

韦氏秘书手册

[美] 安娜·埃克丝蕾 主编
安娜·约翰逊

中国新闻出版社

韦氏秘书手册

上海大学文学院中文系译

中国新闻出版社出版

辽宁省新华书店发行 苏州师专印刷厂印刷

开本787×1092 1/32 印张19.5 字数600,000

1985年8月第1版 1985年8月第1次印刷

印数1—40,000

书号: 7363·028 定价: 3.70元

韦氏秘书手册

目 录

前言

第一章 发展中的秘书职能…………… (1)

第一节…概述秘书日益增长的责任及其 必备的技能…………… (1)

第二节 自我进修的重要性…………… (4)

第三节 秘书职位的晋升…………… (8)

第四节 熟悉和了解你的公司…………… (15)

第二章 事务办公室的联系：与人交往的有效方法…………… (17)

第一节 两者间的交往…………… (17)

第二节 接待来访者…………… (28)

第三节 注意写字台和办公室的摆设， ……以提高工作效率…………… (35)

第四节 办公室工作环境中人和人关系 的实质…………… (40)

第三章 会议及会谈安排…………… (46)

第一节 各种事务性会议、会谈以及大 … 会…………… (46)

第二节	会议、会谈及大会活动·····	(53)
第三节	秘书的会议记录·····	(64)
第四节	秘书掌握会议·····	(68)
第四章	口述和誊写：输入和输出·····	(74)
第一节	办公室通讯：将口述变为书面 文字的转换系统·····	(74)
第二节	机器口述系统的使用·····	(77)
第三节	输入：由秘书或速记员记录的 口述·····	(89)
第四节	输出：誊写系统·····	(93)
第五章	自动化的和带有字体变异功能的专 门打字技术·····	(103)
第一节	自动化的打字技术·····	(103)
第二节	带有字体变异功能的专门打字 技术·····	(122)
第三节	专业术语·····	(138)
第六章	事务性信件的体式·····	(142)
第一节	作为一个形象创造者的事务性 信件·····	(142)
第二节	信件总体的思考·····	(143)
第三节	信笺的信头设计及字体的匀称	(145)
第四节	信笺与信封·····	(146)
第五节	事务性信件的一般标点法·····	(148)
第六节	事务性信件中的独立部分：对 各个独立部分的论述·····	(152)

第七节	适用于现代事务性通信的基本信件体式	(183)
第八节	称呼	(203)
第九节	与美国政府机构的通信: 信件格式及安全预防措施	(263)

第七章 特殊打字项目: 商业英语的实践 (275)

第一节	引言	(275)
第二节	公司内部便笺的格式	(275)
第三节	新闻稿的编制	(279)
第四节	研究报告: 图书馆资料的利用	(282)
第五节	文稿和报告的格式	(285)
第六节	打印会议记录须知	(312)
第七节	单位简报和内部刊物	(316)
第八节	校对的技术	(318)

第八章 秘书写作的信件 (321)

第一节	引言	(321)
第二节	信件写作概述	(321)
第三节	秘书写作的日常信件、打印信件及备忘录	(327)

第九章 业务信件和邮政服务 (351)

第一节	引言	(351)
第二节	业务信件: 收进	(351)
第三节	业务信件: 发出	(353)
第四节	有效、经济地利用邮政服务	(360)

第十章 档案管理系统..... (371)

第一节 档案保管和档案检索设备..... (371)

第二节 归档分类的类型..... (377)

第三节 设计和建立归档类型..... (385)

第四节 归档步骤..... (386)

第五节 索引编制方法..... (389)

第六节 各类机密文件的控制..... (392)

第七节 文件资料的集中保存和分散保
存..... (396)

第八节 显微照相..... (397)

第九节 档案的转移和处理..... (399)

第十一章 办公设备系统及其使用..... (403)

第一节 复印设备及其使用方法..... (403)

第二节 计算机的数据处理..... (438)

第十二章 秘书所要了解的基本会计系统... (453)

第一节 自动化会计和秘书的应用..... (453)

第二节 企业的银行事务..... (457)

第三节 现金业务记录..... (461)

第四节 薪工处理程序..... (465)

第五节 雇主的税务记录..... (471)

第六节 财务报表..... (472)

第七节 公司和证券..... (477)

第十三章 电信系统..... (481)

第一节 引言..... (481)

第二节	电话通讯·····	(482)
第三节	电报通讯·····	(497)
第四节	术语·····	(501)
第十四章	旅行和当代事务的跨国性·····	(511)
第一节	引言·····	(511)
第二节	旅行前的准备工作·····	(512)
第三节	旅行前对背景材料的研究·····	(565)
第四节	国际贸易·····	(579)

第一章 发展中的秘书职能

第一节 概述秘书日益增长的责任及其必备的技能

由于秘书职业本身所具有的特性，反映出现代事务中扩大的“视野”和日趋激烈的竞争，这对于秘书——作为激烈竞争性的职业队伍中的成员，究竟意味着什么？为此作一番全面的观察，着手为秘书编写一本手册，确实是很有必要的。很清楚，今天的秘书决不再是单纯的接待员兼打字员，因为越来越多的经理指望自己的秘书成为行政管理的助手，以便使自己有可能从繁琐的日常事务及专门工作中解脱出来。当然，秘书已经成为决策者和执行者之间的一座桥梁，但是，随着经理的作用的不断增强，现在一个精干而可靠的秘书不仅是经理和工作人员之间的桥梁，而且还应当是协助经理的左右手。

过去秘书曾受到过一些指责，被认为在寻找和担负起新的责任方面缺乏一种首创精神。但必须记住：许多秘书虽已被置于负责人的地位，但却没有赋予他们足够的权力去履行这些职责。由于现代事务向全球扩展和延伸，促使经理们重新考虑秘书应起的作用，以及应该委托的责任和赋予执行的权力。当衡量雇员资格的标准随着各种特性和经理要求而变化的时候，今天对秘书资格的要求也提高了。要培养这样的秘书：受过良好的教育，自觉而且有能力接受和执行赋予他们的尽可能多的使命。其中一些使命有专门的要求，甚至很多使命本身就是行政管理或经理职限范围内的事，需要秘书在履行过程中有敏锐的判断力。从最近对美、加两国发起组织的“国家秘书协会(国际)”(the National Secretaries Association [International])的调查结果中，可以找到秘书职能趋向“经理补偿功能”的最好例子。这个调查表明，该协会大约半数以上的成员至少受过一年的大学教育，而百分之七十以上的成员在商业专科学校或高中受过专业培训。几乎四分之三的人仅为一位经理工作，而剩下的四分之一的人至少要管理一个甚至更多的雇员。大约四分之三受调查的秘书除完成听写、

接电话、接待客人、打字、处理邮件等工作外，另外还有，

1. 准备经理对外联系的通信稿
2. 阅读、签署和寄发一些行政上的函件
3. 撰写讲稿、备忘录或报告，供经理审阅
4. 撰写供发表的文章
5. 校订由他人准备和打印好的副本
6. 与资料管理部门协商，寻找那些经理所需要的情报
7. 从各种资料中摘取经理所需要的情报
8. 为公司选择和推荐需要购置的办公设备和器材

这些工作清楚地表明秘书的职能扩大到各个方面，足以完成经理可能委派的许多特别任务。

另一方面，由于当前科学技术的迅速发展，尤其是越来越先进的办公设备系列的出现，使秘书所起的作用有了很大的变化。技术发展不是要取代秘书在办公室里的位置，而是促使他们摆脱费时的例行公事的束缚，以便较好地从事上述更加专业化的事务工作。例如：秘书可以不必离开工作岗位就能从计算机化的档案里得到所需要的情报；台式、袖珍式的电子计算机大大精简和加速了运算程序；先进的复印设备有助于秘书较方便地处理文件；具有自动修正功能的打字机可以加快信件的处理；应用精密尖端的通讯系统设备使得口头交往变得既快又方便，还有其他一些电子设备，如口述装置和誊写装置的运用，显著地提高了信息转换（输入语音符号，输出书写符号）的速度，并扩大了输入输出的工作容量。

虽然，并非所有的人都渴望能达到执行秘书的地位，但是为了增强竞争的能力，秘书队伍中每个成员都有必要考虑一下自己在专业范围内究竟可以深入到什么程度，怎样提高自己的技能和所受的常规教育的水平，然后争取得到更高一级的权限。对于那些渴望跻身于事务工作行列的人，对于那些已成为秘书的人以及那些正在考虑重新成为秘书的人来说，自知之明是十分重要的。即是说，你要对自己的专长和不足权衡一下，就如同造一份“智力的资产负债表”（把专长看成是资产，不足看成是债务），然后谋划“扬长避短”，怎样在增长财富的同时，还清债务甚至将债务直接转化为资产。例如，某个秘书的英语语法知识比较缺乏，就要设法补上这方面的课程。另一个秘书不

熟悉现代化的电子计算机，而在自己的工作中恰恰有一部分是要计算数字的，则可以要求公司购买一台，学习如何有效地使用它，从而节省宝贵的工作时间。在国际性业务的大公司里供职的秘书，可以通过学习有助于行政工作的外国语来提高自己的专业水平，并由此提高自己在企业中的地位。在环球事务迅速发展的七十年代，被淘汰掉是轻而易举的事，所以与其花很多时间坐在那里估价自己，不如提前一天，甚至一个小时来完成自己的工作。尽管对自己的正确估价是很重要的，但也不能过分强调，因为目前求职和晋升的竞争并无任何缓和的迹象，反而越来越剧烈。一个有志向的秘书之所以能树立起专业目标并鼓足勇气施展才能来达到它，应该归功于自己和雇主的努力。

基本能力和必要的知识

分清工作的轻重缓急

秘书在安排工作时，最关键的是先落实那些头等重要的工作。经理懂得要使办公室工作有条不紊地进行，不仅有赖于秘书处理日常事务的能力，而且还取决于秘书是否具备分清主次的能力——一种需要敏锐的判断力的技术。精明的秘书应当知道哪些事情需要递交给经理首先处理，分清哪些问题应交付给其他经理去处理，并且知道哪些材料必须直接交给自己的经理。

发现和指出办公室有待改进的地方

一个事事关心的秘书要随时留心各种情况，通过采取新的步骤来改进周围的环境，还要设法提出一些切实可行的办法来完成这些改良步骤。

保存复杂记录的作用

我国政府各级经济管理部门与工商部门的联系越来越密切，政府对私人工业的影响最明显的例子是联邦、州以及地方政府征收的税款。这样就要求秘书和经理保存正确的财政记录，以便用于税务报告。例如，工资发放程序方面的改革已经作为一种结果，形成政府的有关规定。高水平的秘书需要对那些极为复杂的报告给予注意，这些报告及准备的数字通常是由业务人员编制后交给政府机构的。秘书必须知道谁需要资料，需要哪种资料，以及用什么方式提供这些资料。

跨国业务问题

美国大公司的数量正在不断增加，这些公司的规模不仅有国家级的，还有国际的和跨国性质的。由于这些公司在世界各地活动，所以为这种企业经理配备的秘书，应当能为经理的环球旅行制定计划。此外，能胜任经理工作的秘书应当通晓有关的法律条文和本国对某个特定国家的惯例，从而使自己有可能在查找、翻译或应用这些条文惯例方面为经理提供帮助。其他所需要的技能包括：掌握那些与公司洽谈业务的国家的风俗和历史方面的知识，至少会说一门外国语的能力。

通讯和资料复制

由于美国经济不断受到各公司和政府之间复杂关系的影响以及当代国际事务的影响，所以秘书需要有这样一种能力：尽快和尽可能有效地取得、处理、储存、复制和通晓种类不同的情报。这些情报可以通过手工、机械或电子程序的方法得到。即使到了完全自动化的时代，某些业务报表和信件还是要利用手工记录数据的方法。在这些报表上秘书可以记录信息和指示，这些指示将在本公司内传达，或传达给其他企业。这些报表的类型有：订货单、成本费用票据、花费帐、赔款备忘录。信件不仅是取得情报的重要来源，而且也表明公司某一方面的特点。作为一个重要的情报来源，报告可以使制定计划的人们对过去、现在及将来的管理活动有一个了解，以便使计划更切合实际。秘书还可以通过口头的方法得到情报（如通过大会交流或一般会见，或者是电话联系）。

数据处理也被称做“信息处理”。在办公室，秘书可以在一些设备的帮助下，如电子计算机、照相复印机、电子打字机、计算机、誉写机及微缩胶卷摄影装置等设备的帮助下迅速地得到精确的数据。这些设备辅助我们制订工资单，复写人事档案资料，誉写口述信件，检查过时的或最新的情报。

第二节 自我进修的重要性

一、综合教育和它的促进作用

人们提出的关于商业、工业和政府机构之间日益显露出来的复杂性和世界范围内的相互作用，使得行政领导集团更加意识到受过专科

教育的秘书的重要性。受过良好教育的秘书对国内、国际问题有着更全面的观察和更精确的认识。越来越多的管理者正在寻找那些既具有很丰富的人文学科的基本知识，又掌握高超技能的秘书。许多公司为秘书制定助学金计划，以鼓励他们在商业学校、社会专科学校以及大学里继续受教育。公司对在职的各种水平的秘书设置有针对性的进修项目进行指导。此外，许多公司还联合举办专业知识、管理知识和秘书协会等专门教育的研究班。

卓越的秘书经常介绍他们成功的最重要因素，那就是：受过一种健全切实的综合教育，尤其是对于社会的研究和心理学的研究；还有打字、速记、抄写、商业数学和会计学方面的培训进修；使用誉写机和其他办公设备的能力；用英语熟练地起草编辑书面信件的能力；与人们融洽相处的能力——这种能力是以待人接物的常识为基础的，以及养成一种敏感的工作习惯等等都是综合教育的具体内容。

二、增进专门技术

今天，经理们强调，秘书要保持职位并得到晋升的机会，必须具备高水平地处理办公室事务的技能。根据调查结果，秘书在他们的一些报告中说，在实践工作中他们体会到必须学会怎样履行专门的办公室手续和使用复杂的通讯设备。那种专门为申请办公室工作的求职人员出试题的公司，它们的试卷包括打字、速记、拼写、商业数学、英语惯用法以及个人财产记录、智力综合测定和一份测定兴趣爱好的试卷，这些考试结果都可以作为衡量申请者资格的标准。

速记和速记符号的翻译

每一个秘书都必须经常复习基本的速记方法——不论是格里格氏速记法、皮特曼氏速记法或其他速记法。重新学习理论、规则和基本速记形式，可以帮助秘书在快速记录过程中，避免由于粗心而曲解了口述内容的要点。这种自我检查与重新学习基本的速记方法，将保证秘书能更快更精确地译写速记符号。人事处负责人认为一个秘书在任职初期，每分钟记录口述的速度为90~100字，并且还要有把它们准确翻译过来的能力。当然，我们需要更高的标准，因为秘书的职务需要更多更好的专门听写技能。

速记的速度可以通过使用出版商销售的口述速度渐进型的卡式磁

带、唱片、盘式磁带来提高。听写练习磁带也可由秘书的雇主提供。正规的公务信件の様式（如信件、备忘录、报告、法律诉证、工程计划）是用不同速度记载的，它们将为刚上任没有经验的秘书提供很好的掌握技术的实践机会。

打字

许多公司为新来的雇员制订了专门的初级打字标准。根据每次打字的数量，在准确的基础上要求打字的速度每分钟为40~60个单词。秘书应该定时练习打字以提高打字速度。大型办公室的秘书应该经常对照公司的秘书手册（一般由秘书处或人事部门的培训机构提供）所推荐的写信格式。

校对和编辑技术

所有的秘书在校对时都要力求准确无误。当复读速记符号时，必须十分注重每个细节，这样才能保证将文字意义完整地传达给阅读者。对打印材料中那些初看上去好象是没有意义的章节，大声地朗读一遍，是校核信件的有效方法之一。

编辑技术的要求随秘书为之工作的雇主要求而定。在大多数情况下，简单的编辑工作均由雇主自己完成而且容易仿效。由于秘书的地位日趋复杂化，只有掌握编辑的方针和符号才能适应需要。这些方针和符号的有关知识可以在普通业务手册中学到。但是为了掌握更高的编辑技术，秘书有必要集中精力学一学充分体现编辑技能的新闻专业课程。

商业数学

借助附有教学大纲的课本，秘书可以进行基础商业数学的复习。复习了基本的算术课程后，该大纲将指导秘书学习数学运算的各种形式，这些运算在准备工资单和保险业务方面会得到应用。

听辨能力

一个秘书应该非常准确地领会领导的指示。为了正确理解这些指示并在必要时传达这些指示，秘书在聆听时必须十分细致耐心。在听的过程中，秘书必须尽力抓住谈话的主要内容或正在讨论的问题。电话交谈也同样重要，秘书不仅要听清对方的姓名，而且还必须明白来电者的用意，以便亲自处理或精确如实地记录下内容，转交给有关人

员处理。在进行会谈或会议记录时，秘书也要培养自己有目的地辨听的能力，以便除去无关大局的细节，记下必须记录的事项。

创造力

具有丰富想象力的职业秘书可以采取各种方法把他的想象力发挥到工作中去，如为办公室设计一种更有利于工作的吸引人的布局，设想更多的简化工作的有效方式，探索那些与办公室其他职员共事的新方法等。在寻求独创性的工作方法来协助经理这一方面，秘书应该采取积极的态度。

三、人事关系

在业务工作中建立良好的人事关系，集中体现了秘书怎样以主动的方法和他的同事搞好关系的能力。和经理建立一种良好的关系，对秘书来说至关重要。在这方面秘书最重要的是把领导看作是一个有个性的人，此外必须意识到和经理地位相关的特殊目标和问题。一个管理人员常常得承担重要的责任，作出有关公司的重大决定，而且常常在极其紧张的环境下工作。如果秘书和经理在一个部门工作，那么很重要的一点是秘书必须在忠实于上司的同时，忠诚于自己的公司。一个秘书必须取得其上司的信任，以便当上司不在办公室的时候，能被授权处理机密文件和私人文件，例如那些上司必须经常及时处理的商业事务性材料。

一些由配合默契的雇主——秘书班子协商制定的工作方针，使得秘书也能共同负担处理日常事务的责任，区分出业务中断的必要和不必要，监督被指定的合作者和下属的工作。这样秘书可以大胆进行创造性的工作，并以此来完善公司的总计划、制度和方针政策。

秘书应该和其他办公室里与自己处于同样职位的同事和睦相处。同样重要的是，秘书还必须具有与其他合作者和睦相处的能力，不管他们的专业水平如何。在合作中，秘书必须显示出自己的忠诚、可靠及正确的评断。当与这些合作者一起工作时，秘书的目标始终是：了解更多的业务情况，以最强的胜任力和最简单的管理方法来承担办公室里相当大的一部分工作。

许多秘书还负责管理其他的雇员。这里可能包括有计划有条理地分配工作和指导工作人员遵循一般的办公程序。一个讲效率的管理人

员应当设法预见到特殊情况的发生，能够暂时性地顶替一个意外缺席者的工作。一个管理人员的工作作风，以及和被管理人员之间关系的好坏，对建立保持一种和谐融洽的办公室工作气氛起着很大的作用。

必须与参观者、应约而来的维修人员、邮递员、上门联系业务的信使建立良好的关系。如果一个秘书有助于创造或保持一种机关内部的友好气氛，如果在工作上能使得外人对公司留下好的印象，那么，这样的秘书就能为自己在公司占有的这么一席之地而感到自豪。这些方面所取得的成功，将为自己在企业内地位的提**高铺平道路**。

第三节 秘书职位的晋升

从速记员提升到高级速记员或秘书的职位，决定因素是所完成任务的质量，要求接受高中以上教育的个人自觉性及对业务工作的兴趣程度。以下部分的内容，用以考察各种水平的秘书工作，并说明晋升的方法。

一、在企业内部工作的秘书应达到的水平

见习秘书

为一个资历较浅的经理工作的人，从本质上来说，与其说是一个秘书，不如说是一个尽接待员或打字员职责的人更为确切。他们的大多数工作是围绕着人际关系展开的，如和来访者打交道、处理电话、预定约会等（详见第二章）。这种工作职位，通常被称为见习秘书（Pre-secretarial）。尚处于见习秘书水平的人，如果有晋升为正式秘书的足够能力和一定的愿望，并为之做了充分的工作，那么成为正式秘书就不再是遥遥无期的事。

正式秘书

如果不是额外的行政工作责任落到头上的话，从事秘书工作的人将会发现速记技术对这项工作来说是何等重要。这些行政工作大部分是：拆信、发信、订货、制定日常案卷、接电话等。这些工作看上去是很严肃的例行公事，但是由于这些工作几乎没有监督管理，所以在承担个人责任方面只能意味着“第一步”。但也正因为几乎没有监

督，它就更需要我们加倍的谨慎和重视。其他可能分配给秘书的任务包括：打印信件或其他交往文书、制定旅行计划、拟定某部门的工资单以及按一般规定处理小额现金。这种起着最广泛作用的秘书，他们具有不同的才能和职责。

今天在大企业中，秘书辅助经理是通过处理许多耗时的琐碎事项和任务来进行的，如为报告和篇幅较长的备忘录收集和组织材料、保管机密文件、传送与管理方针有关的情报、收集有关领导讲话指示的资料、拟写或笔录口授的信件、以及执行领导布置的其他任务。那些在辅助领导的顾问班子（通常在一个文字处理中心[word processing center]机构）中发挥作用的秘书被称作行政秘书。

那些运用文字处理系统的公司经常以秘书的两个主要分类来确定秘书的作用：行政秘书和通信秘书。每个主要类别中还可分成许多小类别。这些类别象征着任职生涯中行政级别的提高。

行政秘书中心由两个以上的秘书组成。这些秘书为领导集团服务，他们辅助经理办理除打字以外的三项工作：处理业务信件、电话联系、经办资料和档案。行政秘书中心强调用主动性和独创精神来从事这些工作：口头和书面的通讯联系，熟练的编辑和校对，有效的工作计划，编制区别轻重缓急的工作程序表，探讨技术及其他有关领域。

另一方面，给专门的通信秘书规定的中心任务是：使用机器誊写一般形式及其他特殊形式编印的打字文稿，誊写机器有机械式、磁性键盘排字机式等几种。这里再重申一次，在任职生涯中遇到良机的总是那些在口头和书面通信中胜人一筹的、会有效安排时间的、能熟练记录并顺利完成下达任务的、与他人保持良好联系的及其他重要方面胜过别人的秘书。

为了最终承担起一项特殊工作的责任，一个秘书最好循序渐进，逐步承担起越来越多的行政管理工作。这些工作是与秘书能力及雇主自愿授予的职权相一致的。当一个秘书透彻地明确了经理的工作范围，而且显示出经理才有的裁断公务的胆识时，就可能被提升为行政事务助理。一般认为这样的秘书在处理公众关系上具有特殊的才能，因而是公司莫大荣誉的集中体现。

二、各专业秘书的职位

秘书在许多专业领域中可以找到供职的机会，如法律、医学、工程及其他技术领域。秘书也可以通过美国国务院对外秘书服务处（the Foreign Service of the U. S. Department of State）或美国的跨国公司在其他国家找到工作。

那些打算进入一个专门领域的人，在申请专业工作（如自然科学工作）前，一般认为需要积累一点在企业或政府办公室工作的经验。下面介绍一些有关重要的专业秘书职位的情况。

法律秘书

这种秘书根据公司的规模大小及其性质担负不同的责任，可能是一个代理人，也可能是一个合作者。这种秘书也可能由大公司里的法律部门雇佣。普通的开业律师经办一切法律事务，而在大公司里每位律师都擅长某一方面的法律事务。大多数高级公司里设有自己专门的法律部门，这个部门的成员事实上由涉及公司业务所需的各法律分支（如安全法、反垄断法、保险法、劳工法等）中有资格的律师所组成。

各级法院设有不同的法律秘书职位。一个法庭议事日程表上排满议程的法官最需要秘书的帮忙。这样一些官员也会雇佣秘书；他们在成为市政议会议员或被选为州立法机构成员，或美国国会立法机构成员的同时，又专职经营律师事务。

要胜任一名法律秘书，极其重要的是要掌握法律术语和法律程序的实用知识。一部规范的法律字典（如《布莱克氏法律字典》

Black's Law Dictionary）是必备的参考工具书，要求熟悉法律文书（如辩护状、委托书、契约及传案），要负责打印文件和确定法律文件形式：辩护状、委托书、遗嘱、租约及摘要。一个法律秘书必须享有公证人的代理权，这样就可能以公证人的资格处理事情。在一个小型法律事务所里，或一个合伙经办律师事务的小团体中，一个法律秘书可以承担安排法律事务程序的许多责任。例如，最重要的是必须始终注意案件日程表上的有关内容，日程表上说明哪些日子处理悬案，哪些日子处理现案和其他案件。许多法律秘书一面在大学或法律学校继续半日制学习，一面当实习生或律师助手。