

中国秘书大全·卷三

廖金泽/著

秘书 参考

REFERENCE
FOR SECRETARY

海天出版社

中国秘书大全·卷三

廖金泽

秘书 参考

REFERENCE
FOR SECRETARY

图书在版编目(CIP)数据

秘书参考/廖金泽著. — 深圳:海天出版社,2004.4
(中国秘书大全)

ISBN 7-80697-103-3

I. 秘... II. 廖... III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 123164 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:廖 译(choately@sohu.com)

封面设计:谭韦伟 张国勤

责任技编:卢志贵 责任校对:陈霞光

深圳市机关印刷厂排版制作 电话:(0755)25387901

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:38.625

字数:500 千 印数:1-20000 册

定价:60.00 元

海天版图书版权所有,侵权必究

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换

谨以此书

敬献给

中国各行各业

数千万秘书和行政人员

正是你们辛勤努力地工作

为提高整个民族的效率

做出了极其卓越的贡献

向你们致以最崇高的敬意！

序言

现代秘书成功之道

范立荣

中国高教秘书学会会长
国家职业技能鉴定秘书专业委员会副主任
中英剑桥秘书证书考试专家委员会主任

我今年先后两次在中国人民大学和北京高等秘书学院听廖金泽先生作秘书训练的讲演，获益匪浅，作为中国著名秘书训练专家，他不仅桃李满天下，亲自培养训练了上万名秘书，而且撰写与出版了十多部秘书专著，填补了中国秘书界在企业秘书培养和秘书技能训练方面的空白，这也是迄今为止，惟一专门论述与介绍企业秘书训练的系列著作。

廖金泽先生以其多年丰富的秘书训练经验和企业运作经验，为中国的秘书教育，尤其是企业秘书的培养作了积极有益的探索和尝试。和传统的秘书教育不同，现代秘书的培养带有鲜明的市场经济特点，中国1000多万家企业急需大批秘书、行政助理、行政经理这样的专业人才，如此巨大的社会需求决定了我们的秘书教育必须尽快从学术理论转变为实用技能。

虽然这些年来，我们秘书界在这方面做过一些适应性改变，但像廖金泽先生这样完全以企业秘书训练为内容，以自己丰富的实际经验为基础，写出如此详尽系统的专业著作，而且自成体系、自成一派的，确实还没有，这也正是廖金泽先生对中国秘书界的一份贡献。可以这样讲，廖金泽先生是现代企业秘书训练的探索者与先行者，他的研究成果有助于秘书培养模式从理论向实用的转变，有助于秘书教育界与时俱进，与世同行的发展。

廖金泽先生将其著作结集成《中国秘书大全》，乃是一项创举，因为他在这方面的努力和贡献，以及他的著作中所表现出来的独创性

和专业性，堪与几十年前英国出版的《韦氏秘书大全》相提并论，代表了中国秘书教育改革的方向。

这套《中国秘书大全》分为四本，一是介绍企业中公司秘书、行政秘书、商业秘书、高级秘书职业规范的《秘书标准》；二是介绍企业秘书38种训练课程的《秘书训练》；三是介绍企业秘书常用礼仪、文书、制度、规定、表格的《秘书参考》；四是综合介绍秘书国家职业标准考试和中英剑桥秘书职业资格证书考试这两种目前国内最具权威性的秘书证书考试的内容、方法、技巧的《秘书考证》。近300万字的巨著，以中国现代企业秘书应当做什么为“经”，以秘书怎样做好这些工作为“纬”，经纬交织，把企业秘书工作当成一个系统工程来开发，按企业秘书工作的内在联系有序展开，循序渐进、深入浅出、语言生动、案例独特、内容翔实、观点新颖，不仅包含了丰富的秘书工作经验，而且包含了管理学、社会学、心理学、领导学、公关学、信息学、礼仪学等多学科的精华，其独创性、新颖性、生动性、系统性、标准性、实用性，令人印象十分深刻，其特点主要有以下几个方面：

一是重视国际领先水平的办公室管理和秘书职业意识与技能的培养。

二是对企业秘书运作过程中的基本程序、基本规范、基本方法作了具体而翔实的介绍。

三是重点突出，以“必须”和“够用”为原则，不谈理论和无用的知识，只讲怎样做好秘书各项实际工作。

四是系统性与实用性结合，对每项秘书工作有序阐述，体现很强的逻辑性；对秘书工作中的具体问题分别作出分析和提出解决方法，体现很强的独立性；引用大量生动案例和图表来说明秘书工作的方法与技巧，体现很强的实用性；对秘书实务经验进行总结概括和提炼，体现很强的时代性。

鉴于以上特点，我认为，廖金泽先生的这套著作非常适合成为国家秘书职业资格证书考试与中英剑桥秘书证书考试的辅助教材，因为这两种考试的主要内容都与廖金泽先生的著述内容非常吻合，那就是：秘书职业标准和秘书专业技能。

廖金泽先生的这套著作也非常适合高等院校、职业学院、中专职

校、培训机构等秘书专业的教师和学生做案例教学和秘书实务训练的教材。案例教学是保证培养优秀秘书人才的最重要的教学方法，它不是采用教师在授课时用例子或例证来说明自己所要阐述的观点，而是采用结合实际与学生就某一项秘书实务共同讨论，模拟演练，从中得到启发与感悟的方式。从这一点来讲，廖金泽先生的这套著作提供了非常有参考价值的内容。

廖金泽先生的这套著作更适合广大在职的企业秘书作为工作典范，适合更广大的欲从事秘书工作的准秘书作为入门指南，适合所有与企业运作有关的专业人士作为经验参考。因为它真正写出了现代秘书成功之道的所在。

毫无疑问，廖金泽先生为中国秘书事业的健康发展做出了突出贡献。因此，我很乐意为他的《中国秘书大全》作序，向社会推荐这套非常有特色的秘书专著。

前言

最有价值的实用参考资料

廖金泽

中国高教秘书学会常务理事
北京高等秘书学院客座教授

年龄和经历是秘书的本钱。

大陆和台湾的企业，秘书大多年轻漂亮而且聪明，香港则不然，越是级别高的部门，秘书的年龄就越大。

如果是在英美国家，这种现象更为普遍，凡是有些历史的企业，秘书多是40多岁有经验有教养的职业女性。和这样的秘书打交道，你会肃然起敬。

随着服务年限的延长，她们的待人处世经验越发丰富，随着年龄的增长，女性缜密周到的优点也会越发突出，与年轻人相比，她们更沉稳耐心，更善于应变周旋，用“长袖善舞”、“左右逢源”、“滴水不漏”来形容她们的表现，可谓是特别恰当。

上了年纪的秘书之所以能够出类拔萃的优秀，是因为经验告诉她们：和人打交道，必须因人而异，和事情打交道，必须寻求捷径。

凡是程序性的工作，其实都有着相对固定的模式和传统的格式，为此花费心思，势必会影响到自己对于重要事务的判断与把握，影响到问题的有效处理。

人的精力毕竟是有限的，秘书除了自己的本分，还得兼顾上司的差使，如果不能借鉴别人的成功经验，合理分配自己的时间和运用正确的工作方法，那么累死也未必能让上司满意。

最省心省力又能提高工作效率的办法，就是在自己的案头放一本与本身职业有关的实用工具书，里面包括企业常用的礼仪、函电、文书、制度、规定、表格、问题解答，这些实用参考资料的价值在于，一旦涉及程序性或标准性的工作，只需找到相应的内容及格式，复制

下来，稍加修改，就能成就一桩差事。

不仅非常方便，而且非常规范。

这种专业百科全书性质的实用工具书中所编写的资料都是被人们广泛认可及使用的典范，它们既是专业人士的经验沉淀，也是专业人士的参考文献。

需要强调的是，本书所收录的资料都是企业秘书日常工作中最容易接触和最需要使用的，包括20种企业常用礼仪、10种企业常用文书、34种企业常用函电、37种企业常用合同、25种企业常用制度、25种企业常用规定、70种企业常用表格、40种秘书问题解答，凡是工商、税务、财务、审计、法律、保险类的文件表格则未收录在此。这是因为这些资料只对相关的专业人士有用，秘书在日常工作中接触并不多，而且这些资料均有现成的格式，真有需要，只需向有关方面索取或从网上下载，不必费神起草或设计。

其实，本书的作用就在于为秘书提供最有价值的参考，节省你宝贵的时间，使你可以集中精力去辅佐上司和做更为重要的事情。

相信有了这本书，你的工作一定更能轻松些。

感谢中国高教秘书学会会长、中英剑桥证书考试专家委员会主任、中国秘书职业资格鉴定专家委员会副主任范立荣教授对我的慰勉与支持，这位中国秘书界的泰斗屈尊为本书作序，无疑是我的荣幸。正是由于范老以及其他前辈的理解和支持，我们的秘书教育事业才有可能与时俱进。

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、杨军、杨伯利、周都、周波、杨琼、周小方、高维道、高飞、高科、韩纬华、韩纬仁、礼相法师、吕志敏、丁建中、海惕、唐建福、单聚伟、曾远东、谢志新、冯利彬、黄镇生、黄文忠、李扬、黄焱、王世红、沈建华、刘建腾、杨思卓、姜泽生、谭伟伟、李凡、熊晖、孙亮、蔡东源、范岳芳、谢欣颐、黄毅、薛亮、李秀华、邹兵、冯伟、周建强、傅蓓元等50多位朋友，在此一并致谢！

特别感谢乐建国、桂惠国、潘志强、王才粉、张晓宇、高叙法、董强、高倪平、李葆根、罗颖、李维恭、温建强、温玉琼、孟悦华、陈新利、刘蕾、黄文忠、廖弟，是他们在我最困难的时候以各种方式的支持与帮助，使本书问世成为现实。真诚谢谢他们！

目 录

序 言: 现代秘书成功之道	1
---------------------	---

前 言: 最有价值的实用参考资料	1
------------------------	---

第一章 企业常用礼仪

一	见面礼仪	3
二	称呼礼仪	3
三	致意礼仪	5
四	介绍礼仪	7
五	握手礼仪	8
六	名片礼仪	9
七	就座礼仪	11
八	交谈礼仪	12
九	电话礼仪	14
十	收发礼仪	18
十 一	接待礼仪	21
十 二	拜访礼仪	29
十 三	宴请礼仪	30
十 四	赴宴礼仪	34
十 五	馈赠礼仪	40
十 六	会议礼仪	42
十 七	出行礼仪	48
十 八	住宿礼仪	48
十 九	乘车礼仪	49
二 十	乘机礼仪	50

二十一	乘船礼仪	51
二十二	方便礼仪	52

第二章 企业常用文书

一	请示	57
二	批复	58
三	决定	58
四	指示	59
五	通知	61
六	通告	61
七	报告	62
八	授权委托书	68
九	聘请书	68
十	章程	69

第三章 企业常用函电

一	商洽函	80
二	询问函	81
三	请求函	82
四	告知函	83
五	答复函	84
六	联系函	85
七	询价函	86
八	回复询价函	87
九	报价函	87
十	回复报价函	88
十一	订货函	88
十二	回复订货函	89

十	三	接受订货函	89
十	四	确认订货函	90
十	五	付款函	91
十	六	确认付款函	91
十	七	催款函	91
十	八	最后催款函	92
十	九	收到催款复函	93
二	十	保函	94
二十一		索赔函	95
二十二		理赔函	95
二十三		投诉处理函	96
二十四		邀请函	96
二十五		致歉函	97
二十六		公布函	97
二十七		警告函	97
二十八		代复函	98
二十九		转复函	99
三十		转告函	99
三十一		代拟函	99
三十二		恭贺函	100
三十三		慰问函	100
三十四		推荐函	101

第四章 企业常用合同

一	劳动合同	105
二	聘用合同	110
三	国有企业劳动合同	115
四	私营企业劳动合同	118

五	三资企业劳动合同	122
六	涉外劳务服务合同	125
七	涉外劳务雇佣合同	130
八	委托培训合同	137
九	合资经营合同	139
十	合作经营合同	146
十 一	合伙合同	151
十 二	合伙联营合同	153
十 三	协作联营合同	157
十 四	法人联营合同	159
十 五	承包经营合同	161
十 六	租赁经营合同	167
十 七	房屋租赁合同	172
十 八	财产租赁合同	174
十 九	涉外租赁合同	176
二 十	一般买卖合同	180
二十一	委托代销合同	182
二十二	补偿贸易合同	183
二十三	进出口贸易合同(FOB 条款)	186
二十四	进出口贸易合同(C&F 或 CIF 条款)	191
二十五	总代理合同	195
二十六	一般代理合同	199
二十七	独家代理合同	202
二十八	一般加工合同	202
二十九	来料加工合同	205
三 十	来件装配合同	207
三十一	技术转让合同	211
三十二	项目委托合同	220

三十三	商标使用许可合同	223
三十四	商标转让合同	226
三十五	货物运输合同	228
三十六	仓储保管合同	231
三十七	财产保险合同	233

第五章 企业常用制度

一	企业行政管理制度	241
二	企业组织管理制度	244
三	企业人事管理制度	249
四	企业考勤管理制度	265
五	企业薪酬管理制度	266
六	企业印鉴管理制度	267
七	企业出入管理制度	269
八	企业安全管理制度	271
九	企业消防管理制度	275
十	企业值班管理制度	277
十一	企业会议管理制度	278
十二	企业保密管理制度	281
十三	企业文件管理制度	283
十四	企业合同管理制度	285
十五	企业财务管理制度	287
十六	企业出差管理制度	299
十七	人事档案保管制度	302
十八	人事档案使用制度	303
十九	人力资源考核制度	305
二十	津贴奖金管理制度	307
二十一	固定资产管理制度	310

二十二	企业图书管理制度	313
二十三	企业资料室管理制度	315
二十四	计算机安全管理制度	317
二十五	计算机使用管理制度	319

第六章 企业常用规定

一	企业印信管理规定	325
二	企业钥匙管理规定	326
三	企业电话管理规定	327
四	企业安保管理规定	328
五	企业卫生管理规定	329
六	企业制服管理规定	330
七	企业车辆管理规定	330
八	企业司机管理规定	332
九	企业宿舍管理规定	334
十	企业费用管理规定	335
十一	员工招聘管理规定	339
十二	员工入职管理规定	341
十三	员工离职管理规定	343
十四	员工着装管理规定	345
十五	员工沟通管理规定	345
十六	人事异动管理规定	347
十七	信息保密管理规定	349
十八	内部提案管理规定	350
十九	公物使用管理规定	352
二十	文具用品管理规定	353
二十一	图书借阅管理规定	354
二十二	员工食堂管理规定	354

二十三	电梯运行管理规定	355
二十四	来宾接待管理规定	357
二十五	交通安全管理规定	358

第七章 企业常用表格

一	企业架构设计表	363
二	企业组织架构表	363
三	岗位职务说明表	364
四	岗位职责承诺表	365
五	员工应聘登记表	366
六	员工应聘评审表	367
七	员工报到手续表	368
八	员工培训记录表	369
九	员工转正申请表	370
十	员工考核调薪表	371
十一	员工请假申请表	372
十二	员工调用申请表	373
十三	员工宿舍申请表	374
十四	员工制服一览表	375
十五	员工出入登记表	375
十六	企业员工进门登记簿	376
十七	员工出差申请表	377
十八	员工出差登记表	378
十九	员工奖惩申报表	379
二十	员工处分通知表	380
二十一	员工退休审批表	381
二十二	员工辞退审批表	383
二十三	员工辞职申请表	385

二十四	员工离职通知表	386
二十五	干部聘任审批表	387
二十六	干部任免审批表	389
二十七	经营层人事考核表	391
二十八	管理层人事考核表	394
二十九	操作层人事考核表	395
三十	企业值班安排表	397
三十一	企业值班登记表	398
三十一	企业财产登记表	399
三十三	财产购置申报表	400
三十四	财产使用保管表	401
三十五	固定资产报废表	402
三十六	办公用品需求表	403
三十七	办公用品申购表	404
三十八	办公用品申领表	405
三十九	劳保用品一览表	406
四十	物品进出登记表	407
四十一	来客进出登记表	408
四十二	车辆进出登记表	409
四十三	车辆作业检查表	410
四十四	公务用车申请表	411
四十五	公务用车记录表	412
四十六	车辆费用日报表	413
四十七	交通事故报告表	414
四十八	函件收发记录表	415
四十九	函件发送记录表	416
五十	文件传阅记录表	417
五十一	文件收发记录表	418