

廖金泽 著

# 高级秘书手册

MANUAL FOR SENIOR SECRETARY

PROFESSIONAL STANDARDS FOR SECRETARY

秘书职业标准大全

海天出版社

秘书职业标准大全

PROFESSIONAL STANDARDS FOR SECRETARY

C/31.46-62  
L54

# 高级秘书手册

MANUAL FOR SENIOR SECRETARY

廖金泽 著



A1062334

海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高级秘书手册 / 廖金泽著. — 深圳 : 海天出版社,  
2002.9

(秘书职业标准大全 : 2)

ISBN 7-80654-810-6

I. 高... II. 廖... III. 秘书—职业技能鉴定—标准—手册 IV. C931.46-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2002) 第 059477 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com>

责任编辑: 廖 译 责任技编: 卢志贵

封面设计: 深圳创纪元广告有限公司

责任校对: 周 红

---

深圳市海天龙广告有限公司制作输出Tel: 83461000

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2002年9月第1版 2002年9月第1次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 32.5

字数: 400千 印数: 1-6000册

定价: 43.00元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

# 作者简介



廖金泽（廖群），著名秘书训练专家、资深企业顾问。祖籍台湾桃园。具有二十年企业创办与运作传奇经历，积累极为广泛和丰富的经验，近年来专业做学问与顾问，为企业、媒体和政府提供高层培训与咨询，其主要服务客户有：中国化工、中保人寿、中兴通讯、广东核电、广州石化、深圳商业银行、福建兴业银行、江西粮油、招商局、香港华润、香港富祥、香港钧濠、惠州长城、南方都市报、大鹏证券、深圳宝安、深圳桑达、深圳特发、深圳润讯、深圳南油、深圳高速、深圳赛格、深圳泰然、

三和国际等。曾在中国大陆多个城市举办过演讲，并应邀为深圳清华研究生院MBA论坛讲授专题课程，反响强烈。现任多家企业高级顾问或独立董事。其研究与咨询领域包括：职业规范、项目策划、系统改良、公司再造、股权激励、企业改制、资产重组、企业战略、企业问题解决方案、危机管理、区域经济、政府优化等。其主要培训项目包括：创业训练课程、商业礼仪训练课程、高级秘书训练课程、职业经理训练课程、金牌营销训练课程、现代老板研修课程、公司运作训练课程、企业改制辅导课程、公司优化辅导课程等，培训风格生动有趣，条理清楚，方法独特，实操性强。其主要著作有：《怎样做高级秘书》、《怎样做现代老板》、《劳资双赢》、《公司秘书手册》、《高级秘书手册》、《商务秘书手册》、《行政秘书手册》、《秘书自修手册》、《秘书训练课程》、《金牌营销手册》、《职业经理手册》、《脱胎换骨》、《公司再造》、《整合创造价值》、《企业流程重组与细节处理》、《公司制度和运作规则》、《危机应对》、《创业中国》、《东山再起》、《为什么还要犯错误？》等。



这是一九九九年作者在深圳与二期高级秘书训练学员合影，这样的训练班一共举行了近百期。中间未戴领带者为本书作者，其右为深圳市人才大市场主任。





这是一九九九年作者在广州举办的400多人参加的公开课上介绍其开发的高级秘书全能训练课程。



这是一九九九年作者在其办公室内为高级秘书讲课。在秘书训练中，实景演练和小品表演最有趣也最具效果。

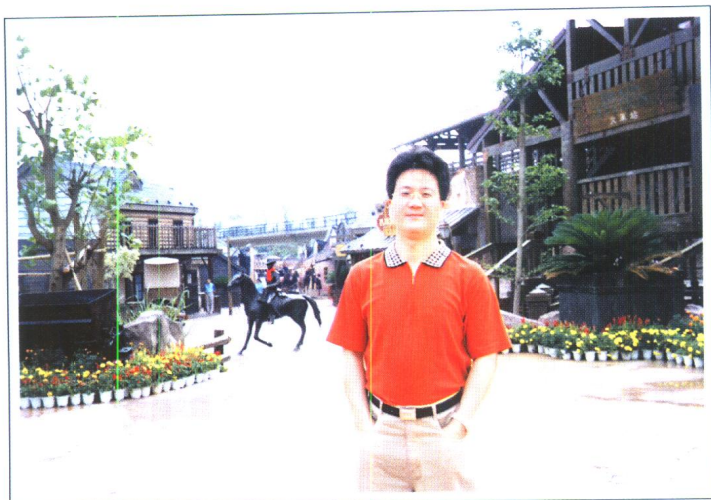


这是二零零零年作者与部份高级秘书合影，很多有意思的秘书训练都是在这样的美丽环境中进行的。



这是二零零二年某期高级秘书训练班的学员在互致名片，这个过程是个游戏，也是一种沟通训练。





把秘书训练课放在野外，是对环境的适应，也是对秘书的影响力进行确认。当然，这样的环境也会使训练的心情非常愉快。



不仅为公司秘书提供训练，而且还要给地方政府官员提供咨询，这是二零零二年作者在为全国136个边境县市旗部份领导干部讲授“怎样提升地区经济核心竞争力”。

# 金科玉律

## ——代序

这套 200 万字的《秘书职业标准大全》是专门为中国 1000 万名企业秘书度身定造的专业百科全书和实用操作指南。它分为《公司秘书手册》、《高级秘书手册》、《商务秘书手册》、《行政秘书手册》、《秘书自修手册》和《秘书训练课程》六本，分别详细介绍了现代企业里各类秘书的职业标准与操作规范，以及秘书自我修炼模式和专业系统的秘书训练课程，可以这样说，这是一套迄今为止最专业最完整的也是最有实用价值的企业秘书的金科玉律！

金科玉律原指尽善尽美的条文与法令，现在多指必须遵守的不可变更的规则。我们知道每一行业都有自己的规矩，每一种职业也都有自己特定的要求。凡是理所应当的行为才是适当的表现，凡是约定俗成的规矩才是统一的标准，当我们从事某项职业时，意味着我们必须放弃随心所欲的权利，必须按既定的标准行事。

中国加入世贸组织后，全球经济一体化要求我们的公司秘书和高级秘书能够熟悉和运用国际公认的商业原则，具有为世界各地企业家提供专业服务的符合国际标准的职业技能和职业规范，并且能够卓有成效地将专业知识、工作经验、综合能力整合运用在商业运作中。

但令人遗憾的是，长期以来，由于重政轻商的历史原因和当

官发财的文化熏陶，中国的秘书教育始终是针对机关秘书的，无论是大学秘书专业的理论教材，还是国家颁布的秘书职业技能鉴定考试标准，或者书店里卖的秘书专业书籍，无一例外，几乎全都是机关秘书的内容，而有关企业秘书的东西却极少提到。

其实，就职业性质而言，企业里的秘书与机关里的秘书是截然不同的，前者着重于商业事务，后者偏重于行政事务；前者是对企业负责，后者是对领导负责；前者承担的是经济责任，后者则可能承担政治责任；前者处身于商界，受经济利益制约；后者置身于政界，受权力因素影响。两者的职业性质不同，处事原则和职业标准当然也完全不同。

即使同样是在企业里工作，公司秘书和高级秘书也有着很大的区别：前者主要负责公司日常事务的处理，担任的是公司助理的角色；后者则侧重于协助上司思考，帮助上司打理企业，扮演的是上司助理的角色。至于商务秘书和行政秘书，其职责和工作内容也有明显差别。角色性质不同，操作规则也自然会有所差异。

公司秘书对于公司的重要性，高级秘书对于上司的重要性，恐怕怎样评价都不会过分，对此我们深有体会。这些年来，我们曾在中国大陆各地先后投资创办过二十多家公司，历经沧桑之后，我们惊讶地发现，凡是感觉特别辛苦特别操心的公司，那里的秘书往往都不太称职。也许正是由于他们的平庸无能或者欠缺责任心，使很多原本简单的事变得格外复杂，使很多微妙的问题变得日益恶化，使很多棘手的情况无法得到及时的处理，使人际关系变得随意甚至暧昧，使内部架构因为缺乏沟通与协调而运作困难，使劳资双方的矛盾无法有效缓解，使我们当老板的经常处于无奈或者尴尬甚至于愤怒的状态。反之，凡是那些经营有

法管理得当，我们特别放心的企业，又往往都有一位非常能干的秘书在其中起着举足轻重的作用。他们缜密周详的思维方式，井井有条的行事风格，不卑不亢的处事态度，果断有效的办事效率，尤其是那份天赋的聪慧和从骨子里渗出来的那份无与伦比的善解人意，至今仍令我们津津乐道，以至一别多年未通音讯，我们依然还能十分清晰地记着他们的名字：现居台湾的赵晓萍和罗颖，现居北京的徐静。可惜在众多曾经跟随过我们的秘书当中，像这样出类拔萃，能给我们留下深刻印象的人毕竟为数不多，绝大多数则如过眼烟云，早已被岁月抹得一干二净。

我们明白优秀的秘书可遇不可求的道理，我们也深知秘书的优秀来源于实际的经验和专业的训练。因此，这些年来我们曾在中国各地举办了数十期企业秘书训练班，并曾呕心沥血创办过两所秘书训练学院，先后培训了近万名职业秘书。2000年4月，我们将自己精心设计的秘书训练教程编写成30万字的著作《怎样做高级秘书》，结果出乎意料，这本书在没有任何宣传介绍的情况下，竟然在出版后的15个月里连续加印三次，成了畅销书。

长期与企业秘书打交道的经历告诉我们，现在的秘书所欠缺的并不是专业知识，也不是能力和经验，而是一套职业标准和操作规范，是一本工作指南。前者能够使她们非常地专业，后者能够让她们非常地实用。

正是由于这个原因，我们精心策划与编写了这套工具书，希望借此帮助秘书们以职业标准来规范自己的表现，并且提高其工作效率和办事的准确性。

从方便实用的角度考虑，我们按照使用对象分类，将这套工具书分成几本手册，并尽力使它们的内容各有侧重，互为补充，彼此外延，没有重复。在使用功能上，有的主要介绍各类具体事

务的处理，因此就有大量的实用范文；有的着重强调各类复杂问题的解决，因此就有丰富的经验之谈。有的详细阐述各类程序的操作，因此就有规范的操作步骤。我们之所以这样细分与整合，当然是为了增加这套工具书的包容性和针对性，使它们既能涵盖秘书工作的全部，又能细致入微地点到为止。使秘书们可以根据自己的实际情况各取所需，在这些手册中找到相应的内容和准确的答案。

必须特别强调的是，这些手册是以女性为对象编写的，因为在中国 1000 万名公司秘书和高级秘书中，男性的比例确实很小，这和机关秘书正好形成一个十分有趣的反差，也许，这是环境和性质使然，因为相对于商界而言，政界的尔虞我诈需要野心，需要手段，而权力和女色很容易使男人犯错误，也很容易坏事。出于可以理解的原因，在男性强权占主流的政界，人们当然更愿意使用男秘书。但是在商界，情况却恰恰相反，男人的野心，男人对金钱的追求，对老板具有潜在威胁。权力一旦和金钱牵连，再伟大的圣人都难以把持自己的定力。因此，除非老板本身不信这个邪，或者老板有自己独特的想法，或者这位男秘书本性忠厚，才有可能被老板重用外，绝大多数老板还是愿意选择女性做自己的秘书。原因很简单，相对于男性对权力和金钱的欲望，女性比较容易满足，比较安分守己，比较能够忍耐，比较保守秘密，比较愿意服从。另外，职业特性要求秘书必须比常人更加地谨慎细致周全，而在这些方面，女性天生的细腻比男性有更多的优势。特别是在待人接物方面，女性的委婉温和更容易令人产生好感，这对化解商业交往中的矛盾或尴尬绝对是大有裨益的。也许正是由于这些原因，企业秘书中女性占绝大多数也就成为顺理成章的现实。



但是，我们并不是低估或者有意贬低男性的优势，事实上，在我们周围，在我们的经历中，我们也确实遇到过个别十分优秀的男秘书。男性对事物的钻研往往会使他们在做任何一件事时都能追求极致，就以女人最擅长的女红来讲，男人一旦上手，那结果一定是比女人更出色！我在天津有位表舅，其貌不扬，性格内向，腼腆木讷，长辈们都曾十分担忧他的光棍生活，因为他遇见生人都会脸红，而一口暴牙更让他自惭形秽，怎么也不愿和女人打交道。但是造化弄人，这么窝囊的男人居然会打一手令人眼花缭乱目瞪口呆的毛衣活儿，不管什么花样，只要你讲得出，他坐在那儿稍事琢磨，三下五除二的，立马就给你编织出来，绝对漂亮！当时的天津城，他这手活儿称得上是一绝。结果就凭着这手令人惊艳的手艺，我们这位内秀的表舅竟然交上了桃花运，有位白肤红唇美目流盼个子高挑笑意盈盈的天津美女疯狂地爱上了他，并且主动追求他。当他们旅行结婚到我们家时，看见表舅身边这位美丽得令人窒息的舅妈，我们真的是半晌回不过神来，整个儿惊呆了！以至于后来，我们家这些男生也成天缠着妈妈学女红、绣花、缝纫、打毛衣的，我们真还都学得有模有样的，恐怕我们现在的女红手艺还真的会胜过很多上世纪70年代以后出生的白领丽人呢！想想这也是件蛮有趣的事。

事实证明，男人一旦钻研一件事，往往会把这件事做得十分的专业，这个特点是女人永远无法企及的。但是从商业效果而言，秘书这份职业毕竟还是更适合女性。

有人讲，男人做秘书可以自己琢磨，女人做秘书需要别人指点，但多年来的实际经验告诉我们，其实女人做秘书也有先天和后天的差别。有的女人似乎天生就是秘书的料，无论谈吐举止形象还是待人接物处事，都有一种与生俱来的天赋禀质。有时候我

们会突发奇想，这样的女人如果不做秘书，真的是件不可思议的事！一切都是那么浑然天成，仿佛本身就是一块钻石，雕琢后只会令她更加光彩夺目！而大多数女人却没有这样天生的条件，她们虽然也是女人，但生性平庸；她们虽然也是秘书，但只是听凭命运的安排。秘书这份工作对她们来讲，仅仅是一种职业，不是一种生命。因此，她们在秘书这个职位上和前一种女人有着不同的心态，前一种女人是尽心在做，而她们则是尽力在做。同样是做，不同样的是天分和态度以及结果。

天赋是得天独厚的事业资本，如果先天不足，当然就得依靠后天的培养，这也正是我们一直始终强调的秘书教育和职业训练的重要性。

长期以来，凡是在公司里工作的秘书，人们都会习惯地称之为公司秘书，其实这是一种约定俗成导致的误解。真正的公司秘书实际上是现代企业制度中一种法定职务，它通常都是由职业经理、会计师、律师这类专业人士来担任。人们之所以会这样一网打尽地称呼公司里的秘书，恐怕也是为了与机关秘书有所区别。这是一种广义的称呼。

同样，高级秘书这个称呼也因为人们的各自理解而变得随心所欲，以致社会上有些人别有用心地把三陪小姐也美其名曰高级秘书，活生生玷污了高级秘书这个称呼的神圣与庄重。

高级秘书之所以高级，是因为对她们上司而言，她们的影响非同一般，她们的价值无与伦比，她们的作用举足轻重。

为了能让中国 1000 万名企业秘书都能从这些手册中获得有益的帮助，我们在用专门的内容对企业秘书作必要的介绍同时，也把更多的注意力放在所有在企业里工作的职业女性上，使这套专业性的工具书真正成为涵盖企业秘书涉及的全部工作范围，内

容系统完整，案例丰富生动，细节准确无误，结构精致完美，非常具有参考价值的传世之作。

廖金泽

二〇〇二年七月三十一日

# 目 录

代序 金科玉律 ..... 1

## 第一章 高级秘书职业标准

一、高级秘书职业性质 ..... 1

二、高级秘书职业要求 ..... 2

三、高级秘书职责权限 ..... 5

四、高级秘书综合素质 ..... 7

五、高级秘书综合能力 ..... 14

六、高级秘书专业知识 ..... 23

七、高级秘书工作经验 ..... 24

八、高级秘书气质修养 ..... 25

九、高级秘书形象塑造 ..... 28

十、高级秘书形体塑造 ..... 39

十一、高级秘书姿态塑造 ..... 40

十二、高级秘书服饰标准 ..... 45

十三、高级秘书行为规范 ..... 55

十四、高级秘书求职规范 ..... 67

十五、高级秘书入职规范 ..... 72

十六、高级秘书离职规范 ..... 74