

商务文秘系列丛书

商务文秘工作规范

主编 杜纯梓

中南工业大学出版社

商务文秘工作规范

主编 杜纯梓

中南工业大学出版社

·1996·

商务文秘工作规范

杜纯梓 主编

责任编辑:何彩章

*

中南工业大学出版社出版发行

长沙交通学院印刷厂印装

湖南省新华书店经销

*

开本:787×1092 1/32 印张:12.75 字数:290千字

1996年5月第1版 1996年5月第1次印刷

印数:0001—5000

*

ISBN 7-81020-862-4/H·093

定价:13.00元

本书如有印装质量问题,请与生产厂家联系解决

湖南省秘书学会组织编写
商务文秘系列丛书

编委会 (按姓氏笔划排列):

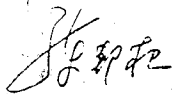
方国雄	刘翔飞	杜纯梓	李建南
欧阳天然	钟万民	胡子敬	袁炳泉
卿明星	黄伯烈	谢俊贵	廖 瑛
詹 龙			

主 任: 钟万民

副主任: 刘翔飞 詹 龙 胡子敬 欧阳天然

丛书主编: 刘翔飞

序



商务秘书工作是商业企业中的一项重要的工作。由于它在企业中所处的重要地位和承担着为企业领导决策服务的重要职责,因而对企业的经营活动起着特殊的作用。长期来,我国商业战线的广大秘书工作人员醉心事业,勤奋工作,为商业企业的发展作出了应有的贡献,也积累了丰富的工作经验。随着社会主义市场经济的发展,商务活动在整个社会经济活动中的地位 and 作用显得越来越突出,因而也促使商务秘书工作得到了发展。商务秘书工作队伍日益壮大,领域正在拓宽,手段不断改进。特别是广大商务秘书工作者在改革开放的大潮中,发挥了极大的主动性和创造精神,他们适应形势发展的需要和企业领导工作的要求,大胆尝试,勇于革新,对新形势下商务秘书工作的职责、任务、要求、方法等都作了一系列新的探索,创造了很多宝贵的经验,推动了商业企业的稳定和发展,得到了商业战线各级领导的高度赞扬。认真地系

统地总结这些实践经验,上升到理性认识的高度,必将更好地指导实践,推动商务秘书工作的进一步发展。

同时,由于社会主义市场经济体制的建立是一项伟大的变革,它必然对传统的思想观念和工作方法带来巨大的冲击。商业战线处在市场经济的前哨,也最直接、最深刻地感受到市场经济的脉搏,因此,市场经济的迅猛发展,也使传统的商务秘书工作面临着新的挑战。新情况、新问题不断涌现,各种新的课题也不断提到商务秘书人员的面前,诸如:在市场经济条件下,商务秘书工作出现了哪些新的特点?市场经济体制的建立对商务秘书工作提出了什么新的任务和要求?新形势下,商业企业的秘书工作如何更好地为企业的高效营运和企业领导的科学决策提供高质量的服务?商务秘书人员如何不断提高自身素质和加强队伍建设?商业秘书部门的工作方法和工作手段怎样改进?等等。正确地回答和解决这些问题,是推动商务秘书工作更好地适应社会主义市场经济发展的迫切需要。

值得欣慰的是,湖南省秘书学会、中南工业大学出版社和湖南商学院等高校的一些同志,会同商业企业家,做了大量的艰苦的工作,策划和撰写了这套《商务文秘系列丛书》。看了他们寄给我的几本样稿,我觉得这套丛书不同于一般的秘书工作专著,而是具有鲜明的商务秘书工作特色。全书对我国商务秘书工作的

性质、职能、特点、内容、方法,特别是对商务秘书人员应具备的素质等,都作了广泛而深入的探讨,既有理论的阐述,又有实践的总结,是一套融理论性、知识性和操作性为一体的商务秘书工作的好教材,是商务秘书人员一套不可多得的业务参考书。借此机会,我代表商业战线的广大秘书工作者对他们的辛勤劳动和无私的奉献表示衷心感谢!我相信,这套丛书的出版,对我国商务秘书工作的发展,必将起到极大的推动作用。

前 言

为适应经济建设和社会发展的现实需要,80年代以来,我国的公关、文秘工作受到了前所未有的重视,秘书人才倍受社会倚重。与之相随,出现了秘书理论研究、秘书人才培养的热潮。秘书工作实践日益丰富秘书理论,秘书理论又及时指导和规范秘书工作实践。数以万计的文章和专著,对秘书工作的性质、地位、作用、内容、程序、原则、方法等问题进行了全面、深入、系统的研究和总结,奠定了普通秘书学扎实的理论基础。进入市场经济以后,秘书工作面临重大转变,秘书队伍逐渐发生分化。商务文秘人员以惊人的速度增长,成为工商企业界一支重要的不可或缺的佐助力量。改革的现实要求,促使秘书队伍从官职型向职业型转变、事务型向智囊型转变、秀才型向复合多能型转变。秘书工作增添了许多新的内容,传统的秘书行为方式和秘书工作运作方法也发生了相应的变化。这样,研究经济、商务等职业秘书工作规律,规范文秘工作实务,又成为很多实际工作者和理论研究人员极为重视的问题,从而形成了新时期研究秘书工作的第二次热潮。《商业秘书》、《商务文秘实务》、《企业秘书概论》、《工商企业实用写作文体大全》、《涉外经济文秘》、《企业办公室工作规范》、《现代秘书交际应对技巧》、《商务谈判》等一批新著陆续出版,令人目不暇接。产生于这次热潮中的成果

有以下几个突出特点:一是适应性强,着眼于市场经济条件下的秘书工作,尽量从发展市场经济的要求出发提出问题,分析问题;二是有很强的实用性,多是实践经验的总结,著作者抱着指导实操的鲜明目的,内容全面具体;三是广为借鉴国外秘书工作的原则、方式和经验,“拿来”而不照搬;四是强调行为规范和职业技能。目前这种研究和探讨正在进行和深化中,商务文秘理论体系即将建立。受其影响,法律、科技、文教、卫生等专业秘书工作研究亦在不断深入,并渐有收获。

商务文秘是市场经济条件下兴起的社会职业群体。随着市场经济的发展,尤其是市场经济体制的逐步建立和完善,它的人数越来越多,队伍也越来越大,显露出蓬勃的朝气、充沛的活力和昂扬进取的态势。很多企业、公司,各级内贸、外贸部门都不拘一格选拔商务文秘人才。商务文秘部门作为公司、企业的对外窗口、协调纽带和管理中枢,商务文秘人员作为经理的助手和“外脑”,在商务活动中承担着公关协调、调研督查、宣传策划、信息综合、会务安排、约请洽谈、差旅服务、电话传信、文书编撰、文字处理等繁重任务。商务文秘工作的效率和质量,对公司的事业、效益和形象有很大影响。正因为如此,亟需逐步建立起科学系统、行之有效的商务文秘工作规范,使商务文秘这支秘苑大军在市场经济中发挥应有的作用。

商务文秘工作规范涉及到商务文秘活动的各个方面,主要是解决应该做什么、怎样做和怎么衡量评价商务文秘工作实绩等问题。在目前情况下,要对这些问题作出全面透彻的解答,为商务文秘活动提出一整套系统性、权威性很强的行为圭臬,实践和理论条件尚不完全具备。但无论是何种文秘,都业同脉通。

秘书工作的基本规律,秘书人员的主要职责,同样适用于商务文秘。所不同的是服务对象、具体的工作内容和工作目标。建立商务文秘工作规范的难点也就在于准确把握商务文秘的职业特征,着重探讨如何适应市场经济环境,卓有成效地为经理层服务,高标准、高效率地完成所担负的各项工作任务,以取得最佳效果。可喜的是,市场经济体制的建立,为商务文秘工作者提供了施才竞技的大舞台。广大搏击商海的商务文秘人员已经在这方面有了一段时间的躬身实践,总结了很多宝贵经验。不少公司、企业建立了办公室工作规程、秘书守则等规章制度。众多的秘书理论研究人员也聚焦于商务文秘工作实际,跟踪考察,深入分析,积极探索,产生了一批又一批研究成果。另外,国外一些先进的、成熟的商务文秘工作方法、措施及有关标准和规则被介绍过来,借它山之石攻玉,洋为中用。不断增多的外资企业、中外合资和中外合作企业的外方人员还直接将国外先进的管理办法(包括办公室管理)引入进来,结合我国实际,应用于现代企业管理,产生了很好的效应。正是根据这些方面的情况,我们在进行深入调查研究,广为借鉴商务文秘工作经验总结和研究成果的基础上,拟定了现代商务文秘工作规范的粗略框架,并联系实际作了适当阐述,提出了一些具体要求和标准。为了弥补其不足,我们还精选了一部分有关商务文秘工作的政策法规、组织规定,附录于书中章节之后。以期帮助广大商务文秘人员在实践中正确地进行角色定位,明确自己的职业特点和任务,积极主动、富于创造性地履行工作职责,完成工作任务。

本书在编写过程中,得到了湖南省委办公厅、湖南省秘书学会、中南工业大学出版社的大力支持和热情帮助。湖南省委办

公斤的欧阳天然同志提供了大量资料,并为全书的编写提出了很多中肯的指导性意见,在此谨致以深挚的谢忱。

本书由杜纯梓、刘翔飞总纂、统稿,担任本书主编。主要执笔人有湖南省委宣传部李晓平,湖南行政学院杜纯梓,湖南侨务办公室葛意强,湖南广播电视大学刘建宏、聂仁发,湖南商学院刘翔飞、刘立祥,长沙高等工业专科学校江林等。由于时间仓促,编者见识局狭,错讹偏失肯定有之,恳请读者和专家批评指正,以帮助我们进行修订和完善。

编 者

1995年12月28日

目 录

第一章 概说..... (1)

第一节 市场经济与商务文秘工作..... (1)

第二节 建立和掌握商务文秘工作规范的重要性 ... (11)

第三节 商务文秘工作规范的基本范畴 (15)

第四节 商务文秘工作规范主体文件及参考文献 ... (18)

第二章 商务文秘职业道德规范 (74)

第一节 商务文秘职业道德的主要规范 (74)

第二节 加强商务文秘职业道德修养 (83)

第三节 职业道德规范主体文件及参考文献 (91)

第三章 商务文秘行政管理规范..... (103)

第一节 商务文秘行政管理的基本特征..... (103)

第二节 商务文秘行政管理的主要职能..... (104)

第三节 商务文秘行政管理规范主体文件及参考文献
..... (105)

第四章 商务文秘信息、公关工作规范 (143)

第一节 商务信息工作规范..... (143)

第二节 商务公关工作规范..... (146)

第三节 商务信息、公关工作规范主体文件及参考文献
..... (150)

第五章 商务文秘办公室事务工作规范..... (165)

第一节 商务文秘日常办公事务规范..... (165)

第二节 商务文秘会务、督查工作规范 (178)

第三节	商务办公室事务工作规范主体文件及参考文献	(185)
第六章	商务文秘守法用法规范	(206)
第一节	商务文秘守法用法概述	(206)
第二节	商务文秘在商务活动中守法用法的基本职责	(210)
第三节	商务文秘守法用法规范主体文件及参考文献	(228)
第七章	商务文秘文书编制规范	(285)
第一节	商务文书编制程序规范	(285)
第二节	商务文书文体格式规范	(287)
第三节	商务文书语体风格规范	(289)
第四节	商务文书编制规范主体文件及参考文献	(293)
第八章	商务文秘涉外工作规范	(325)
第一节	商务文秘涉外工作的基本范畴	(325)
第二节	商务文秘涉外工作基本规范	(327)
第三节	商务文秘涉外工作规范主体文件及参考文献	(329)
第九章	商务文秘档案编制与管理规范	(371)
第一节	商务文秘档案立卷的原则与程序	(371)
第二节	商务文秘档案的使用、保管和清销	(373)
第三节	商务文秘档案编制、管理规范主体文件及参考文献	(374)

第一章 概 说

第一节 市场经济与商务文秘工作

任何一种事物的产生与发展,都有其特定的条件和环境。近几年商务文秘在我国秘书领域异军突起,大显身手,商务文秘工作受到政府和工商企业界的普遍重视,是与建立社会主义市场经济体制这个大环境分不开的。商务文秘受时代召唤而来,负光荣使命而奋进,在社会主义市场经济建设中发挥着越来越重要的作用。市场经济的不断发展和完善,又对商务文秘工作提出了更新更高的要求,推动着商务文秘工作向着科学、规范、高效的境界迈进。

一、商务文秘是适应市场经济发展需要而兴起的社会职业群体

改革开放以来,我国的政治、经济形势发生了根本性的变化。党和政府将工作重点真真实实转移到经济建设这个中心目标上来了,并适时果决地作出了发展社会主义市场经济的战略决策。禁锢一经解除,坚冰一经打破,人民群众巨大的生产热情和奋发精神如火山般喷发出来,商品经济亦以它特有的不可逆转的规律席卷各个方域、冲决一切羁绊迅速发展。商品经济关

系最集中、最典型的商贸部门尤为活跃。随着改革的不断深入和节节胜利,社会主义市场经济体制已初步建立并在不断完善。这一石破天惊的重大变革,给我们这个目前经济发展还处于低水平的国家带来了蓬勃的朝气和强劲活力,使整个国民经济朝着健康有序、协调稳定的方向发展。

市场经济是以市场作为资源配置的基础性方式和主要手段的经济,它是一切商品生产发展到社会化大生产阶段的必然产物。在市场经济条件下,各种经济活动都直接或间接地处于市场关系之中,市场机制是推动生产要素合理流动和促进资源优化配置的基本运行机制。企业是市场的法人主体,具有进行生产经营的全部权力,实行自主经营,自负盈亏。政府不直接干预企业经营活动的具体事务,而主要通过财政、税收、金融等经济政策对企业的生产经营进行宏观调整。同时市场经济又是一种法制化经济,经济活动是在具有可操作性的相对完整的法律体系中运行。这种经济体制与传统的计划经济截然不同,企业自主性强,灵活性大,竞争激烈。企业的一切生产经营活动都必须以市场需求为导向。价格、供求等市场信息和优胜劣汰的竞争机制,对企业形成经常性的压力和动力。任何一种市场主体,任何一个经营管理者,要实现资源优化配置和利润最大化,以求得企业的生存与发展,在竞争中立于不败之地,都必须随时了解和掌握国内外瞬息万变的市场情况,认真捕捉、综合分析各方面的市场信息。立足自身,着眼全局;注目当前,兼顾长远;比较优劣,权衡利弊,从而作出科学可靠、出奇致胜的经营决策。情况不明,信息不准,思之欠周,谋而失当,往往给企业和经营者造成巨大损失,酿成严重后果。由于市场机制日臻完善,产业和市场结构日益复杂,市场主体内部的组织管理、市场主体之间的竞争与协作、国家对市场主体的间接调控和监督等各种市场经济关

系错综交织。这种变化需要经营管理者周密筹划,巧妙应对,通过多种公关形式和手段,和谐内外关系,协调各个环节,为自身创造良好的社会环境和融洽的关系氛围。所有这些,不是经理、董事会这些决策阶层所能全部承担得了的,它需要有强有力的、高效率的综合服务机构,需要一批素质好、能力强、懂经营、主动负责、积极进取的佐助人员。正是适应这种社会需要和市场经济的崭新格局,以投资经营者和商务管理者为服务对象,掌握现代办公技术,具有熟练行政管理和文字处理技能,主要从事行政办公事务性工作和决策辅助性工作,并能在授权范围内行使代理职权的商务文秘应运而生,蜂拥而起,迅速发展成为一个生气勃勃的社会职业群体。

二、商务文秘在市场经济建设中发挥着重要作用

市场经济条件下的现代社会就象一组精心装制、严整配套、互相传动的机器,在不断发育、逐渐成熟的市场体系中快速运行。各个从事商品生产、经营的企业和个人,受市场机制的约束和驱动,遵循市场法规,自主经营,相互竞争,以求得最佳效益,促进经济发展。在这个过程中,商务文秘以其特殊地位和有效方式,竭诚服务、尽力辅佐雇请聘用他们的投资经营者和商务管理者,充当其商战“参谋”、管理“智囊”、行政“助手”。尽管商务文秘一般都置于决策圈之外,所从事的主要是行政事务性工作和决策辅助性工作,他们中有些人所就职的经济实体由于多方面的原因会出现亏损,以至破产倒闭,但作为市场主体系统经营管理阶层的一个佐助群体,作为社会经济活动机组中一种必不可少的部件,所产生的联动性和功率不可小视,所起的作用无可替代。特别是随着科学技术的快速发展,市场体系的进一步成熟完善,商务文秘在市场经济建设的大舞台上扮演的角色越来越重要,发挥的作用越来越大。

商务文秘在市场经济中的整体社会功能主要是辅佐和服务两个方面。这与政务秘书差不多是一致的。所不同的是,商务文秘在辅佐和服务的范围、内容、要求、方式等方面均有市场化的特点,一切都是为着了解市场、适应市场、引导和利用市场而努力。建立现代企业制度后,企业办公室——这个综合性商务文秘机构,主要为经理层服务,为企业的生产经营服务。它的辅助作用,着重体现在经营决策和组织管理的参谋筹划、调节约束上。有时在授权范围内行使代理职权,则是一种更高形式的辅助。它的服务功能,重点是安排处理与经营管理有关的各种行政事务性工作,包括接传电话、招待宴请、安排旅程、订购车船机票、打印文件资料、布置会场展厅等。

商务文秘的辅助、服务功能,既是时代所赋予的使命,又是它所处的特殊地位所决定的。任何一种法律形式的市场主体,无论实力强弱、规模大小,它所设置的秘书机构,在整个管理体系中,都处于决策者和执行者的中介环节,充当领导与群众、经理和属员之间的桥梁,同时它又是管理枢纽、服务总站和对外窗口。这种地位,规定它必须认真履行录事传导、协调沟通的职能;调节约束、监督控制的职能;总领各端、谋划运筹的职能;调度综理、办文办事的职能;公关宣传、形象策划的职能。这些方面相互联系,相互促进,在企业内部形成严整、规范的运作系统。正因如此,商务文秘才能有效地发挥辅助和服务的社会功能,对企业的生存发展、对经济建设起到直接的推动作用。所以发展市场经济、完善经营机制,离不开商务文秘工作。否则,企业的经营管理就难以达到科学规范、高效自如的要求,经济发展就必然受到一定影响。

三、市场经济的发展,不断促进和规范商务文秘工作

社会主义市场经济不断向前发展,不仅为商务文秘人员提