



本书介绍了涉
外秘书各项主
要业务的具体
操作程序、要

领、方法和要求，解答了涉外秘书该干
些什么，如何干好的问题。

高等教育涉外秘书专业教材

SHEWAI MISHU SHIWU

杨剑宇 编著

涉外秘书实务



湖北科学技术出版社



高等教育涉外秘书专业教材

SHEWAI MISHU SHIWU

涉外秘书实务

杨剑宇 编著

湖北科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

涉外秘书实务/杨剑宇主编. —武汉:湖北科学技术出版社, 2000
高等教育涉外秘书专业教材
ISBN 7-5352-2448-1

I. 涉… II. 杨… III. 外事管理-秘书学-高等学校-教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 75863 号

涉外秘书实务

① 杨剑宇 编著

责任编辑:蔡荣春

封面设计:戴 晏

出版发行:湖北科学技术出版社

电话:86782508

地 址:武汉市武昌黄鹂路 75 号

邮编:430077

印 刷:武汉第二印刷厂

电话:027-84942356

督 印:李 平

邮编:430100

850mm × 1168mm

32 开

6.875 印张

197 千字

2000 年 10 月第 1 版

2003 年 3 月第 2 次印刷

印数:3 001—5 000

定价:12.00 元

ISBN 7-5352-2488-1/G·611

本书如有印装质量问题 可找承印厂更换

前 言

涉外秘书作为上司的助手,其总的职责是“处理事务,综合服务”,加上其配置大多采用“一对一”的方法,上司领导工作中的事务性工作都由他们具体办理,因此,他们的业务具有工作范围广,头绪多而杂的特点。本书在对涉外秘书工作作了归纳整理的基础上,介绍了涉外秘书各项主要业务的具体操作程序、要领、方法和要求,解答了涉外秘书该干些什么,如何干好的问题。本书对已有专门课程讲授的一些业务,如公文撰写,外文文书写作,办公自动化设备的操作等实务,则予以省略,避免重复。

本书在杨剑宇多年讲稿的基础上,经不断征求意见,充实资料,修改而成。其中第十一章“财务管理”由杨忆撰写。学生沃维佳、俞华燕、穆来荣代我将手稿用电脑打成完成稿。在此,一并表示谢意。

杨 剑 宇

2000年5月于上海

目 录

第一章 办公室管理	1
第一节 办公室的种类	1
第二节 办公室的布置和整理	5
第二章 日常事务	11
第一节 日常事务的范围	11
第二节 接打电话	16
第三章 处理邮件	23
第一节 收到邮件的处理	23
第二节 发出邮件的处理	29
第四章 印章管理	33
第一节 印章的作用和种类、式样	33
第二节 印章的产生和使用	36
第三节 印章的停用、销毁和介绍信管理	42
第五章 上司工作日程和商务旅行安排	47
第一节 上司工作日程安排	47
第二节 安排约见	49
第三节 上司出差安排	52
第四节 常见社交活动及礼仪	56
第六章 接待来访	64
第一节 接待要领	64
第二节 接待有约而来者	68

第三节	接待无约而来者	72
第四节	接待重要宾客	78
第七章	文书档案工作	83
第一节	文书制作的要求	83
第二节	文书处理程序	95
第三节	档案管理	105
第八章	筹办会务	118
第一节	常见的会议种类	118
第二节	会前秘书工作	122
第三节	会间服务	136
第四节	会后服务	144
第九章	办理出入境事务	149
第一节	出国申请手续	149
第二节	出国准备事宜	156
第三节	办理出境检查	159
第十章	协助上司谈判	162
第一节	谈判概述	162
第二节	谈判谋略	165
第三节	谈判中秘书的工作	169
第十一章	办公室财务管理	175
第一节	支票与现金的管理	175
第二节	外汇管理与国际结算	184
第三节	国际证券与国际贷款	188
第十二章	调查研究	193
第一节	涉外秘书与调查研究	193
第二节	调查研究的程序	198
第三节	调查研究的类型	201
第四节	对调查材料的分析研究	209

第一章 办公室管理

办公室是涉外秘书的工作场所，是涉外秘书最重要的工作小环境。一个安静、舒适、整洁、美观、和谐的办公室，既有利于提高涉外秘书的工作效率，也有益于涉外秘书的身心健康。

办公室的管理是一项具有艺术性的工作，也是涉外秘书工作管理科学化的内容之一。所以，涉外秘书应当协助上司，科学地设计布置办公室，并进行日常整理，为大家，也为自己营造一个良好的工作小环境。

第一节 办公室的种类

一、办公室的布局

1. 封闭式布局（也称小办公室）

封闭式布局即将分工不同的各职能部门（如人事部、财务部），独立地安排于一间或一套房间内，组成一个个小办公室，各部门办公室一般集中于一栋楼内，或一层楼内。

这种模式类似于国内机关、企业办公室的布局，在我国涉外单位、我国投资比例大的“三资”企业中常见。

这种布局的优点是：有利于保持环境安静，便于实行分级管理。其缺点是：各部门之间信息沟通不及时，工作协调不够灵便，也不便于监督检查，且占用的房间多。下图为某一中型合资公司的办公室布局：

销售部 办公室	公关部 办公室	总经理 办公室	人事部 办公室	财务部 办公室
------------	------------	------------	------------	------------

2. 开放式布局 (也称大办公室)

开放式布局即将企业各职能部门的所有管理人员, 常包括总经理在内, 全都集中于一间大办公室内, 一起办公, 并按工作程序排列办公桌, 室内一端安放几张沙发, 作接待会客之用。

这种模式在国外被普遍采用。我国相当多的“三资”企业, 尤其在外商独资企业中, 都采用这种布局。

实践证明, 这种布局优点很多:

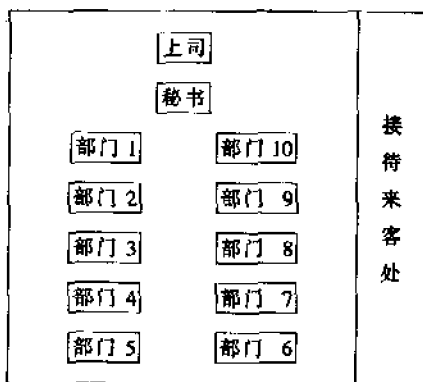
第一, 办事效率甚高, 由于所有职能部门都集中于一处, 相互之间信息交流及时, 协调、合作灵便。凡是涉及到几个部门的事情, 只要走过几张桌子, 就能商量、解决, 杜绝了扯皮、拖拉、推诿、公文兜圈子的官僚主义作风, 大大节省了时间, 提高了办事效率。

第二, 有利于相互监督, 大家集中于一处办公, 客观上相互监督, 杜绝了上班闲聊吹牛、干私事的现象。

第三, 节省了办公用房和办公经费。

这种布局存在的缺点是, 人又多, 办公室内显得较为嘈杂, 容易相互干扰。

典型的开放式布局的办公室如下图:

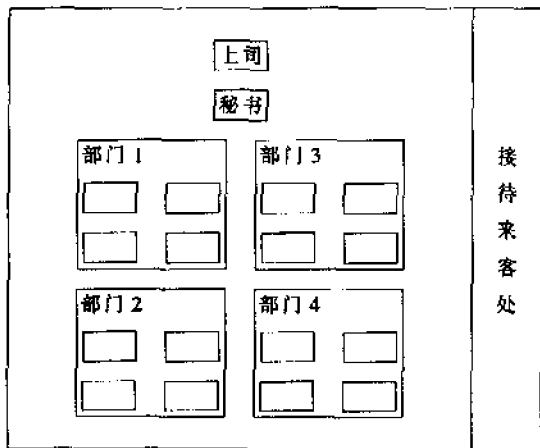


3. 混合式布局

即在开放式布局的办公室内, 将各职能部门用组合式办公用具或其他

材料，分隔成一个个工作单元。

这种布局既保留了开放式布局的优点，并使各部门相对集中，又弥补了其缺点，避免了相互干扰。所以，尽管它的花费较多，还是被众多“三资”企业所采用，成为目前最为科学合理的办公室布局。（见图）



二、涉外秘书的办公室

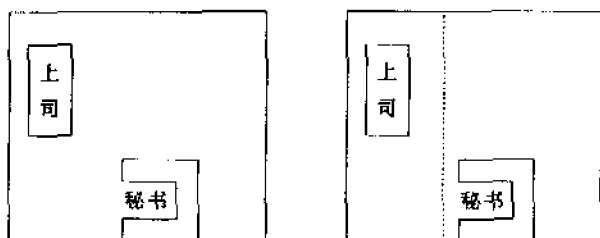
涉外秘书是最贴近上司的重要助手，其办公室或工作位置的确定，应当遵循以下原则：便于为上司服务，便于发挥涉外秘书的枢纽作用、便于和各方面联系、沟通。

据此，涉外秘书的工作位置应当既接近上司，又位于门侧，以便为上司挡驾，阻止不速之客闯入上司办公室，干扰工作和会议。从目前“三资”企业的现状来看，涉外秘书的办公室或工作位置主要有如下几种设置方法：

1. 一室型

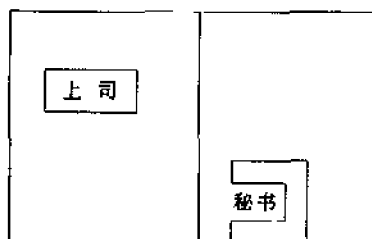
即涉外秘书和上司同处一室办公，上司在室内内侧办公，涉外秘书在同室的外侧办公，有的在上司办公桌和秘书办公桌之间用板材等分隔，形成类似于两室型的格局。这种设置方法多见于办公场所较为窄小的中小

“三资”企业、外国驻华机构。

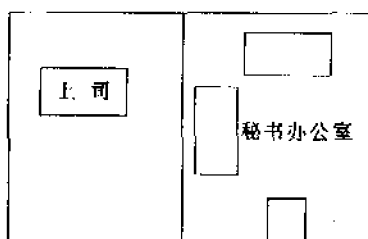


2. 两室型

如果，上司的办公室是由两间房间组成的套间，其中一间是上司专用办公室，则紧邻上司办公室的外间就是涉外秘书的办公室，涉外秘书的办公桌应安放于此间的门旁（见下列图1），倘若有数位秘书，此室也就安放数张办公桌（见下列图2），成为秘书们的共同办公场所。这种设置方法在“三资”企业、外国驻华机构中为常见。



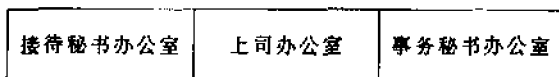
图一



图二

3. 三室型

即一套间有三个办公室，内间为上司办公室，两个外间分别为接待秘书和事务秘书的办公室。



4. 位于上司办公桌旁

在开放式或混合式的大办公室内，涉外秘书的办公处位于上司办公桌旁。见开放式办公室和混合式办公之附图。

上述几种类型，涉外秘书可以根据客观条件、上司意愿、涉外秘书工作的特点而选择其中一种。

第二节 办公室的布置和整理

办公室的布置除了室内必要的装饰和办公设施外，主要指办公桌椅的选择和排列，这关系到办公室内工作流程的方便，关系到相互间既能独立工作不受干扰，又便于相互沟通。

一、涉外秘书办公桌的选择

目前，涉外秘书常用的办公桌主要有如下几种：

1. 标准写字台

即国内的标准办公桌，是高 80 厘米、宽 60 厘米、长 120 厘米的写字台。

由于涉外秘书不少时间是坐着工作的，这时的人体活动范围小，所以，使用这种办公桌时，要尽可能让工作空间小些，可以将常用的办公设备和文具放置于随手即可取到、接触到的地方，并根据自己的习惯放在适当位置，使自己无须离开座椅和办公桌，就能拿到需要的用品，以节省时间，提高工作效率。

有经验的涉外秘书，会坐在办公桌前，伸直双手，合掌，然后，以游泳的姿势，慢慢分开双手，在桌面上划出一个半圆，这半圆的范围内，就是放置常用文具的最佳位置。

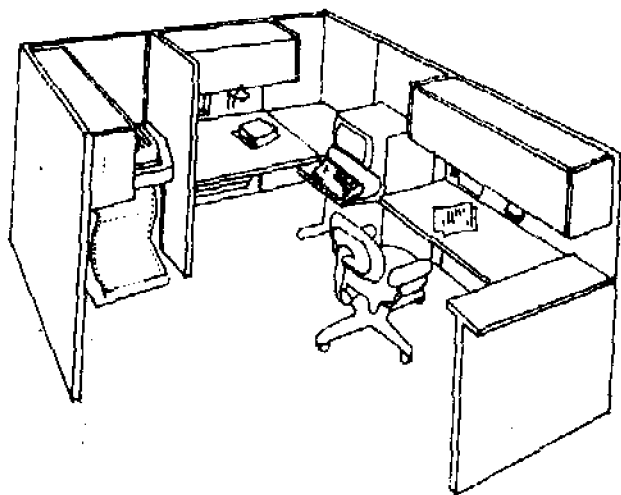
2. 凹型办公桌

有些单位的涉外秘书使用凹型的办公桌，它有三面平面，容量大于标准写字台。使用它时，可以将电话置于桌面左面，以便随时用左手提听筒，接打电话，正面放置文具盒、纸笔、文件夹，右面放置电脑，稍作转身即可操作。

3. 半封闭型工作台

目前，不少“三资”企业，尤其是外商独资企业内，涉外秘书都使用

半封闭型的工作台。这种工作台容量更大，功能多样，又设置有安放电脑等办公用品的位置，很方便，是目前最先进的秘书办公桌。如下图：



二、办公家具的排放

办公室内桌位的排列宜使光线由左边射入，以便顺光写字办公。

常用文件、档案、资料的文件柜，宜安放于秘书的身后，沿墙放置，既不挡住光线，又节省空间，而且，这样秘书只要转身即可取用文件，很方便。

各办公桌间的来往走道，至少应当有 1.5 米宽，桌和桌的距离应留 1 米左右。

办公室内以放置必需的办公家具和用品为限，凡不需要的家具物品不宜在办公室内放置。一切文件都应存放在文件柜或抽屉内，既能保密，又便于查找。

涉外秘书的办公室内，办公用具一般宜占办公室的 10% 左右，要考虑人流（来客和工作交往者）和物流的因素，要与秘书办公桌、柜橱的布置

相适应，尽量减少重复、交叉的路线，以节省走动时间，简化办事程序，提高工作效率。

秘书办公桌上及周围宜配备计算机、打字机、传真机、复印机等设备。

涉外秘书的座椅应选用半圆形等转椅，以便于前后左右转动操作各种设备，使用凹型和半封闭型工作台时，更得使用转椅。座椅的高度、大小、样式，应与工作台相配套，并与秘书的身材相适应，以坐着舒服、灵便、能提高工作效率为准。

三、办公室的管理

（一）办公室的整理

为了让上司和自己有一个舒适的办公环境，并愉快地接待来客，秘书要注意自己办公室、上司办公室、会客室或接待室的整理，保持其整洁，要留意：

桌子和椅子是否歪斜？

椅子扶手和靠背上的套子脏不脏？有无皱折？

窗帘脏吗？窗帘的轨道是否正常？

杯子是否洗干净了？废纸篓是否空了？

日历翻得是否对？

钟表走得准吗？

物品和电话上有否灰尘？

镜框悬挂得是否端正？

花瓶里的花有没有枯的、断的？

报刊摆放得整齐吗？

秘书尤其要注意会客室的整洁，要做到任何时候都能接待来客。

（二）办公室物品的管理

秘书要负责管理好办公室、会客室、接待室的物品，具体要求是：

器具、物品要入账、记录购入时间、修理经过。

器具、物品用脏了、坏了，要找有关部门修理或更换。

注意防火,了解灭火器和火警电话的使用方法,以及火灾发生时的撤离路径,并能取走文件。

管好钥匙,防止丢失,注意保密。

上司办公桌上的各种文具用品要一检查,不能缺少,并摆放整齐。

以下文具要随时补充,因为它们消耗很快:

第一,便笺、文具、记录纸。

第二,预备两三支铅笔,每天早晨削好。

第三,印盒里的印泥凹下去时,要随时填平。

四、办公室环境的科学标准

办公室环境对办公人员的工作效率和身心健康颇有关系,在物质文明越来越发达的当今社会,人们除了注意办公室面积的大小和室内设施的完备以外,越来越注重办公室环境的科学标准,这一科学标准由光线、色彩、声音、温度、湿度、空气等因素组成。

(一) 光线和色彩

充足而稳定的光线,对涉外秘书的工作是颇为重要的,它可以使秘书看清物件、字迹,减少和防止视觉疲劳,有助于增强记忆,提高逻辑思维能力,使情绪稳定、愉快。

科学测试证明,充足而稳定的光线,能使人的工作效率提高10%~15%。相反,光线不足,人们需要反复盯视、辨认,造成视觉疲劳,导致眼睛畏光、胀痛、视力下降,甚至眼出血、头疼等疾病。如光线过强,则会引起眩目。过弱过强或不稳定的光线,都会使人烦躁不安,影响工作。

如果从门窗射入办公室的阳光、自然光已经足够,则应当尽量利用。因为这种自然光明亮、柔和、对人体有益。

如自然光不足,可运用灯具发射的人工光。灯具最好选用日光灯,因为它的光亮强度既接近自然光,又较为经济。

根据我国为企业制定的《房间的照度标准》规定,办公室的最低照度是:距地80厘米的水平面上须有50度。

对涉外秘书来说,除了保证办公室内照度不低于50度以外,在书写、

打字时，还可使用台灯等灯具，增加局部照明亮度。

办公室内墙、天花板的色彩，对室内光线和人的情绪会有影响。如明色给人以轻快感，暗色给人以沉重感，冷色则给人以严肃感等。办公室的内墙一般宜采用白色、乳白色、天蓝色、浅蓝色、浅黄色为基本色，会议室、会客室的墙壁以淡黄色为多见，天花板一般用白色，以保持较高的光线反射率，地板则以采用棕色为好，不易被污染而难看。

（二）声音

涉外秘书办公室对声音的要求，主要是排除、降低噪音。噪音是使人自我感觉不良和恶化的声响，它使人注意力分散，记忆力减退，思维力下降，产生烦躁、焦虑、厌恶等情绪，严重或长时间的噪音，还会使人的植物神经受损，出现头疼、头晕、乏力、心悸、恶心、惊慌等症状。

根据中国科学院声学研究所制定的《环境噪声标准》规定，办公室的噪音，白天（7~21时）应在45分贝以下，晚间则应在35分贝以下。

如果不能达到此标准，可以采取以下方法降低噪音：

第一，让办公室尽可能远离车间、机器设备等噪声源，或在办公室和噪声源之间种植绿化带。

第二，办公室装修时，墙壁、天花板使用隔音、吸音材料，安装双层窗，铺设地毯。这些都能有效地降低噪音。

办公室的声音，还包括音乐。音乐能调剂身心，使人心情舒畅，减轻疲劳，工作时感到轻快。研究表明，当人的精力处于低潮时播放轻快的音乐，能振奋人的精神，提高工作效率。

（三）温度和湿度

温度对人体的影响显而易见，过高的温度会使人烦躁不安，引起困倦，影响思维力，降低工作效率，还容易出差错。过低的温度使人动作迟缓。而适当的温度则使人心情舒畅，精力集中，思维流畅。湿度是空气中水蒸气的含量。湿度过高使人不适，过低则使人感到干燥。办公室正常的温度应是： 18°C - 22°C ，湿度应是40%~60%。

（四）空气

办公室应当有尽可能清新、流通的空气，这能振作人的精神，而浑浊

的空气则有损健康。办公室正常的空气应是每秒钟风速达到 0.3~0.4 米,并经常使其保持新鲜。

现代,由于办公楼大量使用化工产品,作为建筑材料,加上以空调作为调节室内温度的主要手段,致使办公室空气质量下降,使办公室人员出现疲劳、头疼等症状,环境医学专家称之为办公大楼综合征。这一现象已引起世界各国环境保护专家的关注。为了改善办公室空气,可以采取以下一些措施:

第一,采用无毒无害或少毒少害的绿色建筑材料。

第二,安装空气清新器,定期检查、维修空调等设备,及时更换其部件,防止其副作用。

第三,不在办公室吸烟污染空气。

第四,绿化办公室内外环境。如在室外植树、种花、铺植草地等,并注意适时开窗,增加室内空气的新鲜度。

第二章 日常事务

涉外秘书作为上司的助手，其总的职责是“处理事务，综合服务”，加上其配置大多采用“一对一”的方法，上司领导工作中的事务性工作都由他们具体办理，因此，他们的日常事务范围广，头绪多而杂。

第一节 日常事务的范围

一、涉外秘书的主要工作

涉外秘书的日常事务包括如下主要事项：

剪报：每天一上班就阅读当天的一份或几份专业报纸，将其中对本企业有用的资料剪下，夹入文件夹，送上司阅读。事后，将它们收集、粘贴于剪报簿中，供查阅。

处理邮件：即将每天收到的公文、信函、电报，分别归入急件、要件、例行公事的文件夹中，送上司处理；将报刊、印刷品等放于报刊架和指定地方；将邮包送交有关上司。对发出的邮件，秘书要查核信封上地址、单位、姓名是否准确，附件是否齐全，然后封口，交收发员送邮局发出。或由自己以传真、电报等方法发出。

安排上司工作日程：即在上司一上班或上班前，就将其一天的工作日程表排好，置于上司办公桌上，让其按表依次处理事务、召开会议、约见他人、参加活动等。

草拟信函文件：即秘书根据上司的指示，用电脑或打字机打印出信函文件，送上司审阅、签名后发出。

保管和使用印章：秘书负责保管印章，并依照规章制度负责印章的使用、登记，还得了解流行印章的种类、样式，以便识别，并负责保管和开