



◎ 林朝龙 编著

秘书工作

一本通

MISHU GONGZUO
YIBENTONG

广东省出版集团
广东经济出版社





◎ 林朝龙 编著

秘书工作

一本通

MISHU GONGZUO
YIBENTONG

广东省出版集团
广东经济出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

秘书工作一本通 / 林朝龙编著. 广州: 广东经济出版社,
2009.1 (2009.2 重印)

(广东“农家书屋”系列)

ISBN 978-7-5454-0019-9

I. 秘… II. 林… III. 秘书—工作—基本知识 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 182489 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	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	深圳市建融印刷包装有限公司 (深圳市罗湖区梨园路 104 号 3 楼东)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	6 1 插页
字数	123 000 字
版次	2009 年 1 月第 1 版
印次	2009 年 2 月第 2 次
印数	2 001~4 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-0019-9
定价	12.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •



开 场 白

作为一名即将踏入秘书岗位,成为秘书的你,是否对秘书这个职位有真正的了解?是否心中惶惶难以自信?别急,这里会教你怎样做一名称职的秘书。

秘书是国家机关和企事业单位普遍设置的一种职位,也是世界范围内最广泛的社会职业之一。公司秘书人员对企业的发展起着不可缺少的作用。现代秘书是领导的参谋和助手,其所从事的工作是领导中枢的一种综合性工作,在承上启下、沟通内外、辅助管理上起着举足轻重的作用。秘书工作的运行状况直接影响着一个单位的整体工作水平和效率。古今中外各类领导无不把秘书放在极为重要的位置而给予高度重视。

新世纪的今天,市场经济、知识经济浪潮的冲击,秘书工作内容不断拓展,秘书工作意识不断更新,秘书工作制度不断完善,秘书运行机制不断优化。在这种新形势下,富于经验的老秘书工作者需要不断更新知识,强化技能,进行业





务再培训,而刚刚踏上或即将踏上秘书岗位的新从业者们,则更需要掌握技巧,提高效率,全面掌握秘书工作的基础知识和基本技能。这里从商务秘书第一天上班将要面对种种事务讲起,在仪容、仪表、行为规范、心理调节、性格优化、上下沟通协调、组织会议、调查研究办公室日常事务操作,辅助上司管理、信息业务联系、公共关系、文书写作等等各方面着手训练。

随着社会竞争的日趋激烈,只有了解秘书工作,熟练工作流程,不断学习、充实和完善自我,才能做好工作,赢得领导信任,处于不败地位。





目 录

-  开场白(1)
- —  1. 秘书的基本素质要求(1)
 -  A 秘书的基本素养(1)
 -  B 秘书人员的能力要求(12)
 -  C 秘书人员的职业道德(14)
- —  2. 企业秘书的岗位职责(18)
 -  A 为公司领导服务(18)
 -  B 安排领导的商务活动(27)
 -  C 上传下达、沟通协调(37)
 -  D 管理使用印章(44)
- —  3. 办公室日常事务处理(49)
 -  A 办公室布置与美化(49)
 -  B 邮件的收发、传阅(54)
 -  C 办公室电话的转接(57)
 -  D 接待来访宾客(60)
 -  E 信息收集、管理(65)



-  F 受命督查工作(68)
 -  G 安排好值班工作(74)
-  4. 文书、档案工作实务(79)
 -  A 收文处理程序(79)
 -  B 发文处理程序(89)
 -  C 文书立卷归档(97)
 -  D 档案的收集整理(103)
 -  E 档案的保管和利用(106)
-  5. 会务工作的方法步骤(110)
 -  A 会前的准备工作(110)
 -  B 会间的组织服务(115)
 -  C 会议的善后处理(118)
-  6. 公关接待工作实务(121)
 -  A 接待工作基本任务(121)
 -  B 接待工作的注意事项(124)
 -  C 公共关系的基本职能(126)
 -  D 秘书人员与公关工作(128)
 -  E 秘书公关工作的方法步骤(129)
 -  F 公关活动的效果检测(134)
 -  G 秘书社交礼仪(136)

-  7. 办公自动化实务(153)
 -  A 办公自动化的重大意义(153)
 -  B 办公自动化的基本功能(156)
 -  C 办公自动化的主要设备管理和应用(158)
 -  D 办公设备的保养(164)
-  8. 秘书商务公文的写作(167)
 -  A 公文的写作方法与技巧(167)
 -  B 商务公文写作的注意事项(171)
 -  C 商务公文范本(175)



1. 秘书的基本素质要求

秘书是上司的一位特殊助手,她(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力,并且在所给予的权力范围内作出决定。在这个基础上,能够有效帮助上司打理公司内外一切事务。

秘书这个字眼在近几年人才市场中频频出现,连续多年在招聘排行榜上位居前列。中国已正式成为世界贸易组织的成员,将会有越来越多的外资企业进入我国,对秘书的需求量更会成倍增加。

秘书不是一种等级,更不是那种只要通过资格考试鉴定就可以胜任的工作。作为企业,评价职员是看其能力发挥得如何,对老板来讲,他更在乎的是秘书的工作经验和实际操作能力。

A 秘书的基本素养

作为一名即将踏入秘书岗位的新手,做一名合格的秘书需要一个较长时间的修炼。

秘书人员的基本素质究竟体现在哪些方面呢?

a. 优秀的秘书必备的优秀品质

一名优秀的秘书必须具备优秀的品质。这种品质主要体现在





以下几个方面：

(1) 礼貌

礼貌地面对一个有教养的人是十分自然的事，但彬彬有礼地接待一个十分粗鲁的人则是一种职业技能，做秘书的经常会面临这种局面。秀才碰到兵，有理讲不清。但职业要求秘书必须和各种各样的人相处交往。因此礼貌地对待任何人就成了一种优秀品质，礼貌要求得体而不做作，礼貌过分就是做作。

(2) 谦虚

谦虚既能使你自已感觉良好，又不会树大招风，更能帮助你提高自己在上司心目中的价值。因为几乎所有的老板都喜欢谦虚内敛的秘书。

(3) 敏感

对周围的人或事物具有敏感性，可以提高秘书工作的准确性和对事物的判断力。反应迟钝会影响工作效率，但过分敏感也会让自己神经太紧张，因此，敏感也要恰到好处。

(4) 自制

合格的秘书一定要时时刻刻都有能够完完全全控制自己的能力，因为你面对的都是些不能得罪的人。

(5) 敬业

如果认定自己天生就是做秘书的料，并且非常喜欢这个职业，就必须心甘情愿地全身心投入。秘书是一种特殊的职业，不是人人都有能力做好的，除了天赋外，敬业是最能助你成功的要素。

(6) 忠诚



毫无疑问,一名合格的秘书必须无条件地对上司和公司忠诚,由于秘书所处职位的特殊性,忠诚就显得尤为重要。一名秘书如果缺乏忠诚心,其后果是不堪设想的,如果她能力越大,则破坏力也越大。由此可见,任何一个老板是不会用一个不忠诚的秘书。

(7) 负责

责任分为两种,明确的责任是你的职责范围,不明确的责任是你主动承担的分外工作。做好明确规定工作,是你的本分;做好未明确规定工作,则会使你得到别人的尊重,并有可能得到晋升机会。

(8) 得体

作为一名合格的秘书,你的言行举止和服饰仪表应该使你随时能够陪同一位重要的客户进餐,或者代表上司出席一个重要的会议。得体是你的本职要求,也是长期潜移默化与修炼的结果,很多时候,你什么也不说,只在那里一站,给人的感觉就是一个有修养、有风度的人。

b. 仪容、仪表与形象设计

秘书的工作场合和工作性质,要求你注重外在形象。秘书的专业形象总的要求是:整洁、端庄、清秀、成熟、能干。

(1) 发型设计

美的发型,对于一个人的形象来说,比化妆和服饰更为重要。服装。随时可变,化妆也可以卸掉,而发型却必须相对固定。

①任何一种发型都可以是最时尚的,但它如果与你本人的身份不合,就会让人感到“什么地方怪怪的”。脸型决定哪一款发型





适合你,当然还是要看你属于哪种气质倾向,是古典式、浪漫式还是运动休闲式。

②秘书经常会出席一些正式场合和晚宴的活动,适合晚妆的发型需要很好的技术来修饰。

(2) 五官修饰设计

在办公室上班,是不允许浓妆艳抹的,但适当的淡妆,可以让你神采奕奕且个性鲜明。

①清晰明亮的眼睛是整体形象的重点。东方女性的眼睛以凤眼和双眼皮的杏眼为主要类型。

②鼻子在五官中起立体的作用。理想的鼻形可以影响你整张脸。

③唇部在面部的地位仅次于眼睛,也是视觉的重点,且很有个性。嘴形设计的基础是拥有一张健康的唇,没有干皮的现象,平时注意护理,用局部蒸汽法清洁之后再擦上唇油。化妆时根据五官大小比例来确定唇的大小、厚薄。

④眉毛与眼睛是一体的,如果少了眉毛的辅助作用,眼中的神采也就难以飞扬了。眉形的设计,要根据你本身的眉形和脸形以及五官搭配来决定。

(3) 服饰设计

秘书的形象代表着企业的形象,因此,塑造一个恰如其分的职业形象,不仅能给人留下好感,而且有助于开展工作。

①秘书的服装应该是简单线条加上剪裁大方的组合性套装,既能够体现你的身份,又能增加别人对你的信任。

②在办公室内穿着的服装一般为各式套装。应选择不易起皱





1. 秘书的基本素质要求

的好质地面料。起皱的套装给人不干净和不修边幅之感。

③在外出公务的场合里,秘书需要的服饰特点是让自己来去自如,跟得上城市节奏,不太紧身,也不宜过分宽松。

④在运动休闲的场合里,休闲装扮也是秘书服饰设计的重点。休闲装扮所需单品有:T恤、休闲外套、牛仔系列、宽松棉质裙或裤。



特别提醒

正确得体的打扮能帮助职业女性在事业和社交场合获得巨大成功。

- 不要在办公室穿过于新潮的衣服。
- 不要穿过分性感的衣服到办公室去。
- 不要穿针织紧身套服。
- 不要作过分男性化的打扮。
- 提公文包时绝不要提手提袋。
- 不要让时装潮流影响你职业服装中裙子的长度。
- 不要在办公室脱掉罩衣。
- 上班时最好穿着带裙套装女制服。
- 使用你的服装式样适合你工作环境和场合。
- 办公室布置绝不能过于女性化。
- 穿风衣时,风衣一定要罩住全身的衣服。
- 在办公室时穿的鞋的后跟不能过细过高。
- 长筒袜的颜色必须是中性颜色。



⑤鞋的款式不同,适应的场合也不同。

⑥在办公室内饰品选择应以精致小巧为宜,不要太漂亮、太夸张,以少而精为原则。

⑦秘书的包的配备是必要的,选用材质优良的皮质短带包、手提包或长带包和一些正式的公文包等,颜色以棕、黑、酒红、墨绿为主,根据服装来进行搭配。

c. 秘书的行为规范

秘书的一举一动都反映着你本人及企业的形象,因此,注意你的仪态举止是十分重要的。举止规范的基本原则就是保持端庄、文静、温和的形象,使对方对你产生尊重和信赖。你的举止得当不仅是搞好人际关系的先决条件,也是你本人修养和魅力的表现。

(1) 站立规范

站要有站姿,站可以站出一种情态;一种格调。作为职业女性,站立时应注意:

○头部保持挺拔,目光平视,肩平直,胸略挺,双肩打开,自然放松,手臂下垂或作出其他动作,双腿略微分开,成小八半步站法,身体重心落在两个前脚掌。一般不交叉双腿站立。

○站立时,还要注意姿态的优雅,虽没有形象动作,只是你应有这种感觉,感觉到位,你的站立姿态自然会表达出这份优雅。

(2) 行走规范

走路同样要讲究优雅,走路时应注意:

○要尽量走成一条直线,步伐稳健,步态轻盈,脚步朝前跨时有





1. 秘书的基本素质要求

一点点朝前踢的感觉,跨出后,身体重心应在前脚步大拇指处,着地后延伸至前脚掌,千万不能用后跟着地。

○提步幅要小一些,身体保持平直,迈步时稍稍有些弹性飘逸感。

○膝盖内侧似乎有些摩擦的感觉,手轻轻随步伐前后摆动,手指不外翘,这样走起来才会很好看。

(3) 会面规范

○与人会面时,一定是男士先向女士打招呼致意,所谓“打招呼男士为先,握手女士为先”。除非对方是你的上司、长辈或熟悉的客户、同事、朋友,否则不要太主动,以免失了庄重。

○面带微笑,作为秘书,脸上应一直保持恰到好处的职业性微笑,并成为习惯。

○对方向你打招呼,你应有所反应,不是脸上表情的夸张,也不是语调的变化,而是积极又诚恳地作出表示,微笑着回应向对方致意。

○与对方目光交流,问候与寒暄,这是见面时少不了的“开场白”,它本身并无特定意义,但能表示一种亲切感,比如说些“很高兴认识您”或“很高兴见到您”之类的客气话。

(4) 握手规范

伸出自己的手与对方的手相握,同时启动的应该是你的身体。

○身体微向前倾,以表示你的热情友好姿态。

○正确的握手姿态应该是:距离对方约一步,两腿站正,正面朝向对方,上身稍稍前倾,双目注视对方,微笑着伸出手去,自然、





会意的握住对方的右手。

○伸出右手时四指并拢,拇指张开,握住对方的手时可略略用些力,给对方一种自信的有力量感觉,姿态优雅。如果对方地位十分尊贵,你应用双手握住对方的手,以示尊敬。

○如果对方握住你的手不放,或者开玩笑地握在手里抚摸把玩,你千万不能面露不悦之色,而是继续微笑着,巧妙地找机会或借口抽手而出。

○握力要适度,时间要恰到好处,姿态要优雅。



特别提醒

●握手时,身板的弯曲程度可能和一个人的修养以及地位有关。有些人对地位比他低的人,可能会朝后仰着身子把手伸出去,甚至侧着身子伸手;对地位平等的人,身板就会直;对地位比他高的人,或者是他的长辈,就会弯下腰,这是常有的事。但作为秘书,你既不能骄傲地向后仰身子与对方握手,也不必谦卑地欠着身子点头哈腰。

(5) 介绍规范

当你向某人介绍第三者或作自我介绍的时候,应注意:

○介绍时,应按顺序将男士介绍给女士,将年轻者介绍给年长者,将职位低的介绍给职位高的,将晚到者介绍给早到者。

○介绍时,最好用“请允许我向您介绍”或“让我来介绍一下”或“请允许我自我介绍”之类的礼貌用语作引子,这样既不会唐突,





1. 秘书的基本素质要求

又显得彬彬有礼。

○如果你在介绍他人时,不能准确知道其称呼,则应礼貌地问一下被介绍者:“请问怎么样称呼你?”否则万一张冠李戴,会很尴尬,这种错误对一个秘书是绝对不允许发生的。

○介绍时的姿态是面向对方,伸出手做出介绍的手势,介绍手势是手掌向上,五指并拢伸向被介绍者。千万不能用手指指点,这样做太粗俗无礼。

○当别人介绍到你或对方向你自我介绍时,你应该有所表示,或微笑或握手或点点头,如果你正坐着,应该起立。如有些不便,则点头微笑示意或欠欠身表示礼貌。

(6) 交谈规范

你与朋友交谈的时候,应注意分寸,尽量使谈话内容到位且场面气氛活跃:

○交谈时应面对面,目光注视对方,距离最好在2米以内。

○应用表情、动作或语言对对方的谈话有所反应,让对方感觉到你对他谈话的专注。

○应耐心听对方讲话,不要随意打断对方,另外还可对方最后的话来发挥,帮助对方扩大话题,提高交谈兴趣。

○应该想好了再讲话,讲话的速度要慢,可以把话缩短分段,这样听起来有节奏感也有说服力,给人一种有条有理的印象。讲话的措词得当。交谈时如赞美对方也要注意恰如其分。

○不要提令对方反感的话题。即使是敏感的内容,也要以善良真诚的心态和语言去谈论。

