

三百六十行，行行出状元

基层服务岗位从业规范丛书

适用于
服务企业内部训练
服务人员自我进修
求职择业岗前速成

樊丽丽◎编

文员

从业规范



中国经济出版社
www.economyph.com

文员从业规范

樊丽丽 编

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

文员从业规范/樊丽丽编. —北京: 中国经济出版社, 2004.1

(基层服务岗位从业规范丛书)

ISBN 7-5017-6206-6

I. 文… II. 樊… III. 文书工作—规范 IV. C931.46-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 102993 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 后东升 (电话: 68319286)

责任印制: 张江虹

封面设计: 蒋宏工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市地矿印刷厂

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32 印张: 8.625 字数: 216 千字

版 次: 2004 年 1 月第 1 版 印次: 2004 年 4 月第 2 次印刷

印 数: 5001 - 8000 册

书 号: ISBN7-5017-6206-6/F·4987 定 价: 18.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

中国经济书店: 66162744 地 址: 西四北大街 233 号

《文员从业规范》 编委会

主编 樊丽丽

编委会成员

钟复台	甘长江	刘昊昌	范普森	魏伟
杨艺明	舒文娟	樊伟伟	李路	张道深
熊婉芬	程日芳	傅珠军	赵望海	斯廉松
谭美凤	乔世荣	龙梅林	袁良喜	金耀华
沈宏昌	徐怀明	钱丹舟	林静	马世泰
王露晓	鲁耘耕	方木黎	田良中	花永芳
汤玉升	黄宏深	孔会伯	姜本立	范宏喜
孙方圆	高克敏	沈冉由	华特欣	卫辉球
夏南星	韩得谊	尹尚连	曹立芳	郑洛宁
蒙正久	肖亚敏	牛准	于干天	宋方士
胡今声	由晓强	熊午书	戴松衾	周亚芳
贾凤喜	林慧洲	冯伯如	罗斯点	石成军

前 言

文员是写字楼里最常见的职位之一，具有极为重要的基础性、服务性作用，是企业有效运转的重要元素。

企业的运转依赖于信息，信息的重要载体是文件系统，而文件系统的操作者主要是文员。

文员是最低层次的白领，也是许多缺乏职业经验的知识女性、应届毕业生的首选职业，更是一些成功女性成长为高级白领乃至金领的阶梯，是女性走向成功的第一步选择。

正因为文员这个职业是如此的普遍与普通，故求职者众，招聘的岗位亦多。针对这部分人群的需要，我们编写了这本《文员从业规范》，希望对这部分求职者和一部分已在职者的职业成长有所帮助。

本书内容详实，简单实用，针对性强，对打算做文员者和初做文员者岗位培训和自我学习都有很大的助益，有助于初入行者尽快职业化。

编者

2003年岁末

目 录

第一章 总 论	(1)
第一节 关于文员的职业定位	(1)
一、明确文员的职责	(1)
二、文员的职业权限	(2)
三、文员工作的标准	(4)
第二节 文员职业的特点	(6)
一、辅助性	(6)
二、中介性	(6)
三、事务性	(6)
四、文员工作的原则	(7)
五、文员工作的作用	(7)
第三节 文员的岗位职责	(7)
一、文员的基本职责	(8)
二、文员的工作要求	(8)
三、其他各类文员的岗位职责	(9)
第四节 文员的职业前景	(12)
一、文员应具备的知识构成	(12)
二、文员职业的发展方向	(13)
第二章 文员职业规范	(15)
第一节 信息工作规范	(15)
一、信息工作的基本要求	(16)
二、信息资料的搜集与方法	(16)
三、信息筛选重“四性”	(17)
四、信息整理要科学	(18)



五、信息利用要充分	(19)
六、企业档案是企业信息源的核心	(19)
七、企业档案信息的开发与利用	(20)
八、信息人才——21世纪企业竞争的焦点	(22)
第二节 事务管理规范	(22)
一、来宾接待	(23)
二、内部接待	(23)
三、负好把关责任	(24)
四、接打电话	(25)
五、印章的制发与管理	(31)
六、介绍信的使用	(32)
第三节 沟通协调规范	(33)
一、沟通与协调	(33)
二、处理各种关系	(34)
三、沟通小技巧	(37)
四、文员与上级关系要靠沟通协调	(38)
第四节 文书工作规范	(39)
一、企业适用的文书种类	(40)
二、企业文书的处理	(41)
三、文件的管理	(43)
四、收文处理	(46)
五、发文处理	(47)
第五节 会务工作规范	(48)
一、会议的种类	(48)
二、会务工作	(49)
三、会务人员的职务名称	(50)
四、会议准备	(50)
五、会议的技术要求	(51)
六、会议过程	(52)

七、会后会务工作	(53)
八、会议管理	(53)
九、经理办公会议组织技巧	(54)
十、大型会议的组织技巧	(54)
十一、会议记录	(55)
第六节 保密工作规范	(57)
一、保密的含义	(58)
二、保密的特点	(58)
三、文员保密工作的主要内容	(59)
四、保密的意义	(60)
五、企业保密制度	(60)
第三章 文员专业技能规范	(63)
第一节 公文写作规范	(63)
一、不同文种的特点和写作方法	(63)
二、公文格式	(64)
三、行文规则	(69)
四、公文写作的步骤和方法	(71)
五、公文写作的四条原则	(72)
六、公文写作的三种语言表述形式	(75)
七、请示的写作	(76)
八、通知的写作	(79)
九、商业计划书的编制	(81)
十、证明信	(84)
十一、大事记	(84)
十二、规章制度	(85)
第二节 法律知识规范	(87)
一、我国的法律体系	(87)
二、什么叫违法? 怎样才算违法	(88)
三、法律责任与法律制裁	(88)



文具从业规范

四、法人与法人代表	(89)
五、怎样取得法人资格	(90)
第三节 财务知识规范	(91)
一、现金管理	(91)
二、会计知识	(92)
三、信用卡	(94)
四、汇率	(94)
五、信用证	(95)
第四节 商务英语规范	(95)
一、安排商务旅行	(95)
二、英文商务信函	(97)
三、邀请与答复	(101)
四、约定	(102)
五、通知与确认	(105)
六、咨询信息	(106)
七、英美在商务方面的语言差异	(106)
八、常用商务英语词汇	(110)
第五节 办公设备使用规范	(111)
一、办公自动化存在的理由	(111)
二、办公设备使用的基本规范	(112)
三、激光照排的使用	(112)
四、电话机的使用	(112)
五、静电复印机	(113)
六、传真机	(114)
七、中外文电子打字机	(115)
八、电传机	(115)
九、碎纸机的管理	(116)
十、电脑的使用和维护	(116)
十一、局域网上的办公应用	(117)

十二、办公设备的保养	(124)
第六节 办公环境布置规范	(125)
一、办公室布置	(125)
二、办公室布置原则	(126)
三、保持办公环境美	(127)
四、办公用品的选用和摆放	(128)
五、美化环境的措施	(128)
第四章 行之有效的时间管理	(132)
第一节 个人对待时间的方式	(132)
一、个人时间管理自测	(132)
二、80/20 法则	(137)
三、浪费时间的因素	(137)
三、管理时间的技巧	(138)
四、几个提高效率的观念	(139)
第二节 高效的文件管理	(141)
一、你处理文件的能力如何	(141)
二、怎样节约你的文件管理时间	(142)
第三节 访问和接待效率的提高	(143)
一、你的人际交往能力测评	(143)
二、应对访客的时间浪费	(146)
第四节 接听电话的时间管理	(148)
一、你接听电话能力如何	(148)
二、提高电话使用效率	(151)
第五节 时间安排技巧	(152)
一、你能分清事情的轻重缓急吗?	(152)
二、时间管理 = 选择事件 + 事件顺序 + 时间分配	(154)
三、学会确立优先目标	(156)
第六节 时间管理与上司	(157)
一、聪明地与上司打交道	(157)

文员职业规范

二、做好“过滤器”的工作	(157)
三、指导上司的领导	(159)
第五章 文员的个人形象规范	(160)
第一节 仪容修饰规范	(160)
一、发型设计规范	(160)
二、五官修饰规范	(161)
三、化妆规范	(162)
第二节 服装搭配规范	(165)
一、着装原则	(165)
二、办公室穿着	(166)
三、外出公务时的衣着	(167)
四、服装的色彩搭配	(167)
五、饰物佩戴规范	(168)
六、体型与服装搭配	(169)
七、套裙的礼仪	(170)
第三节 品位涵养规范	(172)
第六章 人际关系处理规范	(175)
第一节 与上司相处的艺术	(175)
一、从容与各种上司相处	(176)
二、对待上司的正确态度	(177)
三、与上司相处的禁忌	(179)
四、当好上司的好助手	(179)
第二节 怎样与同事相处	(181)
一、同事相处的基本原则	(182)
二、与同性同事相处艺术	(182)
三、和异性同事相处之道	(183)
四、文员与同事相处的窍门	(183)
五、文员与同事相处的禁忌	(184)
六、怎样与自己讨厌的人共事	(186)



第三节 巧获人缘	(186)
一、主动与人交往	(187)
二、不要“喜新厌旧”	(187)
三、赢得朋友的小窍门	(188)
第四节 女性文员摆脱性骚扰的技巧	(188)
一、勇敢	(189)
二、智斗	(189)
三、采取惹不起，躲得起的办法	(189)
四、幽默化解	(189)
第五节 文员与客户交往	(190)
一、交往技巧	(190)
二、与客户电话交往	(192)
第七章 文员礼仪规范	(195)
第一节 日常行为礼仪规范	(195)
一、日常交往礼仪	(195)
二、待客礼仪规范	(199)
三、称呼礼仪	(201)
第二节 公司内部礼仪规范	(202)
一、电话礼仪	(202)
二、搭乘电梯的礼节	(204)
三、办公室里的礼节	(204)
四、来函处理礼仪	(205)
第三节 公共场所礼仪规范	(206)
一、公共场所行为举止	(206)
二、出行礼仪规范	(208)
三、乘车礼仪规范	(209)
四、洗手间礼仪规范	(209)
第四节 商务社交礼仪规范	(210)
一、商务会见礼仪	(211)



文员从业规范

二、商务酒宴礼仪	(216)
第八章 文员素养规范	(218)
第一节 文员职业性格规范	(218)
一、文员职业性格定位	(218)
二、文员职业性格训练	(219)
三、文员情感修养	(221)
第二节 文员智能素质规范	(221)
一、文员的个体知识结构	(222)
二、文员的个体能力	(222)
三、文员的个体素质	(224)
第三节 文员心理素质规范	(224)
一、文员心理素质要求	(225)
二、文员心理素质培养	(226)
三、做一名心理健康的文员	(227)
第四节 文员职业道德规范	(229)
一、乐业	(229)
二、尚实	(229)
三、谨行	(230)
四、守纪	(231)
五、守信	(231)
六、保守秘密	(231)
七、责任感	(232)
第五节 树立文员的个人品牌	(232)
一、何为“个人品牌”	(232)
二、文员为什么要打造自己的个人品牌	(233)
三、如何塑造个人品牌	(234)
第九章 文员的晋升之道	(235)
第一节 晋升必备的知识和技能	(235)
一、专业知识	(235)

二、综合能力	(237)
三、提升自己的途径	(240)
第二节 捕捉晋升机会	(242)
一、善于发现机会	(243)
二、善于把握机会	(243)
三、善于等待机会	(243)
四、善于创造机会	(243)
第三节 借助上司晋升	(244)
一、成为关键下属	(244)
二、做问题的解决者	(244)
三、提出新思维，做一名创新者	(245)
附录一 中华人民共和国国家通用语言文字法	(246)
附录二 公文常用词语解释	(250)

第一章 总论

随着就业竞争压力的加大，文员这个职业也被不知不觉列入激烈竞争的行列。另一方面，现代社会中文员的需要量也是相当之大。想成为文员的你，怎样在这样的就业环境中取得成功呢？又怎样才能减少压力，轻松愉快地胜任文员工作，并让领导和同事对你满意？本书将就这些问题一一作出解答，帮助初入文员大门的朋友们把每一项工作处理得井井有条，并且为自己营造一个良好的工作氛围，做一名合格的文员。说到不如做到，赶快行动吧，相信你一定会取得成功！

第一节 关于文员的职业定位

文员是最低层次的白领，也是许多刚踏入城市生活的年轻知识女性和女毕业生最为关注和向往的职业。同时，文员也成为不少女性踏入高级白领甚至更高阶层的阶梯，是女性成功的第一步选择。

一份工作要想做得出色，就必须首先把握好这份工作，因此职业定位就必不可少。

一、明确文员的职责

1. 管理自己和上司的办公室及有关资料设备，保持办公环境整洁和工作节奏有条不紊。

2. 应接电话，接待客户，处理各类函电文件、撰写业务函电，减少外界和一般事务对上司的干扰，只有自己无法解决或特别重要的事再报告给上司。

3. 安排上司活动日程，逢重要活动提前通知上司，并整理妥有

文员从业规范

关资料，使上司有所准备。

4. 组织安排各类会议会务，做到万无一失。

5. 善于领会上司意图，配合默契，同时保持清醒头脑，又能提供尽可能准确完善的资料，供上司决策定夺。

6. 了解上司的秉性爱好，能够容忍上司的缺点，即使发现上司做出错误决定，也只能婉转提出，而不能擅自做主。

7. 熟悉上司的主要客户及至亲朋好友，了解他们与上司交往的深浅，懂得和颜悦色地编故事打发上司不愿见的客人，有时也为上司承担些委屈或责任。

8. 协调各方面的关系，善待同事。只有同事间和上下级之间相处和谐，才能保证工作进行顺利。

二、文员的职业权限

文员除了处理企业行政事务或接受上司授权处理有关业务或事务之外，一不能代表上司作决策，否则就是越权；二不能代上司发号施令，否则容易令同事反感；三不能代上司允许自己在企业里处理私人事务，否则必然会让上司讨厌。你的权利必须在上司控制之下，必须服从企业利益；你的限度就是严以律己，在职务许可的范围内，把你的权利利用好充分，不留一丝空间。

文员工作时千万要注意不可越位。

所谓文员越位，是指文员所做的工作开始超越于文员角色。比如：本来应由领导出面解决的问题，文员抢着去做；本来应由领导决策的事项，文员擅作主张。这些都是文员越位现象的具体表现。

我们要准确地认知自己的职业角色，摆正自己的职业位置，目的是为了预防和克服“越位”现象，找到一个稳妥的出力方式。

(一) 越位主要有以下几种表现形式

1. 决策越位

文员只能“谋”，不能“断”。有些文员混淆了决策和辅助决策两个层次的内容，擅作主张，按照自己的策略去解决一些重大问题，

造成决策越位。

2. 表态越位

表态，是表明人们对某事件的基本态度，一般与一定的身份相联系。超越身份，胡乱表态，是不负责的表现，是无效的。一般说来，部门之间交涉问题，对带有实质性问题的表态，应由领导或领导授权才能进行。除此之外，文员的表态就只能代表个人，不可以未经领导授权就代表领导进行决定性表态，造成喧宾夺主之势，陷领导于被动。

3. 工作越位

领导和文员各有其职责范围，不能互相代替。不过，哪些工作该由谁干，这里面有时也有几分奥妙。有些文员不明白这一点，有时是出于把工作做好之心，或想为领导腾出更多的时间抓大事，本来应由领导出面处理的工作，文员抢着去做，却没有想到自己的所作所为已超出自己的工作范围，只能给领导帮倒忙，造成工作越位。还有一些文员，思想素质较低，或为了在领导面前显示自己工作有能力、积极能干，或为了在同事面前显示自己有权力、出风头，而有意造成工作越位。

4. 答复问题越位

有些问题的答复，往往需要有相应的权威。而有的文员明明缺乏这种权威，却擅自答复，这也是越位。

5. 社交越位

文员经常陪同领导参加一些社交活动，比如迎来送往、接待应酬、宴会舞会、录像合影、纪念节庆活动等。在这些场合中，文员都应突出领导，自己甘当配角，退居“二线”。有的文员在公众场合中张罗过欢，显示自己过多，把领导挤在一边，出席各种正式场合中穿戴过于显眼，自己倒成了社交场合或公共场合的“中心人物”。

(二) 越位带来的危害

越位往往会对工作、对领导关系带来严重危害，而且会给企业的工作带来混乱。