

秘书考试（四级）复习笔记之办公室日常事务秘书资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/518/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_80_83_E8_c39_518462.htm 第一节 办公室日常事务

一、值班工作（一）值班的任务和作用 值班大致设立值班室,值班室有兼职值班室与专职值班室两种类型。值班室的任
务主要有以下几个方面:1、办理领导交办的有关事项2、下班
后和放假期间的文件和事务处理3、来访接待工作4、沟通上
下级通讯联系5、记好当天大事记(三项记录:电话记录、接待
记录、值班日记)（二）对值班室与值班人员的要求 值班室
要制定严格的岗位责任制,做到职责分明,奖罚分明。值班人
员必须做到以下几点:1、服务的精神和高度责任心2、要提高
警惕,遵守值班纪律3、认真做好保密工作4、接待来访来电要
热情5、要认真学习业务知识,提高业务水平6、填写值班日
志,做好交接工作（三）值班日志与交接班 填写值班日记应
注意以下事项:1、填写值班者的姓名和值班时间2、填写值班
记录做到内容简明扼要,语言规范,字迹清楚,不加评论,不带个
人感情,实事求是。3、注意做好交接班工作二、印章及介绍
信的管理工作 印信和介绍信是各级各类组织对外联系的标志
和行使职权的凭证。（一）印章 秘书部门掌管的印章主要有
三种:单位印章(含钢印).单位领导人“公用”私章.秘书部门的
公章。作用:(1)标志作用(2)权威作用(3)法律作用.(4)凭证
作用（二）介绍信（三）印信注意事项1、印信的刻制2、
印章启用前应备文通知有关部门3、保管者不得委托他人代
管4、盖章要端正,清晰5、盖章要领:把握标准,印泥适度,用力
均匀,落印平稳。三、电话工作（一）通话工作的内容 包括:

打电话、接电话和作电话记录。 1、接打电话:熟悉接打电话的礼仪和接打电话的要领。 2、电话记录 它包括五个部分:即来话时间(年月日时分)、来话单位姓名、对方电话号码、来话内容、处理意见和记录人署名(复述、核对)。 3、传话:问清收话人姓名、职务、电话号码。 (二) 通话工作的要求 1、礼貌热情 2、作好记录 3、收话后,必须马上解决问题 4、不属于职权范围内的事,不随便应允或反驳 四、保密工作 信息保密是秘书人员的基本和重要的职责,是保卫国家,组织利益的起码的要求。 一个组织的保密工作是从本单位的安全和利益出发,将秘密信息控制在一定的范围和时间内,防止被泄露和利用,使其自身价值得到充分有效的实现而采取必要手段与措施。 从载体上分,信息的安全及保密工作通常包括: *口头信息的安全及保密工作 *纸面信息的安全及保密工作 *电子信息的安全及保密工作 (一) 秘书在保密工作中需要注意的几个方面 (1) 文件保密。做好接收、传递、保管工作。 (2) 会议保密。不能随意扩散和泄露。 (3) 科技保密。 (二) 做好特定信息的保密 1、人事信息 2、财务信息 3、产品信息 4、客户信息 五、接待工作 接待工作可分内宾接待和外宾接待 (一) 内宾接待 1、掌握来宾情况。如所属民族、职务、性别、人数、所乘车船班次、时间和大体意图。 2、指定专人负责落实各项安排。 3、搞好迎送、食宿和日常服务。 4、了解来访目的,给予必要帮助。 5、接待来宾应持的态度。 (二) 外宾接待 1、来宾的性质 2、外宾接待工作的内容,这是具有高度政策性的工作。 3、做好各项接待准备工作 物质准备(吃住外) 人员准备 资料准备 信息准备 政策准备 4、安排好生活服务 5、做好宣传报道和安全保卫工作 6、宴请与赠送活动

7、要安排好外宾的会见 8、做好经费结算与接待工作总结，无遗忘携带之物（三）送行六、出差期间的单位工作安排出差期间的秘书工作，应按领导意见与指示、处理有关的事项。

七、陪同 1、陪同准备 2、物质准备 3、资料准备

第二节 办公环境管理

一、合理布置办公室

（一）布置办公室的要求

1、布置办公室的基本要求

（1）采用一大间办公室。（2）使用同样大小桌子。（3）使同一区域的档案柜与其他柜子的高度一致。（4）将通常有许多外宾来访的部门置于人口处。

2、办公室布置的三大原则

（1）有利于沟通。（2）便于监督。（3）协调、舒适。

3、办公室布置的具体要求

（二）布置办公室的工作程序

（1）对各部门的业务工作内容与性质加以考察与分析。（2）列表将各部门的工作人员及其工作分别记载下来。（3）根据工作需要，选配相应的家具、桌椅。（4）绘制办公室座位布置图。（5）对设备的安放提出建议。

二、营造健康、安全的办公环境

（一）安全检查的内容

（1）学法懂法，树立安全意识。（2）上岗前学习有关规章制度。（3）主动识别安全隐患。（4）发现问题，及时报告。（5）发现设备故障，应立即报告。

（二）健康、安全办公环境的基本要求

（1）办公区建筑必须坚固安全。（2）光线应充足。百考试题编辑整理（3）温度要适应。（4）布局应注意通风。（5）办公室空间及作为空间要适当。（6）办公室噪音要低。（7）办公家具要满足工作需要并符合健康标准。（8）办公区要设置相应的消防设施。

（三）工作程序

（1）确定安全检查周期、定期检查。（2）发现隐患，立即报告。（3）发现个人职权无法排除的危险，有责任和义务报告、跟进，直到解决。

F8F8" 100Test 下载频道开通

, 各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com