



中国企业培训大系·岗位培训系列

岗位胜任力培训经典 世界500强广泛使用

GAOJI WENMI
GANGWEI PEIXUN SHOUCE

高级文秘 岗位培训手册

王宏 廖天◎编著

48个经典案例
19个经验提醒
39个核心问题
35个工具表单

- 岗位认知
- 日常事务处理
- 文书写作
- 实用文秘英语

- 必备基本技能
- 会务管理
- 健康安全
- 常用工具表单

广东省出版集团
广东经济出版社



中国企业培训大系·岗位培训系列

GAOJI WENMI
GANGWEI PEIXUN SHOUC

高级文秘 岗位培训手册

王宏 廖天◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高级文秘岗位培训手册/王宏, 廖天编著. —广州: 广东经济出版社, 2011. 7

ISBN 978-7-5454-0760-0

I. 高… II. ①王…②廖… III. ①秘书学—技术培训—手册

IV. ①C931. 46-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第059993号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)
经销	广东省出版集团图书发行有限公司
印刷	北京雁林吉兆印刷有限公司 (北京市密云县十里堡镇红光村47号)
开本	787毫米×1092毫米 1/16
印张	13. 25
字数	231 000
版次	2011年8月第1版
印次	2011年8月第1次
书号	ISBN 978-7-5454-0760-0
定价	35. 00元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻版必究 •

总 序

据研究，接受过严格培训的员工，工作效率能提高 17.4%，成本能降低 30%，创造的净产值则能提高 90%。另据美国的一项统计，企业在员工培训上每 1 美元的投入能得到 50 美元的收益。岗位规范和员工职业化水平，已经成为决定企业竞争力的重要因素。拥有一支经过专业培训的职业化员工队伍，是打造企业核心竞争力、推动企业持续发展的必备要素。

《中国企业培训大系·岗位培训系列》旨在为中国企业提供一套专业的、卓有成效的岗位培训解决方案，以帮助企业从职业素养、岗位技能和行为规范三个层面提升员工的岗位胜任能力和职业化水平。

本丛书具有以下三大特色：

1. **实用性与有效性。**本丛书力求实用，从岗位选择到具体的培训内容，都尽量贴近企业管理实际，贴近岗位工作实际，强调针对性和实操性；同时十分注重培训效果，要求受训者边学习边操练，快速把知识转化为行动和工作绩效。

2. **资深实战专家编写。**特邀一批理论水平卓著，同时实践经验也非常丰富的一线专家执笔，充分保证内容的专业度和可操作性。

3. **500 强企业广泛应用。**本丛书曾作为培训资料，在宝洁、可口可乐、丰田、大众、壳牌、沃尔玛等世界 500 强在华企业，以及中石油、中国移动、海尔、蒙牛等国内著名企业中应用，是经过实践检验行之有效的岗位培训优秀读本。

本丛书所选择的岗位，既包括中国现代企业通用的基本岗位，如各部门的经理、主管、助理、专员等职能岗位，也包括如电信、房地产、酒店、餐饮、商超、服装等诸多行业的各类特色职能岗位，可以满足各级各类企业岗位培训的基本需求。

由于各个行业的企业在岗位设置上各具特色，我们虽然尽量考虑周全，但也难免会有疏漏与失误之处，欢迎行家和读者指正。

本书学习目标



☆ 高级文秘岗位认知

高级文秘岗位描述

高级文秘岗位要求

☆ 必备基本技能

计划管理能力

时间管理能力

成本控制能力

沟通协调能力

☆ 日常事务处理

文件收发

接听电话

接待工作

文档处理

信息管理

印信管理

商旅活动安排

做好上司服务

受命督查工作

☆ 会务管理

做好会前准备

会议期间的工作

会后整理工作

☆ 文书写作

事务文书写作

礼仪文书写作

商务文书写作

☆ 健康安全

职业健康安全

消防知识

初级救护知识

☆ 实用文秘英语

电话

日常事务处理

会务管理

目 录

第一章 高级文秘岗位认知

第一节 高级文秘岗位描述 / 3

- 一、文书写作与处理实务 / 4
- 二、会务组织与管理 / 4
- 三、文件资料管理与运用 / 4
- 四、信息档案管理 / 5
- 五、人际沟通与工作协调 / 5
- 六、访客接待 / 5
- 七、协助上司 / 5

第二节 高级文秘岗位要求 / 8

- 一、业务要求 / 9
- 二、知识要求 / 9
- 三、能力要求 / 12
- ☆探究·思考 / 14

第二章 必备基本技能

第一节 计划管理能力 / 17

- 一、目标与计划制订要点 / 17
- 二、任务展开，组织实施计划 / 19
- 三、设置计划控制点，纠正偏差 / 20

第二节 时间管理能力 / 21

- 一、了解自身时间管理的状况 / 21
- 二、拟制工作计划 / 22
- 三、制定并运用标准作业程序 / 25



第三节 成本控制能力 / 26

- 一、合理使用办公用品 / 26
- 二、正确使用办公设备 / 27
- 三、利用网络办公 / 28

第四节 沟通协调能力 / 28

- 一、沟通方式 / 28
- 二、沟通技巧 / 29
- 三、沟通的基本要求 / 30
- 四、上司之间沟通协调 / 31
- 五、部门之间沟通协调 / 31
- 六、同事关系的协调 / 33
- ☆探究·思考 / 35

第三章 日常事务处理

第一节 文件收发 / 39

- 一、邮件收进的程序和要求 / 39
- 二、邮件的发出 / 42

第二节 电话处理 / 42

- 一、电话接听 / 43
- 二、电话打出 / 44
- 三、电话信息系统 / 44

第三节 接待工作 / 45

- 一、接待工作的基本任务 / 46
- 二、接待工作的一般程序 / 46
- 三、接待的具体工作 / 47

第四节 文档处理 / 48

- 一、文档分类 / 48
- 二、文档存储 / 49
- 三、文档查阅 / 50
- 四、文档分装 / 52
- 五、文档销毁 / 54
- 六、文档保密 / 55

第五节 信息管理 / 57

- 一、基本信息收集工作流程 / 57
- 二、信息系统建立 / 59
- 三、信息系统维护 / 60
- 四、信息系统利用 / 61
- 五、信息系统保密 / 61

第六节 印信管理 / 62

- 一、印章管理 / 62
- 二、介绍信管理 / 66

第七节 商旅活动安排 / 67

- 一、做好充分的旅行准备 / 68
- 二、订房订票 / 69
- 三、与上司一起旅行 / 73
- 四、旅行结束事务 / 74

第八节 做好上司服务 / 74

- 一、制订工作计划 / 74
- 二、合理安排约见 / 76
- 三、巧妙挡驾 / 77
- 四、及时提示和督促上司 / 77

第九节 受命督察工作 / 78

- 一、督察工作的特点 / 78
- 二、督察工作的主要方式 / 79
- 三、督察工作的主要步骤 / 80
- 四、督察工作的主要内容 / 81
- 五、督察工作的注意事项 / 81
- ☆探究·思考 / 82

第四章 会务管理

第一节 做好会前准备 / 85

- 一、工作交接 / 85
- 二、明确会议的类型 / 86
- 三、通知与会人员参加会议 / 87

四、会务人员分工与监控协调 / 88

五、会务经费预算 / 89

六、明确会议议程 / 90

七、安排住宿、餐饮、用车 / 92

八、会场布置 / 94

九、做好新闻发布工作 / 95

十、进行全面的会前检查 / 95

第二节 会议期间的工作 / 96

一、检查一切会议资源准备情况 / 96

二、客户接待 / 97

三、会务资料管理 / 98

四、会议保密管理 / 99

五、费用管理 / 100

六、议程跟踪 / 101

七、编写会议记录与会议简报 / 101

八、突发性事件处理 / 101

第三节 会后整理工作 / 102

一、会场检查 / 102

二、会场清理 / 102

三、会务组退房进行财务结算 / 102

四、会议效果的调查和总结 / 102

五、会议文件的收退 / 103

六、会议文件的立卷归档 / 104

☆探究·思考 / 105

第五章 文书写作

第一节 事务文书写作 / 109

一、计划的撰写 / 109

二、总结的撰写 / 111

三、述职报告撰写 / 114

四、通知的撰写 / 117

五、申请书的撰写 / 119

六、讲话稿的撰写 / 120

第二节 礼仪文书写作 / 121

一、感谢信 / 121

二、慰问信 / 123

三、贺信 / 125

四、欢迎词、欢送词、答谢词 / 126

五、讣告 / 129

六、悼词 / 130

七、贺幛 / 131

八、挽幛 / 132

第三节 商务文书写作 / 132

一、名称运用要求 / 133

二、数字运用要点 / 133

三、计量单位运用规范 / 134

四、标点符号运用规范 / 134

☆探究·思考 / 136

第六章 健康安全

第一节 职业健康安全 / 139

一、保持工作环境整洁安全 / 139

二、将常用和不常用物品放在适当的位置 / 141

三、无法控制的工作条件处理 / 142

四、安全、恰当地处理剩余物品 / 142

五、意外事故或紧急情况应对 / 142

第二节 消防知识 / 144

一、防止发生火灾的方法 / 144

二、报火警的方法 / 144

三、灭火器的使用 / 145

四、逃生十法 / 145

第三节 初级救护知识 / 147

一、止血法 / 147

二、搬运法 / 149



三、常见创伤的处理原则 / 151

☆探究·思考 / 152

第七章 实用文秘英语

第一节 电话 / 155

一、接听电话 / 155

二、通话人不在或没空的情形 / 156

三、时间读法 / 160

第二节 日常事务处理 / 160

一、处理信函 / 160

二、制定活动日程 / 162

三、安排出差 / 164

四、联系送件 / 165

五、安排约会 / 166

六、接待来访 / 169

七、档案管理 / 173

第三节 会务管理 / 175

一、谈论会议准备情况 / 175

二、安排会务活动 / 176

三、会议通知 / 177

四、会议议程 / 179

☆探究·思考 / 181

附录

总自检 / 183

常用工具表单 / 187

参考文献 / 199

第一章

高级文秘岗位认知

本章学习重点：

- 了解高级文秘的工作职责和内容
- 明确高级文秘的岗位要求

主题词：高级文秘 岗位描述 岗位要求

第一节 高级文秘岗位描述

高级文秘虽不是一个技术含量很高的岗位，但要想做好却不是一件简单的事。也许，你是文秘科班出身，但并不意味着就能把文秘工作干好，因为学校里学到的知识并不一定与工作岗位完全符合，所以，作为高级文秘人员首先应该了解该岗位的工作职责及内容。

我们先来看几则企业招聘高级文秘时写的岗位要求：

实例

××集团公司高级文秘岗位描述

1. 岗位职责

- (1) 起草公司综合性文件及草拟领导交办的其他文件。
- (2) 负责公司的公文核校，保证公文质量。
- (3) 协助承办公司总裁办公会议及公司领导主持的其他会议，准备会议文档资料，记录并整理会议纪要。
- (4) 催办公司有关决议、决定及重大事项执行情况，及时报告相关信息。
- (5) 执行公司综合性工作信息的收集整理、编辑并编发信息刊物。
- (6) 收集、汇总、呈报公司总部各部门年度会议计划，协调相关部门承办公司办公自动化的开发设计、推广及应用工作。
- (7) 承办公司领导日常事务，落实公司领导内外事务活动安排。

2. 任职要求

- (1) 中文、文秘等专业大学本科以上学历。
- (2) 具有国家职业资格秘书高级证书或同等级证书。
- (3) 两年以上相关工作经验，有保险公司经历或有集团公司总部经历者优先。
- (4) 较强的文字工作能力，较强的保密意识，在报刊发表文章者优先。

实例

××房地产公司高级文秘招聘要求

1. 任职资格

女性，35岁以下，身高160厘米以上；经济管理、行政管理或中文专业，本



科及以上学历；有较强的人际沟通及商务洽谈能力；文笔优秀，普通话标准，口才流利，形象气质佳；熟练的行政软件操作技能，有两年以上同类岗位工作经验；形象气质特佳者大专学历也可。

2. 岗位职责

(1) 根据董事长（总经理）的要求，起草有关文件、信函、报告、总结、讲话稿等。

(2) 协助董事长（总经理）接待客户，协调外部公共关系。

(3) 协助董事长（总经理）完成商务沟通和合同、协议的草拟。

(4) 参加公司相关会议，并做好会议记录，整理会议纪要。

(5) 完成董事长（总经理）交办的其他工作。

通过以上两例，相信你对高级文秘的工作大致有了一些了解。下面，就来具体谈谈高级文秘的工作范围与责任。

一、文书写作与处理实务

文书写作是秘书分内的事，撰写领导或上司的讲话稿更是非高级文秘莫能担当，至于信函、报告、总结、通知、与客户的来往信件，一般也是由秘书处理。

同时，一些来往函件往往也是经秘书之手处理、投寄、收发、登记，高级文秘往往还要阅读信函，提出妥善的建议，交给领导批示，转达相关部门执行。

二、会务组织与管理

会议的策划与组织往往也是秘书的事，会前准备（如会议通知的送达、会议室的安排、会议工具的准备、大型会议来客住宿车辆的安排等）、会中协助（与会人员的登记、娱乐活动的安排、电话的转接等）、会后整理工作（编写会议报告、分发会议报告、督促会议各议定事项的执行）都是由秘书处理。

三、文件资料管理与运用

这方面的工作包括文档的分类保管、文档索引的建立、电子文档的管理、

名片系统的管理、印章的管理等。高级文秘的工作还不止于此，作为一个优秀的高级文秘，必须具备有效地运用这些资料，协助领导和各部门开展业务的能力。

四、信息档案管理

在这个瞬息万变的社会，信息处理几乎是每一个职场人士必不可少的工作内容。作为高级文秘，这当然是不可推卸的责任，你不仅需要为自己的工作收集整理信息，还要为领导、上司和相关部门收集、整理、传递、储存信息。

五、人际沟通与工作协调

作为高级文秘，不仅要协调与你工作相关的直接上司与同事之间的关系，有时候，还要代表领导和上司去协调各部门之间的关系。

六、访客接待

文秘往往是来访者到访时见到的第一人。来访者要见领导或上层，必须先过文秘这一关。所以，文秘有责任对电话要求来访者予以妥善的时间安排，对未经约定直接登门来访的人也要优雅地应对。

七、协助上司

这里的上司分两种情况：

一种是你只直接面对一位领导，文秘所有的工作都是围绕这位领导开展，文秘所做的一切都是协助这位领导，有时，文秘甚至得代领导出差。

还有一种情况，那就是单位有一个专门的秘书部门或办公室，那里有好几个秘书，他们的工作是围绕各个部门的领导开展的，所协助的对象就不止一个了。

以上所说的就是高级秘书的工作范围和内容。但不同的企业各有其特点，也会有一些区别，比如说，有的企业可能还要文秘去办理出国手续，有的要求文秘去处理人事方面的事务。

但不管怎么说,文秘这一职位的工作都是辅助性的工作,简单地说,就是帮助上司、同事更高效地工作!

相 关 知 识



秘书国家职业标准

1. 职业道德

(1) 职业道德基本知识。

①职业道德概述及其价值。

②职业道德规范。

③《公民道德建设实施纲要》

(2) 职业守则。

2. 基础知识

(1) 文书基础。

(2) 办公自动化知识。

(3) 速记基础。

(4) 法律与法规。

(5) 企业管理基础。

3. 工作要求

本标准对国家职业资格五级秘书、四级秘书、三级秘书和二级秘书的能力要求依次递进,高级别含低级别要求。

以下摘录高级秘书(原三级)的标准如下:

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
商务沟通	商务礼仪	能够进行涉外接待。	1. 涉外接待礼仪。 2. 涉外交往常识。
	接待	1. 能够拟订涉外接待工作计划。 2. 能够正确安排礼宾次序。 3. 能够指导安排涉外宴请。	1. 外事工作的原则及要求。 2. 迎送外宾的要求。 3. 涉外宴请常识。
	沟通	能够选择、运用有效的网络沟通工具,完成内、外部的沟通。	网络沟通的特点和形式。