



用于国家职业技能鉴定



秘书

国家职业资格培训教程

Secretary 四级秘书

国家职业资格四级

• 中国就业培训技术指导中心 组织编写 •

4

中央广播电视大学出版社



用于国家职业技能鉴定 

秘书

国家职业资格培训教程

四级秘书

国家职业资格四级

■ 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. 四级秘书·国家职业资格四级 / 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 978-7-304-03667-6

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 093850 号

版权所有, 翻印必究。

秘书国家职业资格培训教程

(四级秘书·国家职业资格四级)

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

封面设计: 樊 琳

责任编辑: 娄 澜

版式设计: 王 容

责任印制: 赵联生

责任校对: 刘 仙

印刷: 北京密云胶印厂

印数: 25001-30000

版本: 2006 年 8 月第 1 版

2007 年 7 月第 4 次印刷

开本: 787×1092 1/16

印张: 18 字数: 257 千字

书号: ISBN 978-7-304-03667-6

定价: 31.80 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：张丽琍 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

秘书 国家职业资格培训教程

四级秘书·国家职业资格四级

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。

四级秘书·国家职业资格四级

《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、拟订会议议程、日程	1
二、提供会议地点的备选方案	9
三、布置会场和安排座次	15
四、发布会议信息	20
五、安排会议食宿	26
六、邀请会议嘉宾	29
七、准备会议资料、会议用品	32
八、安排会议礼仪服务	34
九、检查会议常用视听设备是否正常	38
第二节 会中服务	42
一、安排会议值班	43
二、接待采访会议的新闻媒体	46
三、做好会议的记录工作和简报工作	49
四、收集会议信息	55
五、反馈会议信息	65
第三节 会后落实	68
一、会议文件资料收集整理的要求	68
二、会议纪要的内容和要求	78
三、会议经费结算的方法	81
四、跟踪反馈落实会议精神	84
第二章 事务管理	92
第一节 接 待	92
一、制定接待工作计划	92
二、安排迎送来访团体	97

三、安排来访者食宿、交通、行程	100
四、安排来访者的参观、娱乐活动	104
第二节 办公环境管理	107
一、合理布置办公室	107
二、营造健康、安全的办公环境	112
第三节 办公室日常事务管理	116
一、管理印章和介绍信	116
二、安排值班工作	123
三、管理零用现金并办理报销手续	134
四、安排上司的差旅事务	137
五、完成上司临时交办事项	145
六、管理时间，提高工作效率	153
第四节 办公用品与设备的使用和管理	164
一、订购、接收、管理办公用品	164
二、数码相机的使用	170
三、扫描仪的使用	177
四、光盘刻录机的使用	184
五、投影仪的使用	189
六、摄像机的使用	195
第五节 信息管理	200
一、信息的收集	200
二、信息的筛选	207
三、信息的分类	210
四、信息的校核	213
五、信息的传递	215
六、信息的存储	222
第三章 文书拟写与处理	229
第一节 文书拟写	229
一、批转转发性通知	229
二、报告	235
三、请示	241
四、问答函	246

四级秘书·国家职业资格四级

五、简报	249
六、意向书	253
七、订货单	256
八、商品说明书	258
第二节 收发文处理	262
一、缮印文书	262
二、校对文书	263
三、用印	265
四、传阅文书	265
第三节 文档管理	267
一、档案的分类	268
二、档案检索工具的编制	270
三、档案的鉴定	272
四、档案库房及存储档案的管理	275

第一章 会议管理

本章提示

本章的学习内容由会前筹备、会中服务以及会后总结3部分组成,是对五级内容的补充与深化。对于秘书人员而言,会务管理是主要工作之一,通过对本章的学习,使学习者能够明白在会议的各个阶段秘书人员应当完成的工作,掌握协助领导开好会议的方法与技巧。

第一节 会前筹备

学习目标

通过对本节内容的学习,使学习者能够进一步了解会前筹备期间秘书应完成的工作,例如,拟订会议议程、日程,提供会议地点备选方案,布置会场和安排座次,发布会议信息,安排会议食宿,邀请嘉宾,准备会议资料、会议用品,安排会议礼仪服务,检查会议常用视听设备是否正常等,从而进一步掌握会议筹备的内容与方法。

一、拟订会议议程、日程

(一) 相关知识

1. 会议议程的内容

会议议程是为完成议题而作出的顺序计划,即会议所要讨论、解决的问题的大致安排,会议主持人要根据议程主持会议。拟定会议议程是秘书人员的任务,通常由秘书拟写议程草稿,交领导批准后,复印分发给所有与会者。会议议程是会议具体

四级秘书·国家职业资格四级

的概略安排，它通过会议日程显示出来。大中型会议的议程一般安排如下：开幕式；领导和来宾致辞；领导做报告；分组讨论；大会发言；参观或其他活动；会议总结，宣读决议；闭幕式。

2. 会议日程的内容

会议日程就是根据议程逐日作出的具体安排，它以天为单，是会议全程各项活动和与会者安排个人时间的依据。

3. 会议议程和日程的作用

通过了解会议议程和日程，与会者可以更好地了解会议所要讨论的问题，清楚会议顺序计划，即获得有效信息。会议议程更是一个沟通的平台，一个高效的市场管理工具。

(二) 示例分析

例文 1

英豪公司将举行销售团队会议，研究销售工作下一季度的目标以及人员招聘、选拔等问题。秘书丁倩在编制议程表前，先请总经理、销售总监等有关上司提出议题，再询问各主管方面有无要拿到会上讨论的事情，并提请主管上司定夺，然后将要讨论的问题排出顺序。在设计具体的议程表时，丁倩将需在会上讨论的议题编排了一下，便打印交给了上司（如下所示），上司认为这份议程表有问题，需重新做。

英豪公司销售团队会议议程表

公司销售团队会议将在5月5日星期一上午10:00在公司总部的三号会议室举行。

销售二部经理的人选。

东部地区销售活动的总结。

上次会议记录。

销售一部关于内部沟通问题的发言。

下季度销售目标。

公司销售人员的招聘和重组。

讨论：1. 帮助丁倩找到议程表的问题所在。

2. 重新设计这次会议的议程表。

点评：丁倩所设计的会议议程表有3个问题：

1. 未注明参加此次会议的人员范围和参加会议的一些特殊议程的人员范围，例如：确定销售二部的经理人选。

2. 议程的顺序不当。应将重要的，具有保密内容的议程放在最后。

3. 部分程序表达不清，例如“销售一部关于内部沟通问题的发言”应为“销售一部经理关于加强内部沟通的典型经验发言”。

例文 2

霓裳服装公司欲举行北京旗舰店和全国各地霓裳专卖店店长的销售培训会，会议定于6月6日在北京大运河会议中心举行。与会者200余人，会期2天。韩方总经理将亲临大会做报告，同时邀请了北京高校的营销专家进行营销策略和管理方面的培训，还要由人力资源部组织一些讨论和游戏联谊活动。请为这期活动拟制一个会议日程表。

- 讨论：1. 拟定会议议程和日期，为何事先要上司那里获取有关的信息？
2. 会议议程和日期制定出来之后，为何要报上司审核把关？
3. 会议日程表中经常留有“备注”一栏，它有什么作用？

(三) 工作程序

1. 会议议程的制定程序

(1) 明确目标和参加者

要清楚为什么要开会以及哪些人将到会。

1) 明确目标。通过会议要取得什么样的成果（比如更深入地了解、获取更多的信息，或是达成某种共识）。

2) 在会议议程上陈述目标。要让参加者知道会议预期的成果是什么以及对他们的参加有哪些期待（如提出想法、缩小意见的范围或者作出决策）。除了要在议程上把目标陈述出来之外，还要在会议的开始口头再次重申目标。

3) 列出会议参加者。会议议程还应该包括所有参加会议的

四级秘书·国家职业资格四级

人和任何可能涉及的责任人员，这样参加者才能准确地知道哪些人将到会，以及他们将承担什么样的职责。

(2) 安排各议程事项的时间

考虑会议的时间长短以及内容的顺序。

1) 会议长短。会议时间超过两小时或者涉及的问题太多，会议效率都会下降。如果议程要求的时间很长，那么可以安排一系列的短时间会议。对待很长的报告，可以要求演讲者提交一份书面报告以利于记录，但在口头报告时必须只涉及最重要的项目或者只是那些需要集体进行讨论的事项。

2) 敏感话题。可以把最重要的事项安排在开头，即使它们是敏感话题，这样就可以留出足够的时间来处理它们，也就不担心由于参加者知道后面还有一项重大的争议问题而对第一个问题不集中精力。或者，必须决定希望把敏感话题安排在哪项议程上。如果认为会议一开始就出现重大不一致将会使会议难以有效地进行下去，那么可以把这些敏感的话题保留到会议的最后。但一般会涉及秘密事项的议程安排在最后。

在编排议程的时候，遵循以下两个原则：

一是按照议案的轻重缓急编排处理的先后次序。这样做的好处是：就算在预定的会议时间内无法将全部议案处理完毕，但起码较紧要的议案已被处理。那些较不紧要的议案则可另择时间，或并入下次会议再予处理。

二是每一个议案应预估所需的处理时间并清楚地标示出来。会议就席可让某些人只参与与他们有关的某些特定议案的讨论，某些人可迟到，也可以让某些人提早离开。

(3) 确定每一项议程

对议程上的每一项内容，参加者应清楚了解如下内容：

1) 目标。每一项议程的目标是什么？“为什么让大家进行讨论”以及“如何作出决策”。

2) 准备及贡献。与会者应该做哪些具体的准备？他们应该阅读、检查或者思考什么东西？组织者期望他们做出什么具体的贡献？组织者应该让他们知道你的期望是什么——比如说，“思考这条建议的合理及不合理之处”或者“在会前提出5个想法”等。

3) 时间安排。对每一个话题是怎样安排时间的? 组织者这种时间安排有多严格? 如果组织者希望对议程的时间安排进行修改, 会在会议中怎样对它们进行修改(比如说是按照组织者自己的决定还是遵从团队的决定)?

4) 演讲者。谁负责对每一项议程进行解释或是主持每项议程的讨论? 是否是组织者亲自主持整个会议? 是否安排了几个不同的演讲者?

5) 提前分发会议议题。如果你希望从他人那里获得意见和想法, 就要在会议之前给他们时间考虑会议的议题, 而不能到了开会的时候才分发议题。对于那些复杂的财务或分析性质的议题, 要提前一周分发出去; 对于不太复杂的议题, 也要提前几天分发下去。

(4) 决定会议讨论形式

可以考虑从下面这几个形式中进行选择:

1) 典型的会议形式。大多数会议采取自由讨论的形式, 以作出一个决定为结束。但是因为这种形式是非程式化的, 讨论通常会持续很长时间, 有强势性格的人通常会控制整个会议, 因此参加者通常迫于群体压力而摇摆不定, 最后也想不出什么办法。

2) 头脑风暴形式。大多数人都听过头脑风暴会议这个词, 但是还没有能够有效地利用这种会议形式。头脑风暴的形式可以很有趣而且很有效果, 但是只有当协调人能够很有效地确保参加者遵守下面 3 条基本准则才行:

①在会议开始之前进行准备, 想出尽可能多的办法——想法越特殊、越有创意、越与目前政策不一致越好。

②在会议进行过程中, 追问其他人的想法, 进行自由地联想, 并思考出其他新的想法。

③不要批评或是评论其他任何的建议或想法, 要等到所有的想法都说完之后再进行评论。

3) 团队列名方法。这种方法是头脑风暴的高度结构化形式, 能够保证每一个人都参与到其中而且没有一个人会控制整个会议。使用这种方法应做到:

①在会议开始前, 参加者用书面的形式将他们每个人的想

法分别列出来。

②会议协调人或场记不分先后顺序地在题板或黑板上记下每个人的想法。

③团队讨论所有不清楚的事项以保证他们已经理解了每一项内容，之后才能开始讨论和评估。

4) 小型团队。在一个更小的群体中，人们往往会更加自由和舒心地进行讨论，因为小群体的氛围相对来说没有那么公开，所以没有人会有局促不安感。在各小组讨论之后，每一个小组都要向全体到会者提供一份书面或者口头的总结，把这些总结作为团队讨论的基础。

(5) 决定会议决策的方式

让参加者提前知道会上将以什么方式作出决策。在某些情况下，要让他们知道会议只是用来讨论问题而不是要作出什么决定——这样他们就不会因为期待作出决定而感到沮丧了。决定会议决策一般通过会议表决的方式实现。

2. 会议日程的编制方法

(1) 制定议程表时，应注意议题所涉各种事物的习惯性顺序和本公司章程有无对会议议程顺序的明确规定。

(2) 制定议程表之前还须明确会议活动的人员、日期和时间、地点、有关的餐饮安排。多采用表格形式。

(3) 宣布议程，然后说明一些有关此次会议事务性的内容（例如：点名，报告缺席情况，宣读和修正上次会议记录等），之后再安排讨论的问题。

(4) 尽量将同类性质的问题集中排列在一起，这样既便于讨论，也便于有关列席人员到会 and 退席。

(5) 保密性较强的议题，一般放在后面。

(四) 注意事项

1. 会议议程和日程的区别

会议议程是对会议所要通过的文件、所要解决的问题的概略安排，并冠以序号将其清晰地表达出来。会前发给与会者。

会议日程是指会议在一定时间内的具体安排。一般采用简短文字或表格形式，将会议时间分别固定在每天上午、下午、晚

上3个单元里,使人一目了然,如有说明可附于表后,会前发给与会者。

会议议程和日程的功能不同,议程的编制应在前,议程一旦确定,就不应再变。会议日程在时间、地点、人员等问题上,如遇变化,可相应调整。

2. 正确处理会议临时动议

一般情况下(紧急情况下例外)不应搞临时动议。如果有一些特殊的原因需要研究临时动议,应该先与会议主要负责人及时沟通,要考虑议题的内容、会议进度、时间、与会者对该议题的反映和关系程度等许多方面,如果确定要搞临时动议,也要和与会代表、相关人士解释清楚,尽量节省时间,控制好节奏,提高效率。

(五) 相关链接

1. 会议议程的样式

样式1

<p>英豪公司销售团队会议议程表</p> <p>公司销售团队会议将在5月25日星期一上午9:00在公司总部的三号会议室举行。</p> <p>宣布议程。</p> <p>说明有关人员缺席情况。</p> <p>宣读并通过上次会议的记录。</p> <p>通信联系情况。</p> <p>东部地区销售活动的总结。</p> <p>销售一部经理关于加强团队沟通问题的发言。</p> <p>公司销售人员的招聘和重组。</p> <p>销售二部经理的人选。</p> <p>下季度销售目标。</p>

样式2

至: 部门经理
自: 总经理办公室
日期: 2006年5月18日