

(599)

韦氏秘书手册

(节译本)

上海大学文学院中文系编

韦氏秘书手册

(美) 安娜·埃克丝蕾 主编
(美) 安娜·约翰逊 主编

上海大学文学院中文系
秘书专业八二级译

斯 宝 昶 校

一九八四年二月

出版说明

《韦氏秘书手册》是美国梅里姆——韦氏出版公司1976年出版的一部工具书，作者是美国的一些从事商业教育和企业管理的专家。这本手册详细介绍了秘书工作的职责及各种具体方法和技术，在美国企业界有着颇为广泛的影响。

秘书工作在我国具有悠远的历史，但是，把秘书工作作为一门科学来研究的秘书学，目前还处于初创阶段。秘书部门是行政管理体系中的一个枢纽机构。实践证明，加强秘书工作的理论研究，掌握秘书工作的各种知识，对于提高整个行政管理体系的工作效率，具有十分重要的意义。美国是当今世界上经济最发达的资本主义国家。美国经济之所以能在世界上占据领先地位，除了其他各种原因之外，高效率的行政管理（包括秘书工作）无疑也是一个重要因素。虽然美国的社会制度与我国根本不同，但是，就其秘书部门的职责及各项具体工作来说，其中也不乏可供我国的行政管理部门参考、借鉴之处。因此，上海大学文学院中文系组织部分教师、学生翻译了这本《韦氏秘书手册》。

由于《韦氏秘书手册》介绍的是美国的秘书工作，所以，对于我国的秘书工作来说，它存在着不可避免的局限性。特别需要指出的是，在美国，秘书工作的服务对象及秘书机构的设置情况与我国是不同的。这本手册中的有些提法，在美国可能很适用，在我国却未必行得通。因此，读者

在阅读这本手册的时候，一定要立足于我国秘书工作的实际情况，联系本单位秘书工作的具体实践，有分析、有批判地吸收，决不能不切实际地照搬照抄。这一点，请读者务必予以注意。

《韦氏秘书手册》原书共有十五章，中译本编选了目前可供我国读者参考、借鉴的六章以及原书的前言。原书中没有被选入中译本的九章，其内容大致可分为三个方面：一、英语实用知识；二、专用设备及专业技术介绍；三、国际商业、旅游知识。这些内容，对我国目前的秘书工作没有明显的参考价值，故没有选入（为了使读者对《韦氏秘书手册》全书有一个比较全面的了解，特在中译本的末尾附上原书的目录）。选入的六章中，第一、二、三章分别是原书的第一、二、三章，第四、五、六章分别是原书的第九、十、十一章。虽然这六章的有些内容也不一定适用于我国的秘书工作，但为了保持整章的连贯性，除涉及已删除九章内容的部分句子外，其余不作改动。

参加《韦氏秘书手册》中译本翻译工作的有上海大学文学院中文系秘书专业82级学生孙爱国、毛敏、顾孝华、屠志敏、张兴华、陈瑚、何能、欧阳湛、王十禾（姓名按所译章序排列）。全书由顾孝华、王十禾、屠志敏进行了统一修改，并由中文系教师斯宝昶同志审校。在这本书的翻译过程中，上海大学文学院外语教研室林国淑、李达两同志给予很大帮助，谨此致谢。

上海大学文学院中文系

一九八四年二月

前 言

你现在拿着的这本书，是由出版梅里姆——韦氏词典和参考工具书的梅里姆公司（G. & C. Merriam Company）出版的。一百二十五年来，梅里姆——韦氏出版物始终以研究透彻、内容广泛及编辑细致等特点著称。《韦氏秘书手册》也是梅里姆公司的编辑部门同一些被精心挑选出来的专家们合作的成果。这些专家既是教育工作者又是企业管理人员，他们兼有商业教育及私营企业的经验和专长。

《韦氏秘书手册》有着许多特色，它使这本手册成为一份不仅对在职的和未来的秘书，而且对探求秘书工作实践、程序及技能等问题的有关管理人员，都非常有用的日常参考资料。这些特色略述如下：

每一章都是一个完整的独立单位，详细探讨了应用秘书学的一个重要方面。例如，口述和誊写，打字技术和文字处理，基础会计知识和电子数据处理，电子复印技术，机关部门的邮件管理以及电话交际等。

办公设备系统的论述，不是集中在特定的产品及名称上，而是集中在这些系统的一般类型、工作过程及它们在各种机关部门应用中的优点和缺点上。这方面的最好例子在第五章和第十二章。第五章《自动化的和具有仿效功能的专门打字技术》提出了对文字处理设备的一般看法，并提供最有效率地使用这种设备的具体方法。第十二章《办公设备系统

及其使用》详细论述了现代的电子复印过程及技术，还包括涉及秘书使用电子数据处理工具的有关内容。

这本手册的版面编排，使读者能很快地找到有关资料。例如，每一章的各节都由很显著的小标题依次引出，提醒读者注意论述中的特别论题；定向的参照条目遍及全书，引导读者从一个议题转到另一个有联系的议题；详尽的索引指导读者迅速地找到需要的资料。

全书有大量的插图，其中有线条画、草图、简图、航线图、表格、摹写和一览表等。这些插图以简明、有趣的形式向读者提供了丰富的资料。在这一方面，请读者查阅出现在第十五章《旅游及当代商业的跨国性》中的世界节假日表。这份表实质上是一本全世界各个国家的几百个节假日的万年历，它是这本手册特有的。因此，秘书们为去外国旅行的经理准备、安排旅行计划的时候，将会毋庸置疑地发现它的价值。此外，秘书们还将会在这本手册中找到各种文件（备忘录、商业信件、报告、新闻稿以及商业性刊物）格式的种种推荐、介绍和摹写样式。

目 录

前言	(1)
第一章 发展中的秘书职能	(1)
第一节 秘书日益增长的责任及其必备技 能的概述	(1)
第二节 自我进修的重要性	(6)
第三节 秘书职位的晋升	(10)
第四节 熟悉及了解你的公司	(20)
第二章 事务办公室的联系：与人交往的有效 方法	(22)
第一节 两者间的交往	(22)
第二节 接待和来访者	(37)
第三节 注意写字台和办公室的摆设，以 提高工作效率	(47)
第四节 办公室工作环境中人和人关系的 实质	(53)
第三章 会议及会谈安排	(62)
第一节 各种事务性会议、会谈以及大会	(62)
第二节 会议、会谈及大会活动	(71)
第三节 秘书的会议记录	(86)
第四节 秘书掌握会议	(92)
第四章 秘书写作的信件	(100)

第一节	导言	(100)
第二节	信件写作概述	(100)
第三节	秘书写作的日常信件、打印信件 及备忘录	(108)
第五章	业务信件和邮政服务	(133)
第一节	导言	(133)
第二节	业务信件：收进	(133)
第三节	业务信件：发出	(136)
第四节	有效、经济地利用邮政服务	(145)
第六章	档案管理系统	(159)
第一节	档案保管和档案检索设备	(159)
第二节	归档分类的类型	(167)
第三节	设计和建立归档类型	(179)
第四节	归档步骤	(180)
第五节	索引编制方法	(184)
第六节	各类机密文件的控制	(188)
第七节	文件资料的集中保存和分散保存	(193)
第八节	显微照相	(193)
第九节	档案的转移和处理	(197)
附录：《韦氏秘书手册》全书目录		

第一章 发展中的秘书职能

第一节 秘书日益增长的责任及其 必备技能的概述

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，以便使自已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，以及应该委付的责任和赋予执行的权力。当衡量雇员资格的标准随着各工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具有敏锐的判断力。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，所以与其化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

最重要的是，在安排工作时，秘书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，不仅依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业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于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、誊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，誊写口述信件，检索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、社会专科学院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；使用誊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一分钟 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或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。正规的公务信件的模式（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。当重读速记符号时，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的业务手册中学到。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话者的用意，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，此外还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