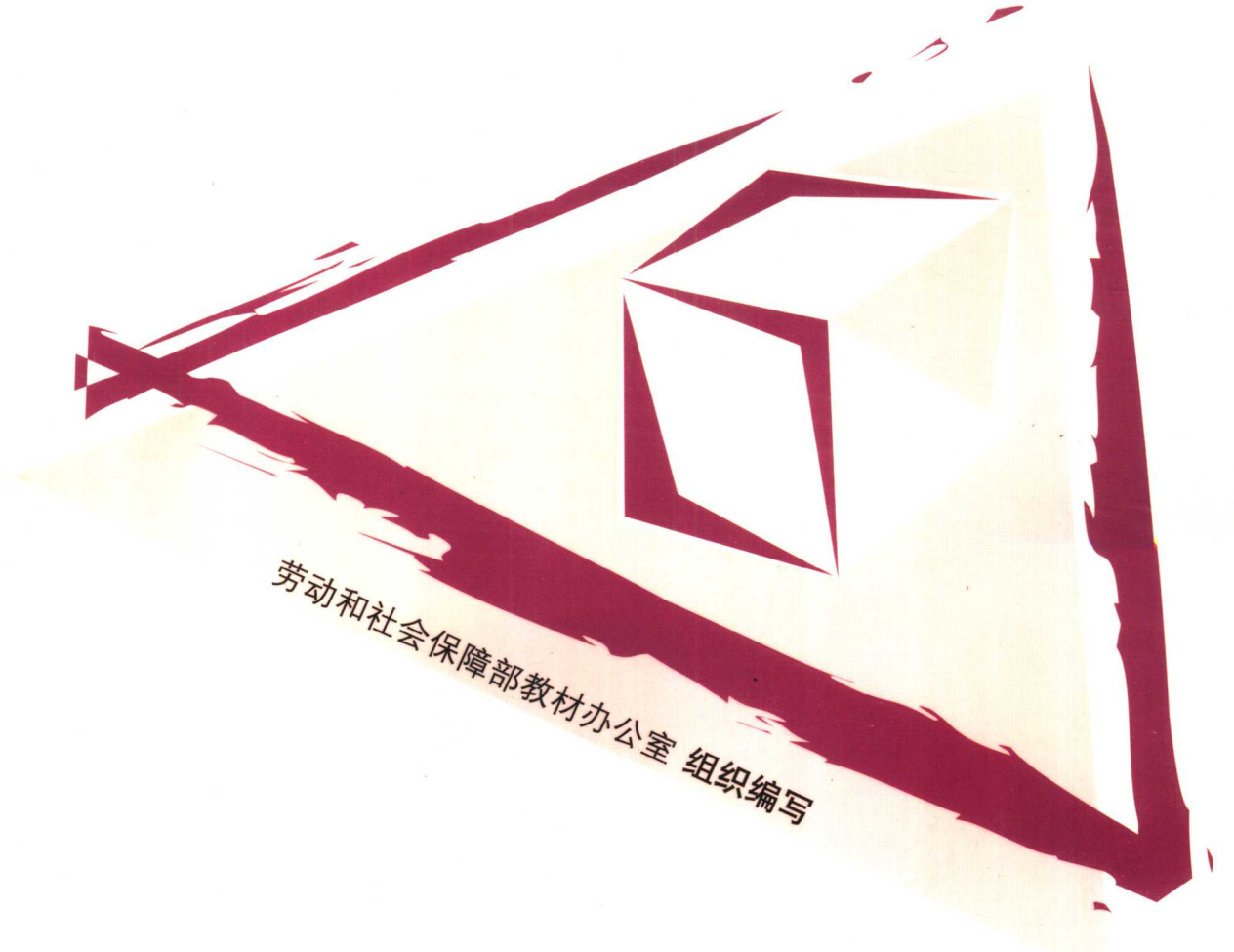


21世纪全国高职高专商务秘书专业教材

商务秘书

信息与档案工作



劳动和社会保障部教材办公室 组织编写

 中国劳动社会保障出版社

21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材

商务秘书信息与档案工作

主 编 刘 萌

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书信息与档案工作/刘萌主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2005
21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材

ISBN 7 - 5045 - 4967 - 3

I. 商… II. 刘… III. ①商务-秘书-信息工作 ②商务-秘书-档案工作 IV. ①G203
②G275.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 005589 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷、装订 新华书店经销

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 13.25 印张 324 千字

2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月第 1 次印刷

印数: 4000 册

定价: 24.00 元

读者服务部电话: 010 - 64929211

发行部电话: 010 - 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010 - 64911344

21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材

编写委员会

主 任、总主编：张丽琍

委 员（以姓氏笔画为序）：

宁 玲	田南池	冯亚华	刘明辉
刘建新	刘 萌	李晓明	李秀兰
张丽琍	周季平	侯典牧	

内 容 提 要

本书是劳动和社会保障部教材办公室组织编写的“21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材”。

本书主要包括：商务信息工作概述，商务信息获取与整理，商务信息交流，商务信息存储，商务信息开发利用与反馈，市场信息调查，商务信息与经营决策，商务档案工作概述，商务档案整理规则，商务档案保管工作，商务档案鉴定工作，商务档案的利用服务。

本书由刘萌主编，编写分工如下：第一章至第五章由刘萌编写，第六章、第七章、第八章第一节和第二节、第九章由王文轩编写，第八章第三节、第十章至第十二章由肖强编写。

本书内容丰富，贴近秘书工作，可作为高等院校秘书专业的教学及参考用书，也可作为秘书职业技能鉴定以及培训或研究的参考用书。

总 序

在充满挑战和机遇的 21 世纪,如何培养能够适应社会未来发展需要的中高级秘书人才,已成为摆在高等职业教育面前亟待解决的课题。为了适应 21 世纪我国商务秘书高等职业教育发展的形势,在教学中全面贯彻秘书国家职业标准,将高等职业教育与就业工作很好地衔接起来,充分满足社会发展的需要,实现高校秘书专业教育与国际化人才市场的接轨,在对目前我国高职高专商务秘书的教学和教材情况进行了深入、细致的调查和研讨的基础上,我们与中国劳动社会保障出版社合作,组织编写了一套“21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材”。

本套教材主要特点如下:

1. 突出了全面贯彻秘书国家职业标准的编写指导思想,注重求真务实,以案例教学贯穿始终。

整套教材比较全面地覆盖了 21 世纪商务秘书应具备的新的理论、观念和知识,以及应掌握的应用技能和技术,贯彻了知识、能力、技术三位一体的教育原则。各门课程教材在内容、结构、体例和写作风格上均突出了应用性和操作性,多数教材中运用了大量的案例、图片、图表等形式,强化了对学生综合素质的培养,加强了对学生的知识、技能与创新能力的训练。本套教材的作者从不同的角度,深入浅出、通俗易懂地将商务秘书的工作状况展示在各自教材中,这对于缺乏经验的学生来说大大丰富了其感性认识,深化了其对理论和概念的认知。

同时,本套教材集中了大量的案例分析和情景模拟的脚本,教师可以通过指导学生进行角色扮演,培养学生创新能力、独立解决问题的能力 and 实际工作中的应变能力。

2. 注重求新,博采众长,融会贯通,突出内容的时代感。

作者着重总结了我国商务秘书丰富的实践经验,并努力将其提升到理论高度,积极探讨了在科学技术高速发展和经济全球化的今天,秘书怎样才能充分地发挥好应有的作用,在智能服务方面做出更多的贡献等问题,适应了时代的发展。同时,也充分借鉴了一些国外的具有普遍性和代表性的新理论和新知识。

3. 教材体系完整,作者阵容整齐。

本套教材体系较完整,考虑到了商务秘书专业课程整体设计的全面和均衡,整套教材共 12 本,其中包括:《商务秘书法律和经济实务》《商务秘书实务》《商务秘书写作》《商务秘书信息与档案工作》《商务沟通与客户服务》《商务秘书礼仪》《商务秘书的公共关系》《商务

秘书中外文化读本》《商务秘书英语口语》《秘书心理学》《办公自动化》《英语商务信函写作》。

参与本套教材编写的人员多为在高校长期从事商务秘书教学工作的教师，绝大部分的主编具有高级职称和研究生以上学历。而且本套教材的体系、内容和结构经过了主要编写人员的集体讨论。

本套教材内容紧贴秘书国家职业标准，因此，它既适用于商务秘书专业日常的教学，也可作为参加秘书职业技能鉴定的参考教材。

我们相信这套“21 世纪全国高职高专商务秘书专业教材”能与国内外商务秘书的学科新发展与实践新探索保持同步，并期待着在具体的使用中不断得到完善，使其能为培养新世纪高素质的商务秘书专业人才尽一份绵薄之力！同时，我们也敬请各位专家和学者对其中存在的问题予以批评斧正。

总主编 张丽琍

北京中华女子学院人力资源管理系主任

2004 年 4 月

前 言

我国高等职业技术教育是改革开放的产物，是社会经济发展对职业教育提出的更高层次的要求，是中等职业教育的继续和发展。为了进一步适应经济发展对高等技术应用型人才的需求，国家正在理顺高等职业教育、高等专科教育和成人高等教育三者的关系（简称为高职高专教育），力求形成合力，将目标统一到培养高等技术应用型人才上来。

为了贯彻落实党中央、国务院关于大力发展高等职业教育、培养高等技术应用型人才的指示精神，解决高等职业教育缺乏适用教材的问题，劳动和社会保障部教材办公室从1999年下半年开始，组织部分高校编写了“21世纪全国高职高专专业教材”。这套教材具有三大特点：①为高等职业教育、高等专科教育和成人高等教育“三教”的整合与升级服务；②体现高职高专教育以培养高等技术应用型人才为宗旨，使学生获得相应职业领域的职业能力；③以专业教材为主，突出以应用技术、创造性技能和专业理论相结合为特色。目前我们已出版的高职高专专业教材有机械类、电工类和医学美容、汽车检测与维修、国际贸易、建筑装饰、商务秘书等专业的教材，今后还将陆续开发计算机技术、电子商务、机电一体化、数控技术等10余个专业的教材。力争逐步建立起涵盖高职高专各主要专业，符合市场需求，满足经济建设需要的高职高专院校专业教材体系。

在本套教材的编写工作中，我们注意了以下两点：一是目标明确。立足于高等技术应用类型的专业，以培养生产建设、三产服务、经营管理第一线的高等职业技术应用型人才为根本任务，以适应经济建设的需求。二是突出特色。教材以国家职业标准为依据，以培养技术应用能力为主线，全面设计学生的知识、职业能力和培养方案，以“适用、管用、够用”为原则，从职业分析入手，根据职业岗位群所需的知识结构来确定教材的具体内容，在基础理论适度的前提下，突出其职业教育的功能，力争达到理论与实践的完美结合，知识与应用的有机统一，以保证高职高专教育目标的顺利实现。

编写这套适用于全国高职高专教育有关专业的教材既是一项开创性工作，又是一项系统工程，参与编写这套系列专业教材的各有关院校的专家们，为此付出了艰辛的努力，谨向他们表示感谢。同时由于缺乏经验，这套教材难免存在某些缺点和不足，在此，我们恳切希望广大读者提出宝贵意见和建议，以便今后修订并逐步完善。

劳动和社会保障部
教材办公室
2004.4

目 录

第一章 商务信息工作概述	(1)
第一节 商务信息的作用与种类	(1)
第二节 商务信息工作程序与内容	(5)
第三节 商务信息管理	(9)
第四节 商务信息工作原则与要求	(15)
第二章 商务信息获取与整理	(19)
第一节 商务信息获取	(19)
第二节 商务信息分类	(29)
第三节 商务信息筛选	(32)
第三章 商务信息交流	(37)
第一节 商务信息交流概述	(37)
第二节 商务信息交流的方式	(40)
第三节 商务信息的有效交流	(54)
第四章 商务信息存储	(58)
第一节 商务信息存储的作用与特性	(58)
第二节 商务信息存储程序	(60)
第三节 商务信息存储方法	(62)
第四节 商务信息存储工具与设备	(64)
第五节 商务信息存储管理系统	(67)
第五章 商务信息开发利用与反馈	(69)
第一节 商务信息开发	(69)
第二节 商务信息文稿的编写	(76)

第三节	商务信息利用·····	(81)
第四节	商务信息反馈·····	(83)
第五节	商务信息的安全保密·····	(87)
第六章	市场信息调查·····	(91)
第一节	市场调查概述·····	(92)
第二节	市场调查的程序·····	(94)
第三节	市场调查的技术方法·····	(99)
第七章	商务信息与经营决策·····	(111)
第一节	科学决策的程序·····	(111)
第二节	商务信息在经营决策中的应用及功能·····	(116)
第三节	辅助经营决策的信息服务·····	(120)
第八章	商务档案工作概述·····	(124)
第一节	档案与档案工作·····	(124)
第二节	商务档案和商务档案工作·····	(128)
第三节	商务特殊载体档案管理·····	(132)
第九章	商务档案整理规则·····	(138)
第一节	商务文书归档范围·····	(138)
第二节	商务档案整理步骤与方法·····	(141)
第三节	商务档案整理原则·····	(145)
第四节	商务档案分类·····	(146)
第十章	商务档案保管工作·····	(154)
第一节	档案保管设施·····	(154)
第二节	档案保管场所管理·····	(159)
第三节	档案的日常管理·····	(163)
第十一章	商务档案鉴定工作·····	(167)
第一节	商务档案鉴定的原则与标准·····	(167)
第二节	商务档案保管期限表·····	(172)

第三节 商务档案鉴定方法.....	(175)
第十二章 商务档案的利用服务.....	(180)
第一节 商务档案提供利用.....	(180)
第二节 商务档案信息资源开发.....	(185)
第三节 商务档案检索工作.....	(190)
主要参考书目.....	(197)

第一章 商务信息工作概述

新胜公司产品大量出口国外。该公司自创建以来,与外商签订了大量合同,产品销路畅通。公司始终注意各种信息材料的收集积累,科学管理;制定信息收集范围与原则,确定信息分类方法,定期对秘书进行信息工作技能培训;建立健全各项信息管理制度,使信息工作有章可循。为了加强信息材料的保管,公司还配备了一定数量的文件柜,在信息保管场所配置空调、防火设备等设施。在公司员工的努力下,公司的信息丰富,所有信息材料都进行了有规则的整理,信息得到科学保管和有效利用,提高了科学决策、经营管理的质量和水平。

在竞争日益激烈的市场环境下,信息作为资源已成为企业制胜的重要因素,在企业商务活动中发挥着重要作用。新胜公司充分认识到信息的重要性,重视信息工作,注意经营管理活动中形成的信息材料的收集、积累与整理,使信息这一公司财富,在公司的商务活动中发挥了应有作用。

商务秘书应掌握信息工作基本知识,遵循信息管理的原则与要求,加强信息的管理。面对瞬息万变的市场环境,围绕业务活动科学地进行信息的获取、分类整理、存储、传递与利用,实现信息共享,提高信息处理的工作效率,使信息更好地为商务活动服务。

通过本章的学习,你应该能够:

- ◆ 了解商务信息的特征与作用
- ◆ 了解商务信息的种类划分
- ◆ 熟悉商务信息工作内容
- ◆ 熟悉商务信息工作管理
- ◆ 掌握商务信息工作的原则与要求

第一节 商务信息的作用与种类

现代社会是信息社会,商务秘书的工作与信息密切相关。商务秘书必须掌握商务信息的特征、作用及种类等基本知识。这有利于增强对信息的认识,牢固树立信息观念。

一、商务信息的特征

信息按其性质分为政治信息、经济信息、军事信息、文化信息、科学技术信息、社会生活信息等。商务信息属于社会经济信息的范畴。商务信息是反映商品经济活动在一定时间和

条件下同商品交换及其经营管理活动有关的各种数据、资料。商务信息有其自身的特征。

（一）客观性

客观性是商务信息的基本特性与商务信息的真实价值。商务活动有它的规律性，有其各种表现形式，呈现出不同的状况、特征和属性。商务信息的客观性要求反映商务活动的真实性，真实是商务信息的价值基础。企业如不能反映商务活动的真实信息，就会失去商务信息的真实价值，导致决策失误，给企业带来经济损失。

（二）时效性

商务活动具有典型的竞争性。企业面对激烈的市场竞争，能否及时掌握可靠的商务信息，不仅直接关系到企业经济效益的好坏，而且决定着企业的兴衰。谁拥有及时、可靠的市场信息，谁就可以掌握市场竞争的主动权，从而获得最佳的经济效益。因此，商务信息是有时效的，信息只有在一定的时间内才能体现最大价值，过时的信息便丧失了使用价值。商务秘书要掌握商务活动的主动权必须具有信息的敏感性，及时收集、加工、存储、运用商务信息，以取得竞争优势。

（三）广泛性

在现代市场经济条件下，企业的商务活动与社会再生产的各个环节紧密联系在一起，是沟通生产与消费的中间环节和纽带。与社会经济活动中的不同部门联系密切，这决定了商务信息是多渠道、多层次的综合，商务信息的来源具有广泛性的特点。商务信息包括来自企业外部的信息，如来自其他厂商的供货信息，来自消费者的需求信息，还有反映其运营状态的企业内部信息。

（四）依附性

信息只有依附于一定物质载体才能保存下来，不受时间和空间的限制，通过传递载体传播。信息依附的载体有语言、文字、符号、形体、表情等表意性载体，有声波、电磁波（光波）、网络等无形的承载性物质载体，还有纸张、磁带、光盘等有形的承载性物质载体。

（五）可塑性

可塑性又称可转换性，指信息可以被加工处理成所需要的形式，可以进行各种载体的转换。例如，将一篇中文论文翻译为英文，将一组数据制成一个表格或坐标图，将自己的讲话发言录入磁带，将一篇报纸上刊登的信息输入网络。

（六）共享性

共享性是信息区别于一般物质的显著特征。信息可以在不同的载体间转换和传播，并且在转换和传播的过程中不会失去和消失。因此，商务信息在一定时间内可以为多个决策主体使用，而本身并不消耗。如商业企业的营业收入信息既可以用来计算经营成本，又可以用来计算员工的劳动报酬。

二、商务信息的作用

在现代社会条件下，信息在商务活动中的作用日益增强，对于企业商务活动的成功至关重要。

（一）商务信息是企业决策的基础

决策在本质上就是一个信息处理过程，由信息的收集、分析、判断、拟定方案、选择方案等一系列步骤组成，每一个步骤都离不开信息的支持。掌握系统、全面、真实的商务信

息，决策过程才能做到心中有数。否则不重视信息的收集，信息不全、不准，盲目决策，必然导致决策失误。例如商业企业的决策层可以根据大量的市场信息和顾客需求信息，确定适销对路的商品，规避盲目进货带来的风险，调整企业的经营策略，提高资金的使用效率。

（二）商务信息是企业管理的核心

企业管理是以确定的目标对经营活动进行计划、组织、指挥、协调和控制的过程。企业中存在着商品的流动和信息的流动。企业管理的主要任务是商品流动的管理，但是管理的手段和依据却是信息。通过信息管理实现对物流的管理，进而实现企业利润最大化。所以商务信息作为企业管理的核心，其主要任务是识别使用者的信息需要，对数据进行收集、加工、储存和检索，并将信息及时、准确、适用和经济地提供给企业的各级主管以及其他相关人员。

（三）商务信息是实现企业计划控制的前提

计划与控制是企业管理中两个重要且密切相关的职能。计划是控制的标准与目标，而控制是实现计划的保障。实现企业的计划控制必须通过对商务信息进行分析、研究，并根据所掌握的信息预测未来发展趋势。不了解商务信息，就无法制定科学、合理的计划，无法对企业计划执行情况做出正确的判断。

（四）商务信息是办理事务的依据

商务秘书在企业起着参谋助手作用，其工作面广、内容复杂，办理事务必须以信息为依据。例如：对于突发事件的处理，不仅靠领导意图、个人学识，还必须有所依据、有所参考和借鉴。商务秘书平时应该注意多收集信息，对信息进行综合研究，增强自己的应变能力，快速妥当地处理事务。信息越多，综合判断、处理事务的能力也就越强。

（五）商务信息可以提高企业的竞争力

商务信息范围广泛，既有对经济工作直接有用的商业信息，也有间接信息。商务信息的发送和接收都是为了实现商品生产、经营、管理的目的。人们通过认识和掌握有用的信息来指导、组织经营和企业管理活动，增强竞争实力。例如：商业企业中商品、资金、财务、会计信息的快速交流，有利于快速了解企业的经营状况，能够进行商品的进价核算，将有助于商业企业减少库存规模、降低库存损耗，进而节省流动资金占用，提高企业竞争力。

三、商务信息的种类

在商务活动中，存在着多种形式的信息，可以从不同角度对信息进行分类。

（一）按照信息性质和内容划分

1. 市场营销信息

（1）商品生产和供应信息

市场商品生产能力、规模、布局、结构、渠道以及产地、产量、质量、品种、花色、规格、性能、款式、型号、价格等信息。

（2）商品需求信息

消费者人数、性别、年龄、职业、收入、习惯、爱好信息；购买力增减变化、消费水平和结构变化等信息。

（3）商品竞争信息

同行业竞争战略与策略信息，如同行业的产品开发、销售渠道、网点分布以及价格策

略、销售策略。

2. 市场管理信息

(1) 国家调控市场信息

国家制定和颁布的经济法规、政策和计划信息；财政、税收、银行、物价等部门根据经济杠杆的原则而出台的有关新的规定。

(2) 市场引导企业的宏观管理信息和企业内部业务管理的信息

商品产供销计划、购销合同的签订和履行，以及因业务、财务、会计、审计、物价等管理措施的制定而形成的信息。

3. 市场商品科技信息

新产品的开发、设计、试制，以及各类产品在加工、包装、仓储、运输、检验、采购、销售、服务等环节中所出现的科学技术发明成果和改革、革新措施所形成的信息。

4. 市场环境信息

影响市场供求变化和营销活动的各种政治、经济、社会环境、自然环境变化的信息。

(二) 按信息在企业管理中的作用划分

1. 计划信息

主要为企业制定经营战略、发展规划和合理分配资源提供决策依据的信息。一是反映企业内部基本条件和运营状况的信息；二是反映企业外部环境变化的信息。

2. 控制信息

主要来自企业内部，与中层管理部门的职能工作有关的各种信息。它有助于帮助职能部门制定本部门的计划，并对企业实际的运营效果进行考核、评价，并与计划目标进行对比分析，发现问题及时纠正。

3. 作业信息

这类信息来自企业内部，是与企业的日常管理和业务活动有关的各类信息，包括会计信息、商品进货信息、库存信息、销售信息、质量信息、价格信息以及企业人力资源分配与使用信息。

(三) 按信息的稳定性分类

1. 静态信息

具有相对稳定性的信息，是企业计划和日常管理工作的的重要依据。企业静态信息主要由三部分组成：定额标准信息，如产品结构、商品标准、工作标准；计划合同信息，如计划指标体系、合同文件等；查询信息，如各种标准、商品和原材料价目表、规章制度、各类档案等。

2. 动态信息

实时记录企业经营活动状况的信息，随着企业经营活动的开展不断更新。如每日、每月商品销售量，职工考勤状况等。及时收集这类时效性强的信息，可以不失时机地克服企业经营活动的薄弱环节，为控制企业经营活动提供决策依据。

(四) 按商务信息的来源划分

1. 内部信息

企业内部信息包括企业的基本运营状况、职工的基本构成及业务素质、商品进货成本、商品库存水平、销售情况等。它可使企业管理者清醒认识经营的优势与劣势，规避风险，赢得市场竞争的主动权。

2. 外部信息

企业外部信息包括政府部门的政策法规、宏观经济的特点、行业内部的发展态势等，对于企业在复杂多变的市场环境中准确定位，不断增强竞争力发挥决定性的作用。

（五）按照时间分类

商务信息分为历史性的商务信息和预测性的商务信息。以商品销售为例，前者是已经过去的销售情况和实现的销售额，后者是预测未来的销售情况和可能实现的销售额。

（六）按照信息发生的正常性程度分类

商务信息可以分为正常发生的和突然发生的两种。以商品销售为例，前者是在商品供应与商品需求正常情况下实现的商品销售额，后者是在事件突然发生的情况下，出现的商品销售信息。例如，由于自然灾害造成的不正常商品销售情况，就属于突发性的商务信息。这种突发性的商务信息是进行企业经营决策时特别需要注意的。

（七）按照信息的详细程度分类

商务信息分为详细的和摘要的两种。详细的商务信息的内容是具体的，如包括具体的数据等。摘要的商务信息是比较概括的，一般仅仅是一种摘要式的内容。

（八）按照信息的发生率分类

商务信息可分为发生率高的和发生率低的两种。发生率高的信息是在市场经营中经常不断地发生的；发生率低的信息则是在市场经营中较少发生的信息。前者例如日常管理中发生的业务、财务信息，每天都有新的信息发生。后者例如企业经营活动分析材料，年度分析每年才发生一次，作为信息，其发生率很低。

（九）按照信息的精确程度分类

商务信息分为高度精确和不太精确两种。数据信息是很精确的，例如产品产量、商品销售量、企业的利润等都是精确度很高的数据信息。而一些市场情况分析、发展趋势分析等概括性、综合性很强的信息就属于不太精确的商务信息。

商务秘书必须重视信息工作

信息是事物存在的方式或运动状态的直接或间接的表述，具有客观性、共享性、动态性和时效性。信息工作是商务秘书工作的重要内容，也是商务秘书发挥参谋助手作用的重要方式。商务秘书只有增强信息意识与信息获取能力，加强信息工作，积极开发利用信息，才能保证管理的科学性、工作的有效性，才能获得更大的效益。

第二节 商务信息工作程序与内容

商务信息工作是组织商务信息有序化交流和利用的活动。商务秘书信息工作的任务是满足商务活动管理与决策的需求，为其提供高效、优质的信息支持。因此，商务秘书一定要掌

握信息工作程序,熟悉商务信息管理内容。

一、信息工作程序

商务秘书进行信息工作的程序包括收集、整理、存储、传递、利用和反馈。各个环节相互连接,密不可分,形成完整有序的信息工作流程,见图1-1。

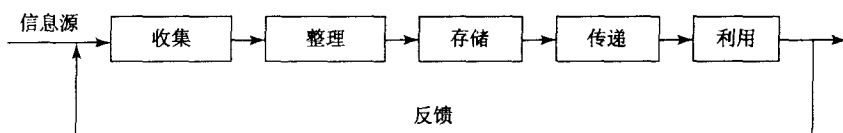


图 1-1 信息工作程序

信息收集包括信息源开发及信息搜集等基础工作,是一个广泛搜集、汇总原始信息的过程。

信息整理是对原始信息进行选择判断、综合分析和加工整理等一系列信息处理的过程,目的是把原始信息转化为易于观察、传输、分析的形式,使之成为有用的信息,便于为领导决策和经营管理服务。

信息存储是将有查考使用价值的信息存放保管起来,以备利用。信息按程序存储后,便完成了变原始信息为有用信息、变单一信息为综合信息、变无序信息为有序信息、变低层次信息为高层次信息、变零散信息为系统信息的过程。

信息的传递是借助一定的载体,通过一定的渠道,将经过加工整理的信息传递给需要者。多渠道地传递信息,就是充分发挥现已掌握的信息的作用,体现信息的价值。

信息利用是将经收集、整理、存储的信息资源提供给商务活动利用,满足其信息需求的过程。开发和利用信息,可以使信息不断地增值,发挥更大的效能,最终达到服务于决策,提高工作效率这一根本目的。

二、商务秘书信息工作内容

(一) 日常工作中的信息工作

商务秘书的日常事务工作一般包括:值班、接打电话、接待工作、安排活动等。在处理这些日常工作中,必须按照特定工作内容的需要,做好信息工作。

1. 值班中的信息工作

值班在企业内外沟通联系中发挥着重要的作用。商务秘书必须掌握值班信息的处理规程、原则和方法,将上传下达的信息迅速准确地传送到位,保持信息连续运转。商务秘书值班工作中的信息处理必须做到:

- 掌握有关通讯联系的电话号码、地址。
- 掌握领导去向。
- 确保内外信息沟通的快捷、连续。
- 按规范的程序处理值班信息。
- 重要信息及时汇报、紧急处理。

2. 接打电话中的信息工作

商务秘书不仅要准确、规范、礼貌地接打电话,更要做好接打电话中的信息工作。接打