



医药学院 610 2 12014701

国家秘书资格考试复习要点



白领 金领 红领 办公知识一本通

李青箴◎编著

黑龙江教育出版社





医药学院 610 2 12014701

国家秘书资格考试复习要点



白领 金领 红领 办公知识一本通

李青箬◎编著

黑龙江教育出版社



图书在版编目 (CTP) 数据

白领金领红领办公知识一本通/李青篠编著.--哈尔滨:黑龙江教育出版社, 2011.10
ISBN 978-7-5316-6061-3

I.①白… II.①李… III.①办公室工作—基本知识
IV.①C931.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第147290号

白领 金领 红领办公知识一本通

Bailing Jinling Hongling Bangong Zhishi Yibentong

李青篠 编著

责任编辑 宋书白 李 博

封面设计 张 慰

责任校对 董淑丽

出版发行 黑龙江教育出版社
(哈尔滨市南岗区花园街 158 号)

印 刷 哈尔滨市工大节能印刷厂

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 26.5

字 数 470 千

版 次 2011 年 10 月第 1 版

印 次 2011 年 10 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5316-6061-3 定 价:45.00 元

黑龙江教育出版社网址:www.hljep.com.cn

如需订购图书,请与我社发行中心联系。联系电话:0451-82529593 82534665

如有印装质量问题,请与我社联系调换。联系电话:0451-82529347

如发现盗版图书,请向我社举报。举报电话:0451-82560814

前言

亲爱的读者朋友，呈现在您面前的既是一本国家秘书等级资格考试的辅导书，又是一本白领、金领、红领人士日常工作中的常备工具书。

党的十四届三中全会提出“要制定各种职业的资格标准和录用标准，实行学历文凭和职业资格两种证书制度”，中国高等教学会秘书学专业委员会借此推行了以大学生为主的“秘书岗位资格证书制度”。本书参照国家秘书职业考试标准，参考中国秘书岗位资格证书专用教材《中国秘书岗位资格证书教程》等，将五级、四级、三级、二级秘书考试的题点归纳进来，书后附录了《国家秘书职业考试标准（2006版）》全文。凭借此书，您可以轻松地考取秘书等级资格。

有些朋友会问，既然是帮助考生获取秘书资格的书，为什么又叫做《白领金领红领办公知识一本通》呢？这是因为，办文、办会、办事等知识并不是只有秘书人员才需要掌握的，白领、金领、红领岗位中，除主要以个人的独立行为开展工作的教师、律师等岗位外，凡是以部门、团队的共同努力来实现工作目标的白领、金领、红领人士，其日常工作都离不开这些知识。请示、汇报、总结、安排、联系、商洽工作往往要以文书为载体，形成决策和推动决策的落实往往要以会议为载体，每个人往往要在“办事”范畴内的诸多公务工作中从事一种或多种工作。有些朋友学历并不低，智商并不差，也曾在学校学习了一定专业知识，但到工作岗位后，一直不能做骨干、挑大梁，原因就是他们只学习了学校的专业课程，而没有很好地学习办文、办会、办事等方面的知识。在日常工作中，提起笔来写不好文件，每篇文稿都要被别人改来改去，办理会议不知所措，漏洞百出，从事其他公务工作不得要领，忙了半天却怎么也搞不出精品来。长此以往，慢慢就成了单位的“弱势”群体。据此，我们可以非常肯定地说，秘书知识是白领、金领、红领人士的通用知识。学好本书的知识，就可以自如应对白领、金领、红领岗位的日常工作。

你在大学学习了一门或多门专业课程，具备了一定的专业基础，又能熟练掌握这些办公知识，你就可以胜任白领、金领、红领岗位的工作，甚至可以成大才，成大器。譬如，胡锦涛总书记、温家宝总理、习近平副主席、李克强副总理，他们都有自己的专业特长，同时又在秘书、秘书长、办公厅(室)主任岗

位的历练中娴熟地掌握了办文、办会、办事等知识，这个道理是不言而喻的。

“提纲式”、“词典式”是本书的最大特点。在编著过程中，作者运用了学习方法中的“聚焦学习法”，对杂乱知识，找出核心内容和中心线索，以简约通俗的文字阐述广博的知识，以求最大限度地节约读者的学习时间。有志考取国家秘书等级资格的朋友，不必再去费时费力整理复习提纲，可以用最短的时间获取较高的考分；有志进入白领、金领、红领阶层的朋友，可以用最短的时间打下坚实的知识基础；已经进入白领、金领、红领阶层的朋友，可以将其作为案头的工具书，遇到疑难问题时，就像查词典一样马上找到答案。

李青箬

目 录

第一编 第一章

办文篇

文书处理常识	(3)
一、文书的含义与构成要素	(3)
二、文书的特点	(3)
三、文书的作用	(3)
四、文书的分类	(4)
五、文书行文关系	(5)
六、文书行文方式	(5)
七、文书行文规则	(5)
八、文书处理的含义与作用	(6)
九、文书处理的特点	(6)
十、文书处理的原则	(7)
十一、发文办理的程序和要求	(7)
十二、收文办理的程序和要求	(9)
十三、纸介质文书管理	(11)
十四、电子文书管理	(14)
十五、档案管理常识	(17)

第二章

公文拟制常识	(22)
一、公文的含义与种类	(22)
二、部分公文文种的区别	(27)
三、公文主题	(29)
四、公文材料	(30)

	五、公文结构	(31)
	六、公文语言	(33)
	七、公文标题的拟制	(36)
	八、公文校核的原则与要求	(38)
	九、公文的文面格式	(39)
第三章	公文写作知识	(44)
	一、请示的写作知识	(44)
	二、批复的写作知识	(45)
	三、报告的写作知识	(47)
	四、函的写作知识	(49)
	五、通知的写作知识	(50)
	六、通报的写作知识	(52)
	七、通告的写作知识	(54)
	八、公告的写作知识	(55)
	九、公报的写作知识	(56)
	十、决议的写作知识	(57)
	十一、决定的写作知识	(58)
	十二、命令（令）的写作知识	(60)
	十三、通令的写作知识	(61)
	十四、指示的写作知识	(62)
	十五、意见的写作知识	(63)
	十六、条例的写作知识	(64)
	十七、细则的写作知识	(65)
	十八、办法的写作知识	(66)
	十九、规定的写作知识	(67)
	二十、会议纪要的写作知识	(68)
	二十一、代表建议的写作知识	(70)
	二十二、议案的写作知识	(71)
	二十三、提案的写作知识	(72)
	二十四、建议案的写作知识	(73)
第四章	事务文书写作知识	(74)
	一、工作计划的写作知识	(74)

	二、工作方案的写作知识	(75)
	三、工作总结的写作知识	(76)
	四、述职报告的写作知识	(78)
	五、竞聘报告的写作知识	(78)
	六、祝词与贺词的写作知识	(79)
	七、感谢信与表扬信的写作知识	(80)
	八、建议书与倡议书的写作知识	(81)
	九、欢迎词与欢送词的写作知识	(81)
	十、答谢词的写作知识	(82)
	十一、祝酒词的写作知识	(82)
	十二、简报页面格式与简报稿的写作知识	(83)
	十三、启事的写作知识	(85)
	十四、邀请信(函)的写作知识	(86)
	十五、请柬的写作知识	(86)
	十六、大事记的写作知识	(87)
第五章	规章性文书写作知识	(90)
	一、章程的写作知识	(90)
	二、制度的写作知识	(91)
	三、守则的写作知识	(92)
	四、规则的写作知识	(93)
	五、公约的写作知识	(93)
第六章	商务文书写作知识	(95)
	一、市场调查报告的写作知识	(95)
	二、市场预测报告写作知识	(96)
	三、经济活动分析报告的写作知识	(97)
	四、招标书的写作知识	(99)
	五、投标书的写作知识	(100)
	六、合同的写作知识	(101)
	七、协议书的写作知识	(103)
	八、意向书的写作知识	(104)
	九、项目建议书的写作知识	(105)
	十、项目可行性研究报告的写作知识	(106)

	十一、订货单的写作知识	(107)
	十二、商品说明书的写作知识	(108)
第二编	办会篇	
第七章	会议常识	(113)
	一、会议的含义与功能	(113)
	二、会议的特点	(113)
	三、会议的构成要素	(113)
	四、会议类型的划分	(114)
	五、常见会务工作机构	(115)
	六、会务工作机构内设各组的职责	(115)
第八章	会议策划	(119)
	一、会议策划的内容	(119)
	二、确定会议主题的原则	(119)
	三、确定会议议题的原则与程序	(119)
	四、选择会议方式的依据	(120)
	五、确定会议召开时间与会期的原则	(120)
	六、安排会议议程与日程的原则	(121)
	七、确定参会人员的原则	(121)
	八、参会人员的权利与义务	(121)
	九、选择会议地点的原则	(122)
	十、设计会议报告、讲话和发言的原则	(122)
	十一、策划会议应考虑的主要问题	(123)
	十二、策划会议需注意的问题	(123)
	十三、会议策划方案的申报与审批	(123)
	十四、会议的主办与承办	(124)
第九章	会议筹备	(127)
	一、会议室预定表的主要内容	(127)
	二、会议通知的方式与内容	(127)
	三、会议嘉宾的邀请	(128)
	四、会议证件的种类	(128)
	五、会议指示性标识	(128)
	六、会议文件、资料的准备	(129)

	七、会议用品的准备	(129)
	八、会场布置	(130)
	九、会议的桌次、座次安排	(131)
	十、小型会议会场布置与座次安排	(133)
	十一、安排候会、住会	(134)
	十二、安排参会人员食宿	(134)
	十三、会议应急预案的制定与实施	(135)
	十四、会议筹备工作的督促与检查	(136)
	十五、对会议工作人员的培训	(137)
第十章	会中工作	(138)
	一、接站	(138)
	二、会议报到与签到	(138)
	三、引导与会人员就座	(138)
	四、分发会议文件、资料	(138)
	五、会议值班工作	(139)
	六、会议联络工作	(139)
	七、接待新闻媒体	(140)
	八、主持会议的技巧	(140)
	九、提示会议进程的方法	(141)
	十、会议选举中的服务工作	(141)
第十一章	会后工作	(144)
	一、为会议代表返程服务	(144)
	二、会议文件资料的收集与归档	(144)
	三、清退会议文件资料	(145)
	四、整理会议室的要求	(145)
	五、会议总结的原则与内容	(145)
	六、会议评估的主要内容与方法	(146)
	七、收集反馈会议精神的传达贯彻情况	(147)
	八、促进会议决议和决定的落实	(147)
第十二章	商务会议常识	(148)
	一、商务会议的含义与类型	(148)
	二、股东大会常识	(148)

	三、董事会常识	(153)
	四、监事会常识	(157)
	五、总经理会议常识	(161)
	六、团队会议常识	(162)
	七、展会常识	(164)
	八、招商会议常识	(166)
	九、经济贸易洽谈会常识	(167)
第十三章	电话会议、视频会议与新闻发布会常识	(169)
	一、电话会议常识	(169)
	二、视频会议常识	(169)
	三、新闻发布会常识	(172)
第十四章	会议中的信息工作	(175)
	一、会议信息工作的意义	(175)
	二、会议信息分类	(175)
	三、会议信息的收集	(176)
	四、会议信息收集的阶段性任务	(176)
	五、会议信息的加工	(177)
	六、会议信息的传递方法	(178)
第十五章	会议文书写作知识	(179)
	一、会议方案的写作知识	(179)
	二、会议(预备)通知的写作知识	(180)
	三、会议通知的写作知识	(180)
	四、会议手册的基本内容	(181)
	五、会议规则的基本内容	(181)
	六、会议主持词的写作知识	(182)
	七、会议开幕词的写作知识	(183)
	八、会议闭幕词的写作知识	(184)
	九、会议讲话稿的写作知识	(185)
	十、会议报告的写作知识	(186)
	十一、会议记录的写作知识	(188)
	十二、会议简报稿的写作知识	(190)

第十六章	会议经费管理	(191)
	一、会议预算	(191)
	二、会议收入预算	(191)
	三、会议支出预算	(192)
	四、会议成本控制	(192)
	五、会议经费使用的监督内容与方法	(193)
第三编	办事篇	
第十七章	办公环境管理	(197)
	一、办公环境的含义与分类	(197)
	二、安排办公场所需考虑的因素	(197)
	三、办公室的类型	(197)
	四、优化办公环境的措施	(198)
	五、现代办公模式及其选择依据	(199)
	六、健康、安全办公环境的基本要求	(199)
	七、现代化办公环境的规划设计要求	(200)
	八、常见办公环境的健康与安全隐患	(201)
	九、排除办公室安全隐患的措施	(201)
	十、安全隐患检查表的设计	(201)
	十一、设备故障检查表的设计	(202)
	十二、正确处理办公环境中的突发事件	(202)
	十三、办公环境中的软环境建设	(203)
第十八章	办公设备与物品管理	(204)
	一、办公设备和物品采购发放程序	(204)
	二、大型办公设备采购程序	(204)
	三、政府采购的招标程序	(205)
	四、库存管理基本知识	(208)
	五、办公资源的调剂使用	(208)
	六、常用办公设备的使用与维护	(209)
第十九章	经费与资金管理	(220)
	一、预算	(220)

	二、决算	(222)
	三、预决算报告	(222)
	四、现金和支票的使用与报销	(224)
	五、公务卡使用常识	(225)
第二十章	工作时间与工作计划管理	(226)
	一、工作时间管理的含义与理论	(226)
	二、工作时间管理的方法	(226)
	三、工作时间管理十一条金律	(228)
	四、工作时间管理的一般程序	(229)
	五、工作时间表	(229)
	六、工作承办周期制	(230)
	七、工作日志	(230)
	八、工作计划	(231)
	九、工作目标管理	(232)
第二十一章	印信管理	(234)
	一、印章的使用管理	(234)
	二、介绍信的使用管理	(236)
第二十二章	收发与通信工作	(238)
	一、邮件处理	(238)
	二、传真发送与接收	(239)
	三、电话事务	(239)
第二十三章	值班工作	(242)
	一、值班工作的含义与分类	(242)
	二、值班人员的主要职责	(242)
	三、值班表格的种类与设计方法	(243)
	四、值班工作中的公务接洽	(244)
	五、值班工作制度	(244)
	六、突发事件信息的报告	(244)
第二十四章	为领导服务	(246)
	一、协助领导人确立工作目标	(246)

二、协助领导人安排工作计划	(246)
三、协助领导人编制工作时间表	(247)
四、协助领导人提高时间使用效率	(247)
五、协助领导人记载工作情况	(247)
六、协助领导人安排会议和重要活动	(247)
七、陪同领导人出访或旅行	(248)
八、领导人出行期间辅助人员未随从时的工作	(248)
九、为领导人挡驾	(249)
十、中止领导人会客、会谈	(249)
十一、为领导人制订旅行计划	(250)
十二、为领导人预支和报销差旅费	(250)
十三、完成领导人临时交办的事项	(250)
十四、为领导人作好文字记录	(251)
十五、速记基础知识	(251)
第二十五章 参谋咨询	(254)
一、参谋咨询的含义与特点	(254)
二、参谋咨询的方式与方法	(254)
第二十六章 信息工作	(256)
一、信息的含义与特征	(256)
二、信息工作的作用	(256)
三、信息的分类	(257)
四、信息与新闻的异同	(257)
五、信息服务的总体要求	(258)
六、信息工作的程序与方法	(258)
七、信息校核的原则与方法	(259)
八、信息编写的基本方法	(259)
第二十七章 调查研究	(261)
一、调查研究的含义与课题来源	(261)
二、调查研究的程序	(261)
三、调查的方法	(261)
四、调研方案的主要内容	(262)

	五、撰写调研提纲的要求	(262)
	六、调研报告的撰写	(263)
第二十八章	督办检查	(265)
	一、督办检查的含义与作用	(265)
	二、督办检查的分类	(265)
	三、督办检查工作的程序	(265)
	四、督办检查工作的方式	(266)
	五、督办检查注意事项	(266)
	六、督办检查工作常用文书	(266)
第二十九章	议案、建议、提案、建议案的审议与办理	(270)
	一、人大议案的提出与审议	(270)
	二、人大代表建议的提出与审议	(271)
	三、政协提案的提出与立案	(272)
	四、政协建议案的提出与审议	(273)
	五、政府及政府部门对人大代表建议和政协提案的办理	(273)
	六、政协建议案的办理	(276)
	七、其他提案、议案、建议案的审议与办理	(276)
第三十章	公务接待	(277)
	一、公务接待的含义与构成要素	(277)
	二、公务接待的特征	(277)
	三、公务接待的分类	(277)
	四、公务接待的原则	(278)
	五、公务接待的程序	(278)
	六、公务接待规格的确定	(278)
	七、公务接待方案的制订	(279)
	八、公务接待的实施	(280)
	九、宴会桌次与座次安排	(280)
	十、对外交往的基本原则	(281)
	十一、接待外宾的原则	(281)
	十二、接待外宾的一般程序	(282)
	十三、接待外宾注意事项	(282)

第三十一章	商务活动组织安排	(284)
	一、商务活动的含义与类型	(284)
	二、商务参观、考察活动的组织安排	(284)
	三、会见与会谈的组织安排	(285)
	四、谈判活动的组织安排	(287)
	五、函电谈判	(289)
	六、签约仪式的组织安排	(290)
	七、开业或落成仪式的组织安排	(291)
	八、奠基仪式的组织安排	(293)
	九、开工仪式的组织安排	(294)
	十、交接仪式的组织安排	(295)
	十一、颁奖仪式的组织安排	(295)
	十二、捐赠和赞助仪式的组织安排	(296)
	十三、联欢会的组织安排	(297)
	十四、大型团队旅行活动的组织安排	(298)
	十五、出国出境考察注意事项	(300)
	十六、招商引资活动的主要形式	(301)
第三十二章	网站建设与管理	(302)
	一、网站的含义与分类	(302)
	二、网站的作用	(302)
	三、建立网站的方法	(303)
	四、网站设计的原则	(304)
	五、网站的管理	(304)
第三十三章	保密工作	(305)
	一、保密工作的含义与意义	(305)
	二、秘密事项的范围	(305)
	三、秘密事项的层次划分	(305)
	四、保密工作的特点	(306)
	五、保密工作的重点	(306)
	六、保密工作部门和人员的主要任务	(306)
	七、保密工作措施	(306)
	八、《保密法》的基本内容和适用范围	(307)

九、保密工作的方针	(308)
十、保密管理工作的基本原则	(308)
十一、国家秘密的保密期限	(308)
十二、国家秘密事项的解密	(308)
十三、秘密载体的种类	(308)
十四、销毁秘密载体的要求	(308)
十五、对复制、复印、摘抄、汇编密件的规定	(308)
十六、威胁计算机保密安全的主要因素	(309)
十七、涉密计算机口令的设置	(309)
十八、发生泄密事件时的应对措施	(309)
十九、泄密事件查处工作的基本要求	(309)
二十、对为境外提供国家秘密或情报者的惩处	(310)
二十一、对泄密责任者给予行政处分的标准	(310)
二十二、保密工作检查	(310)
二十三、预防商业秘密被侵害的方法	(310)
二十四、保密教育的主要内容	(311)
二十五、通信泄密隐患	(311)
二十六、手机通信保密管理规定	(311)
第三十四章 工作沟通与协调	(312)
一、工作沟通协调的含义与作用	(312)
二、人与人之间产生冲突的原因	(312)
三、信息沟通的渠道	(312)
四、信息沟通的方式和适用场景	(313)
五、信息沟通的要求	(313)
六、有效沟通的原则	(313)
七、有效沟通的策略	(313)
八、纵向沟通	(314)
九、横向沟通	(314)
十、团队中的有效沟通	(315)
十一、网络沟通	(316)
十二、跨文化沟通	(318)
十三、处理人际关系的方法	(318)
十四、导致沟通失败的常见原因	(319)