

现代文秘丛书 XIAN DAI WEN MI CONG SHU

现代文秘丛书



XIAN DAI WEN MI CONG SHU

总 主 编 史玉峤

副总主编 陶 特



彭望衡 郭逸萍 编著
青岛出版社

现代涉外文秘

现代文秘丛书

XIAN DAI WEN MI CONG SHU

现代文秘丛书

SHU

现代文秘丛书 XIAN DAI WEN MI CONG SHU

现代文秘丛书



XIAN DAI WEN MI CONG SHU

总 主 编 史玉峤

副总主编 陶 特

现代涉外文秘

彭望衡 郭逸萍 编著

青 岛 出 版 社

鲁新登字 08 号

责任编辑 李忠东
连建军
封面设计 王鸿翔

· 现代文秘丛书 ·

现代涉外文秘

彭望蘅 郭逸萍 编著

*

青岛出版社出版

(青岛市徐州路 77 号)

邮政编码: 266071

新华书店北京发行所发行

青岛华信印刷厂印刷

*

1995 年 10 月第 1 版 1995 年 11 月第 1 次印刷

32 开(850×1168 毫米) 10.125 印张 2 插页 250 千字

印数 1—4110

ISBN 7-5436-1184-8/H·15

定价: 12.30 元

前 言

随着我国改革开放和社会主义市场经济体制的建立与发展,现代意义上的文秘与传统文秘相比较,从内容到形式都已发生重大的变革,高校文秘教育与社会文秘教育迫切需要一套具有现代特色的全面、系统而又规范的文秘教材。有鉴于此,由青岛大学和青岛出版社倡议发起,安徽大学、山西大学、国际关系学院、西南交通大学、大连理工大学、天津商学院、黑龙江行政学院、山东大学、山东青年干部管理学院、江西行政学院、江西赣南师范学院、武汉交通科技大学、淮海工学院等国内10余所高校及秘书学界同仁联袂,编写了这套“现代文秘丛书”,计有《现代秘书学》、《现代文秘写作》、《现代文秘写作实用范例》、《现代秘书心理学》、《现代商务文秘》、《现代涉外文秘》、《现代秘书与礼仪》等。

本书力图通过理论指导与实践范例相结合的方式,深入浅出地为从事外事、外经外贸活动的人员及有志于从事这类活动的人员介绍一些现代涉外文秘的知识,并帮助他们写好涉外文书。

本书的特点是:第一,重视基本理论,注意理论的系统性和完整性。除对涉外秘书工作的性质特征及其在现代社会中的作用有专节介绍之外,涉外文秘每一方面实例均有理论背景介绍和理论原则小结。这样使读者在阅读本书时能够把握住涉外文秘的基本原则,避免“见树不见林”地只学得枝节皮毛。第二,强调实用性与规范性。本书列举了大量的涉外文秘工作实例和涉外文书实例,实

例大都选自涉外交往典型环境中的典型范例。读者通过这些实例可以了解到外域文化和习俗的特色,提高外语写作能力。第三,注意可读性。考虑到本书的读者群主要是有较高文化并有一定外语基础的涉外工作人员,在内容选材上,注意吸收新成果以适应文秘工作发展的趋势;在语言上注意兼收并容,介绍各类文书的文体风格;在理论上注意深入浅出,避免枯燥的说教。

本书由史玉峤、陶特统稿。在编著过程中,作者参考了国内外大量的有关著作、论文和范例,因受篇幅所限,难以一一注出,在此谨表谢忱。

目 录

前 言	(1)
第一章 涉外秘书工作概说	(1)
第一节 秘书与当代社会	(1)
第二节 涉外秘书工作的性质和作用	(5)
第三节 涉外秘书工作的内容和原则	(7)
第二章 中西文化与涉外秘书	(10)
第一节 观念与性格	(11)
第二节 人际交往与礼仪	(16)
第三章 秘书接待	(29)
第一节 接待个体来访	(29)
第二节 接待团体来访	(34)
第三节 接待英语实例	(35)
第四章 秘书电话	(41)
第一节 正确使用业务电话	(41)
第二节 电话英语实例	(48)
第五章 秘书会务安排与会务文书	(56)
第一节 会议组织工作	(56)
第二节 会务文书工作	(59)
第六章 涉外文书	(75)
第一节 涉外文书综述	(75)
第二节 书信	(78)

第三节	商务文书·····	(115)
第四节	礼仪文书·····	(168)
第五节	契约文书·····	(215)
第六节	告启文书·····	(229)
第七章	电报、电传、传真·····	(234)
第一节	电报·····	(234)
第二节	电传·····	(236)
第三节	传真·····	(245)
第八章	文件处理与档案管理·····	(250)
第一节	文件处理工作·····	(250)
第二节	档案管理工作·····	(254)
第九章	办公设备与办公自动化·····	(260)
第一节	办公自动化概述·····	(260)
第二节	办公自动化的发展·····	(261)
第三节	办公自动化的设备·····	(263)
第十章	公务旅行安排·····	(273)
第一节	旅行前的准备·····	(273)
第二节	旅行英语实例·····	(275)
附 录	·····	(291)

第一章 涉外秘书工作概说

涉外秘书工作作为涉外企业、涉外部门重要的工作内容之一，是改革开放深入发展的产物，其特征、规律、方法和实务值得秘书学界进行探讨和研究。

第一节 秘书与当代社会

在我国，“秘书”一词有着悠久的历史。在不同的历史时期，“秘书”的涵义也不尽相同。

“秘书”一词最早出现于汉代，意指宫中秘藏之书。《汉书·叙传》：“（班）游博学有俊材……与刘向校秘书。”《汉书·刘向传》：“诏（刘）向领校中五经秘书。”这里的“秘书”均指书籍。

“秘书”作为一种官职名称出现，始于东汉后期。公元2世纪，东汉恒帝时设秘书监，职掌国家典籍，《文献通考》载：“以掌其图书秘记，故曰秘书。”曹魏时设置秘书令一职，“典尚书奏事，亦兼掌图书秘记之事”（《初学记》）。其后历代封建王朝均设“秘书”官职或机构，如秘书丞、秘书郎、秘书院等，其职责主要是奏章宣事及掌管国家经籍，与今天的秘书涵义有较大的差异。

鸦片战争以后，西方文化对我国的影响日甚，清廷亦建立模仿西方的秘书机构，设置近代秘书官职。例如：光绪三十三年（公元1907年），安徽巡抚冯煦上书获准，于府中设立秘书、助理秘书之职，此后各省纷纷仿效。宣统三年（公元1911年），清廷颁布《内閣

属官官制》，在内阁中设置承宣厅、制诰局，负责秘书工作。孙中山领导资产阶级民主革命，任用宋庆龄等为秘书，特别是南京临时政府成立后，总统府下设秘书处和秘书长，各局、部及各省都督府也设置了相应的秘书部门和官职，形成了现代意义上的秘书和秘书工作。

中华人民共和国成立以后，特别是自 80 年代改革开放以来，秘书活动的科学化、现代化越来越受到人们的重视。1980 年复旦大学分校（现上海大学文学院）首先开设秘书专业后，全国出现了开展秘书教育、创办秘书杂志、出版秘书著作、成立秘书团体的“秘书热”，秘书学作为一门新兴的综合性应用科学得以产生和发展，受到社会和学术界的普遍关注。涉外秘书工作是当代秘书活动的一个新的特殊领域，因而亦备受人们重视。

在西方，“秘书”一词源于拉丁文“Secretarius”，意思为可靠的职员。英语词汇里的“Secretary”，除指秘书外，还有书记、干事、大臣、部长等译义。法语“秘书”（Secrétaire）、德语“秘书”（Sekretär）、俄语“秘书”（Секретарь）与英语“秘书”的涵义基本相同或相近。西方国家中的秘书工作，已渗透到社会的各个领域，成为最广泛的社会职业之一。

当今世界，不论是发达国家还是发展中国家，秘书工作都是国家和各类社会组织不可缺少的组成部分，是辅助领导和管理活动的一支重要力量。当代秘书工作呈现出以下显著的特征和趋向：

一、秘书工作社会化

由于辅助管理的重要性被广泛认识和接受，当代秘书工作呈现出普遍化、社会化的趋势。政府机关、社会团体以及各种类型的企业都有秘书和秘书工作的存在。以一个大中型企业为例，往往既设有全面负责的企业秘书，又有董事长室、经理室、营业部、计划部、广告部等部门秘书。在日本，企业中部长以上、政府中副局长以

上,都可以设专职秘书,基层单位也由一名属下担任秘书性工作。聘用私人秘书在西方国家是一种普遍现象,在我国也有不断发展的趋势。

二、秘书职能扩大化

事业的竞争和人才的竞争,使称职的秘书人员备受欢迎和重视,当代秘书的职能较以前有显著的扩展和强化。美国《韦氏秘书手册》开篇即云:“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。”“随着经理作用的不断增强,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。”“由于现代事务向全球扩展和延伸,促进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。”秘书人员从处理杂务、代拟文稿,到安排日程、提出方案,确实起到了辅助或代替上司部分工作的作用,使上司更有效地从事本职要务,提高工作效率。

我国学者也对秘书职能进行了比较系统的研究阐述。如董继超主编的《秘书学教程》(中央广播电视大学出版社 1993 年版)指出,秘书的基本职能有两项:一是辅助政务,即协助领导者处理涉及全局性、长远性的重要公务活动;二是处理事务,即代理领导者承办各种日常的、具体的秘书事务活动。秘书的一般职能有五项,即辅助决策、协助管理、沟通信息、协调关系和保守秘密。从中可见,当代秘书的职能正日趋扩大与强化。

三、秘书素质智能化

社会的发展,领导素质的提高,秘书职能的扩大与强化,都对当代秘书提出越来越高的要求。秘书人员除了要熟练掌握秘书业务知识 and 基本技能外,还要广泛了解企业法、企业管理、商务、金

融、贸易、公共关系等方面的知识,成为所在专业领域里的行家里手;不仅能高效地办理事务,而且要由“事务型”向“智能型”转变,发挥辅助决策、综合管理的参谋、智囊作用。

当前国内外各种经济组织或其他社会组织,在结构、功能上发生了一系列变化,如组织的规模日益扩大,出现了许多跨国、跨地区的公司,各公司内部结构日趋复杂,决策非人格化倾向不断增强。作为领导参谋、助手的秘书人员,其重要工作就是广泛搜集信息,进行分析、研究,作出科学预测,及时向领导者提供。中共中央办公厅在1985年召开的全国秘书长、办公厅主任座谈会上,提出新时期秘书工作的“四个转变”:从偏重办文办事转变为既办文办事又出谋献策;从收发传递信息转变为综合处理信息;从单纯老经验办事转变为实行科学化管理;从被动服务转变为力争主动服务。在西方国家,也要求高级秘书经常对上司说出“刺耳”的话。这些都表明了秘书辅助决策职能的增强,表明了秘书素质实现“智能化”的必要性和迫切性。

四、秘书技术现代化

随着科学技术的迅猛发展及其对社会各领域的冲击,秘书仅靠两只手、两条腿、一支笔、一张嘴和刀耕火种的工作方式,已远不能适应时代的要求。在西方,办公室自动化(Office Automation,简称OA)已十分普及,我国也正在开始这一转变,秘书人员应尽快掌握有关知识和技术,适应社会发展的步伐。

实现办公室自动化是现代社会发展的必然要求,也是提高秘书工作效率和办公室管理水平的重要途径。据统计,文书工作实现自动化后,可节省80%的时间;秘书部门各岗位采用办公自动化后,可提高效率1—10倍。美国前总统里根平均每天收到4000多封公民来信,运用智能机器人,能模仿里根的笔迹写回信,使所有来信都能及时回复。

秘书应注意掌握对下列办公设备的操作技术：

(一)文字处理机具,包括文字处理机、复印机、誉印机、激光电子打印机等。

(二)声像信息机具,包括语言输出—输入机、缩微机、录像机、电视会议系统等。

(三)通讯机具,包括电传机、电报传真机、多功能电话机等。

(四)计算机具,包括办公室计算机、个人用计算机等。

(五)车辆,包括轿车、摩托车等。

第二节 涉外秘书工作的性质和作用

一、涉外秘书工作的性质与特征

所谓涉外秘书工作,是指在我国境内的具有外资成分或由外籍人士管理的机构、组织中的秘书工作。涉外秘书可能是涉外企业聘用的职员,也可能是外籍人士个人聘用的私人助手。随着我国改革开放的不断深入,随着我国经济贸易日益向国际化发展,涉外秘书队伍和涉外秘书工作将不断壮大,并在社会生活中发挥越来越大的作用。

我国的涉外秘书,可按业务内容的不同,分为商务秘书、法律秘书、医学秘书、新闻秘书、外事秘书等。也可按业务水平的高低,分为初级秘书、中级秘书、高级秘书:初级秘书主要从事办公室的一般事务性工作;中级秘书需要草拟各种文件,并能协助上司做好日常工作;高级秘书既可担任翻译工作,又能参与重大问题的讨论、研究,在上司授权的范围内,能代表上司独立处理有关事宜,是上司的得力参谋和助手。

我国的涉外秘书工作主要有以下特点:

(一)双语化特点。涉外秘书工作的对象、内容都是跨国界的,

因而涉外秘书在熟练运用本国语言的同时,至少要掌握一门外国语。英语作为目前国际通用语言,是绝大多数涉外秘书所应当掌握的。

(二)商务化特点。我国涉外工作的主体是经济实体和商务机构,因此涉外秘书工作的性质有着明显的商务化倾向。

(三)复杂化特点。涉外秘书工作的对象独特,内容繁多,涉及不同的国情、文化习俗、性格观念、经济背景等,因而情况十分复杂,需要涉外秘书既能谨慎从事,又有相当大的灵活性。

(四)女性化特点。由于生理、心理等方面的优势,女性更适合于秘书这一服务性职业。在国外,女性从业者在秘书队伍中占绝大多数。当然男性有男性的优点,秘书不是女士的专利,但我国涉外秘书中女性的比例远远高于其他秘书。

二、涉外秘书工作的作用

涉外秘书工作具有以下重要作用:

(一)助手作用。当好上司的助手,是涉外秘书的基本作用。一个涉外企业或机构,每天都要面临大量行政事务,如文书、会议、接待、电话、旅行等,全靠领导者去办理显然是做不到的。这就需要富有专门知识和技能的涉外秘书来协助完成。

(二)参谋作用。涉外秘书不能仅仅满足于当好上司的助手,完成收发传递、上传下达的事务性工作,还要加强自身修养,增强“智囊”意识,发挥参谋作用。例如:当上司对一项政策把握不准时,涉外秘书能提供可靠依据;当上司对应予关注的事物尚未觉察时,涉外秘书能及时传输信息,触发上司的决策思维;当上司为某一问题冥思苦想或举棋不定时,涉外秘书能主动想办法、出主意,分析利弊得失,帮助上司当机立断、作出选择。这种参谋作用是清醒的领导者所期望和欢迎的。

(三)枢纽作用。信息是决策的基础,涉外秘书部门处于上下左

右各部门的中心位置,起着桥梁、纽带和“电话总机”的作用。因此,涉外秘书要强化信息观念,重视协调工作,做到“眼观六路,耳听八方”,化解矛盾,力保畅通。

(四)门面作用。涉外秘书往往兼负着公共关系的职能,其工作的作风、水平乃至一个小小细节,都可能影响到所在组织的形象。涉外秘书要注意增强自身的公共关系意识,掌握公共关系的礼仪和方法,提高公共关系水平,成为一个组织展现风采的门面和窗口。

第三节 涉外秘书工作的内容和原则

一、涉外秘书工作的主要内容

涉外秘书工作的内容和任务很多,归纳起来主要有以下方面:

(一)秘书接待。接待是涉外秘书一项重要而频繁的“窗口性”工作,接待工作的优劣直接影响到本公司(机构)与客户或其他方面的关系,影响到本公司(机构)的社会形象。秘书接待分为有约接待和无约接待、接待个体和接待团体等,均要求按照商务活动的规则和国际通用礼仪来安排进行。

(二)秘书电话。在办公时间里,涉外秘书每天打电话、接电话的次数很多。如何运用电话与上司、同事、客户、公众有效地联系,如何处理不同对象、内容的电话,其中有不少学问和技巧。一个电话,可能关系到公司(机构)的声誉,关系到一个客户的得失,关系到一桩生意的成败。涉外秘书要学会正确使用电话,充分发挥电话的效用。

(三)秘书会议安排。在涉外活动中,会议这一形式被人们广泛而频繁地使用。涉外秘书要协助上司安排好各种会议,做好从签到、翻译、校印及订发有关材料到布置会场、进行记录、会中服务等

一系列会务安排工作。

(四)涉外文书。做好涉外文书工作,是涉外秘书工作的重点。在当今信息时代,文书以其承载、传递信息的周延性、庄重性和约束力的优势,成为涉外活动中广泛运用的极为重要的形式。涉外秘书要提高撰拟能力,能写出准确、清楚、规范、得体的社交书信,商务文书,礼仪文书,契约文书,告知文书等。

(五)电报、电传和传真。在涉外活动中,仅仅依靠文书、电话传输信息是远远不够的。文书速度较慢,电话费用昂贵且无书面形式。因此,电报、电传和传真成为国际交往中十分常用的通讯方式,越来越受到人们的青睐。

(六)文件处理和档案管理。秘书工作与档案工作有着极密切的关系。在一般的涉外企业中,往往不配备专职档案工作人员,而由秘书统一管理。因此,涉外秘书要掌握档案知识,重视文件处理与档案工作。

(七)秘书旅行安排。随同上司进行公务旅行,安排好上司的业务旅行,是涉外秘书工作的一个重要部分。涉外秘书要了解各种旅行知识,做好上司出发前、旅行中和返回后的各项工作。

(八)办公自动化。涉外秘书人员要利用现代化的设备,高效地搜集、整理、加工和传递信息,提高工作效率,就必须掌握办公自动化的理论、知识和技术。

二、涉外秘书工作的原则

涉外秘书工作的性质、特点和任务,决定了其必须遵循的基本原则,即准确、高效、保密、求实、灵活。

(一)准确。涉外秘书工作是领导和管理的重要辅助与补偿力量,牵涉面广,影响力大,无论是办文、办会、办事,无论是运用概念、提法、数字,都要一丝不苟、准确无误;否则,哪怕有很细小的失误,也可能导致全局被动,甚至造成严重损失。

(二)高效。“时间就是金钱,效率就是生命”,这是涉外商务活动中的不变法则。涉外秘书工作的时间性很强,因而既要求准、求稳、求慎,又要求快,能及时、迅速、高效地解决问题,完成工作任务。当然,求快并不等于风风火火、一派忙乱,而是要分清轻重缓急,条理有序地做好工作。

(三)保密。严守保密守则,守口如瓶,忠实可靠,既是秘书的职业道德规范,也是涉外秘书工作的重要原则。涉外秘书身处上司近身,接触文件、资料、电文和重要会议的机会很多,知密早,知密广,知密深,因而必须增强保密意识,加强道德修养,做到不该问的坚决不问,不该说的坚决不说,不泄密,不失密。

(四)求实。涉外秘书工作干系重大、作用特殊,各项工作的开展进行都应深入调查研究,全面占有材料,善于透过事物的表象获得对事物本质的认识。无论是向上司提供信息、提出建议,还是传达上司的指令意图,都要实事求是,不弄虚作假,不见风使舵,不上阿下贬。

(五)灵活。涉外秘书工作的范围广、内容多、头绪杂,存在着工作规程与或然事发的矛盾,存在着原则性与权变性的矛盾。这要求涉外秘书能根据不同情景,迅速分析,及时应对,不死守框框,不墨守成规,能灵活机动地解决问题、完成任务。

思 考 题

1. 当代秘书工作有些什么特征?
2. 我国涉外秘书应做好哪些方面的工作?
3. 涉外秘书的基本原则是什么?为什么要遵循这些原则?

第二章 中西文化与涉外秘书

涉外秘书要和各种人接触,既有本国人也有外国人。由于文化背景的不同,人们的生活习俗、待人接物的态度以及语言习惯也会各不相同。因此,对涉外秘书来说,仅仅通晓外语是远远不够的,还必须了解各种文化的差异。只有对他们的观念、性格以及礼节有了彻底的了解,才能较为得体地应付自如,圆满地完成涉外秘书工作。

文化(Culture)是一个颇难定义的词,有广义和狭义之分。我们这里所指的是狭义的文化,是指一个种族或社会团体典型的或特有的行为、信仰、社会形式和生活方式。

世界上各民族生活在不同的地理环境里,由于气候、地理以及历史条件的不同,所产生的文化习俗在风格、气质和发展的程度及侧重点等方面都会有所不同。但总起来说,世界文化可大致分为两大部分:东方文化和西方文化。

中西方文化差别很大,我们称之为“文化差异”(Culture Gap)。如果不了解这些差异,在外事活动中理所当然地按照中国人的习俗与观念对待外国人,往往得不到应有的效果,有时甚至可能引起误会,造成不良后果。

我们这里所谈的西方,主要指美国、英国、加拿大、澳大利亚以及新西兰等国家。这些国家虽然在习俗和生活习惯上略有不同,但由于人们使用共同的语言,有着基本相同的宗教信仰和价值观念,从而具备许多一脉相承的我们称之为“文化”的东西。