

秘書業務手冊

接待·速記·書信·文件·報表·檔案



婁摩天編著

文化圖書公司印行

272.7
8312

S 003767

秘書業務手冊

婁 摩 天 編 著



S9001420

文化圖書公司印行

秘書業務手冊

目次

第一章 秘書人員成功之道…了解每一項基本要素…………… 1

前瞻 接待有趣的人物 做一個旅行中的秘書 「男和女」秘書 幹
練的秘書人員永遠供不應求 了解特殊技能 以別人的立場看自己 做
一個良好的團體成員 發揚積極的特性 可信賴性 機智與判斷力
創造性 保持安靜而自制 泰然自若而平靜 順應性和富於智謀 啓
發閱讀技巧 學習做事的正確方法 彬彬有禮 確實了解 接受各種
不同的差異性 再論泰然自若而平靜 引導或介紹訪客和顧客 團體介
紹 如何介紹你自己 要成爲一個健談而善應酬的人 擴展你的知識領
域 做一個能互助合作的人 處處爲你的上司設想 處處爲你的公司設
想 處處也要爲自己設想 份內之事瞭如指掌 訓練新進人員 做一
個專業從業員 專業組織 力爭上游 做負責人的規範！男性或女性

第二章 商業英文書信撰寫指南…………… 24

如何寫好商業英文書信 商業英文書信的形式與結構 英文商業書信應該
避免那些句子

第三章 英文商業書信的起首與結尾句例…………… 56

第四章 各種商業書信實例…………… 66

〔詢問及推銷函件〕 探詢印刷樣式 查詢商號信用 變詢問爲推銷
歡迎醫師開業函 推銷服裝 推銷保險 〔信用函件〕 申請記帳
允許記帳並查詢信用情況 寄送信用資料 拒絕除帳 〔帳務函件〕
寄送季帳結算單 函覆對季帳結算有異議 答允減價計算 〔通知函件〕
通知變更地址 開張通知 通知漲價 訪謁通知 〔一般商業
函件〕 定購貨品 答定購貨品大部份可照辦 秘書代經理答覆定購函
函請預定旅館房間 定貨及附船函件 函覆按照定貨單發貨付船 回絕
定貨函 通知船期 〔啓事文件〕 結婚啓事 撤消婚禮啓事 訂

婚啓事 訃文 [通知文件] 通知生子 通知父喪 通知母喪
 清點存貨通知書 通知開會 [保證及介紹函件] 請求提供保證意見
 請求准許提名爲保證人 答復保證意見 答准許提名爲保證人 介紹友
 誼 介紹廣告人才 函介請求提供資料 爲旅行者介紹朋友 [求職
 、任職及離職函件] 應徵營業部職員 請求紙廠職位 函覆所申請之
 職位已無缺額 申請求職後再查詢現在有無缺額 函告到差上班 函謝
 錄用 請求加薪 函謝加薪 請求升遷 請求辭職 函覆接受辭職
 函告停職 離職證明書 [請帖及禮札] 餐會請帖 舞會請帖
 函贈書籍賀朋友生日 答謝贈書 函贈水果、鮮花慰問病友 病者道謝
 函 [慶弔文件] 賀男子訂婚 賀女子訂婚 慶賀結婚 慶賀生
 子 慶賀生日 慶賀畢業 慶賀商界朋友升遷 慶賀軍界朋友升遷
 弔唁父喪 弔唁母喪 弔唁喪偶 弔唁喪姊妹 [道歉致謝函件]
 爲電視騷擾鄰人致歉 爲燒壞地毯致歉 爲家犬抓傷鄰孩致歉 爲忘記
 約會致歉 [情書] [一般家務函件] 請求指示職位捨取問題
 向法官請示如何保護研究成果 請求貸款 答覆告貸

第五章 如何熟練速記技巧..... 135

打字要點 要避免浪費的動作 對學員的指導 分析各種錯誤的原因
 如何把「漏字」填進去 統計報表的打法 決定時間 如何支配行數
 不規則行間的打法 標籤和小卡片打法 大批信封的打法 聽寫的指針
 要避免浪費動作・應有準備 試驗下列各種預防法以減少錯誤 正確的註
 解

第六章 組織能力是一位秘書的主要條件..... 148

選擇正確的工具 打字機 自動排字機 打字機的色帶 複寫紙和炭
 精帶 助理機器・計算機和電動的機器 複製的機器 郵件處理機器
 縮影機 公司或機關裡機器的使用與保養 複寫紙 你——最重要的一
 種工具 平衡的發展 安排你工作的地方，並整理它 如何安排辦公桌
 分析工作的循環性 刪除不必要的作業 要準備旺季的到來 設計一種
 檔案查訖目錄 利用活頁記事簿 嘗試利用 記錄重要事項的枱曆
 設計一種檔案卡片 利用自己手冊自己去做 分析每一件新的工作 特
 殊的資料與圖表可以節省時間 收集有效的新方法 設計一些最簡便方法

第七章 如何將文件編入檔案..... 172

建立指導部門 用號碼排定檔案 按人名排列 不同長度名字的排列
外國名字的排列 稱呼的排法 記錄管理的責任 簡捷、省時、省力的
方法 資料的保存

第八章 語言與行動在與人溝通方面的重要性..... 194

養成一種職業態度 努力學習一種令人愉快的聲音 必須攔截的電話
留便條 轉移電話 如何處理同時打來來的電話 如何安排打電話
長途電話的打法 將工作藝術化 如果照下列的項目去做，你將使事情做
得更恰當： 增進秘書工作效率的要點 支票與滙款的處理 當上司不
在時如何處理信件 學習有效率郵寄方法 縮減郵資

第九章 如何利用語言來為我們工作使語言標準化..... 213

第十章 如何強調積極而良好的一面..... 252

要有遠見，為公司、上司以及個人的前途而打算 注意你的限期

第十一章 公司內部會議..... 271

第十二章 外出參加的會議..... 281

第十三章 快速而簡便的基本數字示例..... 297

第十四章 預算與差額..... 328

第十五章 各種商業文件格式..... 352

預繳外滙證明書明細帳簿 預繳外滙申請書 外滙貿易審議委員會稽核資
料 進口外滙申請書 存倉憑單 付款交單或承兌交單託收單據方式
寄售方式輸入品登記申請書 付款交單或承兌交單託收票據方式進口外滙批
准通知書 簽回單 付款交單或承兌交單託收票據方式進口外滙申請書
輸入許可證更改輸入口岸申請書 華僑或外國人投資以不結滙方式進口物品
申請書 華僑或外國人投資以不結滙進口方式進口物品輸入許可證 中華

民國經濟部輸入貨物申請書，輸入證明書 輸入許可證更改輪出口岸，生產
國別及發貨人申請書，發貨人證明書 輸入許可證延期申請書 出口申報
書 寄存貨品進倉申請書 存倉及監管貨品概況表 棉紡織品輸出許可
證 技術合作條例 技術合作申請書

旅行簽證須知..... 394

申請入境簽證表格（美國） 去美國旅客簽證申請書 台北美國大使館申
請簽證補充資料 日本入境簽證申請書 韓國入境簽證申請書 申請香
港簽證須知

第1章

秘書人員成功之道

了解每一項基本要素

每一位畫家，都可以畫出一位卓越而成功的秘書人員肖像。其實，每一位秘書人員的言談舉止，待人接物，在在都是在畫「自畫像」。你一秘書人員使每一件工作或職務，都賦有非常的功能而專門化，你把你特有的工作技巧和能力表現在那工作和其職位之中。你個人的工作觀點和態度——如何做好一件工作——和你在工作中的驕傲及榮譽感，以及你本身的獨特性和專門性，在引人入勝的秘書工作中，將可決定你是否成功和跟得上時代。

你會發現，在項目繁多的秘書職務中，和日常工作一樣，有

許多變化。有些資歷很深的秘書人員，都承認秘書業務有太多的變化——每一個突發的事件和業務，都必須立即加以解決！下述這些工作，是你可能要做的。

- 接待訪客。
- 閱讀，分類，編寫收入帳。
- 以打字機聽寫和譯意文件或紀要。
- 撰寫書信及協助準備各種報表。
- 回答電話及紀錄缺席電話的姓名、住址、事由。
- 爲你的上司做成事項要點並長期保存其完整。
- 會議時安排所需的物品。
- 把文件分門別類的歸檔，以便於查閱。
- 把上司的普通文件或草稿打字整理。
- 印刷文稿打字。
- 排定各種會議時間及打字。
- 上司的演講稿打字。
- 速記演講詞。
- 爲辦公室安排或訂購設備。
- 計算機、影印機及各種事務機械的應用。
- 準備簿記及薪資帳目。
- 紀錄財務狀況和消費帳目。
- 爲上司個人做紀錄及私人銀行往來。
- 安排旅行旅程及預定旅館。
- 爲你的上司準備一本剪報，其內容都是他最關心和他感到

興趣的。

- 爲你的上司做「緩衝」或中間人。
- 監督其他職員或兼充人事經理。

這本秘書業務手冊，所提供的各種有效的工作方法和建議，只要讀者按圖索驥，就會逐步接近成功。你會越來越適宜於你的職位和此一專門化事業。

前瞻

任何一個企業組織。秘書職位都是它的靈魂，理想的據點。從這個據點，你可以聽，看，和了解。和你所「期望」許多的秘書工作一樣（以下各章將詳加討論），不可避免的，你會發現，你具有總執行和管理的機會與責任。你有機會表現你的工作能力——或無能力！你的升遷機會比別人多，你的責任比別人大；你的問題及有關業務也比別人多。

秘書人員的主要工作，絕大部份是使人感到愉快的。秘書工作的主要特點是執行，這個特點同時也構成女秘書的特殊地位。爲了便於你的執行任務，你的坐位會比別人好些，特別的辦公設備，甚至連窗外的背景都被考慮在內。

接待有趣的人物

做一位秘書人員，必須接待重要和有趣的人物，與迎見脾氣暴躁及脾氣彘扭的人物一樣。你的工作性質也許會多彩多姿，富於變化，但有的時期其性質也許會沉悶而單調。兩者之間，全視你的上司企業性質而決定，有時甚至是沒有止境一連串使人驚奇的工作。

做一個旅行中的秘書

做一個秘書，在許多企業中是固定的，但有些企業工作中是要巡迴和旅行的。假如旅行在你的生活中，是一種主要樂趣，你可以憑藉你的秘書職位，到世界各地做一連串的訪問旅行。如果這正是你的夢想，你也應該考慮，增加你的外國語文技巧，一國或者是一國以上。

「男和女」秘書

秘書人員雖然絕大多數秘書都以女性充任，而負責人或上司都是男性，就目前而論，確有其必要！但早期的辦公室中，擔任秘書工作的多為男性，因為一般都認為女性的體能無法擔當如此繁重的工作。

目前時勢所趨，男性擔任秘書工作的人數正在不斷增加，而女性轉而擔任負責管理監督的人數也不少。職業與工作基礎，並非是建立在性別上的，而是依個人的能力、興趣、和機運而決定。

幹練的秘書人員永遠供不應求

幹練的秘書人員永不會供過於求。有些所謂「秘書」，事實上只是個速記員或打字員。在許多職責方面，他們既沒有經驗，又沒有受過特別需要的秘書訓練（通常在工作中），甚至個人的品行和能力都不足以使其成為秘書人員。在經濟景氣或不景氣期間，在旺季或者淡季，只要你具備了秘書的能力和特性以及必要的訓練，你都可以獲得應有的職位。

當然，你必須在目前生活，但同時你也必須準備將來。如此

你才能強制你自己終生不斷學習，這種學習，可以是正式的或非正式，或者是兩者兼備均可。舉例來說吧！假如你準備在某一企業中，成為第一流的秘書人員，那你必須了解該企業的背景及該企業的知識——諸如其業務性質，產品或服務種類，與其他企業的不同點。

了解特殊技能

你可能需要精於科技、數學、音樂、編輯技巧，或者是公共關係。成人教育很久以前就已證實，訓練一條老狗學習新戲法是可能的。因此，對任何人而言，重回學校學習某種新技能，以擴展你的知識範圍、技巧、興趣，永遠都不會太晚。

任何一個企業負責人，你都可從其言談中，獲得勝任而成功的秘書人員影像。私人顧問和學校舍監以及職業介紹人員的特性及技巧，都是秘書人員所應具備的基本技能。下述各章，會把這些意見一一介紹，討論範圍，影響所及，將使你的秘書生涯邁向成功的坦途。

以別人的立場看自己

包括所有對一個成功的秘書人員所期望的各項長才和能力而言，不外是卓越的機械技巧。一位高級職員曾如此形容他的女秘書，「她把書信處理得很完美」這個意思是說，妳的速記和打字正確而迅速，妳的書信格式很美觀。

與機械技巧有密切關係的，是秘書人員必須對每一細節了解得一清二楚，這就是所謂日常工作標準化，非如此不足以避免錯誤，以及完成繼之而來的工作。同時妳也需要事先擬定一個工作

表，以安排突發和重要事件的進度。

以往有關女秘書的服裝及打扮，討論得很多，有一位董事長曾說：「我要我的女秘書看起來很吸引人。」其實這並不關緊要，因為所謂吸引是沒有標準的，有時對甲有吸引力或許對乙反覺得討厭。服裝選擇方面，應是你個人決定的範圍，主要的要依據大衆化觀點。你所服務公司，或許有很嚴格的規定，在這種情形下，就要按照規定。在任何場合，服裝都屬個人的範疇，問題也比較單純。當然，你的服裝應該清潔，平整而挺秀。髮式也應以整潔而便於梳理為主。

關於打扮方面，也是同樣引起爭論的問題。最好你不要太過份打扮。幾年以前有位著名的音樂批評家說：「我喜歡我的秘書打扮，但不要太多，太多，我就會有要買票去看她的感覺。」

做一個良好的團體成員

你和你的頂頭上司之間，在工作上必須保持密切關係，但在一個企業組織中工作，你必須和其他人員發生關連。首先，你要了解你的頂頭上司在例行業務中，第一優先的是什麼。在工作開始之初，你要先問明白有關工作的完成時限，諸如聽寫以及閱讀，信函簽字的時間等。

同時你也要了解，你所服務的公司或僱主，有關協助其他部門秘書工作的辦法。諸如當其他部門遇有繁重工作時，需要你前去協助；或者當你所服務的部門遇有繁重工作時，需要其他部門的秘書人員前來協助等。

做一個良好的團體成員的另一意義，是盡職而負責。無論在

公司內外，你都不應與人談論公司的業務或秘密。了解時間的價值，因而不把時間浪費在閒聊上面。你應該了解如何獲得經營資料和代表負責人而承擔所有責任。

做一個負責的團體成員，在觀念上你必須有狂熱的工作熱忱和包涵力，以及為妳的上司從事籌劃。假如由於你的個人計劃和存在的重要而表露自大自滿，那麼你就不是一個良好的團體成員。所謂秘書其意義是把精力、時間和思想全部貢獻於他人，或者說表現於另一個人上面。

團體工作，特別是在你這一部份，要謙和可親，非如此，辦公室不足以成為愉快的處所。妳必須能夠或發展與別人相處的能力。一項妳所必備的真正的技巧，是如何在不開罪未經許可而闖入的訪客，而達到保衛你上司的目的，無論是在電話中或者在訪客之前。

發揚積極的特性

確實的團體工作，是一個公司或企業透過整個組織，把全體員工的能力，融合為一體。因此，最具影響力或管束的，還是妳自己，從而發揚積極的特性。如果你受僱的公司，全體同人都能互敬互愛，而工作態度都很認真而負責，那你是很幸運的。

可信賴性

積極的特性發展到極至，就是可信賴性。很顯然，許多小的地方但很重要——諸如準時上下班，下午下班之前把自己的辦公桌整理清潔，辦公室沒有人管理之時，決不輕離。舉例而言，假如午餐時間沒有人值班，要立即把辦公室確實的鎖好。

機智與判斷力

關於機智與判斷力，常被人們討論到，其實兩著是相互關連的。假如你要在這方面發展，它將會幫助了解，甚麼時候應該講話，甚麼時候應該保持沈默。當你說話的時候，你會了解，對事物措詞要肯定堅決。但當你提出建議或批評時，語調應盡量表現積極而富建設性。如果對方表示拒絕或不滿，那麼你應該試著以對方的立場和觀點，來看看這件事情。不要用命令的態度要求別人支援或幫助，代之而用詢問的姿態從事，是明智的選擇。

創造性

創造性，也是一種常被人提起的一種創造慾特性，簡單的說就是「自我創始」的特性。一個人在工作中，一再表現出「如何做」或是「何時作」的話，就與創造特性相去甚遠了。

保持安靜而自制

在個性各不相同的同人中，妳最欣賞的可能是了解妳，對環境有耐心，而經常保持安靜而自制的人。你應該使自己成為有那種品格的人。你可以練習下述各種方法：

- 盡可能在各種場合與同事互助合作。
- 遇有妳不了解別人的行動時，試著了解其背景。
- 不要對一個人急著下判斷。
- 先思考後行動。
- 不要在辦公室中發脾氣。
- 多看別人的優點，以平衡其缺點。

泰然自若而平靜

泰然自若是一種品行，人們常把這種品行形容成「使人破涕爲笑的本領」。諸如尊敬別人，吸收工作經驗，以及接受任一企業的每一個部門，必須有一個負責人的事實。做到這些，對妳養成泰然自若的性格，將有莫大的助益。

順應性和富於智謀

順應性和智謀性，是一體兩面的特性。順應性是說一個優秀的秘書人員，在不理想的工作環境下或不理想的物質條件下，也能安於其位的品格。她能在她的本分內運用機智發現資料或設置工具，而完成工作任務。

每一位企業負責人，對於秘書工作，都一致特別強調良好記憶的重要性——諸如各種細節，各個人名，各種面孔，各種事實，以及各種政策。因爲每一位秘書人員爲其上司服務，都是以接待員的姿態出現的，所以記憶姓名、容貌非常重要，因爲這樣會使訪客高興，有賓至如歸的感覺。

假如妳不是一個天生就記憶力很強的人的話，妳必須發展這方面的技能。當然，妳必須先發展妳的記憶能力。然後，當妳每天工作時，試驗以下各種方法：

- 以有關於每人的特定事項與其接觸——諸如嗜好或職業。
- 從與其談話中選出幾個特殊的辭彙而重複幾遍，把它「牢牢」記在記憶裡。
- 爲了便於回憶，當妳與人談話或交易時，隨時記成筆記（事成後閱讀筆記，往事立即浮在妳的腦海之中）。

假如妳當真要記憶，自然妳必須要了解妳所要記憶的是甚麼最基本的方法是，當妳嘗試去了解某種事情時，把注意力集中。

最基本的方法是，當你嘗試去了解某種事情時，把注意力集中。千萬不要企圖把每件有關事務全部記住，而只須選擇其重要部份，加以記憶即可。

啓發閱讀技巧

與記憶和了解情況以及資料報導有密切關係的，是閱讀能力。談到這個問題，你的反應可能是：「我在國民學校時代就懂得閱讀了。」誠然，但現代社會大家都承認，閱讀越快了解或理解越多，其獲益也就越多。

我們之間，大多數人都完成了正規教育，有關教學閱讀方面也有不少了解。正因為如此，我們才能閱讀和理解得比一般常人快些。在這方面，你可能需要選修某些特殊課程，或者是妳決定自修改進。如果妳選擇後者，那麼下述有些建議：

一、閱讀片語。擴展妳的視野。視線停頓的次數越少，閱讀得就越快。

二、不要出聲閱讀。當妳靜靜的閱讀時，你的嘴唇不要有所動作，或者是喉間有讀字的樣子。

三、注意力一貫。全神貫注在閱讀上面。不要讓妳的思維飄浮不定。

學習做事的正確方法

和你負責盡職的上司一樣，在任何職務中愉快的人際關係，是你每日行動的負責盡職。在任何工作環境之下，成功與否，妳至少有百分之五十的責任。你一定聽人說過：「我願意做一半」假如你當真要成為頂尖的秘書人員，你可能須要做到百分之九十

九！凡是需要妳做的工作，都要迅速而正確。

彬彬有禮

彬彬有禮這個字眼，似乎有些古老，但是，如果妳進一步想一想其人際交往所特有的態度，而用於貿易或職務中去的話，你會很容易獲得你所需要的效果。做為一個女秘書，愉快的人際關係，是你的職責所在。

任何一個企業或公司組織，必須有一系列的主權者或者是「司令部」。如此才能使該企業組織發生作用。你應該了解和遵從那個「發號施令者」。任何一位員工，無論他是在秘書部門也好，管理部門也好，必須一律遵從此一組織系統，凡事不可越級辦理。

透過適當的組織系統處理事務一節，非常重要，這和你上下梯子的道理一樣！你無法一步登天，或一步下地。有時妳可能有件文件需要交給打字室，但你明白，要把這件事做到盡善盡美，你必須抄文件交給打字室的負責人！而非直接交給打字員。

確實了解

僱主的性格情緒和性向必須加以了解，其所負的責任越大，其所做的決定也就越重要，也就有更多的員工受他所支配。

妳要了解年齡和性別對於管理的技巧影響至微。有時你會遇到年紀比你輕的主管或者是女主管，在企業組織中，這兩種情形妳都可能遇上。

接受各種不同的差異性

在你的同事中，有各種不同的性格和差異，學習接受和順應