

涉外 秘书 实务

侯玉珍 等编著



高等教育出版社

13

(京) 112号

涉外秘书实务

侯玉珍等 编著

*

高等教育出版社出版

新华书店总店北京发行所发行

北京地质印刷厂印装

*

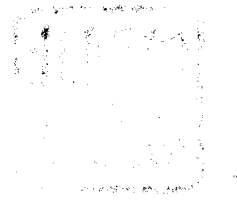
开本 850×1168 1/32 印张 9.375 字数 240 000

1994年4月第1版 1994年4月第1次印刷

印数 0001—10 000

ISBN7-04-004883-3/Z·181

定价 8.50元



目 录

第一篇 概 述 篇

第一章	绪论	1
第二章	涉外秘书与涉外秘书部门	6
第一节	涉外秘书	6
第二节	涉外秘书部门	8
第三章	涉外秘书工作	13
第一节	涉外秘书工作的范围	13
第二节	涉外秘书工作的特点	14

第二篇 工 作 篇

第一章	涉外事务工作	17
第一节	接待来访工作	17
第二节	日程安排	21
第三节	出入境事务办理	28
第二章	电讯和邮政工作	37
第一节	电话	37
第二节	电报、电传、传真	41
第三节	信函邮政	44
第三章	涉外会议与会务工作	47
第一节	内部事务性会议与会务	47
第二节	外部事务性会议与会务	52
第三节	常见仪典的筹划与组织	71
第四章	信函与文件撰写	88
第一节	英文商务函件	88

第二节	中文商务信件	107
第三节	中文社交信函	114
第四节	企业内部文书	120
第五章	档案管理工作	125
第一节	档案的解释及管理原则	125
第二节	档案的分类方法	129
第三节	档案的存放	132
第六章	信息资料的收集与整理工作	138
第一节	信息的重要性	138
第二节	信息与信息资料的种类	139
第三节	信息资料的来源	141
第四节	收集信息资料的原则与方法	143
第七章	秘书的会计知识	146
第一节	银行事务	146
第二节	现金业务	149
第三节	财务报表	151
第四节	证券与股票	153
第八章	办公设备的使用和管理	158
第一节	英文打字机	158
第二节	文字处理机	161
第三节	复印机	165
第四节	计算机	168

第三篇 修 养 篇

第一章	涉外秘书的行为规范	171
第一节	涉外秘书工作的原则	171
第二节	涉外秘书人员守则	174
第三节	涉外秘书的作风与修养	177
第二章	涉外秘书的知识素养	182
第一节	涉外秘书的基础文化	182
第二节	涉外秘书的专业知识	184

第三节	涉外秘书相关的新兴学科知识	186
第四节	涉外秘书的知识与能力关系	188
第三章	涉外秘书的举止仪表要求	195
第一节	涉外秘书的服饰和美容	195
第二节	涉外秘书的日常交往	200
第三节	涉外秘书的接待礼仪	203
第四节	宴请、就餐的礼仪	206

第四篇 环 境 篇

第一章	西方企业组织体制简介	209
第一节	西方企业领导体制的演变	209
第二节	西方企业的董事会制度	212
第三节	西方企业组织机构及职能	214
第四节	国外企业领导体制的发展趋势	218
第二章	秘书的人际关系	221
第一节	人际关系	221
第二节	秘书与雇主的关系	223
第三节	秘书与其他职员的关系	226
第三章	熟悉和尊重外商的民族习俗	229
第一节	日本	229
第二节	美国	232
第三节	英国	237
第四节	法国	240
第五节	德国	242
第六节	意大利	244
第七节	俄罗斯	246

第五篇 案 例 篇

第一章	应聘、应试与初为秘书	249
案例一	249
案例二	252

案例三	254
案例四	255
案例五	256
案例六	258
第二章 接待工作	261
案例七	261
案例八	262
案例九	262
第三章 会晤、会谈、会议中的秘书工作	265
案例十	265
案例十一	266
案例十二	267
案例十三	268
第四章 信函文件写作与处理	270
案例十四	270
案例十五	271
案例十六	272
第五章 办公设备的使用和管理	274
案例十七	274
案例十八	275
案例十九	278
第六章 档案工作与信息工作	280
案例二十	280
案例二十一	281
案例二十二	281
案例二十三	282
案例二十四	282
案例二十五	283
第七章 会计事务	284
案例二十六	284
案例二十七	285

第八章 秘书的修养	286
案例二十八	286
案例二十九	286
案例三十	287
案例三十一	288
案例三十二	288
后记	290

第一篇 概述篇

第一章 绪 论

从本世纪 70 年代后期开始，特别是进入 80 年代以来，世界正进入一个大变动的时期，国际关系上的旧格局已经被打破。在构筑世界政治经济新格局的历史进程中，出现了三大世界性潮流：和平发展的潮流，新技术革命和产业结构调整潮流，改革与开放的潮流。这三大潮流正以澎湃之势冲击着世界各国。以改革开放的潮流为视点，我们可以发现，各国之间的对外开放和经济技术交流日益扩大，彼此间的经济贸易关系更加密切，互相依赖的程度更加加深，世界各国之间的相互投资、相互借贷、平等互利的经济合作潮流已冲决了以往掠夺与被掠夺的经济关系。这三大潮流促使不同社会制度的国家在不同所有制基础上进行经济合作，生产的商品化、社会化、国际化正向着空前的深度和广度发展，即三大潮流已促使世界市场趋向全球化，^①这也意味着今后任何国家，任何企业（公司）若要取得成功，就必须参与世界市场的竞争。这个全球化的中心目标是努力在全球基础上赚取收益和份额，而不是在狭隘的地区市场和国内市场上追求最高利润。谁想

^① 全球化即国际化，包括四个主要方面：一是市场范围全球化；二是竞争的全球化；三是产品的价格和数量全球化；四是产品的全球化。

在国际竞争中取胜，谁就必须懂得全球化战略目标，并根据全球化战略目标革新自己的思想观念，改革和调整自己的战略方针及产业结构、产品结构、企业组织结构等，只有积极参与国际分工、国际贸易和经济技术交流，同时在激烈的竞争中接受挑战，才能求得生存与发展，倘若置身于这种潮流之外，那就势必被动和孤立。

我国目前还是一个发展中国家，在这样一个国土面积大、人口众多的国家中进行现代化建设，所需要的资金数额是巨大的。我国国营企业的固定资产总投资已经超过 2 千亿美元，但这笔巨额投资也只是打下一个初步的基础。按目前发达国家的科学技术发展水平和资本密集化、技术密集化程度，中国在现有的基础上，到本世纪末和 21 世纪初要实现工业、农业、科学、国防四个现代化，所需要的投资额将高出 2 千亿美元的十倍乃至几十倍，如此巨额的建设资金主要靠本国 11 亿人民的自力更生、艰苦奋斗去解决，同时也需要国际上的援助与合作，即通过多元化、多渠道、多种形式来筹措资金。因此，在国际形势已为中国利用外资提供了千载难逢的良好机会的背景下，“走向世界，走向现代化”已成为当今中国不可逆转的大趋势。

中国共产党在十一届三中全会上决定把党和国家的工作中心转移到经济建设上来，并作出了对内搞活经济，对外实行开放的英明决策。党和政府在瞩目世界的现在和未来的同时，在国内实行点一线一面的对外开放政策：1980 年在粤、闽沿海建立四个经济特区（深圳、珠海、汕头、厦门）；1984 年又进一步开放了 14 个沿海城市 and 海南岛，在这些港口城市设立经济技术开发区；1985 年又进一步开放长江三角洲、珠江三角洲及闽南厦、泉、漳三角地带，从而在中国东部沿海形成一个北起大连市，南到北海市，由北到南长达 1800 多公里的对外开放地带，作为中国对外开放的前沿地区，形成一个从南到北，从东到西，循序渐进对外开放的格局。1992 年年初邓小平南巡讲话后，我国又进一步加快了改革开

放的步伐，在继续实行沿海经济发展战略的同时，加快了内地省市的对外开放。以上海浦东为龙头，进一步开放江西、安徽、湖南、湖北、四川所属的五个长江沿岸城市，形成长江经济开放地带，同时开放了所有内陆省会城市以及包括黑龙江、吉林、内蒙古、新疆、广西、云南等省区的 13 个内陆边境口岸城市、内地城市共 36 个，形成了全方位的对外开放新格局。另外，我国又进一步放宽外商投资领域，像金融、保险、会计、商业、运输、房地产、旅游服务业等第三产业。

在这种世界性的潮流中，我国政府已经与世界各国在平等互利的基础上进行全方位、多层次、多种形式的技术与经济合作。诸如：直接引进外来资本和技术投入生产，外商以不同方式参与使用投资的生产或经营环节（像“三资”企业）^①；或者间接利用外资（像借用国外各种贷款：外国政府贷款，国际金融组织贷款，外国银行提供出口信贷）；或者在外国、国际债券市场上发行债券筹资；或者对外承包工程与劳务合作等等。自 1979 年 8 月我国颁布施行《中华人民共和国中外合资经营企业法》以来，各国来华投资举办“三资”企业，呈现出日益强劲的势头。此后，我国又公布实施了一系列章程、细则、条例、办法等各种涉外经济法律、法规 200 多种，为外国投资者提供法律保护，创造了良好的软环境，硬环境也在不断改善，这就更加激发了外国投资者来华办企业（公司）的欲望。截至到 1992 年 12 月底，“我国已批准外商投资企业 6.3 万多户，外商已投入的资金达 282 亿美元，海外投资来自 60 多个国家和地区，除香港台湾地区外，投资主要来源于日本、美国、西欧和东南亚国家，特别是 1990 年以来，在国际资本输出呈减缩趋势的环境中，对华投资呈加快增长趋势。仅 92 年头 8 个月，全国就批准设立外商投资项目 22000 多个，外商承诺的投资

^① “三资”企业是指：外国在中国开办的独资企业（亦称外资企业）、中外合资经营企业和中外合作经营企业（这两者简称“合营企业”）。

额达 241 亿美元,这表明中国对外国投资者的吸引力越来越大,中国已成为发展中国家吸收外资投资最多的国家之一”。^①

随着我国对外开放的深入发展,涉外企业迅猛发展,直接给涉外企业提供服务的涉外秘书队伍也迅速地发展起来。

部分高等院校的秘书系,或其他培训秘书人才的机构,为适应形势的发展,近几年,除了继续培养高水平的党政秘书人才之外,也培养了相当数量的涉外企业秘书,不断地为涉外企业输送秘书人员,仅“北京市外国企业服务总公司”,自 1987 年至今,已为涉外企业输送了近两千名合格的涉外秘书人员。但根据迅速增加的涉外企业对合格的涉外秘书人才的需求情况看,目前培训德才兼备、忠于职守、精通外语和外企管理知识的涉外秘书的工作远远未能跟上涉外企业的实际需要。为适应改革开放的新形势,培养合格的高级涉外秘书人才的任务落到了高等院校秘书系(或秘书专业)的肩上。编写适用的教材是重要的基础建设。《涉外秘书实务》一书是为高等院校培养高层次涉外秘书人才,为涉外企事业单位在职的秘书人员岗位培训而编著的一本涉外秘书专业教科书。

高层次涉外秘书人才的特点是:具有扎实的秘书人员应具备的各种基本功,要求掌握丰富的科学文化知识,涉外文化知识;具有较高的理论、政策水平;具有较强的运筹谋划能力,能富有成效地为上司出谋献策;同时具有良好的心理素养和完美的角色人格,能出色地完成秘书各项工作,是上司得心应手的高级助理。

高层次的涉外秘书人才的培养,需要通过众多学科知识的学习及综合训练才能完成。《涉外秘书实务》则是其中一门传授秘书专业知识的教科书,它以涉外秘书工作及涉外秘书人员在当今社会中的活动形态为研究对象。因此《涉外秘书实务》一书的主要内容有两大部分:涉外秘书工作的内容,方式;涉外秘书人员的

^① 俞晓松《我国吸收外资的政策》,《中外管理》1993 年第 1 期。

基本素质，行为心理，才智能力。另外，为使涉外秘书人员更好地做好涉外秘书工作，用适当的篇幅阐述有关的涉外文化知识，如外国企业领导体制的演变与发展趋势，主要来华投资国家的民俗风情等，以使涉外秘书人员能适应不同来华投资国家的企业文化特点，做好秘书服务工作。

《涉外秘书实务》重在“务实”，即以实际操作为主导，着重阐述秘书工作的程序、方法、要领、注意事项，并配备一定数量的案例；秘书人员主体行为的服务性、辅助性、主动性、灵活性的辩证特点，突出“怎么做”，“不应该怎么做”，“怎样才能做得更好”。《涉外秘书实务》运用秘书学的基础理论、应用理论和发展理论等知识，以及相应学科的理论知识对秘书工作内部规律，对秘书人员主体行为与秘书工作之间的内在联系作了一定的探索性的分析，使操作技法的运用，主体行为的发挥都行之有据。

《涉外秘书实务》是在涉外企事业蓬勃发展，并大量需求合格的涉外秘书人员的形势下编写而成的，它将为培养合格的高层次涉外秘书人员发挥其应有的作用。

第二章 涉外秘书与涉外秘书部门

涉外秘书是我国改革开放新时代潮流的产物。本章着重阐述涉外秘书、涉外秘书部门的涵义及其地位、职能。

第一节 涉外秘书

涉外秘书是秘书队伍中一支不断壮大的新力量。要了解涉外秘书的涵义，应先了解什么是秘书。

“秘书”这个名称在我国不同的时代有着不同的涵义。“秘书”最初是指物不是指人。“秘”即“秘密”，“书”即书籍，“秘书”则是指皇宫中秘密收藏的图书资料。《汉书·刘向传》“诏向领校中五经秘书”^①中的“秘书”就是指讖纬图之类。东汉之后，掌管典籍和机要文书的官职有时称“中书监”或“中书令”，负责起草文书的官职有时称“秘书令”或“中书舍人”，于是秘书逐渐成为一种官职的名称，或一种职业的名称。

现代“秘书”的广义涵义则是指“帮助上司处理各种事务的工作人员”。^②

秘书若从聘任者的角度来分类，可以分为公职秘书和私人秘书。

公职秘书又称公务秘书，受聘于党和国家领导机关，或国营、集体的企事业单位。他们受聘任单位党政领导的指挥和监督，他们领取的劳务报酬都由国家财政支付，报酬数量按国家统一标准发放。他们的工作制度和工作方式，必须严格按照国家的规定和

^① “秘”同“秘”。

^② 翁世荣、王千弓主编《秘书辞典》，档案出版社出版。

要求执行。他们绝大部分在党政机关企事业单位内的综合办事机构，即办公厅（室）或秘书处（科）工作，少部分秘书人员调配给高级领导人或专家、学者，承担他们的日常事务性工作。

私人秘书受聘于私人，或私人企事业单位，民办团体。私人秘书只向自己的雇主负责，专职从事处理电话、信件、安排活动日程、搜集信息情报、整理文件等事务。高层次的私人秘书主要承担调查研究、辅助决策的任务。他们的工资，在聘用合同签订之前，聘任者和被聘任者协商确定。劳务报酬由聘任者支付，报酬多少没有统一标准。他们的工作制度，工作方法有很大的灵活性和多样性，涉外秘书中绝大多数属于私人秘书的行列。

秘书若从工作部门、工作性质、承担任务等角度来分类，可以分为：党务秘书、行政秘书、企业秘书、外事秘书、教学秘书、外贸秘书等等。涉外秘书是顺应新时期涉外工作的需要而产生的一种秘书名称。

广义的涉外秘书是指：为涉外部门^①的上司处理各种事务的工作人员。

狭义的涉外秘书是指在涉外企业^②和外国企业、华侨、港澳台企业及其他金融、经济组织常驻中国的代表机构中帮助上司处理各种事务，并辅助上司决策的工作人员。《涉外秘书实务》中使用狭义的涉外秘书涵义，但本书阐述的各章内容对对外贸易企业中的秘书人员及其他企事业单位、民间团体中从事外事工作的秘书都有指导作用。

① 涉外部门，泛指各级机关、企事业单位、民间团体、学术团体、旅游团体中负责涉外工作的部门。

② 涉外企业：主要指在能源开发、建筑材料工业、化学工业、冶金工业、机械制造工业、仪器仪表工业、海上石油开采设备的制造业、电子工业、计算机工业、通讯设备制造业、轻工业、纺织工业、食品工业、医药和医疗器械工业、包装工业、农业、牧业、养殖业、旅游业、服务业、金融、房地产等范围内与外国（地区）投资者合资或合作经营的企业和外国（地区）来华投资的独资企业。

第二节 涉外秘书部门

一般说，各级党政机关或企事业单位，按担负任务的性质，可以分为领导部门、职能部门和综合服务部门三大类。综合服务部门就是介于领导部门和职能部门之间的中介辅助层办公部门，即秘书部门。秘书部门是决策者和执行者之间的一座桥梁。^①具体到中外合营企业，每个公司是否都设置秘书部门，情况就较为复杂。由于合营项目不同，投资多少不同，经营业务繁简不同，合营年限长短不同，因而在确定管理机构设置时也就有所不同。一般说，比较大型的中外合营企业（如制造业），运营年限长，讲究管理正规化，那么，企业的管理机构设置比较细，如图1。

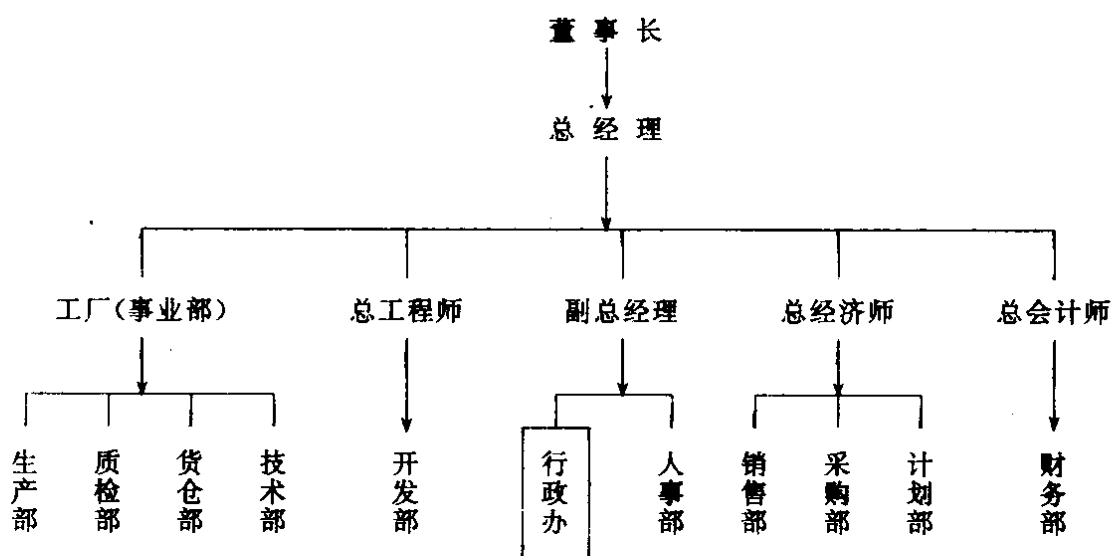


图1 企业管理机构设置示意图

图中的“行政办”便是我们习惯上称呼的“秘书部门”。

中小规模的中外合营企业，若运营年限较长，管理注意正规化，管理机构设置虽然简化些，但仍将秘书部门单独设置，如图2。

图2中的“公司秘书”便是秘书部门。

有相当多的中外合营企业无论规模大小，运营年限长短，在

^① 《韦氏秘书手册》，中国新闻出版社 1985 年 8 月版

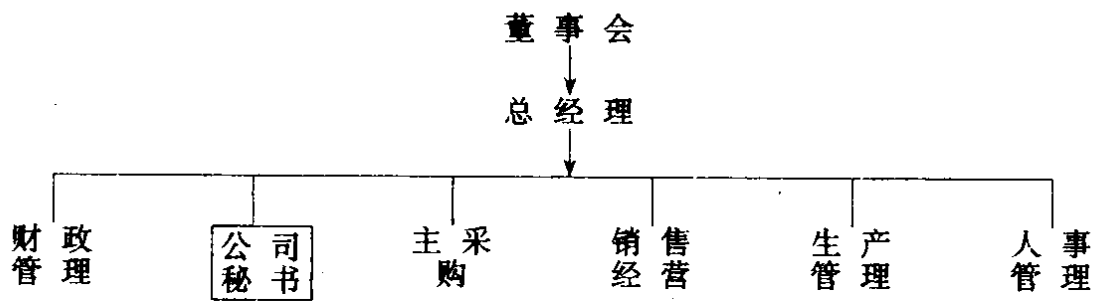


图2 中小型企业管理机构设置示意图

管理机构设置中，并没有单独设置“秘书部门”，如图3。

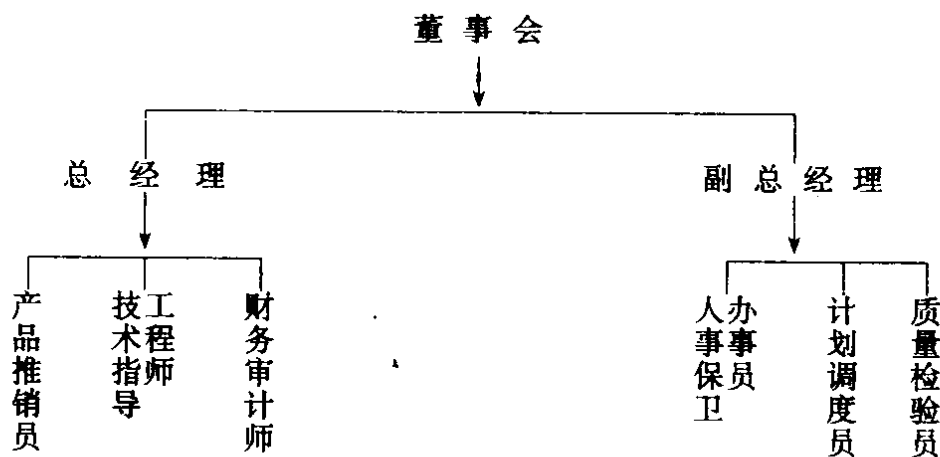


图3 中外合营企业管理机构设置示意图

这样的合营企业，往往每一位高级管理人员（即总经理、副总经理及相当于副总经理的总工程师、总经济师、总会计师）均有一名秘书，一名速记打字员，1~2名办事员协助自己工作。中层管理部门的经理也有秘书协助工作。

许多小型合营企业，本着少而精的原则，（尽量缩小企业管理人员在职工总人数中所占比例，减少企业的非生产性开支，降低成本费用，增强企业的竞争能力）没有特设秘书部门，总经理的秘书就成为一名多面手，样样事要管，样样事要干，集打字、接待、行政管理、起草文稿、收集信息、档案管理等于一身。

有的中外合营企业，在管理机构的运作上采用的是“一方直管”的形式，即由合营的某一方直接管理，另一方辅助管理，那么如果是外方直接管理，企业的管理机构设置按外方的传统习惯与要求，既可以设秘书部门（有的称“总务部”，有的称“行政

办”），也可以不设秘书部门；如果是中方直接管理，企业的管理机构设置中都有秘书部门（有的称“秘书处”、“秘书科”，有的称“厂长办公室”）。

中外合营企业中的秘书部门，有着特殊的地位，它是介于高级管理部门（董事会、或联合管理委员会）和各职能部门之间的中介辅助层办公部门，是企业经营管理的高级管理部门与企业运营的职能部门取得联系的一座桥梁，是枢纽，是“中转站”。秘书部门的职能可以用四个字概括：参谋、服务。即秘书部门能及时了解掌握中方执政党和国家制定的有关方针、政策、法规，及时了解国际市场营销信息，了解外方所在国的有关法规，企业文化特征等情况，及时综合企业上下、左右、内外的情况，协调各方关系，从而为企业高级管理部门制定决策，经营管理提供咨询性、参谋性的对策、措施、建议或意见，成为企业高级管理部门和职能部门得力的参谋，同时也为企业高级管理部门和职能部门提供优质服务。

秘书部门的职能是通过秘书来体现的，因此秘书部门的职能与秘书的职能是一致的。所不同的是，中外合营企业中的秘书担负的工作不同，其职能亦不同。

普通秘书的主要职能是事务性服务，为自己的上司服务，如替上司管理时间，替上司准备出差，为上司排除各种干扰，为上司收集信息资料，为上司准备会谈会议材料，为上司撰写信件等。为本企业^①服务，如为企业做好接待工作，收集信息资料，管理档案，为企业做好电信邮政工作，会议筹办服务工作，为企业撰写各类社交、商务信函，为企业做好银行事务、财务报表工作，及上情下达，下情上报的联络工作，各职能部门之间的协调工作等。

由于涉外企业（公司）的营销向全球伸展，因此，越来越多

^① 为叙述方便，文中提及“企业”也包括“公司”、“商社”；若提及“公司”则也包括“企业”、“商社”。