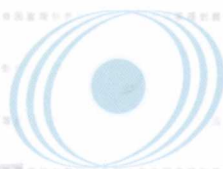


谭一平◎编著

[illegible]

策划编辑 张继清
责任编辑 龙明明
版式设计 赵星华
封面设计 奇文云海



ISBN 978-7-300-08102-1



9 787300 081021 >

ISBN 978-7-300-08102-1/G · 1595

定价: 18.00 元

21 世纪高职高专精品教材 · 现代秘书系列



现代职业秘书实务

谭一平◎编著

 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代职业秘书实务/谭一平编著
北京:中国人民大学出版社,2007
21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
ISBN 978-7-300-08102-1

I. 现…
II. 谭…
III. 秘书学-高等学校;技术学校-教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 066258 号

21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
现代职业秘书实务
谭一平 编著

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京宏伟双华印刷有限公司		
规 格	170 mm×228 mm 16 开本	版 次	2007 年 7 月第 1 版
印 张	16.75	印 次	2007 年 7 月第 1 次印刷
字 数	306 000	定 价	18.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

[illegible]

由于 IT 技术的迅猛发展,互联网已日益渗透到人们日常工作和生活中;不仅如此,互联网还正在悄悄而又深刻地改变着企业的生存与运营模式。企业的领导人为了适应这种变化,自然而然地对自己的助手——秘书寄予了更大的希望,也提出了更高的要求。过去那种忽视实际的培养方式培养出来的秘书已不能适应现实的需要,而如何为社会提供大量高素质的秘书人才,已经成为目前不能回避而且必须迅速解决的问题。要解决这一问题,首先就要有适用的教材。

虽然目前秘书学教材“层出不穷”，但它们大多存在以下三大缺陷：

第一，对现代秘书学的本质认识模糊。作为秘书学教材，必须回答“秘书是什么”这个根本性问题，把握秘书的“内涵”。而多数秘书学教材，要么采取“鸵鸟政策”，回避秘书的定义；要么在秘书工作的“外延”上做文章，“外延”越延越长，有的所写的百分之七八十是企业管理的内容，将秘书学教材编成了“企业管理”教材，有的则在行政事务上大做文章，如将安检、卫生管理、车辆管理等塞进来，将秘书学变成了“行政管理学”。的确，作为秘书必须具备一些商务和行政管理方面的知识，但是，这并不等于秘书主要应掌握的就是这些内容，这是违背秘书职业本质的。

第二，理论与实践脱节。传统秘书学教材往往连篇累牍地介绍“性质”、“特点”、“分类”之类的知识，将它们奉为秘书学的“理论基础”，以为这就是秘书学的“内涵”；而事实上，这种“理论”对秘书的实际工作没有多少指导意义，相反，这种“理论”太多，还可能对学生造成“信息污染”，与实际操作的距离

第三，结构安排大多不严谨，最典型的莫过于对“会务工作”和“文书写作”这两部分内容安排比重过大。20多年前尚处在计划经济时代，到处是“文山会海”，秘书学研究的主要对象是党政秘书，所以，用“办文办会办事”来概括秘书工作是很贴切的；而20多年后的今天，时代在进步，市场经济的发展和科技的进步，使得如今在企业（特别是中小型企业）已很难见到“文山会海”的现象，即使在党政机关，“文山会海”的现象也大为减少。但许多教材中仍将办会和拟文这两部分当作秘书的“重头戏”来讲，而且内容也没怎么随时代要求的变化而更新。事实上，对于秘书来说，虽然拟文和办会在一百年后也可能不会取消，但它们也属于“事”，而且在“事”中的比重将越来越小。

本书针对上述三大缺陷重新构筑了秘书学教材的体系,不仅对秘书的本质作了深刻阐述,而且强调案例教学,以实际情景教会学生应如何做。同时,本书还对秘书的工作知识、人际关系处理、交流沟通、上司的工作日程安排、接打电话、接待客人等内容作了介绍,对秘书的工作范围界定得更清晰。

本书的最大特点是提倡秘书的“职业化”。所谓职业化，说通俗一点就是标准化，也就是将秘书日常的基本工作标准化，即不论是党政机关的秘书还是公司的秘书，不论是世界 500 强企业的秘书还是只有七八个人的民营企业的秘书，接电话时第一句话都应是“您好”，给客人端的水都应是七成满，水温在 80°左右……只有职业化，才能满足社会各行各业对秘书人才特别是高级秘书人才的需求。

尽管编者竭诚努力，但由于水平有限，本书仍有种种不足之处，恳请广大读者对本书给予批评指正，以便在将来修订完善。编者期望与广大读者交流，欢迎读者登陆编者的“一平工作室”（www.tanyiping.com）。**谭一平**
2007年4月于北京

.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

目 录

12			
22			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			
101			
102			
103			
104			
105			
106			
107			
108			
109			
110			
111			
112			
113			
114			
115			
116			
117			
118			
119			
120			
121			
122			
123			
124			
125			
126			
127			
128			
129			
130			
131			
132			
133			
134			
135			
136			
137			
138			
139			
140			
141			
142			
143			
144			
145			
146			
147			
148			
149			
150			
151			
152			
153			
154			
155			
156			
157			
158			
159			
160			
161			
162			
163			
164			
165			
166			
167			
168			
169			
170			
171			
172			
173			
174			
175			
176			
177			
178			
179			
180			
181			
182			
183			
184			
185			
186			
187			
188			
189			
190			
191			
192			
193			
194			
195			
196			
197			
198			
199			
200			

第五节	当工作出现失误时	41
第六节	秘书工作的特点	42
第七节	提高工作质量与效率	44
第四章	秘书的社会常识	49
第一节	概述	49
第二节	社会生活常识	51
第三节	企管常识	52
第四节	财会常识	56
第五节	法律常识	61
第五章	人际关系	66
第一节	概述	66
第二节	处理人际关系的基本原则	70
第三节	处理人际关系的基本方法	75
第四节	与上司的关系处理	80
第五节	与同事的关系处理	86
第六节	与公司其他部门的关系	90
第七节	与客户的关系处理	92
第六章	交流沟通	94
第一节	交流沟通的意义	94
第二节	沟通的基本原则	95
第三节	沟通的方式	98
第四节	沟通的途径	103
第五节	沟通中应注意的问题	105
第七章	上司办公室的管理	109
第一节	办公室布局	109
第二节	办公室装饰	110
第三节	日常资料的处理	111
第四节	办公室日常管理	119
第八章	接打电话	121
第一节	基本要求与礼仪	121
第二节	接电话的技巧	123
第三节	打电话的技巧	126
第四节	接打电话实用英语	127

第九章 接待客人	131
第一节 接待的基本原则和用语	131
第二节 会客室的布置	132
第三节 前台值班	133
第四节 接待要领	136
第五节 意外情况的处理	138
第六节 客人离开的时候	140
第七节 接待投诉的客人	140
第八节 接待外国客人	141
第九节 接待实用英语	142
第十章 信息工作	145
第一节 收集信息的基本原则	145
第二节 收集信息的范围	147
第三节 收集信息的渠道	149
第四节 收集信息的技巧	151
第五节 信息的筛选	152
第十一章 上司的日程安排	153
第一节 概述	153
第二节 安排工作日程的原则	154
第三节 制定日程表的方法	155
第四节 制定日程表的注意事项	159
第五节 日程表的管理	160
第六节 安排约见	163
第十二章 会务工作	164
第一节 会前筹备工作	165
第二节 会中服务工作	169
第三节 会后扫尾工作	171
第四节 参加外单位会议	173
第十三章 文书工作	174
第一节 常用商务文书的写作	174
第二节 常用管理文书的写作	183
第三节 传真与电子邮件的书写礼仪	202
第四节 提高写作能力的途径	205

第十四章 档案管理工作	208
第一节 立卷归档	208
第二节 档案分类	210
第三节 档案修整与装订	211
第四节 档案检索工具	212
第五节 档案鉴定及保管期限的确定	212
第六节 档案的保管与借阅	213
第七节 电子档案的管理	214
第十五章 上司出差前后的工作	218
第一节 具体准备工作	218
第二节 上司出差期间的工作	221
第三节 与上司一起出差	222
第四节 上司到国外出差	223
第五节 上司出差归来	225
第十六章 办公自动化	227
第一节 办公设备常识	227
第二节 计算机常识	231
第三节 互联网常识	238
第四节 在线办公	246
第五节 办公自动化的挑战	248
第十七章 其他工作	250
第一节 上司的保健	250
第二节 邮件收发	250
第三节 印信管理	252
第四节 制作对比图	254
参考文献	259

第一章

绪 论

第一节 秘书的含义

秘书是为上司（即秘书的直接领导，下同）而存在的，没有上司就不会有秘书这种职业。由于所处行业和职位的不同，“上司”们的工作千差万别，但他们工作的本质是一样的，那就是“决策”。

随着市场竞争日益激烈，现代企业领导人决策的风险也越来越大，而且，公司规模越大，决策风险也越大。企业领导人在日常工作中经常需要面对各式各样的问题，如人事问题、市场问题、新产品研发问题等。面对这些问题，他们必须作出各种决策，而且必须是科学和及时的决策。如果没有人帮助他们处理日常工作中的杂务，事事都需要他们亲力亲为的话，那就很难保证他们的决策是科学而且及时的。而如果公司领导人的决策不能做到科学而且及时，就有可能影响公司的发展，甚至影响公司的生存。如果是上市公司，决策不科学、不及时，造成的影响会更严重：由于公司领导人不仅要对公司所有的员工及员工的家属负责，而且还要对公司所有的股东负责，不仅如此，他们还要对所有的经销商和供货商负责，由于公司的产品已进入千家万户，因此他们还必须对整个社会负责，所以，如果公司领导人的决策稍有失误，不仅会影响公司的发展，而且还会造成严重的社会影响。

为了让领导人的决策做到科学而又及时，必须为他们创造一个良好的决策环

境。决策环境可分为“硬”环境和“软”环境两个方面。所谓良好的“硬环境”，就是指领导人的办公室应整洁舒适，以便领导人在决策时不会受外界的影响和干扰，能保持一个良好的心态，这就需要有专门的人为他们整理办公室、转接电话、招待客人甚至处理一些私人事务；所谓良好的“软环境”，是指领导人在决策过程中，要掌握充分而又准确的决策信息；只有掌握充分而又准确的信息，领导人才能作出科学而又及时的决策，这就需要有专门的人为领导人收集和整理各种信息。这种为领导人创造决策环境的工作就是秘书工作，所以，秘书是为上司创造最佳决策环境的人。

如今不只是党政机关给其领导人配备专职的秘书，越来越多的企业也给其领导人配备秘书。企业之所以给其领导人配备秘书，就是为了将他们从千头万绪的“杂务”中解放出来，使他们不论在什么情况下都能客观地认清自己面临的形势，把握自己追求的目标，冷静地作出决策。

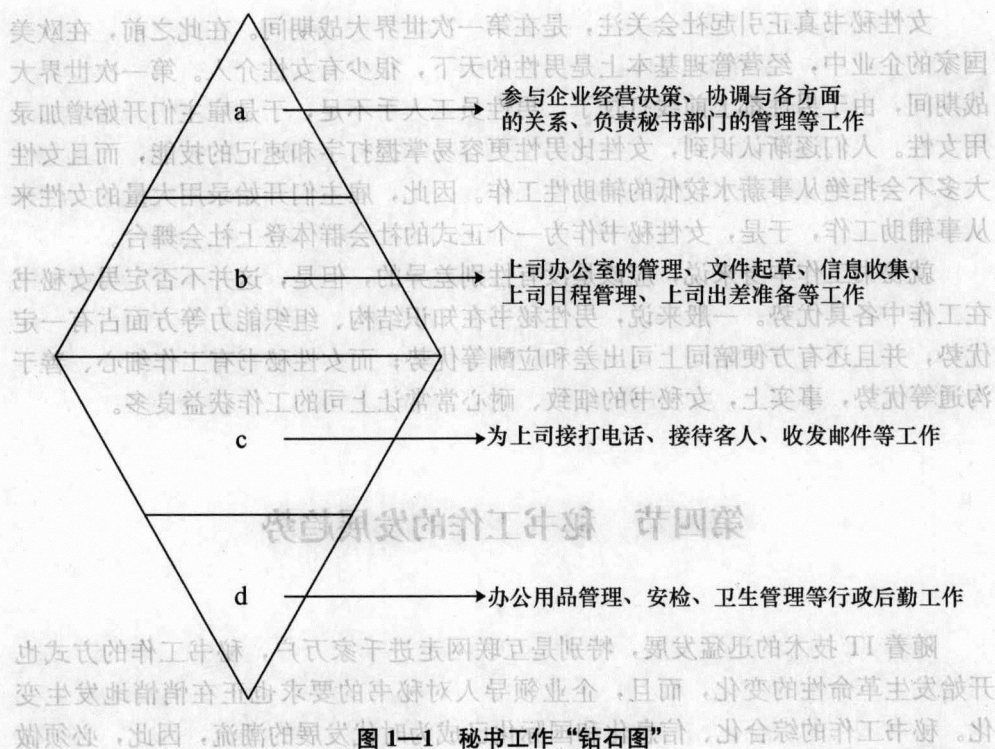
第二节 秘书的分类

在我国大多数企业中，秘书之间的分工似乎都不十分明确，而且秘书负责的工作范围也很宽，他们常常被称为“不管部部长”。所以，给秘书分类也只能是勾勒出一个大致的轮廓。

日本著名学者田中笃子在其《秘书的理论与实践》一书中将秘书的日常工作分为四个层次，其结构图被称为“钻石图”（见图 1—1）。

从图 1—1 可以看出，负责 a 部分的工作的一般是办公室主任，这类工作实际上属于企业管理的范畴，不是严格意义上的“秘书工作”；同样，d 部分的工作也不是严格意义的“秘书工作”，它属于行政后勤工作的范围。因此，秘书工作的核心是 b 和 c 这两部分。

目前，越来越多的企业设置了“助理”的职位，其实，助理在本质上也是一种秘书，只不过是一种“高级秘书”，他们需要更多地与上司一起参与公司的经营决策。事实上，我国许多企业目前对“助理”、“秘书”和“文员”这几种职位没有进行严格的区分，不过，如果从这个“钻石图”出发，我们可以将负责 a 和 b 两部分工作的称为“助理”；将负责 b 和 c 两部分工作的叫作“秘书”；从事 c 和 d 两部分工作的叫作“前台”或者“文员”。



第三节 现代意义上的秘书的诞生

作为一种正式的社会职业，现代意义上的秘书是在发明打字机之后才正式形成的。打字机是 1714 年由亨利·米尔（Henry Mill）发明的。打字机的诞生大大提高了文件的制作效率，打字逐渐取代了用手抄写文件，打字机在办公室中的应用得到普及。当然，这一切与产业革命带来的生产效率的提高以及伴随而来的大量的文件处理的需求是分不开的。

打字机的出现加上速记法的改进，大大提高了办公室的工作效率。秘书要能够用速记记下上司口述的指示，并迅速用打字机打出来，形成正式的文件，这逐渐成为欧美国家雇用秘书的首要条件。长期以来，速记和打字是秘书的两大基本技能，直至 20 世纪 70 年代，在录用秘书的考试中，速记和打字仍然是考试的重点。

女性秘书真正引起社会关注,是在第一次世界大战期间。在此之前,在欧美国家的企业中,经营管理基本上是男性的天下,很少有女性介入。第一次世界大战期间,由于男性都上前线打仗了,男性员工人手不足,于是雇主们开始增加录用女性。人们逐渐认识到,女性比男性更容易掌握打字和速记的技能,而且女性大多不会拒绝从事薪水较低的辅助性工作。因此,雇主们开始录用大量的女性来从事辅助工作,于是,女性秘书作为一个正式的社会群体登上社会舞台。

就秘书工作本身来说,应该是没有性别差异的,但是,这并不否定男女秘书在工作中各具优势。一般来说,男性秘书在知识结构、组织能力等方面占有一定优势,并且还有方便陪同上司出差和应酬等优势;而女性秘书有工作细心、善于沟通等优势,事实上,女秘书的细致、耐心常常让上司的工作获益良多。

第四节 秘书工作的发展趋势

随着 IT 技术的迅猛发展,特别是互联网走进千家万户,秘书工作的方式也开始发生革命性的变化,而且,企业领导人对秘书的要求也正在悄悄地发生变化。秘书工作的综合化、信息化和国际化已成为时代发展的潮流,因此,必须做好迎接挑战的准备。

一、秘书工作的综合化

由于企业经营活动日趋复杂化和多样化,上司对秘书工作有了许多新要求,迫使秘书工作开始走向综合化。比如,公司召开新产品新闻发布会,秘书要统筹安排会务,并能娴熟地应付各种突发状况;上司将与客户进行业务谈判,秘书则需要事先做好调研,以便协助上司处理谈判中各种棘手的技术性问题。

二、秘书工作的信息化

随着 IT 技术的发展和互联网应用范围的扩大,企业领导人在经营管理方面也面临挑战,他们如果只有经营管理能力而没有掌握相应的技术知识的话,就无法适应高度信息化社会发展的需要。对于企业高层管理的人员来说,掌握从 MIS (Management Information System, 经营管理信息系统) 到 DSS (Decision-

making Support System, 决策支持系统)等工具都是他们在实际工作中面临的新课题;因此,无论是在实施局域网(LAN, Local Area Network)还是在普及在线办公的过程中,秘书都应抱着与企业领导人同舟共济迎接信息化挑战的信念,尽快掌握这些新的办公方法,为企业领导人的决策提供辅助。只有这样,才更能体现出秘书作为辅助上司决策的重要助手的存在价值。

目前电脑处理信息的能力已大大超过了一般人的想象。对于秘书来说,利用电脑处理信息的能力在工作中将越来越重要。尽管计算机处理信息的迅速性是我们人类无法比拟的,但是电脑对判断信息的质量即信息的重要性、机密性和紧急性却无能为力,只有靠具备相应经营管理意识的秘书,用自己的经验与知识来进行过滤和取舍。以对电子邮件的处理为例:目前通过电子邮件发送的信息量越来越大,虽说电脑可以在收到邮件后自动回复,可以拒绝垃圾邮件,但无法针对每一封邮件做个性化的回复及处理。现在大多数上司把工作电子邮件交给秘书处理。上司如果没有秘书的辅助,在信息处理过程中肯定会步履蹒跚。

随着信息化进程的加快,对秘书的要求也在不断提高:一方面要求秘书有更好的组织协调能力,另一方面要求秘书有更好的表达能力,包括口头的和书面的。

三、秘书工作的国际化

自从十一届三中全会以来,我国进行了经济体制改革,经济进入高速成长期。特别是进入20世纪90年代后,不仅出口量猛增,在海外的投资也迅速发展,我国已进入了国际贸易大国的行列。如今中国的工业产品席卷全球,中国已成为“世界工厂”。

随着世界经济一体化进程的加快,我国的企业,无论是国有企业还是民营企业,国际化的步伐都在加快。尤其是最近几年来,企业收到外文的传真、电子邮件、电话和接待外国客商来访,已是司空见惯的事情了。在一些大企业,接待外国客户来访几乎是一种日常工作。如果秘书连一句“This way, please”(这边请)都不会说,日常工作就无法开展了。所以,秘书要在平时就注意学习外语,特别是学习英语。

秘书在提高外语水平的同时,还应加强对世界各国文化及价值观的了解,这样才能做到在国际交往中畅通无阻。现在所谓的国际化人才,至少应对国内外政治和经济动向有敏锐的洞察力,对各国社会文化和价值观十分了解,具备与外国

人交流所必需的知识和语言能力，能够对外国人对中国感兴趣的一些问题作出令人信服的解答，能表现出积极合作的姿态，具备作为一名中国人应有的自信心、自尊心和自豪感。如果你的上司是个外国人或者在国外工作和留学多年，那么，作为秘书，你就还应具有相当的国际文化素养，否则将无法顺利进行工作。

综上所述，面对这种时代的挑战，秘书要树立一种知难而进的勇气。在今后，作为秘书，除了具备秘书工作本身所需的基本知识和技能外，一方面应有一定的经营意识，能够辅助上司处理业务方面的问题，并有相当的语言造诣，具备必要的交涉能力，能熟练地与全球范围内的客户进行交流沟通；在另一方面，应在保持自己良好的人际关系的基础上，帮助上司处理一些因误会等原因在交流沟通中产生的隔阂，因为用电脑是处理不了这些人际隔阂的。只有具备了这些能力，才是一个为将来社会所需要的真正的“秘书人才”。

秘书要具备的素质，除了上述所说的基本知识和技能外，还应具备一些其他的素质。首先，秘书要具备良好的心理素质。秘书在工作中经常要面对各种复杂的情况，这就要求秘书要有较强的心理承受能力，能够在压力下保持冷静，妥善处理各种突发事件。

其次，秘书要具备良好的沟通能力。秘书是上司与下属、部门与部门、单位与单位之间沟通的桥梁，这就要求秘书要有较强的沟通能力，能够准确地传达上司的意图，协调好各部门之间的关系，确保工作的顺利进行。

三、秘书的职业道德

秘书的职业道德是指秘书在从事秘书工作过程中应遵循的行为准则和道德规范。它包括以下几个方面：一是忠诚，即对上司忠诚，对单位忠诚，对国家忠诚；二是保密，即保守上司的秘密，保守单位的秘密，保守国家的秘密；三是公正，即处理事务要公正，不偏不倚；四是廉洁，即不贪污，不受贿，不滥用职权；五是敬业，即热爱本职工作，认真负责，精益求精。

秘书的职业道德是秘书职业的灵魂，也是秘书职业的生命线。只有具备良好的职业道德，秘书才能胜任工作，为单位、为上司、为国家做出应有的贡献。因此，秘书在从事工作过程中，必须时刻牢记自己的职业道德，严格要求自己，做到忠诚、保密、公正、廉洁、敬业。

秘书的职业道德还要求秘书要有较强的服务意识。秘书是上司的助手，也是上司的参谋，这就要求秘书要有较强的服务意识，能够主动为上司提供信息，为上司排忧解难，为上司做好服务工作。

第二章

国土

秘书的基本条件



第一节 从事秘书工作的职业准备

秘书是上司的助手，而作为企业领导人的上司，他们都肩负重任，要对企业的生存与发展负责，因此，只有具备了下述条件，才能成为企业领导人的好助手，才能做好秘书工作。

一、必须是成熟的白领

作为秘书，他（她）必须首先是一个成熟的白领，这一点是由秘书工作的性质决定的。秘书在现代企业中的位置如图 2—1 所示。

从图 2—1 可以看出，上司在决策过程中所需的信息大多是由秘书传递给他们的；同样，上司的指令也多是通過秘书发布出去的；在另一方面，公司各部门、公司的客户向上司反映的情况或要求，一般也是通过秘书来传递。可以说，秘书工作在企业的运营过程中起着“中枢神经”的作用。如果没有秘书的存在，企业运营的效率就有可能下降甚至处于瘫痪。

从图 2—1 还可以看出，秘书每天都处在企业内部各种人际关系“旋涡”的中央，秘书无意中说的话或做的事，不仅有可能被认为就是上司的旨意，而且有可能被无限放大，产生意外的影响。正因为秘书这一岗位处于这么一个关键而又