

政府机构、企事业单位秘书都爱用的职业宝典

做最好的秘书

秘书职业一本通

廖金泽 ◎ 著

zuo

zuihao de
mishu

中国秘书训练第一人
廖金泽 教授
倾力之作

 广东旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS
悦读书·悦旅行·悦享人生

政 府 机 构 、 企 事 业 单 位 秘 书 都 爱 用 的 职 业 宝 典

做最好的秘书

秘书职业一本通

zuo zuihao de mishu

中国秘书训练第一人
廖金泽 教授
倾力之作

图书在版编目 (CIP) 数据

做最好的秘书 / 廖金泽编著. — 广州 : 广东旅游出版社, 2013.7
(秘书职业一本通)

ISBN 978-7-80766-539-7

I. ①做… II. ①廖… III. ①秘书学 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 142822 号

策划编辑: 姚 芸

责任编辑: 臧 琴

封面设计: 书 窗

责任校对: 李瑞苑

责任技编: 刘振华

广东旅游出版社出版发行

(广州市越秀区先烈中路 76 号中侨大厦 22 楼 D、E 单元 邮编: 510095)

邮购电话: 020-87348243

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

深圳市希望印务有限公司印刷

(深圳市坂田吉华路 505 号大丹工业园 2 楼)

787 毫米 × 1092 毫米 16 开 23 印张 260 千字

2013 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 39.80 元

【版权所有 侵权必究】

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

谨以此书献给中国数千万

国家机关和企事业单位秘书及行政人员！

本书是国家机关与企事业单位秘书以及行政人员的专业手册。

十多年来我先后在上海、苏州、深圳、佛山、广州、北京等地办秘书学院，办培训班，办讲座，亲自培训过数万名秘书。

二十多年来我先后创办过近30家企事业单位，先后用过20多位秘书。

在秘书职业训练与秘书专才使用上，我积累了丰富的经验，近年来也先后出版了20多部秘书专著。

我发现，既要做正确的事，又要把每一件事都做正确，这正是秘书工作与众不同之处。

秘书工作对于提高整个国家的办事效率具有极为重要的作用，这一点人们过去从未意识到，如今随着全社会日益重视效率与效益，秘书工作的效率性与重要性才逐渐被人们所发现。

正因如此，这几年中国秘书界的有识之士，中国高等教育学会秘书专业委员会会长范立荣教授及秘书长王世红教授大力呼吁要加强秘书工作，为提高全民族工作效率而努力。

把一种职业的重要性放到如此的高度来对待，绝非哗众取宠，因为结合秘书工作本身的要求与特点来看，确实很有道理。

的确，以我二十多年亲身经历得出的经验，秘书对于一个单位保持正常运作所具有的重要性，无论怎样评价都不会过分。

我在深圳举办了十几期高级秘书训练班后，连香港李嘉诚的上市公司和凤凰卫视也都闻讯主动找我为他们推荐总裁秘书和高级秘书，可见优秀的秘书人才确实难觅，可见秘书对于一个企事业单位的有效运作有多重要，可见秘书工作专业性的影响力对于整个社会有多明显。

如果人们都能像秘书那样能容、能忍、能干，那么无论是社会风气还是工作效率，我相信

都会大为改观。

尤其是秘书对于工作的态度和专业的表现，足以让人们明白什么叫作敬业，什么叫作效率。

而对秘书来讲，将本职工作视为自己的生命，做一个受社会尊重的专业人士，把自己的才华与能力发挥得淋漓尽致、完美无缺，确保所在部门、所在单位的有效运作，使上司与同事们能专注于做更为重要的事，这既是天职，更是乐趣。

重要的是在自己身边常备一本专业性的实用指南，工作中一旦遇到解决不了的困惑与难题，随时可以从中找到相关内容加以借鉴；一旦碰上程序性、标准性的工作，也随时可以从中查到相应内容加以参考，既方便又规范。使自己可以有效地节省时间，集中精力去辅佐上司做更为重要的事情。

本书的作用就在于此。

原想在本书秘书写作一章中安排常用合同范本、常用制度范本及常用表格范本的内容，但因所占篇幅太多，而且此类内容已有不少办公工具用书专门介绍，所以我忍痛割爱，以保证本书专业与简练的风格。读者若有起草合同或规章制度的需要，可参阅其他相关书籍或直接上网下载。

以各种方式参与本书写作的有：包璐、杨穗琴、包善发、袁国强、包灵、袁杨灏、杨韵琴、谢波平、王燕、顾志诚、张东平、陈元东、聂双、阿玉芬、宋春霞、王雪英、徐开秀、张莉等，在此一并致谢！

感谢本书所有的读者，希望本书能给你们带来有益的帮助。

目录CONTENTS

秘书要求

秘书性质	2
秘书职责	3
秘书标准	6
秘书形象	9
秘书素质	17
秘书用语	22
秘书知识	28
秘书技能	29
秘书心理	30
秘书经验	32
秘书常识	34

秘书礼仪

见面礼仪	50
称呼礼仪	50
介绍礼仪	52
握手礼仪	53
名片礼仪	54
交谈礼仪	56
接待礼仪	57
外事接待	59
拜访礼仪	60
宴请礼仪	61
赴宴礼仪	65
中餐礼仪	67

西餐礼仪	70
馈赠礼仪	75
庆典礼仪	76
签约礼仪	79
出行礼仪	81
住宿礼仪	81
方便礼仪	82

秘书实务

办公流程	84
办公效率	85
办公用品	86
办公健康	87
上班例事	90
接待处理	93
电话处理	100
函电处理	104
值班处理	108
保密处理	110
事故处理	111
印信保管	112
工作安排	114
约会安排	115
会谈安排	117
会议安排	117
出差安排	123

秘书写作

文书知识	132
文书处理	133
公务文书	137
通用文书	152
事务文书	154
常用函电	158

行政管理

行政架构	162
行政流程	164
行政职务	165
行政职责	166
行政制度	169
行政管理	171
行政档案	172
行政文书	174
行政监督	175
行政协调	179

人事管理

对外招聘	182
内部培训	192
雇员考核	196
雇员激励	202
团队建设	205

办公管理

办公室安排	212
办公室风水	214
办公室布局	215

办公室照明	216
办公室色彩	217
办公室地面	217
办公室家具	218
办公室装饰	218
办公室绿化	219
办公室音乐	220
办公室气味	221
办公设备使用与保养	222
电脑与网络应用	238

信息管理

信息收集	252
信息整理	254
信息开发	256
信息传递	259
信息存储	260
信息利用	265
信息决策	267
信息反馈	270
资源管理	272

档案管理

档案知识	280
档案管理	282
档案收集	284
档案鉴定	287
档案分类	289
档案装订	292
档案检索	293
档案保管	296



后勤管理

财产管理	300
设备管理	300
福利管理	301
安全管理	302
出差管理	303
卫生管理	303
车辆管理	304
房产管理	304

问题管理

上司任人唯亲的对策	306
上司独断专行的对策	307
上司反复无常的对策	308
上司不负责任的对策	309
上司人品粗俗的对策	310
上司心胸狭隘的对策	311
上司缺乏主见的对策	312
上司草率粗心的对策	312
上司为人古怪的对策	313
上司不够检点的对策	314
上司朝令夕改的对策	314
上司缺乏诚信的对策	315
上司心情沮丧的对策	316
上司左右为难的对策	316
上司不识好歹的对策	317
上司亲力亲为的对策	318
上司性格固执的对策	319
服务多位上司的对策	319

大上司小上司的对策	320
雇员产生惰性的对策	321
单位内部失调的对策	322
领导权威失灵的对策	326
单位出现危机的对策	327
处理政府干预的对策	328
媒体恶意曝光的对策	328
社区关系紧张的对策	329
客户有意刁难的对策	330
客户以礼相赠的对策	331
同时做几件事的对策	331
面临疑难问题的对策	332
处理上司之间关系的对策	333
领会上司真实意图的对策	334
对上司进行申辩的对策	335
陪伴上司外出同行的对策	336
协助上司安排出差的对策	337
上司出差期间工作的对策	338
协助处理上司电话的对策	339
协助上司处理社交的对策	341
协助上司中止会客的对策	342
协助上司制作文件的对策	343

危机管理

棘手问题应对与处理	346
各类危机应对与处理	348

附录

356

秘书要求



秘书名称

“秘书”这个词在中国出现，最早是在汉朝，当时秘藏于皇宫内的各类书籍称之为“秘书”，也就是国家的图书。后来这个词逐渐演变成为一种职称，东汉时期，国家设立专门的“秘书监”来管理这些图书，这个职务便相当于现在的国家图书馆馆长。魏晋南北朝时期，国家设“秘书丞”与“秘书郎”，进一步将这种职称作为一类文官的官衔。再后来，“秘书”这个词就演变成为在领导身边协助处理各类文字工作和日常事务工作并带有些保密性质的助手的统称。

有趣的是，西方社会的“秘书”这个词来源于拉丁语，其本意也是“可靠的职员”。由此可见，古今中外对秘书职业定位的理解是完全一致的。



秘书分类

秘书是指那些在国家机关与企事业单位里从事各项事务性工作的专业人士，按功能区分，可分为机关秘书、企业秘书、商务秘书、公司秘书四种。

1. 机关秘书

为领导收集资料、起草文件、处理函电、接待来访、记录信息、传递信息、安排会议、代办日常事务、办理会务、负责考勤、保管资料及档案印信，联系相关职能部门，协调单位内外关系等。

机关秘书的工作偏重于行政。

2. 企业秘书

协助上司处理企业内部事务、接待客户、处理函电、管理人事、负责考勤、保管资料及档案印信、招聘和培训雇员、安排上司日程、对外联系、对内协调、办理会务、起草文件等。

企业秘书的工作侧重于管理。

3. 商务秘书

协助上司处理商业性事务、洽谈业务、起草合同、联络客户、考察项目、收发函电、办理业务等。

商务秘书的工作着重于经营。

4. 公司秘书

一般职能是处理日常行政事务，特殊职能是接受董事会委托，参与公司决策、监督公司运作、披露公司信息。

公司秘书是现代企业制度中一个法定职位和特定职称。

秘书作用

单位规模的大小决定着秘书的职能。

在大公司里，秘书是上司的工作助手，替上司处理一些日常事务，为其分担工作压力，并且做一些联络与沟通的工作，并不参与内部人事管理。

在中小企业里，秘书犹如企业的管家，几乎包揽了企业内部管理与外部联络的所有事务性工作。

在政府机构，秘书的职责是保障政令畅通；而在企业，秘书的职责是保障运作顺利。

秘书这个职务，意味着承担更多的责任，发挥着更重要的作用。这是因为在日常运作中，秘书作为一个把握全局的管理者和具体事务的处理者，作为连接决策者和执行者之间的关键环节，协助上司处理各项相关事务，按照上司的要求，根据上司的思路，完成上司交代的任务，并且以自己丰富的工作经验和综合能力，协助上司思考，帮助上司决策，代理上司工作。



秘书职责

职责是指职务必须担负的责任，权限是指职权能够控制的范围。除了具体业务之外，单位内所有事务性的工作都应由秘书负责，由其设定程序与标准，并且独立或与他人合作完成。

秘书的职责既表现在对事务的处理，也表现在运作过程中对所有环节进行链接，对所有空隙进行弥补，对所有差错进行修复，对所有状态进行控制。

传统意义的秘书职责只是一些标准程序的对应，而现代意义的秘书职责则是特殊作用的发挥。

也许用这样一句话来解释秘书的职责最为恰当，那就是发现问题，解决问题，无论问题是否与秘书有关。

基本职责

第一，负责制订单位各项制度并予以实施。

第二，负责起草及打印各类文件，报经上司审阅签发后分送有关部门落实与执行。

第三，负责起草及打印各类函电，报经上司审阅签发后进行处理。

第四，负责利用各种技术手段维持单位信息畅通和信息的搜集、整理、归档及利用。

第五，负责安排各类会议，准备资料，做会议记录或主持会议，并且整理会议纪要，做好会议接待。

第六，负责办公室内的日常接待及函电文件的处理。

第七，负责处理单位的公共关系和外联事务。

第八，负责选择和采购办公用品及办公设备。

第九，负责办公室环境整洁与内部安全。

第十，负责监督单位内各部门落实各项行政制度与管理制度。

第十一，协助上司处理其交办的事务。

代理职责

第一，在上司授权下，负责审核有关文件资料，并签署意见。

第二，在上司授权下，负责出具有关证明，并使用单位印信，做好登记。

第三，在上司授权下，负责上司外出期间的单位内日常管理工作，并对授权范围内的事做出自己的处置。

第四，在上司外出期间，对超出授权范围的事情及时向上司汇报，根据上司的指示进行处理。

第五，在上司授权下，审核各类合同并做出正确的处理。

第六，在上司授权下，协调与平衡单位内各部门之间的工作关系。

特别职责

第一，根据单位规模及上司要求，兼管人力资源。

第二，负责制订单位组织架构、运作流程、岗位设置、任职资格、职业标准、考核方法、薪酬待遇。

第三，负责员工的招聘、培训、劳动合同、社保手续等工作的办理。

第四，负责员工的劳动人事、考勤汇总、工薪管理、员工教育、职位调动、人员调整、工薪调整、福利事务等日常管理工作。

第五，负责员工档案资料的登记、审核和保管。

第六，负责员工的后勤管理。

第七，负责妥善处理劳资关系。

第八，负责制订并且实施员工培训计划，根据单位发展需要选择培训内容，建立考核档案，制订考核标准。

从上述三种职责的内容可以发现，它们彼此的工作范围虽有不同，工作重点各有侧重，但其实质都是一样的，那就是协助上司，分工管理。

对秘书而言，重要的不是去区分什么是分内，什么是分外，而是一视同仁地积极对待，在清楚界定内充分发挥作用，在逾越权限时妥善处理。目的只有一个，就是把事情做好。



分内事是秘书的职责所在，分外事是秘书的义务所在，当需要对此做出选择时，唯一应该考虑的是事情本身的重要性以及对单位利益的影响。

专业职责

其实从广义角度理解，秘书包括所有在单位里从事行政、文书工作的专业人士。而对指定为某位上司做秘书的人来讲，其职责恐怕更为明确也更复杂，因为这涉及到上司的为人习惯。如果可以用特定名词予以界定的话，称其为“专业职责”也许更为合适。

第一，管理自己与上司的办公室及有关资料设备，保持办公环境的整洁。

第二，为上司接听电话、接待客户、处理各类函电、起草文件，减少外界和一般事务对上司的干扰。

第三，安排上司日程，为上司准备好有关活动所需资料，陪同上司参加有关活动，担任助手或参谋。

第四，领会上司意图，协助上司思考，用正确的思维方式和有效的解决方案为上司出谋划策。

第五，了解上司性格，容忍上司的缺点，采用适当方式影响与改变上司的不良习惯。但在众人面前，即使上司作出错误决定，也只能婉转提醒，而不能公然抗命或擅自做主违反上司意志。在分清责任的前提下，有时还必须为上司承担责任或后果。

第六，熟悉上司的亲朋好友和单位的重要客户及社会关系，掌握他们与上司交往的深浅程度，根据上司的习惯安排主次和轻重缓急。对上司与他人的恩怨是非保持距离，在维护上司利益的同时，以职业性的方式处理。懂得和颜悦色地编故事打发上司不愿见的客人，必要时也为上司承担些委屈甚至责骂。

第七，组织安排各类会议，做到万无一失。

第八，协调上司和部下的关系，协调部门主管之间的关系，协调单位和社会各方面的关系，使单位在良性氛围和状态中有效运作。

第九，接受上司授权处理的有关事务，根据上司要求，参与决策，提供意见或建议，并对自己的主张和行为承担责任。

第十，根据上司的正式授权或非正式授权，参与单位的经营或管理，在授权权限内尽职尽责，发挥作用，承担责任。

第十一，作为上司的代表和发言人，在正式或非正式场合，默契地配合上司，帮上司打圆场，为上司树立良好形象和营造丰富有价值的人脉。

第十二，作为上司的私人助理，在上司要求下，适当地帮助上司处理一些私人事务。但必须与上司在互动中坦率地界定范围，避免涉及敏感问题而带来不必要的麻烦。

第十三，作为上司的参谋和助手，妥善处理上司与股东大会、董事会、其他上司之间的关系，创造和谐共存和双赢的效果。



权限原则

在强调职业责任时，秘书也必须严格恪守以下三项权限原则：

一不能代表上司作决策，否则就是越权。

二不能代上司发号施令，否则会遭致同事反感。

三不能代上司放松对自己的约束，否则会让上司讨厌。

对秘书而言，你的责任就是在上司给你规定的范围内，竭尽所能为上司提供服务，保证上司的有效工作，保证单位的有效运作。你的限度就是在职务许可的范围内，在特别授权的范围内，充分发挥你的作用和权力，做到完美无缺。

秘书标准

欧美国家考核录用秘书时通常会用八个方面的标准予以考量：

人事管理、财务管理、经济调节、经济管理、系统和信息管理、特殊问题处理和应变能力、品行优良证明、过去雇主满意的评价证明。

国际秘书联合会对秘书的职业要求有更准确的定义：

秘书应是上司的一位特殊助手，他们掌握有关办公室工作的技巧，能在没有上司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判断能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。

现代社会则强调秘书必须符合以下这些职业标准：

熟悉专业

秘书应该具备丰富的法律、财务、金融等专业知识以及丰富的实际工作经验，才能有效参与决策，监督运作。

譬如发布有关信息时，秘书必须从法律法规等专业角度去评估该信息是否符合现行法律政策，并且提醒决策者注意。

决策一旦确认，秘书则应该提醒决策者履行应负的责任，严格按照相关法规的要求，通过必要的程序进行规范操作，以切实维护单位利益。秘书对有关会议应做程序性的记录，并对会议的决议予以公示。

再譬如按照有关法律和上市规则，上市公司的重大交易和决策均应予以披露，信息披露是现代企业的商业诚信行为，而这个行为通常由公司董事会授权公司秘书予以实施。

在这里，分寸的把握和职业道德的遵守同样重要，公司秘书既要保证公司披露的信息真实和准确，保证中介机构为公司出具的文件没有虚假、误导性的内容和有重大遗漏，又要保证公司内部核心机密不致泄露。

所有这些操作和把握，都有赖于公司秘书对相关专业知识的纯熟和相关经验的运用。



承担责任

秘书的责任显然要比一般行政人员还要重大，这是秘书的职业性质所决定的。无论是对全局的掌控，还是对细节的关注，秘书都必须全身心地投入，尽心尽责、力求完美。

尤其是在国家机关里担任重要领导的秘书，更须从对国家负责的高度严格要求自己，视责任为生命。

对秘书而言，认真负责应该是一种职业本能，一种挥之不去的自觉心态和行为习惯。

认真是对事物的态度，负责是对行为的承诺。充分了解自己的工作范围和职责权限，知道什么是本分，什么是责任，自己该做什么，自己该负什么责任，秘书对这些理应心中有数。

应该负责只是职责，勇于负责则是品德。当问题发生时，第一时间承担责任的人并不是很多，而秘书应该是其中的一位。

尤其是上市公司，很多意外往往不是公司本身的意愿所致，危机一旦出现，第一时间就需要公司秘书来化解，此时负起责任显然比解决问题更为重要。



把握分寸

分寸感既是悟性的表现，也是经年累月的磨炼自然形成的一份成熟，更是长期置身复杂环境处理复杂事物的经历的沉淀和积累。厚积薄发，秘书才能在分寸感上拿捏得当，处理合宜。

尤其是上市公司的公司秘书，在分寸把握上必须非常老练，否则任何一点稚嫩的表现，任何一丝不经意的流露，都会令公司的股价产生激烈的震荡。人们往往会从公司秘书的言谈举止中去捕捉蛛丝马迹的变化，来对该上市公司的举措作出自己的判断。牵一发而动全身，公司秘书绝对不能掉以轻心。

同样，在平衡与处理各种关系上，把握恰当的分寸也是秘书的基本功之一。聪明甚至精明未尝不是一种本领，大智若愚显然也是一种境界。要想让当事各方都满意，秘书只有凭借自己的光明磊落，自己的坦荡正直，自己的公平公正，自己的善解人意，自己的守口如瓶，自己的不卑不亢，才能做到这种程度。

重视道德

由于直接掌握单位几乎全部的机密，甚至直接参与单位的决策乃至运作，职业道德对秘书而言显得格外重要。

职业道德是人生在世必须信守的价值观和必须遵循的行为准则，更何况是身居要职，知晓内幕，举重若轻的秘书。

秘书的职业道德具体表现在两个方面，一是忠诚感，二是责任感。

忠诚的标准是一切从本单位利益出发，对本单位负责。

临危不惧表现出的忠诚是难能可贵的，而日常琐事的处理中所表现出的责任感更是秘书优秀的特质。责任感犹如人的本能习惯，缺少责任感的人表现麻木，具备

责任感的人表现认真。

对秘书而言，责任感会促使你细致观察周围一切事物的变化并且及时作出准确的应对，责任感也会使你思维缜密，处理事务时能够一丝不苟。

注重效率

毫无疑问，效率是衡量秘书平庸或者出色的标尺。有的人做到累死，别人看来却一点儿不值；有的人只是点到为止，却赢得了众人的高度评价。什么叫心机，这就是心机。把心思用在提高效率上不失为明智之举。否则，埋怨的是你的上司，累死的是你自己。

俗话说熟能生巧，一件事做久做熟了，自然会发现其中的规律。面对错综复杂、头绪纷繁的事务，习惯性的细分和归类可以让你的经验发挥到极致。秘书应该善于将自己成功的工作经验形成一种成熟有效的办事风格，并且依据自己习惯和工作要求，设计出一套作业流程，哪些应该自己做，哪些可以授权做，哪些顺带做，哪些重点做——清清楚楚，井然有序。

提高工作效率也就是减少或避免失误，零失误意味着效率的全部。聪明的人不是不会失误，而是善于吸取或者借鉴教训不再失误。

缺乏经验和能力不足造成的问题，我们把它称之为失误。明知故犯或者故意造成的问题，我们把它称之为错误。

毫无疑问，失误是可以原谅的，但同样的失误发生两次，不是愚蠢就是错误。

对上司而言，他可能会原谅你的失误，但却绝不会宽恕你的错误。即使他这一次不追究，但在心底里，他一定会减少对你的信赖。

主动负责

同样是秘书，有的习惯上司布置工作然后去一一完成，有的则主动包揽一切事务只是在关键环节请上司指点或作决定，虽然这和上司的处事风格有些关系，但最主要的原因还是秘书本人如何看待自己的职业表现。

有一点毋庸置疑，几乎所有的上司都不会拒绝富有主动性并且负责任的秘书。虽然在许多重大问题上，上司仍然还是秘书的导师，但随着彼此合作时间的延长，秘书总会逐渐代替上司的部分基本职能，使上司能有更多时间和精力去处理更为重要的事务。

态度积极

积极的人生态度是充满自信，热爱生活并且会享受生活，即使遭遇特别令人沮丧或烦恼的事，也会把它视为生命中的精彩。

积极的人生态度是进取和努力，是全力以赴追求完美，是可以做就一定要做到最好。

积极的人生态度是坚信并且实践着一种价值：自己的存在对别人而言是至关重要的。

