

新任秘书快速入门手册

资深秘书快速提升宝典

SHANGWU MISHU GONGZUO GUIFAN DAQUAN

梅薇薇 梅雨霖 编著

商务秘书 工作规范大全

一书在手，全程轻松

商务秘书不可不知的工作规范与技巧



业界秘而不宣的老经验
秘书游刃职场的“潜规则”

商务秘书 工作规范大全

SHANGWU MISHU GONGZUO GUIFAN DAQUAN

梅薇薇 梅雨霖 编著



图书在版编目 (CIP) 数据

商务秘书工作规范大全 / 梅薇薇, 梅雨霖著. — 南宁: 广西人民出版社, 2010. 9
ISBN 978-7-219-07084-0

I. ①商… II. ①梅… ②梅… III. ①商务—秘书
IV. ①F715②C931. 46

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第 170386 号

监 制 彭庆国
策划编辑 罗敏超
责任编辑 罗敏超
责任校对 林晓明 周娜娜
印前制作  读家文化
QQ: 417038558

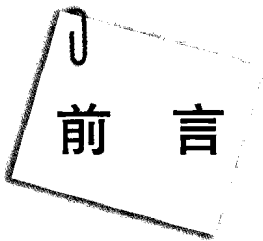
出版发行 广西人民出版社
社 址 广西南宁市桂春路 6 号
邮 编 530028
网 址 <http://www.gxpsh.cn>
印 刷 广西大一迪美印刷有限公司
开 本 710mm×990mm 1/16
印 张 26
字 数 400 千字
版 次 2010 年 9 月 第 1 版
印 次 2010 年 9 月 第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-219-07084-0/C · 235
定 价 43.00 元

版权所有 翻印必究

本书编写人员

(以姓氏笔画为序)

刘向华 刘铎杰 屈满泉 周世虎 梅薇薇 梅雨霖



前言

秘书是个特殊的职业。其特殊性主要表现在：第一，秘书身在核心部门，却不一定是领导成员；第二，秘书经常需要参与协调、决策，本身却不具备管理的权力。秘书又是个很大的群体，根据不同的分类方法可以分出很多种不同的名目。

商务秘书主要是在各企业，尤其是大公司中从事行政助理、营销、经贸、广告策划、公关传播等工作的文秘人员。其主要工作就是协助上司处理各类商业性事务，负责起草合同，联络客户，收发函电，参与商务考察、商务洽谈、商务管理、商务决策，等等，对其在行政办公、处理事务等方面的要求都相对较高。

商务秘书不可避免地需要从事一些行政管理工作，但商务秘书与行政秘书的侧重点却不完全相同：行政秘书是以行政管理为主，日常商务工作则为次；商务秘书则恰恰相反，是以商务工作为主，而以行政管理为辅。

商务秘书也不可避免地需要从事一些涉外业务，但商务秘书与涉外秘书又不尽相同。涉外秘书，主要是在政府涉外机构、外向型企业从事秘书、档案管理、人力资源管理等工作，具有涉外性、辅助性、事务性的特点，对外语的要求也较高。在国外，涉外秘书一般都是在进出口企业、私人企业或合资企业中工作，他们要和全球范围内的客户联络，并为其提供服务，他们的工作是国际化的。在我国，涉外秘书多指在“三资”企业、外国驻华机构、国家涉外单位或部门中供职的秘书，是改革开放以后产生的新型外向型、复合型秘书。他们掌握一门以上外语，能操作办公自动化设备，懂经济、懂法律、掌握秘书的工作理论和技能，是辅助上司实施管理的专门人才。同时，涉外秘书也是一种国际化的职业。

随着我国市场经济的迅速发展，商务秘书已经成为市场经济条件下新兴的社会职业群体，人员数量正在以惊人的速度增长，是企业商务活动中不可缺少的重要辅助力量。

我国自改革开放特别是加入世贸组织以来，对商务秘书人员的要求也

越来越高。他们的职位，正在从官职型向职业型过渡；他们的技能，正在由单一事务型向复合多能型转变。

作为复合型人才的商务秘书，不仅要求具有企业管理、营销、人力资源方面的基本理论与知识，而且得具备商务公关、谈判、外语、经济法规运用的基本技能；不但能精于常规的事务工作，而且可胜任在涉外经济贸易部门、政府机构和各种企业从事实际商务、管理、调研及宣传策划等工作。

也正是考虑到目前全国大多数商务秘书人员都没有经过专门的培训和考核，为了培养具有现代商务秘书意识和技能，能适应社会主义市场经济发展需要的高素质商务秘书人才，中国商业联合会从2003年开始，对全国商务秘书人员进行统一的培训和考核。

当前，经济全球化快速发展，科技进步日新月异，综合国力竞争日趋激烈，对商务秘书人才的素质与能力要求也在不断升级。这些要求可以总的归纳为高素质、专业化、复合型、国际化四大特点：高素质就是要具备良好的理论、政策修养，深厚的职业道德风范，扎实的专业知识和能力；专业化就是精通办文、办会、办事，善于沟通、协调、公关，精于参谋、决策、运筹；复合型就是有专业特长，又知识广博，是专才也是通才，专中有通，通中有专，能适应日趋多样化的工作环境；国际化就是面向世界，具备多种文化背景下的适应与交流能力，能应对国际化环境下的各种挑战，等等。这些素质表现在具体的商务工作上，就是办文、办会、办事、沟通、协调、参谋等六大方面。

本书正是本着这样的考虑来组织编写的。按照商务秘书的准备与工作要求，分别把商务秘书的个人素养、知识结构、共性工作要求、专业工作特点等内容，分为上、中、下篇三部分来表述，兼顾初、中、高级商务秘书三个层面，逐一条分缕析，用理论来统率事项，以实例去烘托理论，选材力求精粹，内容力求实用。本书基本上涵盖了不同企业中商务秘书工作的全部核心内容，既可作为商务秘书的案头工具书，也可作为相关高校或培训机构的专用教材。一卷在手，时时翻阅，相信无论是对即将走上商务秘书岗位的新手，还是对已经在商务秘书岗位上工作的老手，都会有所点拨和启迪。

衷心感谢为本书的编辑、出版、发行而付出辛勤劳动的广西人民出版社各位师长、朋友！

梅雨霖

2010年7月

上篇 商务秘书的素养要求



第一章 商务秘书的内涵和作用	2
一、商务秘书的内涵	2
二、商务秘书的作用	9
三、新时期对商务秘书的要求	14
第二章 商务秘书的礼仪素养	23
一、个人礼仪	24
二、工作礼仪	43
三、社交礼仪	49
四、会议礼仪	62
五、餐饮礼仪	64
六、涉外礼仪	70
第三章 商务秘书的知识结构	83
一、商务秘书知识结构的内容	83
二、商务秘书完善知识结构的方法	89

第四章 商务秘书的能力素养	91
一、写作能力	92
二、整合能力	96
三、协调、沟通、组织与公共关系能力	103
四、调研及创新能力	121
五、应用技术能力	132
第五章 商务秘书的人格道德素养	133
一、身体、心理素质	133
二、基本办事风格	135
三、职业道德素养	139

中篇 商务秘书的一般性工作



第六章 文书拟制与管理	146
一、公文的拟制	146
二、商用文书拟制	175
三、文书的归档与管理	191
第七章 会议组织与管理	209
一、会议的特点、作用与种类	210
二、会议文件拟制	213
三、会务工作安排	216

四、会议组织技巧	219
五、常见商务会议组织要点	223
第八章 日常事务办理	238
一、日常办事的大原则	238
二、具体事项的办理技巧	245
第九章 上司生活打理	263
一、作息时间安排	263
二、生活起居提醒	267
三、情绪调节	271
第十章 经营管理协理	273
一、辅助生产经营	273
二、辅助管理	281
三、辅助专题策划	287

下篇 商务秘书的专业性工作

第十一章 团队形象决策参赞	292
一、团队形象的定义	293
二、界定团队形象的标准	293
三、团队形象管理的主要工作	297
四、商务秘书参与形象管理的方略	300

第十二章 团队管理决策参赞	308
一、办公室日常管理	308
二、人力资源管理	316
三、企业战略管理	322
四、具体项目管理	329
五、财税债务管理	336
 第十三章 团队商务决策参赞	 340
一、市场定位分析	340
二、市场细分调研	347
三、产品定价策略	352
四、商务法规关注	354
五、其他商务策略	356
 第十四章 团队营销决策参赞	 359
一、营销策划	359
二、营销网络的组建与维护	363
三、营销计划的拟订与监管	365
四、商务秘书参与营销决策的注意事项	366
 第十五章 团队公共关系方略	 371
一、关系协调方略	371
二、人际沟通方略	375
三、制造新闻方略	383
四、商务谈判方略	387
五、危机处理方略	399

上篇 

商务秘书的素养要求



第一章 商务秘书的内涵和作用

本书所讲的商务秘书，从范围上讲，既包括了商业企业的秘书，也包括了生产企业的秘书，因为企业的产品或服务最后都需要走向商务这个终端；从层次上说，则基本囊括了初级商务秘书、中级商务秘书、高级商务秘书的主要实务性工作。

一、商务秘书的内涵

商务，它不单纯是指商业，而是包括商业企业、工业企业、农业企业、服务企业等领域在内的，在现代市场经济环境中所发生的一切商业性活动。商务秘书则是泛指在这些企业的商务运营领域中，协助企业领导处理商务活动的秘书人员。

（一）商务秘书的起源

现实生活中，“秘书”的称谓已经在人们心中扎了根。单位设立，人们想到的是“秘书”；政策发布，人们想到的是“秘书”；机关办文，人们想到的是“秘书”；开会办事，人们想到的也是“秘书”；对外接待，人们

想到的仍是“秘书”；公共关系，人们想到的依然是“秘书”；档案管理，人们想到的还是“秘书”；信访督察，人们想到的还是没有离开“秘书”……总之，“秘书”在我国有很深的历史渊源，与百姓的生活息息相关。有关秘书的起源在《机关秘书工作规范大全》一书中已经作过叙述，这里不再重复。

秘书的分类方法很多，至今尚未统一。仅北京高等秘书学院现在共设有27个专业，其中的剑桥秘书学院就由9个专业组成，分别是：现代高等秘书、涉外秘书、速录秘书、特勤秘书、商务秘书、行政秘书、总务秘书、法务秘书、金融秘书等，基本上已经与国际初步接轨。

但从大的方面来讲，秘书无非分为机关秘书与商务秘书两大类。机关秘书主要归属于行政、事业及社会团体机关，负责处理公文、行政类的事务，而且管理的层次和等级也不一样；商务秘书则主要归属于各商业或企业单位，尽管不同的商贸或生产行业各有不同的要求，但都得由企业高层来管理和调配。

任何社会职业的形成都需要经历一个漫长的过程。商务秘书这个社会职业的萌发、演变和形成同样离不开商业的起源、变化和发展。

我国远在母系氏族社会时期，人类的商品交换就有了一定的发展，可以从现存的一些传说与文字记载中看到我国商品交换、市场与商业起源的一点线索。《易经·系辞下》记载：“日中为市，致天下之民，聚天下之货，交易而退，各得其所。”很显然，这里记载的正是当时的集市状况。假如《易经》的作者真的是伏羲，那就证明早在远古的原始部落时代，我国就已经出现了商业的萌芽。如果说这尚难以为据，那至少在夏、商时代发生的第三次社会大分工，社会上从此正式出现了一种专门进行商品交换的类别——商业。商人的出现与商业的产生，为商务秘书这个社会职业的出现提供了前提和基础。

商、周时代，我国的商业已经发展到了一定规模，春秋战国时期更是出现了不少的名商大贾，他们拥有“千金”、“巨万”之富，比如范蠡、子贡、猗顿等。所以直到现在，我国的文学语言中仍然将经商致富称为“陶朱事业，端木生涯”。其中，“陶朱”就是指范蠡，他曾是越王勾践的谋臣，辅越灭吴后，便弃官经商，成了有名的大富翁，后定居当时的陶邑，自称“朱公”，后世便称其为“陶朱公”。“端木”是指子贡，他是孔子的



一个学生，复姓端木，名赐，《论语·先进》中曾记载孔子对他的评议：“赐不受命，而货殖焉；忆则屡中（意思是说子贡宁愿经营而不愿做官，善于预测市场，屡屡准确）。”这些名商大贾的出现，促使商业经营具有两大实质性的变化：一是对经营谋略的追求；二是有了商业经营办事机构的设置。

范蠡经商，谋取的是10%的利润（“什一之利”），用今天的话来说，也就是“十点利”。他为什么能迅速致富？这得归因于他有一个很好的“商务高参”。《史记·货殖列传》中记载范蠡曾拜一个名叫计（记）然的人为师，学习经商。《史记》引《范子》说：“计然者，葵丘濮上人，姓辛氏，字文子，其先晋国亡公子也。尝南游于越，范蠡师事之。”从现行留下来的文字记载上看，计然当时的商业经营理论确实已经接触到了经商中的一些规律性问题，范蠡也正是依照计然的商业经营策略才成了巨富的。由此看来，在当时的经商大户们身边，就已经聚集了一批专门出谋划策的智囊型人物，他们负责辅助决策。这也正是现代高级商务秘书所要担负的职责，只不过这批智囊人物当时并没有固定的职衔，而多以师、友或宾客的身份出现。如果要追溯我国商务秘书的真正起源，那位计然先生肯定是鼻祖。

（二）商务秘书的内涵

顾名思义，商务秘书就是协助商业或企业团队的上司处理本团队中各类商业性事务的专职文秘人员。主要负责起草合同，联络客户，收发函电，参与商务考察、商务洽谈、商务管理、商务决策等活动，以自己的专业知识和实际经验，为上司理清头绪、分析利弊、提供意见、落实计划、办理具体业务，等等。

以总经理办公室秘书为例，商务秘书的工作职责一般包括：

- （1）协助总经理起草团队的综合性业务报告、工作计划、备忘录、规章制度等。
- （2）参加由总经理组织召开的行政例会（有的团队也称之为早会或例会）、财务会议以及其他会议，做好会议记录，了解各项决定的执行情况并及时反馈信息。
- （3）协助总经理做好日常来访接待、来函等情况处理。
- （4）负责总经理的日常电话转接，尽可能地减少外界对总经理工作的

不必要打扰。

(5) 负责各种会议纪要、备忘录及其他文件的整理、打印、分发、归档、保管等工作，负责团队内其他部门或者外界报送总经理的各种会议纪要、备忘录及其他文件和信函的呈送、处理、归档等工作。

(6) 负责团队介绍信、印章的保管和监督使用，负责与外单位联系，办理各类许可证和归档保管工作。

(7) 负责处理好总经理的日常工作安排，如会议、工作约会、宴请等事项。

(8) 负责总经理办公室设备的保管、维护，确保其正常运行等工作。

(9) 负责总经理出差前以及出差后的工作处理（借款、日程安排、酒店预订、车辆接送、礼品准备、电话联系、车旅费报销等）。

(10) 完成总经理临时交办的其他工作。

（三）商务秘书与其他相关秘书的区别与联系

商务秘书与其他的相关秘书既有区别，也有联系。其最大的共性是都要求忠心、诚信、专业、聪明，最突出也最显著的区别点就是商务秘书必须具备非同寻常的商业意识，这也正是区分商务秘书平庸与优秀的界限。

1. 商务秘书与机关秘书的共性与个性

从秘书所在单位的归属性质上分，可分为商务秘书与机关秘书两大类。商务秘书与机关秘书在工作中有很多相同的地方，比如说要做好上司的左右手，要能够为上司出谋划策，在关键时候要能为上司解围，而且要要与上司达成一种工作上的默契，等等。

但二者又有着本质上的区别，最大的不同就在于他们所服务单位的性质：政府作为公共利益的代表，是为公众服务，任何工作都应该为了公众的最大利益着想；而商业或企业则是要追求利润最大化。因此，机关秘书可以有例行的工作方式进行参考和借鉴，可以站在领导的立场上去思考问题，甚至在关键时候可以代表领导处理一些重大的事务，只要代表了公众的利益，是从社会公平的角度出发，即使办得不够好，往往也可以原谅，甚至在某些时候尽管没有明确的授权，也不难找到潜在的默契或者规则以供参考。但作为一名商务秘书，即使明白所在团队的目的是追求利益最大化，但每个上司或者说每个企业家的行事风格各不相同，而且达到目标的途径和手段也不尽相同，这就决定了商务秘书在做事时应更多地听命于上



司的安排。

2. 商务秘书和涉外秘书的相同点与不同点

由秘书工作的地点来看，又有商务秘书与涉外秘书的名目之分。二者都是秘书，而且基本上都是以从事商务为主。但商务秘书主要在国内或产品内销企业就业，行业适应性广，市场需求量大，还得具备一定的经验；而涉外秘书则要求外语过硬，转行概率大，就业多元化，工资待遇相对也较高，不过通常很难找到专业对口的秘书职业，一般只能从事外企文员、或者外企领事的助理、翻译等工作。

3. 商务秘书和商务助理的工作比较

商务秘书和商务助理的工作既有重合，又有区别。一般来说，有管理职能的经理助理多为男性，而商务秘书则通常是女性较受青睐。对商务秘书的具体工作，曾有人做过一个调查，在“作为秘书，您的主要工作是什么”的调查项目中，文字档案管理占34.25%，是商务秘书们的主要工作；行政后勤管理约占26%；协助老板参与经营管理占18.27%左右；组织协调公司会务则占12.49%；处理公共关系为5.02%；陪老板出差跑来跑去大约占3.97%。而一般助理不只参与文件的拟发，还要负责与各部门的工作联络、对接、协调、跟进，并统一归口到经理处；而经理决定了的任务通常也都是由助理去负责统一沟通、协调，具体抓好实施执行。由此可见，商务秘书以具体办事为主，而商务助理则以辅助参谋为主。

当然，由于企业团队的规模不一样，一人兼两职的也大有人在，加上现在更是直接要求高级商务秘书努力辅助并做好上司管理与决策的参谋，这时商务秘书与商务助理之间也就无从作严格区分了。从现实情况来看，把商务秘书与商务助理的职能混合为一体，对商务秘书的职业发展还是很有利的。

（四）商务秘书的层级与条件

正像其他职业一样，商务秘书也有自己的层级，不同层级的工作要求与条件、待遇也各不相同。

1. 商务秘书的层级与工作范围

（1）初级商务秘书。主要包括公司前台接待、电话接线生、部门事务助理等。他们的职责一般比较单一，技术含量较低，薪金相对也低一些，在职者的年龄一般不超过25岁。

(2) 中级商务秘书。包括部门经理、经理助理等中层管理者的秘书，中小公司的经理秘书。一般要求能迅速捕捉市场信息，掌握市场发展动态，为企业经营者的决策提供科学依据；能有效地与客户沟通，整理档案，熟练运用电脑等现代化办公设备；能够起草一般性文件、报告，组织会议，进行信息收集和管理等工作。他们的权力和责任相对大一些，处理各种事件的能力要求也高一些，外语水平和计算机应用的能力要求更高一些，并要有很好的协调能力，薪水自然也高一些。在职者的年龄一般在25—35岁。

(3) 高级商务秘书。大致包括跨国公司首脑的秘书、董事会秘书、地区总裁秘书等。要求能够协助决策者策划、组织、协调和管理大型活动，懂得法律、税务、金融、WTO规则等专业知识，能起草重要合同文本，能全面协调和处理应急事务，具备总裁助理的能力。这都是处于高级领导层的要职，他们的领导能力、协调能力、管理能力都需要几年甚至十几年的培养和修炼，很多人持有外国护照，年龄也偏大。这是商务秘书职位的顶点，也只有在这时才能真正领悟商务秘书工作的全部内涵。一般的外资企业，他们需要的高级秘书主要是35—45岁的职业女性，要有长期的外企工作经历，良好的外语水平，高超的沟通能力、协调能力、判断能力与预见能力，等等。这类人才无疑是凤毛麟角，属于金领，薪资也非常可观。

有关专业研究部门曾对商务秘书的具体工作内容做过调查，在“作为商务秘书，你的主要工作是什么”的调查项目中，文字档案管理的，占34.25%；行政后勤管理的，占26%；协助老板参与经营管理的，占18.27%；组织协调公司会务的，占12.49%；处理公关与政府关系的，占5.02%；和老板出差跑来跑去的，占3.97%。这基本上可以大致说明现行商务秘书的工作范围。

2. 国家秘书资格认证考试

中国有近千万个秘书职位，其中商务秘书要占到一大半。但这些秘书中，受过系统培训的不足5%。这与目前飞速发展的市场经济形势是很不相称的，因此，国家劳动和社会保障部顺应时势要求，推出了秘书职业资格证书制度。

秘书职业资格考试是由国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织的全国统一鉴定考试，对考试合格者发给相应等级的秘书职业资格证书。