

XIANDAI SHANGWU MISHU GONGZUO SHIWU

现代商务秘书 工作实务

张宇 著



 中国农业出版社

现代商务秘书 工作实务

张宇 著



中国农业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商务秘书工作实务 / 张宇著. —北京: 中国农业出版社, 2006. 3

ISBN 7-109-10719-1

I. 现... II. 张... III. 商务—秘书—工作
IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 006647 号

中国农业出版社出版

(北京市朝阳区农展馆北路 2 号)

(邮政编码 100026)

出版人: 傅玉祥

责任编辑 白洪信

中国农业出版社印刷厂印刷 新华书店北京发行所发行
2006 年 2 月第 1 版 2006 年 2 月北京第 1 次印刷

开本: 850mm×1168mm 1/32 印张: 14.875

字数: 388 千字 印数: 1~5 000 册

定价: 28.00 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)



张宇，黑龙江省鸡西市人。曾下乡当过知青，当过建筑工人。工作中严谨刻苦、勤奋好学，完成了大学和研究生学业。

上个世纪70年代中期进入政界工作，从秘书做起，后任市委办公室主任、市委副秘书长。

当秘书的经历，养成了乐于学习、勤于思考、善于研究的性格和习惯，成就了事业。30年来，热心秘书事业，曾在鸡西大学等讲授《秘书学》、《公文写作》等课程，出版了《机关公文病误注析》、《现代农村实用写作》等专著和十余篇相关论文，是中国公文写作研究会会员。

作者寄语

这些年，秘书学理论研究有了较快的发展，各种专著和 Research 文章如雨后春笋，更加夯实了这一新兴学科的理论基础，促进了秘书学人才的培养。也出现了一些理论与实践结合的专著和文章，这是十分令人可喜的。

但秘书学研究是专家们的事。就绝大多数秘书人员 and 有志于从事秘书工作的人来说，最重要的是在正确理论的指导下，增强应用能力、实践能力。这几年，我在大学里兼教职秘书学，读了不少这方面的书籍，总的感觉是这些书书卷气还比较浓，理论与实践脱节的现象还比较突出，系统、规范有余而贴近实际不足。秘书学是一门综合性学科，是实践性、应用性很强的科学。理论学习固然重要，但更重要的是让学生们知道怎样去做。懂得理论当然更好，而知起然、善其然，才足以成就一名优秀的秘书。否则，学生毕业后一旦当上了秘书，理论上倒是明白了，可不会动手、不会动口、不会动笔，来了客人不知如何接待，开个会议不知如何组织，写个材料不知如何下笔，那该如何是好？

基于这一想法，我决定写一本关于秘书工作实务的书，把自己多年来从事秘书工作的经验和感悟写下来，把理论与实践结合起来，特别是多讲一些应该做些什么和应该怎么去做。尽管不是操作文本，也要让人看了知道大致的要点、规则，使之具有较强的应用性和指导性。

这本书以现代公司的初、中级秘书为主要读者对象，以秘书的基本工作职责为主要内容，突出实践性、实用性和实用性。为了更贴近工作实际，在每一章后，还设计了

思考与练习和情景模拟实践演练。

为领导工作服务是当秘书的天职；想领导之所想、为领导之所需，是秘书的本分；人物虽小抓大事，职务虽低谋全局，是秘书的职责所系。秘书是一个“杂家”，领导的舞台有多大，秘书的心就应该有多大。秘书的工作也绝不只是抄抄写写、收收发发，它涉及这个组织体系的各个方面。由于秘书工作的这些特点，本书也不只是写给秘书人员的，机关的公务人员读了，相信也一定会开卷有益。当然，这只是我的初衷。目的是主观的，而效果是客观的。能否心随人愿，需要读者的真正认可。

经验也好，感悟也罢，毕竟是一得之见，一家之言，难免有管窥之虞。疏漏之处，敬请同仁们指教。

张 宇

2005年12月18日

目 录

作者寄语

第一章 解读商务秘书	1
第一节 秘书工作、秘书与商务秘书	1
第二节 商务秘书工作的性质与特点	7
第三节 商务秘书的角色定位	10
第四节 商务秘书的基本素养	15
第五节 商务秘书工作的现状及发展趋势	29
第二章 商务礼仪	40
第一节 形象礼仪	41
第二节 会面礼仪	53
第三节 电话礼仪	58
第四节 交谈礼仪	62
第五节 排位礼仪	69
第六节 涉外礼仪	74
第七节 馈赠礼仪	78
第三章 办公室日常管理	86
第一节 环境管理	86
第二节 时间管理	95
第三节 旅行管理	103

第四节	档案管理	108
第五节	保密管理	119
第六节	办公用品及设备的管理	124
第七节	信访工作	127
第八节	印信及值班管理	137
第四章	商务公文办理与写作	145
第一节	公文概述	145
第二节	公文处理规范	151
第三节	公文的组成要素及写作程序	162
第四节	商务公文的写作	172
第五章	会议的组织与安排	235
第一节	会议的策划与筹备	235
第二节	会议期间的组织与服务	256
第三节	会议的善后收尾性工作	263
第四节	几种不同会议的安排与 组织	267
第六章	活动的组织与安排	283
第一节	宴请活动	283
第二节	庆典活动	290
第三节	接待活动	298
第四节	展销活动	305
第五节	联谊活动	316
第六节	社会赞助活动	321
第七节	商务谈判活动	327
第八节	新闻发布活动	338
第九节	招商活动	344

第七章 沟通协调与人际关系	354
第一节 秘书沟通协调的原则、内容及方法	355
第二节 如何与老板和谐相处	361
第三节 如何与公司领导层和谐相处	371
第四节 如何与同事和谐相处	384
第五节 如何与外部进行沟通和协调	401
第八章 秘书的参谋性工作	413
第一节 情况综合工作	413
第二节 信息工作	420
第三节 督查工作	432
第四节 调查研究工作	443
第五节 危机事件处理	456

第一章 解读商务秘书

本章提要

秘书是现代社会的热门职业，是令人羡慕的白领阶层，是重要和稀缺的人力资源。要做一个好的秘书，热爱是成功的第一要素。要热爱秘书工作，认识 and 了解是基本前提。本章全面为你解读什么是秘书、商务秘书和秘书工作，商务秘书工作的性质和特点以及做一个优秀的商务秘书应该具备哪些基本条件等，为你提供了一把并成功开启白领阶层大门的钥匙。

第一节 秘书工作、秘书与商务秘书

中华民族素以历史悠久、文化典籍丰富而著称于世。我国的秘书工作源远流长，是中华民族一座丰富的文化宝库。可以说，秘书和秘书工作的历史，是中华民族文明史、文化史、政治史、领导史的重要组成部分。

秘书工作的产生有两个基本条件，即文字的产生和社会管理活动的需要。它们都经历了一个漫长的起源、发展、丰富和完善的过程。当人类社会跨过茫茫的远古时代，生产力的发展脱离了原始状态，人类开始告别“结绳记事”的年代，就出现了文字，出现了社会分工，出现了不同的利益集团，即国家。而国家和社会集团由于巩固其统治地位、维护阶级利益和实施管理的需要，就产生了用以专门记载统治者公务活动的公务文

书。“大道衰而有书，利害明而有契”，讲的就是文书产生的历史背景。

我国河南省安阳小屯村出土的甲骨文，被认为是我国最早的公文，其中绝大部分为殷朝后期几个王朝祭祀占卜活动的记录和奴隶主文告。其书写材料，以乌龟的腹甲、牛的肩胛骨为主，称为甲骨文。殷商时期的社会生产力很低，人们对许多事物和自然现象不能解释，迷信程度很深，政权也要借助神权发挥作用，国主要办的大事都要通过占卜来决策。在这种以神、鬼、上天、祖先为精神依托的神权政治模式下，甲骨占卜文书就成了当时惟一的官方公文。伴随着生产力的发展，文书的载体也在不断发展变化。由最初的甲骨文书、金文文书、石刻文书到竹简文书、缣帛文书、纸文书，现在又出现了电子文书。

有了文书，必有拟制、处理、保管文书的人，这样就逐渐出现了各种从事秘书工作的官吏和不同层次的秘书工作人员，进而开始设置秘书工作机构，建立并不断完善各种秘书工作制度。

我国神话传说中最早的秘书，是轩辕黄帝时期的仓颉、沮诵等，自古即有仓颉造字之说，但历史上是否真有黄帝、仓颉其人，今天还无法证实或否定。夏代国家对社会的管理已具雏形，也有史官来掌管国家的宗教、政治和文化事务。但夏代仍没有给我们留下确凿的文字资料，现有的资料都是后人写的。我们把夏代看作是古代秘书的萌芽时期，而把商代古代秘书的起源时期，较为客观。

在我国古代，最早从事秘书工作的人不叫秘书，秘书这个官称是在汉代末期的时候才出现的。在甲骨文里有“贞人”，就是巫这个称呼，可以说是确有证据的我国最早的秘书。他的职务是搞占卜，是在首领身边服务的，用自己的知识与经验，解释天道，占卜人事，指导社会，慰藉人生。据史书记载，在虞舜时期，就设有叫“纳言”的官职，负责上呈下达言语；在商周时

期，便设有专门的史官和机构，负责起草文书，编写史书，“动则左史书之，言则右史书之”（《礼记·玉藻》）。这些都可以称之为我国最早的秘书工作者。

我国最早出现“秘书”一词，是在《汉书·叙传》中，当时的“秘书”二字是指宫中秘藏之书。到东汉桓帝时，朝廷首设“秘书监”，相当于国家图书馆馆长，负责掌管图书典籍。此时“秘书”的含义已经由指物转向指国家机关的一种官职。此后历朝历代都设有专司秘书工作的机构和官职，如，中书省、中书令、翰林院、翰林学士等，负责撰写官书、承转奏本、记录皇帝言行、管理册籍书卷、处理官厅文书等事务。

在中华民族五千年的文明发展史上，我们的先人在管理国家和社会生活的实践中，不仅产生了丰富的关于秘书和秘书工作理论的论著和论述，建立了严格的秘书工作组织机构和运行体制，还形成了一整套关于秘书工作的管理制度。以文书管理工作为例，就有关于文体制度、格式制度、发文制度、传递制度、用纸制度、缮写制度、保密制度、保管制度、签押制度、票拟制度、贴黄制度等等。这些理论、机制和制度不仅对秘书事业的发展和完善起到了积极的作用，也是中华民族的文化瑰宝之一，至今仍闪烁着耀眼的光辉。

我们现在所说的秘书，既是指从事秘书工作的人，指一种职业，也指专门的秘书工作机构，如秘书处、秘书科等。

关于秘书的定义，有各种不同的界定。

《辞海》：秘书是职务名称之一，是领导的助手。

《英汉词典》：秘书源于拉丁文 *secretarius*，意即“可靠的职员”。

《现代汉语词典》：秘书是掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。

全美秘书协会：高级官员的助手，掌握机关职责并具有在不

同上司直接监督下承担任务的才干，发挥积极主动性，运用判断力在其职权范围内对机关工作做出决定。

国际秘书协会：所谓专业秘书，乃是一位办公室内特定主管的助手。其任务是在认可的职权范围内，不必经过直接的督管，就能运用办公室的工具设备，从事该主管指定之行政任务。

《秘书国家职业标准》（我国劳动和社会保障部颁发）：专门从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。

《韦氏秘书手册》：“秘书绝不是单纯的接待员兼打字员”，而应是“连接决策者和执行者的关键环节”，是“行政管理的助手”，“不仅是经理和工作人员的桥梁，而且还应该是协助经理的左右手”。

应该看到，由于各个国家的国情不同，各个组织的性质不同，各种领导对秘书的需求不同，各个层次秘书的工作职责与任务的不同，对秘书的定义也有所侧重。综合以上定义，可以看到，秘书应包括以下三层含义：

- (1) 秘书是在领导身边、直接为领导者服务的工作人员；
- (2) 秘书的主要职责是辅助领导工作和处理日常事务；
- (3) 秘书是领导的参谋和助手。

在现代社会，社会组织结构日益呈现出多元性和多层次性的特点，作为其组织成员的秘书，分工也越来越细，职责也各不相同。本书所说的商务秘书，是指在现代企业中，在领导身边工作、直接为领导者服务，协助领导实施商务决策和商务管理活动，处理日常事务的秘书人员。由于这类企业完全是按照市场经济和现代企业制度规则建立和运行的，这类企业秘书的职责和工作方式等，既不同于党政机关和社团组织，也有别于传统的国有企业。随着我国改革开放的不断深入，随着新的经济、社会组织的不断增加，商务秘书的比例将不断加大。

链接 1·1

中国古代(近)代秘书及秘书工作概况

时 期	秘书机构	秘书官吏	秘书工作特征
殷 商	太史寮(我国历史上最早诞生的中央秘书机构)	史官(包括贞卜、祭祀、作册、记事四种)	古代秘书工作的形成时期。 这一时期制作大量甲骨文卜辞,并有了甲骨档案的简单收藏规则。
两 周 (西周、东周)	卿史寮(太史寮和卿事寮的合称)	史官(中央政府中“五史”,包括太史、小史、内史、外史、御史) 皇 宫 中 的“五种”(包括宰、左右史、承、女史、行人)	古代秘书工作的初创时期 设立了最早的中央档案机构——天府。 秘书人员形成了职业道德和职业个性。
秦	丞相府御史大夫寺	谒者、符玺令(宦官秘书)、尚书(皇宫)。	古代秘书工作的确立时期。 秦朝的丞相府仅有参谋权,没有决策权,以处理日常事务为主要工作,具有明显的从属性。
汉 (西汉、东汉)	尚书台	尚书令、太史令、中书令、秘书监、宦官秘书、州府主簿。	汉承秦制,对秦的秘书工作增损变通,予以充实,使之逐步趋于稳定,并随着统一封建王朝的确立而确立下来,成为我国封建社会秘书工作的基本模式。
魏晋南北朝	中书省、门下省、尚书台。	中书监、中书令、侍中、尚书令、典签、起居令史。	秘书工作的大发展时期。这一时期,统治者高度重视秘书工作,使秘书机构的作用显得很突出;有作为的政治家开始重视协调和秘书的关系,以充分发挥他们的作用,导致优秀的秘书人才辈出;公文写作开始和其他文体分流,成为一种独立的应有文体;纸张成为公文拟写的惟一材料,形成了许多新的公文制作制度。

(续)

时 期	秘书机构	秘书官吏	秘书工作特征
唐	中书省、门下省、尚书省（政事堂、翰林学士院、御史院）。	中书令（中书舍人、通事舍人、起居舍人）、侍中（左相）、尚书仆射。	秘书工作的成熟时期。唐朝的秘书人员来源多样，素质颇高，职责分明，作用明显，对秘书官吏和考核制度化。唐朝以律令的形式制定了全面而详细的秘书工作制度，文书工作和档案工作开始分流，公文文体整齐划一。
宋	中书省、门下省、（后合并为政事堂）、尚书省（枢密院分别兼行）。	中书舍人、枢密院承旨司、正宰相、参知政事。	秘书工作的成熟时期。宋朝三省中的秘书机构专门化，形成为系列。皇宫的秘书机构继续发展，信访机构演进为鼓院、检院两个系统。秘书人员的选拔制度更趋专业化，文书、档案工作全面分离，秘书工作制度较唐朝又有发展。
元	中书省、枢密院、御史台。	中书令、左右丞相、平章正事、参知正事、参议中书省事。	秘书工作的融合时期。这一时期的秘书工作既带有其原有的旧制痕迹，又糅合了唐、宋的一些经验，表现出两者混合的特点。
明	内阁、六科、通政司、司礼监、文书房。	内阁学士，六科事中、通政使、提督太监、掌房十员、行人司、尚宝司。	秘书工作的强化时期。明朝中央秘书机构和秘书官员的实际地位很高，在管理活动中起着重要作用。各项业务工作制度进一步健全，趋于完备。秘书人员主要来自科举出身者，文化水平高，从而提高了秘书工作的质量。
清	内阁（内设十二机构，其中有典籍厅、满本房、汉本房等十一房秘书机构）、军机处。	大学士、协办大学士、学士、军机大臣。	秘书工作的高度强化时期。清朝统治者解决了宦官秘书干预政务的问题；有效地控制住了中央主要秘书部门的越权问题；同时秘书机构和人员仍具有较宽的职掌，且功能更全；文书档案等各项工作也发展完善，尤其是军机处，其工作制度和军机章京的选拔制度已高度完善。

(续)

时 期	秘书机构	秘书官吏	秘书工作特征
近 代 (1911— 1949)	临时大总统秘书处、北洋总统办公厅、机要局、国民政府文官处、侍从室。	秘书长、秘书、金事、文官长。	南京临时政府存在时间很短，但首开我国近代国家秘书工作之先河。北洋政府的秘书工作承前有所发展，秘书机构的设置逐渐趋向一致，部分秘书业务技术提高很快。国民政府的秘书工作进一步发展，其秘书机构的设置较为健全，人员的选拔比较严格，业务工作也有一定发展，并开始进行秘书工作的学术研究和吸取外国的经验。

第二节 商务秘书工作的性质与特点

商务秘书作为秘书工作的一个分支，固然有与其他秘书相区别之处，但不管你是从事哪个行业、哪类组织的秘书，也不管你处于哪个级别、哪个层次，都有一个最基本的属性，那就是“服务”。正是领导工作的需求催生了秘书这一职业，为领导服务是古今中外秘书共性特点的核心，是秘书的本质属性。虽然我们在讲“领导就是服务”、“管理就是服务”等等，那是就“大服务”的概念而言，是广义的服务。而秘书部门的服务，是具体的、直接的、全方位的、实实在在的服务，是渗透于秘书全部工作中的服务。党政机关的秘书工作有个“三服务”原则，即为领导工作服务、为本机关服务、为基层服务。作为一名商务秘书人员，也应将此奉为工作的信条。在突出为领导服务的同时，努力对公司的管理和运营服务，为客户提供良好的服务。这是由秘书工作的职责、地位和作用所决定的。

商务秘书与其他秘书相比，既有其共性特征，又有其自身特点：

一是具有商务性特点。企业是营利性的经济组织。追求经济效益最大化，是企业一切生产经营活动的终极目标，也是每个企业员工自身利益之所在。商务秘书作为企业经营管理群体中的重要一员，无论从事办文、办会、办事等日常事务性工作，还是从事起草文稿、联络客户、制定预案、参与商务谈判、实施公关策划等参谋性工作，都要自觉地服从于、服务于企业的根本宗旨，都要顾大局，讲原则，直接或间接地为企业营造良好环境，创造经济效益。这是商务秘书讲政治的具体体现，也是有别于其他秘书的重要特点。

二是具有融合性特点。秘书工作是一项从属性、辅助性的工作。秘书作为一个职务、办公室作为一个部门，是领导工作的组成部分，是领导机关的办事部门，它不同于从事生产、销售、技术等职能性工作的岗位和部门。搞生产的可以用生产任务完成情况考核其优劣，搞销售的可以用销售成果和售后服务质量的好坏决定其奖惩，搞技术的可以用新产品开发和科研成果评定其绩效。而对于秘书和办公部门来说，却很难用这些量化的指标去对其进行考核评估。秘书无论开了多少会、发了多少文、接了多少电话、接待了多少客人，其最终成果都要体现在领导和公司的经营成果之中，体现在其他部门的工作效绩之中。秘书工作具有幕后台下的性质，不显山，不露水，为领导和他人搭台演戏，敲锣擂鼓。因此，当秘书的要有团队精神和整体意识，不能与人争名逐利，不能有很强的表现欲。秘书是一片绿叶、一个配角，是一滴润滑剂，他的工作成果默默无闻地融合于、蕴涵于高效有序的运营秩序之中。用“无功就是过”这句话评定其他人是经典，而用于评定秘书却有失公道。

三是具有从属性特点。秘书从属于领导工作，不能脱离领导工作而独立存在，这是所有秘书最典型的特点。商务秘书是企业领导者根据领导工作的需要而设定的，设什么样的秘书，具有什么样的职能，以至做什么、怎么做、不做什么，秘书都要根据领