

涉外秘书

实务

沈青兰 编著



涉外秘书实务

沈青兰 编著

龍 百 山

1996

(京)新登字306号

内 容 简 介

本书系统讲述了涉外秘书工作的职责和范围,介绍了为做好涉外秘书工作所需要的各方面能力和素质。同时,还介绍了涉外秘书工作必备的业务知识,如:中英文涉外秘书写作知识,办公自动化应用知识和不同国家、地区的礼仪习俗和禁忌等。不失为有志成为涉外秘书人员的一本必读参考书。

本书适合机关、学校、企事业单位中从事涉外业务的秘书工作人员和有关大专院校师生阅读、参考。

涉外秘书实务

沈青兰 编著

责任编辑 尚久方 张启男

龙门书店出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

中国科学院印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

各地新华书店经销

1996年7月第 一 版

开本:787×1092 1/32

1996年7月第一次印刷

印张:11

印数:1—1500

字数:248 000

ISBN 7-80111-080-3/G·30

定价:15.00元

前 言

涉外秘书工作作为改革开放的伴生物,近十几年来在我国得到了蓬勃发展,已成为一个热门职业。秘书学界也开始将研究范围延伸到这一领域。一些大专院校还专门设置了涉外秘书系或开设涉外秘书课程,社会办学中的这一专业更是遍地开花,呈现一片兴盛景象。然而,目前国内对涉外秘书工作的研究,尚处于初创阶段,特别是适合我国国情的实用性强的涉外秘书教材还不多见。有鉴于此,作者编写了这本《涉外秘书实务》。

本书的编著注重理论与实践相结合,突出实用性和时代感,以秘书人员在涉外企业或单位环境中的工作形态为主要阐述对象,系统介绍了涉外秘书应具备的诸方面素养和能力,着重探讨了涉外秘书的工作任务、行为规范和实际操作技巧,包括如何承办上司布置的事务,如何撰写涉外文书,如何进行涉外信息的收集和整理,如何组织涉外会议,如何做好涉外活动中各个环节的工作等内容。同时就涉外秘书工作中常遇到的问题,提供了一些实用的处理办法和辨别标准。

本书在编著过程中参阅了国内外大量有关的书籍、资料和文献,限于篇幅,恕不一一注明;谨此向有关作者致以深切的谢意。

本书的问世,承蒙北京大学国际政治系外事管理教研室诸位同仁的热情支持;北京大学图书馆的刘素清同志提供了不少材料,并对有关章节作了认真的审校;龙门书局的编辑等更倾注了很大的心血。对此作者表示衷心的感谢。

由于作者学识有限,编著时间仓促,挂一漏万在所难免,
祈请专家、同行和读者提出批评和指正。

作者

1995. 12

目 录

第一章 涉外秘书与涉外秘书工作	1
第一节 涉外秘书概说	1
一、涉外秘书的含义	1
二、热门职业和热门效应	3
第二节 涉外秘书的工作	7
一、涉外秘书工作的内容	7
二、涉外秘书工作的特征	8
三、成功的秘诀	10
第三节 涉外秘书的任职资格和条件	14
一、丰富的知识及多种能力	14
二、忠诚与甘当“幕后角色”	21
三、秀外慧中,仪表不俗	23
第四节 如何谋得涉外秘书职位	26
一、获取信息	26
二、推荐自己	26
三、接受面试	28
附录 女秘书工作——典型的一日	32
第二章 涉外秘书交际	39
第一节 创造和谐的人际关系	39
一、什么是人际关系	39
二、创造和谐人际关系的重要性	41
第二节 涉外秘书人际关系协调艺术	42
一、包围着涉外秘书的人们	42
二、协调好人际关系的诸因素	44

三、与上司的关系	49
四、与同事的关系	55
五、对外的关系	59
第三节 特殊问题的处理	63
一、恋爱关系的处理	63
二、超常关系的对待	65
三、性别歧视问题的处理	68
第三章 做上司的好帮手	70
第一节 为上司安排工作日程	70
一、效率与弛张之道	70
二、制定日程表的方法	71
三、工作日程的变更和调整	73
四、妥善安排好约会	75
第二节 替上司准备出差事务	77
一、出差前的准备	77
二、出差期间和出差后的工作	79
三、国内出差的要点	80
四、国外出差的要点	81
附录	87
1. 世界主要货币一览表	87
2. 世界部分城市月份温度比较表(均为摄氏度)	89
3. 世界主要城市时间对照表	91
第三节 向上司汇报请示的方法	93
一、不拘一格,多方着手	93
二、应注意的问题	95
第四节 如何在几个上司之间周旋	97
一、优先权冲突的处理	97
二、适宜环境的创造	100
第四章 中文涉外文书写作	102
第一节 中文涉外文书概述	102

一、我国涉外文书的分类和特点	102
二、中文涉外文书的写作要求	105
第二节 常用中文外经文体的写法	107
一、商情调研报告	108
二、涉外经济合同	112
三、可行性研究报告	118
四、会谈纪要	123
五、涉外广告	125
六、业务函件	128
第三节 常用中文外事文体的写法	133
一、社交致辞	133
二、外事资料	136
三、旅游介绍	140
附录 常用文言词与书面语例释	143
第五章 英文书信写作	148
第一节 英文书信的格式	148
一、基本结构	148
二、商业信函的特有结构	155
三、信封的格式	158
第二节 英文社交信函的写法	159
一、邀请函(请柬)	160
二、祝贺函	164
三、吊唁函	169
四、介绍信	171
第三节 英文商业信函的写作要领	174
一、商业信函写作的“五要素”	174
二、商业信函分类例解	183
第六章 涉外秘书信息工作	194
第一节 信息及其在涉外秘书工作中的作用	194
一、信息的概念和特征	194

二、信息在涉外秘书工作中的作用	196
第二节 涉外秘书信息工作的主要内容	198
一、收集信息	199
二、整理和传递信息	202
三、存储和管理信息资料	207
第三节 涉外秘书信息意识的培养	209
一、何谓信息意识	209
二、磨炼信息意识的方法	210
第七章 涉外秘书会务安排	214
第一节 会议的种类和作用	214
一、会议的种类	214
二、会议的作用	216
第二节 涉外秘书会务工作内容	217
一、会前的准备	217
二、会议期间的组织和安排	220
三、会议的善后工作	222
第三节 涉外会议组织例举	224
一、经济谈判	224
二、签字仪式	234
三、新闻发布会	237
四、展览会	241
第八章 涉外事务性活动	245
第一节 外事接待工作	245
一、如何接待外宾、外商	245
二、接待中的注意事项	253
第二节 对外交往的礼仪	257
一、不同国家、地区的交往和洽谈习俗	257
二、馈赠的礼仪	263
三、各国的禁忌	266
第三节 礼仪活动中的涉外秘书工作	270

一、提供信息	270
二、担当纽带	271
三、现场引导	272
第九章 办公室日常业务	275
第一节 接打电话	275
一、电话与电话文化	275
二、怎样接电话	277
三、怎样挂电话	279
四、对付电话的干扰	280
第二节 电报、电传和传真业务	282
一、电报	282
二、电传	288
三、传真	293
第三节 处理邮件	294
一、邮件的类别和准寄范围	295
二、特别服务	299
三、业务邮件的收进和发出	301
第四节 总务管理	303
一、财务管理	303
二、印章保管	306
第十章 涉外秘书与办公自动化应用	308
第一节 提高工作效率的新技术	308
一、办公自动化的兴起和发展	308
二、办公自动化在涉外秘书工作中的作用	313
第二节 办公自动化应用技术和设备	316
一、办公自动化的功能	316
二、计算机技术与通信技术	319
三、办公自动化设备种种	328
附录 办公自动化常用术语中英文对照	337

第一章 涉外秘书与涉外秘书工作

涉外秘书这一职业在普通人的心目中是一种怎样的形象呢?恐怕多数人都是这样看待涉外秘书的:这是一种要求比一般秘书有更强能力的高贵职业,同时也是一种往往要服从于上司的忍耐性职业。

如果变换一下观察的角度,上述观点也表明,在社会中对涉外秘书这一职业,以往并未有充分的了解。为了正确认识涉外秘书职业,首先应该知道涉外秘书究竟是什么含义,他(她)有哪些具体工作,涉外秘书的任职资格和条件是什么,如何才能谋取涉外秘书职位等等。

第一节 涉外秘书概说

一、涉外秘书的含义

要搞清楚涉外秘书的含义,首先必须了解什么是秘书?

“秘书”一词在我国汉代就出现了。最初是指国家的文献、图书,即所谓“宫禁秘藏之书”;后来发展到指人,即管理、收藏国家文献、图书的官员,如“秘书监”,相当于国家图书馆馆长之职。还有在皇帝周围供职,传达宫廷诏书和大小官员奏章之类的官员,如秘书丞、秘书郎等。

《辞海》1981年修订版关于“秘书”的词条是这样定义的:“职务名称之一。协助领导综合情况,研究政策,密切各方面工作的联系,办理文书、档案、人民来信以及其他日常行政事务

和交办事项。”

秘书在英语中称“Secretary”，这个词是从拉丁文“Secretarius”而来的。意即“可靠的职员”。“Secret”是“秘密”的意思，“Secretary”还可译为“书记”或“大臣”。秘书的俄语名称为“Секретарь”，法语是“Secrétaire”，德语是“Sekretaerin”，读音近似，而所有词根都是秘密的意思，都可译为“秘书”、“书记”或“大臣”等。其含义既可指管理有一定机密性公文的人员，又包括主管某一部门日常工作的领导人。国际秘书联合会对秘书下的定义是：“秘书应是主管人员的一位特殊的助手，她（他）掌握办公室工作的技巧，能在没有上司过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和正确判断能力，并且在所给予的权力范围内作出决定。”因此，从更广泛的意义上来说，秘书是指为政府、企业乃至私人服务的从事文字或行政工作的人员。

涉外秘书，简单地理解，就是具有涉外性质的秘书。具体地讲，涉外秘书系指在我国“三资”企业和外事、外贸、海关、商检、宾馆、税务、保险、银行等涉外单位供职的秘书，是国内在改革开放的大潮中产生的一种新型秘书。

我国传统的秘书是指在机关、使领馆、办公室工作的党政秘书，其职责为：协助领导人和领导部门综合情况，研究政策，协调联系，办理文书、档案、人民来信以及其他日常行政事务和交办事项。归纳起来，是“办文办事，辅助决策”，或“处理事务，辅助决策”。他们大多没有受过专门秘书工作的训练，由领导从本单位、部门的人员中选用，往往作为干部的培养对象，其职级也参照行政级别而定，如副科级、科级、副处级、处级等，享受相应的工资福利待遇，且多为男性，基本上处于封闭型的环境中工作。

涉外秘书与党政秘书相比，明显地具有下列特点：

①涉外秘书是一种相对独立的职业,任职者大多受过专门训练,由学校推荐或自行应聘后任职。

②流动性较大,由于涉外秘书是一种独立的职业,任职者往往合则留,不合则走,跳槽现象普遍。

③涉外秘书绝大多数为女性,反映出国外“秘书是女性的职业”这一特点。

④涉外秘书一般通晓英语或数门外语;具有商务、外贸等知识;了解中外文化的差异;会操作办公室自动化设备。

⑤涉外秘书处于一个开放型、竞争型的环境,接触面广,善于搞公共关系。

⑥涉外秘书的职级不像党政秘书那样划分明显,有的相当于部门经理级,有的略高于一般白领员工,但其工资待遇明显高于党政秘书。

二、热门职业和热门效应

在发达国家中,秘书职位已渗透到社会的各个角落,成为最广泛的社会职业之一,它是一门很走俏的职业,属于“白领阶层”。据美国劳工部统计:1978年全美有秘书3 684 000人,1980年增加到3 876 000人,而从1980年到1990年,又增加1 481 000人,增长率为45.4%(10年),大大高于国民产值增长率。这说明对秘书需求量很大。

在我国,由于长期以来商品经济不发达,秘书社会化的进程相当缓慢,加上建国后,我们偏重于党政秘书的建设,对社会各行各业中的秘书发展重视不够,致使秘书工作长久未成为一门广泛受重视的社会职业。涉外秘书亦不例外。虽然从广义的范围来说,新中国建立后,在外交、外贸、海关等涉外单位工作的秘书,就是涉外秘书(只是当时尚无这一称呼),但严格地说,这还属传统的党政秘书系统,是官职型的秘书,而非

现时意义的涉外秘书。

上述情况到70年代末、80年代初发生了根本的变化。党的十一届三中全会确定了我国改革开放的国策,1980年,深圳被辟为经济特区,作为和国外经济接轨的窗口,大量“三资”企业在深圳出现。这类企业都采用国外先进的管理机制,包括秘书工作的机制,它们聘用完全不同于我国党政秘书的新型秘书。起初,这类企业往往从国外派遣或聘用秘书,随着这类企业的迅猛发展,对这类秘书的需求量大增,也由于国外或港台等地区聘用此类秘书,所花费用可观,这类企业转而从我国国内寻觅一些外语水平高,懂经济、贸易知识,会操作办公自动化设备的青年充任秘书。这就产生了我国新型的涉外秘书。

随着我国对外开放程度的扩大和外向型经济的进一步发展,涉外秘书在国内日益发展成为一项“热门”的社会职业。这一方面表现为社会对涉外秘书的大量需求,另一方面则表现为大批青年热望成为涉外秘书。

社会之所以需求大量涉外秘书,这主要源于“三资”企业骤增。从70年代末80年代初产生的“三资”企业,即中外合资经营企业、中外合作经营企业、外商独资经营企业,伴随着1985年、1988年和1992年三次经济发展的高潮,呈直线上升趋势,数量骤增。1992年一年全国各地批准的“三资”企业就达4万多家,超过了前13年累计批准的“三资”企业的总和。到1993年底,国内的“三资”企业总数已达174 056家。这雨后春笋般骤增的“三资”企业,需要数以万计、十万计的涉外秘书,形成了一个广阔的、一时供不应求的涉外秘书人才市场。与此同时,在建立和发展社会主义市场经济的大潮下,国营大中型企业、集体和乡镇企业为了克服传统体制的弊病,增强活力,提高效益,正在学习和引进“三资”企业中严格而有效的管理机制,包括秘书工作的新机制。为此,它们也需要新型的秘

书人才,即涉外秘书。另外,我国外事、金融、旅游、服务等系统和部门中,对外业务与日俱增,也需要懂外文、有专业知识、能操作办公自动化设备的涉外秘书。

至于为什么涉外秘书成为大批青年,尤其是女青年热望从事的职业,是因为这一职业所具有的“四高”的特点,对青年人有很大的吸引力。

其一是高收入。初被聘用的涉外秘书的月收入,一般都在800元左右,经三个月或半年的试用,可增至1000元左右;被聘为总经理秘书者,年薪常在24000元左右,即月收入2000元左右;担任总经理办公室主任职务者,一般月收入达1500至2000元。近年推行的公基金、养老保险制度,单位提供的数额依据你上一年度平均月工资的一定比例拨出,这样,工资越高,你所得到的公基金、养老金的数额也越大。除此之外,不少涉外单位、“三资”企业还有可观的年终奖金等薪金外收入,并免费供应午餐、发放工作装等福利。这样,涉外秘书的实际收入普遍是国营企业员工的数倍。

其二是高层次。涉外单位、“三资”企业相对国营企业而言,内部员工的等级是比较森严的,不同的职级享受不同的工资待遇。秘书是单位领导、企业首脑的助手,地位重要,属白领阶层,其职级也高。一般“三资”企业的总经理秘书、办公室主任享受部门经理的待遇,而部门经理的秘书则常予以部门副经理的待遇,在企业内部处于受尊敬的地位,它能满足担任涉外秘书的青年的荣誉感、自尊心。对于现代青年来说,在一个群体中具有这种受尊敬的地位是颇为重要的。且在涉外秘书这一职位上,交际广,接触的都是总经理等有身份的人士,使自己处于较高层次的社会关系网络中,开阔了眼界,学到了行政管理和企业管理的经验,能便于自己进一步发展。

其三是高技能。人类文明的发展,科学技术的突飞猛进,

使电子计算机操作等高技能日益普及。这些人类智慧的结晶随着改革开放的潮流,越来越多地从国外引进。善于接受新事物的青年希望能学会掌握这些高技能。涉外秘书是运用高技能的职业,它需要能熟练运用外语,会操作电脑,会中英文打字,能使用图文传真机、缩微设备等。不少青年希望通过这一岗位,掌握和精通高技能,有一身赖以安身立命的真本领。

其四是高效率。现代经济发达的国家和地区,无一不是快节奏的社会,讲究高效率地工作。国内青年由于其年龄特征,精力充沛,进取心强,不少青年希望在这种氛围中工作,培养、锻炼自己适应快节奏、高效率的工作和生活,他们厌恶那种“一杯茶,一支烟,一张报浑浑噩噩过一天”的混日子的风气。

此外,由于国内人才市场和劳动力市场竞争日趋激烈,使许多高等、中等学校的女毕业生面临分配难、就业难的状况,而涉外秘书又是女性的职业,导致大批女青年希望成为涉外秘书。

正因为涉外秘书在社会上越来越成为一项热门的职业,由此产生的直接的热门效应是,涉外秘书的培养和培训应运而生,并不断呈现兴盛状态。

早在 80 年代初期,鉴于社会对涉外秘书的需求,深圳特区曾开办了此类培训班,以向“三资”企业提供合格的秘书。

1985 年,改革开放后的中国掀起了第一次经济发展的高潮,“三资”企业增多,涉外秘书缺乏。广东地区领风气之先,由广州外国语学院首建涉外秘书系,系统地培养正规的涉外秘书。接着,深圳大学、暨南大学、广州大学、汕头大学等相继开设了此专业,产生了第一个正规培养涉外秘书的高校群落,在全国秘书界和高等院校产生了颇大的影响。与此相呼应,北京国际关系学院中文系于 1984 年 9 月设立了中英文秘书专业,成为首都系统培养涉外秘书的首家高校。自此,由南至北,船

小掉头快的各类社会办学纷纷开办了涉外秘书专业。

1988年,我国掀起了改革开放后的第二次经济发展高潮,国内经济特区增多,“三资”企业明显增加,对涉外秘书的需求量增大。国内又有不少高校,如上海大学文学院开设了涉外秘书专业。社会办学中的这一专业继续发展。

1992年,我国出现了改革开放后的第三次经济发展高潮,“三资”企业大幅度增加,涉外秘书供不应求,更多的高等院校设置了涉外秘书专业或课程。如北京大学国际政治系外事管理专业就新开设了涉外秘书课程。据有关调查初步统计,现在全国已有100多所高校中设置了涉外秘书系、专业或课程,社会办学中的这一专业更是遍地开花,呈现一片兴盛景象。

第二节 涉外秘书的工作

一、涉外秘书工作的内容

根据对一些涉外企业秘书的调查,涉外秘书的工作内容大体可归纳整理为以下几类:

管理上司的日程 制定日程表;调整日程表;把握预定的时间。

接待来访来电 接待来客,作接待前后的准备和处理工作;整理有关来客的个人情报;接打电话。

管理文件信函 接收和发送邮件;管理和保存文件;草拟和编制信函文件。

运用和管理办公机器 对电脑文字处理机的运用和管理;操作复印机、传真机等;提供有关办公机器方面的情报。

部署会议 准备会议开幕;安排会议的进程及处理善后。