

助理文秘培训手册系列之一 PDF转换可能丢失图片或格式，  
建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/231/2021\\_2022\\_\\_E5\\_8A\\_A9\\_E7\\_90\\_86\\_E6\\_96\\_87\\_E7\\_c39\\_231063.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/231/2021_2022__E5_8A_A9_E7_90_86_E6_96_87_E7_c39_231063.htm) 1、秘书在一天的工作

间中，有三分之二是做下列业务：打字 接受口授 传真 接听电话 处理信件 与主管商谈 档案管理 准备当天的业务及下班前的业务处理 拟稿及制作信件 2、秘书业务可分为四类：资讯管理业务 事务业务 公关业务 综合业务 就秘书的功能与业务分述如下：秘书业务由前述可知分为四类：1、资讯管理业务 2、事务业务 3、公关业务 4、综合业务 分别说明如下：

：1、资讯管理业务 资讯管理业务，即是利用电脑来处理及管理一般业务。秘书的资讯管理业务是由其执行任务的功能引伸而业。前节提到秘书执行的任务有发传真、拟稿、存款、安排机票、安排看牙医等，这些业务都需要资讯管理来处理。这在微观方面，资讯管理所处理之业务。在宏观方面，资讯管理可处理之业务有文书及情报方面。文书：包括文件及书信之制作等。以往皆用打字机或手写，但由于资讯业务之发达，各种文书之制作皆已电脑化，以增加功能与效率。在文书方面，资讯管理所能处理之业务有整理书信、写信、中英文打字、速记、档案管理、约会安排等。尤其在书信写作方面，由于有电脑软件之运用，可节省构思之时间及文件制作的精力。现代的文书业务尤需要资讯管理的配合以提高效率。文书与资讯是息息相关了。情报：情报业务是资讯管理所处理的主要业务之一。情报业务包括资料情报的搜集、提供、整理、管理、活用与交换。资料情报的输出和输入都要经过秘书这个孔道，当主管将情报交给秘书传达下去时，

首先秘书就要根据情报的质和量，按其重要性、机密性、紧急性来安排传送的优先顺序。这时，秘书对于资讯情报之处理、筛选、分类与传递就可利用信息管理业务，以增进处理情报业务的效率。事务业务 秘书的事务业务，源自其处理例行事务和功能。秘书的事务业务，为秘书在办公室所处理的例行业务，包括接听电话、拆寄信件、发传真、档案管理、更新办公室用具、收集资料、准备定期报告、安排主管之行程、约会及会议等。虽然有些项目是多种业务的综合，但在此则偏重事务性的。以上的业务可归类如下：通讯方面：接听电话、拆寄信函、发电传等。办公室方面：档案管理、更换用具等。会议方面：收集资料、准备定期报告等。安排方面：安排行程、约会、会议等。公关业务 秘书的公共关系是需要创意的功能来作其基础的。创作的工作，即要有“先见”。在处理人与人之间的关系时，要能有洞察的能力，要能见微知著，要能以对方的立场来看，必能广获人缘，使业务畅通。秘书的职务，接触面很广，为了要使业务能顺利进行，必须扮演着润滑剂的功能，在公司机构的里里外外，必须兼顾到各个层面的人物，能考虑到各种状况，能预见各类该办之事，妥善处理人际关系，圆满达成任务。一般而言，公共关系的业务包括接待，与相关业务人员的沟通联络，消息的发布，宣传品的出版、杂志、年报的出刊、摄影、幻灯片、影片的制作、展览、市场情报的搜集，贸易商展等等。一般业务的推动，皆以人为主。人由于人际关系而形成自己的围体，围体与围体的互动关系，就形成了公共关系。秘书的业务需要顾及公司机构的上上下下、里里外外的业务，所以必须有良好的公共关系，才能使全盘业务进行顺利。综合业务综

合业务来自协调的功能。直辖市即是要与各单位沟通以达圆满处理业务。由于时代的进步与科技的发达，业务牵涉范围愈来愈广，并非单项业务所能包含。这时，就要靠秘书来作综合业务协调。可见秘书的综合业务尤其重要，因它包括资讯管理业务、事务业务与公关业务等。其秘书要办妥任何单项业务，必须综合协调其他相关业务。这样，才能融会贯通，发挥最大的秘书业务功能。例如以接待业务来看，必须配合资讯管理以获得情报，得知何人、何时、由何地来访，来宾的背景明细，来访的目的，并做出行程表；必须配合事务业务以安排接待人员、车辆，骸安排饭店住宿等；必须配合公共关系业务，以发布消息，并安排参观与商谈等。所以接待业务，是个整体性的工作。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](http://www.100test.com)