

A Complete Book of Secretary Knowledge

企业秘书大全

◎ 廖金泽 著

秘书经典

本书是中国数千万企业秘书和行政人员必读之作，也是迄今为止最有价值最为实用的企业秘书与行政工作指南。

广东人民出版社
广东人民出版社

A Complete Book of Secretary Knowledge

企业秘书大全

◎ 廖金泽 著

廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

企业秘书大全 / 廖金泽著. —广州: 广东经济出版社,
2005.10

ISBN 7-80728-076-X

I. 企… II. 廖… III. 企业-秘书学 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 084219 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	东莞新丰印刷有限公司 (东莞市凤岗镇天堂围乡)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	51.5 3 插页
字数	1 037 000 字
版次	2005 年 10 月第 1 版
印次	2005 年 10 月第 1 次
印数	1~4 000 册
书号	ISBN 7-80728-076-X / F·1267
定价	128.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

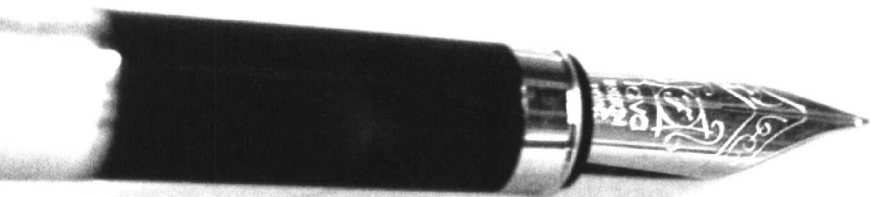
本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •



秘书经典

本书是中国数千万企业秘书和行政人员必读之作，也是迄今为止最有价值最为实用的企业秘书与行政工作指南。





廖金泽教授

台湾桃园人，中国著名秘书训练专家，中国高等教育学会秘书专业委员会常务理事，资深企业顾问，长期从事企业战略、人力资源、职业规范、商务礼仪等方面研究，10多年来曾先后创办两所秘书学院，亲自训练数万名企业秘书，并应邀为中兴、华为、创维、TCL、麦克维尔等数百家中外企业在职秘书进行训练，被大陆媒体称为“中国秘书训练第一人”。

近年先后出版《怎么做高级秘书》、《公司秘书手册》、《行政秘书手册》、《商务秘书手册》、《高级秘书手册》、《秘书自修手册》、《秘书培训教程》、《秘书训练课程》、《商业秘书课程》、《秘书万事通》、《秘书怎么办》、《秘书参考》、《秘书考证》、《国家秘书考试指南》等20多部秘书专著，曾荣获“中国秘书杯”一等奖，由其编写的《完美无缺：国家秘书职业训练课程》（全书4本）和200集同名电视系列教学片以及相应秘书考证制度正在成为中国秘书职业化的重要内容，并通过特许加盟品牌连锁的方式在全国推广实施。

E-mail: LiaoJinZe@126.com
LiaoJinZe@sohu.com

Preface

前言

本书是中国数千万企业秘书和行政人员必读之作，也是迄今为止最有价值最为实用的企业秘书与行政工作指南。

对企业秘书而言，不看这本书你当然也能做得很好，但如果你看过这本书并且善加利用，相信你一定能比过去做得更好。

以我二十年亲身经历得出的经验，对企业秘书对于企业正常运作的重要性，怎么评价都不会过分，因为称职的企业秘书只是在尽本分，而优秀的企业秘书则是在用心血。

难怪我在深圳办了几十期企业秘书高级训练班后，连香港李嘉诚的上市公司和凤凰卫视都找上门来要我推荐总裁秘书和高级秘书，可见人才难觅。

既要做正确的事，又要把每一件事都做正确，这正是企业秘书工作与人不同之处。因此，企业秘书最省心省力又能提高工作效率的方法，就是在自己身边备一本专业性的实用指南，一旦遇到解决不了的困惑与难题，随时可以从中找到相关内容加以借鉴；一旦碰上程序性标准性的工作，只须从中翻到相应内容加以参考，复印下来稍加修改，就能迅速完成任务，既方便又规范。

本书的作用就是为企业秘书提供专业经验和标准参考，使企业秘书可以有效地节省时间，集中精力辅佐上司和做更为重要的事情。

本书详尽系统介绍了企业运作全过程中秘书的应知应会与所作所为，并汇集了企业常识、企业实务、企业管理、企业礼仪等方面的丰富内容以及企业文书、企业函电、企业合同、企业制度、企业表格等方面的参考样本或复印样本。本书作为国家秘书职业训练指定参考用书与全国高校秘书专业辅导用书，值得所有的企业秘书、企业行政人员以及管理人员在工作中作为借鉴。

目 录

前言 / 1

第一部分 企业常识

企业内容 / 2

一、企业概念	2
二、企业形式	2
三、企业架构	8
四、企业理念	9
五、企业形象	10
六、企业定位	10
七、企业制度	11
八、企业文化	13
九、企业法规	14
十、企业财税	33
十一、企业筹建	44
十二、企业注册	45

企业秘书 / 47

一、企业秘书性质	47
二、企业秘书职责	48
三、企业秘书标准	51
四、企业秘书形象	55
五、企业秘书素质	72
六、企业秘书用语	77
七、企业秘书知识	83
八、企业秘书技能	84
九、企业秘书心理	85
十、企业秘书经验	88
十一、企业秘书常识	91

企业礼仪 / 105

一、见面礼仪	105
二、称呼礼仪	105
三、介绍礼仪	107
四、握手礼仪	108
五、名片礼仪	108
六、交谈礼仪	111
七、接待礼仪	112
八、拜访礼仪	115
九、宴请礼仪	116
十、赴宴礼仪	119
十一、中餐礼仪	121
十二、西餐礼仪	124
十三、馈赠礼仪	128
十四、庆典礼仪	130
十五、签约礼仪	132
十六、出行礼仪	134
十七、住宿礼仪	134
十八、方便礼仪	135

办公环境 / 136

一、办公室安排	136
二、办公室风水	138
三、办公室布局	139
四、办公室照明	140
五、办公室色彩	140
六、办公室地面	141
七、办公室家具	141
八、办公室装饰	142
九、办公室绿化	143
十、办公室音乐	144
十一、办公室气味	144

办公设备 / 146

一、传真机	146
二、打印机	149
三、复印机	152

四、扫描仪	154
五、摄像机	154
六、照相机	156
七、投影仪	157
八、电话机	159
九、录音机	159
十、设备保养	159

办公事务 / 162

一、办公流程	162
二、办公效率	163
三、办公用品	165
四、办公健康	166
五、上班例事	169
六、接待处理	171
七、电话处理	178
八、函电处理	181
九、值班处理	184
十、保密处理	186
十一、事故处理	187
十二、印信保管	188

日程安排 / 190

一、工作安排	190
二、约会安排	191
三、会谈安排	192
四、会议安排	193
五、旅行安排	198

第二部分 企业实务

客户管理 / 206

一、客户寻找	206
二、客户培养	207
三、客户沟通	207
四、客户系统	210
五、客户资源	210

商务考察 / 212

一、确定项目	212
二、落实对象	212
三、明确方式	213
四、制定计划	213
五、安排程序	214
六、分配任务	214
七、落实内容	214
八、应变意外	215
九、总结结果	215

商务洽谈 / 216

一、洽谈形式	216
二、洽谈准备	216
三、洽谈程序	217
四、洽谈座次	217
五、洽谈原则	217

商务谈判 / 219

一、谈判定义	219
二、谈判准备	220
三、市场调查	220
四、情报收集	221
五、资料整理	222
六、人员安排	223
七、目标设定	225
八、谈判程序	229
九、谈判过程	230
十、谈判艺术	233
十一、谈判技巧	236
十二、谈判策略	244

商务筹划 / 247

一、商务策划	247
二、商务决策	248
三、商务计划	248

商业计划 / 250

一、计划性质	250
二、计划特点	250
三、计划作用	251
四、计划范围	251
五、计划编写	251
六、计划内容	252

商业融资 / 256

一、融资方式	256
二、融资技巧	257
三、融资要求	257
四、融资步骤	258
五、融资意义	260
六、融资评估	260

商业事务 / 262

一、商务处理	262
二、电子商务	271
三、商务实施	272
四、商务结算	278

第三部分 企业管理**行政管理 / 290**

一、行政架构	290
二、行政流程	291
三、行政职务	292
四、行政职责	294
五、行政制度	296
六、行政管理	300
七、行政档案	301
八、行政文书	303
九、行政监督	303
十、行政协调	307

人事管理 / 310

一、员工招聘	310
二、员工培训	322
三、员工考核	326
四、员工激励	331
五、团队建设	334

信息管理 / 339

一、信息收集	339
二、信息整理	341
三、信息开发	342
四、信息传递	345
五、信息存储	346
六、信息利用	350
七、信息决策	351
八、信息反馈	354
九、资源管理	356

档案管理 / 361

一、档案知识	361
二、档案管理	363
三、档案收集	364
四、档案鉴定	367
五、档案分类	369
六、档案装订	371
七、档案检索	372
八、档案保管	374

后勤管理 / 376

一、财产管理	376
二、设备管理	376
三、福利管理	377
四、安全管理	378
五、出差管理	378
六、卫生管理	379
七、车辆管理	379
八、房产管理	380

危机管理 / 381

一、棘手问题	381
二、疑难问题	381
三、突发事件	382
四、企业危机	385

问题管理 / 394

一、上司任人唯亲的对策	394
二、上司独断专行的对策	395
三、上司反复无常的对策	396
四、上司不负责任的对策	397
五、上司人品粗俗的对策	398
六、上司心胸狭隘的对策	399
七、上司缺乏主见的对策	400
八、上司草率粗心的对策	401
九、上司为人古怪的对策	401
十、上司不够检点的对策	402
十一、上司朝令夕改的对策	403
十二、上司缺乏诚信的对策	403
十三、上司心情沮丧的对策	405
十四、上司左右为难的对策	405
十五、上司不识好歹的对策	406
十六、上司亲力亲为的对策	407
十七、上司性格固执的对策	408
十八、服务多位上司的对策	409
十九、大上司小上司的对策	410
二十、员工产生惰性的对策	411
二十一、企业内部失调的对策	411
二十二、企业权威失灵的对策	415
二十三、企业出现危机的对策	416
二十四、媒体恶意曝光的对策	417
二十五、社区关系紧张的对策	418
二十六、客户有意刁难的对策	418
二十七、客户以礼相赠的对策	420
二十八、同时做几件事的对策	420
二十九、面临疑难问题的对策	421

三十、处理与上司之间关系的对策	422
三十一、领会上司真实意图的对策	423
三十二、向上司进行申辩的对策	424
三十三、陪伴上司外出同行的对策	425
三十四、协助上司安排出差的对策	426
三十五、上司出差期间工作的对策	427
三十六、协助处理上司电话的对策	428
三十七、协助上司处理社交的对策	430
三十八、协助上司中止会客的对策	431
三十九、协助上司制作文件的对策	432

第四部分 企业文书

文书处理 / 436

一、文书知识	436
二、文书处理	437
三、处理方式	438

公务文书 / 441

一、公文概念	441
二、公文写作	441
三、公文格式	442
四、公文制发	448

通用文书 / 449

一、文书格式	449
二、文书拟写	449

事务文书 / 453

一、意向书	453
二、邀请信	453
三、请柬	453
四、计划	453
五、简报	454
六、贺信	454
七、慰问信	454
八、致词	454

九、调查报告	455
十、研究报告	455
十一、招标书	456
十二、投标书	456
十三、协议书	456

改制文书(参考样本) / 457

一、改制方案	457
二、产权转让合同样本	461
三、发起人协议书样本	463
四、发起人认股书样本	465
五、发起人选举会议记录样本	465
六、创立大会通知样本	466
七、创立大会议事录样本	467
八、授权委托书样本	468
九、股份公司章程样本	468
十、股东会议规则样本	477
十一、公司设立申请书样本	478
十二、员工持股会章程样本	479
十三、员工认股申请书样本	485
十四、股东出资证明书样本	485

企业函电(参考样本) / 486

一、企业函电作用	486
二、企业函电写作原则	486
三、企业函电写作要求	487
四、企业函电种类	487

企业合同(参考样本) / 505

一、劳动合同	505
二、聘用合同	509
三、国有企业劳动合同	513
四、私营企业劳动合同	515
五、三资企业劳动合同	518
六、涉外劳务服务合同(一)	521
七、涉外劳务服务合同(二)	524
八、委托培训合同	530

九、合资经营合同	532
十、合作经营合同	537
十一、合伙合同	541
十二、合伙联营合同	543
十三、协作联营合同	545
十四、法人联营合同	547
十五、承包经营合同	549
十六、租赁经营合同	553
十七、房屋租赁合同	557
十八、财产租赁合同	559
十九、涉外租赁合同	560
二十、一般买卖合同	563
二十一、委托代销合同	564
二十二、补偿贸易合同	565
二十三、进出口贸易合同(FOB 条款)	568
二十四、进出口贸易合同	572
二十五、总代理合同	575
二十六、一般代理协议书	578
二十七、独家代理合同	580
二十八、一般加工合同	581
二十九、来料加工合同	582
三十、来件装配合同	584
三十一、技术转让合同	587
三十二、项目委托合同	595
三十三、商标使用许可合同	597
三十四、商标转让合同	599
三十五、货物运输合同	601
三十六、仓储保管合同	603
三十七、财产保险合同	605

企业制度 / 609

一、企业行政管理制度	609
二、企业组织管理制度	611
三、企业人事管理制度	616
四、企业考勤管理制度	629
五、企业薪酬管理制度	630