



用于国家职业技能鉴定



秘书

国家职业资格培训教程

Secretary 三级秘书

国家职业资格三级

• 中国就业培训技术指导中心 组织编写 •

3

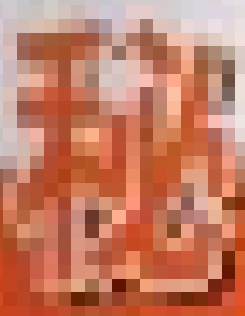
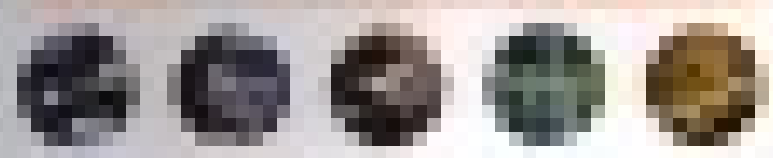
1.4

中央广播电视大学出版社





THE UNIVERSITY OF CHINA PRESS



理學與社會科學

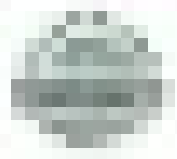
理學與社會科學 第三輯



理學與社會科學 第三輯



THE UNIVERSITY OF CHINA PRESS



C931.K
46-C2

用于国家职业技能鉴定



秘书

国家职业资格培训教程

三级秘书

国家职业资格三级

■ 中国就业培训技术指导中心 组织编写 ■

中央广播电视大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书国家职业资格培训教程. 三级秘书·国家职业资格
三级 / 中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京: 中
央广播电视大学出版社, 2006. 8

用于国家职业技能鉴定

ISBN 7-304-03668-0

I. 秘... II. 中... III. 秘书学—技术培训—教材

IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 093851 号

版权所有, 翻印必究。

秘书国家职业资格培训教程

(三级秘书·国家职业资格三级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-58840200

总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 苏 醒

责任编辑: 刘 仙

责任印制: 赵联生

封面设计: 樊 琳

版式设计: 王 容

责任校对: 姜海燕

印刷: 北京密云胶印厂

版本: 2006 年 8 月第 1 版

开本: 787×1092 1/16

印数: 16001—27000 册

2006 年 12 月第 3 次印刷

印张: 14.75 字数: 208 千字

书号: ISBN 7-304-03668-0/G·1380

定价: 26.80 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

编审委员会

主任：刘 康 陈李翔

副主任：宋 建 王建吉

委员：（按姓氏笔画为序）

王素兰 刘 萌 齐悦臣

苏 醒 何绍宣 陈 蕾

张丽琍 张玲莉 范立荣

武补元 胡晓涓 郭 冬

郭春燕 韩 峰 谭一平

编审人员

主 编：张玲莉

副 主 编：张丽琳 郭春燕

编写人员：（按姓氏笔画为序）

王 媛 伊 强 刘 萌

刘建华 许小越 苏丽莹

周季平 胡晓涓 郭 冬

审 定：（按姓氏笔画为序）

何绍宣 范立荣 武补元

韩 峰 谭一平

前 言

为推动秘书职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在秘书从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心组织专家依据《秘书国家职业标准（2006年版）》（以下简称《标准》）编写了《秘书国家职业资格培训教程》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，在内容上，突出了“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的指导思想，结合了最新的秘书工作理论与实践经验，突出了职业培训特色。在结构上，针对秘书职业活动的领域，按照模块化的方式，分五级秘书（国家职业资格五级）、四级秘书（国家职业资格四级）、三级秘书（国家职业资格三级）、二级秘书（国家职业资格二级）四个级别进行了编写。《教程》的基础知识部分内容涉及《标准》的“基本要求”；各级别的内容分别对应于《标准》中各级别的“工作要求”。

《教程》对原版教程进行了较大范围的调整，重新设计了框架结构，对操作技能的指导也更加具体。具体说明如下。

基础知识部分：基于办公自动化手段的变化与更新，在工作基础部分把现代办公所必需的办公自动化设备使用的内容调整到办公事务管理，突出了对秘书操作办公设备的能力考核；基于用人单位对秘书沟通能力的重视与强调，将人际沟通调整到工作基础部分。另外，对基础知识部分原有的速记、企业管理和法律法规方面的知识也进行了部分增补和调整。

工作要求部分：基于秘书业务工作总体构成的逻辑性和关联性，本次修改的内容以办会、办事、办文三个主要部分构成，而且三个部分都力求将能力要求细化、具体化，从而形成清晰的工作流程，以利于学员形成总体的“办会、办事、办文”的业务能力。

三级秘书·国家职业资格三级

《教程》不仅适用于秘书的职业培训，也是秘书职业技能鉴定的推荐用书，还可作为从事秘书工作的人员的自学用书。

《教程》中基础知识部分由郭冬、郭春燕、张玲莉、苏丽莹、刘建华、许小越、伊强老师编写；会议管理部分由张丽琍、刘建华老师编写；事务管理部分由周季平、胡晓涓、郭春燕、刘萌老师编写；文书拟写部分由郭冬、王媛老师编写。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见。

中国就业培训技术指导中心

2006年8月

目 录

第一章 会议管理	1
第一节 会前筹备	1
一、会议筹备方案的拟订	1
二、检查会务的筹备情况	12
三、审核会议文件	17
四、与领导沟通会议的有关事宜	20
五、拟订会议的应急方案	25
第二节 会中服务	31
一、提示会议按计划进行	31
二、监督会议经费的使用	34
三、处理会中突发事件	40
第三节 会后落实	42
一、会议总结工作的内容和要求	42
二、会议评估工作的内容和要求	46
第二章 事务管理	67
第一节 接待	67
一、确定涉外礼宾次序	67
二、安排涉外迎送仪式	73
三、安排涉外会见会谈和拜访	76
四、涉外宴请的常识	82
五、馈赠礼品的要求	89
第二节 办公环境管理	93
一、正确选择办公的模式	94
二、合理进行办公室布局	103
第三节 办公室日常事务管理	108
一、改进办公室日常事务工作	108
二、处理突发事件	111
三、完成督促检查工作	119

三级秘书·国家职业资格三级

四、制定工作计划	126
五、确定承办期限	133
六、对办公室工作进行评估	134
第四节 办公用品管理	138
一、办公用品与设备的采购程序	138
二、采购预算方案的制定	143
三、调配办公资源	147
第五节 信息管理	150
一、信息的开发	151
二、信息的利用	154
三、信息的反馈	157
第三章 文书拟写与处理	162
第一节 文书拟写	162
一、通告	162
二、通报	166
三、决定	176
四、请批、批答函	180
五、计划	183
六、总结	189
七、述职报告	193
八、讲话稿	196
九、市场调查报告	199
十、招标书	202
十一、投标书	205
第二节 收发文处理	207
一、文书的审核	208
二、文书的拟办	209
三、文书的承办	211
四、文书的催办	213
第三节 文档管理	214
一、档案利用	214
二、档案参考材料的编写	217
三、电子档案的管理	220

第一章 会议管理

本章提示

要保证会议圆满完成、达到预期目的,不仅要求有会前充分的准备,会间周到细致的服务,而且要求有高质量的会后总结工作。本章主要阐明了三级秘书应掌握的会务管理技巧,诸如会前拟订会议筹备方案和应急方案,检查、审核会议状况并及时与领导沟通;会中对会议进展、经费使用的监督及对突发事件的处理;会后对会议的评估与总结等。

第一节 会前筹备

学习目标

本节主要阐明会前筹备工作的主要环节:拟订各种会议的筹备方案、检查会务的筹备情况、审核会议文件、与领导沟通会议的有关事宜和拟订会议的应急方案。通过对本节的学习,三级秘书需要了解各种会议筹备方案和应急方案的内容、拟订要求和基本程序,了解会务筹备情况检查的方式和程序,具备与领导沟通会议有关事宜的基本能力。

一、会议筹备方案的拟订

(一) 相关知识

1. 会议筹备方案的内容

(1) 确定会议的主题与议题

会议的主题是指关于会议要研究的问题、要达到的目的。

三级秘书·国家职业资格三级

确定会议主题的要素有3点：一是要有切实的依据；二是必须结合本单位的实际；三是要有明确的目的。议题是对会议主题的细化。

(2) 确定会议的名称

有些会议的名称是固定的，如董事会等；有些会议的名称是不固定的，应根据会议的议题或主题来确定，有的名称中还可以包括时间、范围等因素。如“天地公司2005年全体员工总结大会”。

(3) 确定会议的议程

根据到会主要领导的情况，确定会议主持人；根据会议的主题，确定会议发言人；围绕会议主题，确定讨论题目、讨论方式；根据会议目的，安排主要领导做会议总结。

(4) 确定会议的时间和地点

会议时间包括会议实际进行时间和会议过程中的休会时间。会议的最佳时间要考虑主要领导是否能出席而定，确定会期的长短应与会议内容紧密联系。要注意提高效率，尽量开短会。

会议地点选择的重点是会场大小适中、地点适中、环境适合、交通方便，会场附属设施齐全。

(5) 确定会议所需设备和工具，要满足会议的需要。

(6) 确定会议文件的范围，并做好文件的印制或复制工作。

(7) 确定会议与会代表的组成。

(8) 确定会议经费预算。

(9) 确定会议住宿和餐饮安排。

(10) 确定会议的筹备机构，大型会议需要确定筹备机构与人员分工。

2. 会议筹备方案的作用

草拟出完善的会议筹备方案是会议工作的基础。会议筹备方案应通过集思广益，精心策划，将会议的全过程形成文字。在中小型会议召开之前，应综合所掌握的各种信息，制定出细致的会议方案，以保证会议的顺利进行。会议筹备方案的拟订是秘书的重要工作内容之一，它的作用主要体现在：

(1) 确保会议的周密组织

会议筹备方案详细制定了会议议程表和会议工作制度，细

化了筹备机构各小组的工作职责，明确了各自的工作任务，有力地推动了各项筹备工作的有序进行。会议筹备方案的确定，方便了会议工作的协调沟通，并且确保了会议工作的高标准起步、高质量推进。

(2) 确保会议服务质量和沟通协调到位

会议筹备工作人员积极发挥综合协调、承上启下作用，在大量周密细致的工作基础上，及时协调解决会议中出现的问题，做到了上情下达、下情上传，为确保会议取得预期效果发挥了积极作用。

(3) 确保领导的意图得以贯彻执行

会议筹备方案的制定和审核可以使会议组织方和参与方的领导更好地了解会议的筹备情况，为会议的组织把好关，同时使会议的目标更加明确。

3. 电话会议及视频会议的知识

(1) 电话会议

电话会议是利用程控电话的“会议电话”功能召集不同地点的人员举行会议。任何电话用户只要申请并开通了“会议电话”的服务功能，就可以随时召开电话会议。电话会议适用于规模不大、办公地点相对集中的企业。

1) 电话会议交流信息的特点

① 电话会议方便灵活，准备时间短，回复迅速，是电子通信会议中花费最少的。电话会议的进行中没有直接的面晤，与会人员很少受到会议主席或其他主要参加者的直接影响，更能激发创造性思维，也更容易修正自己的观点，这对开展商务交易活动和协调活动是极为有利的。

② 电话会议缺少身体语言，难以进行互动交流。而且缺少文本，难以传递大量细节信息。

③ 为了提高电话会议的效率，可以搭配使用其他通信方式（如传真、电子邮件），增进信息的传输与交流。若能使用视频电话，会议效果更佳。

④ 电话会议适用于分公司不远、规模不大的企业。

2) 电话会议信息工作的要求

电话会议要按照一定的工作程序和工作要点进行：

三级秘书·国家职业资格三级

① 准确发出开会信息。会议的内容和时间确定后,应及时向参加单位发出通知,传递会议的有关信息。

要特别说明是否需要设分会场。如要求一个单位的若干人员参加会议,就要设分会场,而且要明确分会场的召集人。

要强调准时到会。电话会议是一种实时交谈的会议,任何一方都应当在同一时间参加会议,否则将影响信息的交流和获取。

② 认真分发会议书面信息材料。电话会议是一种以语言交流为手段的会议形式,无法实现文字的同步传输,需要做好会议书面信息的分发工作。对于要在电话会议中进行讨论的文件,在文件上标明讨论的顺序编号和标题,事先通过传真发送给与会人员。会议进行中还可补充传递有关文件信息。

③ 合理安排会场信息传输设备。电话会议分为主会场和分会场。召集方设主会场,其他参加会议的单位设分会场。为了使分会场的每个与会人员都能清楚地听到从其他会场传送来的话音,并能方便地表达自己的意见,各会场应装有扩音设备和话筒,并与电话机连接良好。人数较少或单位个人参加会议,可直接使用带有免提扬声器的电话机。会议设备在会议开始之前要认真调试,确保性能良好。

④ 按时接通电话。所有参加会议的人员应至少提前5分钟进入会场,做好充分的准备。会议时间一到,由召集方以主叫的方式接通与会各方。

⑤ 互相通报出席情况。电话全部接通后,会议主席宣布会议开始,要求各方相互通报姓名、职务。

⑥ 做好会议记录。用录音电话系统记录会议信息,会后整理成书面记录材料。电话会议的录音带和书面记录整理稿都要归档保存。

(2) 视频会议

视频会议是利用通信网络传递图像文字和声音信号的一种现代化会议方式。适用于布置重要工作、宣布重大决定、商量紧急措施等特殊紧急的情况。

1) 视频会议的特点

视频会议属于同步会议,利用视频设备,通过微波线路或

卫星线路,播送主会场和各个分会场的活动景象,与会人员在不同的地理位置上,在同一时间内参加会议。视频会议的特点是:

① 实现了声音和图像同时传送。与会人员虽然远隔千里,但能听到与会人员发言的声音,看到对方发言时的表情以及发言时所展示的文字、图表和图像。

② 打破了空间的限制。分散在各处的与会人员不受地域的限制,能够通过现代化的通信技术,围绕共同的议题参加会议。

③ 节省时间、费用。与会人员在不同的地方、同一个时间进行交流,大量节省了旅途时间和交通、食宿、印刷会议文件的各项费用,有利于更多的人员参加会议。

④ 交流效果较好。高质量的声音和清晰的画面,使每一位与会人员都有身临其境之感,更有利于双向交流,收到良好的会议交流效果。

⑤ 视频会议局限。视频会议的初始准备时间较长,而且初始投入成本较高。没有面对面会议形式所具有的互动效果,因而交流不够深入广泛。

2) 视频会议信息工作的要求

视频会议效率高,投入也大,必须高标准、严要求,踏踏实实做好会务工作。

① 发出开会信息。向与会人员发出开会通知,提醒有关注意事项。

② 分发文件信息资料。会议上要审议的文件和有关信息,会前应通过传真或电子邮件传给与会人员。

③ 布置会场。会场的环境要安静、清洁。主会场和分会场要悬挂会标,突出会议的主题,同时便于电视宣传报道。

④ 设置与检查会场信息传输设备。视频会议设备要求较高,要保证既能将主会场的画面和声音传给各分会场,又能把各分会场的信息反馈给主会场。会场内可以配备高速传真机,以便同时传送文件。

场内会议设备要落实专业技术人员调试、检测。会议期间要有值班维修制度,及时解决技术上的故障,确保会议顺利进行。

三级秘书·国家职业资格三级

⑤ 做好会议信息准备。与面对面会议相比，视频会议时间紧，能够发言的人数少，发言的时间相对长。为了提高会议的成效，对会议讨论的事项一定要在会前通过其他方式进行有效沟通，如电话、文件、小型会议等，成熟之后再在视频会议上通过。

⑥ 采用先集中后分散的形式。为了减少租用通信线路的时间，在议程安排上，先集中开大会，然后由分会场各自举行会议。

⑦ 汇总情况信息。会后，各分会场要将本会场的情况整理成书面报告呈交主办单位备案。

4. 远程会议筹备方案的特点

(1) 远程会议具有节省时间和金钱、与电话服务机构商定使用录音带的形式做永久记录、交流更加直接与简短的优点。

(2) 远程会议筹备方案拟定时，应预先了解提供电信会议服务公司的服务业务，并提前一周与电信会议服务公司预约，明确提出自己的要求，并提前将下列内容告诉电信服务公司：会议日期、会议起止时间、参加会议人数、与会人员的电话号码、主持人姓名等。

(3) 会议程序、议程及其他材料必须尽量寄给与会人员，以便他们有时间准备会议讨论。

(4) 远程会议筹备方案中要有专人负责检查远程会议设备是否齐全和正常，摆放是否符合要求。

5. 会务机构分工的要求

这里所指的会务机构分工主要指会议组织部门和人员落实。包括与会议有关的各项组织工作，每一个工作环节都必须有专人负责，责任到人；会议组织分工包括文件起草和准备、会务组织、会场布置、会议接待，生活服务（含娱乐活动安排）、安全保卫、交通疏导、医疗救护等。会务机构的各部门需明确各自的任务和要求。

(1) 要根据会议的规模和类型组织人员队伍。会务机构的组建要根据会议规模的大小、类型的要求、层次的高低和组织的严密程度来决定会议的组织、服务人员的数量和素质要求。

(2) 会务机构要分工明确、责任到人。会务机构的各小组

要明确职责，专人领导，各司其责，同时都要服从会议领导小组的统一指挥。

(3) 加强协调，定期沟通。会务机构的协调沟通情况直接影响着会议的组织效率，筹备期较长的会议，会务机构要建立定期例会制度，经常向有关领导沟通和汇报。

(二) 示例分析

可信公司技术训练专题研讨会预案 (筹备方案)

一、会议主题

为了增强本公司综合竞争力，提高产品质量和管理水平，特召开此次技术训练专题研讨会，会议的重点是讨论研究如何在全公司展开技术发明和创造的竞赛，并提出提高训练质量的对策，探讨新的技术训练方法。

二、会议的时间、地点

拟定于3月5日上午9:00至下午4:00，在公司1号会议厅召开。3月5日上午8:30报到。

三、参加会议人员

公司总经理、副总经理、公司人力资源部总监、生产部总监、培训部总监，以及公司下属各部门的技术骨干30人，总计50人。

四、会议议程

会议由主管副总经理主持。

上午：(1) 总经理做关于技术训练问题的工作报告。

(2) 培训部总监专题发言。

(3) 生产部总监专题发言。

下午：(1) 分组讨论。

(2) 人力资源部总监宣读公司开展技术竞赛评比的计划草案。

(3) 副总经理做总结报告。

五、会议议题

(1) 技术训练与提高企业综合竞争力。