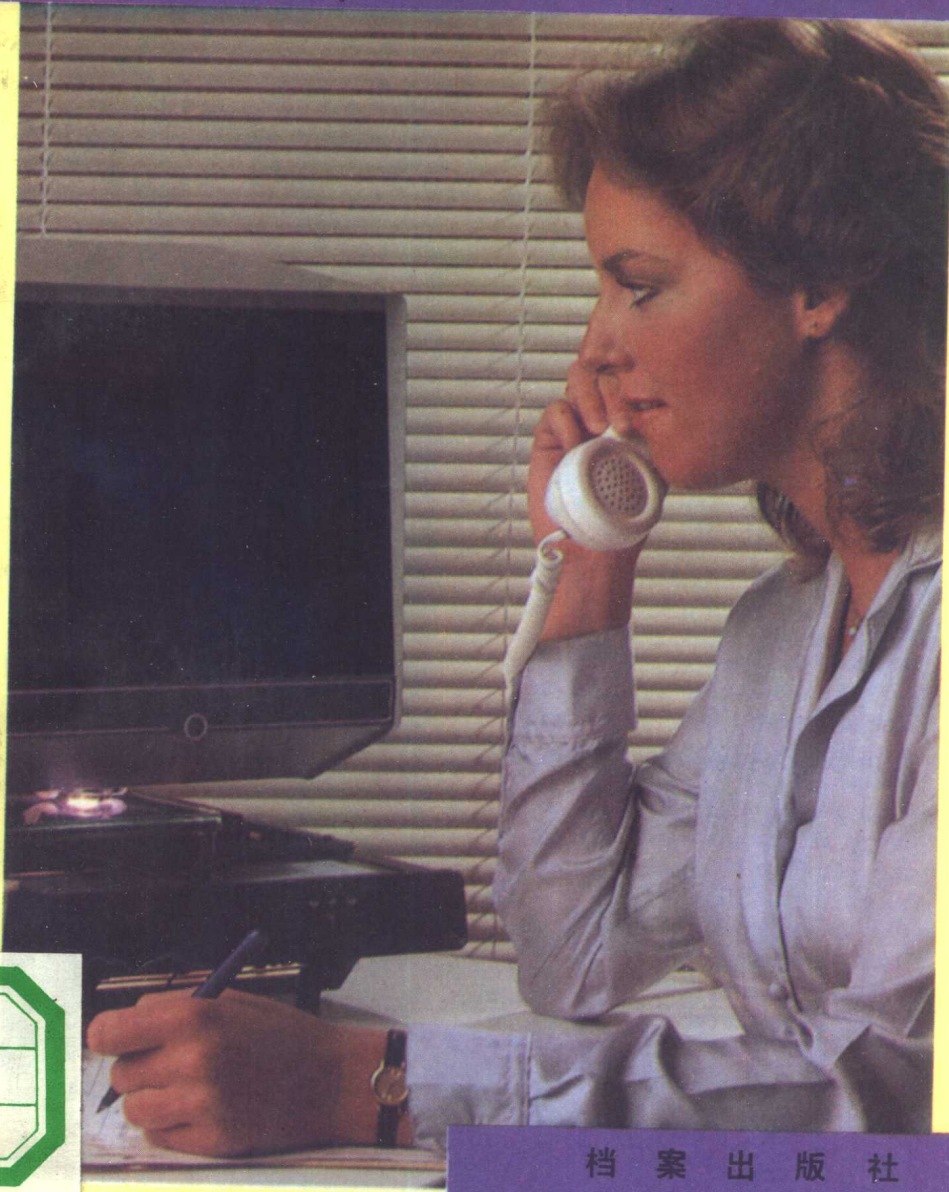


秘书的职责

· [英] 约翰·哈里森 著

· 谢振元等 译



档案出版社

秘书的职责

〔英〕约翰·哈里森 著
谢振元 赵成才 朱伟文
李新华 戚贵玲 译
徐华樑 校

档案出版社

John Harrison

Secretarial Duties

Pitman Publishing Limited, London, Seventh edition 1984

根据伦敦皮特曼出版公司1984年第七版译出

秘书的职责

〔英〕 约翰·哈里森 著

谢振元 赵成才 朱炜文 译

李新华 戚贵玲

徐华樑 校

*

档案出版社出版

(北京市西城区丰盛胡同21号)

新华书店北京发行所发行

三河县艺苑印刷厂印刷

*

开本: 850×1168毫米 1/32 印张: 9.25 字数: 20.5千字

1991年9月第一版 1991年9月第一次印刷

印数: 1—10100

ISBN7-80019-116-8/G·87 定价: 6.50元

序 言

约翰·哈里森 (John Harrison) 编著的《秘书的职责》，自1960年问世以来已出至第七版，说明这本书在西方是颇受欢迎的。

该书的主要特点是：内容切实具体，不尚空谈，而又周密详确，要言不烦，有较强的实用性。书中丰富多样的模拟练习，绝大多数都采自历年来英国三种主要的秘书就业合格考试题。它们是：RSA秘书职责试题、BTEC秘书工作试题和LCCI私人秘书试题。这些习题，很有实践意义，大有助于秘书人员的业务训练。

我国的秘书工作，其历史虽远较欧美诸国悠久，也积累了十分丰富的经验，但是，随着社会主义建设事业的发展，随着全面改革、对外开放国策的贯彻执行，它也迫切需要改进与提高，从而逐步走向制度化、科学化、现代化，以适应新的历史时期的要求。

全国高等学校秘书教学研究会有鉴于此，在1985年第一届年会理事会上，提出组织会员力量，翻译外国秘书学与秘书工作著作的任务，以便外为中用，使我国从事秘书工作的同志有所借鉴。我们翻译约翰·哈里森这本书，就是为实现此项任务迈出的第一步。

原书共二十章，其中第十六章（关于缴纳所得税和保险金）、第十七章（现金管理）、第十九章（办公室用具），与我国秘书工作关系不大，略而未译。

本书是由国际关系学院英语系教师谢振元、赵成才、朱炜文、李新华、戚贵玲五同志翻译、徐华樑同志校订的。

严鸣晨 徐华樑

1986年12月

前 言

办公机器和电子辅助手段的采用和最近微处理机的使用带来了办公室管理工作的种种变化；这种变化要求办公室职员应有较强的适应性，对最新技术比较了解，有能力通晓并操作更加先进的系统。《秘书的职责》以及与“办公室业务”和“工作世界”有关的课程现已肯定无疑地被公认为教育和培训办公室职员的最重要的中专课程。因此，工商部门负责培训的官员和大学当局都不可避免地要继续强调掌握本书所述的办公技能的重要性。

《秘书的职责》给学员提供了了解秘书和全体办事人员全面的、各种职责范围的机会。在撰写这本新版本时，我已考虑到了技术方面的新的进展对办公程序、特别是对秘书处全体职员的职责所产生的影响。本书每章后面附有习题，接着便是公文格式练习，以便使学生能对皇家艺术学会（RSA——Royal Society of Arts）最新采用的格式做一些练习；这些练习同样适用于选修商业和技师教育委员会的课程时作为课外作业使用。

虽然本书的主要目的是为了通过皇家艺术学会的秘书的职责、商业技师教育委员会（BTEC——Business and Technical Education Council）的秘书业务和伦敦商业和工业局（LCCI——London Chamber of Commerce and Industry）的私人秘书证书和毕业证书的各项考试要求而编写的，但是本书还以新颖的形式把“办公室业务”和“工作世界”的大多数考试内容包括进去了。本书还为职员和秘书处全体办事人员提供了参考资料。

为了简化本书的书写形式，‘秘书’一词一律使用女性代名词。不过，我必须说清楚，这个女性代名词同样适用于男性，并无故意把男、女两性分得一清二楚的意思。

本书每章后面都有过去的考试题，供课堂、家庭作业和考试

用。提到有关部门的考试时，均使用缩写字母：

RSA BK₁-RSA 图书管理(I级), RSA OP₁-RSA 办公业务(I级), RSA OP₂-RSA 秘书的职责(Ⅱ级), LCC PSC-LCCI 的私人秘书, LCC PSD-LCCI 的私人和执行秘书毕业证书。

约翰·哈里森

目 录

前 言	(1)
第 一 章 行政机构的组织和联络	(1)
第 二 章 邮政业务	(13)
第 三 章 通讯	(27)
第 四 章 信件的处理	(53)
第 五 章 接待	(68)
第 六 章 支付方法	(75)
第 七 章 档案管理和检索	(99)
第 八 章 办公室辅助记忆法	(139)
第 九 章 办公设备	(147)
第 十 章 办公室雇员的健康、安全与安全防卫措施	(189)
第十一章 信息来源	(196)
第十二章 旅行安排	(210)
第十三章 通信	(219)
第十四章 会议	(230)
第十五章 商业单据	(245)
第十八章 办公室中的直观辅助手段	(258)
第二十章 秘书所需的品质及其与上下级的关系	(271)

(注：第十六、十七、十九章未译)

第一章 行政机构的组织和联络

组织

此书主要是阐述履行秘书各种职责所采用的方法和具体设备的一本书。如果一个秘书想要出色地完成这些任务，并能替她的顶头上司处理日常工作和咨询事宜，那么她必须充分了解有关商业结构方面的背景知识。这就需要了解国营的和私营中的不同类型的商业组织（如独资业主、合伙经营、有限责任公司及国有化企业等）之间的差别。关于这方面的细目将在贸易或商业背景的条目下叙述。

秘书，甚至是任何办事人员，都需要了解她为之工作的企业的组织结构，这样她就能熟悉不同层次的经理部门及其管辖的部门的功能和相互之间的关系。大多数的秘书是公司组织聘用，由公司组织安排他们的工作并付给工资，而不是由作为他们的顶头上司以个人身份聘用的。

有许多不同类型的组织，而每一组织都要求办事员履行其职责。复印的表1列举了招工广告中几种不同的组织。这些组织可以列为三类：

A. 盈利组织（制造业或贸易业）

这些组织是生产商品或进行贸易活动的机构。如工程、造船、印刷和批发等机构，其主要任务是购或销的功能。

B. 盈利组织（服务业）

这些组织一方面盈利，但也提供诸如法律、保险、会计、银行及广告等业务，作为商业活动的辅助手段，作为私人对公众提供服务的一种方式。

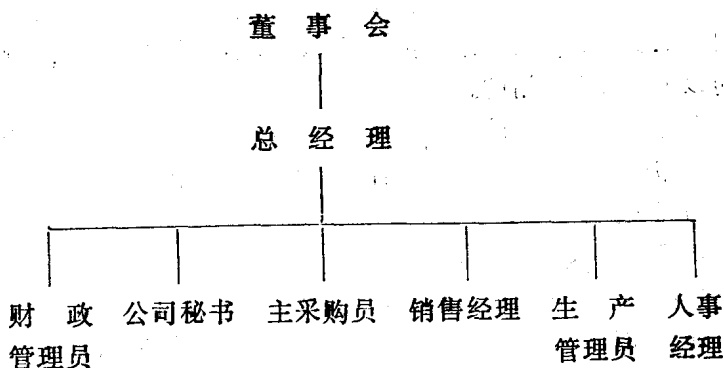
C. 非盈利组织

通常由公共资金资助的组织，提供私人性的服务事宜，如对医院、地方政府和大专院校等提供服务。

办事机构人员

任何一种机构都需要一位经理或一个领导班子（有时被称为执委会），对长远的规划和控制做出决定。在大多数情况下，董事会或管理委员会定期开会制定政策。决定做出后，由执委会贯彻执行。上文招聘广告中那些负责用广告来招聘秘书人员的执行委员的职务包括常务董事、律师、人事经理、销售和外贸经理、区总行政官、商业研究主任以及会诊外科医生等。

执委会或领导班子必须有一领导人来协调该机构的活动，并指导其日常工作。例如，一个公司有一个常务董事或总经理；会计公司有一高级合伙人；而一地方政府则有一首席行政官等。下表阐述了某一具有典型意义的公司的执委会和高级管理人员的机构情况：



总经理本人不可能担负他们所在部门的全部管理职能，而通常将具体部门的工作分配给他们的副手，或分配给有时称为中层管理人员的来承担。例如销售科很可能包括下述的领导班子：

招 聘

赢利组织(制造业或贸易)

普伦比里柴油机制造厂招聘人事经理秘书

对合格的书付件包括养老金和疾病等。

出版商业出版社私人助理

这是一项责任重大的工作。第一重要的担任职务。

游艇制造厂招聘秘书

私人秘书要求具有出色的组织能力。

家用电器有限公司招聘秘书

申请人应能自行处理各种情况。情人的申请。

国际出版公司招聘秘书

申请人应具有良好的人际交往能力。

招聘销售公司秘书

具有良好的人际交往能力。

家用电器的批发公司

具有良好的人际交往能力。

家用电器的批发公司

具有良好的人际交往能力。

赢利组织(服务业)

市律师协会招聘法律秘书

年龄在30岁以下。待遇面议。

保险有限公司招聘财务助理

包括工资、福利、退休金等。

房地产生产公司招聘合格秘书

申请人最好具有地产知识。申请时请附上个人简历。

会计师事务所招聘打字员

工作繁忙。但待遇优厚。要求有打字方面的经验。

银行国际秘书

申请人应具有良好的人际交往能力。

销售调查公司招聘秘书

申请人应具有良好的人际交往能力。

销售调查公司招聘秘书

申请人应具有良好的人际交往能力。

销售调查公司招聘秘书

申请人应具有良好的人际交往能力。

非赢利组织

招聘地理论书工作

有工作经验者优先。

招聘其政院秘书

包括工资、福利、退休金等。

招聘其政院秘书

包括工资、福利、退休金等。

招聘其政院秘书

包括工资、福利、退休金等。

招聘其政院秘书

包括工资、福利、退休金等。

招聘其政院秘书

包括工资、福利、退休金等。

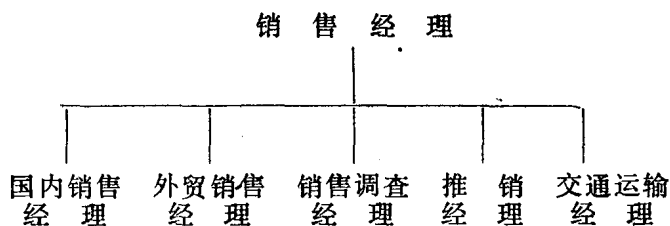
招聘其政院秘书

包括工资、福利、退休金等。

招聘其政院秘书

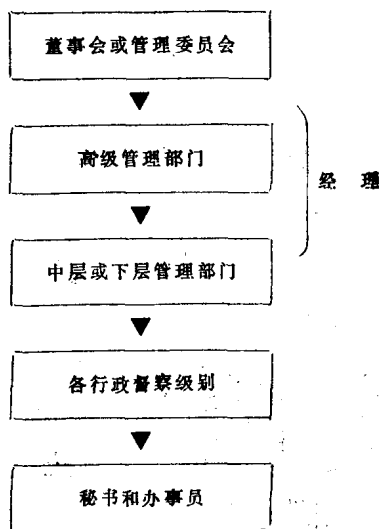
包括工资、福利、退休金等。

图 1 招聘广告



每一个领导班子都需要管理员、科长和督察员来负责该机构的管理程序。制定这种管理程序是为执行管理委员会制定的政策。办事员和秘书包括机器操作员、招待员和电话员等就形成了一个完整的办事机构，来从事日常的繁琐的辅助性办公业务。

下表表明不同层次的人事安排：



部门

任何一个机构如不将其活动分配到各部或所属部内的各科，那是无法进行工作的。这允许工作人员在其机构内的某一方面有所专长并成为这方面的专家，如外贸文献、成本、工资和股票控制等方面。因机构的性质不同，其所属部的功能和名称也相应有

所变化。上文的招聘广告表明有以下的不同：

机构
制造业、贸易公司

部门
会计
人事
销售
销售调查
外贸
试用验证
财产
税务
地理
商业研究

律师
保险
会计
大专院校

下述表示刚才列出的某一具有典型意义公司所属各部的主要

财 会	公 司 秘 书	采 购
记录和控制公司的财务，其中包括采购销售和工资等。 计算利润和资产负债表。 成本。 预算控制。	公司的法律事务。 行政管理，其中包括开董事会和股东会议。 股份登记造册。 办公事务。	与供应厂商洽谈购买商品和原料。 把供应厂商情况入档。
销 售	生 产	人 事
广告。 销售调查。 顾客情况备案。 国内外贸易，其中包括开清单、运输和装运。 销售业务，其中包括索赔和利润。 招雇销售代表和代理人。	商品生产。 质量控制。 设计和发展。 生产研究。 股票控制。 商店管理。 商品发运。 设备维修。	人员录用。 聘任和解雇职员。 职员登记造册。 福利。 培训职员工作条件，其中包括与工会的协商会议。

职能：

各部门履行其职责，从而使整个机构作为一个整体全面开展工作。任何一个部门、科或个人都不能脱离其它单位而单独行事。比如，生产部门生产的商品销售部门无法销售，那么这个企业就不能获利。而生产部门又依赖于采购部门采购生产商品所需的足够数量和正确型号的材料。不管它能得到多少订货单，销售部门也不能说完成了自己的任务，而只有当财会部门从顾主那里收到现金时，销售部门才算是大功告成了。图2表示财会部门与其它部门的密切关系：

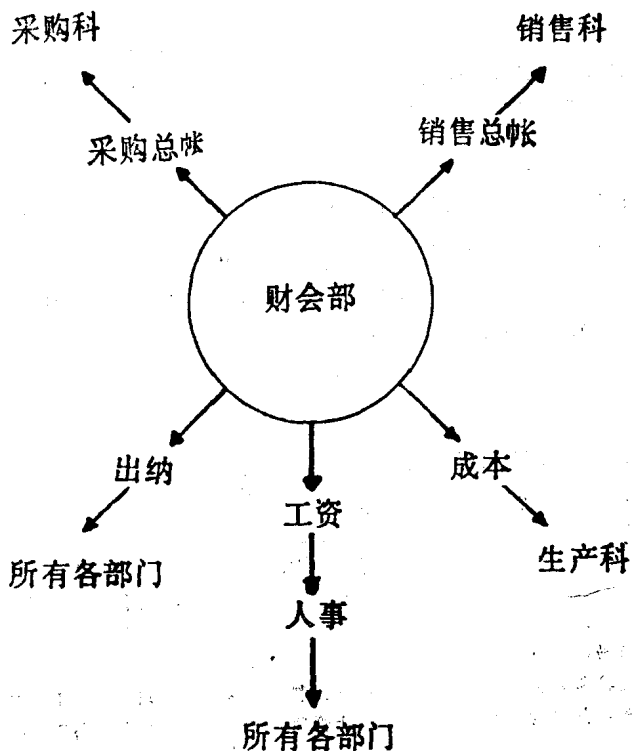


图2 财会部门与其它各部门的关系

总机构的职能

总机构向各部门提供完成目标的办法。主要是关于接收和传递信息方面的通讯业务,以及存档和从档案中获取信息的业务。除了通常用的信件和备忘录等通讯形式外,总机构也采用商业函件进行部门与部门之间、供应厂商和顾主之间的联络和资料存档。图3表示赊欠交易中的主要来往函件。此图表明在信息交流中,函件是很重要的手段。例如,订货单是买主在顾主机关里写好的,副本在内部发至商品接收科和商店,通知他们将要收到的商品;副本发至股票控制部门,并发至财会部门,要求财会部门在收到发票时进行核对。订货单原件发至供应厂商销售部,另一副本发到生产科,通知它所要求生产的商品。如库存商品数量够用,则从库存中提出供应。

总机构的一个主要职能是储存、计算和解释数据,商业函件的存档和签发。第九章所说的设备,如打字机、计算器和电子计算机等能帮助办公人员更有效地更迅速地完成任务。函件是从一个人向另一个人传递书面信息的手段。这些函件的详情将在第十五章里进行阐述。函件在机关内部可以由传递员或函件传送带系统来进行,对外发送函件可以通过邮局、电传、传真电报、文字处理机或电子计算机数据传输服务部门来进行。

商业联络

书面

联络手段

商业函件

信函

备忘录

报告

电传

通知板上所显示通知

传递资料的工具

送信员

信函传送机

邮局邮件业务

电传机

传真电报

电子计算机终端

供应厂商机构			顾主机构			函件所在 图表号码
财会	生产	销售	采购	生产	财会	
			← 征购			图70
		← 咨询信件				图71
		报价单 →				图72
	← 订货单					图73
	交货通知单 →					图74
			← 收到货物 通知单			图75
← 发票						图76
← 赊欠通知单						图77
财务报表						图78
←					支票	图26

图3 销售函件流动图

直观传递

文字处理机

如图形或图表

口头

联络手段

谈话

会议

电话（内、外）

扩音器

电台

电视

进行商业联络时，你必须知道与谁联络，联络的内容是什么。然后再来决定用最适合的手段进行联络。究竟用什么手段来联络，取决于好几个因素，其中有：

- 传递的速度和可靠性
- 安全性

- 保密性
- 联络信件的长度
- 联络点的距离，如：是国内的还是国外的
- 书面的还是口头的
- 传递信息的费用
- 产生的效果，如口头表达比书面信函更有效
- 接受者的设备，如是否有电传机
- 参加者数目，如果需要听取几种意见的话，开会可能比较合适

对联络的内容，如何进行传递和采取什么手段做出不合适的决定可能会产生灾难性的后果。在与各界人士进行联络时，要仔细斟酌，反复加以思考。联络是双向的，其中一方是传递者，另一方是接收者。只有当双方对传递的信息都完全了解并能接受，并采取必要的行动时，联络才算完成了。

熟悉总机构业务对秘书人员是至关重要的，其细则将在下述各章节里加以阐述。本章图 1 的广告清楚地说明了对秘书提出的不同要求，如旅馆接待业务，地方政府会议程序，会计对所得税预扣法方面的知识，以及政府部门重要与公众接触等要求。这一切都清楚地表明了范围极广的秘书职责的重要性。有一些刊登广告的人特别指出他们招聘的秘书要有很好的组织才能，并具有主动工作的精神和能力。学这门学科的学生在他们的学习中应努力获得这方面的才能。

自动办公业务

当前，在工商业领域中正进行一场微型电子革命，这对机构的职能，从而对办公人员的作用产生着巨大的影响。未来的办事机构将更加一体化。诸如文字处理机、复印机和电传终端联络等不同的设备，将互相接通，并与电子计算机中心资料库相通。这将提供不用书写的较快的信息交换手段。办事员将备有带屏幕的电子终端，可以与其他雇员、顾客、供应厂商和银行等的终端进