

商务文秘系列丛书

商务文秘教程

主编 刘翔飞
副主编 熊鳌虎 彭小平

中南工业大学出版社

【湘】新登字 010 号

商务文秘教程

主编:刘翔飞 副主编:熊鳌虎 彭小平

责任编辑:何彩章

*

中南工业大学出版社出版发行

长沙交通学院印刷厂印装

新华书店总店北京发行所经销

*

开本:787×1092 1/32 印张:11.75 字数:259 千字

1995 年 12 月第 1 版 1995 年 12 月第 1 次印刷

印数:0001—6000

*

ISBN 7-81020-810-1/H·082

定价:12.00 元

本书如有印装质量问题,请直接与生产厂家联系解决

湖南省秘书学会组织编写
商务文秘系列丛书

编委会 (按姓氏笔划排列):

方国雄 刘翔飞 杜纯梓 李建南
欧阳天然 钟万民 胡子敬 袁炳泉
卿明星 黄伯烈 谢俊贵 廖 瑛
詹 龙

主 任: 钟万民

副主任: 刘翔飞 詹 龙 胡子敬 欧阳天然

丛书主编: 刘翔飞

序



商务秘书工作是商业企业中的一项重要的工作。由于它在企业中所处的重要地位和承担着为企业领导决策服务的重要职责,因而对企业的经营活动起着特殊的作用。长期来,我国商业战线的广大秘书工作人员醉心事业,勤奋工作,为商业企业的发展作出了应有的贡献,也积累了丰富的工作经验。随着社会主义市场经济的发展,商务活动在整个社会经济活动中的地位 and 作用显得越来越突出,因而也促使商务秘书工作得到了发展。商务秘书工作队伍日益壮大,领域正在拓宽,手段不断改进。特别是广大商务秘书工作者在改革开放的大潮中,发挥了极大的主动性和创造精神,他们适应形势发展的需要和企业领导工作的要求,大胆尝试,勇于革新,对新形势下商务秘书工作的职责、任务、要求、方法等都作了一系列新的探索,创造了很多宝贵的经验,推动了商业企业的稳定和发展,得到了商业战线各级领导的高度赞扬。认真地系

统地总结这些实践经验,上升到理性认识的高度,必将更好地指导实践,推动商务秘书工作的进一步发展。

同时,由于社会主义市场经济体制的建立是一项伟大的变革,它必然对传统的思想观念和工作方法带来巨大的冲击。商业战线处在市场经济的前哨,也最直接、最深刻地感受到市场经济的脉搏,因此,市场经济的迅猛发展,也使传统的商务秘书工作面临着新的挑战。新情况、新问题不断涌现,各种新的课题也不断提到商务秘书人员的面前,诸如:在市场经济条件下,商务秘书工作出现了哪些新的特点?市场经济体制的建立对商务秘书工作提出了什么新的任务和要求?新形势下,商业企业的秘书工作如何更好地为企业的高效营运和企业领导的科学决策提供高质量的服务?商务秘书人员如何不断提高自身素质和加强队伍建设?商业秘书部门的工作方法和工作手段怎样改进?等等。正确地回答和解决这些问题,是推动商务秘书工作更好地适应社会主义市场经济发展的迫切需要。

值得欣慰的是,湖南省秘书学会、中南工业大学出版社和湖南商学院等高校的一些同志,会同商业企业家,做了大量的艰苦的工作,策划和撰写了这套《商务文秘系列丛书》。看了他们寄给我的几本样稿,我觉得这套丛书不同于一般的秘书工作专著,而是具有鲜明的商务秘书工作特色。全书对我国商务秘书工作的

性质、职能、特点、内容、方法,特别是对商务秘书人员应具备的素质等,都作了广泛而深入的探讨,既有理论的阐述,又有实践的总结,是一套融理论性、知识性和操作性为一体的商务秘书工作的好教材,是商务秘书人员一套不可多得的业务参考书。借此机会,我代表商业战线的广大秘书工作者对他们的辛勤劳动和无私的奉献表示衷心感谢!我相信,这套丛书的出版,对我国商务秘书工作的发展,必将起到极大的推动作用。

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 走向我国秘书队伍主体的商务秘书.....	(2)
第二节 与国际接轨的中国商务秘书工作	(12)
第三节 秘书学与商务秘书学	(24)
第二章 商务秘书活动的基本特征	(35)
第一节 主体角色的多变性与多重性	(35)
第二节 中介性与代理性的辩证统一	(42)
第三节 隐匿性与显露性的逆向把握	(51)
第三章 商务秘书的素质	(59)
第一节 商务秘书素质的共同要求	(60)
第二节 不同层次商务秘书素质的不同要求	(71)
第三节 商务秘书素质的优化	(76)
第四章 商务秘书的内向管理	(82)
第一节 商务秘书的内向事务	(84)
第二节 商务秘书的值班工作	(88)
第三节 商务秘书的保密工作	(93)
第四节 商务秘书的会务工作.....	(101)
第五节 商务秘书的内务工作.....	(117)
第五章 商务秘书的外向管理	(122)
第一节 商务秘书的公关津要.....	(122)
第二节 商务秘书的接待与信访工作.....	(132)

第三节	商务秘书洽谈与宴请·····	(143)
第四节	商务秘书的国际商务活动·····	(152)
第六章	商务信息工作·····	(158)
第一节	商务信息工作概述·····	(158)
第二节	商务信息处理程序·····	(163)
第三节	市场调研与市场预测·····	(172)
第七章	商务秘书的经营管理策划·····	(181)
第一节	商务决策·····	(181)
第二节	商务秘书活动与商务决策·····	(192)
第三节	商务秘书的经营管理策划功能·····	(197)
第八章	商务秘书的文书办理和撰制·····	(204)
第一节	商务文书概述·····	(204)
第二节	商务通用文书的撰制·····	(217)
第三节	商务专业文书的撰制·····	(227)
第九章	商务档案·····	(238)
第一节	商务档案的立卷、归档·····	(238)
第二节	经济合同档案编制及管理·····	(248)
第三节	商务购、销、调、存档案的编制及管理·····	(251)
第四节	商业财务档案的编制及管理·····	(256)
第十章	商务秘书业务实务·····	(259)
第一节	商标和商标专有权的申请·····	(259)
第二节	条形码和现代商业经营·····	(269)
第三节	名牌策划与名牌效应·····	(275)
第四节	外汇与外汇汇率·····	(282)
第五节	报关和退税·····	(288)
第十一章	商务秘书的专业技能·····	(293)

第一节	商务秘书的汉语速记·····	(293)
第二节	商务秘书的打印与校对·····	(301)
第三节	商务秘书的资料收集·····	(308)
第四节	商务秘书的检索技能·····	(315)
第十二章	商务秘书的现代办公技能·····	(326)
第一节	办公自动化概述·····	(326)
第二节	计算机及其使用·····	(333)
第三节	现代文字处理设备及其使用·····	(339)
第四节	现代通信工具及其使用·····	(348)
第五节	音像设备及其使用·····	(356)
后 记	·····	(363)

第一章 绪 论

商务秘书学,是一门专业秘书学,它所探讨的是商务秘书活动的基本规律,属于具象学科的范畴。在整个学科领域,我们可以将其划分为抽象学科和具象学科两大部分:抽象学科,往往偏重于纯理论的推导和演绎,它虽然也有经验的概括和总结,但仅只是作为理论推导和演绎的辅助性材料,在行文过程中多抽象性的论证。具象学科,则偏重于从宏观的整体的角度对既往的经验作出概括性提炼和总结,并摸索其规律,从而上升为理论。在行文过程中,往往多具象性的实施性行为的描述和说明。中医学科、各种工程性学科都是如此。商务秘书学也属于这一范畴,它是用以指导商品流通领域秘书人员如何遵循客观规律,有效地实施秘书行为,因此,整个一部商务秘书学,是在总结既往经验的基础上,对商务秘书的各种行为过程作规律性的实施性的具象描述和说明,指导实践中的行为操作。

商务,这一概念的含义也十分广泛,它不单纯是指商业,而是包括工业企业、农业企业、商业、服务企业等领域在市场经济环境中所发生的一切商业性活动。这样商务秘书这一概念的外延也随之扩大,凡在工业企业、农业企业、商业、服务企业等领域中,协助领导处理商业性活动的秘书人员都属于商务秘书的范畴。在外交系统的派出机构中,有专门商务机

构和商务秘书的设置,其目的在于协助和指导处理对外商业事宜。

第一节 走向我国秘书队伍主体的商务秘书

一、商务秘书的概念内涵和沿革

商务秘书是在市场经济条件下兴起的一种社会职业,他们具有熟练的行政管理与文字处理技能,以投资经营者和商务管理者为服务对象,主要从事行政办公事务性工作和决策辅助性工作,有时,在授权范围内履行代理职权。

任何社会职业的形成都要经历一个漫长的过程。商务秘书这一社会职业的萌发、演变和形成,当然离不开商业的起源、变化和发展。远在母系氏族社会时期,商品交换有了一定的发展,从一些传说中,可以看到我国商品交换、市场、商业起源的一点线索。《易经·系辞下》记载:“庖牺氏没,神农氏作,列廛于国,日中为市,致天下之民,聚天下之货,交易而退,各得其所。”神农氏生于姜水,在今陕西岐山东,可见,这里记载的是我国北方原始集市状况。《世本·作篇》则记载了“祝融作市”的传说,祝融活跃在我国南方两湖一带,可见,长江以南同黄河流域一样,也出现了商品交换和市场。在夏、商时代,发生了第三次社会大分工,“它制造了一个不从事生产而只从事商品交换的阶级——商人”(《马克思恩格斯选集》第4卷)。社会上也出现了一种专门从事商品交换的经济事业——商业。商人的出现,商业的产生,为商务秘书这一社会职业的出现提供了前提和基础。

至商、周时代,我国商业发展已有了一定规模,据《六韬》记载:“殷君善治宫室,大者百里,中有九市。”“宫中九市,车行酒,马行炙”。可见商都的市肆、商业已初具规模,《诗经·商颂》曾生动形象地描绘说:“商邑翼翼,四方之极,赫赫厥声,濯濯厥灵。”随着交换数量的增多,物资交流的地区也日益扩大,交换的距离更日益辽远,据《易·复》记载:出门经商的人往返需“七日来复”,有的则长达数年,《易·渐九三》中记载说:“夫征不复,妇孕不育”。这时,便出现商人对于经营助手的需要,于是就有了“小臣”的出现。这便是我国商务秘书的萌芽。“小臣”们在授权范围内行使代理职权,处理各种商务事宜,实施办事职能。

经过周代的发展,到春秋战国时期商业界出现了名商大贾,他们拥有“千金”、“巨万”之富。例如范蠡、子贡、猗顿、郭纵、乌氏倮、白圭等。时至今日,人们仍然将经营商业称作“陶朱事业,端木生涯”,其中“陶朱”是指范蠡,“端木”是指子贡。范蠡字少伯,春秋后期楚国人,曾是越王勾践的谋臣,辅越灭吴后,便更名易姓,弃官经商,定居陶邑,自称“朱公”,后也称为“陶朱公”。据《史记·货殖列传》记载:他到齐国都城经营商业,盈利千万;后散发家财,移居定陶,又逐什一之利,积资巨万,为天下富翁。子贡复姓端木,名赐,春秋后期卫国人,就学于孔子。《论语·先进》中记载有孔子对子贡的评议:“赐不受命而货殖焉,意则屡中”。他是说子贡宁愿经营而不愿做官。善于猜中行情,预测市场,后至“家累千金”。其社会地位也令人刮目,《史记》中曾记载说:“子贡结驷连骑,束帛之币以聘享诸侯,所至,国君无不分庭与之抗礼。”所以,“陶朱事业,端木生涯”,就成了中国工商界的世代楷模。这些名商大贾的出现,促

使商业经营有了两大实质性变化：一是对经营谋略的追求；二是有了商业经营办事机构的设置。

范蠡之所以能富之“巨万”，《史记·货殖列传》中认为他“善治生者，能择人而任时”。所谓“治生之学”集中表现在《计然之策》中。《史记·集解》引《范子》说：“计然者，葵丘濮上人，姓辛氏，字子文，其先晋国亡公子也。尝南游于越，范蠡师事之。”可见“计然之策”是指计然的商业经营理论，其核心部分是强调商业经营过程中的“时断”与“智断”。据《越绝书·计倪内经第五》记载：“时断则循，智断则备，知此三者形于体，万物之情，短长逆顺，可观而矣”。所谓“时断”，是指掌握天时变化的规律；所谓“智断”，是指选择贸易对象。计然的商业经营理论确已接触到经商的一些规律性问题，并已在经济上接触到价值规律调节商品生产的问题。范蠡依靠计然的商业经营谋划而至巨富，由此可知，在当时的名商大贾身边，已聚集一批智囊人物为他们提供决策理论、决策依据和决策方案，实施辅助决策的功能，这就是我们常说的参谋功能。这正是今天高层次的商务秘书所要担负的职责，只不过当时这批智囊人物往往没有固定职衔和职责，多以师、友，或宾客的身份出现。名商大贾的出现，促使萌芽状态下的商务秘书职能逐步走向完善。

这些名商大贾们的经营规模和拥有的流通资金已达到了相当的程度。《韩非子·解老》中曾把“上有天子诸侯之尊”和“下有猗顿、陶朱、卜祝之富”相提并论，这就可见一斑了。战国时期的白圭曾提出“人弃我取，人取我予”的经营谋略，他主张：“夫岁熟，取谷，予之丝、漆、茧；凶，取帛、絮，与之食。”意思是在丰收的年成，由于粮食大量上市，应购进五谷、粮食商品，并将存贮的丝、漆、茧等非粮食产品出售给别人；在粮食歉收

之年,应多购进帛、絮等农林副业的非粮食产品,多出售粮食。这样可以从不同商品的贱买贵卖中获利。白圭的这一经营谋略必需以雄厚的资金作为基础,必然会形成相当的经营规模。如此数量的资金流通,如此规模的贮存、销售,没有较为完善的经营机构设置是不可能的,这样就有了帐房、先生和伙计的出现。“伙计”这一群体主要负责储运,“先生”这一群体主要负责营销,“帐房”则主要负责接待、洽谈、日常事务和会计业务等,将办公室和总会计室合为一体,大约相当于现在的综合办公室。这便是商务秘书办公机构的萌芽。

由于封建社会在我国维持了一段漫长的时期,近代工业和近代商业出现较迟,因此,具有现代意义的商务秘书,特别是一种社会职业,作为一个社会群体,则一直到本世纪下半叶才形成。如果从世界范围来看,18世纪下半叶在英国发生的工业革命,把手工作坊变为近代化工厂,同时也促使商业发生了实质性变化,引导了商务秘书这一社会群体的出现。最早论述工商企业秘书职能的是法国科芒特里——富香博采矿公司总经理亨利·法约尔,他在本世纪初的著作中,主张在总经理下面设置类似秘书的参谋人员,负责通讯、会客、记录、联络、计划、检查等工作,向经营者提供帮助。可见,商务秘书是随着现代规模商业的产生而出现的一种社会职业。

二、公务秘书的产生和发展

在我国当代秘书队伍中,公务秘书和商务秘书是两大主要群体。他们人数多,分布广,在政治和经济两大领域发挥着重要作用。所谓公务秘书,是指在国家政权机关办公系统担任秘书工作的人员,他们属于国家官员的范畴。在当代,享受着

公务员待遇。我国几千年的历史演变过程中，公务秘书始终占据着秘书队伍的主体地位。

秘书一词最早见诸于汉代。“秘”本字为“阒”，阒者，闭也，凡隐而不发曰阒，后来假借为“秘”。秘书一词最初是指用隐语来预决吉凶，对未来作出预言的讥讖纬图篆等书，殷玉裁在《说文》注中指出：“秘书”谓“纬书。”后来用以指“王宫禁苑的秘藏之书”，如班固在《汉书》中多次提到“御史掌秘书”，“刘歆校秘书”，这里的“秘书”显然都是指秘藏的图书典籍。自东汉桓帝时期开始，“秘书”一词成了管理王家图书馆的一种官职，据《文献通考》载：“后汉图书在东观，桓帝延熹二年，始置秘书监一人，掌典图书、古今文字、考合异同，属太常。”《汉官仪》说：“秘书监一人秩六百石。”可见，秘书开始由指物演变为指人。东汉末年，曹操挟天子以令诸侯，自称魏王，置秘书令典尚书奏事，曹丕又以秘书左丞刘放为中书监，右丞孙资为中书令，并掌机密。从这些史书记载看，曹丕称帝以前，存在着秘书令和秘书左、右丞的官职，他们的职务名称与实际履行的职责和今天的“秘书”基本上名实相符。以上的概述说明西汉以前，“秘书”一词用以指物；东汉以后，“秘书”一词才演变成一种官职，用以指人；曹魏时期“秘书”一词的含义才与今天基本相同。不管指物，还是指人，都大体限定于皇宫官衙之中，特别是转意为指人时，一开始就以政府官职的形式出现。

如果从实际履行秘书职责的历史演变考察，可以说，整个一部秘书史，实际是讲述国家政府秘书机构演变的历史。远在氏族公社时期就有秘书工作的萌芽，传说中的仓颉之所以创造文字，就是为了帮助黄帝记录大事，他就是黄帝身边记事的史官，这大概应是有名可考的最早的秘书人员。后来的颛顼氏

曾指派了一名叫重的大巫师充当“南正”，专管“神事”；同时又指派一名叫黎的通晓耕作的人充当“火正”，专管“民事”。南正“重”成了在神与人之间上传下达的秘书性质的人物。舜曾任命一名叫“龙”的人做“纳言”，早晚出纳帝命，上传下达。原始社会末期的“史官”、“南正”、“纳言”的职责都具有秘书工作的性质。到夏商时期则称为“贞人”或“史巫”。到西周，史巫分家，天子左右设置五史，即内史、大史、小史、御史、外史，官府中也有史职。史官职责是“掌官书以赞治”，“赞治”就是起草文书。且五史中有明确分工。据《周礼》载：内史掌国家之法，起草和传达王命，并呈报和示读各诸侯国上报国王的文书。大史掌邦国之六典，受纳各邦国和官府的文书，收藏邦约卷书的副书，解释法律文书。小史是大史的副手，协助大史处理事务。御史掌邦国都鄙和万民之政令，起草和书写治令，并经管百官诸侯国王的上书。外史主要负责掌理国王下达畿外诸臣的命令，并收藏命令的存本和前代文书。史官机构中“典瑞”和“掌节”二官，专管印信和仪仗。可见，这时已有了较为完整的秘书机构的设置，秘书人员的分工也趋细密。除曹魏时期设置有秘书令、秘书左丞、秘书右丞的官职外，历代都没有使用“秘书”的名称。秦汉时期中央王朝的秘书机构称御史台，唐宋时期则称中书省，到明清两代，内阁实际上成了皇帝的秘书处。直到晚清光绪、宣统年间的“预备立宪”时期，才正式有了秘书和秘书机构的名称。当时在内阁之外又设弼德院，参预机密事务，并审议大政。上设秘书厅，有秘书长一人，秘书官一、二等各 3 人，三等 6 人，分掌文书、会计、庶务等事项。但仍系中央下属的三级机构设置。1912 年 1 月，孙中山在南京宣誓就任中华民国临时大总统，总统府正式设立了秘书处，置秘书长 1 人，

下设7科2所。至此,中央政府中正式使用“秘书”这一名称的完整机构和人员设置才算确定下来。

新中国建立以来,党政机关的秘书机构形成了一个完整的体系,在省级以上高级机关设置有办公厅,由秘书长或办公厅主任主持工作,通常设有秘书处、综合处、信息处、督查处、研究室、机要处、信访处、档案处等;中、下层机关则设办公室,由办公室主任主持工作,通常设有秘书科、文书科、调研室、督查室、信访科、档案科、打印室等;一些基层政府的办公室往往不再分设机构,由专人分工负责管理。在新时期,党政机关的办公体系更趋完善,并广泛地开展了秘书学理论研究,系统地阐述了一系列重大问题,例如,提出了秘书工作的两大职能:办事和参谋;六大作用:枢纽作用,助手作用,参谋作用,信息耳目作用,门面、窗口作用;明确了秘书工作“三服务”的指导思想:为领导工作服务,为同级和上下级领导机关服务,为基层服务;规定了秘书工作的指导原则和方针:效率、保密、实事求是;阐述了秘书工作的特点:从属性、政治要害性、事务性和被动性。从而促使公务秘书工作进入到一个崭新的阶段。

三、走向我国秘书队伍主体的商务秘书

商务秘书和公务秘书在各自需要的条件下萌动、产生和发展,并且在几千年的历史进程中,沿着不同的轨迹运行。

商务秘书要成为一种独立的社会职业,组成具有一定影响的社会集团,必须具备两个前提条件:一是市场经济的发展,二是现代规模商业的形成。由于我国的封建社会经历了一段漫长的时期,市场经济一直没有得到应有的发展,现代规模工业和现代规模化商业也在很长一段时间内不可能出现。