

中国秘书大全·卷四

廖金泽/著

秘书

中国高教秘书学会权威推荐

经典珍藏版

最具影响力的秘书专著

《中国秘书大全》

300万字巨著 3000万名读者

CERTIFICATE

海天出版社

中国秘书大全·卷四

廖金泽

秘书 考证

图书在版编目(CIP)数据

秘书考证/廖金泽著. —深圳:海天出版社, 2004.10
ISBN 7-80697-277-3

I.秘... II.廖... III.秘书学—资格考核—自学参考
资料 IV.C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第088344号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:廖译(email:choately@sohu.com)

责任技编:卢志贵 封面设计:谭伟伟

邮购电话:0755-83460397

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2004年10月第1版 2004年10月第1次印刷

开本:787mm x 1092mm 1/16 印张:57.5

字数:250千 印数:1-3000册

定价:49.80元

海天版图书版权所有,侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换。

序言

现代秘书成功之道

范立荣

中国高教秘书学会会长
国家职业技能鉴定秘书专业委员会副主任
中英剑桥秘书证书考试专家委员会主任

我今年先后两次在中国人民大学和北京高等秘书学院听廖金泽先生做秘书训练的讲演，获益匪浅，作为中国著名秘书训练专家，他不仅桃李满天下，亲自培养训练了上万名秘书，而且撰写与出版了十多部秘书专著，填补了中国秘书界在企业秘书培养和秘书技能训练方面的空白，这也是迄今为止，惟一专门论述与介绍企业秘书训练的系列著作。

廖金泽先生以其多年丰富的秘书训练经验和企业运作经验，为中国的秘书教育，尤其是企业秘书的培养做了积极有益的探索和尝试。和传统的秘书教育不同，现代秘书的培养带有鲜明的市场经济特点，中国1000多万企业急需大批秘书、行政助理、行政经理这样的专业人才，如此巨大的社会需求决定了我们的秘书教育必须尽快从学术理论转变为实用技能。

虽然这些年来，我们秘书界在这方面做过一些适应性改变，但像廖金泽先生这样完全以企业秘书训练为内容，以自己丰富的实际经验为基础，写出如此详尽系统的专业著作，而且自成体系，自成一派的，确实还没有，这也正是廖金泽先生对中国秘书界的一份贡献。可以这样讲，廖金泽先生是现代企业秘书训练的探索者与先行者，他的研究成果有助于秘书培养模式从理论向实用的转变，有助于秘书教育界与时俱进，与世同行的发展。

廖金泽先生将其著作结集成《中国秘书大全》，乃是一项创举，因为他在这方面的努力和贡献，以及他的著作中所表现出来的独创性

和专业性，堪与几十年前英国出版的《韦氏秘书大全》相提并论，代表了中国秘书教育改革的方向。

这套《中国秘书大全》分为四本，一是介绍企业中公司秘书、行政秘书、商业秘书、高级秘书职业规范的《秘书标准》；二是介绍企业秘书38种训练课程的《秘书训练》；三是介绍企业秘书常用礼仪、文书、制度、规定、表格的《秘书参考》；四是综合介绍秘书国家职业标准考试和中英剑桥秘书职业资格证书考试这两种目前国内最具权威性的秘书证书考试的内容、方法、技巧的《秘书考证》。近300万字的巨著，以中国现代企业秘书应当做什么为“经”，以秘书怎样做好这些工作为“纬”，经纬交织，把企业秘书工作当成一个系统工程来开发，按企业秘书工作的内在联系有序展开、循序渐进、深入浅出、语言生动、案例独特、内容翔实、观点新颖，不仅包含了丰富的秘书工作经验，而且包含了管理学、社会学、心理学、领导学、公关学、信息学、礼仪学等多学科的精华，其独创性、新颖性、生动性、系统性、标准性、实用性，令人印象十分深刻，其特点主要有以下几个方面：

一是重视国际领先水平的办公室管理和秘书职业意识与技能的培养。

二是对企业秘书运作的基本程序、基本规范、基本方法作了具体而翔实的介绍。

三是重点突出，以“必须”和“够用”为原则，不谈理论和无用的知识，只讲怎样做好秘书各项实际工作。

四是系统性与实用性结合，对每项秘书工作有序阐述，体现很强的逻辑性；对秘书工作中具体问题分别作分析和解决，体现很强的独立性；引用大量生动案例和图表来说明秘书工作的方法与技巧，体现很强的实用性；对秘书实务经验进行总结概括和提炼，体现很强的时代性。

鉴于以上特点，我认为，廖金泽先生的这套著作非常适合成为国家秘书职业资格证书考试与中英剑桥秘书证书考试的辅助教材，因为这两种考试的主要内容都与廖金泽先生的著述内容非常吻合，那就是：秘书职业标准和秘书专业技能。

廖金泽先生的这套著作也非常适合高等院校、职业学院、中专职

校、培训机构等秘书专业的教师和学生做案例教学和秘书实务训练的教材。案例教学是保证培养优秀秘书人才的最重要的教学方法，它不是采用教师在授课时用例子或例证来说明自己所要阐述的观点，而是结合实际与学生就某一项秘书实务共同讨论，模拟演练，从中启发与感悟的方式。从这一点来讲，廖金泽先生的这套著作提供了非常有参考价值的内容。

廖金泽先生的这套著作更适合广大在职的企业秘书作为工作典范，适合更广大的欲从事秘书工作的准秘书作为入门指南，适合所有与企业运作有关的专业人士作为经验参考。因为它真正写出了现代秘书成功之道的所在。

毫无疑问，廖金泽先生为中国秘书事业的健康发展作出了突出贡献。因此，我很乐意为他的《中国秘书大全》作序，向社会推荐这套非常有特色的秘书专著。

前言

只要本书在手 秘书考证不愁

廖金泽

中国高教秘书学会常务理事

北京高等秘书学院客座教授

这个标题可能有些夸张，但却非常实在。

因为迄今为止，中国现行有两种秘书考证制度，一是国家劳动与社会保障部实施的国家秘书职业资格证书考试，二是国家教育部推行的剑桥秘书证书考试。前者属于国家标准，后者属于国际标准，这已经够让准备应考的秘书们左右为难的了，而有关这两种考试制度的复习教材又非常之多，更是让秘书们无所适从。

对广大在职秘书而言，时间是最宝贵的资源和最重要的成本，如何以最少的时间、最佳的效率、最好的效果来学习掌握秘书考证涉及的专业知识和职业技能，并且以最简单的方式和最有用的方法来考取这两种证书，无疑是门学问。

2003年冬在北京参加中国高教秘书学会年会时，许多代表私下和我谈及此事，都表示在正常的秘书教育考试之外，又有这样两种证书考试，特别是相应出版的培训复习教材一大套，真的是让老师和考生都不知所措。后来我收到了范立荣教授寄给我的有关资料，我才明白为什么这些代表会“谈虎色变”。其实以我这几年为考生进行考证辅导的经验，我觉得复习和应试的方法很重要。很多时候，复杂的问题简单化，处理的效果反而更好。

所以，我参考已经出版的有关这两种考证制度的几乎所有的培训教材和考试资料，以我的专业经验，将两种秘书考证的重要内容和重要资料加以精选，加上我的分析与建议，编写成这样一本非常系统、非常全面、非常专业、非常经典、非常实用的秘书考证指南。

我相信，作为《中国秘书大全》中重要的组成部分，《秘书考证》高度浓缩了国内现行的两种秘书证书考试的精华，凡是有意参加这两种考试的考

生，无需借助培训和辅导，只要仔细阅读这本书，一定能够从容应试并且考出好成绩。

当然，如果考生有充足的时间和充沛的精力，参加系统培训和考前辅导也未尝不可，毕竟，掌握本领和获得证书，都是值得重视和骄傲的事。

如果我是一位考生，我也会非常乐意拥有这样一本书，因为它实在太实用太方便了，而且相对来讲，很便宜。

所有的付出都是值得的，只要它确实有用而且有效，这就是本书最大的价值。

目 录

序 言：现代秘书成功之道	1
--------------------	---

前 言：只要本书在手 秘书考证不愁	1
-------------------------	---

上卷 国家秘书职业资格证书考试

第一章 考证介绍

一、新颁标准	5
二、考试说明	21
三、考试样卷	24
2003年8月 国家职业资格秘书四级试卷	24
2003年8月国家职业资格秘书三级试卷	48
四、样卷答案	71
2003年8月秘书四级试卷标准答案	71
2003年8月秘书三级试卷标准答案	76

第二章 考证复习

一、基本要求	81
职业道德	81
文书基础	98
办公自动化知识	125
速记基础	152
法律法规	153
企业管理	185
二、商务沟通	203
五级证书要求	232

四级证书要求	233
三级证书要求	234
二级证书要求	234
三、办公室事务和管理	235
五级证书要求	251
四级证书要求	252
三级证书要求	254
二级证书要求	255
四 日常事务文书拟写	256
五级证书要求	264
四级证书要求	264
三级证书要求	265
二级证书要求	265
五、会议与商务活动	266
五级证书要求	275
四级证书要求	276
三级证书要求	278
二级证书要求	279
六、信息与档案	280
五级证书要求	322
四级证书要求	322
三级证书要求	323
二级证书要求	324
 第三章 应试指导	
一、职业道德应试指导	327
二、业务素质应试指导	328
三、案例分析应试指导	329
四、工作实务应试指导	330

下卷 中英剑桥秘书证书考试

第一章 考证介绍

一、考试说明	337
二、考试大纲	343
三、考试样卷	350
沟通和项目管理（一级）1999年考试样卷	350
沟通和项目管理（二级）1999年考试样卷	352
沟通和项目管理（三级）1999年考试样卷	354
办公室管理（一级）1999年考试样卷	356
办公室管理（二级）1999年考试样卷	358
办公室管理（三级）1999年考试样卷	361
速记（一级）1999年考试样卷	363
四、样卷答案	366
沟通和项目管理（一级）1999年考试样卷标准答案 ...	366
沟通和项目管理（二级）1999年考试样卷标准答案 ...	368
沟通和项目管理（三级）1999年考试样卷标准答案 ...	370
办公室管理（一级）1999年考试样卷标准答案	372
办公室管理（二级）1999年考试样卷标准答案	373
办公室管理（三级）1999年考试样卷标准答案	375

第二章 考证复习

一、文字处理	381
一级证书要求	381
二级证书要求	383
三级证书要求	385
二、沟通和项目管理	388
一级证书要求	388

二级证书要求	392
三级证书要求	396
三、办公室管理	401
一级证书要求	401
二级证书要求	402
三级证书要求	405
四、速记	408
一级证书要求	408
二级证书要求	411
三级证书要求	414
五、客户服务	417
一级证书要求	417
二级证书要求	419
三级证书要求	421
六、人际商务技巧	424
二级证书要求	424
三级证书要求	427
七、组织会议和活动	432
二级证书要求	432
三级证书要求	435

第三章 应试指导

一、沟通和项目管理应试指导	443
二、办公室管理	443
三、其他课程	444

后 记	446
-----------	-----

The background of the entire page is a grayscale photograph of a desk. On the desk, there are several sheets of paper, some with faint handwriting. A pen is also visible on the right side of the desk. The lighting creates soft shadows, giving a sense of depth.

上 卷

国家秘书职业资格证书考试

第一章

考证介绍



一、新颁标准

2003年新颁秘书国家职业标准

(中华人民共和国劳动和社会保障部制定)

说 明

根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定,为了进一步完善国家职业标准体系,为职业教育、职业培训和职业技能鉴定提供科学、规范的依据,劳动和社会保障部组织有关专家,修订了《秘书国家职业标准》(以下简称《标准》)。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为依据,以客观反映现阶段本职业的水平和对从业人员的要求为目标,在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上,对职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平作了明确规定。

二、本《标准》的制定遵循了有关技术规程的要求,既保证了《标准》体例的规范化,又体现了以职业活动为导向、以职业技能为核心的特点,同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性,符合培训、鉴定和就业工作的需要。

三、本《标准》依据有关规定将本职业分为四个等级,包括职业概况、基本要求、工作要求和比重表四个方面的内容。

四、本《标准》是在各有关专家 and 实际工作者的共同努力下完成的。参加编写审定的主要人员有:张斌、陈蕾、曲克敏、何梅子、马先辉、崔德立、王景明、刘栋、杜武凯、张福将、范立荣、姬瑞环、姚曙辉、胡鸿杰、孔昭林、叶军、卢颖、张斌、刘萌、张丽利、张玲莉、周季平、罗宜军、舍娜莉、胡晓涓、郭冬、黄桐华、程华汉、郭春燕、许晓越。本《标准》在制定过程中,得到北京盛力者科技发展中心、北京外企服务集团有限责任公司培训中心、北京英标人力资源网络技术开发有限公司的大力支持,在此一并致谢。

五、本《标准》业经劳动和社会保障部批准,自颁布之日起施行。