

蒲丽田 编著

外资企业秘书实务



华南理工大学出版社

9806524

贈閱

F276.43

59

外资企业秘书实务

蒲丽田 编著



C9806524

华南理工大学出版社

〔粤〕新登字 12 号

外资企业秘书实务

编 著 蒲丽田
责任编辑 黄善方

华南理工大学出版社 出版发行

(广州五山路·邮码:510641)

韶关日报印刷厂 印装

开本:787×1092 1/32 印张:13 字数:275 千字

1993 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

印数:1—5000 册

ISBN7—5623—0544—7/G·90

定价:6.00 元

序 言

陈子典

改革开放的潮流，波及到我国的每一个地方。

无论是发达的国家，还是发展中的国家，改革开放都离不开广泛的交流与合作。

在我国，自党的十一届三中全会作出对外开放、对内搞活经济的正确决策以后，与世界各国各地区人民的接触与交往，越来越广泛、越来越频繁了。1992年邓小平同志南巡谈话和党的十四大召开后，改革开放的潮流更加汹涌澎湃，特别是经济特区和沿海地区。于是，涉外工作遍及经济、贸易、旅游、科技、文化、教育、影视、体育、医疗、卫生、种植、养殖、食品、电器、工矿、交通、能源等领域，涉外工作人员越来越多，他们在改革开放的潮流中搏击前进。

在众多的涉外项目中，外资企业最令人注目，外资企业秘书最令人羡慕。

在我国外资企业崛起之时，外资企业便出高薪招聘秘书人才，于是，一批头脑灵活、精明能干的青年，便参加到这一产业大军。据不完全统计，目前全国已有8万多家外资企业。这些企业的秘书，少则二、三人，多则几十人，全国已有20万以上外资企业秘书人员。他们不仅具有一般秘书工作

的素质修养，而且熟悉外向型经济和科学管理业务，讲究工作效率和经济效益，懂得国际惯例，精通一门外语，富有开拓精神。他们在上司的身边工作，环境好，条件好，工资待遇高，在上司的直接指点下，有较多的锻炼机会，从上司身上学到了工作方法与领导艺术，较快地提高自己的管理水平，晋升的机会也比其他企业快。

于是，外资企业秘书成了青年人趋之若鹜的职业。

但是，要当好一名出色的外资企业秘书并不容易，因为对外资企业秘书的要求很高。譬如，外资企业秘书要有经济头脑和经济知识，对经济信息有敏感的反应，熟悉经济法，懂得商业往来的各种法律关系，具备相当的金融和税务知识；要有较高的外语表达能力，能用外文写作、口译和笔译；有速记、打字和会计的技能；掌握现代化办公室设备的操作技能，如电脑、收录机、照像机、复印机、计算机、传真机、口授机、录音电话、扩音电话等；能正确处理好与上司、同事和其他群众的关系，协调好中方上司和外方上司的关系，等等。

虽然如此，但并不是不可达到的。这正如蒲丽田副教授所指出的：成功就在你的脚下，只要你迈开坚实的步伐，一步一个脚印地走下去，一定可以到达胜利的彼岸。

蒲丽田副教授撰写的这本《外资企业秘书实务》，就为外资企业秘书工作者提出了努力的方向与前进的途径。

蒲副教授曾借调当过秘书，以后回到大学里从事写作学、秘书学的教学与研究。他是中国写作学会会员、广东写作学会副秘书长、广州市秘书学研究会理事。他教学认真、研究扎实，善于总结经验。特别可贵的，是他不辞劳苦地对自己教过的学生进行跟踪调查，了解他们经过实践以后对学校教

学的意见，不断完善自己的讲稿，提高教学质量。

在本书完稿以前，他先后到过深圳、珠海、珠江三角洲、广州开发区，对外资企业秘书工作进行调查，听取各方面的意见与建议，然后修改定稿《外资企业秘书实务》这本书。因此，可以说这本书，既是作者教学实践的总结，又是调查研究的成果。

这本书起码具有下面几个特点：

一是紧密配合我国外资企业迅速发展的形势，满足外资企业秘书工作者的需要，帮助他们熟悉业务，提高业务水平，指出他们取得成功的秘诀，具有很强的适应性。

二是内容丰富新颖。本书分上下编，上编六章，下编十六章，共二十二章。从秘书工作者的一般素质修养基本条件谈到秘书工作的技能技巧；从一般的事务工作谈到特殊的职业技能；从国内的业务谈到涉外的各个领域的业务，内容广泛，知识性强。外资企业秘书是近几年兴起的很俏的职业，本书所谈及的内容大多为以前出版的秘书学所没有的，象秘书工作者形象的塑造、外宾的接待、技能的培养，都有新的内涵，象商业谈判、财会管理、邮电办理等，都是过去秘书学很少涉及到的。本书给人耳目一新的感觉。

三是针对性与实用性。本书主要是针对外资企业的秘书工作来谈的。由于工作性质不同，所以少谈一般的政治原则，多谈秘书实务；少谈空洞的理论，多谈实际技能技巧。让外资企业秘书工作者感到实在，能解决具体问题，不至于象看一般秘书学那样隔靴搔痒。

外资企业秘书工作者有这样一本书，对加强修养、熟悉业务、提高能力肯定是有帮助的。对于其他行业秘书工作者，

也有参考价值。

为此，特为本书作序，向广大秘书工作者推荐。

1993年2月于广州市桂花岗

目 录

外资企业秘书在改革开放中崛起.....	(1)
什么是外资企业秘书.....	(1)
外资企业秘书是干什么的.....	(3)
新时期秘书工作的发展.....	(5)
外资企业秘书在改革开放中崛起.....	(7)

上编 外资企业秘书成才篇

第一章 努力打好成功的基础	(10)
一 成功的基础	(10)
二 象海绵一样汲取知识	(13)
三 心田似海纳百川	(15)
第二章 精心编织一张人际关系网	(20)
一 竭诚为上司服务	(21)
二 热情关心同事	(24)
三 多一个朋友多一个世界	(28)
第三章 塑造一个彬彬有礼的自我形象	(30)
一 整洁、朴素、大方的仪表	(30)
二 与环境协调的穿戴	(31)
三 端庄稳重的举止	(33)
四 中规中矩的礼节	(34)
第四章 掌握谈话的艺术	(42)

一	听人说话的学问	(42)
二	对人说话的技巧	(47)
三	非语言交际的运用	(51)
第五章	提高实务工作的技巧	(55)
一	实务工作的基本原则	(55)
二	实务工作的技巧	(58)
第六章	掌握汉字速记的技术	(66)
一	汉字快速书写法	(67)
二	字词语略写法	(73)
三	替代法	(81)

下编 外资企业秘书实务篇

第七章	信息的收集与处理	(89)
一	如何收集信息	(91)
二	如何加工处理信息	(97)
三	信息资料的保存与利用	(102)
第八章	调查研究的方法	(106)
一	秘书调查研究的内容	(107)
二	调查研究的过程	(108)
三	调查的方法	(113)
四	研究的方法	(122)
五	调查报告写作例析	(127)
第九章	协调的内容和原则	(133)
一	协调就是解决矛盾	(133)
二	协调的内容	(135)

三	秘书在协调中的地位和作用.....	(138)
四	协调的原则和方法.....	(140)
五	协调的程序.....	(144)
第十章	商业谈判管理.....	(146)
一	谈判前的准备.....	(146)
二	谈判的六个环节.....	(148)
三	常用的谈判策略.....	(149)
四	怎样赢得谈判桌上的胜利.....	(153)
五	秘书在谈判中的工作.....	(156)
第十一章	会议管理.....	(159)
一	上司外出开会的管理.....	(159)
二	内部会议的管理.....	(160)
三	中型会议的管理.....	(162)
四	怎样做会议记录.....	(169)
五	会议简报的写法.....	(170)
第十二章	文稿的起草与书写.....	(175)
一	起草与检修.....	(175)
二	文稿书写规则.....	(180)
三	时间与数字的运用.....	(188)
附录	《简化字总表》说明.....	(194)
第十三章	商业书信的撰写.....	(222)
一	商业书信写作的要求和程序.....	(222)
二	商业书信的三种格式.....	(224)
第十四章	文字资料的排印与校对.....	(237)
一	排印格式.....	(237)
二	校对技法.....	(242)

附录 常见错别字表.....	(251)
第十五章 文书的收发与保管.....	(260)
一 收文与发文.....	(260)
二 分类归档.....	(265)
三 保管与利用.....	(274)
第十六章 接待宾客.....	(276)
一 初次与客人见面.....	(276)
二 两类客人的接待.....	(281)
三 待客与送客.....	(284)
四 到机场迎接宾客.....	(286)
第十七章 接听电话.....	(289)
一 微笑对话筒.....	(289)
二 礼貌接电话.....	(294)
三 学会说“善意的谎言”.....	(298)
附录 1 世界重要城市时差表.....	(301)
附录 2 港澳台国际电话地区号.....	(302)
附录 3 国内城市直拨电话区号.....	(305)
第十八章 办理邮电.....	(307)
一 办理电报.....	(307)
二 办理电传.....	(314)
三 办理邮政.....	(317)
附录 各国或地区电传代字表.....	(327)
第十九章 上司出差和社交.....	(338)
一 上司出差管理.....	(338)
二 上司社交管理.....	(342)
第二十章 保密工作与印章管理.....	(348)

一	保密工作.....	(348)
二	印章管理.....	(352)
第二十一章	外资企业的财会管理.....	(356)
一	外资企业财会管理工作的特点.....	(356)
二	支票·现金·记帐.....	(358)
三	外汇管理与汇率.....	(364)
四	国际结算.....	(368)
五	证券与股票.....	(372)
第二十二章	OA 的主要设备	(376)
一	实现 OA, 势在必然	(376)
二	OA 的基本技术	(377)
三	OA 的主要设备	(378)
附录	电传打字电报机常用缩略语.....	(387)
祝你求职成功		
一	请分三步走.....	(389)
二	怎样迈过面试这道门坎.....	(393)
三	求职成功的诀窍.....	(400)
后记		(403)

外资企业秘书在改革开放中崛起

什么是外资企业秘书

在现代社会里，人们对“秘书”一词并不陌生。在我国党政机关、企业事业单位、人民团体里，有几百万人从事秘书工作；在世界范围内，秘书已成为最广泛的社会职业之一。但是，秘书是什么呢？目前人们还没有取得共识。根据国际秘书联合会的定义：“秘书是主管人员的一位特殊助手：她（他）掌握有办公室工作的技巧，能在没有上级过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和正确判断的能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。”

美国全国秘书协会给秘书下的定义是：“高级官员的助手，掌握机关职责并具有不在上司直接监督下承担任务的才干，发扬积极主动性，运用判断力在其职权范围内对机关工作作出决定”。美国《职称辞典》解释秘书的含义，是指工作水平高超，能全面处理机关的或公司的行政工作，以减轻政府官员和公司负责人较次要的行政事务及办公室工作……等的人。有的美国人则认为秘书是“公共关系中的能手，机关领导的参谋、助手和记忆人。”

前苏联卡捷琳娜等著的《机关秘书》认为：“秘书是一项普遍的职业，其职能主要是为机关提供称作秘书的辅助性、事务性和信息性服务。”

上述三种定义，国际秘书联合会与美国着眼于人，苏联则着眼于职业，由此可见，世界上对秘书并没有一致的定义。

秘书在我国虽然已有几千年的历史，但人们至今对现代秘书的概念并没有统一的认识。有的说“秘书是辅助领导层或个人实施管理和处理日常事务的人员。”（翁世荣等《现代秘书学》）；有的说：“秘书是一种辅助性的职务，其职责是充当领导或是管人的助手和常备的智囊，协助领导或主管人掌握情况，研究问题联系协调各有关方面，从事拟文撰稿，文书处理和其他领导交办的公杂事宜”（马志嘉等《实用秘书学》）；有的则认为：“秘书是一种从事脑力劳动的职业，其职责是居于领导地位的集团或个人决策时提供信息与意见，并为决策的贯彻执行提供必要的事务性服务。”（诸孝正等《秘书学概论》）。

我们认为，现代秘书的定义可以这样概括：

秘书是一种广泛的社会职业，一种以脑力劳动为主的文职人员，其主要职责是为领导集团或个人决策时提供信息与意见，并为实施决策提供一般管理与事务性服务。

外资企业（中外合资经营企业、中外合作经营企业、外商独资经营企业）秘书是供职于外资企业的文职人员。这是一种新型的秘书。他们精明强干，熟悉国内外市场，懂得国际惯例和外贸法规，掌握我国的政策和经济法律，头脑灵活，讲究工作效率和经济效益，精通一门外语，能熟练操作使用OA设备，正在秘书的岗位上大显身手。

外资企业秘书是干什么的

秘书工作千头万绪。《韦氏秘书手册》指出：“秘书除完成听写、接电话、向客人问候、打字、处理邮件外，还要完成：（1）准备经理对外联系的通信稿；（2）阅读、签署和寄发一些行政上的函件；（3）撰写讲稿、备忘录和报告；（4）撰写供发表的文章；（5）校订由他人准备和打好的副本；（6）与资料管理部门协商，以找取经理所需要的情况；（7）从各种资料中寻找经理所需要的情报；（8）为公司选择和推荐需要购置的办公设备和器材。”可见，现代美国秘书工作的内容十分广泛、繁杂。在职业上，美国把秘书归入“一般管理、文书、事务”一类。

李欣在《中国现代秘书工作基础》中，对我国党政机关的秘书工作作了这样的阐述：“以为领导者的工作运转和决策服务为主旨，在办文、办会、办事等方面从事参谋性、助理性工作。”（见该书 144 页）

外资企业的秘书工作，包括两个方面：一是办事，如办文、办会、办信、办电话等；二是当参谋，如调查研究、收集信息、起草文稿等。其中办事是主要的、经常性的工作，而参谋性的工作，往往都是在办事的基础上进行、体现的。可以说，没有办事，就谈不上参谋。往往是精心把秘书实务办好了，秘书的参谋作用也就在其中了。

具体地说，外资企业的秘书工作，主要有下列 11 项：

1. 收集与反馈信息，进行调查研究，协助上司决策。从根本上说，收集与处理信息是秘书工作的主要内容。秘书应

熟练地掌握信息工作技巧，做好信息工作。同时，要主动做好调查研究，辅助上司进行科学管理和科学决策。

2. 协助上司进行协调工作和商业谈判。

3. 会议工作。上司要经常召开各部门会议，秘书要做好会议的准备、组织、服务和善后工作。

4. 接访来访、接听电话、打字。

5. 起草文稿，主要有商业信函、报告等。

6. 处理公文。如用户来信、商业信函的分类与归档等。

7. 安排上司的出差与社交。

8. 邮电工作。

9. 保密工作与印信管理。秘书工作有一定的保密性。要依照保密制度，做好保密工作。要严格保守各种秘密，做到不泄密、不失密。

10. 上司交办的其他临时性工作。

11. 办公现代化设备的操作。办公自动化，又称办公室自动化，目前已在发达国家广泛应用，在外资企业也大体实现，如计算机、复印机、传真机等，秘书都要熟练掌握和应用，以提高工作效率和办公效率。

外资企业上司对秘书工作的要求，往往是由上司的地位、工作性质以及秘书本人的工作能力和业务水平而决定的。如果秘书的工作能力强、业务水平高，上司就对他倚重，让他做较高层次的工作，反之，只让他干事务性的工作。因此，每个秘书都应该努力提高自己的业务水平和工作能力。

新时期秘书工作的发展

我国秘书工作源远流长。如果从起源于尧舜时期算起,至今已有 4000 多年的历史了。在几千年的秘书工作中,我国历代的秘书工作者积累了大量宝贵的秘书工作经验,也经历过发展和变革。中国共产党成立以后,秘书工作在土地革命时期、抗日战争时期和解放战争时期都得到不断发展,解放以后,秘书工作发展更快。但展现我国秘书工作新局面的,却是在党的十一届三中全会实行改革开放决策之后。

十多年来,我国秘书工作有了很大的发展,主要表现在四个方面:

1. 秘书工作走上正轨。“十年动乱”期间,我国秘书工作遭到了空前严重的破坏,秘书工作者遭到了残酷的迫害。粉碎“四人帮”后,秘书工作走上正常化、规范化的轨道:各级党政机关和企事业单位、人民团体重新组织或调整了秘书机构和人员,纠正了“十年动乱”所造成的瘫痪和混乱局面;1981 年国务院召开了全国秘书长会议,1984 年颁发了《国家行政机关公文处理暂行办法》,对公文的种类、格式、行文关系、处理程序、立卷等作了明确的规定;此后,1985 年、1986 年和 1990 年党中央先后三次召开全国秘书长、办公厅主任座谈会,对新时期的工作作了探讨,明确提出新时期的秘书工作必须做到“三服务”和完成“四个转变”。“三服务”是指为直接领导服务;为相关的各级领导服务;为人民服务。“四个转变”是:要从偏重办文办事转变为既办文办事,又出谋献策;从单纯收发转递信息,转变为综合信息;从单纯凭老