在歐洲，秘書的起源雖然沒有明確的記載，但其中有一種說法，即是在紀元前羅馬時代就已編出一種獨特的速記方法，因而有專司速記、文書整理的秘書存在。後來隨著時代的變遷而有不同名稱的秘書職位，真正具有現代秘書形態的職務，是開始於打字機的發明和普遍的使用。

打字機是在一七一四年，由英國人Henry Mill所發明的，實際普及到廣大社會使用，也著實花了一段相當長的時間，由於打字機的使用，對當時以擔任速記工作為最大任務的秘書來說，確實使工作進展得非常有效率，甚至形成一種「具備打字技能的工作者方能稱為秘書」的默契，其工作不但受到重視，而且從事這種職務者也越來越多了。

除了打字技能外，歐美秘書職位的確定，另外一個重要的因素就是速記法的普及，歐美秘書具有速記的能力，是從事此項工作的條件之一。

歐文速記法是一五八八年由Fimothy Bright博士首先設計，後來一般常採用的速記法是由一八三七年Isaac Pitman及一八八八年John Robert Gregg所設計，其中Gregg的速記法更普遍為世人所採用；其他如Anniversary及Simplifield方法與後來不斷改良的許多方法，使得速記速度越來越快，熟練者一分鐘可達一百二十字的紀錄。

由於打字和速記的配合，使得秘書的文書處理工作達到驚人的效率，雖然後來資訊起飛的時代來臨，但仍有其存在意義。這種情況直到電腦的快速發展，文字處理功能不斷改進後，才有了重大改變。秘書不但利用電腦處理文書工作，甚至可以跟上口述速度將文字直接整理出來，幾乎再也沒有人要求秘書要有速記的技能了。



現代秘書職級和名稱皆以美國為標準，一般美國將秘書分為以下數種：

- 1.secretary, corporate secretary：職位重要，類似秘書長之職務。
- 2.assistant to, executive assistant：類似主任秘書之職務，是主管的左右手。
- 3.executive secretary：執行秘書，企業界秘書的最高職位。
- 4.secretary (senior secretary, junior secretary, stenographer, receptionist)：一般的秘書，有接待員、速記員、見習秘書、秘書之分，現在大多以初級秘書、資深秘書稱呼。美國的企業組織除了董事長、總經理有其個人秘書外，經理及每一項業務負責人也有其專屬秘書。目前在我國的外商公司大多沿襲美制。



第二節 中國秘書之歷史

中國歷史上出現秘書的官職，主要是職掌圖籍文書之官。最早周官有外史，掌四方之志、三皇五帝之書；漢有石渠石室延閣廣內，貯之於外府，又有御史中丞，居殿中，掌蘭台秘書及麒麟天祿二閣，藏於內禁；後漢桓帝時（西元一五九年），置秘書監，其蘭台亦藏書籍，而以御史掌之；魏晉以後，秘書監之官名亦是其機構之名，統著作局，掌三閣之圖書，自是秘書之府，始居於外。梁朝始專設秘書省，置監及丞各一人，秘

秘書的職稱

秘書：secretary。

行政助理：administrative assistant。

行政專員：administrative professional。

協調員：coordinator。

特別助理：executive assistant。



書郎四人；陳時因之，後魏亦有之；後周秘書監亦領著作監，掌國史；隋秘書省領著作太史二曹；唐時，曾改稱蘭台及麟台，而秘書省但主書寫校勘而已。宋建崇文院秘閣，始為寄祿之官，遼、金、元均有之，明以來不設，圖籍禁書，藏之內府，而完全廢去；清代方以文淵閣官掌古代之秘書省，但已非正官，且為內廷文學侍從之官所居，與古代秘書省之為獨立機構仍不能相提並論。

自歷史上看來，自東漢桓帝時初置秘書監，主要是古代圖書集中於帝室，西漢藏於天祿閣，東漢則藏於東觀；由於東漢崇尚讖緯，取秘密之意，故稱秘書。魏武帝時之秘書令，實已改為機要之職，後又改稱中書令，而以秘書令仍為監，掌藝文圖籍之事，自此相沿不改。唐宋以後雖然掌藝文圖籍之官迭有增設，而秘書監之名不廢。至明初始罷不設，其職併入翰林院，與唐宋之翰林院性質不同，清代以文淵閣官掌古之秘書監。民國以來，政府機構都設秘書處，有秘書長的設置，主管機密和文書管理等工作。現代由於秘書工作之重要，各級主管都有輔助其處理政務的秘書人員，與古代專管文書圖籍之秘書監，性質已有所不同。

現代的企業秘書是沿襲歐美的工商業體制，設置秘書職務，協助主管處理公司業務，其職務已成企業的中堅分子，秘書的名稱和古代秘書監、秘書令的名稱，其工作性質可以說完全不同了。

不論中外，文書處理是秘書之最大部分工作，早期我國秘書的形態為中文打字及速記工作由專人負責，在過去西方文書和打字機是分不開的，而在我國的情況，則因為中文文字的組成和英文完全不同，若在工作時打中文字倒不如手寫來得快，完全沒有使用英文打字機的效率感，日本雖然以五十音拼字，但還是有許多漢字，也和我國情形一樣，所以中文打字機的操作，由專門人員負責處理一些會議紀錄、各種報告及公文文書之用。

中文速記也不如歐美為秘書之必備條件，一般機構僅在必要時，臨時聘請中文速記員工作。所以在我國中文打字和速記由秘書來擔任，幾乎是不可能的事，倒是英文打字和速記是一般企業秘書應具備的條件。

近年來，由於電腦文書處理的功能不斷進步，中文的輸入方式和速度及電腦軟體的開發，都使中文的文字處理不必再靠中文打字機和專業的



打字人員來做了。

在我國的體制中，因為傳統背景的關係，秘書的職務並不是那麼確定，除了秘書本身的主管之外，和其他部門及工作人員的關係也非常密切，形成了縱橫交錯而複雜的人際關係，因此其工作範圍既是秘書，又是一般職員，工作領域無法正確予以劃分。

有些機構設有秘書室，成為一個單獨的行政單位，我國和日本都有這種體制存在。秘書室設有秘書及一般職員，負責處理機構的中英文文書、各種資料管理、公共關係或是人事行政，以及機關首長所交付的各種工作。



第三節 秘書之定義

在各類辭典中對於秘書的定義摘錄如下：

《簡明牛津辭典》（*Concise Oxford Dictionary*）中對於“Secretary”有如下的解釋：

1. Person employed by another to assist him in correspondence, literary work, getting information, and other confidential matters.
2. Official appointed by society or company or corporation to conduct its records, and deal in the first instance with its business.
3. Minister in charge of government.
4. Secretary of legation or embassy, ambassador's chief subordinate and deputy.

日本的《大漢和辭典》上，對秘書有如下的解釋：

1. 秘密之書。
2. 官名——掌圖書、掌文牘之官。
3. 叢書之名。
4. 政府、軍隊等之官名，司令官之直屬機密事項掌理官職。
5. 有地位人士直屬機密事項掌理之人。



我國商務印書館出版之《辭源》上，對秘書之解釋如下：

1.謂秘密之書，其類有三：

- (1)指圖籍之難得者，歷朝置秘書省，藏古今圖籍暨名書畫是也。
- (2)指禁秘之書，如讖緯之屬。
- (3)指秘要之文書，魏晉置秘書令，即掌此文書者。

2.官名：

- (1)掌圖書之官，漢以來之秘書監、秘書郎皆是。
- (2)掌文書之官，魏之秘書令、秘書丞是也，今政府各級機關多有秘書之設。



第四節 秘書之類型

秘書的工作性質，在歷史上不論東方或西方，很早就有其存在。秘書的職業出現在各種行業中，職位因時代及其業務內容之不同，而不斷變更各種不同的稱呼，但是一直到現在，秘書並未減低其存在的價值。一般而言，秘書有「資深秘書」，常見的職稱有「執行秘書、機要秘書、總經理特助、董事長特助」，通常針對高階主管個人做服務，除了執行主管所交代的命令之外，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，聯絡和排定會議行程，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，訓練員工，甚至僱用與監督其他辦事員等，並且還擔任部門之間或主管間的橋梁協調工作。

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」，通常工作範圍不只針對主管個人，也可能為一個部門、二級主管或整個企業服務，會接觸到的對象不僅僅只有直屬的主管，還會處理到工程師或管理人員的事務，基本作業為收發文件、資料歸檔、文件輸入、協助部門主管處理部門事務、會議安排、支援翻譯、部門行政庶務、文件繕打、檔案管理等。



從以上的說明可以看出，秘書的職位出現在多種不同的行業中，因此我們可以就其工作性質和其所擔負的機能之不同而加以分類。

一、以性質分類

(一)公職和私營機構秘書

男性秘書大多服務於公職，而且職等也高，屬於管理階層。在企業界服務的男性秘書，職稱多用特別助理名義，而且由於專業化職責的關係，更有將某部分職務由特定助理負責之情形，如公共關係助理、資訊管理助理、國際關係助理等。

女性秘書在企業界非常活躍，歐美女性秘書占了此職位百分之九十以上的比率，我國一般女性秘書多半在企業界工作，主要是做主管助理業務，除了特殊如建築、工礦或需要經常旅行的行業，其他大概也大多是女秘書的天下。

(二)企業管理者秘書

一般在企業界或公共團體擔任秘書工作者，其業務主要是協助主管處理文書、資料蒐集管理及辦公行政等比較瑣碎的工作，由於女性具有比較細心及有耐性的天性，所以擔任企業管理者的秘書最為恰當。

(三)行政管理秘書

一般在政府機構、學校或社會團體擔任秘書者，其主要工作除了協助主管之外，尚負有一般行政工作的責任，例如專門負責文書、公共關係或人事等等，男女性擔任此類工作者占有相同之比例。

(四)專門職業秘書

許多自由職業者，如律師、醫師、學者、藝術家、設計家等，亦多聘有秘書協助處理行政業務或整理資料。在專門職業機構擔任秘書工作，除了一般秘書技能和實務外，對於所經營的專門業務亦應了解其所涉及之專業知識，以便更能了解工作之進行。