



楊江云 編著

# 公司企业

GONGSI QIYE MISHU SHIWU

## 秘书实务

学苑出版社



# 公司企业秘书实务

杨江云 编著

学苑出版社  
北京

**图书在版编目 (CIP) 数据**

公司企业秘书实务/杨江云编著. —北京: 学苑出版社,  
2001.10

ISBN 7 - 5077 - 0160 - 3

I. 公… II. 杨… III. 企业管理: 秘书 - 文书工作  
IV. F270; C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 058250 号

学苑出版社出版发行

北京市万寿路西街 11 号 100036

北京市英杰印刷厂印刷 新华书店经销

850 × 1168 毫米 开本 1/32 13.125 印张 336 千字

2001 年 10 月北京第 1 版 2001 年 10 月北京第 1 次印刷

印数: 0001 - 2000 册 定价: 26.80 元

## 前 言

想把本书写成是目前一部较全面、系统和较高层次的公司企业秘书实务的书。它既能供在职公司企业秘书参考或进修学习，又能供高校秘书专业学生和有志于公司企业秘书工作的人士学习，书的内容层次高、实务性强和操作容易。

在世界经济日益一体化，公司企业经营日益信息化、国际化、多样化和市场竞争日益白炽化的情况下，公司企业秘书的工作发生了很大的变化。公司企业对其秘书的工作要求不断高层次化，要求秘书具有多面手的能力。公司企业秘书不但要做辅助上司的助手，而且还应是一位善于工作的优秀人才。公司企业秘书一边要代理上司裁决许多重要问题，一边要与各平行单位联系、配合、协调，对工作要处处以科学方式处理其应尽的职守，时时以冷静、观察态度解决面临的问题，在暧昧混乱环境中，能明辨是非，在各不相让的争执中，能排纷解难，使整个团体都能圆融和谐，结成一个无坚不摧的战斗体。公司企业秘书不仅要有各方面良好的素质，而且还要具备宽广的“人事组织网”。基于当代经济大潮中，公司企业秘书的工作新特点和高要求，笔者经过5年多努力，阅读了大量资料，参考了国内有关文献和多次下公司企业调研，写成了这本十六章的《公司企业秘书实务》。

本书以当代公司企业秘书的工作“应当做什么”为经，以“怎样做这些工作”和“如何把这些工作做好”为纬，编织本书内容。书的内容尽量吸收当代公司企业秘书工作的新经验，吸收

现代管理学、社会学、心理学、美学、信息工程学、公共关系学、领导学、写作学、谈判学、国际关系学、礼仪学、民俗学、计算机等相关学科的营养，力求书的内容视野新颖、开阔，贴近当代经济潮流，同时可操作性强。

本书在写作过程中参考的文献内容，限于篇幅未能一一注明其出处，参考的文献也只能撮其主要而标明，谨此向他们表示深深谢意。本书的出版，得到了中国少数民族双语教学研究会教材编辑出版部的大力支持，借此机会向他们深表谢意。

由于学识的局限和社会经济不断发展，书中的缺点与错误，敬请读者指教。

杨江云

2001年5月15日于泉州黎明大学

# 目 录

|           |       |
|-----------|-------|
| 前 言 ..... | ( 1 ) |
|-----------|-------|

## 上篇：公司企业秘书及其工作特征与素质

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| 第一章 绪 论 .....                     | ( 3 ) |
| 第一节 公司企业的历史沿革和组织类型 .....          | ( 3 ) |
| 第二节 公司企业组织管理机构及公司企业秘书 .....       | ( 7 ) |
| 第二章 公司企业秘书 .....                  | (11)  |
| 第一节 公司企业秘书 .....                  | (11)  |
| 第二节 公司企业秘书机构 .....                | (17)  |
| 第三节 公司企业秘书工作 .....                | (19)  |
| 第四节 公司企业秘书工作的特征 .....             | (24)  |
| 第三章 公司企业秘书素质 .....                | (33)  |
| 第一节 职业道德 .....                    | (33)  |
| 第二节 智能素质 .....                    | (42)  |
| 第三节 公司企业秘书非智力方面因素 .....           | (54)  |
| 第四章 公司企业秘书的人际关系 .....             | (59)  |
| 第一节 建立和维持良好人际关系的钥匙 .....          | (59)  |
| 第二节 公司企业秘书的人际关系 .....             | (73)  |
| 第三节 外资公司企业秘书建立良好<br>人际关系的做法 ..... | (87)  |

## 中篇：公司企业秘书的事务运作

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| 第五章 办公环境管理和电话事务运作 .....    | (99)  |
| 第一节 办公环境管理 .....           | (99)  |
| 第二节 使用电话的礼节和应对技巧 .....     | (108) |
| 第三节 秘书电话管理和写电话留言 .....     | (116) |
| 第六章 公司企业秘书的工作与时间管理法        |       |
| 接受指示（命令）时的事务 .....         | (118) |
| 第一节 秘书的工作与时间管理法 .....      | (118) |
| 第二节 有效的工作习惯 .....          | (126) |
| 第三节 当接受上司指示或命令时的事务工作 ..... | (131) |
| 第七章 公司企业秘书值班事务运作和印章及       |       |
| 财务管理 .....                 | (134) |
| 第一节 值班事务运作 .....           | (134) |
| 第二节 印章及介绍信管理 .....         | (136) |
| 第三节 公司企业秘书的财务管理事务 .....    | (139) |
| 第八章 公司企业秘书对预定日程表管理 .....   | (147) |
| 第一节 公司企业秘书与预定日程管理 .....    | (147) |
| 第二节 预定表的种类与制作及其管理 .....    | (153) |
| 第三节 预约的使用、接受和管理法 .....     | (163) |
| 第九章 公司企业秘书接待工作事务运作 .....   | (167) |
| 第一节 公司企业接待概述 .....         | (167) |
| 第二节 公司企业秘书接待准备 .....       | (171) |
| 第三节 公司企业接待种类与运作 .....      | (175) |
| 第四节 接待的服饰与礼仪 .....         | (181) |
| 第五节 接待应对心理准备 .....         | (184) |
| 第六节 接待各流程的正确应对 .....       | (187) |

|                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| 第七节 以情事别的接待方法? .....               | (193) |
| <b>第十章 公司企业秘书对商务旅行(出差)</b>         |       |
| <b>事务的管理与运作</b> .....              | (197) |
| 第一节 出差旅行的事务推进法 .....               | (197) |
| 第二节 出差旅行前、后及出差旅行期间<br>事务运作要点 ..... | (206) |
| 第三节 国外商务出差旅行的事务运作 .....            | (214) |
| 第四节 在国外生活的一般常识 .....               | (219) |
| 第五节 对外交往礼仪常识 .....                 | (223) |
| 第六节 会见、会谈与签字仪式的事务运作 .....          | (237) |
| <b>第十一章 公司企业秘书的会务工作及其运作</b> .....  | (245) |
| 第一节 会议的种类与模式 .....                 | (245) |
| 第二节 会务工作的内容 .....                  | (248) |
| 第三节 会前准备工作 .....                   | (251) |
| 第四节 会议进行中的会务工作 .....               | (261) |
| 第五节 会议的善后工作 .....                  | (267) |
| 第六节 股东大会的事务运作 .....                | (269) |
| <b>第十二章 公司企业秘书关于谈判有关事务</b> .....   | (276) |
| 第一节 谈判前准备阶段的事务 .....               | (276) |
| 第二节 谈判开局阶段的事务 .....                | (290) |
| 第三节 谈判磋商阶段的事务 .....                | (292) |
| 第四节 谈判终局阶段的事务 .....                | (296) |
| <b>第十三章 公司企业秘书交际事务与应酬</b> .....    | (301) |
| 第一节 庆典的事务运作 .....                  | (301) |
| 第二节 社交聚餐 .....                     | (306) |
| 第三节 舞会与沙龙活动 .....                  | (310) |



## 下 篇

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| <b>第十四章 公司企业秘书信息工作事务与处理</b> ..... | (315) |
| 第一节 公司企业秘书与信息工作 .....             | (315) |
| 第二节 公司企业秘书部门的信息资料 .....           | (317) |
| 第三节 公司企业信息工作的要求与方法 .....          | (322) |
| 第四节 海外经济信息收集方法 .....              | (326) |
| 第五节 海外经济信息搜集处理的基本原则 .....         | (330) |
| 第六节 信息资料的处理 .....                 | (334) |
| <b>第十五章 公司企业秘书的文书拟制与处理</b> .....  | (337) |
| 第一节 我国机关企事业公文种类 .....             | (337) |
| 第二节 文书拟制的基本要求 .....               | (338) |
| 第三节 文书写作程序和方法 .....               | (357) |
| 第四节 公司企业商务信函写作 .....              | (364) |
| 第五节 公司企业文书的处理 .....               | (379) |
| <b>第十六章 公司企业秘书档案管理事务</b> .....    | (392) |
| 第一节 我国公司企业的文书与档案管理工作 .....        | (392) |
| 第二节 外资公司企业有关档案处理的<br>制度及做法 .....  | (401) |
| 第三节 归档与销毁 .....                   | (407) |
| <b>主要参考书目</b> .....               | (418) |

## 上篇：公司企业秘书 及其工作特征与素质

“秘书”这词相当诱人，不论这词是指工作（职业），还是指职务，不论这“秘书”是指党政机关、事业单位的秘书，还是公司企业或私人秘书，在国际化、信息化日益加剧的社会中纵横活跃的“秘书”将更加重要。秘书工作（职业）诱人，但秘书工作内容繁杂，秘书工作繁重而辛苦。秘书为了完成本职工作及上司的工作经常要全周不停地工作，没有正规节假日，一切依附单位的时间安排，服从单位的利益。

因而公司企业的秘书不能与办公室端茶水、送材料、接电话、打打字等勤杂人员划等号，更不是“花瓶”。公司企业秘书是管理人员，是公司企业的人才，具有较优秀的个人道德品质、智能素质和情商以及良好的人际关系和交际能力。本篇就公司企业秘书的类型、公司企业秘书的工作内容、工作特点、公司秘书必备的道德品质、业务素质和人际关系等方面的内容作出较详细的介绍、阐述和分析。从总体上阐述公司企业秘书的地位、作用、工作内容及其特征和一名公司企业秘书所需的智商与情商。



# 第一章 绪 论

## 第一节 公司企业的历史沿革和组织类型

公司企业是现代商品经济发达国家的最重要的企业组织形式，是现代关键性的企业组织。任何一家公司企业都建有一套责权分明的正规结构，公司秘书必须了解其为之工作的公司组织结构，以便能熟悉不同层次的经理部门及其所辖部门的职能和相互间的关系、权力是如何确定的和上司拥有的权力特征，这样才能把工作做得更圆满。本章简要介绍及阐述公司的形成发展及组织内部各个部分的关系以及公司秘书的地位。

### 一、公司企业的历史沿革

现代企业的萌芽首先是和贸易兴旺引起分散风险的要求联系在一起的。在中世纪的欧洲，地中海沿岸各城市商业繁荣，都市兴旺，商人在中世纪社会活动中的地位日益重要。商人们一般都要把自己经营的商号传给自己的亲属、子女。亲属、子女们在得到祖传产业后要分家析产，但又不愿意歇业，于是便共同继承，共同经营先辈所经营的企业，共享盈利，共负亏损，从而形成了所谓的家族经营的团体。在 14 世纪和 15 世纪，这种团体就作为公司在官府注册登记，后来又吸引亲戚以外的成员参加，把公司的财产和各成员自己的财产分开而相互独立。这种做法在 15 世纪到 18 世纪已经普及到整个欧洲，成为最普遍的企业组织，这被认为是后来的无限公司、有限公司的萌芽。文艺复兴时期出现

了从事航海贸易的“康孟达”的组织。16世纪以后，由于国际贸易的发展和重商主义政策的影响，英国和荷兰等欧洲国家出现了一批发展海外贸易和掠夺殖民地为目的的特许贸易公司，是现代股份公司的萌芽。17世纪到19世纪，随着资本主义经济稳定发展，世界市场的进一步扩大，股份制公司制度逐步成为企业的主要组织形式，并日趋完善。到19世纪末欧美资本主义国家已颁布一系列公司法规，从法律上认可了公司。20世纪初，资本主义发展到了现代资本主义阶段，股份公司已深入到社会经济的各个方面，公司已成为企业的主要组织形式。现代公司是庞大的经济组织，世界上最大公司的年销售额甚至超过像土耳其、泰国等中等国家的年国内生产总值。

而美国经济学家诺贝尔经济学奖获得者科斯认为，企业起源是由于通过市场发生联系，人们要对商品价格和质量进行了解，必须进行大量的比较选择，在某种场合还要就达成协议进行谈判、签约，承担违约带来的风险。这一切是要耗费人力和财力的。这就是说，为了达成某种交易是要付费的，这类费用可称作交易费用或交易成本。企业出现后，外部问题就内部化了。如两个工厂，其中一个零部件工厂，另一个是组装厂，这两个工厂在生产中需要互相配合，但是，在技术上又是可分离的。两者独立时，其联系要通过市场，每笔交易要花费一定的成本。现在两厂合并起来，那么，其关系就发生了变化。原有的买者和卖者的市场关系变成了企业内的关系，原有的交易费用、交易成本被企业内协调和组织费用代替。这就是组织协调比价格协调更有效，它节约了交易费用，因而企业规模就可发展扩张。

但企业和公司既有密切联系，又是含义不完全相同的概念。西方认为企业是依法运用资本而设立的，在承担经营风险条件下为社会提供产品和服务。其包括个人企业、合作企业和公司企业几种形式。我国对企业的解释是，从事生产、流通或其他服务性

经济活动，实行自主经营和独立经济核算，具有法人资格的经济组织。这两种解释在法人资格方面都存在一些缺陷。公司是依公司法组织、登记而成立的，以盈利为目的的法人组织。因此，企业的外延大于公司，企业不一定是公司，公司一定是属于企业组织的范围。企业的范围比公司大得多，公司仅是企业的一种形式。西方国家的公司数量占企业总数的 10% ~ 20%。尽管公司企业在整个企业中所占比例不大，但经济实力和影响却很大。据统计，在美国，每 7 个人就有 1 个受雇于 500 家美国最大的公司企业，2/3 的非农业经济活动是由这 500 家公司企业包下来的。因此，一般认为，公司是现代经济组织中关键性的企业，是社会中最最重要的经济组织。

我国公司企业在 50 年代主要通过没收官僚资本家产业和实行公私合营形成的，建立一类作为经济组织或者是生产单位的公司，如鞍山钢铁公司，包头钢铁公司等；另一类是“行政公司”（行业公司），它承担着所属企业的计划、协调、行政管理，后来发展成为所属行业产品价格的制定和人、财、物的分配以及产供销的控制与协调。1983 年十一届三中全会后开始采用行政办法对企业进行联合改组和组建一批公司。一是精简机构、安置人员，将一些政府管理机构改为公司。如工业局更名工业公司，轻工业局更名轻工业公司等。二是国家成立一些大型公司，如烟草、航空、船舶、有色金属、石化总公司等。1985 年 8 月开始大批横向经济联合体出现，并组建了大量的企业集团。许多个体企业、合伙制企业、合作制企业也乘机更名为“公司”。三是 1989 年 11 月上海成立了第一家股份有限公司——上海飞乐股份有限公司音响公司，接着股份制改造在全国铺开。目前全国上市公司 1000 多家，改造成为股份公司几万家。但是在我国企业中，排行 500 家至 1000 家大企业中，国有企业仍是主力军。

## 二、公司企业的组织类型

市场经济在其数百年的孕育和发展过程中曾经产生过多种企业组织。按照历史的顺序，主要有个人业主制企业、合伙制（合作制）企业和公司（法人）制企业。

个人业主制企业，又称个体企业，就是我国现在的个体户和私营独资企业。这种企业是业主个人出资兴办，由企业自己直接经营，这种企业规模相对较小，内部管理机构比较简单。

合伙制企业是由两个或两个以上的个人联合经营的企业，合伙人分享企业所得，并对营业亏损共同承担责任。

合作制企业是以本企业或合作经济实体内劳动者平等持股，合作经营，共同分红为特征的企业。在现代市场经济中，公司制企业虽然在数量上不是最多，但他们占支配地位。

股份公司又称上市公司，这类公司就是通过法定程序，由一定人数以上的股东所发起组织的现代企业。它的全部资产被划为若干等额股份，向公众发行股票筹集资本。股份公司通常是大中型企业采取的形式。其他公司类型有：（1）一般企业更名为公司，其实质还是原来的组织形式。（2）有限责任公司是现代企业组织中数量最多的一类公司企业。许多中小型企业往往采取这类组织形式。所谓有限责任公司，一般是指依法成立，由法律规定一定人数股东组成，不公开发行股票，股东责任有限的一种公司企业。在这样的公司中大部分股东积极参与管理公司活动，他们的股份不仅是单纯的投资，在许多情况下还是他们生计的主要来源，股东承担责任仅限于股东出资额，或可规定限于出资额的一至五倍等（这种也称担保公司）。有限责任公司的优点是机构比较灵活、精干，公司设立的程序比较简单，不必公开账目。这类公司规模不大，不能向社会发行股票，股本较小。（3）无限责任公司是指由两个以上的股东组织的对公司债务负无限连带清偿责

任的公司。其特点是当公司资产不足以清偿公司债务时，股东要以自己个人财产来抵债，公司所有股东对公司债务负有连带责任。当资不抵债时债权人可以对公司的全部股东，部分股东或一位股东请求偿还全部债务，每个股东背有清偿全部债务之责任。(4) 合资公司是由不同区域、地域或国别的股东出资共同组织的一类公司。在公司经营管理决策中出资额大的股东占主导地位，其他股东可以参与经营管理工作，但也有股东不直接参与经营管理工作，只是在每个营业年度终了时，有权查阅公司当年营业状况与检查公司的财务情况。

一般经济人士及经济研究者都认为，公司是现代经济组织中关键性企业，是社会生活中最重要的经济组织体。它在当今世界及各国、地区成为具有举足轻重的经济力量。公司经济活动创造了巨额的社会财富，还因公司出现和发展，影响着经济资源配置方式，从而改变了社会经济体制。

## 第二节 公司企业组织管理机构及公司企业秘书

公司企业秘书必须了解所在公司企业的组织结构，明白自己上司的权限范围，才能清楚各位上司在哪些方面可以作出决策，哪些方面只能作出建议而没有最终决定权。这样才有可能积极帮助公司企业做好本职工作和处理好与公司所有上级的关系。

### 一、公司企业组织管理机构

由于企业扩张，其规模也相应扩大着，企业财产所有者不能进行直接有效管理，资产所有者就增加了一些中间层次的人员，如监工、助理来辅佐自己，这样财产所有者的管理分化出一个中



间层级或两层级，企业科层组织就出现了。随着企业规模的扩大，特别是企业的纵横向联合和混合联合及兼并发展，企业的所有者为了借助管理层级加宽其管理或控制范围，企业财产所有者的下属管理单位就越来越多了，管理层级就逐渐增多了，企业内可分离的独立的基本单位就越来越多。管理逐步独立化，管理成为一种专门职能，由专门人员承担，管理部门化就发展起来，公司上级对下属某个人的管理，转变为对下属部门的管理。公司中上下级关系，表现为分工关系，权利安排关系。上级不能随意支配下级，下级在不违反上级权利的前提下，有着广阔的活动空间，上下级遵循的是管理交易规则。其管理机构的结构形式有：

1. H型的组织结构，也称控股公司、总公司，是由生产同类产品的不同企业合并，总公司以控股方式协调与各子公司关系，子公司保持着较大独立。这类公司典型代表是美国洛克菲勒石油公司。

2. U型的组织结构，又称职能结构或一元结构。它是一种中央集权式企业结构，企业按职能，如制造、销售部门划分若干部门，各独立部门，权力集中在高层管理人员手中。这种组织结构的企业向外扩张力大，美国杜邦公司就是这类组织结构公司。

3. M型的组织结构，又称多分部结构组织。它是一种集权分散型的企业组织。各分机构具体组织生产和流通，高级管理层一方面监督、协调各分支公司的活动并评估他们的绩效，另一方面负责公司整体策划。美国通用汽车公司就是这种组织结构的企业。

4. 中国式的组织机构。我国早阶段的公司基本上是政府部门直接指挥的，生产是政府部门下达的。企业的主要管理机构是党委会、工会、职代会。随着改革开放深入，企业内外部改革，公司组织结构形式，被许多企业所吸收。

当前公司企业的最主要和最具有代表性组织结构形式框图如图1-1、图1-2、图1-3：