

企业秘书实用手册

Ruhe
ZuoHao
qiyemishu

如何做好 企业秘书

让你了解成为优秀企业秘书的种种“学问”
掌握优秀企业秘书的生存与发展艺术

李卫民 主编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

如何做好企业秘书

李卫民 主编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目(CIP)数据

如何做好企业秘书/李卫民主编. —北京:中国经济出版社, 2006. 8

ISBN 7-5017-7482-X

I. 如… II. 李… III. 企业—秘书学—手册 IV. F272.9—62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 027283 号

出版发行: 中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 严 莉(电话: 010-68354371)

责任印制: 张江虹

封面设计: 任燕飞设计室

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市佳星印装有限公司

开 本: 787mm×960mm 1/16

印张: 16 字数: 292 千字

版 次: 2006 年 8 月第 1 版

印次: 2006 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5017-7482-X/F·6038

定价: 26.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

内容简介

■ 本书帮你了解成为优秀企业秘书的种种“学问”：事务管理、人际关系、常用礼仪、文档管理，并附企业秘书常用知识，对企业秘书实用的工作方法、技巧、经验进行了总结概括和提炼。融管理学、社会学、礼仪学、心理学等多学科的理论于经验于一体，既新颖独特，又标准系统，是企业秘书量身打造的一本不可多得的实用手册，体现了很强的现代性和参考价值。

如何做好 企业秘书

作者简介

李卫民，1971年7月生，江苏邳州人，毕业于南京师范大学。于1998年进入编辑行业，有丰富的图书策划、编辑经验。曾编著《办公室主管实用手册》、《民营企业法律问答》、《乡村干部法律读本》等多部图书。

责任编辑：严莉

电话：010-68354371

E-mail: hubeiadele2000@sina.com

封面设计：任燕飞设计室



前言

世界经济正在发生深刻的变化,全球化进程加快,企业面临的竞争越来越激烈。而作为承上启下、沟通内外、辅助领导的企业秘书来说,其自身素质及管理能力的高低无疑对整个企业的运转、竞争力的提升起到了关键作用。与传统的企业秘书相比较,现代意义上的企业秘书从形式到内容都发生了重大而深刻的变革,时代的发展对企业秘书的要求更严格了。作为新时期的企业秘书,唯有与时俱进,不断提高自身的能力和素质,才能不被时代所淘汰。鉴于此,我们编写了这本《如何做好企业秘书》。特成立了编委会,李静杰(教授、博士生导师、全国政协委员、中国社会科学院前所长)担任编委会主任,李正乐(教授、中国社会科学院编审)、安玉超(法学副教授)、李全超(博士)、林侠(北京交通大学 MBA)等担任编委。经过他们通力合作,数易书稿,终于完成了这本书的编撰工作。

本书丰富而全面,共分为五大篇目,即什么是企业秘书、事务管理、人际关系、常用礼仪、文档管理,并附企业秘书常用知识,对企业秘书实用的工作方法、技巧、经验进行了总结概括和提炼,对新形势下企业秘书的要求进行了全面的梳理与阐释,可以说是企业秘书了解和掌握其职业素养与专业技能,提高其能力的最佳读本。它具有很强的实用性、新颖性、独创性,它兼收并蓄、博采众长、循序渐进、深入浅出、内容翔实、语言生动、逻辑严密,融管理学、社会学、礼仪学、心理学等多学科的工作经验于一体,既新颖独特,又标准系统,是企业秘书量身打造的一本不可多得的实用手册,体现了很强的现代性和参考价值。

编者

2006年7月



目录

第一篇 什么是企业秘书

第一章 怎样理解企业秘书/3

脑轻松:测测你的行动能力/7

第二章 怎样进行语言沟通/9

脑轻松:测测说话中透露你的个性/14

第三章 怎样进行时间管理/16

脑轻松:测测你能有效地利用时间吗? /21

第二篇 事务管理

第一章 怎样组织会议/25

脑轻松:测测你的性格和压力/47

第二章 怎样管理信息/49

脑轻松:测测你的记忆力/66

第三章 怎样做好办公室工作/68

脑轻松:测测你的情商/75

第四章 怎样管理印章、收发通信/77

脑轻松:测测你的工作情商/85

第五章 怎样办公自动化/87

脑轻松:测测你的管理能力/93

第三篇 人际关系

第一章 怎样理解人际关系/97

脑轻松:测测与人交往时你是哪类人/100

第二章 怎样掌握人际关系技巧/102

脑轻松:测测你如何处理交际难题/107

第三章 怎样处理好与上司的关系/109

脑轻松:测测你的职场性格/116

第四章 怎样处理好与同事的关系/120

脑轻松:测测你的社会交往能力/125

第五章 怎样处理好与政府和媒体的关系/127

脑轻松:测测你的人缘/129

第四篇 常用礼仪

第一章 形象礼仪/135

脑轻松:测测你的发胖脂数/139

第二章 生活礼仪/140

脑轻松:测测你的心理健康程度/146

第三章 电话礼仪/149

脑轻松:测测你的礼仪/152

第四章 社交礼仪/154

脑轻松:测测你的首次效应/159

第五篇 文档管理

第一章 怎样书写公文/163

脑轻松:你是个有领导能力的人吗? /207

第二章 怎样处理公文/209

脑轻松:测测你的财运指数/219

附录一 秘书国家职业标准/221

附录二 国家行政机关公文处理办法/233

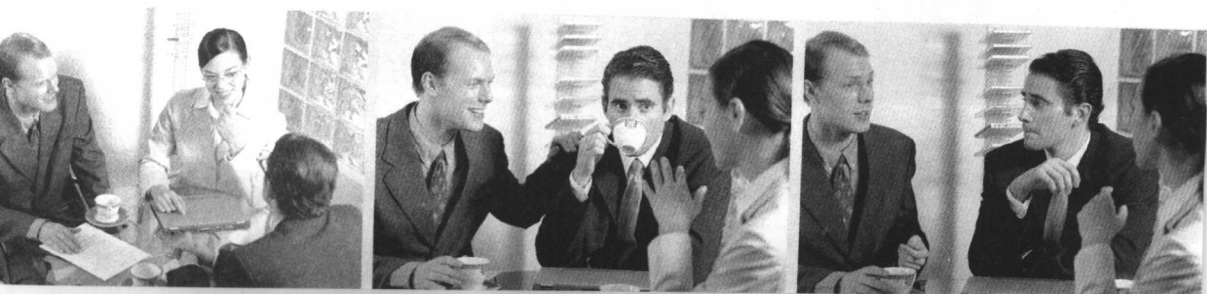
附录三 中国共产党机关公文处理条例/239



第一篇

什么是企业秘书

对于企业来说,客户是上帝。而对于企业秘书来说,上帝是谁呢? 其实,秘书的上司就是上帝。优秀的企业秘书要充分认识其工作的性质、职责、内容、要求、方法与技巧,完善自身的素质,提高语言沟通能力,服务好上司,协助好上司的工作。





第一章

怎样理解

企业秘书

一、秘书内涵

企业秘书是企业领导的助手,但只把他解释为企业领导的助手,又嫌空泛。比较详细的界定,大致有以下几种:

1. 企业秘书是企业职务名称之一。其职责是协助企业领导综合情况,服务上司,密切企业各方面工作的联系,办理文书、档案、会务、人际沟通以及其他日常行政事务和交办事项。

2. 企业秘书,是现代企业的一种行政职位。其主要职责是辅助管理,综合服务;主要工作是撰拟文稿,管理文书,组织会议,处理信息,备供咨询,办理事务,联络协调,催办查办等等。

3. 企业秘书是企业领导、企业专家、企业管理人员在履行其职务时的辅助人员。

4. 企业秘书是在企业管理者近身,以沟通信息、参谋决策、处理事务的综合职能,辅助管理者有效控制全局的工作人员。

对于企业来讲,“客户是上帝”,“客户是永远正确的”。这些是企业的信条及经营方针和理念。对于企业秘书来说,谁是上帝呢?企业秘书的领导就是“上帝”,企业秘书必须服务好其领导。

企业秘书的工作,就是为企业领导及上司服务的。这种服务关系决定了企业秘书的角色定位。企业秘书与其领导的关系,是企业秘书社会关系的最重要



关系,是企业秘书工作能否顺利开展的关键,也是决定企业秘书个人前途的关键因素。

二、秘书作用

企业秘书工作在企业领导工作中,没有决定权和指挥权,只有参谋建议、管理日常事务的权力和义务。但是,他所处的特殊地位及其承担的重要工作,决定了他具有以下重要作用。

(一)参谋智囊作用

企业秘书在拟写文件、提供办事和办会预案、综合处理信息等工作中,也要充分运用自己的聪明才智,发挥“智囊”作用,体现企业秘书工作的参谋作用。

(二)事务助手作用

企业秘书辅助领导做决策工作以外的具体事务性工作,使领导者从大量繁琐事务工作中解脱出来,有更多的时间和精力抓大的方面问题,抓科学决策事项。企业秘书应当充分发挥主动性,力争成为领导工作的得力助手。

(三)中心枢纽作用

企业秘书工作是否健全完善,运转是否灵活自如,直接关系到企业这部机器能否正常运转。

(四)公务协调作用

企业秘书经常要秉承领导意图协调力量,抓紧解决和落实,哪里出现矛盾,哪个环节停摆,哪里出现不和谐音,一般需要企业秘书按领导指示去向各方通气,协调关系。

(五)门面窗口作用

在日常工作和各种交往中,企业秘书经常代表企业或领导出头露面。所以,一个大中型企业的形象及其工作面貌,领导的声誉如何,在很大程度上取决



于企业秘书工作的门面窗口作用。

（六）耳目信息作用

企业秘书常常主动出击，不停地采报信息，及时向领导提供需要了解和掌握的各种动态信息，客观上起到了延伸领导听力，拓展领导视力的作用。

三、秘书工作

（一）撰拟公文

撰拟公文，即根据企业领导意图起草公文或在领导主持、指导之下，起草领导讲话稿。撰拟公文是一项非常严肃的工作，要以高度责任心对待。同时，起草领导讲话稿正是为领导当参谋、做助手的直接体现。

（二）办理公文

办理公文是所有企业秘书工作的一项最经常、大量的基础工作内容。搞好公文处理工作，对于保证公文质量和提高办文效率，确保公务信息的流畅运转，更好地为企业领导工作服务具有极为重要的意义。

（三）办理会务

企业秘书要辅助领导，切实加强会议的科学管理，提高会议质量与效率。

（四）调查研究

针对企业领导关心和急需解决的有关问题，调查了解有关情况，并分析研究，写出调查报告交给企业领导。

（五）信息工作

企业秘书按照企业领导工作的要求，采集与处理信息，为领导决策和实施决策而服务。



（六）督查工作

督查工作的具体做法主要有催办检查、实地调研、日常查办、综合反馈等。

（七）协调工作

企业秘书协调工作无时不有，无处不在。因此，企业秘书应努力做好协调工作，为领导做出科学决策并贯彻实施决策而“铺路”、“搭桥”。

（八）商务接洽

接洽工作是企业单位不可缺少的一项工作，是企业秘书经常性的重要工作内容。

四、秘书素养

（一）道德素养

1. 敏捷高效的工作作风。企业秘书必须具有强烈的时间观念和效益观念，养成雷厉风行的工作作风，高效而优质地完成工作。

2. 忠诚可信的个人品行。忠诚是做人的根本之道，也是企业秘书的必备品质。企业秘书要细心周到、认真负责地为领导服务，为其他职能部门服务。

3. 恪守企业机密的职业道德。企业秘书从工作、资料、电话、会议、谈话中，知道很多重要的情报，必须慎之又慎，不该问的不问，不该看的不看，不该说的不说，养成保守机密的好习惯。

（二）知识素养

1. 扎实的基础知识。企业秘书应具有中等水平的文、史、地、哲、数、理等方面的基本知识。

2. 精深的专业知识。企业秘书的专业知识，主要包括档案学、应用写作等方面的知识。

3. 必要的相关知识。相关知识是指与企业秘书工作有密切联系的知识。如经济学知识、法学知识、心理学知识、公共关系学知识等。



(三)能力素养

1. 写作能力。企业秘书的写作能力主要是指应用写作能力,即要能写出观点正确、内容充实、结构严谨、表达清晰、语言流畅、符合公文格式的各类应用性文件。

2. 说话能力。说话能力即口头表达能力,就是运用口头语言交流思想、传达信息的能力。企业秘书经常要从事汇报、传达、讨论、会谈、接待等工作,要不卑不亢,言词文雅,简练生动。

3. 阅读能力。阅读能力,是汲取知识、捕捉信息、认识世界的重要途径之一。对于企业秘书来说,阅读一是要准确,二要快速。

脑轻松 测测你的行动能力

行动是实现目标的必要条件。没有行动能力的人,在机会到来时也会轻易让机会溜掉;相反行动能力强的人,不但能抓牢机会,而且能主动创造机会。下面的测试题,请你根据自己的实际情况回答。答“是”得1分,答“否”得0分。

1. 既定的目标一定要实现。

☐是 ☐否

2. 一旦事情考虑成熟,立即付诸实施。

☐是 ☐否

3. 失败再多也不气馁。

☐是 ☐否

4. 有比一般人更强烈的实现目标的愿望。

☐是 ☐否

5. 有只要做,便能成功的自信心。

☐是 ☐否

6. 对工作能集中精力,持久性长。

☐是 ☐否

7. 在大脑中一闪念的事物,也能去努力实现。

☐是 ☐否

8. 认准的事一定要干到底。

☐是 ☐否

9. 对合作者能一直信赖。

☐是 ☐否



10. 对要做的事,一件一件地去完成它。

☐是 ☐否

11. 为了实现目标,往往全力以赴。

☐是 ☐否

12. 经常盼望机遇的到来。

☐是 ☐否

13. 与专心思考相比,更多的是身体力行。

☐是 ☐否

14. 一直得到许多人的帮助。

☐是 ☐否

15. 方案的确定周密详细,操作性很强。

☐是 ☐否

分数点评

你的分数为 1、2、3、4 分:行动能力很差,或者是你不想行动,害怕失败,因此谨小慎微。

你的分数为 5、6、7、8 分:行动能力较差,或者是你不轻率行动,极力主张等等看的观点。过于消极,缺乏机敏。

你的分数为 9、10、11 分:行动能力一般。行动的选择依赖自己的好恶和情绪,不具有稳定性。

你的分数为 12、13 分:行动能力较强,对情况的变化表现得非常敏捷,不过有时可能会出现故弄玄虚的现象,要引起注意。

你的分数为 14、15 分:行动能力很强,可以说非常超群。能仔细准确地观察周围事物的变化情况,打破自我,开放思路,可望取得大成就。



第二章

怎样进行

语言沟通

企业秘书掌握一定的语言沟通表达能力是胜任工作的前提。具备过硬的语言沟通艺术,则是对秘书人员的更高要求。过硬的语言沟通能力,从以下几个方面进行衡量:一是说话要注意自己的身份和地位,要恰当运用角色语言,体现自身良好的素质和修养。二是要讲究说话的方式,既做到语言明晰,确定无疑,又能在适当的时候幽默风趣,委婉含蓄。三是要注意说话的场合,重视语言环境,出言审慎,分寸得当。

一、随机应变应对人

在社交场合下,在与人办事过程中,企业秘书总是会碰到一些意想不到的事情,随机应变是企业秘书必须具备的一种高超的能力,要做到这一点,企业秘书必须具备敏捷的思维。

明代才子解缙,思维敏捷,聪颖过人。一天,曹尚书邀解缙过府吟诗,要他当场作鸡冠花诗一首。解缙不假思索随口吟道:“鸡冠本是胭脂染,”首句刚出,曹尚书忽然从衣袖里取出白鸡冠花道:“不是红的,是白的。”解缙不慌不忙接口吟出:“今日为何浅浅妆?只因五更贪报晓,至今戴得满头霜。”曹尚书听罢,不禁连连点头称好。

明成祖朱棣钦点解缙为翰林学士,命他主编《永乐大典》。解缙得以侍奉于