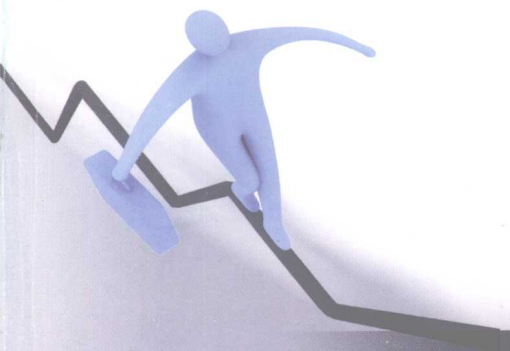


职业技能培训教材

ZHIYE JINENG PEIXUN JIAOCAI



秘书

职业技能培训教材

秘 书

赵朝霞 主编

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书/赵朝霞主编. —北京:中国劳动社会保障出版社,2008
职业技能培训教材

ISBN 978-7-5045-7293-6

I. 秘… II. 赵… III. 商务-秘书-技术培训-教材
IV. F715

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第171668号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

北京金明盛印刷有限公司印刷装订 新华书店经销
850毫米×1168毫米 32开本 6.625印张 163千字

2009年1月第1版 2009年1月第1次印刷

定价:13.00元

读者服务部电话:010-64929211

发行部电话:010-64927085

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

内容简介

本书从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了秘书这一职业当前最新的实用知识，对于提高秘书从业人员基本素质、掌握秘书核心技能有很好的帮助和指导作用。

本书恰当运用案例导引的方式，立足秘书实际工作，在简要分析秘书工作特点和原则的基础上，对办公室事务、会务工作、文书处理与写作及文档管理工作等秘书职业技能进行了细致的分析，最后对几种常用办公设备的使用方法进行了梳理。

全书案例丰富，实用性强，语言精练，通俗易懂。通过本书的学习，培训学员能够从事秘书岗位的工作。

本书可作为中等职业技术学校或高等职业技术学校秘书相关专业培训教材，也可作为秘书从业人员的参考用书。

本书由赵朝霞、丁进朝编写，赵朝霞统稿。

目录

第一章 秘书基本知识 ·····	(1)
第一节 秘书的概念·····	(1)
第二节 秘书工作的特点·····	(6)
第三节 秘书工作的原则·····	(8)
第二章 办公室事务 ·····	(14)
第一节 办公环境、用品及设备管理·····	(15)
第二节 印信、工作日志管理·····	(31)
第三节 接待工作·····	(43)
第四节 商务旅行安排·····	(62)
第三章 会务工作 ·····	(71)
第一节 会议筹备·····	(72)
第二节 会议服务·····	(87)
第三节 会议善后·····	(99)
第四章 文书工作 ·····	(106)
第一节 文书处理程序·····	(107)
第二节 文书写作·····	(112)
第五章 信息及档案管理工作 ·····	(145)
第一节 信息管理工作·····	(145)
第二节 档案管理工作·····	(168)

第六章 常用办公设备的使用 ·····	(179)
第一节 打印机的使用·····	(179)
第二节 传真机的使用·····	(184)
第三节 复印机的使用·····	(187)
第四节 碎纸机的使用·····	(189)
第五节 数码相机的使用·····	(192)
第六节 扫描仪的使用·····	(193)
第七节 光盘刻录机的使用·····	(196)
第八节 投影仪的使用·····	(198)
第九节 数码摄像机的使用·····	(202)
参考文献 ·····	(206)

第一章 秘书基本知识

[培训目标]

- ◇ 了解有关秘书的一些基本概念。
- ◇ 熟悉秘书工作的特点。
- ◇ 掌握秘书工作的原则。

第一节 秘书的概念

[案例 1]

某公司准备下星期召开董事会，各部门和分公司送上来许多材料。这些材料有书面总结，也有口头记录，有从网络等媒体上收集来的，也有职能部门提供的。在将这些材料交给上司之前，秘书小赵要对它们进行筛选、甄别、分类和整理。周五下午四点多钟，就在小赵忙于整理材料时，刘总来电话让她帮忙去接待几位客人；刚刚把客人送走，又有人送来一份文件，让她马上转给刘总；当她去刘总办公室给刘总送文件时，又被安排给刘总家的保姆打电话，告知她刘总晚上开会，不回家吃饭……

点评：在领导的管理事务范畴中，秘书对领导的服务是全面的、综合的。秘书的服务方式是处理事务，即日常所说的办文、办事、办会，联系上下，沟通内外，不仅包括接待客人、收发文件和接打电话等常规性工作，还包括领导临时交办的非常规性工作。

那么，秘书的职业定位究竟是怎样的？要做一名合格的秘书，究竟应该完成哪些工作呢？下面我们一起来学习。

一、秘书的含义

秘书是专门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领导决策及其实施服务的人员。

二、秘书的分类

1. 根据服务对象划分

秘书根据服务对象的不同可以划分为公务秘书与私人秘书两大类。

(1) 公务秘书 泛指党政机关、国有企事业单位、群众团体、部队中的秘书人员。

(2) 私人秘书 指为民营企业、外资企业、合资企业、个体工商户等服务，不属于国家编制的秘书人员。

2. 根据工作职责划分

秘书根据工作职责的不同可以划分为行政秘书、机要秘书、文字秘书、信访秘书、事务秘书、商务秘书、会务秘书、外事秘书等。

(1) 行政秘书 指协助领导指挥管理，辅助领导决策与提供综合性服务的秘书人员。

(2) 机要秘书 指专事机密和重要事务的秘书人员。

(3) 文字秘书 指主要从事文书起草工作的秘书人员。

(4) 信访秘书 指接待与处理群众来信来访的秘书人员。

(5) 事务秘书 又称生活秘书，指主要负责党政机关和企事业单位后勤、接待等工作的秘书人员。

(6) 商务秘书 主要指在企业的商务活动中，协助投资经营者和商务管理者开展商务活动的秘书人员。

(7) 会务秘书 指主要负责党政机关和企事业单位中各种会议的组织、实施和服务工作的秘书人员。

(8) 外事秘书 指从事外事服务工作的秘书人员，包括翻译人员及负责党政机关和企事业单位中外事往来工作的人员。

3. 按职业等级划分

国家职业标准把秘书这一职业划分为四个等级，即五级秘书（国家职业资格五级）、四级秘书（国家职业资格四级）、三级秘书（国家职业资格三级）、二级秘书（国家职业资格二级）。

三、秘书的职责

[案例 2]

××企业岗位责任制度中秘书工作内容：

1. 督促检查各部门对上级指示、总经理办公室决议及总经理决定的执行情况。

2. 定期收集、分析和综合公司有关生产、行政等方面的情况，主动做好典型经验的调查总结工作，及时向总经理汇报、请示并定期向上级书面汇报。

3. 负责组织总经理主持的工作会议，做好会务工作。负责起草总经理授意下综合性工作计划总结和工作报告。

4. 组织起草总经理办公室文件（负责审核各职能部门以总经理办公室名义起草的文件），做好公司文件的编号、打印、发放以及行政文件的立卷归档保管工作。

5. 组织做好总经理办公室印鉴、介绍信的使用及保管，函电收发和报刊收订分发工作并及时编写公司大事记。

6. 协调安排设计多部门主管参加各种会议。做好来客接待工作和电话话务工作。

7. 按照总经理的要求，及时编制办公室的方针目标，并组织检查、诊断、落实。负责完成总经理临时交办的各项事务。

8. 负责公司办公用房的分配调整及办公用品、用具标准的制定，并对办公用品、用具和各部门文明办公进行检查、督促。

点评：在实际工作中，许多秘书从为上司出谋划策到帮上司处理一些私人事情，似乎什么工作都要做，俨然一个“大管家”，其中绝大部分工作都是直接为领导服务的。领导的需要是秘书工作的指南。对于领导在工作上的指示和安排，秘书无条件地执

行，是毋庸置疑的。对于领导其他的要求，秘书在不损害自己利益和违背原则的情况下，要视情况办理，如领导的私人事务等。因此，一些秘书对自己的职责范围颇有微词。

那么，到底哪些工作是秘书应该做的，哪些事情不应划入秘书工作的职责范围呢？就一般秘书工作而言，秘书实务的内容，简单地说，就是办文、办会、办事三个方面。具体地说，依据目前秘书工作的实际，秘书实务工作的主要内容可归纳如下，见表 1-1。

表 1-1 秘书的工作职责

项目	内容
日常事务管理	包括常规业务处理，办公室环境管理，办公设备的采购、维修和检查，通信、交通等
领导的时间管理	提醒领导的活动安排，预约会面的受理及安排，领导活动计划的制订，预定计划的变更及联系、调整，与有关方面联络、交涉、调整，向上司再次确定，预定计划的管理，交通工具的选定，订座与购票，旅费及预付款等的收受
会议管理	开会通知的制作及寄发，参加者名簿的制作，会场（开会场所或宴会场所等）的选定及预约，会场的设立，必要用品等的准备，确认出席者，与延迟未到会者联络，茶点及饭菜的准备，会场结束后的整理，议事记录的制作及分发，集会的准备、运作及事后处理
信息管理	文献和资料要点的制作及复印，和上司有关者的名簿及通信簿的制作、翻译，信息的收集、整理，信息中心的建立，信息的提供，信息处理机器（个人计算机等）的操作和管理
决策服务	包括决策问题的分析、数据的收集和处理、沟通和协调工作、文字辅助工作以及对决策执行情况的调查反馈等
文字工作	文字的记录和各种形式的文件的撰制，比如对电话、预约、会议、领导讲话的记录，对各种通知、公函、请示、报告、会议纪要、工作简报、规章制度、领导发言稿等文种的写作

续表

项目	内容
文档资料管理	包括文件的形成、审核、下发、归档、整理、鉴定、利用等环节，还包括对往来文书的处理工作，名片、杂志、图书、磁盘等的整理、保存、废弃，报纸杂志的剪贴、整理等
印信管理	机关公章、领导名章、单位介绍信以及各种戳记的管理
机要工作	对国家机密的保密和机要文书、信息的传递、收发和管理
信访工作	处理群众来信，接待群众来访，对反映的重大问题进行调查
督察工作	各种政策、方针、命令、文件的传达及执行情况的检查
接待工作	来访者的接待，上司不在及上司正在工作时的应对，事后向上司报告，引导访客到上司办公室或会客室并加以招待（茶点、饮食等的准备及端送）及接送，事后上司办公室及会客室的处理等
沟通支持性工作	客户的沟通与服务、媒体应对、公关活动策划、主持会议、参加应酬、外勤工作
协调工作	处理同事关系，协调内部矛盾、公共关系，处理与领导的关系
随从工作	领导出行的安排，交通工具的选择，车票、旅途服务、药品准备，旅行安排
其他事务	照顾茶点和吃饭，向医院、理发厅预约，名片、文具用品、图书、用具等的购买和管理，上司健康的管理（包括药品的准备等），与上司家人的联络，私人事情的帮忙和各种有关团队的联络及调整，上司外出的准备，汽车的安排（与司机联络及调整），上司的接送，上司其他事务的代理
紧急事项的办理	发生火灾、地震、风灾、水灾等紧急情况时对外来访客人的疏导，急病及意外事故的处理，非法侵入者的处置，劳动纠纷的处理，发生紧急情况时与组织内、外的联络
特别命令的执行	对领导临时交办的紧急事项的协调、办理及报告

第二节 秘书工作的特点

[案例 3]

小张是某企业的秘书，每天乘公共汽车上班。今天，他从一出门就开始盘算一天的工作：上午 10:00，参加经理办公会，中午陪领导参加午宴，下午 3:00 到机场接机，桌上成堆的文件必须要处理了，领导的发言稿也要到最后期限了……

因为堵车，小张今天迟到了，赶到单位时，同事告诉他，领导刚才来找他要材料了。小张紧张地把昨晚赶制的材料送到领导办公室。

上午 9:00，小张开始着手处理桌上成堆的文件。电话、电话、电话……咨询的、预约的、投诉的，都是不得不接的电话。

不一会儿，领导进来把修改好的材料给了小张，要求他马上完稿。9:55，小张修改完毕。刚要松口气，忽然想起会议室还没收拾，于是，他又赶忙拿着会议需要的文件往会议室跑，路上还不得不用手机提醒领导要开会了。收拾卫生，检查设备，准备茶水，一顿紧张之后，会议于 10:05 开始。

午宴还算顺利。小张为领导挡酒，多喝了几杯。午休，小张一直睡到 14:00 才醒。正准备去机场接机，此时又有陌生人来访，小张又耗去了 15 分钟。15:05，抵达机场。还好，飞机晚点半小时。将客人安顿好后，小张赶回办公室，已经是 16:50 了。同事们陆续下班了。小张看着成堆的文件，无奈地开始处理……

点评：秘书工作就是为领导提供辅助性服务，协助领导完成其规定的任务，实现其预定的目标。有时秘书的“忙”简直可以用“不可开交”来形容，看看案例中的张秘书，一会儿要写材料，一会儿要处理文件，一会儿要接打电话，一会儿要收拾会议

室，一会儿要陪领导参加宴会，一会儿要到机场接机……

那么，秘书工作的特点是否就可以用一个“忙”字来概括呢？秘书工作除了辅助性这一最为主要的特点外，还有哪些特点呢？下面我们一起来学习。

一、服务性

秘书工作主要是为组织、领导服务，覆盖面广，领导做什么，秘书也做什么，其工作内容与领导工作是同步展开的：秘书担负的工作几乎都是领导直接布置的，秘书在工作中直接向领导请示、汇报；秘书做工作是直接对领导负责的，工作的效果、成败与领导有着密不可分的关系。

二、全面性

秘书工作的全面性首先体现在职能辅助的全面性上。秘书在单位中起着重要作用，在履行的职能上，要全面参与，全方位为领导服务。决策、调查、办文等各个环节都需要秘书做大量工作。

其次，秘书工作的全面性还体现在过程辅助的全面性上。秘书工作的每个环节都需要秘书认真实施，秘书是领导的“左膀右臂”，是组织工作的“针”，联系着各个部门。

三、被动性

秘书工作的被动性是由秘书在组织中所承担角色的性质决定的。秘书工作都是由领导交代布置的，通常，没有领导的授权秘书是不能自行做主开展工作的。

四、幕后性

秘书工作的地点虽然在前台，但其所做的大量工作却都带有幕后性。如单位大型活动的策划和组织，都凝聚了秘书大量的汗水，但是在表现上，却都是单位领导剪彩、讲话、颁奖，秘书的工作都被放到了“幕后”，秘书劳动成果表现出“潜隐”性。

五、保密性

秘书工作涉及许多单位机密，这就决定了秘书在工作中要有保密意识，时刻绷紧“严守机密”这根弦，不能因为一时的疏忽

给组织造成损失。

第三节 秘书工作的原则

[案例 4]

小王所在的公司最近要参加市里招标，此时她正着手录入总经理和相关部门讨论研究了好几天才确定下来的竞标书，刚录入一小段，电话就响了起来，原来是正在会议室修投影仪的维修部小张让她去查验。

小王放下电话后，心想没有几分钟就能回来，就没关计算机，标书草稿也没有收起来。回来后，她发现办公室里坐了两个人，一个是企划部的小苏，另一个是后勤部的小唐，两人都是她的好朋友。她们俩一个在看计算机，一个在翻标书草稿，看见小王进来就说：“你去哪里了，等你半天了。”小王快步走向自己的位子，抢回小苏手里的标书说：“别看了，别看了。”小苏说：“真小气，看看怕啥，咱们公司要是能竞标成功不是件大好事吗？哎，小王，你说咱们公司竞标成功的概率有多大啊？”小王赶忙说：“快别说了，你们俩记住千万别出去乱说，这可是咱们公司的商业机密。”“得了，你对我们还保密？再说了，秘密的东西你还随便放在桌子上让别人看？”小唐的这句话令小王顿时哑口无言。

点评：一个组织有很多属于秘密、机密、绝密等不同秘密级别的文件和信息，这些文件和信息一旦泄漏出去会给组织造成不可估量的损失。秘书因为工作的性质，经常会接触到这些文件和信息，因而必须自觉地树立保密观念，严守机密。本案例中的王秘书，保密意识薄弱，把属于公司机密的标书草案和录入的电子文本随便置于其他人很容易看到的地方。倘若看到的人不能保守秘密，一旦泄漏，被竞争对手知悉，必然会给公司带来不可挽回的损失。因此，秘书在录入这些秘密文件的时候，如果临时离

开，一定要把文件收好，把已在计算机上录入的电子文件关闭，如果长时间离开办公室还要把计算机关机。同时，秘书的计算机还应该设立只有自己知道的密码，而且不允许外人使用，以保证计算机里的秘密文件和信息不被其他人看到。

[案例 5]

某公司老板要出国到一个国际性的商务会议上发表演说。于是，他身边的几名要员忙得不可开交，要把他出国所需的各种物件都准备妥当，包括演讲稿在内。出发当天，各部门主管都到机场送机。主管们到达机场时，老板还没到。一位主管问其中一位部门秘书：“你负责的文件打好了没有？”

这位秘书睡眼惺忪，道：“昨晚熬不住就睡了一会儿，文件还没有打印。反正我负责的文件是以英文撰写的，老板看不懂英文，在飞机上不可能复读一遍。待他上飞机后，我回公司把文件打好，再以传真传过去就可以了。”

不一会儿，老板来了。第一件事就是问这位秘书：“你负责准备的那份文件和数据呢？”这位秘书按照自己的想法回答了老板。老板闻言，脸色大变：“怎么会这样，我已计划好利用在飞机上的时间，与同行的外籍顾问研究一下自己的报告和数据，怎么能白白浪费坐飞机的时间呢？”此时，这位秘书的脸色一片惨白。

点评：作为一名独立的员工，任何时候都不能自作聪明地设计工作，期望工作的完成期限会按照自己的计划而延后。在所有老板的心目中，最理想的任务完成日期是：昨天。这一看似荒谬的要求，是保持恒久竞争力不可或缺的因素，也是唯一不会过时的东西。一个总能在昨天完成工作的员工，永远是成功的。

秘书要注意的是，对老板交代的工作，要在第一时间内进行处理，尽早完成，让老板放心。

[案例 6]

某制衣公司宋经理一天三次打电话询问办公室秘书小方，急于了解南方市场的销售情况。小方一连打了好几次长途电话，但

总公司南方办事处几位主任都不在家，得不到答复。宋经理要外出办事，临出门还叮嘱小方及时了解南方市场的情况，只要南方市场销售形势好，便可调整下一季度的生产任务，使企业再上一个台阶。

小方中午也没有休息，终于打通了长途电话，接电话的正好是南方办事处姚主任。

“姚主任吗？我是总公司办公室方秘书。宋经理急需了解你们的销售情况。”

“我们的销售形势大好啊！我正忙着与港商洽谈 10 万套西服的出口合同呢！面料和样式与上次一样。”

“那太好了！能成功吗？”小方问。

“估计问题不大。意向书已经草签，今天下午 3 点进一步洽谈细节，然后签订合同。”姚主任说。

“那我下午三点半等您的准确消息。”

“三点半我还有个应酬。我让办事处小章给你回个电话。”

小方刚放下电话，宋经理的秘书小汤又打来电话问南方的销售情况。

“姚主任说，南方形势大好，正在与港商洽谈 10 万套西服的出口合同。”小方兴奋地说。

“成功把握大吗？”小汤问。

“姚主任说，今天下午 3 点正式签约，面料和样式与上次一样。”

“那就是说，只剩签约的手续了？”小汤问。

“是的。”小方肯定地说：“我接到签约回电后马上告诉你！”

小汤放下电话后，在宋经理写字桌的记事本上写道：“办公室小方接到南方办事处姚主任的电话，与港商洽谈出口 10 万套西服合同，面料和样式与上次一样。今天下午 3 点正式签约。3 月 25 日小汤记录。”

下午 4 点 20 分，宋经理回到办公室，急忙翻阅记事本，看

了小汤的记录后非常高兴。他拨通电话，要求采购员按上次要求购进面料，通知设计部门做好准备，维修部门抓紧维护设备，生产部门准备另外招收一批熟练员工……时间就是金钱，宋经理急忙打电话调兵遣将，一直忙到晚上7点。

下午三点半，办公室小方一连接到北方办事处、西北办事处的两个长途电话，一直打到下午四点半。后来又因为一通私人电话耽误了时间，此时已快七点半了，小方才想起南方办事处的重要电话还未接到，一拨通南方办事处，小章开头一句就吼道：“怎么搞的，我拨了几个钟头的电话，总是占线，你的电话拨不通，宋经理的电话也拨不通……”

“合同签了吗？”小方来不及解释，打断小章的话问道。

“别提了！生意让深圳一家公司抢去了。人家更有优势，姚主任气得高血压病都犯了，现在还在医院呢。”

放下小章的电话，小方赶忙联系宋经理，正在吃饭的宋经理一听，连手里的筷子也掉到了地上，高档面料已经购进，现在只有压在仓库里……

点评：该例中，由于秘书小方把尚未形成事实的信息传递给宋经理秘书小汤，小汤又把这一信息以肯定的语气用书面形式传递给宋经理，使正在渴求这一信息的宋经理误认为已成事实，贸然地作出了决策。结果，这一信息变更后，宋经理依据这一信息作出的决策已造成无法挽回的损失。由此可见，秘书给领导者提供信息时一定要谨慎，要做到准确无误。

从上面几个案例中我们可以看出：秘书人员工作时“第一要保密，第二要准确，第三要迅速”。这是我国秘书工作的三项基本原则，是秘书人员说话或行事所依据的法则和标准。

一、保密

保密是对秘书工作的纪律要求。世界各国对“秘书”一词含义的界定，在本质上有一个共同的意思就是“秘密”。这体现出各国对秘书人员有一个共同的职业要求，那就是要求秘书人员