



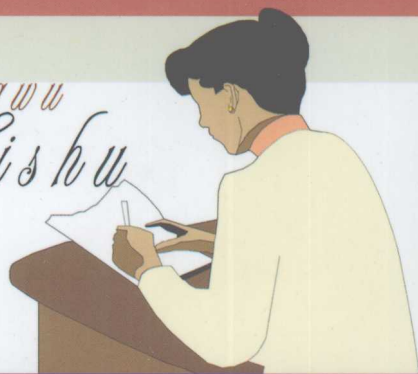
CAC职业(岗位)培训系列教材

商务秘书

● 主编 傅西路

培训教材

*Shangwu
Mishu*



中国人事出版社

商务秘书

傅西路 主 编
陈天恩 副主编

中国人事出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务秘书/傅西路主编. —北京: 中国人事出版社, 2008. 1

ISBN 978 - 7 - 80189 - 692 - 6

I. 商…

II. 傅…

III. 商务—秘书—基本知识

IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 188755 号

中国人事出版社出版

(100101 北京市朝阳区育慧里 5 号)

保定市中画美凯印刷有限公司印刷

开本: 787 × 1092 毫米 1/16 印张: 23

2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

字数: 320 千字 印数: 1 ~ 5000 册

定价: 36.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社负责调换。

联系电话: (010) 84633949、84624780

CAC 职业（岗位）培训教材

策划委员会

顾 问	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏
主 任	周怀军	陈逢阳	孙泽军	傅西路
副主任	霍 红	张海让	王雅鸿	
委 员	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭
	毕丛娣	高显嵩	李 明	董 辉
	邓承翔	殷秀彬	董 超	武 杰
	华 峰	王亚光	董春华	

CAC 职业（岗位）培训教材

编委会

主 任	周怀军	傅西路		
副主任	霍 红	张海让	郭燕春	王雅鸿
委 员	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原
	卫 瑶	田慧芳	王 君	魏 菲
	张春月	冷燕萍	张 雪	李 云
	谢 鑫	郑 磊	洪志钢	朱愉爽
	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣	滕宝红
	陈天恩	张 强	柏 春	邵清东

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化，职业教育已经拓展为学校职业教育和社会职业培训两种模式。学校职业教育基本还是传统的学历教育模式，已经不能适应目前经济高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快，劳动力跨行业流动更加频繁，职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育模式，并成为国家教育的重要组成部分，越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态，全面提升学员的综合就业能力，培养企业需要的复合型人才，CAC 教育机构按照劳动和社会保障部提出的以就业为导向，以企业实际需求为标准，编制了《CAC 职业（岗位）培训系列教材》，本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国 1 + N 复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写，在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格后，可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》，详细课程介绍可登录 www.ccepe.org 和 www.ccetv.org 进行查询。

《CAC 职业（岗位）培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员，目的是要提高学员的自学能力和实践动手能力，培养学员探索、分析、归纳和创新能力，将学员的技术技能同其将来的工作岗位紧密结合起来。CAC 职业（岗位）培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC 职业（岗位）培训系列教材》是在对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上，由长期从事本专业工作的专家学者和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向，突

出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC 职业（岗位）培训系列教材》包括 IT 类、管理营销类、物流类、汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分 CAC 职业（岗位）培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件（[www. cacedu. cn](http://www.cacedu.cn) 下载）。本系列教材具有以下特点：

- ◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。
- ◇按照“理论少实践多”的原则，对各个专业的课程进行了按需重新整合。
- ◇教材统一配套相对应的说明手册，包括课程体系、教学及考试纲要和教材信息等。
- ◇各专业教材配备课后习题和答案。
- ◇各专业教材突出理论和实际的比例分配，注重实训教学。多数教材都配备了实训内容，部分专业的教材配备了案例百问和 PPT 教学课件。

《CAC 职业（岗位）培训系列教材》的出版是一项较大的工程，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

CAC 教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

序 言

《商务秘书》这本书，是受劳动和社会保障部中国就业促进会中国大学生就业促进工程项目全国 AEP 就业能力实训项目办公室专家指导委员会的委托，组织首都秘书和专家学者编写的，是为大专以上学历、有志于从事或已经在工商企业界从事秘书工作，而欲拿到相应的初、中、高级商务秘书能力证书的志士和朋友们编写的。

新时期，新世纪，商务秘书工作大有发展的广阔天地。改革开放以来，我国工商企业迅猛发展，并涌现出一批经营管理的精英奇才。与之相适应，哪里有工商企业，哪里有企业经营者，哪里就需要，就会有为之服务的商务秘书和秘书工作。何谓商务秘书？何谓商务秘书工作？简而言之，商务秘书是企业家的参谋助手，是直接为企业经营管理工作提供办公室日常事务服务和高级智能服务的办公人员。商务秘书工作包括办公室日常事务工作和高级智能服务工作。办公室日常事务工作主要包括商务办公室日常工作运转、商务文书写作、商务文书办理、商务文书管理、商务会务工作、商务来宾接待、商务领导活动安排以及交办事项等。高级智能服务工作，主要包括为商务领导提供有效信息、出谋献策、开拓市场，辅助洽谈、沟通、协调以及掌管事务等。随着中华民族振兴、国家富强和工商企业的发展，商务秘书职业需求量会更大，对秘书素质要求会更高，秘书的工作职责会更重，商务秘书工作大有可为。

商务秘书是工商企业领导的左右手，商务秘书工作好坏直接关系着商务领导工作。从表面上看，商务秘书工作繁杂琐碎，做起来也简单容易，无非是收发发、抄抄写写、接接送送。其实，这是莫大的误解。做办公室日常事务的秘书工作，是一门很专业的工作。它既有一整套严密的工作准则、工作制度、工作程序、工作规范、工作模式和工作方法，也有严格的思想政治

治、道德修养、职业纪律和管理要求。在局外人看来,秘书工作是天天在做具体事务性工作,实质上是辅助领导做好工作的特殊服务工作。政治上要强,业务上要精,作风上要正,纪律上要严,就是对秘书工作的总要求。依此,我曾概述过秘书的为人做事的本质特征,即“为人真善美,办事短平快”,也曾经写过一首《秘书铭》,这既是给秘书工作定位,也是自己感悟秘书们该做什么、不该做什么。原文是:“贴近领导边,埋头作奉献。到位不越位,参谋不决断。服从不盲从,超前不添乱。办事守规矩,办文应规范。接待要热情,涉密决不言。有功不卖弄,挨批不埋怨。切莫先得月,淡泊名利权。”我深感,秘书工作不是好做的,也不是什么人都能胜任的、称职的,必须做到德才、德识、德能、德技双修。在《商务秘书》里,这些内容都作了具体的论述。

在编写这本书时,根据指导委员会的要求,我们针对该书的对象和就业需求,特别注重应用性、实务性、操作性。准确定位和界定是什么、做什么,扼要讲明怎样做,把工作准则、范围、程序、方法、步骤、措施等规范化、标准化。同时,突出强调摆正秘书和领导的关系,灵活思维方法、认知方法、工作方法。让人一看就懂,一学就会,真正做到学有所用,学用结合,学以致用,真正达到拿到证书和学到能力的有机统一,名副其实。本教材是初、中、高三级合一的教材。对于初、中级商务秘书,只学习掌握第一章至第八章的内容,做到应知应会、学以致用就符合要求了。而要达到高级秘书的标准,还必须学习掌握第九章、第十章的内容,多在智能服务上下工夫。

这本书是集体创作,难免出现一些不平衡。我个人由于学业知识、思想认识、写作水平有限,缺点差错在所难免,欢迎批评指正。

傅西路

2007年7月22日稿

目 录

序 言	1
第一章 商务秘书和商务秘书工作	1
第一节 商务秘书概述	1
一、商务秘书的定位	1
二、商务秘书和领导人的主辅关系	5
三、商务秘书和政务秘书的异同	11
第二节 商务秘书工作概述	16
一、商务秘书的特点	17
二、商务秘书的工作原则	19
三、商务秘书的工作职责	20
四、商务秘书的工作方法	22
五、商务秘书工作的意义	24
第二章 商务办公室日常工作	27
第一节 商务办公室环境	27
一、商务办公室的布置	27
二、商务办公室的安全	32
三、商务办公室的文明	33
四、商务办公室的环境管理	36
第二节 办公室日常通信业务	37
一、电话的接听与拨打	37
二、信函办理	42
三、传真收发	47
四、网络邮件	49
第三节 办公室日常办理业务	50
一、日常办文	50
二、日常办会	52
三、日常办事	54

第四节 办公室日常接待工作	59
一、接待安排	59
二、接待程序	62
三、团队接待	64
第五节 办公室对突发事件处置应对	68
一、重大突发事件类型	68
二、办公室对重大突发事件的处置应对方法	71
第六节 办公室资源管理	72
一、办公室设备预算	72
二、办公室设备采购	73
三、调配、利用办公资源	73
第三章 商务秘书的文书写作	76
第一节 商务文书写作规范	76
一、商务文书写作原则	76
二、商务文书写作主要文种	77
三、商务文书写作要求	77
第二节 常用公务文书写作	78
一、通知	78
二、通报	79
三、请示	80
四、报告	81
五、批复	82
六、函	83
七、会议纪要	84
八、决定	85
第三节 日常事务文书写作	86
一、会议记录	86
二、简报	87
三、汇报材料	89
四、计划	89
五、总结	91
六、感谢信	92
七、邀请信	93
八、请柬	93
九、贺信	94

第四节 专业商务文书写作	95
一、商务信函	95
二、意向书	96
三、经济合同	97
四、协议书	98
五、招标书	99
六、投标书	99
七、市场调查报告	100
八、可行性研究报告	101
第五节 商务文书格式	102
一、文书格式规范	102
二、眉首格式	103
三、主体格式	104
四、版记格式	105
五、印装格式	106
第四章 商务秘书的文书办理	108
第一节 商务文书办理总则	108
一、商务文书办理含义	108
二、商务文书办理内容	108
三、商务文书办理原则、要求	109
四、商务文书办理的意义	111
第二节 发文办理规范	111
一、发文办理环节	111
二、发文办理程序	112
第三节 收文办理规范	117
一、收文办理环节	117
二、收文办理程序	118
第五章 商务秘书的会议工作	123
第一节 商务秘书会议工作总则	123
一、商务会议的含义	123
二、商务会议的类型	125
三、商务会议的重要性	127
四、商务会议的工作原则	129
第二节 会前准备	130
一、会议策划	130

二、议程安排和会址选择	133
三、发送会议通知	135
四、准备会议文件	137
五、印制会议证件和其他材料	139
六、会场布置	140
七、会议接待与食宿安排	141
第三节 会中服务	142
一、报到与签到	142
二、信息联络工作	144
三、文字工作	144
四、会议活动服务	146
第四节 会后服务	147
一、清理会场和文件	148
二、安排与会人员返程	148
三、整理会议资料、起草相关文件	149
四、会议总结评估	150
第六章 商务秘书的档案工作	151
第一节 商务秘书的档案工作总则	151
一、商务秘书档案工作的内容	151
二、商务秘书档案工作的特点	153
三、商务秘书档案工作的作用	155
四、商务秘书档案工作的基本原则	156
五、商务秘书档案工作的意义	157
第二节 商务档案的收集	159
一、归档范围	159
二、归档形式	161
三、归档的基本要求	161
四、立卷归档的步骤	162
第三节 商务档案的整理与鉴定	166
一、档案的整理	166
二、档案的鉴定	171
第四节 商务档案的利用	175
一、档案利用工作的内容	175
二、档案利用工作的程序	175
三、档案利用工作的要求	180

第五节 商务档案的保管	181
一、保管的规范	181
二、保管的安全	183
第七章 商务秘书的礼仪	185
第一节 商务秘书礼仪总则	185
一、商务秘书礼仪的含义及其重要性	185
二、商务秘书礼仪的表现形式	187
三、商务秘书礼仪工作的特点	188
四、商务秘书礼仪的基本原则	190
第二节 商务秘书的礼仪规范	191
一、仪容服饰礼仪	191
二、举止礼仪	195
三、言谈礼仪	198
四、办公室礼仪	201
五、介绍礼仪	204
六、称呼与握手礼仪	205
七、名片礼仪	206
八、乘车礼仪	208
九、拜访与接待礼仪	209
十、洽谈礼仪	211
十一、馈赠礼仪	213
十二、宴会礼仪	215
第三节 商务活动仪式	220
一、开业典礼仪式	220
二、签字仪式	223
三、记者招待会仪式	224
第四节 商务秘书涉外礼仪	227
一、涉外礼仪常识	227
二、尊重外国礼俗	232
第八章 商务秘书道德修养	236
第一节 商务秘书职业道德	236
一、爱国守法, 为振兴中华服务	236
二、忠诚服务, 自觉维护企业利益	237
三、求真务实, 使秘书工作规范化、科学化	238
四、廉洁奉公, 做品格高尚的人	239

五、保守商业秘密	239
第二节 商务秘书素质	240
一、商务秘书的政治素质	241
二、商务秘书的心理素质	241
三、商务秘书的知识素质	243
四、商务秘书能力素质	245
五、商务秘书身体素质	248
第三节 商务秘书修养	251
一、商务秘书修养的重要性	251
二、修养的教育、监督	253
三、修养的自律	254
第九章 商务秘书的参谋服务(上)	255
第一节 商务秘书参谋工作概述	255
一、商务秘书参谋工作的含义	255
二、商务秘书参谋工作的内容	257
三、商务秘书参谋工作的准则	258
四、商务秘书参谋工作的方式	259
五、商务秘书参谋工作的重要性	261
第二节 辅助决策	262
一、决策的特征和要素	263
二、决策的类型与非程序性决策	264
三、非程序化决策的决策程序	265
四、商务秘书在决策中的工作	267
五、决策过程中的民主化与科学化	270
第三节 沟通协调	272
一、协调工作的含义、特点和要素	273
二、协调工作的重要性	275
三、协调工作的内容和商务秘书的协调工作	275
四、协调工作的原则	276
五、协调工作的策略	278
六、协调工作的方式方法	280
第四节 商务谈判	284
一、商务谈判的概念和要素	284
二、商务谈判的重要性	287
三、商务谈判的特征	288

四、商务谈判的原则	289
五、商务谈判的种类	289
六、商务谈判的程序和方法	291
七、商务秘书在商务谈判中的工作内容及方法	292
八、商务谈判的策略	293
第十章 商务秘书的参谋服务(下)	297
第一节 商务秘书的信息工作	297
一、信息和商务信息的含义、特点	297
二、商务秘书信息工作的重要性	298
三、商务信息工作的特征和原则	299
四、信息商务的分类	300
五、信息商务的收集	302
六、信息商务的处理	305
七、信息商务的传递	308
八、信息商务的贮存	311
九、信息商务的反馈	312
十、商务信息的开发利用	314
第二节 商务秘书的市场调研	315
一、商务秘书市场调研的特点和分类	316
二、商务秘书市场调研的重要性	319
三、商务秘书市场调研的程序	319
四、商务秘书市场调研的原则	324
五、商务秘书市场调研的态度端正化	325
六、商务秘书市场调研的科学化	327
七、商务秘书市场调研成果的多样化	334
第三节 商务秘书掌管事务工作	335
一、掌管事务的含义	335
二、掌管事务的内容	337
三、掌管事务中以人为本的理念	341
四、掌管事务的原则性与灵活性	345
五、掌管事务方法的科学性	347
后 记	350

第一章 商务秘书和商务秘书工作

什么是商务秘书？什么是商务秘书工作？这是有志于从事或已经在工商企业界就业秘书工作，而欲拿到相应的初、中、高级商务秘书能力证书的志士和朋友们，应该全面了解和深刻认识的首要问题。

第一节 商务秘书概述

秘书是伴随领导而来的，而商务秘书则是为工商企业界的经营管理者提供工作服务的。怎样才能服务得好，当个好秘书，这就要了解秘书是个什么角色，他和领导是什么关系。

一、商务秘书的定位

（一）秘书的概念及其分类

“秘书”古已有之，但其意义与现代有所不同。现代意义上的秘书，始于民国初年，至今已近百年。时代发展到今天，秘书已不仅是一种职务名称，而且已经形成了一种社会职业。那么，什么是秘书？至今尚无一个统一的认识。目前，比较趋同的看法是：秘书是机关、单位领导人的参谋助手；各种秘书的服务对象不同，具体参谋助手作用也不同，但均应具备以下三个要素，即一是为之服务，二是为之工作服务，三是直接为之工作服务。何谓商务秘书？简而言之，商务秘书是企业家的参谋助手，是直接为企业经营管理工作提供办公室日常事务服务和高级管理服务的办公人员。

关于秘书的服务对象，因秘书种类不同，有关称谓也不同。在我国，对