

 斯迈德商务·企管书系

廖金泽 著



秘书万事通

MULTI-FUNCTIONAL MANUAL FOR SECRETARY

海天出版社



秘书万事通

MULTI-FUNCTIONAL MANUAL FOR SECRETARY

廖金泽 著

海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书万事通/廖金泽编著. - 深圳:海天出版社,2003.5
(斯迈德商务·企管书系)

ISBN 7-80654-933-1

I.秘... II.廖... III.中小企业—秘书—工作
IV.F276.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 026359 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:廖 译 封面设计:谭韦伟 孙 亮

责任技编:卢志贵 责任校对:赵玉芳 喻俊新

深圳市机关印刷厂制作输出 电话:0755-25387901

深圳希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2003 年 5 月第 1 版 2003 年 11 月第 2 次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:34.25

字数:500 千 印数:8001-11000 册

定价:36.00 元

海天版图书版权所有,侵权必究

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换



廖金泽，原名廖群，著名秘书训练专家、资深企业顾问。祖籍台湾桃园。具有二十年企业创办与运作传奇经历，积累了极为广泛和丰富的经验，近年来专心作学问和顾问，为企业、媒体和政府提供高层培训与咨询，曾在中国大陆多个城市举办过演讲，并应邀为深圳清华研究生院MBA论坛讲授专题课程，反响强烈。现任多家企业高级顾问或独立董事。其研究与咨询领域包括：职业规范、项目策划、系统改良、公司优化、股权激励、企业改制、资产重组、企业战略、企业问题解决方案、危机管理、区域经济、政府优化等。

其主要著作有：《怎样做高级秘书》、《怎样做现代老板》、《劳资双赢》、《秘书职业标准大全（一套八本）》、《女人一定要精彩》、《商业秘书课程》、《秘书万事通》、《商务万事通》、《礼仪万事通》、《公司优化》、《整合创造价值》、《危机应对》、《东山再起》、《为什么还要犯错误？》、《男士风度》、《男色》、《女士风姿》、《女色》等。

前 言

中国加入世贸组织后，全球经济一体化要求我们的企业秘书能够熟悉和运用国际公认的商业原则，具有为世界各地企业家提供专业服务的符合国际标准的职业技能和职业规范，并且能够卓有成效地将专业知识、工作经验、综合能力整合运用在商业运作中。

但令人遗憾的是，长期以来，由于重政轻商的历史原因和当官发财的文化熏陶，中国的秘书教育始终是针对机关秘书的，无论是大学秘书专业的理论教材，还是国家颁布的秘书职业技能鉴定考试标准，或者书店里卖的秘书专业书籍，无一例外，几乎全都是机关秘书的内容，而有关企业秘书的东西却极少提到。

其实，就职业性质而言，企业里的秘书与机关里的秘书是截然不同的，前者着重于商业事务，后者偏重于行政事务；前者是对企业负责，后者是对领导负责；前者承担的是经济责任，后者则可能承担政治责任；前者处身于商界，受经济利益制约；后者置身于政界，受权力因素影响。两者的职业性质不同，处事原则和职业标准当然也完全不同。

秘书对于上司的重要性，恐怕怎样评价都不会过分，对此我深有体会。这些年来，我曾在中国大陆各地先后投资创办过几十家公司，历经沧桑之后，我惊讶地发现，凡是我感觉特别辛苦特别操心的公司，那里的秘书往往都不太称职，也许正是由于她们的平庸无能或者欠缺责任心，使很多原本简单的事变得格外复杂，使很多微妙的问题变得日益恶化，使很多棘手的情况无法得到及时的处理，

使人际关系变得随意甚至暧昧,使内部架构因为缺乏沟通与协调而运作困难,使劳资双方的矛盾无法有效缓解,使我当老板的经常处于无奈或者尴尬甚至于愤怒的状态。反之,凡是那些经营有法管理得当,我特别放心的企业,又往往都有一位非常能干的秘书在其中起着举足轻重的作用,她们缜密周详的思维方式,井井有条的行事风格,不卑不亢的处事态度,果断有效的办事效率,无微不至的细节处理,尤其是那份天赋的聪慧和从骨子里渗出来的那份无以伦比的善解人意,至今仍令我津津乐道。

长期与企业秘书打交道的经历告诉我,现在的企业秘书所欠缺的并不是专业知识,也不是能力和经验,而是一套职业标准,是一本操作指南。前者能够使她们非常的专业,后者能够让她们非常地实用。

正是由于这个原因,根据自己出版的200多万字的《秘书职业标准大全》中的重要内容,重新编写了这本专门为企业秘书提供参考的实用指南《秘书万事通》,希望借此帮助企业秘书们以职业标准来规范自己的表现,并且提高工作效率和办事的准确性。

从方便实用的角度考虑,这本书在使用功能上,主要介绍各类具体事务的处理,着重强调各类复杂问题的解决,详细阐述各类程序的操作,我之所以这样细分与整合,当然是为了增加这本工具书的包容性和针对性,使它尽可能涵盖企业秘书工作的全部,又能细致入微地点到为止。让秘书们可以根据自己的实际情况各取所需,在书中找到相应的内容和准确的答案。

必须特别强调的是,这本书是以女性为对象编写的,因为在中国1000万名公司秘书和高级秘书中,男性的比例确实很小,这和机关秘书正好形成一个十分有趣的反差,也许,这是环境和性质使然,因为相对于商界而言,政界的尔虞我诈需要野心,需要手段,

而权力和女色很容易使男人犯错误，也很容易坏事。出于可以理解的原因，在男性强权占主流的政界，人们当然更愿意使用男秘书。但是在商界，情况却恰恰相反，男人的野心，男人对金钱的追求，对老板具有潜在威胁。权力一旦和金钱牵连，再伟大的圣人都难以把持自己的定力。因此，除非老板本身不信这个邪，或者老板有自己独特的想法，或者这位男秘书本性忠厚，才有可能被老板重用外，绝大多数老板还是愿意选择女性做自己的秘书，原因很简单，相对于男性对权力和金钱的欲望，女性比较容易满足，比较安分守己，比较能够忍耐，比较保守秘密，比较愿意服从。另外，职业特性要求秘书必须比常人更加的谨慎细致周全，而在这些方面，女性天生的细腻比男性有太多的优势。特别是在待人接物方面，女性的委婉温和更容易令人好感，这对化解商业交往中的矛盾或尴尬绝对是大有裨益的。也许正是由于这些原因，企业秘书中女性占绝大多数也就成为顺理成章的现实。

年来的实际经验告诉我，其实女人做秘书也有先天和后天的差别。有的女人似乎天生就是秘书的料，无论谈吐举止形象还是待人接物处事，都有一种与生俱来的天赋禀质。有时候我会突发奇想，这样的女人如果不做秘书，真的是件不可思议的事！一切都是那么浑然天成，仿佛本身就是一块钻石，雕琢后只会令她更加光彩夺目！而大多数女人却没有这样天生的条件，她们虽然也是女人，但生性平庸；她们虽然也是秘书，但只是听凭命运的安排。秘书这份工作对她们来讲，仅仅是一种职业，不是一种生命。因此，她们在秘书这个职位上，前一种女人有着不同的意义，前一种女人是尽心

天的培养,这也正是我一直始终强调的秘书教育和职业训练的重要性原因。

而在实际工作,除了本身的经验之外,能够有一本放在案头随时可以翻阅参考的工具书,对秘书提高工作效率,突出专业表现,绝对是非常有用的,这就是我写这本书的初衷。至少,一网打尽,包罗万象的实用指南,对要用得上的人来讲,实在是件十分方便的事。

廖金泽

目 录

前言	1
----------	---

第一部分 私人事务	1
----------------------	---

一、 怎样塑造职业形象	1
二、 怎样培养专业素质	16
三、 怎样发挥综合能力	25
四、 怎样遵守行为规范	34
五、 怎样符合职业礼仪	43

第二部分 办公事务	64
----------------------	----

一、 怎样遵守上班制度	64
二、 怎样接待来访客人	67
三、 怎样接听拨打电话	76
四、 怎样收发函电文件	80
五、 怎样维护办公环境	83
六、 怎样保养办公设备	93
七、 怎样安排上司约会	95
八、 怎样安排组织会议	98
九、 怎样安排会见会谈	105
十、 怎样安排签约仪式	106

十一、	怎样安排宴请活动	108
十二、	怎样安排庆典活动	114
十三、	怎样接受赠送礼品	118
十四、	怎样保管使用印信	119
十五、	怎样设计办公流程	120
十六、	怎样制订办公标准	123
十七、	怎样安排工作日程	124
十八、	怎样处理值班事务	125
十九、	怎样搜集整合信息	126
二十、	怎样保持信息畅通	129
二十一、	怎样制作文件资料	130
二十二、	怎样保管文件资料	132
二十三、	怎样进行无纸办公	135
二十四、	怎样提高办公效率	136
二十五、	怎样协助管理上司	138
二十六、	怎样防止办公室症	140

第三部分 行政事务 145

一、	怎样设计行政架构	145
二、	怎样安排行政流程	147
三、	怎样设计职位职务	148
四、	怎样制订岗位标准	150
五、	怎样明确职责权限	151
六、	怎样确定任职资格	154
七、	怎样招聘培训员工	155
八、	怎样选用合适人才	166

九、	怎样建立有效团队	176
十、	怎样考核评价员工	182
十一、	怎样沟通激励员工	188
十二、	怎样建立行政制度	192
十三、	怎样落实行政制度	193
十四、	怎样建立管理制度	199
十五、	怎样落实后勤管理	201
十六、	怎样完善管理体系	206
十七、	怎样协调内部关系	206
十八、	怎样管理行政档案	212
十九、	怎样处理企业信息	215
二十、	怎样处理行政文书	216
二十一、	怎样进行行政监督	217
二十二、	怎样处理公共关系	222

第四部分 公司事务 227

一、	怎样协助筹建企业	227
二、	怎样协助管理企业	238
三、	怎样协助运用法律	260
四、	怎样处理企业问题	274
五、	怎样处理棘手问题	279
六、	怎样处理疑难问题	280
七、	怎样处理企业危机	282
八、	怎样处理突发事件	293
九、	怎样召开股东大会	295
十、	怎样处理股东质询	302

十一、	怎样安排董事会议	304
十二、	怎样聘请独立董事	307
十三、	怎样发布公司信息	309

第五部分 商业事务 311

一、	怎样搜集商业信息	311
二、	怎样分类商业信息	312
三、	怎样储存商业信息	314
四、	怎样研究商业信息	316
五、	怎样利用商业信息	318
六、	怎样传递商业信息	319
七、	怎样寻找商业客户	320
八、	怎样培养潜在客户	321
九、	怎样沟通商业客户	321
十、	怎样建立客户系统	325
十一、	怎样管理客户资源	325
十二、	怎样进行商务考察	326
十三、	怎样进行商务洽谈	330
十四、	怎样参与商务谈判	333
十五、	怎样参与商务策划	346
十六、	怎样参与商务决策	347
十七、	怎样编写商业计划	349
十八、	怎样参与商务运作	355
十九、	怎样参与商业融资	356
二十、	怎样处理商业事务	363

第六部分 文书事务 366

一、 怎样起草行政文书	366
1、请示	370
2、批复	371
3、决定	372
4、指示	372
5、通知	374
6、通告	375
7、手册	376
二、 怎样起草行政制度	384
1、企业行政管理制度	385
2、企业组织管理制度	388
3、企业人事管理制度	394
4、企业考勤管理制度	411
5、企业薪酬管理制度	412
6、企业保密管理制度	413
7、企业文件管理制度	415
8、企业合同管理制度	418
9、企业财务管理制度	420
10、企业印信管理规定	432
11、企业电话管理规定	433
12、企业安保管理规定	434
13、企业卫生管理规定	436
14、企业制服管理规定	436
15、企业车辆管理规定	437
16、企业宿舍管理规定	439
17、企业费用管理规定	439
18、员工招聘管理规定	443
19、员工入职管理规定	445
20、员工离职管理规定	448
21、员工着装管理规定	449
22、员工沟通管理规定	450

23、人事异动管理规定	451
24、信息保密管理规定	453
25、图书借阅管理规定	454
三、 怎样设计行政表格	455
1、函件接受记录表	456
2、函件发送记录表	457
3、文件传阅记录表	458
4、文件收发记录表	459
5、文件归类保存表	460
6、会议日程安排表	461
7、会议议程安排表	462
8、会议记录整理表	463
9、会议决议催办表	464
10、决议落实一览表	465
11、办公用品申领表	466
12、办公用品申购表	467
13、印信使用登记表	468
14、企业值班登记表	469
15、清洁安排检查表	470
16、安全事故报告表	471
17、公务用车申请表	472
18、企业架构设计表	473
19、企业组织架构表	474
20、岗位职务说明表	475
21、岗位职责承诺表	476
22、员工应聘登记表	477
23、员工应聘评审表	478
24、员工报到手续表	479
25、员工转正申请表	480
26、员工培训记录表	481
27、员工考核调薪表	482
28、员工奖惩申报表	483
29、过失处分通知表	484
30、员工请假申请表	485

31、员工辞职申请表	486
32、员工离职通知表	487
33、企业大事记录表	488
34、突发事件处理表	489
35、交办事项登记表	490
36、交办事项跟进表	491
37、本月查办汇总表	492
38、企业财产登记表	493
39、财产购置申报表	494
40、财产使用保管表	495
四、 怎样起草商务文书	496
1、商务调查报告	499
2、可行性研究报告	502
3、意向书	506
4、协议书	507
5、合同	509
6、章程	519
五、 怎样起草商务函电	526
1、商务函	527
2、询问函	529
3、请求函	530
4、告知函	531
5、答复函	532
6、联系函	533
后记	535

第一部分 私人事务

一、怎样塑造职业形象

特殊的工作场合和工作性质，决定了秘书职业形象的特点，概括而言，那就是12个字：整洁、清爽、端庄、优雅、成熟、敏捷。

塑造内心形象，除了内心修炼外，外形的精心安排也很重要，我们通常把这种外形的改变称之为形象塑造，这是因为外形的直观效果会直接影响人的判断。

秘书的职业形象塑造包括整体形象设计和具体化妆技巧两个方面。

整体形象设计包括以下几项内容

发型设计

头发好了，感觉也会好，好心情从头开始。美的发型对一个人的形象来说，比化妆和服饰更为重要。化妆可以洗掉，服饰可以改变，但发型一旦处理不好，有可能就需要花很长的时间才能让它长到一定的长度，而在这段等待的日子里，我们完全会因为不满意自己的发型而使自己的心情很糟。

发型必须和脸型相配，和职业相衬，和身份相符。头发的发质保养应该像丝般地光滑柔顺，乌黑发亮，没有头皮屑，而且绝对不能染成黑色之外的其他颜色，因为中国人黄皮肤黑头发的搭配是天经地义的，任何一点颜色上的变化都会不伦不类。更何况，秘书的年龄摆在那儿，像小姑娘那样地扮俏会显得非常轻浮庸俗，而且染发的效果也欠端庄优雅。

发型以自然、轻松、垂荡、不夸张为主。脸型长的女性不适合中分式，可选中短发和外翻式。如果是长发，则可以烫成大波浪，将两

边的头发扭转向后束起，或者盘成发髻，但髻只适合在脑后，如果放在头顶会太显眼。圆脸的女性不宜用三七分，可选中分式的齐耳和齐肩的中长直发，不留刘海。方脸的女性，短发可选用带高位侧分和斜长刘海型，长发则采用中分的清汤挂面式垂下，这样做可遮掩过于鲜明的方形轮廓。瓜子脸型的女性比较适合各类发型，如侧分，剪成羽状的短发，又如单侧的蓬松之发束起在耳边，也会使瓜子脸型显得俏丽好看。

特别提醒一点，如果是长发，那么上班时应该朝后梳拢在一起扎成马尾，因为当我们俯身在上司桌边处理公务时，长发会飘散落下，挡住我们的视线，如果我们习惯性地老是用手去抚弄头发，也会分散上司的注意力。总之，长发给人典雅的感觉，但却会影响我们的工作效率。

晚妆的发型就更讲究，它必须要保持相当长时间的造型。在做发型时，发质的营养滋润有弹性很重要，不能让头发太干枯。一般来说，先焗一下油，然后用护发素洗一下，再做发型就比较好。无论是长发、短发或者半长发，同样都能做出高贵的晚妆造型。短发可利用吹筒、发胶作出卷发型，也可用湿样型，用造型凝胶将微湿的头发梳直，整理成型。半长发可做成欧米茄式或浪漫型，用卷发棒将发梢轻微地自然卷起。长发可盘漂亮的中國发髻或法国发髻，用辫子造型，将长发微卷之后，做成古典式的直式滚筒，俗称“香蕉头”，这种款式有一种非常女性化的高贵成熟的魅力。

秘书最适合的发型是干净整洁的直短发或及肩直发，长发应顺滑，向后拢束起扎成马尾状，不留刘海。短发可以是运动型的，也可以是齐耳的，或者剪出层次的，或者微烫成小波浪的。既像淑女，又如贵妇，既有大家风范，又有现代意识。

五官设计

清晰明亮传神的眼睛是整体形象的重点。东方女性的眼睛类型主要为单眼皮的凤眼和双眼皮的杏眼，前者需要线条的修饰，后者需要颜色的强调。要达到清晰明亮的效果，用色不能多，线条不能浓，可以用单色眼影给眼睛营造一种气氛和一种感觉，如与肤色相协调的浅棕色就比较自然大方。眼线可用黑色或深咖啡色，以自然描画为主，