

涉外企业秘书

理论与实务

陈 澍 著

黑龙江教育出版社

涉外企业秘书理论与实务

陈 澍 著

黑龙江教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

涉外企业秘书理论与实务/陈澍著. —哈尔滨:黑龙江
教育出版社, 2007. 8

ISBN 978 - 7 - 5316 - 4807 - 9

I. 涉… II. 陈… III. 中外合资经营—合资企业—秘书
学 IV. F276.43

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 126579 号

涉外企业秘书理论与实务

SHEWAI QIYE MISHU LILUN YU SHIWU

陈 澍 著

责任编辑:王秀艳

封面设计:徐 平

责任校对:田 力

黑龙江教育出版社出版发行(哈尔滨市南岗区花园街 158 号)

黑龙江省教育厅印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32·印张 7.5 ·字数 200 千

2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5316 - 4807 - 9/G·3714 定价:15.00 元

目 录

第一章 涉外企业秘书与秘书工作.....	(1)
第一节 涉外企业秘书概述.....	(1)
一、秘书概念	(1)
二、涉外企业秘书的作用	(3)
第二节 涉外企业秘书工作.....	(4)
一、涉外企业秘书工作的特点	(4)
二、涉外企业秘书工作的内容	(7)
三、涉外企业秘书工作的原则.....	(10)
四、涉外企业秘书的工作艺术.....	(11)
第二章 涉外企业秘书修养	(23)
第一节 涉外企业秘书的思想品德修养	(23)
一、涉外企业秘书的思想修养.....	(23)
二、涉外企业秘书的职业道德修养.....	(26)
三、涉外企业秘书的作风修养.....	(31)
第二节 涉外企业秘书的知识智能修养	(33)
一、涉外企业秘书的知识修养.....	(33)
二、涉外企业秘书的智能修养.....	(35)
第三节 涉外企业秘书的个性心理修养	(42)
一、个性心理修养的含义和作用.....	(42)
二、涉外企业秘书的个性心理修养.....	(43)
第四节 涉外企业秘书的仪表形象修养	(46)
一、仪表形象修养的意义.....	(47)
二、涉外企业秘书仪表形象修养的要求.....	(48)

第三章 辅助决策与沟通协调	(58)
第一节 辅助决策	(58)
一、辅助决策的概念	(58)
二、辅助决策的职能	(59)
三、辅助决策的特点	(60)
四、辅助决策的过程	(61)
五、辅助决策的方法	(65)
六、辅助决策的艺术	(69)
第二节 沟通协调	(76)
一、沟通协调的概念	(76)
二、沟通协调的内容	(78)
三、沟通协调的形式	(81)
四、沟通协调的程序	(84)
五、沟通协调的艺术	(88)
第四章 信息处理与调查研究	(94)
第一节 信息处理	(94)
一、信息的作用和种类	(94)
二、信息的搜集	(97)
三、信息的整理	(99)
第二节 调查研究	(106)
一、调查研究的作用	(106)
二、调查研究的范围	(108)
三、调查研究的方法	(110)
四、调查研究的注意事项	(116)
第五章 会议组织与接待工作	(122)
第一节 会议组织	(122)
一、会议的类别与作用	(122)
二、秘书在会议中的责任与任务	(128)

目 录

第二节 接待工作	(135)
一、会议接待	(135)
二、日常接待	(137)
三、外宾接待	(140)
四、接待工作的礼仪	(144)
第六章 日常事务与电话应对	(150)
第一节 日常事务	(150)
一、工作日程	(151)
二、办公常备工具	(158)
第二节 电话应对	(161)
一、接打电话	(162)
二、接打电话注意事项	(163)
三、留言便条	(166)
四、国际电话	(167)
第七章 涉外写作与出国事务	(169)
第一节 涉外写作	(169)
一、法规性文书	(169)
二、契约性文书	(181)
三、商业业务函件	(195)
四、海外汉语函件	(198)
五、英文书信	(202)
六、商业广告	(207)
第二节 出国事务	(211)
一、出国前的准备	(211)
二、出入境手续	(213)
三、国外生活一般常识	(215)
第八章 文件归档与邮件处理	(218)
第一节 文件归档	(218)

一、文件的收集和鉴别	(218)
二、文件归档的方法	(222)
三、文件归档的设备	(224)
四、文件的销毁	(226)
第二节 邮件处理	(227)
一、邮件的分类	(227)
二、邮件的接收与发寄	(231)
三、邮政编码	(234)

第一章 涉外企业秘书与秘书工作

第一节 涉外企业秘书概述

一、秘书概念

秘书,源于拉丁文 *seeretarirs*,它的本意为“可靠的职员”。我国古代也用“秘书”一词,但它一是指皇帝宫禁中的秘藏书籍,二是指带有迷信色彩的谶纬图策等书籍,均指物不指人。古代政权机构中的“秘书省”、“秘书令”、“秘书监”等,都不是现代含义的秘书机构和秘书工作者。现代的秘书,是指从事秘书工作的人,从更广泛的意义上说,秘书是指为政府、企业乃至私人服务的从事文字或行政工作的人员,指的是人而不是物。因此我们可以根据“国际秘书联合会”的定义去体会“秘书”的真正含义。“秘书应是主管人员的一位特殊助手,他掌握办公室工作的技巧,能在没有上级过问情况下表现自己的责任感,以实际行动显示出主动性和正确判断的能力,并且在所给定的权力范围内做出决定。”

可见,秘书是一个职务名称,也是一种社会职业。有些国家和地区根据水平和能力,把秘书分为初级、中级和高级三个等级。斌旋先生编著的《秘书实务基础》一书(香港万里书店出版)指出:“初级秘书——大体上知道秘书的基本职责,在上司的指示下能完成本职工作,但独立工作能力和经验不足,若无中、高级秘书或上司的辅助,较难应付工作上的问题。一般有两年工作经验及受过商科学校秘书课程训练的就可以成为初级秘书。”

“中级秘书——对秘书的职责有充分的了解,有较高的独立工

作能力,能独立处理高难度的秘书业务,能分担上司的杂务和成为上司常备的‘第二个脑袋’,使他可集中精力做好决策与领导工作。一般具有四五年秘书工作经验的人可成为中级秘书。”

“高级秘书——不但经验丰富,而且能完全掌握秘书的职责,对服务机构的运作及政策有充分的了解,能与上司密切配合,成为他研究政策的咨询智囊,工作效率很高,效果十分良好,对各种高难度的工作能提出恰到好处的对策,在上司短期离开时能代理公务,是名符其实的上司辅助者。高级秘书实际已是公司的高级行政人员,不少从而晋身于管理阶层的行列。”

从世界范围来看,一些发达国家的社会各个领域、各个机构都设有相应的秘书机构和秘书人员,并建立秘书制度。现在世界发达国家,秘书已成为一种社会职业,与医生、教员、律师一样受到人们的重视和尊重。在美国,秘书是一种很热门的职业。美国的高等秘书学校和设秘书学或秘书专业的高等院校就有一千多所。据1996年美国劳工部统计局统计,目前美国有接近700万专业秘书人员,并以每年35万人的速度递增。此外,美国还有许多群团组织的秘书学会,其中“国际职业秘书学会”包括欧亚拉美三十多个国家的会员。宗旨是,作为秘书的代言机构,维护秘书的合法利益,提高秘书的业务技能和职业地位。协会每年五月举行一次“特许职业秘书考试”(简称CPS)。近30年来,共有近20万人获得了“特许职业秘书”证书。协会还规定每年四月份的最后一周为“秘书周”,该周的星期六定为“秘书节”。仅2004年,就有390万的秘书和行政助理在美国工作,890万人从事不同的行政支持工作。可以说美国秘书已经实现了知识化和专门化。

随着我国改革的深入,特别是社会主义市场经济的发展,个体经济和私营企业、外资企业的壮大,秘书尤其是私人秘书必将在我国兴起,秘书工作也将越来越为人们所重视。这是社会生产发展的结果。这一发展趋势,必然使秘书工作成为一种社会性职业,并

受到社会的青睐,秘书学作为一门科学,也必然获得应有的科学地位。

近年来,我国各地高等院校相继开设了秘书专业,各地也相继创办了秘书协会,秘书刊物和书籍如雨后春笋,破土而出。这一切为我国秘书工作的职业化创造了重要条件。

二、涉外企业秘书的作用

涉外企业秘书是企业领导的参谋和助手,在公司和企业的核心部门工作,每天要处理大量的政务、业务和事务性的工作,因此具有公司和企业内部其他部门人员不可代替的作用。

(一)枢纽作用

在日常工作中要帮助上司处理大量的文件资料,办理各种事务,如安排布置各种会议,承办来信来访,综合信息,起草文件等,起到了承上启下、沟通信息的枢纽作用。

(二)助手作用

为上司处理大量的文件、材料、电报、电话、来信来访,为上司筛选文件和起草、撰写、审核文稿,在很好地完成上司交办的各项工作任务中,都发挥了助手作用。

(三)参谋作用

为上司决策提供准确的信息、完备的资料和可靠的情况,是涉外企业秘书参谋作用的主要表现。具体说,在深入调查研究、占有大量资料的基础上,对国内外政治、经济、市场、销售等问题进行科学预测,主动向上司提出建议和意见;对企业一个时期工作中出现的某些偏差及时提示,以便纠正,上司在研究工作,做出正确决议之前,及时提供准确的信息、可靠的资料 and 情况,供上司决策时参考;在上司遇到难以解决的重大问题时,应上司要求,广泛搜集各方面的意见,查找国内外有关的资料,为上司提供解决问题的意见和方案;对提交上司审阅的文件、信函,事先提出要点和审批方案,

供上司参考。所有这些都为上司决策提供了重要的参谋作用。

(四)信息反馈作用

上司所管辖的企业、公司或部门,在经济活动中,随时会出现新情况、新问题、新动向。秘书就必须当好耳目,随时注意了解和掌握这些新情况、新问题、新动向,把这些信息及时传递给上司,让上司心中有数,然后做出科学决策。这种决策,传递到下面贯彻执行以后,秘书还要注意调查了解上司的决策是否符合经济规律,是否经得起市场的检验,贯彻执行中有什么问题,然后把通过调查所得到的信息再传递给上司,以便上司对所做出的决策加以必要的修改,使企业在激烈的市场竞争中站稳脚跟。

上述秘书工作的各种作用不是孤立的,而是互相联系的一个整体。只有按照涉外企业秘书的职能,全面、准确、细致、及时地做好各项工作,才能使企业秘书的作用充分发挥出来。

第二节 涉外企业秘书工作

涉外企业秘书工作最根本的特性是从属于设立它的集团,并为其服务。这种服务是围绕着被服务者的活动进行的,即为上司的决策服务,为上司实施决策的工作运转服务,为经济活动服务。这种服务具体地说就是“三办”,即办文、办会、办事。“三办”的内容包括:代拟文稿、文稿核校、调查研究、信息处理、辅助协调、文书(包括电报)处理、会务办理、公务活动、电话处理、邮件处理、印刷打字、文书传递、接待商洽、立卷归档、交办事项等等。总之,涉外企业的秘书工作是为上司决策和上司工作运转为宗旨,以办文、办会、办事为主要内容的一种为上司做助手当参谋的社会职业。

一、涉外企业秘书工作的特点

涉外企业秘书工作具有以下几个特点:

(一)从属性

涉外企业秘书和上司在工作上领导与被领导的关系。秘书的一切工作活动都应为主人服务,都是为了给上司的工作提供便利条件,都是为了保证上司和企业领导集团顺利地进行工作。从这个意义上来说,涉外企业秘书的工作带有从属性。从属性是涉外企业秘书工作的本质特性。在遵循法律和道德的前提下,上司需要秘书干什么,秘书就应当干什么。但这并不说明秘书工作不重要,低人一等,更不是说秘书人格也是从属的,必须看上司的脸色办事。秘书工作具有从属特点,但这是按照秘书的工作要求办事,按照上司的指示办事。强调从属性也不是提倡盲从,秘书在工作中有不同意见或感到某些问题按上司的要求去办不太妥当时,可以向上司提出来,但当秘书的意见未被上司采纳时,仍然应该严格按照上司的意图去执行。

(二)事务性

涉外企业秘书的日常工作主要是一些非常具体的管理事务性工作,总与“细、繁、杂、忙”这四个字连在一起。所谓“细”,就是作为秘书,对上司的工作,事无巨细,必须考虑全面周到,一些看起来比较细小,很不起眼的事情,如果考虑不周,就有可能给企业经济和上司的工作带来重大影响。所谓“繁”,就是说秘书工作非常繁琐,一件事情的处理有许许多多环节,没完没了。所谓“杂”,就是说秘书的日常工作千头万绪,非常杂碎,总是收收发发文件,打进打出电话,处理信件邮件,接待客户来访,起草修改文件,安排会议活动,搞好安全保卫,照顾上司生活,等等。所谓“忙”,就是说工作十分繁忙,经常夜以继日。有些企业领导没白没夜地工作,几乎没有星期天和节假日,秘书也自然跟着陪伴在身边为主人服务。所有这些都表明秘书工作具有事务性的特点。

(三)被动性

涉外企业秘书工作的从属性决定了它的被动性。来了什么事

情就办什么事情,来了文件、信件、邮件就要登记、办理;来了客户就得去接待,重要的还要办理和答复;来了电话就要接,必要时还要作记录呈报上司……这些事不来就不办,少来就少办,说明了秘书工作的被动性。这一特点也要求秘书人员要坚守岗位,随时准备执行任务,有事需要离开要和上司或周围人打个招呼,以便有了急事可以马上找到。

(四)综合性

这主要体现在两个方面:一是涉外企业秘书作为上司的助手经常和公司下属各部门打交道,接触广泛,起到与各方面联系、沟通作用。同时,秘书工作内容广泛,秘书的接触面要覆盖经济、政治乃至科学文化等各个方面。二是涉外企业秘书作为上司的参谋助手,要做好情况综合工作,也就是要随时掌握情况,进行综合分析。掌握情况,包括掌握国家的经济方针和政策,掌握秘书自己服务的上司的思想和意图,掌握所管辖企业和部门的实际情况。综合分析,就是将所掌握的情况进行全面的、深入的比较分析,从中发现有普遍意义和典型性的问题,提出既符合上司要求和领导意图,又符合实际、体现特点的建议,为企业领导科学决策服务。

(五)政策性

涉外企业在进行经济活动过程中,离不开国家的经济方针和政策。也可以说,在涉外企业工作中,政策性是至关重要的。秘书工作是企业领导在管理过程中的辅助工作,它的工作内容,在很大程度上都与政策紧密相连。涉外企业秘书工作的政策性主要体现在辅助、办文、办事三个方面:

1. 辅助,企业秘书要经常了解、分析本企业、下属部门和其它企业在执行国家的经济方针、政策和法令方面的情况,定期向上司汇报,以保证企业的经济活动在政策上同党中央保持一致,防止出现对政策各取所需、欺上瞒下、各行其是的情况。

2. 办文,秘书草拟的每一份文件,都应该符合国家的有关政策

和法令。文件是处理公务的,有的文件本身就是宣传某项政策的,处理公务的标准和依据是政策。宣传、宣布政策的文件,当然更不能违背政策。办文中的文书处理,包括文件的传递、发送、立卷、归档、清退、销毁等,都不能违背政策规定而另搞一套。办文是政策性很强的工作,每位秘书人员办文过程中一定要把好评策关。

3. 办事,秘书要做协调、调查研究、信息、会务、来访接待工作以及很多临时性和随遇性的工作,这些工作都离不开政策。

二、涉外企业秘书工作的内容

涉外企业秘书是企业领导的参谋和助手,每天都有大量的政务、业务和事务性工作要处理,工作比较繁杂。我们可以把这些工作分为四大类:

(一)日常性的工作

日常性工作也可称为程序化工作,即涉外企业秘书经常要做的工作,这些工作有一定的规律性,有一定的程序,日复一日,年复一年,经常进行。大致分为:

1. 文书处理。收发登记文件;对文件进行筛选、摘要;根据文件的重要程度和缓急情况,按照上司的作息习惯,适时呈送阅批;根据上司阅批意见,将文件及时处理、送办;及时了解掌握文件办理的情况并向上司汇报,进行文件清退或立卷归档等等。

2. 会务工作。根据上司意见确定参会人员,草拟、印发会议通知,安排会议议程和日程,准备会议文件,进行会场服务,作好会议记录,撰写会议纪要、会议决定事项,进行会议总结,会议文件清退、归档等等。

3. 信息综合。根据国内外市场的政治、经济情况,开展调查研究,进行市场和商情预测;编写情况反映,参予广告制作;为上司决策出主意、提建议等等。

4. 文字工作。负责起草上司讲话稿、工作计划、工作报告、工

作总结;制订企业的各种规章制度;整理上司发言记录等等。

5.处理来往电话。接受、答复上级查询和下级反映;接受、答复和处理各类客户与用户电话,撰写重要电话稿;做好电话记录等等。

6.处理来信来访。阅读客户来信,接待外宾与客户来访,提出处理意见,催办、答复来信来访;收发重要邮件等等。

7.上司的生活服务。做好办公室的布置、庭院的绿化、环境卫生等环境管理。要求环境整洁、幽静、优美、安全,避免低级庸俗、铺张浪费和华而不实。做好宿舍、伙食、车辆和保健等生活管理。凡事要考虑细致、做得周到,合理安排上司的工作日程。做好物资器材和财务开支的管理。物资器材指与上司工作有关的办公用品,要及时、充足;财务开支指上司的财务收支情况,要账目清楚,收支合理,并及时向上司做出口头说明或书面报告。

8.安全保卫工作。要积极协同保卫部门认真做好上司所在的住地、线路和现场方面的安全保卫工作。既要保证上司的安全,又要保证上司联系业务、进行工作。基本原则是“内紧外松”。“内紧”,要求有高度的警惕,准确的情况,严密的部署,密切的协作,健全的制度,严格的保密,有效而得力的措施;“外松”,要求做得形式自然,外观缓和,方法灵活,文明礼貌。

(二)上司临时交办的工作

此类工作较之日常性工作来说,没有多少规律可言,一般来说是偶发的,事先无法预测。如受上司委派去下面调查一个问题,宣布一项决定,或代表上司去参加一个会议,拜访或接待一个客户、写一篇什么内容的文章等。一般来说,上司临时交办的工作都具有针对性和突出时效性的特点,因此秘书必须抓紧办理。

(三)协调性的工作

作为一个涉外企业的领导人,必然同上下左右、国内国外有着极为密切的联系和交往。为了使这种联系和交往有秩序、高效率

地进行,必须形成一套有秩序、高效率的联系系统和工作体系。而秘书工作是这一工作体系中起中枢作用的重要一环。其协调性工作主要是两个方面:

1. 承上启下。企业的领导人经常有大量的决策指令要通过秘书下达;大量的情况要通过秘书上报,大量的信息要通过秘书反馈;大量的文件、函件和报告需要秘书处理。总之,秘书工作岗位是上下各种情况、资料、函件、信息的集散地。通过秘书承上启下的协调工作,才能使这些决策需要的“原材料”按时进入程序并及时得到处理。

2. 沟通左右。随着改革开放的不断深入,地区之间、国内外之间的联系和交往日益增强。在这些频繁的交往和联系中,秘书起着比较重要的作用。不仅承担着及时沟通情况的工作,而且还要按上司要求,直接出面处理某些具体问题,做好协调工作。

(四)参谋性的工作

涉外企业秘书的参谋作用寓于各项日常工作之中,贯穿在办公、办事、办会的各个环节上。而紧紧围绕上司科学决策的需要,积极提出各种预案,则是最直接、最重要、效应最强的参谋活动。具体来说,参谋性工作主要是:在深入调查研究、占有大量第一手资料的基础上,对国内外政治、经济、科技、文化市场等问题进行科学预测,主动向上司献计献策,提出建议和意见,对一个阶段经济工作中出现的偏差或失误及时提示给上司,以便纠正,企业集团领导人在讨论某项工作或对某项工作做出决定前,及时向他们提供准确的信息、可靠的资料、数据和情况,便于上司在决策时参考;在上司遇到需要解决的重大问题或新问题时,经上司同意,广泛收集各方面的信息,认真查找国家有关经济政策的文件规定,以便于为上司最后解决问题提供素材,对提交上司审阅的文件、信函,事先提出要点和审批预案,供上司参考。

三、涉外企业秘书工作的原则

涉外企业秘书工作的原则包括四个方面。

(一)准确

企业秘书是直接为企业领导服务的,是领导的助手。领导做出的每项决定都可能涉及到企业的经济利益。正像古语说的“差之毫厘,失之千里”,一字之差就有可能造成严重的后果。因此这就要求企业秘书必须有认真的态度,严谨的作风,在为上司传递信息、提供资料等服务时,要准确无误。要讲求实干,多办实事,不说空话,力戒浮夸,不图虚名,不搞形式主义,扎扎实实、兢兢业业地为上司服务。不能马马虎虎,敷衍了事。不清楚、不明白的事,切不可不知强以为知。要不耻下问,力图把事情弄懂弄通,这样才能准确无误。总之,“准确”的要求是:办文要准,办事要稳,情况要实,主意要慎;切忌丢三落四,粗枝大叶,马马虎虎,心中无数。

(二)求实

求实是一切工作的基本准则。企业秘书工作要经常为上司决策提供资料和信息,应当实事求是,否则就有可能给上司工作造成失误,甚至严重损害国家和企业的声誉。求实的基本要求是:一是一,二是二,不夸大,不缩小,老老实实,实实在在;切忌脱离实际,主观臆断,弄虚作假,谎报情况,掺杂个人因素,报喜不报忧,甚至捏造事实。

(三)高效

高效就是要求企业秘书必须快节奏、高效率地工作。企业秘书是上下左右联系枢纽中的重要一环,是上司获得信息的媒介,情况的传递者。因此秘书处理工作的快慢,效率的高低,往往会直接影响到上司工作的进程,关系到企业整个工作机器的运转。为了提高工作效率,秘书必须养成雷厉风行的工作作风,有令即行,说办就办,事不过夜,杜绝拖拖拉拉,讲求办事效率、经济效益和社会效