

张丽琍 · 主编

# [秘书] 实务

## MISHUSHIWU



中央广播电视大学出版社  
Central Radio & TV University Press

秘书  
双  
证  
教  
育  
系  
列  
教  
材



秘书“双证”教育系列教材

# 秘书实务

主 编：张丽琍

中央广播电视大学出版社

北 京

**图书在版编目 (CIP) 数据**

秘书实务 / 张丽琍主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2009. 2

(秘书“双证”教育系列教材)

ISBN 978-7-304-04296-7

I. 秘… II. 张… III. 秘书学—高等学校: 技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 025371 号

版权所有, 翻印必究。

秘书“双证”教育系列教材

**秘书实务**

张丽琍 主编

---

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-58840200

总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

---

策划编辑: 苏 醒

印刷: 北京泽明印刷有限责任公司

版本: 2009 年 2 月第 1 版

开本: 787×1092 1/16

责任编辑: 刘 仙

印数: 0001~1000

2009 年 2 月第 1 次印刷

印张: 21.5 字数: 522 千字

---

书号: ISBN 978-7-304-04296-7

定价: 32.00 元

---

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

# 编审人员

主    编：张丽琍

编写人员：（以姓氏笔画为序）

刘    利    刘建华    张丽琍

郝利群

主    审：张玲莉    胡晓涓    周季平

王素兰

## 序

随着社会以及信息技术的发展,各行各业对秘书相关人才的需求日益增加,对秘书从业技能的要求也日益提高,文秘专业以及行政管理、工商管理、传播学、档案学、公共关系、英语等各个相关专业的学生参加秘书国家职业技能鉴定的人数一直以来居高不下。同时,各个院校的专业老师一直在积极探索,使课程不断改进,教学和实训手段不断提高,力争实现人才培养与社会需求的接轨。

中央广播电视大学出版社在出版秘书国家职业资格培训教程的基础上,组织专家和经验丰富的教师策划并编写了秘书“双证”教育系列教材,主要包括《秘书实务》、《秘书应用写作》、《办公自动化应用》、《信息与档案管理》、《秘书礼仪》、《秘书综合实训》。这些教材是众多秘书及相关专业的教师、培训师在秘书职业资格考试培训与秘书教育、教学中长期努力探讨、调研,不断实践、总结教学体会的结晶,既保证理论知识能用、够用,又促使、引导课内实训达到岗位模拟、环境模拟和任务驱动的目标,使学生在学期间不断向职业目标前进,从而为就业做好知识与技能的充分准备。

本系列教材依据《秘书国家职业标准》,结合人才需求的最新发展,把职业取证所需要的知识和技能转化到日常学习和训练中,使学习者能够更好地理解、把握自己的职业目标并提高技能操作水平,使教育者能够更好地把握专业教学体系与职业技能培训的结合点,也为社会上的自学成才者提供一套带有工具性质的工作学习用书,从而推动我国秘书职业教育与职业标准接轨,与社会人才需求接轨。

参与以及支持本系列教材开发工作的学校主要有(排名不分前后):北京信

息科技大学、长沙大学、湖南广播电视大学、中华女子学院、华北科技学院、北京电子科技职业学院、北京青年政治学院、北京工业职业技术学院、北京农业职业学院、北京政法职业学院、长沙环境保护职业技术学院、长沙民政职业技术学院、湖南娄底职业技术学院、唐山师范学院、华南热带农业大学应用科技学院、北京市实美职业学校、湖南长沙雷锋职业中专等，在此一并表示感谢！

张玲莉

2008年11月

## 前言

为推动全国秘书专业建设和职业技能培训工作的开展,为适应 21 世纪社会经济发展的需要,国家职业技能鉴定专家委员会秘书专业委员会的部分专家和部分高校教师一起合作完成了《秘书实务》这本教材。

秘书实务是文秘及相关专业一门重要的专业基础课程,这门课程应用性强,要求从秘书工作实际出发,通过介绍秘书实务的各项工作内容、基本要求、操作规范、实施程序以及注意事项等,使学生了解秘书实务的工作方法和技巧,具备从事现代通用秘书工作的素质和能力,达到各企事业单位、社会团体的办公室人员相应岗位的要求,进而使秘书专业的学生具备过硬的职业能力和较高的操作水平。主要包括:办公室事务管理、会议管理、商务文书运用及信息管理、差旅安排、商务活动组织与管理、秘书沟通与协调、秘书财务管理等。

秘书实务是实践性很强的课程,传统教材只重理论不重实际操作的模式已经无法适应今天秘书人才培养的客观需求。用工作任务来驱动、用实际场景来引导、以情景模拟为体验、以案例教学为导入的教改思路能够使学生在具体的工作情景中培养职业意识,获得职业技能,从而完成由秘书专业的学生向秘书职业人员的角色转变。本教材试图实现以上的教改理念,在编写体例上力图体现出重操作、重应用、重创新、重能力,好教、好学、好用的特点。教材在每一章节开始首先明确学习目标与任务,勾勒本章的结构框架,然后由案例导引进入各章节知识和技能的学习,在知识和技能的学习过程中通过知识链接、情景实训设计来提高学生对所学内容的认知能力和运用能力,每章最后有“情景实训”、“案例分析”、“本章小结”、“综合实训练习”、“课堂讨论”、“复习与思考”等内容。

本书既可作为大专院校通用秘书、商务秘书、企业秘书、涉外商务秘书等

专业的课程教材，也可供自学者和参加劳动部秘书职业资格证书鉴定考试者作为学习参考资料，还可作为从事秘书工作人员的自学用书。

本教材的第一、二章由郝利群老师编写；第三、四、五章由张丽琍老师编写；第六、七章由刘利老师编写；第八章由刘建华老师编写；张丽琍教授承担了全书的统稿和修改工作。

本教材凝聚了编者的心血与劳动，我们期望它能够具有较高的专业水平和实用性，能够满足秘书专业教师 and 学生的教学和学习需求。但由于编写工作时间紧，任务重，肯定存在不足之处，敬请秘书专业的同仁和广大读者批评指正。

编者

于中华女子学院



# 目 录

|                      |    |
|----------------------|----|
| <b>第一章 秘书职业形象塑造</b>  | 1  |
| 第一节 秘书的着装规范          | 2  |
| 一、着装的原则和规范           | 3  |
| 二、男士着装礼仪             | 5  |
| 三、女士着装礼仪             | 7  |
| 第二节 秘书的妆容            | 10 |
| 一、仪容礼仪               | 10 |
| 二、化妆规范               | 12 |
| 第三节 秘书的举止行为规范        | 13 |
| 一、姿态的规范              | 13 |
| 二、手势的运用              | 18 |
| 三、表情语                | 20 |
| 第四节 秘书的语言谈吐          | 21 |
| 一、语言谈吐的艺术            | 22 |
| 二、言谈的注意事项            | 23 |
| <b>第二章 办公室事务管理工作</b> | 30 |
| 第一节 办公环境的维护和管理       | 32 |
| 一、办公室环境的构成           | 32 |
| 二、办公环境的维护和管理         | 38 |
| 三、办公环境的基本要求和安全检查     | 40 |
| 第二节 办公室电话工作          | 43 |
| 一、树立良好的电话形象          | 43 |
| 二、常用的电话礼仪            | 46 |
| 三、接打电话工作过程描述         | 47 |
| 第三节 接待工作             | 52 |
| 一、接待工作原则             | 52 |
| 二、接待工作过程描述           | 53 |
| 第四节 办公程序管理与时间管理      | 59 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 一、办公程序管理.....      | 59 |
| 二、时间管理.....        | 61 |
| 第五节 办公用品的管理.....   | 65 |
| 一、常用办公用品.....      | 65 |
| 二、办公用品的订购.....     | 66 |
| 三、办公用品的存储管理.....   | 70 |
| 四、办公用品的发放.....     | 72 |
| 五、办公资源的调配.....     | 73 |
| 六、办公用品节约使用的措施..... | 75 |
| 第六节 值班工作.....      | 75 |
| 一、值班工作的主要内容.....   | 76 |
| 二、值班工作的要求.....     | 77 |
| 三、值班工作的过程描述.....   | 79 |
| 第七节 印信管理.....      | 79 |
| 一、印章的管理.....       | 79 |
| 二、介绍信的管理.....      | 83 |
| 第八节 邮件信函的处理.....   | 85 |
| 一、邮件的签收.....       | 85 |
| 二、邮件的分送传阅.....     | 87 |
| 三、邮件的寄发.....       | 88 |
| 第九节 处理突发事件.....    | 89 |
| 一、突发事件的种类.....     | 90 |
| 二、突发事件的处理原则.....   | 90 |
| 三、突发事件的预防措施.....   | 90 |
| 四、突发事件的应对措施.....   | 91 |
| 五、突发事件处理的工作流程..... | 93 |

### 第三章 会议管理..... 100

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第一节 会议工作概述.....  | 101 |
| 一、会议的内涵.....     | 102 |
| 二、会议的原则.....     | 103 |
| 三、会议的类型.....     | 105 |
| 四、会议成本分析与计算..... | 107 |
| 第二节 会议准备工作.....  | 110 |
| 一、会议策划方案.....    | 111 |
| 二、会议筹备方案.....    | 114 |
| 三、会议时间的安排.....   | 117 |
| 四、会议地点的确定.....   | 119 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 五、会议文件资料的准备 .....           | 120        |
| 六、会场的布置 .....               | 121        |
| 七、会议所需物品与设备的准备 .....        | 126        |
| 八、会议食宿与交通娱乐的安排 .....        | 127        |
| 九、会议经费的预算 .....             | 128        |
| 十、会议突发事件的处理 .....           | 130        |
| 十一、远程视频会议的组织 .....          | 131        |
| 第三节 会中管理工作 .....            | 135        |
| 一、会前检查 .....                | 135        |
| 二、组织签到和登记 .....             | 137        |
| 三、会议记录工作 .....              | 138        |
| 四、会议期间的食宿、车辆、娱乐、照相等工作 ..... | 139        |
| 五、会议信息与通讯工作 .....           | 139        |
| 六、会议协调配合工作 .....            | 140        |
| 第四节 会后组织与服务 .....           | 141        |
| 一、会议返程工作 .....              | 142        |
| 二、会议经费收款与结算 .....           | 143        |
| 三、会议材料的整理 .....             | 144        |
| 四、会议工作的总结 .....             | 145        |
| 五、会议效果的评估工作 .....           | 146        |
| 六、会议决议的催办和反馈 .....          | 149        |
| <b>第四章 文书运转与信息管理 .....</b>  | <b>153</b> |
| 第一节 文书运转概述 .....            | 154        |
| 一、应用文书的含义与分类 .....          | 155        |
| 二、通用公文的格式 .....             | 156        |
| 第二节 收文办理与发文办理 .....         | 160        |
| 一、收文与发文的内涵与原则 .....         | 160        |
| 二、收文办理 .....                | 164        |
| 三、发文办理 .....                | 170        |
| 第三节 信息工作概述 .....            | 175        |
| 一、信息与信息分类 .....             | 175        |
| 二、信息资源与信息系统 .....           | 177        |
| 第四节 信息管理工作 .....            | 178        |
| 一、信息管理内涵与原则 .....           | 178        |
| 二、信息管理流程 .....              | 180        |
| <b>第五章 商务活动 .....</b>       | <b>192</b> |

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| 第一节 商务谈判工作 .....        | 193        |
| 一、商务谈判的内容与特点 .....      | 194        |
| 二、商务谈判的类型 .....         | 197        |
| 三、商务谈判的环境 .....         | 198        |
| 四、谈判人员的构成 .....         | 200        |
| 五、商务谈判的程序 .....         | 204        |
| 六、商务谈判的策略 .....         | 205        |
| 第二节 商务谈判中秘书的工作 .....    | 209        |
| 一、谈判前的准备 .....          | 209        |
| 二、谈判中的工作 .....          | 210        |
| 三、谈判后的服务 .....          | 212        |
| 第三节 商务活动的组织与安排 .....    | 213        |
| 一、开放参观活动的组织安排 .....     | 213        |
| 二、宴请活动的安排 .....         | 215        |
| 三、签字仪式的组织与准备 .....      | 216        |
| 四、典礼活动的组织与准备 .....      | 218        |
| 五、信息发布会的组织与准备 .....     | 219        |
| 六、大型商务活动的组织协调 .....     | 221        |
| <b>第六章 差旅安排 .....</b>   | <b>226</b> |
| 第一节 了解商务旅行的基本情况 .....   | 227        |
| 一、了解商务旅行的基本目的 .....     | 228        |
| 二、了解商务旅行的地点 .....       | 228        |
| 三、了解商务旅行的时间 .....       | 229        |
| 四、了解商务旅行的人员安排 .....     | 229        |
| 五、了解商务活动的其他参加者 .....    | 229        |
| 第二节 国内商务旅行的准备 .....     | 230        |
| 一、交通工具和酒店的选择、预订 .....   | 230        |
| 二、商务旅行计划和日程表的制订 .....   | 237        |
| 三、商务旅行资料、文件和用品的准备 ..... | 239        |
| 四、国内旅行注意事项 .....        | 241        |
| 第三节 国外商务旅行的准备 .....     | 245        |
| 一、出国手续的办理 .....         | 246        |
| 二、旅行国家基本资料的收集 .....     | 251        |
| 三、出国旅行的注意事项 .....       | 252        |
| <b>第七章 沟通与协调 .....</b>  | <b>260</b> |
| 第一节 沟通的概念与过程 .....      | 261        |

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| 一、沟通的概念 .....           | 262        |
| 二、沟通的过程 .....           | 263        |
| 第二节 沟通的类型 .....         | 268        |
| 一、自我沟通 .....            | 269        |
| 二、人际沟通 .....            | 270        |
| 三、组织沟通 .....            | 271        |
| 四、公共场合沟通 .....          | 272        |
| 五、媒体沟通 .....            | 274        |
| 六、跨文化沟通 .....           | 278        |
| 第三节 冲突与有效沟通 .....       | 280        |
| 一、冲突的定义和类型 .....        | 281        |
| 二、冲突的处理方式 .....         | 282        |
| 三、有效沟通的原则 .....         | 284        |
| 第四节 秘书沟通的特点与原则 .....    | 285        |
| 一、沟通的内容 .....           | 286        |
| 二、沟通的特点和原则 .....        | 288        |
| 三、与上司沟通的技巧 .....        | 290        |
| <b>第八章 秘书财务常识 .....</b> | <b>295</b> |
| 第一节 财会知识 .....          | 296        |
| 一、会计基本流程 .....          | 296        |
| 二、出纳工作流程 .....          | 299        |
| 三、零用现金与票务处理 .....       | 301        |
| 第二节 税务常识 .....          | 306        |
| 一、税收基本特征与种类 .....       | 306        |
| 二、税务处理 .....            | 309        |
| 第三节 金融常识 .....          | 317        |
| 一、货币与信用 .....           | 317        |
| 二、社会保险 .....            | 319        |
| 三、我国金融机构体系 .....        | 322        |
| 参考文献 .....              | 329        |

## 第一章 秘书职业形象塑造

### 本章知识点



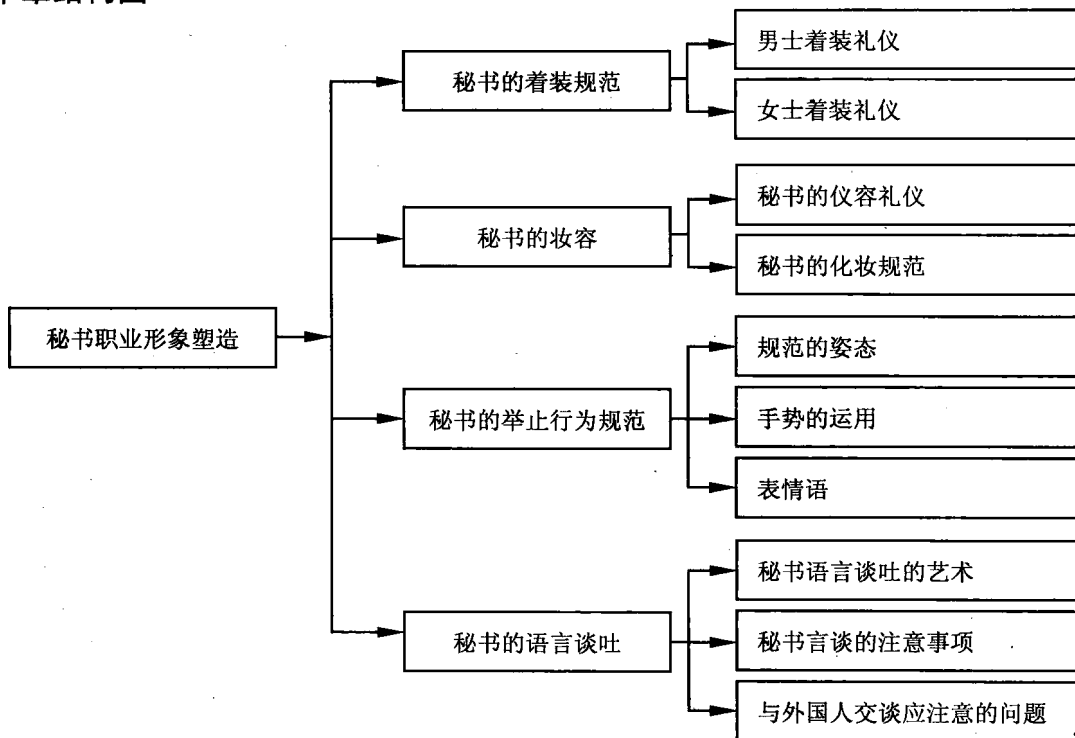
- 秘书的着装规范
- 秘书的仪容化妆要求
- 秘书优雅的仪态举止
- 秘书得体的谈吐

### 本章技能点



- 要求秘书能够塑造端庄得体、符合职业规范的仪容仪表
- 掌握秘书着装技巧，会选择职业装、便装
- 掌握正确的坐姿、站姿、走姿等
- 熟悉秘书举止仪态规范和肢体语言
- 掌握微笑和目光语的运用
- 掌握职场言谈的注意事项

## 本章结构图



## 第一节 秘书的着装规范

## 本节要点

- 了解秘书着装的基本原则和规范。
- 掌握职场中秘书着装的基本礼仪和要求。

## 案例 1-1

有位女职员是财税专家，她有良好的学历背景，常能为客户提供很好的建议，在公司里的表现一直很出色，但当她到客户的公司提供服务时，对方主管却不太注重她的建议。一位形象设计顾问发现这位财税专家在着装方面有明显的缺憾：她 28

岁，身高155厘米，体重45公斤，看起来机敏可爱，喜欢穿一些青春活泼的服装，像一个16岁的小女孩。其外表与她从事的工作相距甚远，所以客户对她所提出的建议缺少安全感、信任感，导致她的创意难以实现。这位形象设计顾问建议她用服装来强调出学者专家的气势：穿着深色套装，对比色的上衣、丝巾搭配，甚至戴上黑边眼镜。女专家照办了，结果，客户的态度有了很大的转变，事业发展得很顺利，很快成为公司的董事之一。

秘书的形象往往代表着组织的形象，所以身为秘书必须注意自己的形象。秘书良好的职业形象可以从衣着打扮、言谈举止等方面来塑造，培养出自己独特的、优雅得体的风度气质。在人与人的交流中，我们所传递的信号主要有三种。加利福尼亚大学洛杉矶学院的阿尔伯特·马哈宾博士称之为3V，也可以称之为职业形象的三要素：即视觉信号（Visual），包括看见的面容、表情、服装、形体语言等；声音信号（Voice），包括语音语调等；语言信号（Vocal），主要指措辞、讲话等。其中视觉信号占第一印象的85%，声音信号占8%，语言信号占7%。由此可见，在人际交往的最初阶段，服饰、仪表是最先引起对方注意的。秘书一定要学会塑造好自己的职业形象。

服饰是一种无声的语言，显示着一个人的个性、身份、教育程度、素质及心理状态等多种信息，在对外交往中还代表着一个国家的文化。着装反映了一个人的品味和教养，也会影响一个人事业的发展。秘书的衣着要符合自己的身份、职位，体现出大方、精干、务实、得体、可信的风格。因此，衣着既不可过于随意，又不可过于前卫或华美，应选择质地和剪裁优良且款式庄重、高雅的服装。

## 一、着装的原则和规范

### 案例 1-2

张丽是某公司市场部的秘书，昨天刚发了薪水，她高兴地去逛街，买了一条新潮的裙子和一部新手机。今天上班时，她发现自己的新裙子没有口袋，而且也想向同事们炫耀一下自己的新手机，于是便把手机系在胸卡上进了办公室。正巧遇上了行政部经理，他冷冷地问：“小张，你脖子上挂的是什么？”“手机呀。”张丽不知道经理什么意思。“手机不要挂在脖子上！”“为什么？”“这里不是游乐场，你也不是中学生！”“那我的手机放在哪儿？我的裙子没有口袋。”“你是秘书，谁让你穿没有口袋的衣服？今天就算了，从明天起不能这样了！”

你觉得经理批评的对吗？

简析：

如果说把手机挂在脖子上仅仅是给人一种与整个办公室环境不协调的感觉还可以谅解的话，穿没有口袋的衣服上班就严重违反了秘书选择服装的基本原则。上班必须有上班的气氛，你的服装不能太标新立异，这在领导眼中可能被视作庸俗轻



浮的表现。秘书服装的选择要符合自己的身份，还要考虑工作的需要。如裙子的裙摆和衣袖不能太长，衣服要有口袋，以便放笔、纸、名片等常用小东西，随时做记录等。

### （一）要符合身份

着装应掌握 PAS 原则。P—Profession 职业；A—Age 年龄；S—Status 地位。每个人的着装必须与其所在单位形象、所从事的具体工作相称，做到男女有别、职级有别、身份有别、职业有别、岗位有别。社会心理学家认为，不同的社会角色必须有不同的社会行为规范，在服饰穿戴方面自然也不无规矩。无论你出现在哪里，无论你干什么，最好先弄明白自己所扮演的角色是什么，穿着符合自己的职业、年龄、地位的服装会使你增强信心，更会使旁人对你多几分好感。

### （二）要具有针对性

着装要考虑目的性和针对性，在国际商务着装礼仪里通行 TPO 原则。T—Time 时间；P—Place 地点；O—Object 目的（也有 Occasion 场合一说）。意思是在不同的时间、地点、场合，因不同的目的应该穿着不同的服装。

#### 1. 时间

一年有四季，四季的着装不同；一星期 7 天，5 天工作，2 天休息，所着服饰也会不一样，甚至周五与周一到周四都不一样。特别要注意的是，白天的服饰与夜晚社交活动时的着装有很大差异，在涉外活动中更要重视这一点。

#### 2. 地点

地点的变化会影响着装。如在海滨度假时你可以穿着泳衣走在大马路上，但却不能穿着背心、拖鞋去一个五星级饭店吃饭。

#### 3. 目的

一方面是做事的目的，如参加会谈或主持典礼；另一方面是人们希望通过服饰传达给别人的印象，是严谨、高雅、成熟，还是随意、幼稚、独特。这两方面均会影响到服饰的选择。

#### 4. 场合

人置身于不同的环境就应有不同的服饰穿戴，要注意与周围环境的和谐。场合就是时间、地点和情况，三者合一就形成了不同场合。要有因场合而着装的概念，不能以不变应万变。秘书所涉及的诸多场合主要有：公务（商务）场合、社交场合、休闲场合。

（1）公务（商务）场合。一般包括在写字楼里，谈判、会议场所以及外出执行公务等情况。公务（商务）场合的基本要求为庄重保守，宜穿套裙、套装以及制服。除此之外还可考虑长裤、长裙和长袖衬衫等职业便装，不宜穿时装、T 恤衫等休闲装。在非常重要的场