



商务秘书

易泉源 肖建春 黄世礼 著

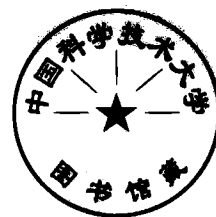
■ 四川大学出版社

商务秘书

易泉源 消建春 黄世礼 著

四川大学出版社

1994年9月·成都



(川) 新登字 014 号

责任编辑：曾春宁

封面设计：冯先洁

技术设计：罗庆华

商 务 秘 书

易泉源 肖建春 黄世礼 著

四川大学出版社出版发行 (成都市望江路 29 号)

四川省新华书店经销 华西医科大学印刷厂印刷

787×1092mm 32 开 11 印张 220 千字

1994 年 9 月第 1 版 1994 年 9 月第 1 次印刷

印数：0001—5000 册

ISBN7-5614-0653-3/F·72

定价：6.80 元

序

在社会主义市场经济的大流通、大市场、大商业态势之下，整个秘书工作发生了巨大的转变。工商企业秘书的职能从过去上传下达、发文撰稿为主转变为以主动收集信息、树立企业形象、促产促销为主。行政主管部门的文秘工作者，也随着机构的调整和撤并，纷纷转到经济部门工作，甚至留在党政机关的秘书人员也得花越来越多的精力研究商品，了解市场。这样，秘书的职能出现了一个总的发展趋势，即由“行政”型向“商务”型转化。商务秘书队伍也随之壮大，成了企事业秘书大军中的主力军。

形势所逼，秘书职能的转化趋势所逼，文秘工作者不能不对商务秘书工作的理论知识和实践技巧有较为系统而深刻的了解。因此，易泉源、肖建春、黄世礼三位先生编著本书呈现给大家，这是令人欣喜的大好事。近年来，一般秘书学著作如雨后春笋般涌现出来，而专门论述商务秘书工作的专著却似乎没有问世。今天，三位先生根据教学实践、市场经济和其他方面的需要，终于完成《商务秘书》的编著工作，起到了填补空缺的积极作用。总览全书，其主要特色是：既不失一般秘书工作的共性，又突出商务秘书工作的特殊性；既讲系统的理论，又举生动典型的事例；既有实用性，又带趣味性。这项新的研究成果的确来之不易，难能可贵。

《商务秘书》的编著者，开拓进取，博采众长，值得倡导，特作此序。

常崇宜

1994年6月于成都

目 录

序

第一章 商务秘书的素质修养.....	(1)
第一节 商务秘书的素质修养概述.....	(2)
第二节 商务秘书应有的修养.....	(3)
第三节 商务秘书的智能结构.....	(7)
第四节 商务秘书的心理训练.....	(18)
第五节 商务秘书的职业道德.....	(22)
第二章 商务文书写作 (上)	(29)
第一节 公文写作概述.....	(29)
第二节 公文语言的特点.....	(38)
第三节 公文形成的程序.....	(45)
第四节 公文的写作步骤与方法.....	(49)
第五节 公文写作的注意事项.....	(55)
第三章 商务文书写作 (下)	(61)
第一节 计划与总结.....	(61)
第二节 简报.....	(70)
第三节 经济类分析报告.....	(74)
第四节 经济合同.....	(88)
第五节 商业广告.....	(93)
第四章 商务协调与公关.....	(99)

第一节	协调与公关概述.....	(99)
第二节	内部协调与公关.....	(110)
第三节	外部协调与公关.....	(122)
第五章	商业会务.....	(141)
第一节	会议概述.....	(141)
第二节	会议效率与效益分析.....	(146)
第三节	会议的分类和组织安排.....	(154)
第六章	商务秘书的日常工作.....	(171)
第一节	值班和值班室工作.....	(171)
第二节	接待工作.....	(177)
第三节	印章管理和介绍信.....	(187)
第四节	单位行政事务管理工作.....	(191)
第五节	机要秘书工作与编写单位大事记.....	(194)
第七章	商务谈判.....	(203)
第一节	商务谈判的涵义和作用.....	(203)
第二节	商务谈判的基本原则和方法.....	(211)
第三节	商务谈判的准备与组织.....	(219)
第四节	商务谈判的过程.....	(230)
第八章	商务秘书与调查研究.....	(245)
第一节	调查研究概述.....	(245)
第二节	调查研究前的准备工作.....	(250)
第三节	调查研究中的定性分析和定量分析...	(253)
第四节	调查研究的方式和方法.....	(259)
第五节	调查研究应注意的问题.....	(268)
第九章	商业信息收集与处理.....	(275)
第一节	商业信息涵义及其重要性.....	(275)

第二节	商业信息的收集.....	(285)
第三节	商业信息的处理.....	(302)
第十章	办公自动化与文秘工作.....	(313)
第一节	办公自动化的发展概况.....	(313)
第二节	办公自动化的涵义.....	(320)
第三节	办公自动化对秘书工作的促进.....	(322)
第四节	商务秘书对办公自动化的适应.....	(330)
主要参考书目.....		(340)
后 记		(342)

第一章 商务秘书的 素质修养

秘书，古今都有，但涵义不同。我国古代的秘书，最初是指宫廷中的秘密藏书，是指物不是指人，后来才由指物演变成指人，成为王朝的一种官职。现代的秘书，一般是指社会上的一种职务或职业名称。商务秘书主要是指为企业领导者办文、办会、办事服务的参谋和助手，是为了适应企业管理工作的需要而配备的左右手。由于企业的经营决策层、执行层、生产者之间需要组建枢纽机构，企业领导者也需要助手帮助处理经营管理事务工作，商务秘书也就应运而生。最早论述企业秘书及其职能的是法国的科基特里——富香博采矿公司总经理亨利·法约尔，他主张在总经理、厂长下面都设类似秘书的参谋人员，负责通讯、会客、记录、联络、计划、检查等工作，向经营者提供帮助。因此，要做合格的商务秘书，辅佐企业领导搞好管理工作，就必须重视自身的素质修养。

第一节 商务秘书的素质修养概述

一、什么是素质和修养

素质是指人的先天的解剖生理的特点，用于人才学的要求上，则泛指人的德、识、才、学、体五要素的组合。德，包括政治品德、职业道德、伦理道德、个性心理品德等方面。识，包括政治见识和业务见识两方面。才，指才能、才干，包括一般才能与专门才能两方面，前者指观察才能、思维才能等。后者指掌握某项工作的技艺方法，达到相当娴熟的程度等。学，指各类知识，包括社会科学、自然科学和哲学知识等。体，是工作和立业之本，应当具有健康的体魄与正常的心态。上述五要素是相互联系的人才素质的整体，也是社会对人才的总要求。商务秘书应当不断完善自身的素质，以适应社会和市场经济的需要。

“修养”二字是同义字，古时讲“修”有修德、修身、修业等；讲“养”有养志、养心、养气等。修养又有陶冶、进取、培育之意，是在长期的实践活动中，为了陶冶待人处世的正确态度和知识技能。

二、素质与修养的关系

素质固然要受先天的影响，但主要是在社会实践中逐步发育和成熟的，某些缺陷也可以通过学习与实践得到补偿。

修养是一种自觉的行为。历史上的思想家都懂得修养的重要作用，孔子说：“吾十有五而志于学，三十而立，四十而

不惑，五十而知天命，六十而耳顺，七十而从心所欲，不逾矩。”这是讲他一生的修养过程，并不承认他是天生的圣人。孟子也说过，凡在历史上担当大任，起过作用的人物，都曾历经较为艰苦的锻炼和修养过程，这就是“必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，增益其所不能。”

修养是改造、提高自身素质的必要条件。现代人才学、管理科学、领导科学都是讲修养的。

第二节 商务秘书应有的修养

要做一个称职的商务秘书，应当长于语言表达，会写商务文书；善于开展商务协调与公关工作；胜任商业会务与日常工作；能够搞好商务谈判、调查研究和商业信息的收集与处理工作；并能熟练地掌握与运用现代办公机具。为此，商务秘书就应当充分认识素质修养的重要性，并以身作则，率先示范，从以下几方面进行修养。

一、政治理论修养

有人说，秘书要有政治家的头脑、理论家的素质。理论是系统化了的理性认识，商务秘书要有较高的政治理论修养，就要加强政治理论和方针政策的学习，学习建设有中国特色的社会主义理论，学习企业法、合同法、商标法、广告法、专利法、税法等，自觉增强政策、法规观念，强化市场经济意识，不断提高政治理论水平。

商务秘书要在政治上同中央保持一致，不允许公开发表与现行方针政策相违背的言论、文章。如因当时当地情况特殊，在具体贯彻执行政策时需要有所不同，事先也必须经过请示，不能各自为政。如发现领导有不足或偏颇之处，及时地提出意见或建议也是应该的。

商务秘书是企业领导的得力助手，要预测未来经济发展的趋势，及时协助领导采取有效措施，掌握工作的主动权。要树立强烈的事业心与责任感，把企业的兴衰放在心上，全心全意为广大职工服务，吃苦在前，任劳任怨，力求高效率、高质量地搞好本职工作，充分发挥秘书工作对企业生产经营活动的推动作用。

二、思想作风修养

思想作风是一个人的内在气质的外部显现，它包括思想作风、工作作风和生活作风等方面。

思想作风修养的主要内容是服务精神、实事求是、严肃认真和谦虚谨慎等。秘书工作面广量大，既繁杂琐碎，又责任重大。因此，应当具有勤恳、求实、严谨的思想作风。在50年代，曾在国家主席办公室、中央办公厅当过主任的一位领导同志，他统管秘书工作，其思想作风修养的确令人钦佩。他以林则徐的两句诗作为座右铭：“苟利国家生死以，岂因祸福避趋之”。这位领导同志的秘书生涯正是这一座右铭的光辉写照，他的一生也正是坚持实事求是、坚持真理而不计较个人祸福安危的一生。身为商务秘书还应当待人谦逊，对上要亲和、尊敬；对下要虚心、平等，绝不可盛气凌人。

在工作作风上，秘书要投身商海大潮，就要养成雷厉风

行、一丝不苟、精益求精的作风，就要努力做到十个字：迅速、准确、细致、谨慎、周到。所谓迅速，就是要讲效率，无论办文、办会、办事，秘书都要抓紧时间，讲究速度。办事要求不过夜，反对拖拖拉拉。所谓准确是讲实事求是，反映汇报盈亏、利润等情况要务求真实，不能道听途说，更不能弄虚作假。表达要恰如其分，不能夸大和缩小。对人对事不能乱戴帽子，轻下结论。所谓细致，就是要反对粗枝大叶，要过细地观察现象，细心地分析和处理问题。所谓谨慎就是办事要严谨、慎重，注意请示和汇报，决定问题不能草率。一旦形成决议就要贯彻执行，不能朝令夕改。所谓周到就是周密、完善，商务秘书对一件事情要弄清来龙去脉和前因后果，处理问题要瞻前顾后，考虑左邻右舍，从原则到具体方面，都要尽可能把各个环节安排得周全而妥贴。

秘书还应注意生活作风修养。由于秘书经常接近领导而被视为领导的代理人，更要特别注意自身的形象，生活上不搞特殊化，要严于律己，仪表大方，饮食有节，不沾染恶习。

三、待人接物修养

秘书行为围绕领导活动而展开，广泛涉足于社会活动中。商务秘书更是如此，或电话联系，或接待洽谈，或调查研究，或参观宴饮，或迎送八方宾客。因此，必须具有待人接物方面的修养。

在这方面，古代的思想家留下的名言仍有深刻的启迪作用。孔子在《系辞传》中说：“上交不谄，下交不渎”，就是对上不要巴结奉承，对下不要待人不恭。总之，既不要低声下气，又不要傲慢自大，在态度上应当稳重自然。

在举止上还要“检点”。《礼记》中说：“不失信于人，不失色于人，不失口于人”，这是指待人接物时在行动、态度、言论方面应注意的问题。“不失信”要求举止文明，注意分寸；“不失色”要求态度和悦，不允许拍桌瞪眼；“不失口”要求使用礼貌语言，言而有信，不可出言不逊，信口开河，说话不算数。在失信、失色、失口三者之中，主要是态度问题，而其中的关键则是谦虚。秘书切不可凭自己的某种地位以为高人一等，若有此念，待人接物时就很难把握分寸。

在待人接物修养方面，秘书的言行与礼貌起着沟通人际关系、融洽感情、促成办事等极为重要的作用。所以，在待人处事的过程中应遵循这些原则：尊重的原则、一律平等与不亢不卑的原则、语言和举止得体的原则、重承诺和守信约的原则。同时，还要特别注意几忌：忌轻蔑、忌以貌取人、忌衣着不整、忌拘谨或放肆、忌失信约。

要成为一个合格的秘书，不经过实际锻炼和自我修养是不可能的事。习仲勋同志曾就做一个称职的秘书谈过很好的意见，他在《秘书工作》创刊号中撰文指出：“应当具有坚强的党性、公正的品德、谦虚的态度、细致的作风；要肯于学习理论和文化，善于总结经验，勤于钻研业务，思想解放开朗，不因循守旧，不固步自封；要说实话，干实事，不尚空谈，不搞形式，有实事求是之意，无虚报浮夸之心；要有高度的组织纪律性，不该说的话不说，不该做的事不做，不图虚名，不谋私利；要有强烈的群众观点，办事情、处理问题必须考虑周到，照顾群众利益，不能漠不关心，脱离群众。”

总之，一个理想的优秀秘书，通过实践与修养应具有这样的形象：既谦逊谨慎，勤敏诚实，能认真务实，又有远见

卓识，富有创造性，善于出谋献策；既长于辞章，又是善于指挥协调的组织家；既有杂家的博学，又有政治家的风度；既是领导的得力助手，又是领导的诤友；既要尊重和服务领导，又要有自己独立的人格与个性，能做到自尊自重。

第三节 商务秘书的智能结构

商务秘书如同企业中的工程师、会计师一样，应属于专门化人才。随着企业领导者的活动日趋复杂化、多样化和科学化，作为辅助领导的秘书也必须具有与之相适应的智能结构。身为企业得力的秘书，既要具备通才的素质，又要具有担任本职工作的专业知识，成为通才与专才有机统一的代表者。否则，就力不从心，难以胜任工作。

一、秘书的智力结构

知识是智力的基础，智力结构是知识要素的有机组合。一个人工作能力的大小，工作效率的高低，工作质量的优劣，和他拥有的知识量有着直接的联系。一个人知识结构的类型也不尽相同，这就形成了一定的差异性。商务秘书应具有多边型的知识结构，或是交叉结合的X型知识结构，或是T型知识结构，具有学科知识的广度与深度。基本具备以下几方面。

（一）基础知识

基础知识包括社会科学和自然科学两个方面，通常指语文、历史、地理、数学、物理、化学、哲学等知识，这是商务秘书应当具备的最起码的知识。特别值得指出的是，商务

秘书应有较深厚的写作与逻辑知识，这是文字与口头表达能力的先决条件，汉语功底越扎实，才能言简意赅文通情达，才能胜任文书工作。

同时，商务秘书应当具有企业的法律知识。企业的厂长或经理是法人代表，协助领导处理企业之间一些诉诸法律的事务，常常是秘书份内的事。因此，商务秘书要认真学习 and 掌握企业的有关法律知识。

此外，由于企业的国际经济交往日显频繁，也就要求商务秘书至少掌握一门外语，能阅读有关企业生产经营及商品信息等方面的外文资料，用外语进行日常会话。现在，懂一门外语已成为“三资”企业中的秘书人员必备的条件，商务秘书应当主动自觉地抓好外语的学习。

（二）管理科学知识

从 1776 年英国古典政治学家亚当·斯密第一个提出生产经济学算起，管理科学问世已有 200 多年的历史。这门学科在世界上发展较快，我国在近十多年来也有明显的发展。由于秘书工作属于辅助管理的范畴，商务秘书更应当学习管理科学，诸如经济管理、工商管理、企业管理、劳动人事管理、行政管理以及领导科学、世界经济等知识都要认真学习，并联系企业实际，学习经营商品相关的市场、价格、销售等方面的知识，这对于秘书人员开拓视野、扩展知识领域，进而搞好本职工作都有积极的作用和影响。

（三）专业知识

秘书人员的专业知识是其整体知识结构的核心，也是区别于其他专业人才知识结构的主要标志。商务秘书应当认真学习并掌握所必需的专业知识，它包括秘书学、企业公文及

应用文写作、档案保管、调查研究、信息资料、会务组织、保密工作、计算机应用等知识，还应涉猎一些边缘、交叉科学，诸如法学、心理学、传播学、公关学等。文艺是现实生活的形象反映，具有一定的审美、鉴赏能力，也从一个侧面有利于秘书开展工作。同时，商务秘书也应当掌握有关打字、复印、电传、摄影、录音等方面的有关知识与技能技巧。

古今中外的优秀秘书都是学识广博、专业精深的人才。我国南朝时期的史学家、文学家裴子野，博览群书，文思敏捷，落笔神速，能胜任国君秘书，深得梁武帝的赞许。现代著名作家茅盾、何其芳、郭小川等由于博学多才而又长于写作，也曾出任职位较高的秘书。在美国，政府要员与公司的秘书，都受过高等教育，知识面广，才能出众，因而能够受聘，担任高级助手。

知识是形成能力的必要条件，是商务秘书有效工作的前提和保证。因此，应围绕企业生产经营这个中心积累知识，优化知识结构，提高这方面的能力，保持其合理性与适应性，努力成为本企业的内行，与时代同步前进。

二、秘书的能力结构

能力是指能胜任某项任务的主观条件，它直接影响到工作的质量和效率。从事各种活动都需要相应的能力，有的能力则是某种活动必不可少的，如节奏感和曲调感对于从事音乐活动是必不可少的。

能力是多方面的，从人才学的角度而论，人才具有观察能力、记忆能力、分析能力、语言能力、逻辑能力、领会能力、反思能力、综合能力、创造能力等。秘书的能力要适应

其工作的特定需求，其能力要求主要包括以下几方面。

（一）理解判断能力

这种能力是高级的思维形式，它要求秘书工作者从观察现象入手，进行去粗取精、去伪存真、由此及彼、由表及里的分析研究，运用概念进行判断、推理，使作出的理解判断符合客观实际。这种能力的确至关重要，在辅佐领导的决策及其执行，在处理日常工作中，都需要理解判断能力。当遇上非常事变，在纷繁复杂、紧急、临危等情况下，更需要显示此种能力。这就要求秘书能够面对现实，在特殊的事态中镇静自若，理出头绪，抓住主要矛盾，向领导提出解决问题的方案与办法。当然，在参谋建议时，应讲究方法：在日常事务工作中，可采取随机参谋建议；根据某一方面问题解决的进程，可采用跟踪参谋建议；抓住倾向、趋势和苗头，可以提出预测参谋建议；对于明显错误的作法，可以提出劝谏参谋建议；对于权衡优劣利弊的问题，可采用纵横比较式参谋建议；对于已作出的决策，发现其缺陷或者需作调整时，可提出补充完善式参谋建议，等等。

理解判断能力是商务秘书能否给企业领导者拾遗补缺、和谐配合的基本素养，必须充分重视，认真锻炼。

（二）组织协调能力

这种能力是秘书的基本职能之一，它表现为处理人际关系的本领。人的社会性决定了人际交往的必要性，人际关系是在双向的、互惠的、积极主动的交往中形成与发展的，它的原则应当是真诚、谦和、平等、正直、公允，而交往方法的正确与否又往往影响工作的成败。美国成人教育家戴尔·卡耐基在调查了无数明星巨商、军政要员之后认为：一个人