



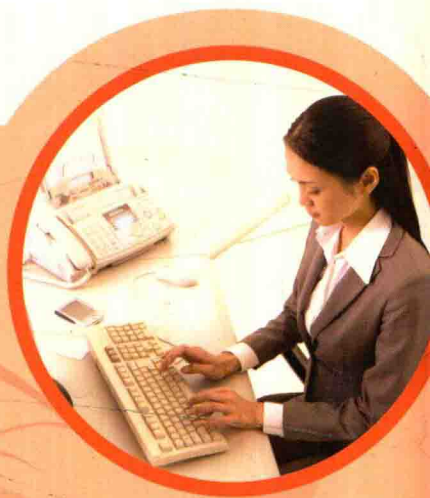
教育部职业教育与成人教育司推荐教材  
文秘公关岗位培训用书



第二版

# 现代文员 实务技巧

徐 飙 主编



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

教育部职业教育与成人教育司推荐教材  
文秘公关岗位培训用书

# 现代文员实务技巧

Xiandai Wenyuan Shiwu Jiqiao

(第二版)

徐 薏 主编



高等教育出版社·北京  
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

## 图书在版编目(CIP)数据

现代文员实务技巧/徐飙主编. —2版. —北京:高等教育出版社,2010.8(2011.8重印)

ISBN 978-7-04-029988-5

I. ①现… II. ①徐… III. ①文书工作-专业学校-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第125768号

策划编辑 陈 向  
版式设计 张 岚

责任编辑 王海燕  
责任校对 王 雨

封面设计 李卫青  
责任印制 田 甜

---

出版发行	高等教育出版社	网 址	<a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>
社 址	北京市西城区德外大街4号		<a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>
邮政编码	100120	网上订购	<a href="http://www.landaco.com">http://www.landaco.com</a>
印 刷	北京东君印刷有限公司		<a href="http://www.landaco.com.cn">http://www.landaco.com.cn</a>
开 本	850 × 1168 1/32	版 次	2005年6月第1版
印 张	13.125		2010年8月第2版
字 数	330 000	印 次	2011年8月第2次印刷
购书热线	010-58581118	定 价	24.80元
咨询电话	400-810-0598		

---

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换  
版权所有 侵权必究  
物 料 号 29988-00

## 内 容 提 要

本书是教育部 2004—2007 年立项通过的推荐培训教材,是根据现代文员的工作特征、工作内容和规范而编写的实用性培训教材。

本书第二版在第一版的基础上做了部分调整,增加了“高效办公自动化应用”的内容,以反映现代科技成果在本专业领域中发展应用的状况。全书由认识现代文员的工作,动手布置办公室环境,办公室日常事务的处理,接待工作技巧,会议的组织,如何制作企业文书,科学管理信息资料,文书档案管理技巧,熟悉管理与财务工作,提高办公效率的方法,高效办公自动化应用,常用办公设备的使用,文员形象塑造与交际艺术等内容组成,附录中更换了 2006 年版的《秘书国家职业标准》。书中的知识点和技能要求涵盖人力资源和社会保障部制定的秘书国家职业标准。

本书可广泛适用于现代文员及秘书的速成培训,也可作为中职、高职文秘专业的配套教学用书和秘书职业资格鉴定的参考用书,还可供相关从业人员自学阅读。

如有反馈意见,请发邮件至 [zz\\_dzyj@pub.hep.cn](mailto:zz_dzyj@pub.hep.cn)。

## 第二版前言

《现代文员实务技巧》自出版以来,经历了五年的教学、培训实践。随着我国经济的不断发展和科学技术在各领域的广泛应用,办公文员的岗位工作也在发生变化,网络技术在办公文员岗位的作用日益凸显。基于这种变化,借本书再版之机,调整了部分结构,增加了第十一章“高效办公自动化应用”;对原第十一章“办公设备的应用技能”做了较多的修改,作为本书第十二章“常用办公设备的使用”,删除了部分应用不普及的内容,删去原书附录中的“综合测试”与“学习参考网址”,附录更换了2006年版的《秘书国家职业标准》。

本书围绕现代文员工作特征、工作内容和规范的工作规范的方方面面展开介绍,汇集了现代文员的基础性实务工作。全书共分十三章,包括认识现代文员的工作、动手布置办公室环境、办公室日常事务的处理、接待工作技巧、会议的组织、如何制作企业文书、科学管理信息资料、文书档案管理技巧、熟悉管理与财务工作、提高办公效率的方法、高效办公自动化应用、常用办公设备的使用、文员形象塑造与交际艺术。

本书由徐飙主编。主编确定全书的编写大纲,规定体例及统稿、定稿。高等教育出版社陈向老师对本书的编写进行了指导。本书编写人员均是活跃在教学和培训第一线的中青年文秘教学学科带头人,本书即是他们在文员、秘书专业教学与培训改革方面成果的总结。具体执笔人员分工如下:第一、二、三、四、五、十二章由徐飙编写,第六、七、八、十章由尹水甘编写,第九章由徐飙、尹水甘编写,第十一章由徐飙、郑利明编写,第十三章由王建华编写。

## II 第二版前言

本次修订工作由徐飙负责,全书由徐飙统一修订定稿。

本次修订体现了时代的步伐,体例结构更趋科学合理,但编者水平有限,书中会有不少疏漏与错误,祈望专家、同行和广大读者批评指正。

如有反馈意见,请发邮件至 [zz\\_dzyj@pub.hep.cn](mailto:zz_dzyj@pub.hep.cn)。

编者

2010年4月

# 第一版前言

文员是写字楼里最常见的职位之一。随着我国经济的不断发展,各类企业和贸易公司对文员的需求普遍增加,而文员工作最大的特点就是实务操作。因此,如何构筑现代文员的专业体系,培养和造就一支精干高效、动手能力强的现代文员队伍,是摆在我们面前的重要课题。

从严格意义上说,文员不同于秘书。文员注重实务,秘书要有一定的理论;文员主要是动手,秘书需要协调、督查和辅佐决策;文员强调技术性、事务性、操作性,秘书还要辅助领导实施管理;文员工作比较单纯,秘书工作则相对系统。为此,本书克服了以往众多文秘教材偏重理论、偏重党政机关的局限性,突出实务,强调操作,侧重企业,填补了现代文员培训教材的空白。这也是本书编写的目的所在。

本书围绕现代文员工作特征、工作内容和规范的工作规范的方方面面展开介绍,汇集了现代文员的基础性实务工作。全书共分十二章,包括认识现代文员的工作、动手布置办公室环境、办公室日常事务的处理、接待工作技巧、会议的组织、如何制作企业文书、科学管理信息资料、文书档案管理技巧、熟悉管理与财务工作、提高办公室运作效率的方法、办公设备的应用技能、文员形象塑造与交际艺术。在体例安排上,每章内容前有“学习目的与要求”,每章后都配有“本章小结”和“练习与训练”;每章内容中,根据不同情况设置了“案例”、“相关链接”和“特别提醒”。全书还附录了“综合测试”、“秘书国家职业标准”与“学习参考网址”,形成了一个目标明确、层次分明、技能掌握与训练相结合且具连续性、阶梯式提高

## II 第一版前言

的实务培训体系。

本书的特点主要体现在以下方面：

一、突出职业性。文员是一种职业，本书紧扣文员职业特征、职业要求和职业规范，详细阐述了文员必备的专业基础知识和实务内容，同时，力求涵盖秘书国家职业标准初、中级的知识和技能要求。

二、强调操作性。文员的职业性质决定了文员从事的是比较单纯的技术性、事务性的操作，如整理办公室、电话接打、收发接待、会议服务、文书制作、信息与档案的收集整理、出差报销及办公设备操作等。为此，本书没有深奥的理论，而是定位在做什么、怎么做、如何做好，突出介绍各种实务工作的操作程序、规范要求、方法技巧。

三、体现先进性。在内容上，本书充分考虑新知识、新技术、新成果在现代文员工作中的应用，同时采用了大量案例辅助教学，使学生乐于接受；在体例上，通过“相关链接”帮助学生理解相关知识，以“特别提醒”引起学生对某些问题的注意，借助“案例”引导学生从实际工作中获取更多的经验；在训练安排上，对每章内容不仅设置了“自测题”，还有专门的“技能训练”，全书还设计了“综合测试”，以帮助学生学习巩固所学的知识，掌握必备的技能。

四、力求易教易学。作为培训教材，本书为教师的教提供了一定的空间，本书大都以实务要点的形式列出，教师可就要点进行阐述；作为在职人员和待业人员自学，本书起到了工作指南和工具的作用，某项工作的开展，只要按本书提供的步骤和方法实施即可。

本书由徐飙主编，并确定全书的编写大纲，规定体例及统稿定稿。陈向老师对本书的编写进行了指导。本书由王殿松、徐晶石等专家审阅。编写人员均是活跃在教学和培训第一线的中青年文秘教学学科带头人，本书即是他们在文员、秘书专业教学与培训改革方面成果的总结。具体执笔人员分工如下：第一、二、三、四、五、



十一章由徐飙编写,第六、七、八、十章由尹水甘编写,第九章由徐飙、尹水甘编写,第十二章由王建华编写。

在本书的编写过程中,作者曾参阅了国内外的有关著作,吸取了相关学科一些专家、学者的研究成果,特向有关作者表示衷心感谢。同时,本书的编写得到了高等教育出版社、行知女子职业学校、浙江省公共关系协会等单位的大力支持和帮助,在此一并致谢。

由于本书的编写是一项创新性的工作,加之编者水平有限,书中定有不少疏漏与错误,祈望专家、同行和广大读者批评指正,以便进一步修订和完善。

编者

2005年3月

# 目 录

<b>第一章 认识现代文员的工作</b> .....	1
一、现代文员工作的基本概念 .....	1
二、现代文员工作的内容 .....	4
三、现代文员工作的原则和方法 .....	7
四、现代文员的职业素养 .....	14
本章小结 .....	22
练习与训练 .....	23
<b>第二章 动手布置办公室环境</b> .....	26
一、办公室布置技巧 .....	26
二、办公设施的合理配置 .....	31
三、办公桌的整理 .....	34
四、办公环境的美化 .....	37
五、办公环境的维护与管理 .....	38
本章小结 .....	41
练习与训练 .....	42
<b>第三章 办公室日常事务的处理</b> .....	45
一、电话接打 .....	45
二、邮件处理 .....	54
三、名片管理 .....	58
四、印信管理 .....	60
五、值班工作 .....	66

## II 目录

本章小结 .....	70
练习与训练 .....	71
<b>第四章 接待工作技巧 .....</b>	<b>74</b>
一、接待工作的准备 .....	74
二、接待工作中的礼仪礼节 .....	80
三、日常接待的程序和方法 .....	84
四、特殊宾客的接待技巧 .....	88
五、接待宴请的艺术 .....	94
本章小结 .....	106
练习与训练 .....	107
<b>第五章 会议的组织 .....</b>	<b>111</b>
一、会议筹备工作 .....	111
二、会议服务工作 .....	123
三、会议善后工作 .....	135
四、常见会议的组织方法 .....	140
本章小结 .....	150
练习与训练 .....	150
<b>第六章 如何制作企业文书 .....</b>	<b>153</b>
一、企业内部文书的制作 .....	153
二、商务文书的制作 .....	161
三、社交礼仪文书的制作 .....	170
四、文书处理程序 .....	177
本章小结 .....	181
练习与训练 .....	182
<b>第七章 科学管理信息资料 .....</b>	<b>185</b>
一、信息的收集 .....	185

二、信息的整理 .....	189
三、信息的传递 .....	197
四、信息资料的存储和利用 .....	200
本章小结 .....	203
练习与训练 .....	204
<b>第八章 文书档案管理技巧 .....</b>	<b>207</b>
一、档案的收集 .....	207
二、档案的整理 .....	216
三、档案的保管 .....	223
四、档案的检索和利用 .....	230
本章小结 .....	235
练习与训练 .....	236
<b>第九章 熟悉管理与财务工作 .....</b>	<b>239</b>
一、企业及企业管理 .....	239
二、企业文化与人力资源管理 .....	251
三、市场调研与商务谈判 .....	258
四、文员现金管理与银行业务 .....	263
五、常用会计报表的编制 .....	270
本章小结 .....	276
练习与训练 .....	277
<b>第十章 提高办公效率的方法 .....</b>	<b>280</b>
一、目标管理 .....	280
二、时间管理 .....	283
三、计划管理 .....	286
四、统计管理 .....	291
五、有效沟通技巧 .....	294
本章小结 .....	296

#### IV 目录

练习与训练 .....	297
<b>第十一章 高效办公自动化应用 .....</b>	<b>300</b>
一、在线信息搜索 .....	300
二、网络沟通 .....	305
三、报表设计 .....	314
四、演示文稿制作 .....	321
五、文档加密与在线办公安全 .....	329
本章小结 .....	336
练习与训练 .....	337
<b>第十二章 常用办公设备的使用 .....</b>	<b>341</b>
一、打印机的使用 .....	341
二、复印机的使用 .....	347
三、传真机的使用 .....	351
四、扫描仪的使用 .....	355
五、投影机的使用 .....	358
本章小结 .....	362
练习与训练 .....	363
<b>第十三章 文员形象塑造与交际艺术 .....</b>	<b>365</b>
一、文员正确的仪态 .....	365
二、文员外在形象要求 .....	371
三、人际关系处理艺术 .....	375
本章小结 .....	383
练习与训练 .....	384
<b>附录 秘书国家职业标准(2006年版) .....</b>	<b>387</b>
<b>主要参考文献 .....</b>	<b>405</b>

# 第一章

## 认识现代文员的工作



### 学习目的与要求

- 了解现代文员的职业定位和特点
- 理解现代文员工作的内容
- 掌握现代文员的原则和工作方法
- 理解和掌握现代文员应具备的职业素养

### 一、现代文员工作的基本概念

从广义上说,凡是办公室的工作人员,均可称为文员。因此,现代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。

#### 1. 现代文员的职业定位

当前,社会上对办公室人员的称谓可谓五花八门,如打字员、内勤、文书、文员、文秘、秘书、主任、主管、助理、机关人员,等等。

事实上,在 20 世纪 70 年代以前,我国政府机关和军队内帮助领导处理文书、事务工作的工作人员有两个称谓:基层单位,如人民公社(80 年代后改为乡)、连队称“文书”(文书工作人员,即“文书”);县、团以上机关和大中型企业则称“秘书”;法院、检察院则称“书记员”(相当于“文书”、“文员”)。

## 2 第一章 认识现代文员的工作

20世纪80年代之后,“秘书”、“文书”都被统称为“秘书”或“文秘人员”。1980年,我国高校设置了“秘书专业”,开始培养这方面的人才,并迅速发展,有的院校将该专业进行细分,如“行政秘书”、“商务秘书”、“法律秘书”、“涉外秘书”等,也有的称之为“文秘专业”,在“秘”之前加了“文”字。

“文”者,指“文书”,也指“文员”,主要从事文书制作与管理的工作。随着我国市场经济的发展,各类股份制企业、外资企业、私营企业如雨后春笋般涌现出来,一部分单纯从事办公室工作的人员大量出现,他们不单为领导服务,还要从事办公事务管理工作,工作程序简单化、工作手段事务化、工作内容扩大化,这就是现代文员工作的特点。而当前的文员教育主要脱胎于秘书教育,传统的秘书教育已不能适应现代的办公室工作。

严格来说,文员与秘书的工作职能有相通之处,也有所区别。文员主要在企业某个程序上从事服务工作,如整理办公室、做记录、文书制作、打印文稿、接待来访、收发、接打电话、收集信息、归档整理,以及报销差旅费等工作,属于比较单纯的技术性、事务性操作人员。秘书则除了文书、事务工作之外,还担任辅助领导实施管理的任务,如组织会议、参与计划、撰写报告、调查研究等,即所谓“既要参与政务,又要管理事务”。秘书的地位、级别、待遇,一般也高于文员。还有一点重要区别就是:文员都在办公室工作,是为集体、为企业、为领导服务,而秘书中有一部分人专门为某个领导服务,所以有“私人秘书”,却没有“私人文员”。



### 相关链接

美国企业界,把打字员、接待员、录音员、复印员、文书制作、管理员等办公室内单纯技术性操作人员统称为“文员”,把“文书、事务、一般管理”三合一的人员称为“秘书”。

英国政府机关的秘书被分为四个级别:行政级、执行级、文书

级、助理文书级。前两者为高级秘书,可担任秘书长、秘书处等行政长官,后两级为中、初级文秘工作人员。

英联邦国家和地区(包括加拿大、澳大利亚、新加坡等)规定:高中毕业生经过1年左右的专业培训,通过打字、速记、办公室事务、人际关系等5门基础课程考试,即可担任“文员”;而经过ICSA(The Institute of Chartered Secretaries and Administrators)等权威机关系统培训,取得17门专业课程的及格证书,并有5年以上文员工作经历的人员,才能担任正式秘书。

因此,有人说,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。

## 2. 现代文员工作的特点

文员工作的基本方式是处理信息和事务。由于信息必须通过声音、文字、图像等载体以电话、网络传送、文件、会议等途径和方式才能表现出来,因此,文员对信息的处理过程,又必然表现为文员处理事务的过程。信息和事务是相互依存的,离开了信息,事务工作显得缺乏意义;离开了事务,信息便无从着手。



### 相关链接

根据国外的统计,一个文员在正常的工作日中,至少有3/4的时间用以阅读、打字、速记、抄写、校对、复印等书面信息的处理。

现代文员工作的特点主要表现在以下方面:

#### (1) 服务性

◆ 为领导服务。文员要为领导的决策和管理提供服务,而且这种服务多为事务性工作。

◆ 为企业(或组织)服务。文员要为企业员工创造一个高



#### 4 第一章 认识现代文员的工作

效、舒适的工作生活环境,提供便利条件,解除后顾之忧,保证组织系统的顺利运转。

◆ 为公众服务。文员要为组织与外界的信息渠道畅通服务,密切与社会公众的联系。

##### (2) 专业性

◆ 事务管理涉及面比较广,文员需掌握一定的专业知识和业务技能。

◆ 事务管理各项任务具有自身的相对独立性和专业性。

##### (3) 主动性

◆ 文员工作的目的和标准都很明确,工作也有一定的弹性和可塑性,文员有安排事务的主动权和余地。

◆ 在具体的工作中,文员必须根据组织运转发展的趋势,主动向领导及各部门提供服务。

##### (4) 繁杂性

◆ 文员的工作涉及上下、左右、内外各个方面,非常繁杂。

◆ 文员的工作事务琐碎,并有明显的程序性和重复性。

## 二、现代文员工作的内容

现代文员工作的内容,概括起来就是处理事务和操作实务。

### 1. 现代文员工作的范围和内容

#### (1) 我国文员涉及或部分涉及的工作

◆ 文书撰写。包括领导口述、会议要点的记录,企业内部公文起草、校对,企业外部文书(主要为社交文书)的撰写、校对。

◆ 文书制作。包括文件资料的打印、复印、编排、装订等。

◆ 文书处理。包括企业内外文书的收发、传递、办理、立卷等。

◆ 档案管理。包括文件的归档、鉴定、管理、提供等。