

职业技能培训鉴定教材
ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

秘书

(国家职业资格四级)

MISHU

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写

职业技能培训鉴定教材


ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

秘书

(国家职业资格四级)

MISHU

主 编 范慰慈 王 敏
副主编 伊 强 范 睿 华 聪
编 者 王玉霞 张冬青 陈晓英 朱晓红 郭 莹
赵 兴 欧阳辉 李迎春 周 宁 王 京
审 稿 杨茂义

 中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书: 国家职业资格四级/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2008

职业技能培训鉴定教材

ISBN 978-7-5045-7364-3

I. 秘… II. 人… III. 秘书学-职业技能鉴定-教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 155961 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京人卫印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×960毫米 16开本 18.25印张 349千字

2008年10月第1版 2008年10月第1次印刷

定价: 33.00元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

内 容 简 介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写。教材以《国家职业标准·秘书》为依据，紧紧围绕“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的编写理念，力求突出职业技能培训特色，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材详细介绍了秘书（国家职业资格四级）要求掌握的最新实用知识和技术。全书分为七个模块单元，主要内容包括：接待与礼仪、商务沟通与公共关系、办公室事务管理、会议管理、文书拟写与处理、信息管理、文档管理。每一单元后安排了单元测试题及答案，书末提供了理论知识和操作技能考核试卷，供读者巩固、检验学习效果时参考使用。

本教材是秘书（国家职业资格四级）职业技能培训与鉴定考核用书，也可供相关人员参加在职培训、岗位培训使用。

前 言

1994年以来，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、教材办公室和中国劳动社会保障出版社组织有关方面专家，依据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》，编写出版了职业技能鉴定教材及其配套的职业技能鉴定指导200余种，作为考前培训的权威性教材，受到全国各级培训、鉴定机构的欢迎，有力地推动了职业技能鉴定工作的开展。

劳动保障部从2000年开始陆续制定并颁布了国家职业标准。同时，社会经济、技术不断发展，企业对劳动力素质提出了更高的要求。为了适应新形势，为各级培训、鉴定部门和广大受培训者提供优质服务，教材办公室组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员、教师，依据国家职业标准和企业对各类技能人才的需求，研发了职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点：

在编写原则上，突出以职业能力为核心。教材编写贯穿“以职业标准为依据，以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，依据国家职业标准，结合企业实际，反映岗位需求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。

在使用功能上，注重服务于培训和鉴定。根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

在编写模式上，采用分级模块化编写。纵向上，教材按照国家职业资格等级单独成册，各等级合理衔接，步步提升，为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。横向上，教材按照职业功能分模块展开，安排足量、适用的内容，贴近生产实际，贴近培训对象需要，贴近市场需求。

在内容安排上，增强教材的可读性。为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重



秘书（国家职业资格四级）

要的知识和技能传授给培训对象，同时也便于培训对象迅速抓住重点，提高学习效率，在教材中精心设置了“培训目标”等栏目，以提示应该达到的目标，需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。另外，每个学习单元后安排了单元测试题，每个级别的教材都提供了理论知识和操作技能考核试卷，方便培训对象及时巩固、检验学习效果，并对本职业鉴定考核形式有初步的了解。

本书在编写过程中得到北京市劳动和社会保障局职业技能开发研究室的大力支持和热情帮助，在此一并致以诚挚的谢意。

编写教材有相当的难度，是一项探索性工作。由于时间仓促，不足之处在所难免，恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见，以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室



第 1 单元 接待与礼仪/1—29

第 2 单元 商务沟通与公共关系/31—54

目 录

第 1 单元 接待与礼仪/1—29

第一节 制订接待计划/2

- 一、确定接待规格
- 二、接待计划的主要内容
- 三、制订接待计划的工作程序

第二节 接待来访团体/7

- 一、来访团体的迎送安排
- 二、来访团体的食宿、交通和行程安排
- 三、来访团体的参观、游览、娱乐活动安排

单元测试题/27

单元测试题答案/29

第 2 单元 商务沟通与公共关系/31—54

第一节 商务沟通与传播/32

- 一、传播的要素
- 二、传播的类型
- 三、传播媒介
- 四、传播技巧

第二节 公共关系的对象/39

- 一、公众的特征与类别
- 二、吸引公众的方法

第三节 公共关系组织机构与人员/44

- 一、公共关系组织机构



二、公共关系人员

单元测试题/48

单元测试题答案/53

第3单元 办公室事务管理/55—93

第一节 办公环境管理/56

- 一、办公环境的布置
- 二、办公环境的健康安全管理

第二节 日常办公事务管理/60

- 一、印章和介绍信的使用与管理
- 二、值班工作
- 三、管理零用现金和履行报销手续
- 四、办公用品与设备的购买与管理
- 五、商务旅行管理
- 六、时间管理

第三节 领导日常工作的安排/88

- 一、安排领导日常工作的基本原则
- 二、安排领导工作的方法
- 三、完成领导临时交办的事项

单元测试题/91

单元测试题答案/93

第4单元 会议管理/95—143

第一节 会前筹备/96

- 一、拟定会议议程、日程和程序
- 二、选择会议的时间、地点
- 三、安排会场布置和座次
- 四、确定与会人员
- 五、发布会议信息
- 六、落实后勤保障工作

第二节 会中服务/120

- 一、秘书会务工作的特点
- 二、会议记录



三、会议简报

四、会议值班

五、会议信息

第三节 会后落实/133

一、会议文件的收集和整理

二、会议纪要

三、会议经费结算

四、会议决定事项的催办与反馈

单元测试题/141

单元测试题答案/142

第5单元 文书拟写与处理/145—183

第一节 文书拟写/146

一、批转、转发性通知

二、报告

三、请示

四、问答函

五、简报

六、意向书

七、订货单

八、产品说明书

第二节 收发文处理/180

一、发文处理

二、收文处理

单元测试题/181

单元测试题答案/183

第6单元 信息管理/185—203

第一节 信息与信息工作/186

一、信息概述

二、信息工作

第二节 信息的收集/189

一、信息收集的范围和程序



二、信息收集的方法

三、信息收集的渠道

四、信息收集的要求

第三节 信息整理/192

一、信息筛选

二、信息分类

三、信息校核

四、信息编写

第四节 信息传递/196

一、信息传递的要素

二、信息传递的方式

三、信息传递的方法

四、信息传递的要求

第五节 信息存储/199

一、信息存储的载体

二、信息存储的步骤

三、信息存储的方式

四、信息存储的要求

单元测试题/202

单元测试题答案/203

第7单元 档案管理/205—249

第一节 档案分类工作/206

一、档案整理工作

二、全宗和全宗理论

三、文书档案的分类

四、科技档案的分类

五、案卷排列

六、编制案卷目录

七、编制档号

第二节 档案检索工作/221

一、档案检索工作概述

二、档案著录



三、档案标引	
四、档案检索工具	
第三节 档案鉴定工作/234	
一、档案鉴定工作的内容与意义	
二、档案价值鉴定的原则与标准	
三、档案的保管期限与保管期限表	
四、档案鉴定的工作程序	
五、档案的销毁	
第四节 档案保管工作/240	
一、档案保管工作的内容与要求	
二、档案保管的物质条件	
三、档案库房管理	
四、日常管理中的保护维护措施	
五、特殊载体档案的保管	
六、档案保管工作程序	
单元测试题/247	
单元测试题答案/249	
理论知识考核试卷（一）/250	
理论知识考核试卷（二）/259	
理论知识考核试卷（一）答案/267	
理论知识考核试卷（二）答案/268	
操作技能考核试卷（一）/269	
操作技能考核试卷（二）/272	
操作技能考核试卷（一）答案/275	
操作技能考核试卷（二）答案/278	

第



单元

接待与礼仪

- 第一节 制订接待计划/2
- 第二节 接待来访团体/7



第一节 制订接待计划



- 能够确定接待规格
- 能够制订接待计划

一、确定接待规格

1. 接待规格的种类

在接待团体来访的工作中，秘书要能够根据来访者的身份确定接待规格。接待规格是从主陪人的角度而言的。接待规格可分为高规格接待、对等接待、低规格接待三种。

(1) 高规格接待。即主要陪同人员比主要来宾的职位要高的接待。例如，某公司副总经理接待上级单位派来了解情况的工作人员，或接待一位重要客户，而这位客户的职位不过是另一公司的部门经理。高规格接待表明对被接待一方的重视和友好。高规格接待有时也称破格接待。

例如，某科技公司技术总监接待大学毕业生刘先生。这位刘先生虽然不擅言谈，但技术总监了解到他在校期间就研发了一项技术并获得专利，还曾参与信息产业部某通信项目的研发工作。技术总监在看了刘先生现场编写的几个小程序后，将这一情况上报给负责人事的李副总经理。李副总经理立即放下手头的工作去见刘先生，一方面进一步地了解刘先生的情况，另一方面也借此表达公司求贤若渴的态度。这样的接待即属于高规格接待。

(2) 对等接待。即主要陪同人员与主要来宾的职位相当的接待。这是最常用的接待规格。

(3) 低规格接待。即主要陪同人员比主要来宾的职位要低的接待。这种接待规格常用于基层单位。

例如，某部领导到下属企业视察，该企业最高领导的职位也不会高于部领导，这就属于低规格接待。又如，己方总经理因事外出而改由其他副总经理出面接待客方总经理，也属低规格接待。这时一定要向来访者表示歉意并说明情况，避免对方产生误会而对双方的关系产生不良影响。

高规格接待固然能表现出重视、友好，但它会占用主陪人很多时间，经常使用会影响其正常工作。对等接待是最常用的接待规格。低规格接待有时是因单位的级别造成



的，有时是另有原因。要注意，用得不好会影响双方的关系。

2. 确定接待规格的方法

秘书首先要了解客人的身份和来访目的，据此确定由谁出面接待最合适。接待规格的最终决定权在领导，秘书仅提供参考意见。当接待规格确定后，秘书应当把己方主要陪同人员的姓名、身份及日程安排告知对方，征求对方意见，得到对方认可。

另外，影响接待规格的还有以下一些因素：

(1) 对方与己方的关系。当对方的来访事关重大或己方非常希望发展与对方的关系时，通常采用高规格接待。

(2) 一些突然的变化会影响到既定的接待规格。例如，领导生病或临时出差，只得让他人代替，致使接待规格降低。遇到这类情况，应该尽量提前向客人解释清楚并道歉。

(3) 对以前接待过的客人，接待规格最好参照上一次的标准。

二、接待计划的主要内容

对经过预约或来访时间较长（超过一天）的人员的接待工作需要事先制订接待计划。接待计划的主要内容有接待规格、日程安排、经费预算、工作人员四项。

1. 接待规格

即按照前面所说的原则和方法确定本次接待应由哪位高层管理者出面（由谁主陪），从而确定其他陪同者、住宿、用车、餐饮等方面的接待规格。

2. 日程安排

如果来访人员来访时间较长，在两天或两天以上，就需要给来宾发放日程安排，使他们知晓每天的活动事项、活动地点等安排，熟悉团体活动的主要内容和进程，进而安排好自己的私人活动等事项。日程安排要具体，包括日期、时间、活动内容、地点、陪同人员等内容，一般以表格的形式列出（见第4单元）。表1—1是一个为期两天的研讨会会议日程安排实例。

3. 经费预算

团体来访的接待工作活动内容较多，牵涉多方人员，必然会产生多方面的费用。接待经费预算主要是根据接待规格、人员数量、活动内容作出接待费用的预算。接待经费包括以下几方面：

(1) 工作经费。为使接待活动顺利开展产生的一些工作费用，如制作文件资料、文件袋、证件票卡的印刷费用，会议设备的购置或租用费用，会议室、大会会场等会议场所的租金，购买会议所需办公用品的费用，会场布置等所花费的费用等。

(2) 住宿费。住宿费主要是为来访人员和接待人员提供住宿产生的费用。住宿费不能简单地按人头或床位计算，要根据不同的住宿标准计算。一般情况下，主要陪同人员和主要来宾的住宿标准要高一些。



表 1—1

××研讨会会议日程安排表

日期	时间	内容	地点	负责人
9月17日	13:00	签到	会议中心一层大厅	刘越
	14:00—17:30	教学管理研讨会	二层会议室	李书
	18:00—19:30	会餐	二层杜鹃厅餐厅	刘越
	19:30—22:30	娱乐活动	四层相关活动室	刘越
9月18日	7:00	早餐	三层茶艺厅、自助	张力
	7:30—12:00	韩村河、云居寺	会议大楼前乘车	张力
	12:00	午餐	房山城区	张力
	13:00	乘车返回		张力

(3) 餐饮费。接待期间的餐饮费通常由接待方补贴一部分，由来访人员承担一部分。

(4) 劳务费。主要是接待活动中请有关专家、学者等讲课或演讲产生的费用，还有一部分是有关工作人员为了做好接待工作而加班产生的费用。

(5) 交通费。外地来访人员乘交通工具往返的费用，如果由接待方承担，则可列入预算；此外还包括在接待期间各项活动使用车辆发生的开支，如租车费、燃油费等相关费用。

(6) 参观、游览、娱乐费用。

(7) 礼品费。为了使访问活动更有纪念意义，接待方一般都会赠送一些礼物。礼品费依据人数计算。

(8) 宣传、公关费用。在一些大型的活动中，接待方为了扩大影响，往往会在媒体上进行宣传报道，由此产生的现场录像费用、版面费用及在媒体宣传涉及的公关费用等。

(9) 其他费用。主要是各种不可预见的临时性开支等。

有时，来访人员的住宿费、交通费等由来访一方支付，就要把所需费用数量与日程安排表一起提前寄给对方。接待经费来源也是要落实的问题。特别是由两个以上单位联合接待时，在开始筹划时就要确定经费来源问题。

4. 工作人员

根据接待规格和活动内容确定工作人员的构成和数量。这些工作人员要负责来访前的准备工作及来访期间的联络沟通、协调服务工作。对重要的团体来访，秘书一个人是无法承担所有准备工作的。因此，在接待计划中，要确定各个接待环节的工作人员。

为了让所有有关人员都准确地知道自己在此次接待活动中的任务，以便提前安排好自己的时间，保证接待工作顺利进行，可制作相应的表格（见表 1—2）印发给各有关人员。



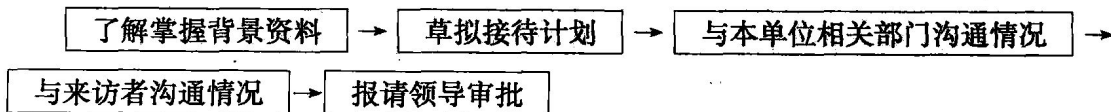
表 1—2

工作人员安排表

时间	地点	工作事项	主要陪同人员	主要工作人员

三、制订接待计划的工作程序

【操作流程】



【操作步骤】

步骤 1 了解掌握背景资料

秘书要想使制订的接待计划具有可行性和针对性，在领导那里顺利通过，必须了解来访活动的背景情况。

(1) 了解来访目的。秘书必须准确了解来访团体的来访目的，这样在制订接待计划和进行准备工作时才有针对性。一般秘书应该向领导或有关人员了解情况，获取这次来访活动的准确信息。

(2) 了解来访者的基本情况。为了使接待工作准备充分，获得来访者好评，使领导满意，秘书要事先掌握来访者的基本情况，如所在单位的全称、业务范围、发展态势，来访者人数、宗教信仰等；有时还要对主宾有更多了解，如个人爱好、性格、特长等。了解得越多、越具体，准备工作就越有针对性，接待成功的把握就越大。这些内容很多可以直接向来访者方面了解。

步骤 2 草拟接待计划

在与来访一方协商，并征得领导的同意后，秘书可以制订出详细的接待计划。接待计划首先是确定前面介绍过的接待规格。接待规格决定了主要陪同人员、其他陪同人员、日程安排及经费开支等，并涉及谁到机场、车站迎接、送别，谁全程陪同，决定了宴请的规格、地点及住宿宾馆的等级、房间标准等。这些都要在计划中写清楚。

接待计划具体应包括如下内容：

- (1) 主要陪同人员。这是决定接待规格的主要因素。
- (2) 主要工作人员。这主要涉及接待小组成员。
- (3) 住宿地点、标准、房间数量。根据来访人员的职务、数量、性别等情况提前



预订。

(4) 宴请地点、标准、人数。根据接待规格、来访人员的特征（如是否是少数民族、外籍人士等）、来访人员的人数和己方陪同人员的人数确定。

(5) 会见、会谈的地点、参与人员。根据来访目的确定是在单位内会谈还是在外租借场地会谈，并请相关技术人员、管理人员做好准备。

(6) 参观游览地点、陪同人员。会见、会谈之后，接待一方即可陪同来访人员参观游览本地的风景名胜，以尽地主之谊。

以上接待计划的内容，秘书可根据来访一方的具体情况酌情添加或删除。

步骤3 与本单位相关部门沟通情况

一次团体来访的接待工作不仅是秘书及其领导的工作，还会涉及其他一系列部门和人员，如提供车辆服务的部门、提供餐饮服务的部门、具体的业务部门等。秘书要事先与接待计划涉及的本单位部门沟通，商定接待的时间、内容、地点、人员等事项。

步骤4 与来访者沟通情况

日程安排初步确定后，秘书要将接待计划报给来访一方，征询意见，看是否还有需要修改的地方。如对方提出了修改意见，一般要尊重并尽量照办。如果对方的要求难以办到，要如实向对方解释清楚。

步骤5 报请领导审批

接待计划是由秘书草拟的，但是否遵照执行则一定要经过领导审定批准。接待计划一经双方认可并经领导批准，一般不再改动。

【示例分析】

某咨询公司为了庆祝公司成立20周年，计划届时举办一个庆祝大会及大型招待会。为使这次庆祝大会及大型招待会能够办得隆重、热烈，有一定影响力，公司专门成立了一个筹备小组，由办公室毛主任担任筹备工作负责人。毛主任首先对大会的筹备工作进行分类，然后根据各项工作的先后顺序作出了日程安排，并对接待的各个环节进行了分析，把接待人员分成签到组、贵宾接待组、一般来宾接待组、媒体接待组等几个小组。为了能够邀请到有关主管部门领导到时参加大会，筹备小组提前3个月就向有关领导发出邀请函，希望他们到时能够参加大会。接下来，筹备小组给有关的同行、客户、媒体等都发出了邀请函，并进行电话确认，同时估算到时能够参加大会的大致人数。为了使整个活动体现公司的形象和素质，筹备小组还聘请了专业的礼仪教师对参与接待的人员进行了分组培训。这次精心准备的活动最终举办得很成功，宣传了公司的形象，扩大了公司的影响。

【点评】大型活动的礼仪接待是很重要的工作，一定要有计划和明确的组织分工。如果要邀请有关的主管部门领导参加大会，一定要至少提前一个月发出邀请函，因为领