



文秘职业化训练丛书
Professionalism Training Books for Secretary

The Qualification
& Performance
Appraisal
for
Secretary & Letterer

职业秘书与文员

任职资格与工作绩效测评

南亚旭 编著



↓
出色的
秘书和文员
从
这里开始……

广东省出版集团
广东经济出版社



文秘职业化训练丛书
Professionalism Training Books for Secretary

Qualification
The & Performance
Appraisal
for
Secretary & Letterer

职业秘书与文员
任职资格与工作绩效测评

南亚旭 编著



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业秘书与文员任职资格与工作绩效测评/南亚旭编
著. —广州: 广东经济出版社, 2004.4
(文秘职业化训练丛书)
ISBN 7-80677-717-2

I. 职… II. 南… III. 文书工作—考核—参考资料
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 024714 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	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东惠阳印刷厂 (惠州市南坛西路 17 号)
开本	787 毫米×960 毫米 1/16
印张	18.5 2 插页
字数	234 000 字
版次	2004 年 4 月第 1 版
印次	2004 年 4 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-717-2 / C·41
定价	本册定价: 33.00 元 全套: 99.00 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

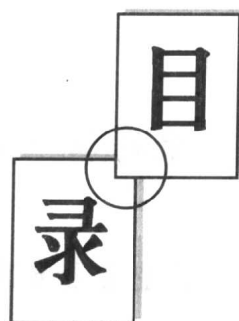
电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

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·



第 1 章 秘书与文员任职资格标准

1.1	任职资格标准	3
■	任职资格分类/3	
■	资格认证申请条件/4	
■	资格获得条件/5	
■	任职资格标准结构/5	
1.2	基础类秘书与文员任职资格标准	6
■	基本条件/6	
■	任职资格行为标准/8	
1.3	助理类秘书与文员任职资格标准	19
■	基本条件/19	

■ 任职资格行为标准/21

第2章 秘书与文员基本素质和能力要求

2.1 职业素质要求 33

- 优秀秘书与文员应具备的三大特征/33
- 优秀秘书与文员应具备的十八大素质/33
- 秘书与文员行为九戒/34

2.2 职业道德要求 36

- 忠于职守，自觉履行各项职责/36
- 服从领导，当好参谋/36
- 兢兢业业，甘当无名英雄/37
- 谦虚谨慎，办事公道，热情服务/37
- 遵纪守法，廉洁奉公/38
- 恪守信用，严守机密/38
- 实事求是，勇于创新/38
- 刻苦学习，提高思想、科学文化素质/39
- 钻研业务，掌握各项工作技能/39

2.3 外在形象要求 40

- 服饰/40
- 仪容/43
- 仪态/44

2.4 服务上司能力要求 47

- 适应上司的性格特点/47
- 应对不同类型的上司/48
- 与上司建立良好的关系/50
- 应学会看懂上司/52

2.5 交际能力要求 54

- 赞美对方/54
- 做一个好的倾听者/56
- 理解感染对方/57
- 关注对方/58
- 帮助对方/59

第3章 秘书与文员必备基本要求

3.1 公文写作基本常识 63

- 公文的结构要求/63
- 公文概念的表达要求/67
- 公文开头与结尾的写法/71
- 公文专用词语的用法/73

3.2 礼仪知识 76

- 礼仪的功能/76
- 书面礼仪知识/76
- 语言礼仪/81
- 非语言符号的礼仪效应/85
- 见面与馈赠礼仪/88

3.3 公关接待工作知识	91
接待工作概述/91	
接待工作的基本要求/94	
不同类型的接待工作要求/95	
3.4 茶点服务技巧要求	98
奉茶的方法/98	
端茶、拿糕点的方法/99	
咖啡、奶、糖的服务/99	
3.5 必备消防知识	100
消防工作方针：预防为主，防预结合/100	
防止发生火灾的方法/101	
电气火灾原因、灭火方法及注意事项/101	
报火警的方法/103	
灭火器的使用/103	
发生火灾逃生方法/103	
3.6 必备英语知识	104
礼貌的电话用语/104	
订约/105	
面试/107	
祝贺升迁/109	
颁奖典礼/109	
得奖感谢/111	
公司简介/112	
书信的写作/113	

第 4 章 秘书与文员办公基本技能要求

4.1	书法技能要求	119
	■ 用笔的概念/119	
	■ 执笔方法/121	
	■ 硬笔书法/122	
4.2	文字工作技能要求	124
	■ 起草文稿/124	
	■ 校对程序/127	
4.3	记录与录音整理工作技能要求	129
	■ 手工记录方法要求/129	
	■ 机器录音的方法和要求/134	
4.4	文印工作技能要求	136
	■ 打字及电脑文字输入/136	
	■ 复印机的使用/137	
	■ 打印机和激光照排/139	
	■ 装订工作/140	

第5章 秘书与文员综合事务处理工作要求

5.1 日常事务处理工作要求 145

- 办公室布置与美化要求/145
- 邮件的收发、传阅要求/149
- 办公室电话的接转要求/151
- 信息收集、管理的要求/153
- 受命督察工作的要求/156

5.2 会务工作要求 162

- 召开办公会议要求/162
- 召开现场办公会要求/164

5.3 文书、档案工作要求 167

- 收文处理/167
- 发文处理/175
- 文书立卷归档/181
- 档案的收集整理/186
- 档案的保管和利用/188

5.4 后勤服务工作要求 192

- 房产管理/192
- 办公用品管理/193
- 车辆管理/195
- 单位环境管理/197

5.5 协调工作要求	199
■ 协调工作的类型/199	
■ 协调工作的内容/201	
■ 协调的手段和方法/202	
5.6 计划管理工作要求	206
■ 制定目标与计划/206	
■ 任务展开, 组织实施/207	
■ 设置控制点, 纠正偏差/208	
5.7 成本控制管理工作要求	209
■ 合理使用办公文具/209	
■ 正确使用办公设备/211	
■ 利用网络办公/212	

第 6 章 秘书与文员绩效管理基础

6.1 绩效与绩效测评	215
■ 什么是绩效/215	
■ 什么是测评/215	
■ 什么是绩效测评/216	
6.2 绩效测评内容	218
■ “德、能、勤、绩”在实际运用中的局限性/218	
■ 业绩、能力、态度三项内容在测评中的广泛运用/219	

6.3 绩效测评方法 229

- 等级评定法/229
- 强迫分布法/232
- 排序法/233
- 对偶比较法/235
- 关键事件法/237
- 行为锚定等级评定法/237

第7章 秘书与文员工作绩效测评标准

7.1 工作绩效测评指标 241

- 绩效指标设计的基本原则/241
- 绩效指标量化的基本步骤/242

7.2 基础工作绩效测评标准 246

- CI规范管理绩效测评(权重20%)/247
- 办公程序设计绩效测评(权重20%)/248
- 办公效率提升绩效测评(权重20%)/249
- 办公环境管理绩效测评(权重20%)/250
- 办公室6S管理绩效测评(权重20%)/255

7.3 日常事务处理工作绩效测评标准 258

- 组织协调绩效测评(权重10%)/258
- 值班管理绩效测评(权重20%)/260
- 会议管理绩效测评(权重10%)/263

- ④ 文书管理绩效测评(权重15%)/266
- ④ 档案管理绩效测评(权重10%)/269
- ④ 办公用品管理绩效测评(权重10%)/271
- ④ 信息管理绩效测评(权重15%)/274
- ④ 印章管理绩效测评(权重10%)/276

7.4 后勤总务管理工作绩效测评标准 278

- ④ 财产管理绩效测评(权重40%)/278
- ④ 员工宿舍管理绩效测评(权重20%)/279
- ④ 员工食堂管理绩效测评(权重20%)/281
- ④ 车辆管理绩效测评(权重20%)/283

第 1 章

秘书与文员任职资格标准

1.1 任职资格标准

■ 任职资格分类

秘书与文员任职资格根据秘书与文员的工作职责分为基础和助理两大类标准。



任职资格是指在特定的工作领域内，根据任职资格标准，对工作人员工作活动能力的证明。NVQS是英国国家职业资格，NVQ是指基于国家标准化的职业活动能力认证体系。“中英职业资格证书合作项目NVQ证书”是由OSTA与LCCIEB联合颁发并监管的，所以简称NVQ证书。

按达标程度分级：

标准类别	对应行为标准等级	对应级别
助理类	五级	行政助理
	四级	初级行政助理
基础类	三级	高级秘书
	二级	中级秘书
	一级	初级秘书

大部分秘书与文员首先接触到的是公司秘书与文员任职资格基础类标准，该标准所涉及的范围包括构成秘书与文员日常事务的大部分活动。如提高工作流程的效率、培养有效的工作关系、信息管理、文档管理、会务管理、设备与资产管理及根据指令制作文本等。

资格认证申请条件

基础类

- 从事秘书或文员工作。
- 有志从事秘书工作，且通过秘书或文员必备知识考试的其他人员。

助理类

- 获得基础类秘书与文员高级资格。
- 在助理类秘书与文员岗位工作。

资格获得条件

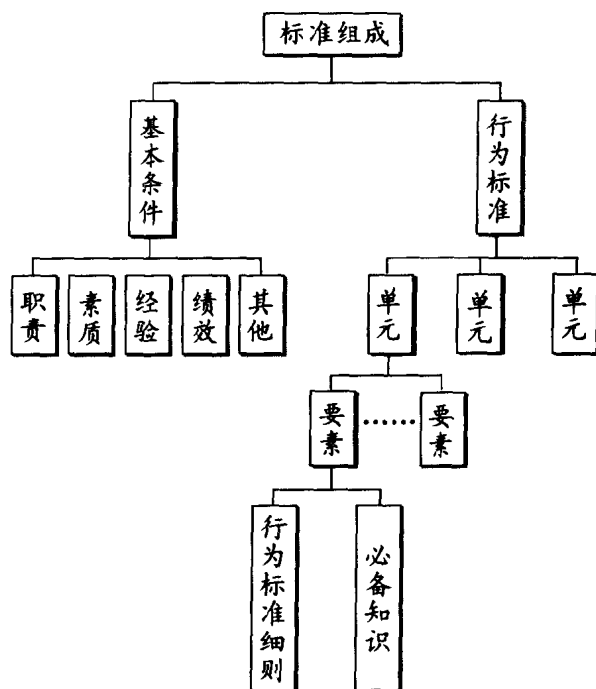
基础类

满足相应的行为标准认证要求，并且满足其他基本条件。

助理类

满足相应类别的行为标准达标要求，满足其他基本条件，并且获得高级秘书资格。

任职资格标准结构



秘书任职资格标准结构