



用于国家职业技能鉴定



秘书

国家职业资格培训教程

Secretary 五级秘书

国家职业资格五级

• 中国就业培训技术指导中心 组织编写 •

5

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

五级秘书

国家职业资格五级

■ 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. 五级秘书·国家职业资格
五级 / 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 7-304-03666-4

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 093849 号

版权所有, 翻印必究。

秘书国家职业资格培训教程

(五级秘书·国家职业资格五级)

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: 尹立宏

版式设计: 王 容

责任印制: 赵联生

责任校对: 冯 欢

印刷: 北京密云胶印厂

印数: 5001—10000 册

版本: 2006 年 8 月第 1 版

2006 年 12 月第 2 次印刷

开本: 787×1092 1/16

印张: 10.75 字数: 153 千字

书号: ISBN 7-304-03666-4/G·1378

定价: 20.00 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

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。

五级秘书·国家职业资格五级

《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；收发文处理和文档管理部分由刘萌老师编写。

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、发送会议通知	1
二、制作会议证件和指示标识	13
三、预定会议室	18
四、预定和确认会议住宿	20
第二节 会中服务	24
一、完成接站工作	25
二、完成会议签到和引导工作	27
第三节 会后落实	29
一、返程工作的服务要求	30
二、清退会议文件资料的基本要求	33
三、整理会场、会议室的注意事项	35
第二章 事务管理	39
第一节 接待	39
一、按照工作要求着装配饰	39
二、姿态得体	46
三、接打电话	52
四、迎送来访者	56
五、接待来访者	63
第二节 办公环境管理	69
一、保持工作环境整洁	69
二、恰当放置物品	76
第三节 办公室日常事务管理	79
一、登记使用会议室和进行用车预订	80
二、正确处理邮件	82
三、协助完成其他事务工作	91

五级秘书·国家职业资格五级

第四节 办公用品与设备的使用和管理	94
一、发放办公用品	94
二、打印机的使用	97
三、传真机的使用	104
四、复印机的使用	112
五、碎纸机的使用	119
第三章 文书拟写与处理	123
第一节 文书拟写	123
一、事项性通知	123
二、商洽函	129
三、传真	133
四、备忘录	134
五、请柬	135
六、邀请信	137
七、贺信（贺电）	140
八、感谢信	143
九、启事	145
第二节 收发文处理	147
一、文书的签收	147
二、文书的拆封	149
三、文书登记	150
四、文书的分办	154
五、文书的封发	155
第三节 文档管理	157
一、归档范围的确定	157
二、文书的立卷归档	160
三、装订档案	162

第一章 会议管理

本章提示

本章分会前筹备、会中服务以及会后落实3部分,阐述了五级秘书在会务管理中应学习的内容。会前筹备介绍了会议通知、会议证件的制作与发放,预订会议室、确认参会人员的基本知识;会中服务要求秘书了解接站、会议引导、签到工作;会后落实主要涉及安排与会者返程和清退会议文件的内容,由此构成会务管理的初步知识架构。

第一节 会前筹备

学习目标

通过对本节内容的学习,了解会前筹备的相关知识;分析典型案例,掌握工作程序;把握注意事项,查看相关连接的过程形成及对管理会议的初步技能知识掌握,为做好会务服务打好基础。

一、发送会议通知

(一) 相关知识

1. 会议的构成要素

会议是人类群体有组织的会晤、议事行为或过程。通常有2人以上共同参与,以一定的方式聚合在一起,目的是为了议事,通过会议解决各种问题,而且这种行为和过程是有组织、有目标、有规则、有秩序、有领导的。

会议的要素即会议的组成因素,它可分为基本要素和选择要素两大类。

(1) 会议基本要素

会议基本要素即所有会议必有的要素。包括会议目的、召开时间、会议地点、组织者、主持者、与会者、主题、议题、日程等。

(2) 会议选择要素

会议选择要素即可供选择的、并非为所有会议所共有的要素。包括会议名称、服务机构、秘书机构、经费、文件材料、专用设备工具、各种消耗性材料等。

2. 会议的主要种类

根据不同的标准，常见的会议种类如下：

按组织的类型可分为内部会议和外部会议，正式会议和非正式会议。

按时间方面的规定性可分为定期和不定期两类。

按出席对象可分为联席会（由若干单位共同召集并参加）、内部会、代表会、群众会等。

按功能性质可分为法定性会议（指组织按照法规召开的具有法定效力的会议，一般有审议报告和决定重大事项的职能）、决策性会议（指组织和企业的领导人员对工作中的重大问题集体讨论作出决定的会议，必有决议、决定）、执行性会议（分配工作、布置任务、执行政策）、告知性会议（发布会、说明会）、学术性会议（为研讨和传播学术问题而召开的会议，如研讨会、论证会、审定会等）、协调会商性会议（指以协调商议事项为主要内容的会议）、显示性会议（报告性、谈判性、动员性、纪念性）等。

按议题性质可分为专业性（解决专门领域问题）、专题性、综合性等。

按规模大小可分为特大型（万人以上，一般在体育馆、露天广场举行）、大型（千人以上，一般在礼堂、会堂举行）、中型（百人以上，一般在会议室、礼堂举行）、小型（数人到数十人，一般在会议室召开）等。

按会议采用的方式手段可分为常规会、广播会、电话会、电视会等。

按与会者的国籍及议题的范围可分为国内会议和国际会议等。

3. 公司常见会议的种类与作用

(1) 经理例会

经理例会是指由本企业的经理们参加，研究经营管理中重大事项的办公会议。这类会议是例行的，通常每月一次或每周一次，与会人员和会议地点都相对固定。经理特别会议是在企业的外部环境或内部运转机制面临重要问题，急需领导集体研究，立即拿出解决方案时召开的会议。这类会议的主要任务就是研究和解决新问题，作出相应的对策。

(2) 部门员工例会

部门员工例会是某一部门定期召开，由本部门全体员工参加的会议。如生产部门例会、销售部门例会等。一般起到通报情况、交流信息、解决问题、融洽感情的作用。

(3) 股东会

股东会是公司企业必不可少的一个组织机构，也是公司企业必须召开的一种会议类型（详见秘书教材“基本知识”部分）。

召开股东大会会议，应当将会议召开的时间、地点和审议事项于会议召开二十日前通知各股东；临时股东大会应当于会议召开十五日前通知各股东；发行无记名股票的，应当于会议召开前三十日公告会议召开的时间、地点和审议事项（《公司法》103条）。对于持记名股票的股东，要用专函通知，对无记名股股东，可通过报刊公告。股东如果不能出席大会，可以委托代理人出席。代理人应向公司提交股东授权委托书，并在授权范围内行使表决权。临时股东大会不得对通知中未列明的事项作出决议。

有限责任公司设立董事会的股东会，会议由董事会召集，董事长主持；董事长因特殊原因不能履行职务或者不履行职务的，由副董事长主持，副董事长不能履行职务或不履行职务的，由半数以上董事共同推举一名董事主持。股份有限公司的股东大会，会议由董事会负责召集，由董事长主持。

股东大会的会议记录同时也是对股东大会决议的确认。会议记录除应载明所议事项的决定外，一般还应载明会议召开的时间、地点、参加表决的股东人数及股份数、审议经过的概要、表决方法等内容。会议记录由会议主席签名后，与出席股东的

五级秘书·国家职业资格五级

签名册及代理出席的委托书一并保存，作为公司的档案，供股东及债权人按规定进行查阅。

(4) 董事会

董事会依照法律规定必须由公司设置，由股东推选的董事组成，是法定的常设经营决策和业务执行机关（详见秘书教材“基本知识”部分）。

董事会会议依照《公司法》的规定适时召开，一般每年度至少召开两次。如果有1/3以上的董事提议召开董事会会议，则应及时召开。为了保证会议的成功，应当在董事会会议召开10日以前通知全体董事。董事会会议召开临时会议，可以另定召集董事会的通知方式和通知期限。董事会会议应有1/2以上的董事出席方可举行。董事会会议应由董事本人出席。董事因故不能出席，可以书面委托其他董事代为出席董事会，委托书中应载明授权范围。董事会应当对会议所议事项的决定做成会议记录，出席会议的董事和记录员在会议记录上签名。董事应当对董事会的决议承担责任。董事会的决议违反法律、行政法规或者公司章程，致使公司遭受严重损失的，参与决议的董事对公司负赔偿责任。但经证明在表决时曾表明异议并记载于会议记录的，该董事可以免除责任。董事会会议由董事长召集和主持。董事长因特殊原因不能履行职务，由副董事长或其他董事主持会议。

(5) 公司年会

用于各部门报告一年来的工作业绩，确定下一年的工作计划。公司年会往往在年终举行，不仅总结表彰，还可能开展一系列的庆祝活动。

(6) 客户咨询会

这类会议主要是邀请企业的客户代表、合作单位代表参加，听取客户对企业经营管理方面的意见、建议，对客户提出的问题集中给予解答。这类会议的与会者来自方方面面，有本地区的，也有外埠的；有本国的，也有外国的；规模比较大，要求比较高。

(7) 产品展销定货会

产品展销定货会是用固定或巡回的方式公开展出工农业产

品、手工业制品、艺术作品、图书、图片，以及各种重要实物、标本、模型等，供群众参观、欣赏的一种临时性组织。这类会议是企业经营中经常使用的一种有效手段，一般由销售部门负责人操办。

(8) 业务洽谈会

业务洽谈会是企业中一项重要的活动，是企业提高经济效益的关键。企业的领导人常常亲临此类会议。

(9) 新产品新闻发布会

企业研制出新产品并准备将其推入市场时，常常采用新闻发布会的形式进行宣传。我国对新闻发布会有严格的申报、审批程序，企业召开新闻发布会要向当地新闻出版的主管部门申报，企业为了避免烦琐，一般将发布会更名为“××信息发布会”、“××媒体沟通会”等形式。召开企业新闻发布会，首先要确认新闻的价值。企业新闻发布会召开之前必须要确认某一消息是否有新闻价值，并明确此新闻为什么此时必须发布。通常而言，召开企业新闻发布会的缘由有以下几种：新产品开发、企业创立周年纪念日、企业经营方针的改变、企业首脑或高级管理人员的变更、新工厂的上马或旧工厂的扩建、企业合并、企业的产品获奖、与企业相关的重大责任事故的发生等。其次，召开新闻发布会要避免与社会重大活动和纪念日的冲突。记者是企业新闻发布会的重要角色，因此企业新闻发布会应选择合适的日期，否则将会严重影响发布会的效果。

4. 会议通知的内容

会议通知是以召开某次会议的有关事项为内容的文字信息。一般包括会议名称、主持单位、会议内容、起止时间、参加人员、会议议题、会议地点、联络信息、报到事宜及有关要求等。会议通知要事项周全、明确、具体；层次分明，条理清晰；语言简明、流畅、朴实。

除此之外，还应包括：

(1) 会议相关材料。如果有预备议程、事先需准备的材料或其他需让与会者事先了解的情况，应随会议通知寄发一份。

(2) 回复时需要的信封、邮票等。需要回复的会议通知或预备通知还可夹入一张明信片、信封、邮票等，上面应注明本

五级秘书·国家职业资格五级

公司地址、邮编、电话、发信人姓名，以便对方有时间考虑并能及时回复。

(3) 有关票证。会议通知中可将会中使用的有关票证（入场券、代表证、汽车通行证、座次号、编组名单、就餐证和乘车证等）与会议通知一并发出。

(4) 会议地点、交通工具、线路等。如果某些与会者对会议地址不熟悉，应附加一份说明或回执单，要求与会者告知具体的到达和返程日期，并标明到达会址的汽车、火车等交通工具、线路。

会议通知是向与会者传递召开会议信息的载体，是会议组织者同与会者之间会前沟通的重要渠道。传递会议通知是会议准备工作的重要环节。在做出了召开会议的决策以后，应将有关会议通知信息传递给与会者。

(二) 案例分析

天地工程有限公司总经理沈君请前台秘书初萌协助，向公司的各部门主管发送此次重要的临时会议通知。通知的内容如下：

会议通知

致：各部门经理 发自：总经理秘书沈君

兹定于12月16日（星期三）下午1:30在公司会议室召开会议，讨论公司人员编制和工作绩效评估问题。此次会议内容重要，请有关人员准时出席，您能否参加，请于12月14日（星期一）之前打电话告知初萌。电话号码：××××××××

初萌没有向各主管发送通知，她想反正是内部会议，只要在公司布告栏上贴一张通知就可以了，可是她忽视了一个问题：此次会议是临时召开的重要会议，并非公司例会。有些主管因为一直在工程现场，未能及时看到这个通知，造成了3位主管未能准时到会。待发现时，已是星期三中午，初萌只得匆忙用电话通知3位主管迅速赶到开会地点。其中销售经理王宾接到电话后不满地说：“这么重要的会，为什么不早下通知？我下午已约了客户，会议只能让我的助手去开了。”初萌急忙说：“那可不行，总经理特别指示，有关人员务必准时出席。”王宾说：

“可是我已通知了客户，改期已来不及了，你说怎么办？”初萌张了张嘴，可什么也没说出来。

点评：初萌在发送会议通知的工作中，忽略了一个重要的环节，就是对通知对象是否收到会议通知的确认。会议通知工作看似十分简单，但也要注意方式方法的正确选择。像秘书初萌就没有按照上级主管的要求，将通知以书面或网络电子邮件的方式发送，造成了通知对象不能及时接到通知，之后又不注意对通知对象是否收到通知予以确认，结果造成了工作的疏忽。

（三）工作程序

1. 发送会议通知的方法

在各项会议准备工作基本就绪以后，要尽早发出会议通知，以便与会人员提前做好准备。

（1）口头通知与书面通知

1) 口头通知。即当面或用电话通知。小型会议或与参会人员集中居住的会议，适用口头当面通知。参加人数较多而发书面通知来不及或不方便的会议，适用电话通知。

2) 书面通知。即书面印制的通知或板报、网络上发布的通知。参加人数较多或者比较重要的会议，宜发书面通知。

（2）正式通知和非正式通知

1) 正式通知

为了规范公司的管理及运作，除了非正式会议和每日例会之外的所有会议，均应正式打印会议通知，再通过书面形式或电子邮件传递给有关人员，以示正规和郑重。

2) 非正式通知

非正式会议可采用非正式通知，如先发传真或打电话，随后再寄备忘录或信函。也可先发电子邮件，再通过电话或回复电子邮件确认。

一些会议（如股东大会）在发送通知时应按规定的会议规则行事。发通知的同时应附上一份代理委托书。其他类型的会议如无法出席，也应在必要时授权代理，以保证通过决议时达到所需的法定人数。

五级秘书·国家职业资格五级

2. 发送会议通知的程序

发送会议通知的程序具体如下：

(1) 明确会议通知发送对象和联系方式→填写会议通知单并准备好相关附件→选择会议通知信息传递方式→确认会议通知是否送达（或收回和处理回执单）。

(2) 如果有预备议程、事先需准备的材料或其他需让与会者事先了解的情况，应随信寄发一份。

(3) 书面通知的地址、邮编一定要填写正确。装信封和邮寄时应注意不要错装、漏装或漏寄。通知的封筒应醒目标出“会议通知”字样。

(4) 需要回复的会议通知或预备通知还可夹入一张明信片，上面注明本公司地址、邮编、电话、发信人姓名，以便对方有时间考虑并能及时回复。

(5) 对于经常参加某类会议的部分人员，可用计算机打印出标签或准备多套邮寄标签，以免重复打印，对于计算机中保存的地址要注意随情况变化不断更新。

(6) 不管以什么方式发出的会议通知，都应抓住确认回复环节，以确保会议信息能够按时、完整地传达给与会者。

(7) 可将会中使用的有关票证（入场券、代表证、汽车通行证、座次号、编组名单、就餐证和乘车证等）与会议通知一并发出。

(8) 如果某些与会者对会议地址不熟悉，应附加一份说明或回执单，要求与会者告知具体的到达和返程日期，并标明到达会址的汽车、火车等交通工具、线路。

(9) 会议通知样本要作为档案收存。

(四) 注意事项

1. 会议通知的确认

(1) 确认会议通知发送对象

在发送通知前一定要明确被通知的部门和人员范围。对所有与会人员应逐一落实。如果搞错通知对象，使应参加会议的人员未能收到通知，就会影响到会议的有效性，使一些会议无法达到所需的法定人数，还会使一些应参加的人产生误会；而