

问题印章有何效用？	缘
问题如何保管印章？	缘
问题如何用印？	缘
问题如何处理突发事件？	缘
参考答案	缘

在网络上下载的行政事务处理必备知识测评

.....	苑
问题如何设计行政架构？	苑
问题什么是办公室工作程序？	苑
问题设计办公室程序的目的是什么？	苑
问题如何设计办公室工作程序？	苑
问题办公室程序设计应遵循怎样的原则？ ...	苑
.....	苑
问题如何贯彻执行办公程序？	苑
问题什么是制度？	苑
问题如何设计行政制度？	苑
问题如何组织落实行政制度？	苑
问题怎样进行内部协调？	苑
问题怎样管理行政档案？	苑
问题什么是行政文书？	苑
问题怎样处理行政文书？	苑
问题如何收集信息？	苑
问题如何处理行政信息？	苑
问题有效团队的评估标准是什么？	苑
问题怎样建立有效的团队？	愿
问题如何完善管理体系？	愿
问题什么是行政监督？包括哪些内容？ ...	愿
问题行政监督应遵循哪些原则？	愿
参考答案	愿

在脱孕率在孕源 办公用品管理必备知识测评

.....	猿
员是什么是办公用品？有哪些种类？	猿
圆办公日常用具有哪些？	猿
猿是什么是办公设施附件？	猿
源办公设施附件有哪些类别？	猿
缘办公用品中的易耗品指的是哪些物品？ ...	
.....	猿
远办公用品采购有哪些要求？	猿
苑办公用品使用应遵循怎样的原则？ ...	猿
愿办公用品发放应遵循什么样的规则？ ...	
.....	猿
怨如何对办公用品进行分配？	猿
员办公用品保管有何要求？	猿
员如何提高办公用品利用率？	猿
圆如何对办公用品进行盘点？	猿
猿如何对办公用品进行整理？	猿
源如何维护办公用品？	猿
参考答案	猿

在脱孕率在孕源 办公环境管理必备知识测评

.....	猿
员办公空间规划应达到怎样的目标？ ...	猿
圆请列举影响办公规划的因素。	猿
猿办公空间规划应注意哪些方面？	猿
源办公空间规划常用方法有哪些？请简要说明。	猿
缘辅助空间具体包括哪些内容？对其规划应达到什么样的标准才最有效发挥其作用？ ...	
.....	猿
远单位标志系统中的主要标志有哪些？请简述。	猿
苑对标志系统管理有什么要求？	猿

鼓励办公机具的选择应遵循哪些规则？ ...	源
鼓励如何安置办公机具？	源
鼓励办公室照明条件有哪些主要指标？ ...	源
鼓励如何有效控制照明环境？	源
鼓励如何调节办公室主要颜色指标？	源
鼓励办公室微气候环境指标有哪些？	源
鼓励如何控制办公室微气候环境？	源
鼓励如何控制办公室噪声？	源
参考答案	源
在宿舍管理中 员工食宿管理必备知识测评	源
员工食堂管理的具体工作中 应抓好哪几个环节？	源
国家对食堂进行妥善有效的管理须遵循哪些基本 原则？	源
员工食堂管理的内容是什么？	源
源食堂计划常用各种指标来表示 ,请列举常用的 计划指标。	源
缘制定食堂计划前应做哪些准备工作？ ...	源
远如何层层分解计划指标？	源
苑如何检查计划的落实情况？	源
愿原材料采购计划制定时应考虑哪些因素？	源
怨如何有效进行原材料领用管理？	源
员组织食堂销售的方法有哪些？	源
员食堂销售制度一般应有哪些内容？ ...	源
员如何加强销售的组织与检验工作？ ...	源
员食堂服务质量标准的制定有哪些要求？	源
员食堂服务质量分析的内容有哪些？ ...	源
员如何对食堂机械设备进行管理？	源
员如何搞好食堂卫生？	源

宿舍管理方法有哪些？	缘
如何加强宿舍服务管理？	缘
如何管理宿舍设备物品？	缘
如何实施宿舍安全管理？	缘
参考答案	缘
在宿舍管理中 公文写作知识测评	缘
什么是公文？	缘
公文的特点有哪些？	缘
请写出公文的一般结构。	缘
公文写作的一般程序是什么？	缘
公文写作中应注意哪些事项？	远
什么是通知？其适用范围有哪些？ ...	远
一般通知的写作结构是怎样的？请举例说明。	远
什么是通报？	远
如何写通报？	远
什么是请示？其适用范围有哪些？ ...	远
如何写请示？	远
什么是报告？有哪些类型？	远
报告与请示有何区别？	远
什么是批复？请列明其写作结构。 ...	远
什么是决议？有哪些写作特点？	远
什么是会议纪要？会议纪要与决议有何区别？请简述。	远
如何写会议纪要？	远
什么是总结？有哪些类型？	远
如何写总结？	远
除行政公文外，还有哪些日常应用文？请简要说明。	远
参考答案	远
在宿舍管理中 行政主管任职资格必备知识综合测评	远

第一章

行政主管必备知识测评

日常办公事务处理必备知识测评

测评对象：_____

测评时间：_____

测评说明：

以下共有 10 道题，每题 10 分，共计 100 分。主要测试行政主管的日常办公事务处理方面的知识水平，请认真作答。

测评题：

猿如何设计办公流程？

圆有效的办公流程应达到什么标准？

猿请设计接待来访、文书处理的工作流程。

源什么是办公标准？

缘如何制定办公标准？

远援怎样安排你的工作日程？

苑援怎样接待来访人员？

愿援如何保养办公设备？

怨援如何收发函件？

园援如何提高办公效率？

十一援如何简化办公室的工作？

十二援会议的准备工作有哪些内容？

十三援请陈述会议筹备方案的要求和内容。

十四援如何处理会议事务？

十五援会议记录有哪些要求？

员援如何实施值班管理？

员援印章有何效用？

员援如何保管印章？

员援如何用印？

员援如何处理突发事件？

参考答案：

员援设计办公流程，首先应该对办公事务进行分类，因为不同的类型采用的程序和标准是不一样的。办公事务性的工作分为两类：一类是例行公事，每天这个时候都要做的。另一类是偶发急事，一旦发生了就必须立即予以应付的。对于例行公事，流程设计应该用简要的但却必不可少的环节加以设定，做什么，怎么做，用什么标准加以规范，每个程序每个环节每个动作都细致精准地给予明确。对于偶发急事，流程设计以应变原则加以设定，减少可能会耽误的时间或有损结果的程序与环节，只是在最关键最接近结果的地方走必要的程序。需要指出的是，例行公事与偶发急事经常会在同一时间内需要进行处理，一般情况下，均应以偶发急事为优先处理对象。

员援办公流程应达到以下标准：

（员简练。如果为了强调规范或者是加强权威，而将流程弄得十

分繁复,规矩太多,势必会弄巧成拙,让人无所适从甚至忍无可忍。

(圆清楚。流程的过程与结果,流程的每个环节的相关做法与要求都要交代清楚。

(猿畅通。流程从头到尾都要畅通无阻,每个环节的点在其中都是起着加速度的作用。

(源标准。流程从头至尾都应该执行同一操作标准。

(缘有效率。如果效率不能达到最佳状态,那就证明流程还有改进的必要。流程的作用是让事务处理简单化、程序化、规范化、速度化。

猿办公流程最好用结构表的方式表示出来,告知与此有关的部门或人员,使大家一目了然,有章可循。

(员如文书处理,其流程如下:

事务起因→秘书分类→呈报上司→上司处理→上司批转→上司交办→转送部门→部门处理→部门批转→部门呈报→秘书处理

(圆以接待来访为例,其流程如下:

客户来访→礼貌接待→问明来意→引入会议室→捧上茶水→请其稍候→告知被访者→安排会面→参加会面→礼送客户→做好记录→落实结果

源办公标准,指的是办公流程中处理各类事物时所必须参照执行的统一规则。办公流程所涉及的方方面面,例如职业着装、行为举止、形象外表、接待礼仪、函电收发、信息处理、文件的起草、打印、收发传阅、落实、办公费用的预支与报销、上司交办事项的跟踪落实,等等,都应该制定相应具体的操作细则以及标准。

缘制定办公标准应根据办公事务的种类与它们各自的处理流程,分别分解操作程序,并对每一步程序都确定操作要求和操作方法。制定办公标准必须正确地把握制定标准的四项原则:

(员时间原则。对办公事务作出第一时间准确恰当的反应绝对

是正常的,以最快的速度对事务进行归类与轻重缓急的安排,才能不至于耽误整个流程的正常运作。

(圆规范原则。规范是专业的行为规则,规范是明确你应该怎样做事并且受人欣赏。

(猿效率原则。同样是处理办公事务,有的需要细致入微,有的只需点到为止。在正确的时间做正确的事,这就是效率。

(源成本原则。任何事务的处理都是有成本的,处理过程本身就在耗费资源,千万不要因为办公事务没有直接产生经济效益而忽视它。

远行政主管的办公事务、行政事务、公司事务等的内容确实很多,因此,你在安排工作日程时,可在时间栏之后,多设置几个项目栏,以便尽可能详尽周到地包容你的工作和企业的事务。每个时间段中安排的不同项目应分别注明事务内容、有关要求、有关人员、备注内容。

苑接待工作是企业与外界沟通的重要环节,它既有事务性的特点,又代表着企业的形象。如何接待来访客户将直接影响到外界对你企业的印象。而事先的准备工作尤其重要,一般来说,事先的准备工作有:

(员准备一份原始约会登记本,或者计算机登记系统,根据以往客户来电来函来人的预约记录,整理出当天已事先预约的来访者单位、姓名、职务、时间、事由、接待者,做成一份当日来访预约表,如有必要,可通过电话方式向来访者和被访者再次确认及提醒。

(圆建立来访者名片索引系统,用名片扫描仪将来访者的名片资料储存在计算机里备查,配合来访登记记录,合并成一套来访资料系统,这样既便于完整记载已发生过的来访及结果,也便于上司有事联系客户,你也可以迅速地借此检索提供准确的信息。

(猿了解掌握企业内可以接待来访者的人员姓名、部门、职务、手机号码。

(源准备一些笔和便条纸,如果来访者所拜访的人不在,可请其留言以便转交。

(缘在面向办公室内部的墙上设置留言板,作为备忘之用。

(远有意拉开接待处与会客区的距离。除非特许,外来者不得进入办公区域,常规的做法是设立专门的会客区或等候区。

愿对办公设备的保养必须做到以下几点:

(员必须明确每台设备的具体用途,熟悉掌握其操作程序,严格按照使用说明书的要求进行操作。

(圆必须明确专人专责专管制度,严禁任何人随意使用,除非是配置给个人专用或指定公用的。个人专用由个人负责,指定公用由使用人负责,建立责任保养和损坏赔偿制度(正常损耗除外)。

(猿注意安全,注意省电,注意卫生,注意定期保养,注意每次使用的极限,一旦发生故障,应立即请设备维修商上门修理。如果需将设备外移修理,必须派专人全程陪护监控直至原设备返回办公室,以防止个别损人利己的修理商借机偷梁换柱,以次充好,将原装设备弄得面目全非。

(源未经上司允准,任何人严禁私自使用办公设备,尤其是用于处理私人事务。

(缘办公设备的使用环境温度为缘益至猿益,相对湿度为圆豫至愿豫,过低需用加湿器,过高需用抽湿器,放在距设备缘米左右的有效影响距离处。室内应设置防雷或防静电装置。电源接地良好,安装平稳。设备使用后应散风冷却,缘分钟以上,用防尘罩遮盖。

(远如果不处于工作状态,使用完毕应切断电源。

愿 员收信函

①分类。

先将信函类邮件挑出来,把注有“私人”或“机密”的信件另放一边。另外再把报纸、杂志放在一起,广告和传单等放在一堆。

②拆信。

先拆信函。把信口朝上摆好 ,然后拿起拆信刀一次拆完。

③检查附件。

取出来时 ,检查一下东西是否都拿出来了。将相关文件夹在一起 (注意 :查看信头有没有回信的地址和名字。如果没有 ,将信封也一起夹好 ,如果没写日期 ,就写上邮戳日期)。

④加盖日期。

最好在信上加盖‘收件日期’戳记。

(圆)发出信件的工作主要包括 :

①检查地址。

对发出的信件 ,首先查对信笺与信封上的收信人姓名、地址是否一致 ,信封上的地址、邮编是否齐全。如果使用开窗信封 ,信笺上的收信人姓名、地址必须完整 ,包括完整的姓名、街名、城市、省区及邮政编码。

②检查邮件标记。

邮件标记须打印在信封上 ,标记要醒目 ,拼写要完整 ,标记分信件性质标记(“私人”或“保密”)和邮寄方式标记(是否“挂号件”或“特快件”)两种。

③检查签名。

检查信件上的签名是否正确。

④检查附件。

检查信件中注明的附件是否齐全。

圆提高办公室的工作效率的具体措施有 :

(员建立明确的责任制 ,实行责权一致的原则 ,减少互相推诿 ,互相扯皮的现象。

(圆通过简化工作 ,将办公费用降到最低。

(猿建立最有效的文件批阅传送程序。

(源缩减行政人员、办公室空间和资金 ,并将缩减的人、财、物用于其他更重要的工作。

(缘用准确的时间传递和反馈各种信息 ,等等。

录 办公室的简化工作应遵循下列程序：

（员确定调查对象并拟定有关文件。

（圆规划调查测定范围及测定方法。

（猿通过个人观察、与工作人员面谈或发问卷等多种形式，收集各种必需的资料。

（源对各种资料进行深入而细致的分析，重点是工作的内容、目标、时间、地点及人员素质等，通过分析，提出改进意见，拟定改进方案。

（缘将改进方案上报，待批准后即可付诸实施，在实施过程中，尤其应注意信息的反馈及方案的修正。

录 会议的准备工作有：

（员确定会议主题，拟定议事日程，划定人员范围，制定有关原则，并据此制定完整可行的会议筹备方案。

（圆制作规范的会议通知并发给所有参会人员。

（猿准备会议程序表和相关资料，确保会议按事先计划进行。

（源落实会议场地及相关设备，并在开会前一天亲自确认。如有必要可多准备一套应急方案以防不测。

（缘如是大型会议，应与有关方面联系安排参会者的食宿交通及接待，这就必须像旅行社一样，先做一份表，将所有可能涉及到或必须解决的事项逐一列明，做到心中有数，然后组织专人分头落实。

（远确认参会者人数，作出相应调整。会议出现缺席自然会使会议的结果有所折扣，为了弥补缺席可能造成的影响，一是应事先获得因故缺席者的书面意见作为会议的内容参与交流，二是应要求缺席者委托他人代行权利。

（苑准备会议所需物品，例如上次会议记录、本次会议有关资料、几份多余的议事日程表、出席人员签到本、缺席人员回复、空白信纸、记事本、笔、录音机、投影仪、音响器材、白板等。

（愿提前到达会议场所，布置会场，调试音响，备好茶水，开启灯光和空调，按事先设计好的座位表排好座位，放好资料和有关物品。检查无误，恭候参加者光临。

员援一个完整的会议筹备方案应达到以下要求：

(员方案陈述力求简明扼要,用词准确。

(圆方案内容包括：

- ①确定会议名称。
- ②确定议题。
- ③确定与会人员。
- ④确定时间地点。
- ⑤确定会议通知内容。
- ⑥会议通知跟进落实程序与要求。
- ⑦会场布置要求。
- ⑧会议文件资料种类、内容、要求。
- ⑨会议设备和用品种类、要求。
- ⑩会议后勤安排。
- ⑪会议记录安排。
- ⑫会场服务安排。
- ⑬会议预算安排。
- ⑭议定事项催办及反馈的程序、要求、责任人。
- ⑮其他注意事项。

员援在处理会议事务时应做好以下工作：

(员协助和监督会议签到处的工作。

(圆指派有关人员陪同与会者入席。

(猿陪同上司或代表上司接待与会者。

(源整理并打印与会者姓名及其公司名称。

(缘将会议出席者名单分发给与会者。

(远指派专人做会议记录或录音。

(苑指派专人拍照或摄影。

(愿指派专人负责会场内外保安。

(怨指派专人安排座位及放置席位卡。

(员园满足重要与会者的特别需要。

(录) 指派专人收集整理会议信息打印简报分发给与会者。

(录) 协调会议过程中的各项活动。

录 在做会议记录时应遵循以下原则：

(录) 记录要尽可能多。尽量多记而不要少记(如果有些记下的项目是不重要的 , 可以在最后整理记录时将其略去)。

(录) 记录要齐全。随时注意新提出的项目 , 记住提出者的姓名 , 所含的主旨及一般的评论。

(录) 对于重要报告要逐字记录。有关动议、修正、决定、结论和提案必须逐字记录。

(录) 列出发言者姓名。将提出新计划、行动或意见的人的姓名记录下来。

(录) 记下应该采取的行动。在做记录时要加上记号 , 使用某种大型明显的符号标出会议结束后必须采取的行动或紧接着完成的项目。

(录) 查对事实。如果没法完全记下一项重要提议或报告 , 应告诉主席 , 或请发言者重复一遍。

(录) 使用符号以加快速度。设计一些简短的符号、字母来代替该行业中的一些复杂的片语和流行的术语 , 以及会议中重要的名字。

录 员首先 , 根据本单位的工作性质和具体情况制定值班工作制度 , 制度应包括 : 值班人员的职责和权限 , 各项值班工作程序 , 值班人员应遵守的规则 , 交接班时间和办法 , 以及为保证做好值班而作出的其他方面的规定和办法。

(录) 其次 , 每月编排一次编排值班表。

(录) 充分准备值班工作所需的资料和记录表格等。

录 印章加盖在文书的不同位置以及在文书处理的不同环节中 , 作用不同。

(录) 落款处