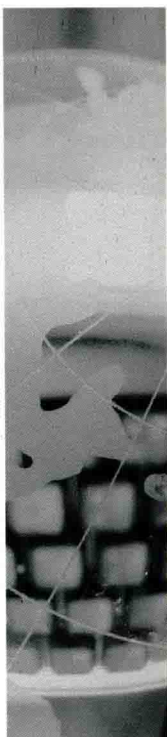




“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定
全国职业教育规划教材·国际商务系列



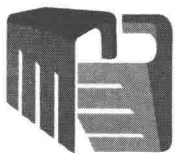
WAIMAO
BANGONG SHIWU

外贸办公实务

杨露 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定
全国职业教育规划教材·国际商务系列

外贸办公实务

主 编 杨 露
副主编 刘章文 曾乐天 张建辉 胡秀娜
主 审 姚大伟



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内容简介

本书是工学结合校企合作开发教材,内容突出应用性、操作性、职业性等特点,强化对高职学生职业能力的培养,旨在使外经贸专业的学生具备相应的职业岗位操作能力。本书内容丰富,包括外贸办公实务概述、外贸办公礼仪、外贸常用办公设备操作实务、外贸常用图文编辑与处理、外贸电子商务平台、外贸邮件的收发与处理、外贸业务软件操作实务、核销退税系统操作实务、外贸企业参展实务、会议服务十个项目。书中配有大量的图表和题型多样的实训练习。

本书适用范围较广,不仅可以作为外经贸专业的教科书,也可作为外经贸工作从业人员的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

外贸办公实务 / 杨露主编. —北京: 北京大学出版社, 2015.3

(全国职业教育规划教材·国际商务系列)

ISBN 978-7-301-25444-8

I. ①外… II. ①杨… III. ①对外贸易—高等职业教育—教材 IV. ①F75

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第018132号

书 名	外贸办公实务
著作责任者	杨 露 主编
策 划 编 辑	胡伟晔
责 任 编 辑	吴坤娟
标 准 书 号	ISBN 978-7-301-25444-8
出 版 发 行	北京大学出版社
地 址	北京市海淀区成府路 205 号 100871
网 址	http://www.pup.cn 新浪官方微博: @北京大学出版社
电 子 信 箱	zyjy@pup.cn
电 话	邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62756923
印 刷 者	北京富生印刷厂
经 销 者	新华书店
定 价	787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 19 印张 451 千字 2015 年 3 月第 1 版 2015 年 3 月第 1 次印刷 44.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fcl@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系,电话: 010-62756370

前 言

随着经济全球化的深入发展，世界贸易已发生巨大变化，对中国的对外贸易也产生了深远的影响。作为世界第二大经济体，我国出口贸易总额已超过德国、美国和日本，排名全球第一，进口贸易总额仅次于美国，排行全球第二。这对我国外贸人才的培养提出了更高的要求。而高等职业教育作为我国高等教育的重要组成部分，担负着培养和输送第一线高素质技术技能型人才的重任。《国家教育事业发展“十二五”规划》中指出，“高等职业教育重点是培养产业转型升级和企业技术创新需要的发展型、复合型和创新型的技术技能人才”。一方面，我国对外经贸专业人才的需求日益旺盛；另一方面，企业急需大量既具备扎实的国际贸易理论知识与实践技能，又能熟练处理日常外贸办公事务，操作各种外贸常用办公设备及软件、外贸商务电子平台与进出口业务软件的专业人才。

本书即在这一背景下产生。外贸领域的部分专家学者、教学一线的骨干教师和外贸行业企业的一线业务骨干经过充分调研论证，共同合作开发了全国创新型课程“外贸办公实务”及其配套教材。本书内容与外贸职业工作密切衔接，涵盖外贸办公礼仪、外贸日常事务处理和外贸常用办公设备及软硬件、外贸商务平台与进出口业务软件操作等。

本书具有以下突出特点。

1. 本书内容和体系充分体现了教育部16号文件“工学结合”精神，突出内容的应用性、操作性、职业性，强化对高职学生职业能力的培养，旨在使外贸专业的学生或从业人员具备相应的职业岗位操作能力。

2. 本书是工学结合校企合作开发教材，是集体智慧的结晶。参与编写的人员既有来自外贸教学一线经验丰富的骨干教师，又有外贸领域的专家学者和来自企业一线的业务骨干。本书是在借鉴众多专家学者和实践工作人员研究成果的基础上共同完成的。

3. 本书属全国创新教材，目前国内众多高职院校尚未开设该课程，市场上亦无相应配套教材。本书以日常外贸办公事务为对象，以常用的外贸办公软硬件、外贸商务平台及业务软件操作为主线，以外贸办公人员应具备的岗位操作技能为编写依据。本书内容全面、业务翔实、结构新颖、样例丰富，突出了职业性、实践性、创新性和一定的前瞻性，并配有丰富的资料、图片、图表和形式多样的习题与实务操作训练（附答案）。同时在附录部分还列有外贸办公常用英语及行业英语，供读者查阅。

4. 本书适用范围较广，不仅可以作为外贸专业的教科书，也可作为外贸工作从业人员的参考书。

本书由温州科技职业学院杨露主编，教育部高等教育高职高专经济类专业教学指导委员会委员、全国国际商务单证员考试中心主任姚大伟教授主审。浙江东方职业技术学院曾乐天、温州科技职业学院刘章文、张建辉、胡秀娜任副主编，参与编写的还有纳百川控股

有限公司李甜蜜、温州科技职业学院叶萌绿、浙江东方职业技术学院陈德勇、温州市建社贸易有限公司刘银录和浙江康派机械有限公司李明。本书在编写过程中参考了大量国内文献和相关网站资料，得到了很多同事、朋友和外贸企业工作人员的热心帮助，在此对他们及编审工作人员表示衷心的感谢！

由于编者水平和能力有限，书中若有不足之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

2014年10月

目 录

项目一 外贸办公实务概述	1
任务一 外贸办公实务的含义与作用	2
1.1 外贸办公实务的含义	2
1.2 外贸办公实务的作用	2
任务二 外贸办公实务的内容与要求	3
2.1 外贸办公实务的内容与要求	3
2.2 外贸办公人员的素养与职业道德	5
知识训练	7
技能训练	9
项目二 外贸办公礼仪	10
任务一 仪表礼仪	11
1.1 仪表的概念	11
1.2 仪表的基本要求和内容	11
1.3 商务形象塑造的仪表要求	16
任务二 仪态礼仪	21
2.1 基本举止仪态	22
2.2 体态语言	23
任务三 通信礼仪	25
3.1 使用电话具体礼仪规范	25
3.2 使用传真具体礼仪规范	27
3.3 使用电子邮件具体礼仪规范	28
任务四 接待礼仪	29
4.1 接待前的准备工作	29
4.2 接待过程	30
4.3 合理的称呼	31
4.4 合理的问候	32
4.5 合理的位次安排	33
任务五 办公室礼仪	34
5.1 人际交往礼仪	34
5.2 办公设施使用礼仪	37
知识训练	41



技能训练	44
项目三 外贸常用办公设备操作实务	46
任务一 打印机	47
1.1 打印机概述	47
1.2 基本操作实务	47
1.3 常见故障处理	49
任务二 复印机	51
2.1 基本复印操作	51
2.2 特殊复印操作	53
2.3 复印机使用的技巧与注意事项	55
任务三 扫描仪	57
3.1 扫描方法	57
3.2 基本扫描方法	58
3.3 扫描故障处理	59
任务四 传真机	59
4.1 设置传真系统	59
4.2 发送传真	60
4.3 接收传真	61
4.4 其他操作	62
4.5 传真故障处理	62
任务五 碎纸机	63
5.1 碎纸机概述	63
5.2 碎纸机使用及维护方法	65
5.3 碎纸机常见故障处理	66
知识训练	67
技能训练	70
项目四 外贸常用图文编辑与处理	71
任务一 Word	72
1.1 表格编辑	72
1.2 文字编辑	74
1.3 图像处理	76
1.4 打印设置	77
任务二 Excel	78
2.1 常用技巧	78
2.2 表格应用	82
2.3 函数公式	84
任务三 PowerPoint	90

3.1 常用技巧	90
3.2 制作应用	91
3.3 转换应用	93
任务四 PDF	94
4.1 PDF 概述	94
4.2 PDF 阅读器	94
4.3 PDF 转换成 Word	97
4.4 PDF 转成图片	97
4.5 PDF 安全性设置	97
任务五 产品图片拍摄与处理	98
5.1 商品拍摄的特点和要求	98
5.2 器材准备	99
5.3 光线的使用	99
5.4 商品的布局	101
5.5 背景的选择和处理	102
知识训练	104
技能训练	107
项目五 外贸电子商务平台	111
任务一 阿里巴巴	112
1.1 阿里巴巴国际站简介	112
1.2 Free Member 操作说明	113
1.3 Gold Supplier 操作说明	114
任务二 中国制造网	118
2.1 中国制造网概述	118
2.2 会员类型及服务	118
2.3 Virtual Office 管理系统简介	118
2.4 Virtual Office 主要功能操作说明	119
2.5 Virtual Office 辅助功能说明	128
任务三 环球资源网	129
3.1 环球资源网概述	129
3.2 专用供应商目录操作说明	130
知识训练	139
技能训练	142
项目六 外贸邮件的收发与处理	143
任务一 Hotmail	144
1.1 注册 Hotmail 邮箱	144
1.2 使用 Hotmail 邮箱	145



任务二 Outlook Express	149
2.1 Outlook Express 概述	149
2.2 Outlook Express 基本设置	150
2.3 Outlook Express 使用设置	160
2.4 Outlook Express 使用操作	172
任务三 Outlook 2007	174
3.1 启动 Outlook 2007	174
3.2 创建邮件账户	175
3.3 管理通信录	179
3.4 管理邮件	182
3.5 管理日程、日历	183
3.6 设置数据安全	183
任务四 Foxmail	187
4.1 安装 Foxmail 软件	187
4.2 设置 Foxmail 账户	189
4.3 处理邮件	190
4.4 其他操作	191
知识训练	194
技能训练	196
项目七 外贸业务软件操作实务	197
任务一 iForm TM 系统软件	198
1.1 iForm TM 概述	198
1.2 iForm TM 安装程序	198
1.3 iForm TM 整套单据制单步骤	198
1.4 CO 原产地证制单申领	200
1.5 优惠原产地证制作申领	201
1.6 iForm TM 单单一致	202
任务二 九城电子申报系统软件	203
2.1 iDecl2010 概述	203
2.2 产地证操作实务	204
2.3 出境货物报检操作实务	211
2.4 出境包装报检操作实务	218
任务三 纵横外贸单证系统	219
3.1 安装注册	220
3.2 登录系统	220
3.3 制单步骤	220
知识训练	222

技能训练	225
项目八 核销退税系统操作实务	227
任务一 中国电子口岸系统	228
1.1 电子口岸概述	228
1.2 电子口岸操作	228
任务二 出口收汇系统	230
2.1 中国电子口岸出口收汇系统简介	231
2.2 出口收汇系统操作实务	231
任务三 出口退税系统	238
3.1 出口退税程序	238
3.2 出口退税操作程序	239
知识训练	246
技能训练	249
项目九 会议服务	253
任务一 会议概述	254
1.1 会议的含义、作用及特征	254
1.2 会议活动的基本要素	254
1.3 会议的种类	255
任务二 会议筹备	255
2.1 拟订会议计划	255
2.2 拟定会议议程、日程、程序	257
2.3 制发会议通知	260
2.4 布置会场	262
2.5 安排会议食宿	263
2.6 准备会议资料、会议用品	265
任务三 会中服务	268
3.1 安排会议值班	268
3.2 接待采访会议的新闻媒体	269
3.3 做好会议记录和简报工作	271
3.4 收集会议信息	273
任务四 会后服务	277
4.1 编写会议纪要	277
4.2 会议文件资料的立卷归档	280
4.3 会议经费结算	283
4.4 跟踪反馈落实会议精神	284
知识训练	288
技能训练	290
参考文献	292

项目一 外贸办公实务概述

✓ 任务目标

- 了解外贸办公实务的含义和作用
- 掌握外贸办公人员的工作内容、工作性质和工作方法
- 掌握外贸办公人员应具备的知识和技能
- 了解外贸办公人员的素养

✓ 任务导入

张扬在浙江腾达贸易公司做商务文员，他每天都要打扫办公室卫生、接听电话、接待来访的客户、处理各种文书、收集汽车行业相关信息、对公司的计算机进行基本维护，对每一项工作他都能够高效地完成，得到了同事们的一致好评和领导的赏识，年底被评为公司先进个人。

外贸办公人员在外贸企业商务活动中主要从事服务性工作，要求从业人员熟悉公司日常商务活动基本流程，能够胜任商务活动中服务者的角色。具体来说，根据服务内容的不同，外贸办公人员的工作可以分为日常事务性工作、文字处理工作、信息管理工作三个方面。

任务一 外贸办公实务的含义与作用

1.1 外贸办公实务的含义

什么是外贸办公实务？所谓“实务”，从字面意思上来理解，“实”就是“实际”的意思，“务”就是“事情”“从事”的意思。结合字面意思和在实际工作中的情况来看，“实”和“务”合起来可理解为“实际从事的工作或事情”。外贸办公实务是指外贸办公人员所从事的业务活动，主要包括日常事务性工作、文字处理工作和信息管理工作。

日常事务性工作包括办公室环境管理、日常事务管理、相关人员的接待与拜访、日常保密工作。

文字处理工作包括商务文书（如合同、商务函电、外贸单证、邀请函、传真稿、通知等）的阅读和处理、商务文书的存档和保存等工作。

信息管理工作包括企业日常往来业务信息的搜集与处理（如问卷调查、市场基本状况调查、常用电话号码）、办公室日常通信工作（如电话的接打、邮件收发、传真收发等）、办公自动化设备的使用和维护、计算机基本操作和常用办公软件的操作。

1.2 外贸办公实务的作用

从当前的课程学习来看，不管是国际贸易理论，还是国际贸易实务，都很少讲到有关外贸办公人员的一些工作内容和应掌握的技能。外贸办公实务不仅介绍了外贸办公人员应处理的一些工作，也介绍了具体的操作方法。所以，这是一门新兴的学科，是一门应用性的学科，它重点介绍了外贸工作中一些辅助性的工作内容、职责和工作技能，以便能更好地协助和衔接整个外贸工作的顺利开展和进行。

1. 具有辅助性的作用

从与整个外贸业务流程的关系来讲，外贸办公实务属于辅助性的工作，辅助外贸业务员、跟单员、单证员、采购员等完成外贸公司的日常事务。因此，外贸办公人员要始终把握好自己所扮演的角色，在工作中全心全意地辅佐业务员等人，不喧宾夺主，做好自己的辅助性工作。

2. 日常事务的管理作用

外贸办公实务中涉及外贸邮件的收发与处理、外贸常用图文编辑与处理、外贸电子商务平台的操作规范等工作，如：外商的邮件、传真，原则上应在 24 小时内回复；接到外商的订单时，就要联系工厂核对最新产品报价及国际市场上的平均价格；外商下单后还要及时制作各种文书材料，比如合同、发票等。外贸企业往往是同时开展好几笔业务，所以

这些日常事务工作几乎是每天都要处理的。

3. 使外贸业务员的工作更加高效、高质量

由于外贸办公实务所涉及的内容包括外贸办公设备的使用和维护、外贸常用图文编辑与处理、外贸电子商务平台的操作规范、外贸邮件的收发与处理、外贸业务软件的使用及核销退税系统的使用,在以现代化的设备、网络、技术及专业软件的帮助下,可以使外贸办公文员能够使用新的方法和手段代替传统的信息传递、处理工作,这就使得外贸工作的整个流程具有高速处理、储存大量信息的特点,能对外贸业务工作起到很好的辅助作用。

外贸办公人员的工作范围十分广泛,既是业务人员,也是管理人员,可以说,其自身的素质及工作能力、效率直接影响到整个外贸企业的业绩,所以学好外贸办公实务这门课程是很重要的。

任务二 外贸办公实务的内容与要求

2.1 外贸办公实务的内容与要求

外贸办公实务是指外贸办公人员所从事的业务活动,主要包括外贸办公礼仪、外贸办公设备操作、外贸常用图文编辑与处理、外贸电子商务平台、外贸邮件的收发与处理、外贸业务软件操作、核销退税系统操作实务等。

1. 外贸办公礼仪

在实际生活和一切社交活动中,礼仪都是人际交往的重要手段。办公礼仪有助于提高沟通效果,促进商务活动顺利开展。

外贸工作是一种双向性的交往活动,商务交往是一个复杂的过程,由于交往对象的文化背景、思想、观点和态度有所不同,所以交往双方的沟通有时变得不那么容易,甚至产生误解。办公礼仪有助于协调人际关系,提高企业的经济效益;大多数商务活动都是通过人际交往进行的,如洽谈、签约、采购、销售等,在人际关系友好、融洽的氛围下,有利于形成双方合作,促进商务活动成功。

办公礼仪有助于树立个人及企业形象。一个商务人员要注意自己的个人形象,从个人形象的好与坏往往能够推断出公司的实力和信誉情况。如果你的形象良好,不但能为你所代表的企业传递无声的商业信息,宣传组织的形象,还会给你的组织带来有形和无形的财富。在这里,个人的仪表、仪态、商务通信礼仪、接待礼仪和人际交往礼仪等,主要培养的是学生的职业素养、职业形象和职业道德。

2. 外贸办公设备操作

需要耗费大量时间和精力的传统的手工办公方式已经不能适应时代的发展要求,取而

代之的是办公自动化，办公自动化就是利用计算机、复印机、打印机、扫描仪、电话、传真、互联网等数字仪器和设备，以及各类办公软件代替传统手工处理业务的办公方式。办公自动化不仅提高了个人的工作效率，而且还能实现群体协同工作。因此，这部分内容主要是介绍外贸办公人员工作中办公自动化的基础知识以及常用办公自动化设备的使用常识和维护方法。如日常工作中经常用到的复印机、打印机、传真机、扫描仪、碎纸机的使用和维护方法，主要培养的是学生的实践动手能力和独立工作的能力。

3. 外贸常用图文编辑与处理

随着计算机和网络技术的飞速发展，外贸办公人员在实际工作中不可避免地会使用计算机，了解计算机的相关知识并熟练使用常用的办公软件能够帮助外贸办公人员更加有效地完成各种日常工作，因此，掌握一定的计算机及办公软件的使用方法和操作技巧是非常必要的。这部分内容主要介绍 Word、Excel、Powerpoint、PDF 等软件的相关知识。Word 是文字处理软件，是打字、排版的好帮手；Excel 有处理电子表格、数据运算、数据统计等功能；PowerPoint 幻灯片制作是汇报的好工具，能够制作出生动的讲义；PDF（Portable Document Format）是一种电子文件格式，这种文件格式与操作系统平台无关，PDF 文件是以 PostScript 语言图像模型为基础，无论在何种打印机上都可保证精确的颜色和准确的打印效果。现在越来越多的电子书、产品说明、公司文告、网络资料、电子邮件开始使用 PDF 格式文件，其主要原因是因为 PDF 文件体积小，文件结构稳定，阅读时不易被修改，因而也能避免阅读时因手误对文件的修改。这一部分主要培养学生掌握一些基本的办公软件的工作技能，实践性很强。

4. 外贸电子商务平台

电子商务将传统商务流程电子化、数字化，突破时空限制，降低成本，提高效率，创造了更多贸易机会，有利于广大中小企业开展对外贸易，开拓国际市场，是我国中小企业开拓国际市场的助推器。因此，作为外贸办公人员应掌握相关的外贸电子商务平台的使用技巧，有利于外贸业务的顺利开展。例如，阿里巴巴通过旗下三个交易市场协助世界各地数以百万计的买家和供应商从事网上生意。中国制造网是一个中国产品信息荟萃的网站，面向全球提供中国产品的电子商务服务，目的是利用互联网将中国制造的产品介绍给全球采购商。环球资源是一个 B2B 多渠道的国际贸易平台，亦是大中华地区双边贸易的主要促进者，该网站主要为专业买家提供采购信息，并为供货商提供综合的市场推广服务。欧洲黄页是一种最方便实用的电话簿，能方便地提供齐全详尽的各行各业企业单位的电话号码、商家名称、地址，通过看商家在黄页上刊登的产品和服务的内容还可以判断商家的实力。这一部分内容主要是培养学生从各种渠道获取信息的能力和对外营销的能力。

5. 外贸邮件

由于国际贸易中买卖双方互相见面交流沟通的机会很少，大多数情况下是通过电话、电子邮件的形式进行沟通的，所以，怎样规范地发送和处理外贸电子邮件以及发送电子邮件的礼仪等问题直接关系到外贸营销成果。这里主要培养学生与人交流沟通的能力和及时处理问题的能力。

6. 外贸业务软件操作

这一部分主要介绍了 iForm™ 系统软件、九城电子申报系统软件、纵横外贸单证管理系统软件。例如，九城单证软件是为实现进出口企业对政府贸易管理部门进行电子申报的企业端软件，通过该系统，企业可轻松完成与检验检疫机构之间的业务交互。该系统分为控制模块和业务模块两个部分，由控制台对各业务模块进行管理，目前可实现的业务功能包括电子报检（出入境一般货物报检、出境包装报检）、产地证电子签证（包括一般原产地证书、普惠制产地证书、中国-东盟自由贸易区原产地证书、《亚太贸易协定》证书及金伯利进程证书）、许可证申报（进境动植物检疫许可证申报）及其他电子业务服务。像纵横单证软件，外贸单证员只要一次性输入外贸单证相关资料，整个外贸出口业务流程都可以进行调用，做到单单相符，单单一致。

7. 核销退税系统操作实务

核销就是监控外贸企业交易过程中的每一笔外汇的进和出，外汇管理局设计了一套特别的管理制度，分为出口收汇核销制度和进口付汇核销制度。外贸企业如果不核销外汇，将会被认定是逃汇、套汇，银行也不给结汇或付汇，海关就不会放行，税务局就不给退税，核销单就是在这种制度下产生的。外汇核销的部分程序要在国家外汇管理局的电子口岸系统上进行，核销以后，就可以到税务部门办理退税手续了。出口退税是我们国家的一项外贸政策，是我国对已报送离境的出口货物，由税务机关将其在出口前的生产和流通的各环节已经缴纳的国内增值税或消费税等间接税税款退还给出口企业的一项税收制度，目的是增强我国出口货物的竞争能力，鼓励外贸企业多出口产品。

2.2 外贸办公人员的素养与职业道德

1. 外贸办公人员的素养

(1) 智力素养

作为一名外贸办公人员，首先，要有敏锐的观察力，要能“眼观六路、耳听八方”，迅速把握一切有价值的商业信息；其次，要有稳定的注意力，工作中专心，要能够随着领导注意力的变化而转变；再次，要有良好的记忆力，领导交办的事情及客户资料要准确记忆；最后，要有全面思维的能力，能够对事情进行全面分析，学会顾全大局。

(2) 知识素养

外贸办公人员应具备的知识素养包括基础知识、行业知识、其他知识。基础知识主要指政治、历史、地理、语文、数学、物理、生物、化学等基本知识；行业知识包括基本应用文的写作、文书的制作和处理、办公室管理知识，还包括至少一门外语、基本的商务知识、法规和基本的外贸知识；其他知识主要是在工作和为人处世中需要用到的社会学、心理学等方面的知识。

2. 业务素养

业务素养是外贸办公人员在具体工作中应该具备的能力，体现为良好的沟通协调能力、团队合作精神、时间管理能力、信息处理能力、贯彻执行能力、创新能力等。



3. 身心素养

外贸办公人员需要具备的身心素养包括以下几点：第一，要有乐观的精神、开阔的胸襟，不埋怨、不随意发牢骚，始终以饱满的热情投身于工作中。第二，工作要有责任心、做事成熟稳妥，领导交代的事要迅速行动，不要拖拉、不要犹豫，不要冒失从事、敷衍了事，做人要稳重，遇事不慌张，从容处理，给人可信任感。第三，要善于反省、做事坚毅，在工作中要有不怕困难的勇气和决心，在遇到困难、挫折、打击的时候，还要善于反省自己，从自身找原因，总结经验教训，踏踏实实、任劳任怨地坚持工作。第四，要学会自我调节和宣泄，工作中难免会遇到各种挫折和不尽如人意的地方，这个时候要懂得自我调节，把不良的情绪宣泄出去，才不会影响日常的工作。第五，要有健康的体魄和良好的身体素质。现代化的外贸公司工作节奏越来越快，而且时差颠倒，日常事务也很繁杂。对外贸办公人员来说，没有良好的身体素质，就很难应付繁重的日常工作。

4. 外贸办公人员的职业道德

(1) 忠于职守，自觉履行各项职责

外贸办公人员首先要忠于自己的企业，做任何事情都要从自己企业的整体形象和利益出发，不要损害企业形象和利益；其次，要忠于自己的工作，工作中要兢兢业业，严格按照企业的规章制度办事，不能越级办事，要恪守本分，做好自身工作；最后，要听从直接领导的工作安排，按照领导的指示办事。

(2) 恪守信用，严守机密

对于一个企业来说，企业的信用是其立足于市场的根本，这就要求办公人员把企业的这种精神贯彻到日常工作中，在执行领导交办的各项任务时一定要按时完成，不能拖拉。约见客户时一定要准时，答应客户的事情一定要尽量解决，要做到“言必信，行必果”。如果真遇到什么变化，要事先说明原因，使人信服。外贸人员在日常工作中，可能会接触企业的一些商业性文件，这些商业性资料对竞争对手来说是非常重要的，因此要严守商业机密，自觉加强保密观念。

(3) 谦虚谨慎，办事公道

谦虚谨慎，是外贸办公人员应具有的美德，不要自以为是，要平等地同各职能部门协作，虚心听取他们的意见，在工作中要善于协调矛盾，搞好合作。对领导、对群众都要一视同仁，秉公办事，平等相待。办事要公道正派，不能贪图私利，不能总是想到自身的利益，而是多从企业的角度着想，多为企业谋取利益，企业的效益好了，个人才能有更好的发展前途。

(4) 钻研业务，掌握工作技能

外贸办公人员也要刻苦钻研，努力学习各种和工作有关的知识，掌握好相关的工作技能，努力适应新时期外贸工作的发展需要。

知识训练

一、判断题

1. 任何保密工作都有一定的保密范围界限, 即对一定范围内的人员不保密, 对规定范围以外的人员保密。()
2. 遵守一定的商务着装规范是对他人的一种尊敬。()
3. 外贸办公人员是照章办事, 听候领导的指示, 所以工作死板, 不需要什么创新能力。()
4. 外贸办公人员对领导要恪守信用, 答应领导的事情要做到, 但对客户要根据情况而定, 如果有突发事件发生导致我们答应客户的要求而没能做到, 就不属于我们不守信用。()
5. 外贸办公人员的工作属于辅助性的。()

二、单选题

1. 外贸办公人员日常事务性工作包括办公室环境管理、日常事务管理、() 和日常保密工作。
 - A. 商务文书的阅读与处理
 - B. 相关人员的接待与拜访
 - C. 办公室日常通信工作
 - D. 计算机基本操作
2. 现在越来越多的电子图书、产品说明、公司文告、网络资料、电子邮件开始使用 PDF 格式文件, 其主要原因是 PDF 文件体积小, 文件结构稳定, 阅读时()。
 - A. 不易被修改
 - B. 可以看得更清晰
 - C. 看起来更正式
 - D. 性能更稳定
3. 外贸办公人员需要具备的身心素养包括: 要有乐观的精神、工作要有责任心、()、要学会自我调节情绪, 还要有健康的体魄。
 - A. 情绪不好可以找同事谈心宣泄
 - B. 重要的事情决定不下可以先拖一拖
 - C. 和同事划清界限从不交流
 - D. 要善于反省、做事坚毅
4. 出口退税是我们国家的一项外贸政策, 是我国对已报送离境的出口货物, 由税务机关将其在出口前的生产和流通的各环节已经缴纳的国内增值税或() 等间接税税款退还给出口企业的一项税收制度。
 - A. 关税
 - B. 营业税
 - C. 所得税
 - D. 资源税
5. 外贸办公人员首先要忠于自己的企业, 其次, (), 最后, 要听从直接领导的工作安排, 按照领导的指示办事。
 - A. 要忠于自己的工作
 - B. 要忠于自己的岗位
 - C. 要忠于自己的部门
 - D. 要忠于自己的同事