

楚星商界纵横系列之五

中国秘书

新世纪商界之臂

王永 编著

企业管理
出版社

中国秘书

——新世纪商界之臂

王 永 编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国秘书/王永编著.-北京:企业管理出版社,1998.12

ISBN 7-80147-140-7

I. 中… II. 王… III. 秘书 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 39599 号

中国秘书

王 永 编著

企业管理出版社出版

(社址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 100044)

新华书店北京发行所发行

北京忠信诚胶印厂印刷

850×1168 毫米 1/32 12 印张 256 千字

1999 年 1 月第 1 版 1999 年 1 月第 1 次印刷

印数:00001-30000 册

定价:20.00 元

ISBN 7-80147-140-7

版权所有 盗版必究

(如印装质量不合格,请与出版社联系调换)

与领导一起工作

——代序

现代社会是一个日新月异、千变万化的社会，而作为工作在领导身边的秘书，面对汹涌激烈的市场竞争，同样需要更先进与尖锐的武器来武装自己，这其中，包括更敏捷的思维，更开阔的视野，更厚实的知识面……社会为秘书提供了一个有别于往日的崭新舞台，以便更好地让他挥拳弄棒，尽情地展现自己的才华。

《中国秘书》是北京楚星文化公司继《中国总经理》、《中国业务员》后，隆重推出的商界纵横系列丛书之五。本书以高瞻远瞩的目光，开阔的视野，深邃独到的感悟，对商界秘书提出了十分系统且严谨的观点，对现代秘书在当今的社会状况进行了新的定位。对于以往被忽视的诸多问题，如秘书应掌握的法律和财务知识等，有了认识的新标准。另外，强调了秘书应在诸多知识领域具备扎实的基本功，如灵活多变的社交礼仪、不可缺少的文书处理能力等，作者结合生活中优秀的实例典范，以活泼流畅的行文方式，进行了详细且周密的论说。基于近段日子在全国对秘书提出的考核上岗制，本书可以当做一本最为贴切和实用的好教材。

最后，我要赠送每一位认真阅读此书的朋友一句话：“任何一位优秀的秘书，都不是在为自己的领导工作，而是与自己

的领导共同工作。”但是，在任何时候，他都应牢记着一切权力属于自己的领导这一铁的原则。

编 者
北京大钟寺
1999 年元月

目 录

1 与领导一起工作

——代序

1 第一章 秘书与秘书工作总论

- (3) 第一节 现代秘书工作概述
 - (19) 第二节 国外秘书简介及涉外秘书
 - (28) 第三节 社会主义市场经济下的企业秘书
-

37 第二章 现代企业秘书的自我塑造

- (39) 第一节 现代企业秘书工作现状
- (56) 第二节 追求良好的心理素质
- (71) 第三节 迈向成功的阶梯



97 第三章 综合有序的日常工作

- (99) 第一节 秘书的日常工作
 - (125) 第二节 秘书与辅助决策工作
 - (146) 第三节 秘书的协调工作
-

165 第四章 商务秘书的社交礼仪

- (167) 第一节 秘书的魅力——企业形象的体现
 - (177) 第二节 交际——处理关系的金钥匙
 - (193) 第三节 电话和电报
 - (206) 第四节 怎样处理与异性领导及同事的关系
-

211 第五章 调查研究与信息资料工作

- (213) 第一节 秘书的调查研究工作
- (235) 第二节 秘书的信息资料工作

259 **第六章 不可缺少的文书处理及写作**

(261) 第一节 文书处理与秘书行为

(273) 第二节 秘书工作常用公文写作实例

297 **第七章 商务秘书的管理**

(299) 第一节 商务档案的分类整理和管理

(317) 第二节 办公自动化的应用与管理

331 **第八章 熟谙商业往来中的法律、财务知识**

(333) 第一节 运用法律的有力武器

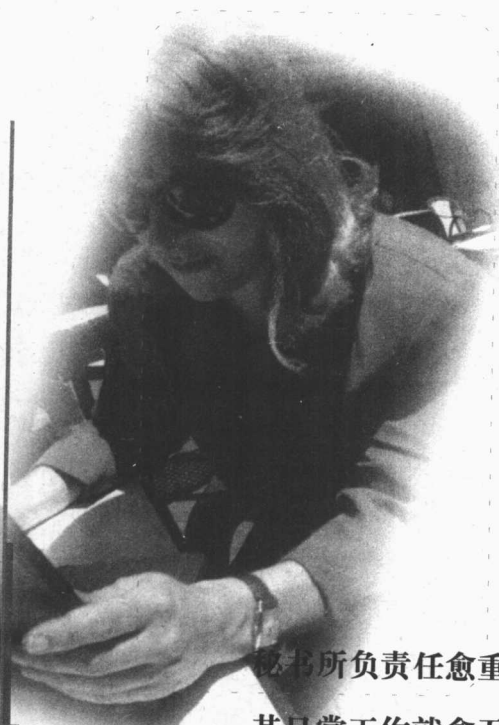
(345) 第二节 管理财务，做个有条不紊的精明人

349 **第九章 新世纪秘书工作的发展趋势**

中国秘书

秘书与秘书工作总论

● 第一章



秘书所负责任愈重，

其日常工作就愈无定规。

——美国秘书会会长

凯勒女士

SECRETARY OF CHINA

第一节 现代秘书工作概述

在全文的最开始，首先让我们一起来观看以下一组实例：

一天，某公司经理突然收到一封非常无礼的信，信是由一位与公司交往很深的代理商写来的。经理怒气冲冲地把秘书叫到自己的办公室，让秘书记录自己口述的回信：我没有想到会收到你这样的来信，尽管我们之间已有那么长时间的往来，但事到如今，我不得不中止我们之间的一切交易，并且按照惯例，我要将这件事公之于众！

信的内容大致是这样，经理命令秘书立即将信打印寄走。

对于经理的命令，秘书现在有以下四种行为：

A、“是，遵命！”说完，秘书立即回到自己的办公室，将信打印寄走了。

B、如果将信寄走，对公司和经理本人都非常不利。秘书想到自己是经理的助手，有责任提醒经理，为了公司的利益，哪怕是得罪了经理也值得，于是对经理这样说：“经理，这封信不能发，把它撕了算啦！”

C、秘书不仅没有退下去打印，反而前进一步，向经理提出忠告：“经理，请您冷静一点！给人家回一封这样的信，后果会怎么样呢？在这件事情上，难道我们自己就没有值得反省的地方吗？”

D、当天快下班的时候，秘书将打印出来的信递给已心平气和的经理：“经理，可以将信寄走吗？”

作为秘书，你认为以上 4 种行为，哪种行为最正确，哪种行为最恶劣？

这是美国辛辛那提大学乔治·古纳教授在讲授秘书学时对学生提出的一个问题。

A 行为对于经理的命令忠实、坚决。作为秘书的确需要这种品质，但是仅仅具备“忠实坚决”，对于秘书来说，仍然是一种失职；

B 行为是从整个公司利益出发的，对于秘书来说，这种富于自我牺牲的精神也是难能可贵的，但是，它和后面的 C 行为一样超越了秘书的权限，所以不是正确的；

C 行为从秘书是经理的助手这个高度来看是可取的，但是，秘书干预经理的最后决策，就不能不说是一种越权行为；

D 行为是正确的。理由如下：经理也是人，也有自己的喜怒哀乐，也有不能自制的时候。当他的感情一旦平静下来，必然会自我反省。在这个时候，秘书把打印出来的信件递给经理征求他的意见，实际上就是给经理创造一次重新决策的机会；A 行为和 B 行为虽不足称道，但毕竟还有商量的余地。乔治教授认为 C 行为最恶劣：作为一个公司的领导人，经理有自己思考问题的角度和方式，他必须经常权衡与各方面的关系和利益的问题，因此也必然包括与这家代理商的关系。他提出中止与这家代理商的关系，也许并非出自一时之怒，只不过是那封无礼的来信充当了引起突然爆发的导火线而已；当然，也有可能经理的确是一时之怒，中止与对方的交往仅仅是说说而已。总而言之，在不明白经理的真实的思想和感情之前，秘书作为

经理的助手仅仅是助手而已，既不是政策的制定者，也不是最后的决策人。

通过以上实例，我想聪明的读者一定早已明白，要想成为一名出色的秘书工作人员，认真地学习一些书面知识是多么的有必要。而通过对本书的阅读，你将会使仅有的一点知识得到更好的补充，也使你对秘书工作的任务和职责有一个更完整的了解，我相信，在认真地阅读完这本书后，通过举一反三，逐类盘通，你一定会成为一名十分优秀的商界秘书工作人员的。

秘书和秘书工作

“秘书”一词，最早出现在汉朝，是指宫中秘藏之书。按照现在的说法，就是国家的图书。后来逐渐演变，由指物发展到指人，如秘书郎、秘书监等。东汉桓帝时就开始设“秘书监”，相当于国家机关的一种官职（图书馆长），魏晋南北朝设“秘书丞”、“秘书郎”等，均指一类文官的职称。

我们中国现在讲的“秘书”，各家说法尽管不一，但已在三个问题上渐趋一致，即：1. 秘书最接近领导的“近身”地位特点；2. 秘书直接为领导人或领导集体服务，辅助其领导工作的“服务性”和“辅助性”性质；3. 秘书从事的主要是日常事务工作和信息文牍工作的内容。

(1) 广义秘书的定义

秘书是：位居领导人身边或领导机构中枢，从事办公室事务，办理文书，联系各方，保证领导工作正常运转，直接为领导工作服务并为各方面服务的事务与信息助手。

这里笼统地使用“领导”一词，包括公与私；又包括了各行业、层次、工种；领导人既含单数，又含复数——领导集

体。因此，只能是简明、抽象的概括。

(2) 狭义秘书的定义

秘书是一种职务名称，正在成为一种社会职业，指处于领导近身，直接为领导从事事务性、信息性、综合性的服务工作的助手。

秘书工作从总体说可划分为三类：一是程序性的工作，如文书处理、会务工作、催办、查办等；二是非程序性的工作，即领导临时交办的工作；三是参谋性的工作，如办文、办会、办事过程中出主意、提预案等。

具体说包括以下内容：文书处理，会务工作，调查研究，信息工作，撰写文稿，信访工作，查办、催办，打字排版，机要交通，电报处理，档案管理，办公自动化设备使用等等。

秘书工作的基本特点

秘书工作基本特点可归纳为五条：

(1) 从属性。秘书工作是伴随着集团统治和国家的出现而产生的。它的产生就是为领导服务。从属性是它的本性，是“天生”带来的。

(3) 政治性。表现在为决策服务；有高度机密性；接近领导核心；工作的每个环节关系到领导工作的运转。

(3) 事务性。秘书是办事的，各项工作内容都非常具体，总是与“细、繁、杂、忙”连在一起。

(4) 被动性。秘书工作总是围绕着领导工作的需要而进行运转，很多事情不能由自己主动安排。但这被动性是相对的。

(5) 综合性。体现在三个方面：一是接触面广泛，是沟通上下左右的总枢纽；二是工作内容广泛，政治、经济、科学文

化等都能接触到；三是各项事务很多，要由秘书综合筛选、整理后上报。

秘书工作的作用

秘书工作的作用有以下几点：

一是枢纽作用。表现在文书流转、决策传达、信息反馈、上呈下达、沟通各方联系等方面。

二是参谋作用。表现在办文、办会、办事过程中出谋献策。

三是助手作用。表现在协助领导和领导部门处理日常事务。

四是信息作用。表现在调查研究，了解情况，反映情况，收集和综合处理信息，向领导提供作决策的参考材料等方面。

五是协调作用。表现在会商文件、沟通联系、牵头搭桥办事等方面。

六是门面、“窗口”作用。表现在接待来访、传达询答、洽商事务、探访宾客、布置会务等方面，代表了整个单位的政治素质和精神文明水平。办文、办会、办事的质量优劣，效率高低，也反映了整个单位的精神面貌。

秘书工作的指导思想

秘书工作的指导思想就是为领导服务，经常的、主要的是表现为直接为领导服务。我们通常讲三点服务：一是为直接领导服务；二是为本系统关系到的上、下、平行各级领导服务；三是为人民群众服务。为人民群众服务，有两层含义：从广义上讲，为领导工作服务，归根结底也是为人民服务；狭义讲，

秘书部门有许多事情是直接_与基层员工的利益相关的。如接待来访、处理来信，办理一般性事务。

秘书工作的指导原则

秘书工作重要的指导原则是：准确、迅速、保密、实事求是。准确，是在工作质量上的要求，指正确体现政策，正确表达领导意图，准确地办事，言行有分寸，文字能达意。迅速，是在工作效率和效益上的要求，指行文、办事不误时效，做到用最少的时间，最小的花费，取得最佳的成果。保密，古今中外的“秘书”一词，都有秘密的一层含义；保密，关系到领导和领导机关工作的成败，做工作和平日言行要时刻有这个观念。实事求是，是秘书部门一切工作的准则，是秘书人员必须具备的品质。“实事”指反映情况要真实，“求是”是指按事物的客观规律办事，只有实事求是，才能提供正确的决策依据，才能避免把事情办错。

秘书工作的主要职能

秘书工作千头万绪，千变万化，归纳起来就是两大职能。一是为领导办事，二是为领导当参谋。办事，就是办文、办会和办其它事务；参谋就是草拟文件、提供信息、做调查研究、为决策提参考预案等。这些虽也是办事，但有参谋的意义在内。秘书部门本身是办事机构，办理经常的、不能停顿的日常工作，是主体和基础，而参谋是在办事的基础上体现出来的。

秘书工作人员的作风素养

作风，是指贯穿于人们日常行为中的态度、风貌、做事方

法等。它是人们的世界观在具体行动中的表现。一个人的作风同他的政治思想是互相联系、互为表里的关系。一般来说，有什么样的思想品德就会表现出什么样的作风。一个优秀的秘书人员应该做好以下几点：

1、实事求是，忠诚诚实

自古以来，我国就有“诚为万事之本”的格言，可见，实事求是、忠诚老实这条做人的根本之道，同样是秘书人员必备的品德。秘书人员处理任何工作，首先必须尊重事实，从实际出发。比如向领导反应情况，要全面准确，一就是一，二就是二，好就是好，坏就是坏，不能夸大或缩小，不能添枝加叶，也不能隐瞒情况；掌握和了解情况，要深入实际，认真倾听大家的意见，不能道听途说，捕风捉影；给领导出主意，不能以个人感情和想象为出发点，不能出“馊主意”。

一个合格的秘书工作人员，必须首先是一个光明磊落的人，这是一个重要的前提。

2、埋头苦干，任劳任怨

秘书工作繁杂而具体，而且要求十分严格，时效性很强，突击任务很多，成天忙忙碌碌，经常加班加点，甚至节假日也不能休息，的确很费精力。做好这项工作，要下很大功夫，在个人爱好、安逸等方面要做出很多牺牲。同时，秘书工作又多是默默无闻、鲜为人知的，是一项无名可收、无利可图的工作。秘书工作的这种特殊性，决定了秘书工作人员必须勤勤恳恳，埋头苦干，任劳任怨，忘我工作，具有自我献身的精神。每一个从事秘书工作的人要热爱秘书工作，安心秘书工作，乐