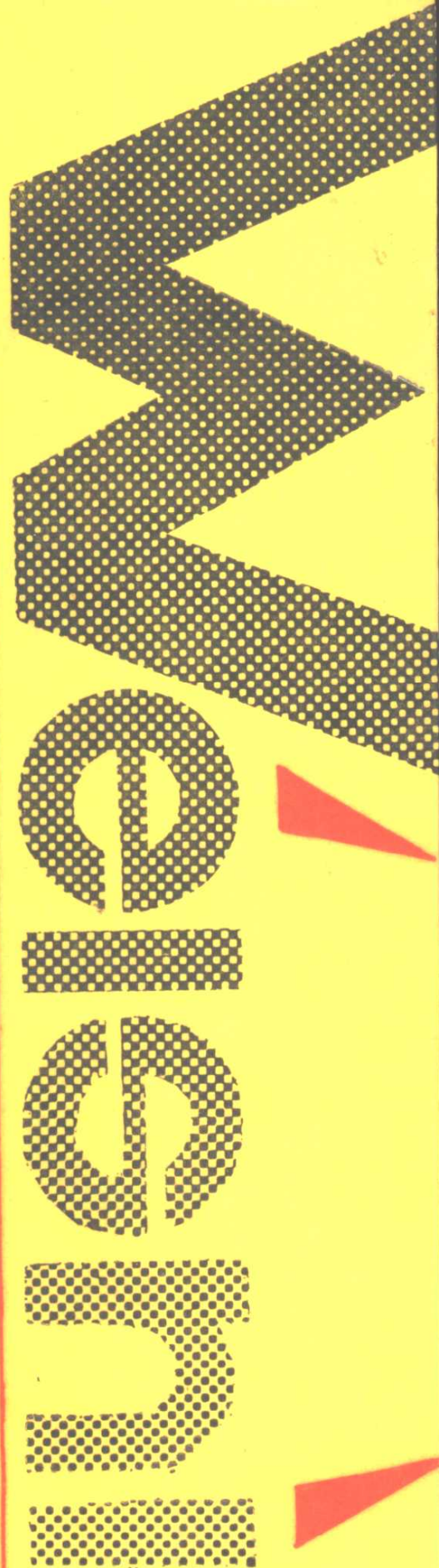


韦氏秘书手册

〔美〕安娜·L·埃克斯利—约翰逊 主编 严华 等译 国际文化出版公司



韦氏秘书手册

(修订版·全译本)

[美]安娜·L·埃克斯利-约翰逊 主编

严 华 杨光金 袁振华 等译

国际文化出版公司

1989年·北京

翻译人员

(以翻译章节先后为序)

严 华	高 利
杨佩楠	赫修民
袁振华	宋子洲
李 萌	
张振球	
杨光金	

总 译 审

严 华

审 订 者

严 华

杨光金

袁振华

责任编辑

周启良

特约编辑

邱 禾

版式设计

乙 凡

封面设计

卢 宏

韦氏秘书手册

(修订版·全译本)

*

国际文化出版公司出版
新华书店北京发行所发行
承德地区印刷厂印刷

*

787×1092毫米 1/32开本 32印张 1000千字

1989年6月第1版

1989年6月第1次印刷

ISBN 7-80049-270-2/G·76

定价：精装 14.80元 简装 11.80元

引言：怎样使用这本工具书

呈现在您面前的这本书,是由梅里姆——韦伯斯特出版公司——专门出版韦氏词典和有关工具书的出版机构推出的。因此,第二版的《韦氏秘书手册》就象韦氏公司一百三十余年所奉献的众多出版物一样,以精湛的研究,繁富的内涵,细心的编纂为特色。《韦氏秘书手册》也是韦氏公司的编辑部门同那些被精心挑选出来的专家们密切合作的结晶。这些专家既是教育工作者,又是管理行家,他们在职业教育方面的经验和技能与秘书行业的经验及专长,在本书的十五个部份中得到了充分的体现。

对 象 与 范 围

《韦氏秘书手册》是一种每日必用的特殊数据库。它不仅给在职的和未来的秘书提供方便,同时它还对那些寻求对有关秘书工作、程序、技能等问题作解答的人甚有益处。它的每一章都是一个自成体系的部份,详细地探讨某种秘书工作的实际问题,诸如记录与传译,打印技术和文字处理,财会基本知识和电子计算机数据处理,复印技术,办公室邮政业务以及通讯系统等等。

关于办公室设备方面的论述,本书不仅留心于介绍设备的名称,而是集中地评述设备系统的一般类型、使用程序以及在具体运用中的优点及不足等。最好的例子莫如第五章《文字处理》。这

一章不仅概述了各种文字处理设备,并且向读者提供了最有效率地使用这些设备的窍门。再如第十二章《办公室的设备》,详细地叙述了当代电子复印技术和程序等。

内 容 的 编 排

本书的每一章中的各节,都以显著的黑体题目标明每一部份所阐述的主要内容,以便让读者一目了然地抓住中心议题。本书的定向参考条目遍及全书的各个部份,它将引导读者从一个议题转向另一个相关议题。当您查找某一特定的问题时,只要翻到书后附录的内容索引,您的问题也就迎刃而解了。

本书穿插编排了大量的线条图、草稿、示意图、表格、摹写和秘书应备有的基础数据一览表等。在这方面,您在阅读第十五章《旅行和现代国际事务》时,会对流览世界各国节假日一览表深感兴趣。这份表格实质上是一个世界诸国几百个节假日的万年历,它为本书增添了新特色。当秘书们为领导安排出国事务和旅行计划时,将无庸置疑地发现它的宝贵价值。

特 殊 的 功 能

不论是秘书,还是董事、经理们,都会发现本书在业务语言方面的特殊价值。基于韦伯斯特辞典中大量的数据和包容一千三百万个英语常用词语范例的宏大研究案卷的支持,本书的这一部份对英语日常用语作了较细的介绍,并且精心选择了大量的可供选择语句加以说明,公文中出现的缩略语、数量词、大写、斜体以及打印格式等基本行文规范的介绍也在其间。这种规范至少用一个语词范例加以阐述。同样,对于有效的公文写作,也采用简洁明了的样式和大量的常用范文来给予指导。除此之外,秘书们还会发现大量的介绍信样式以及备忘录、业务信函、新闻发布稿和内部刊物的格式摹本等。

二 版
新 色
特

《韦氏秘书手册》的第二版的修订,力求与现代科技新成果在办公室应用的速度保持同步。关于文字处理和信息传播等章节已全部改写,其它方面也作了较彻底的修订。这一版还增添了许多关于实际应用方面的内容,诸如怎样谋得秘书职位,怎样使自己在未来仍不落伍(怎样窥探自己未来的雇用问题),怎样打印表格,怎样打印简单的法律文件,以及怎样处理领导的旅行支票等等。另外,书后的索引也被改编得更易于秘书们去查寻某一个特殊的信息。

修 订
版
鸣 谢

新版《韦氏秘书手册》和其它韦氏出版物一样,是集体力量的结晶。已退休的维克多·W·魏德曼副校长,在对本书的整个修订过程中作出了很大的贡献,就象H·博斯利·沃尔夫博士退休后主编我公司大量的工具书一样。原在编辑第一版时做筹备工作的梅尔·韦尔克博士和弗雷德里克·米斯博士,参加了再版的主持工作,给整个修订工作提供了可贵的指导。格雷斯·A·凯洛格,本书主编助理,协助作了资料校订。约翰·K·博拉德,凯瑟琳·M·多尔蒂,詹姆斯·E·谢伊和雷蒙德·R·威尔森等主编助理,在整理修订稿件中鼎力相助;审计员托马斯·L·库珀,对有关计算机数据方面的稿件做了复核。公司的秘书露易丝·E·斯温,克莱尔·O·科迪为本书提供了文件样式。第一版的手稿是由海伦·A·金戈尔德和弗朗斯·W·马尔德在伊夫林·G·萨默的指导下打印的。

另外一些梅里姆——韦伯斯特的职员协助了第二版的出版工作。主编助理丹尼尔·J·霍普金斯,为新版中外事旅行资料作了电报查询。校长秘书琼·兰库尔校对了打印稿样。新版手稿是由巴布拉·A·温克勒,乔吉特·B·布歇尔,凯

伦·L·科米尔和特里萨·M·克莱温在格劳里亚·J·阿弗里托的指导下打印的。负责资料校对工作的是主编助理艾琳·M·哈里蒂,皮特·D·哈里蒂和斯蒂芬·J·佩芬特。本书的副主编约翰·M·莫尔斯指导了整个打样校对工作。编务主任弗雷德里克·米斯博士再次核对了手稿,提出了许多建设性意见,并在成书过程中自始至终地给予宝贵的指导和支持,在此一并致谢。

编 者

目 录

引言: 怎样使用这本工具书	1
第一章 发展中的秘书工作	1
第一节 总论: 秘书的日益增强的职责和必需的技能 ...	1
第二节 自我完善的重要性	5
第三节 秘书的职位晋升	9
第四节 怎样谋得秘书职业	18
第五节 熟悉自己的公司	37
第二章 公务关系	39
第一节 概述: 人际交往	39
第二节 使用电话	39
第三节 约会	54
第四节 对来访者的接待	59
第五节 接见未来的雇员	69
第六节 办公室的基本人际关系	74
第三章 会务安排	82
第一节 业务会议、会谈和大会请柬	82
第二节 会议、会谈及会务活动	91
第三节 秘书的会议记录	108
第四节 秘书打印记录	111
第五节 秘书主持会议	123
第四章 口授和听译: 组织, 输入和输出	133
第一节 工作的高效组织	133
第二节 办公室通讯: 连接声音和文字的系统	140

第三节	机器口授系统的使用	145
第四节	输入: 面向秘书或速记员的口授	154
第五节	输出: 听译系统	161
第六节	输出: 专业化打字技术	173
第五章	文字处理	195
第一节	概说	195
第二节	文字处理技术	197
第三节	办公室中的文字处理系统	201
第四节	提高文字处理系统效率	211
第五节	特殊应用	217
第六节	人员组织	222
第六章	业务通信程式	226
第一节	业务通信 —— 机构形象的显现	226
第二节	信件布局和笺头设计	228
第三节	纸张概览	232
第四节	业务信件中的一般标点符号式样	235
第五节	事务性信件具体组成部分	239
第六节	当代业务通信中的主要信件格式	277
第七节	信封上的地址格式	303
第八节	地址款式	323
第九节	与美国政府部门通信的信件格式和安全措施	383
第七章	效用业务语言指南	398
第一节	概述	398
第二节	缩写	399
第三节	大写	406
第四节	斜体	427
第五节	数字	429

第六节	标点符号	436
第七节	词的分切	465
第八节	文章的结构成份	468
第九节	写作格调	543
第十节	努力写出别具一格的文体	546
第八章	业务语言的实际应用	571
第一节	概说	571
第二节	公司内部便笺版式	571
第三节	新闻稿的编写准备	578
第四节	报告的编写准备 —— 图书馆资料的使用 ...	582
第五节	手稿及报告式样	589
第六节	法律文书	643
第七节	公司内部报刊	651
第八节	印刷表格	653
第九章	秘书的信件写作	657
第一节	信件写作概要	657
第二节	秘书写作的日常信件、格式化信件和备忘录	664
第三节	秘书写作的私人事务信函	698
第十章	办公室邮政业务	711
第一节	收受邮件	711
第二节	寄发邮件	715
第三节	邮政服务	722
第四节	其它传递手段	732
第十一章	档案管理系统	735
第一节	档案的保管和检索系统	735
第二节	档案系统归类	744
第三节	建立档案系统	755

第四节	归档步骤	757
第五节	索引的编制	762
第六节	各类文件的控制	765
第七节	显微照相	770
第八节	档案的转移和处理	773
第十二章	办公室复制设备	777
第一节	复制设备及其使用方法	777
第二节	复制技术的新发展	814
第十三章	秘书的会计知识	817
第一节	会计自动化及其在秘书工作中的应用	817
第二节	电子计算器的数据处理	821
第三节	企业的银行业务	835
第四节	现金交易记录	841
第五节	工薪程序	846
第六节	雇主的税务记录	852
第七节	财务报表	855
第八节	公司和债券	860
第十四章	电信系统	865
第一节	概述	865
第二节	电话通信	866
第三节	电报通信	879
第四节	电子办公室	883
第十五章	旅行和现代国际事务	888
第一节	概述	888
第二节	旅行准备	889
第三节	对出访预先进行的背景调查	943
第四节	国际贸易	960

第一章 发展中的秘书工作

第一节 总论：秘书的日益增强的 职责和必需的技能

秘书的职业特点能够反映出现代事务范围的不断扩大和竞争的日趋加强。我们现在所写的这本手册，全面论述了应如何从事这种具有激烈竞争性的工作，对秘书们来说是十分必要的。很明显，今天的秘书不再只是接待员兼打字员，愈来愈多的经理希望他们的秘书成为行政管理助手，以便使他们自己能够从繁琐的日常事务和某些专门工作中解脱出来。当然，秘书总是连接决策者和执行者的关键环节，但是要起到行政助理的作用，一个精干并且负责的秘书就不应仅仅充当经理和属员之间的桥梁，而且也要协理行政事务。

过去，尽管许多秘书实际上处于负责人的地位，但却没有被赋予履行职责的足够权力。现代事务向全球的扩展和延伸，促使经理们重新考虑秘书应起的作用，以及所要委派的更多的责任和要授予的更多的执行权力。虽然衡量秘书资格的标准，随着不同的经理的要求和不同种类的工作性质而有所不同，但目前的趋势却是，需要那些自觉完成并能够胜任所交给的一切工作，受过较高的教育的秘书。其中一些工作有专门要求、且要具备良好的判断能力，有些实际上就是行政管理或经理权限范围内的事。今天，对于能发挥行政管理功能的秘书有更多的要求，大概包括以下几个方面：

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. 校订其他人员准备和打印好的副本
6. 查找参考资料中经理希望得到的情报
7. 从各种资料中摘取情报供经理参考
8. 筹备协商和会议,并提醒经理们记住在这些会议上他们应尽的职责
9. 主动参加某些会议,有时甚至主持一些会议
10. 负责管理和培训一名以上的其他雇员
11. 为公司选择和推荐需要购置的办公设备和器材

这些表明秘书的工作范围有所扩大,其中包括经理可能委派的许多特殊任务。国际职业秘书协会对于“秘书”所作的定义,也反映出秘书职能已扩大到行政管理方面的趋势。定义说“秘书”是“具有熟练的办公室工作能力、不需上级敦促即能主动负责、积极进取、干练果断、能在授权范围作正确决定的经理助手。”

另一方面,由于科学技术的迅速发展,并在办公设施上的系统的应用,使秘书的作用产生变化。科技的发展不会淘汰秘书这种职业,相反,会使秘书们摆脱费时的例行公事,更好地从事上述比较专业化的工作。例如,计算机贮存资料使秘书不必离开工作岗位就能取得所需情报;台式、袖珍式计算机大大精简和加速了运算程序;先进的复印设备使秘书能够从容地处理越来越多的文件;具有自动修正功能的打字机可以加快信件的打印速度;先进的电话电讯系统使得交谈既省时又方便。还有其他一些电子设备,如口述装置和誊写装置的应用,减少了许多传达和接受信息的时间。

科技的发展使秘书工作发生了分化,大体可分为行政管理(AS)

工作和文字处理(WP)工作。许多办公室内设置了文字处理装置,有效地促成了这两种分工。1. 行政秘书的职责一般是打电话,收发信件,处理资料,以及安排经理的旅行和会议事宜。2. 文字处理及通讯秘书的主要工作在文字处理中心,它与那种过去司空见惯的、老式的速记员所呆的地方真是不可同日而语。今天,专门化和
管理形成的必然分工,是许多领域内可能取得成绩的基本原因。

尽管并非所有的人都希望成为行政秘书或文字处理方面的权威,但是所有从事秘书工作的人却要认真考虑怎样搞好自己的专业,怎样提高自己的技能和所受到的常规教育水平,以便获得更高的工作能力。对于那些志在经商和那些已经成为秘书或正在考虑以职员为业的人来说,自知之明也是同样重要的。就是说,你要对你自己的能力和不足有正确的估价,然后考虑如何进一步提高自己的能力,以及如何克服弱点,变弱为强。例如,某个秘书的语法知识比较缺乏,就要设法补上这方面的课程。另一个秘书不能掌握现代化的电子计算机,而他的一部分工作恰恰是要进行计算的,则可要求公司购买一台,学习有效地使用它,从而节省宝贵的时间。在国际性业务的大公司里就职的秘书,可以学习一门有助于行政工作的外国语,以加强自己的专业能力,提高自己在公司的地位。在世界性商业迅猛发展的七十年代,遭到淘汰是很易发生的事,所以与其花费时间坐在那里评判自己,不如使自己的工作保持一天、甚至一小时的领先地位。对自己的正确评估是不可缺少的,但也不能过分重视,因为现在求职和晋升的竞争不仅没有缓和迹象,而且愈演愈烈。一个欲有作为的秘书必须拥有较高的职业目标,并有勇气和能力达到它。

基本能力和必备知识

秘书是所有行业中第一流的文字处理能手。流畅的语言,对于秘书来说,不仅在转述、写信、备忘录和写报告等方面必须具备,

即使在办公室的口头表述上也同样重要。能够娴熟地使用电话,给其他雇员以清晰的指示,给当差准确无误的函件,从容优雅地会见宾客和陌生人,每一个从事秘书工作的人都应为具有这些能力感到荣幸。当今办公室事务对秘书的其它必需要求,还可列举如下:

轻重缓急 各得其所 秘书在安排工作时,首先要能够做到把最重要的事情放在前头办理。长官或经理们知道,办公室工作的有条不紊,不仅依赖于秘书处理日常工作的能力,还要靠秘书能够辨别事情的轻重缓急。精明的秘书总知道哪些事情要交给经理首先处理;哪类问题可以移交给其他经理代办,哪些材料必须径直送到自己为之服务的经理手中。

发现不足 引导改正 责任心强的秘书随时警觉着周围的一切,能够发现不足并找到克服不足的新方法,而且能够提出一些逐步使工作完善的建议来。

案卷繁多 效用自在 由于政府对企业的影晌日益加强,经理和秘书们愈来愈感到,正确地保存财政记录对办理税务报告甚为重要。例如,计算机的报表程序屡次变化已使政府的有关部门规定作了相应的改动,高水平的秘书必须对那些根据政府机构的指令准备的数据和复杂的业务报告予以高度重视。他们应该知道谁将需要信息,需要什么类型的信息,以及哪种信息应该呈送上去。

跨国业务 亦能胜任 现在,国际性的或跨国公司越来越多。由于这些公司活动范围遍及世界各地,给这类公司经理工作的秘书们应能为经理安排环球旅行。此外,一个能为高级经理服务的一流秘书,应该通晓有关法律条文和本国对某一特定国家的惯例,以

便于查找、翻译和利用这些条文和惯例为经理服务。其它应备的技能大概包括：掌握有关公司所在国度的风土人情和历史知识，至少会说一门外国语等。

信息交流 储存数据 由于国家经济不断受到各公司和政府之间错综复杂关系的影响，同时还受当代国际事务的波及，所以要求秘书们具有这样的能力：尽可能又快又好地获得、处理、储存、复制和了解各种各样的信息。秘书从所接触到的资料中查寻信息的能力如何、效应如何，对经理至关重要。这些信息的获得可通过手工、机械或电子操作的方式进行，即使到了自动化时代，某些业务报表或信函还要用手工签署，诸如订货单、成本票据、花费帐目和贷款备忘单等。秘书还可凭借这些手段记录信息和指示，并将它们传达到公司的内部成员或外部企业。信件也是重要的信息来源之一，不仅如此，通过它还能获得某种合作意向。报告同样能产生生活的信息，它让规划者能够对过去、现在和未来的管理活动有切实把握。秘书还能够从日常的口头交流中获得信息（如大会交流、会谈或电话交往等）。

数据处理也称“信息处理”。在办公室里，秘书可以借助电子计算器、复印机、文字处理机、微电脑、誊影机及缩微装置来迅速而又准确地获得数据。这些工具可以帮助我们制定各种报表，复制人事档案材料，誊写口述信件以及储存检索各种过去的或最新的情报资料。

第二节 自我完善的重要性

一、综合教育和它的促进作用

我们已经提到过,现代社会的商业、工业和政府间的关系日益复杂,且带有国际性的互相作用。这便使管理集团的人们更加意识到受到专门学院训练的秘书富有价值。受过良好教育的秘书,视野甚为开阔,对国内和国际问题有着更深刻的认识。越来越多的管理者都在尽力寻找那些既有广泛的人文科学知识,同时又拥有良好的技能的秘书。许多公司制定助学金计划,鼓励秘书们到专门的学校、公共关系学院或大学去接受继续教育。公司内部也对在职的各种层次的秘书设置有针对性的进修课程,予以培训。此外,许多公司还共同举办研究班,请有关专家、管理行家和秘书协会的人来提高秘书的水平。

卓越的秘书们经常这样介绍他们的成功要素,那就是受过一种全面扎实的综合教育,在社会学研究和心理学方面知识尤为丰富;打字、速记、誊写技艺娴熟;精于应用数学和计算;能够得心应手地使用办公室的各种机器,全面掌握编辑语言和起草公文法则;与人融洽相处的能力——这依赖于其深谙待人接物之道;以及保持一种警觉的工作习惯等。

二、增进专业技能

如今,经理们强调,是否具有高水平地处理办公室事务的技能,是判断秘书是否胜任或能否提级的基本要求。一些秘书提供的报告也表明,他们在实际工作中必须学会如何履行专门化的办公室程序,学会使用复杂的通讯设备。那些专门负责考核求职者是否具备坐办公室条件的公司,其试题通常包括打字、速写、拼写、应用数学和英语惯用语,还有个人财产清单,综合智力测验,以及个人兴趣爱好表等,这些都被视作考验申请者是否合格的方面。下列这些段落对检验专门技术和如何改进作一些勾勒。