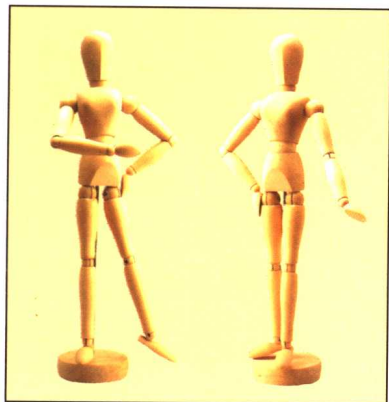




知道自己干什么
细化到每一件事



怎么干的自我培训方案
每一个问题的的工作手册



秘书人员

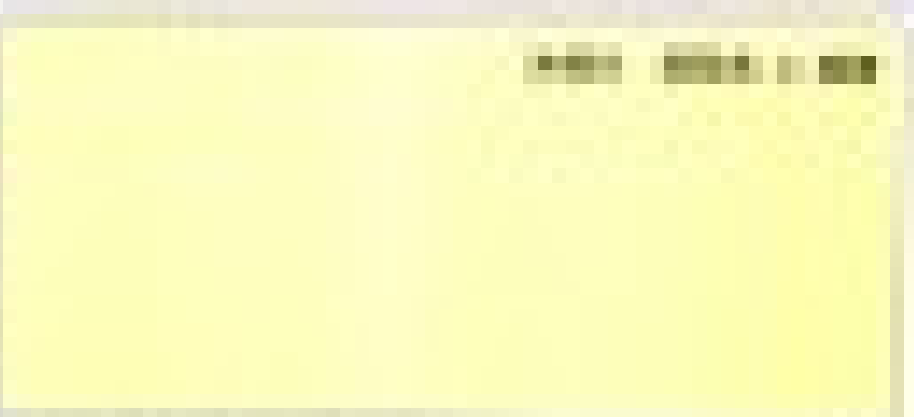
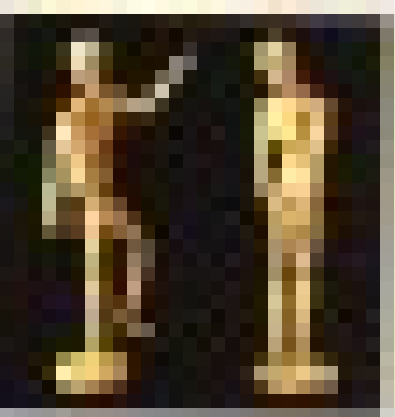
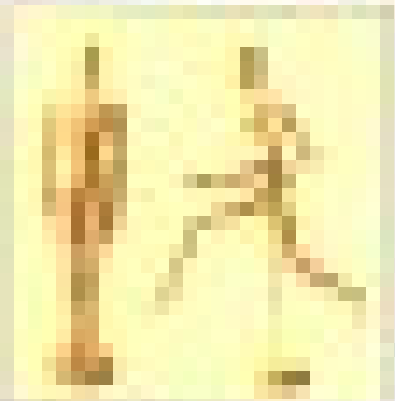
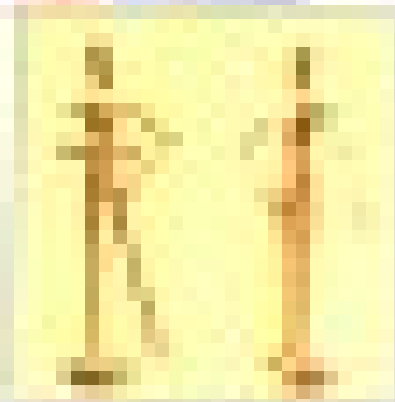


岗位培训手册

——秘书人员应知应会的 8 大工作事项和 122 个工作小项



洪锦兰 谭丽燕 ◎ 编著



弗布克岗位培训手册系列

秘书人员岗位培训手册

——秘书人员应知应会的 8 大工作事项和 122 个工作小项

洪锦兰 谭丽燕 编著

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书人员岗位培训手册：秘书人员应知应会的 8 大工作事项
和 122 个工作小项 / 洪锦兰, 谭丽燕编著.

—北京：人民邮电出版社，2006.10

(弗布克岗位培训手册系列)

ISBN 7-115-15150-4

I. 秘... II. ①洪...②谭... III. 秘书—工作—技术培训—手册 IV. C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 097249 号

内 容 提 要

本书将岗位和实际工作紧密相连，针对实际工作中出现的问题，提供了切实可行又真正可靠的解决方法，具有很强的操作性和实用性，可以提高秘书岗位整体的工作效率。主要包括会务管理、商务活动管理、办公室管理、信息与档案管理等内容。

本书主要适用于秘书从业人员、行政管理人员、咨询人员及企业培训人员，可以作为其参照执行的考核标准和工作规范。

弗布克岗位培训手册系列

秘书人员岗位培训手册

——秘书人员应知应会的 8 大工作事项和 122 个工作小项

-
- ◆ 编 著 洪锦兰 谭丽燕
责任编辑 刘 盈
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
新华书店总店北京发行所经销
 - ◆ 开本：787×1092 1/16
印张：18.5
字数：192 千字

2006 年 10 月第 1 版

2006 年 10 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-115-15150-4/F · 835

定价：36.00 元

读者服务热线：(010)67129879 印装质量热线：(010)67129223

前 言

企业招聘工作的目的就是要找到合适的人，并将各类人才对号入座放入合适的岗位。员工如何评估自己和企业岗位之间的契合性？如何了解企业岗位的工作内容和工作要求？如何处理工作岗位上的工作事项？如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法？如何知道别人是怎样处理同样的工作的？如何缩短和同事之间的差距？为此本套岗位培训手册系列图书将针对每个具体的岗位，提供精细化、标准化、实务化、模块化的全面解决方案，通过员工个人的自我培训，明确自己岗位上的具体工作内容和事项，并获知处理这些事项的工作流程、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力，获得加薪和职务提升的机会。

针对同一岗位在不同行业的细微区别，我们的处理原则是以国家职业标准作为统一的指导原则。

你为什么需要本套系列图书？

1. 你也许买过很多的管理类图书给自己充电，然而，本套丛书与众不同——本套丛书与你的工作紧密相连，将你和你的岗位紧密地结合起来，直击你面临的困难和亟待解决的问题。

2. 流行的管理类图书令你眼花缭乱，看了之后总是要费一番心力通过“平行思考”和“举一反三”才能用到自己的工作中。本套图书让你搭上“直通车”，把你在实际操作中所遇到的工作问题以切实可行而又真正可靠的方法加以解决，为你提供真招、实招。

3. 本套丛书就像问题字典一样，可以随时查阅，为你解决工作中的问题节省大量的时间，使你事半功倍。

如何应用本套系列图书？

1. 如果你刚刚进入这个岗位，你首先应该明确岗位工作内容和事项，并按照我们的指导明确自己工作的几大类事项和每大类事项中的工作小项，从而清楚地知道自己应该承担怎样的责任，拥有怎样的权利；其次，你应该知道每件事是如何处理的，有着怎样的步骤和流程；最后，为了获取职业能力的提升，你应该注意我们提供的一些处理方法和技巧，从而为自己的岗位能力提升以及职务提升做好相应的准备。

2. 如果你已经在这个岗位上工作过一段时间，还没有获得职务的提升，或者觉得工作中总是存在这样那样的问题，你应该对照这些事项，检查自己工作中的纰漏，找出自己工作的不足，找到和同事的差距，提升自己的工作效率，从而获得职务的

提升或薪酬的提高。

3. 如果你是这个岗位的主管或者高层管理人员，那么，本套系列图书手册可以作为你培训员工或者送给员工让其自我培训的教材，从而提升员工整体的工作效率。

4. 本套系列图书的工作事项还可以作为主管或者高层管理人员对员工进行绩效考核和确定薪酬的依据，同时也可以为人力资源管理人员提供岗位说明书的具体内容。

5. 如果你只是对岗位的某些问题不是非常清楚，或者需要了解某些问题的处理方法，你可以直接查阅。

本套系列图书体例安排如下：

本套图书首先列出每个岗位的工作大事项和基本的岗位素质要求，然后就每个工作大事项分章讲述本事项所包含的小事项。对每个小事项，我们分工作步骤、工作知识、注意事项、方法、技巧以及实战案例进行讲解，以便于读者针对每件事和每个问题对号入座。

为了让每个大事项中的小事项清晰可见，在每章的前面我们都放置了事件表，以便读者从整体上把握每件事。我们尽量把每件事情细化，如果还有不全面的地方，敬请读者谅解！

《秘书人员岗位培训手册》总策划谭丽琴，统筹洪荣聪，校对张洵洵、洪锦彩，本书第一章由洪锦兰编写，第二章由谭丽燕、庄健编写，第三章由洪锦燕编写，第四章由祝丽、洪秋霞编写，第五章由洪锦兰、张孝艳编写，第六章由谭丽燕编写，第七章由洪锦兰、闫森编写，第八章由谭丽燕、洪锦兰编写，第九章由谭丽琴、田苗编写。

编者

2006年6月

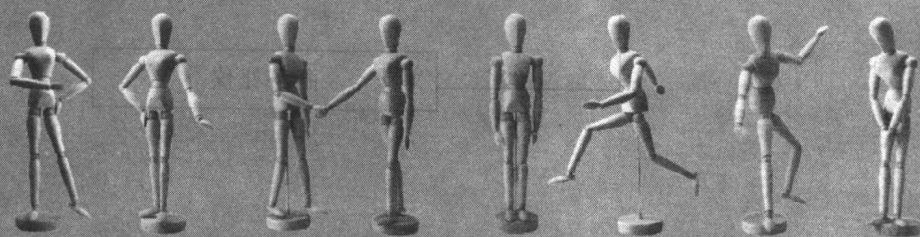
目 录

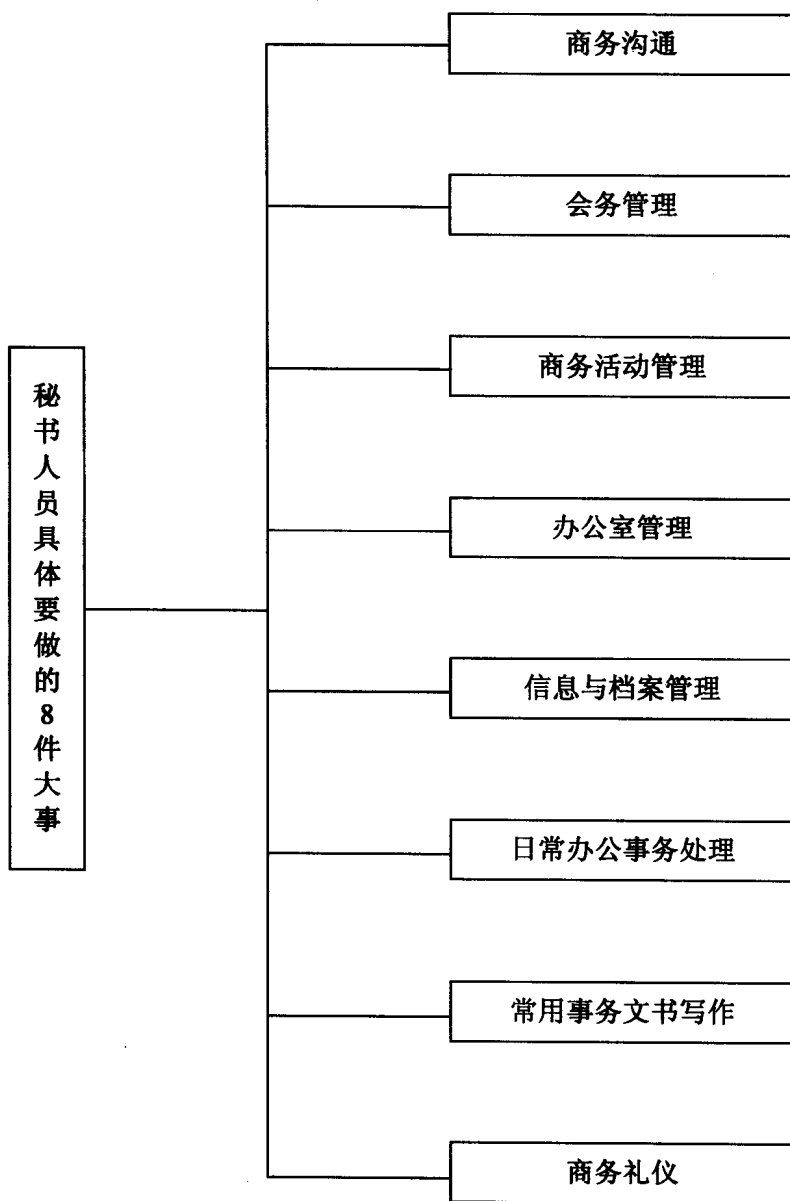
第一章 秘书人员 8 大工作事项	1
第一节 秘书人员具体都做什么	3
第二节 从事秘书职业的相关准备	7
第二章 商务沟通	11
第一节 接待工作应知应会的 6 件事	13
第二节 沟通与协调工作应知应会的 6 件事	27
第三节 商务谈判应知应会的 7 件事	38
第三章 会务管理	53
第一节 会议筹备工作应知应会的 8 件事	55
第二节 会中管理工作应知应会的 7 件事	68
第三节 会议善后工作应知应会的 5 件事	81
第四章 商务活动管理	91
第一节 商务活动应知应会的 7 件事	93
第二节 商务旅行应知应会的 6 件事	112
第五章 办公室管理	123
第一节 办公环境管理工作应知应会的 7 件事	125
第二节 办公资源管理应知应会的 5 件事	141
第三节 办公效率管理应知应会的 4 件事	152
第六章 信息与档案管理	161
第一节 信息管理应知应会的 7 件事	163
第二节 档案管理应知应会的 6 件事	176
第七章 日常办公事务处理	191
第一节 文书处理应知应会的 7 件事	193

第二节 其他事务应知应会的 4 件事	218
第八章 常用事务文书写作	229
第一节 行政事务文书写作应知应会的 6 件事	231
第二节 公关礼仪文书写作应知应会的 5 件事	242
第三节 涉外经济文书写作应知应会的 7 件事	251
第九章 商务礼仪管理	263
第一节 个人礼仪应知应会的 4 件事	265
第二节 商务礼仪应知应会的 6 件事	272
第三节 涉外交往礼仪应知应会的 2 件事	282

第一章

秘书人员 8 大工作事项







第一节

秘书人员具体都做什么



秘书人员的职业定义是：从事办公室程序性工作，协助领导处理政务及日常事务，并为决策及实施提供服务的人员。秘书人员具体有以下 8 大项工作。

一、商务沟通

（一）接待工作

1. 全方面地收集来宾资料，为来宾接待工作做好准备。
2. 熟悉接待工作的内容及写作接待方案的格式和写法，制定最佳的来宾接待方案。
3. 做好迎接来宾准备和接站、接机等迎宾工作。
4. 了解来宾宴请工作的安排程序，做好宴请准备，热情周到地款待来宾。
5. 送别来宾时，应为来宾预定返程票，安排好返程交通工具。

（二）沟通与协调工作

1. 运用各种沟通方法和技巧，协调领导之间的关系，与领导、同事和客人有效沟通。
2. 组织和引导团队有效沟通，提高团队的工作效率。
3. 及时解决沟通中的冲突，排除沟通中的障碍。

（三）商务谈判

1. 掌握各种信息收集的方法和渠道，充分收集商务谈判信息，并参与制定商务谈判方案和组建商务谈判小组。
2. 布置商务谈判现场，营造融洽的商务谈判气氛。
3. 做好商务谈判的辅助性工作，协助主谈判人员处理谈判中的问题。



二、会务管理

(一) 会议筹备

1. 科学准确地拟定会议的议题、名称、规格和标准。
2. 合理地拟定会议议程、日程和预算经费。
3. 掌握选择会议场所的程序，选择并预定合适的会议场所。
4. 掌握会场座位的排列方法和会场布置方式，精心布置会议现场。
5. 及时通知与会人员，准备会议文件和制作会议证件。
6. 安排电话会议和视频会议，减少会议开支。

(二) 会议沟通与协调

1. 掌握多种会议签到的方法，做好会议签到和会议服务工作。
2. 运用高效的会议决策方式和达成会议决议的方法，促进会议决议的尽快形成。

3. 做好会议保卫、保密工作。
4. 组织会议新闻报道，使会议达到理想的传播效果。
5. 及时处理会议突发性事件，确保会议的顺利进行。

(三) 会议善后

1. 做好与会人员的返程安排。
2. 检查清理会场和整理会议文件。
3. 传达会议决议，撰写会议总结和结算会议经费。
4. 评估会议效果。

三、商务活动管理

(一) 商务活动

1. 安排会见、会谈。
2. 组织和协调大型商务活动及安排与会人员参加文娱活动。
3. 掌握组织信息发布会的程序，成功举办信息发布会。
4. 安排剪彩仪式、签字仪式和庆典仪式。

(二) 商务旅行

1. 协助领导制定周密的出行计划，为其准备旅行时携带的物品。



2. 做好票务预定、旅行住宿的安排和办理出国商务旅行手续等事务。
3. 为大型团队商务旅行拟定旅行计划。

四、办公室管理

（一）办公环境管理

1. 合理设置办公室布局。
2. 布置和美化办公室环境以及合理摆放办公室设备。
3. 维护责任区整洁的工作环境。
4. 应对办公中出现的紧急情况，做好办公室的安全管理。

（二）办公资源管理

1. 采购、调配和利用各类办公资源。
2. 做好办公资源库存的监督管理工作。
3. 参与政府采购管理和招标工作。

（三）办公效率管理

1. 制定科学的办公室工作计划，并合理安排办公室工作任务。
2. 科学地为领导和自己编写工作日志，提高工作效率，进而推进各项目标的顺利完成。

五、信息与档案管理

（一）信息管理

1. 运用各种信息收集的渠道和方法，及时充分地收集领导所需要的各种信息。
2. 掌握各种信息整理和加工的方法，对所收集到的原始信息进行处理。
3. 运用各种方式，把经过整理加工后的信息提供给领导和其他人使用，做好信息的传递和利用工作。
4. 熟悉信息储存程序，做好已用信息的保存工作。
5. 熟悉执行反馈信息的 5 个步骤，组成反馈与再反馈链条，实现反馈信息的良性循环。
6. 掌握信息开发的途径和方法，对信息进行全面挖掘、综合分析和概括提炼。



（二）档案管理

1. 掌握档案收集的途径和方式，接收与征集应立卷归档的文件材料。
2. 熟悉档案整理的程序，对需要进一步条理化的档案进行分类、组合和编目，使之系统化。
3. 了解影响档案价值的因素，掌握各种档案保存价值的鉴定方法，对档案进行科学地鉴定。
4. 掌握各种档案的保管措施，维护档案的完整与安全。
5. 掌握常用档案检索工具的编制方法，编制多种类型的档案检索工具。
6. 运用各种档案的利用方式和途径，向档案使用者提供各种服务。

六、日常办公事务处理

（一）文书处理

1. 熟悉处理收发文书的程序，做好收发文书的处理工作。
2. 科学做好文书的清退和传递工作。
3. 掌握文书立卷的步骤，提高文书立卷的质量，进而提高档案的质量。
4. 掌握文书归档制度和文书归档步骤，做好文书归档工作。
5. 了解文书销毁的范围，掌握文书销毁的程序和方法，对已无保存价值的文书进行焚毁。
6. 掌握各种专用文书的管理步骤和方法，有效管理各种专用文书。

（二）其他事务

1. 运用印章的使用和保管方法，加强对印章的管理。
2. 掌握接打电话的步骤和方法，妥善处理电话事务。
3. 掌握零用现金的管理方法和报销手续。
4. 了解值班工作的内容，加强值班工作的标准化管理。

七、常用事务文书写作

（一）行政事务文书写作

掌握公告、通知、通报、请示、批复、命令、指示、决议、计划、总结类文书、记录、简报类文书和规章制度类文书等行政事务文书的书写格式与

写作要求。

（二）公关礼仪文书写作

掌握各类演讲稿、致辞、请柬、聘书、感谢信、贺信和信息传播类文书等公关礼仪文书的书写格式与写作要求。

（三）涉外经济类文书写作

掌握经济预测报告、市场调查报告、业务合作意向书、产品说明书、广告、可行性研究报告、经济合同和招投标书的书写格式与写作要求。

八、商务礼仪

（一）个人礼仪

掌握仪容仪表、交谈礼仪、服饰礼仪和举止礼仪等个人礼仪要求。

（二）日常交际礼仪

掌握称呼礼仪、致意礼仪、介绍礼仪、电话礼仪、办公室礼仪和异常情况下的礼仪等日常交际礼仪要求。

（三）涉外商务礼仪

掌握拜访礼仪、宴请礼仪、馈赠礼仪、出行礼仪、公共场所礼仪、中国习俗礼仪和外国习俗礼仪等涉外商务礼仪要求。



第二节

从事秘书职业的相关准备



秘书职业是一种具有综合性和辅助性特点的职业，包含了从企业基础文书、专职文秘到高级行政助理等一个完整的行政辅助人员体系。

根据国家相关部门对秘书职业标准的要求，从事秘书职业应做好以下 4 项准备工作。



一、秘书人员应具备的职业道德

(一) 忠于职守。秘书人员应对工作认真负责、一丝不苟、忠于职守。

(二) 严守机密。秘书人员要严格执行企业有关保密规定，严守企业机密，不在任何场合向任何人炫耀和透露，以免给企业造成损失。

(三) 讲求效率。秘书人员一定要注重工作效率，在日常工作中应把公文处理的时间压缩到最低限度。

(四) 善于合作。秘书人员要善于同他人合作，密切配合，步调一致，才能顺利完成任务。

(五) 恪守信用。秘书人员必须在工作 and 人际交往中恪守信用。

(六) 文明礼貌。秘书人员在工作中待人接物一定要文明礼貌，举止大方，谈吐文雅，常带微笑。

二、秘书人员应具备的心理素质和性格要求

(一) 心理素质

秘书工作的职业特点决定了秘书人员必须具备多方面的心理素质。秘书心理素质的好坏，集中表现在秘书的角色意识上。秘书必须具备以下 5 个角色意识：辅佐意识、信息意识、效率意识、自我意识和创造意识。

(二) 性格要求

秘书人员应具备双向的性格，即外向和内向兼而有之，不卑不亢，动静分明。

三、秘书人员应具备合理的能力结构

(一) 秘书人员的基本能力

秘书人员的基本能力，主要是指秘书人员的智力，包括敏锐的观察能力、良好的记忆能力、丰富的想像能力和科学的思维能力。这是秘书人员吸收外界知识的前提，也是其他能力的基础。

(二) 秘书人员的专业能力

秘书人员的专业能力，主要是指语言文字的应用能力、组织能力、判断能力、应变能力和社交能力。

四、秘书人员应具备良好的基础知识

(一) 文书基础知识

秘书人员应具备的文书基础知识包括公务文书的含义与制发、公文格式、文种辨析与拟写和文书拟写基础知识等。

(二) 办公自动化知识

秘书人员应具备的办公自动化知识包括计算机基础知识、Windows 操作系统、办公室常用设备的使用常识和计算机网络常识等。

(三) 速记基础知识

秘书人员应具备的速记基础知识包括速记概述、汉字速记和拼音速记等。

(四) 法律与法规知识

秘书人员应具备的法律与法规知识包括公司法相关内容、外商投资公司法相关内容、合同法相关内容、劳动法相关内容、知识产权法相关内容和世界贸易组织法相关内容等。

(五) 企业管理基础知识

秘书人员应具备的企业管理基础知识包括企业管理常识、财税常识和金融常识等。