

秘书知识大全：日常事务>值班、信访及活动[初级] PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/235/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_9F_A5_E8_c39_235423.htm 一、能够按要求处理

值班的日常事务(一)学习目标能够按要求处理值班的日常事务。(二)值班室日常事务的处理值班室管理工作是秘书部门的日常工作之一，各单位和部门值班室的任务都非常庞杂，且各有不同的特点，一般来说，其管理工作主要是：1.办理领导交办的事项 领导有很多临时性紧迫性工作，在一时找不到其他部门办理时，多数交由值班室。因此值班室工作很大一部分是承办领导交办的事项。常见的事项有：(1)临时性的会议通知。一些临时决定召开的会议，因时间紧，发书面通知已来不及，或会议内容与各个业务部门有交叉，难以确定哪个业务部门主办，在这种情况下，经常交由值班室处理，使用电话或其它方式召集有关部门和有关人员参加会议。(2)查问有关部门和有关人员对领导某一批示、要求的贯彻落实情况，并将查问的结果及时回复交办的领导，在工作过程中，值班室要恰当发挥机关一些职能部门的作用，以便顺利完成任务。(3)受委托做好接待工作，由于领导的工作原因或精力所限，有的接待工作就委托值班室来完成，值班室根据具体情况，或自己承担或通知有关部门做接待者的工作。(4)根据领导指示了解在本地区工作考察的上级领导的活动及生活接待情况。(5)向有关单位人员转告领导的指示等，领导交办的事项很多，范围也很广，需要根据具体情况灵活办理。2.上传下达，沟通内外 上级机关经常派人到下级机关检查工作，了解情况，下级单位经常派人到上级机关汇报工作，反映

问题，平级单位或无隶属关系的单位也常相互联系、协调工作，上述情况经常需值班室来处理。不论来自何部门、机关的同志，值班人员都要认真接待，或请有关领导接洽，或介绍给有关部门。对上级的各项指示、通知和下级的请示、汇报，都要认真登记，及时汇报，及时处理。本单位的一些突发事件，值班室也有责任将新掌握的情况报告领导，通知有关人员。

3.认真处理来函、来电 日常的来电来往是由业务部门办理的，但在下班后或节假日，由于有些业务部门无人值班，应当由值班室担负起来电接收的工作，对于其中的急电、急件及时通知具体承办单位、部门或报告分管领导，对电话请示、文电内容，值班人员一般只传达不答复或不随意表态，以免造成机关和领导工作被动。若领导有批示或指示，再按领导的要求，及时办理。

4.负责值班人员安排 只有党政领导机关、大的企事业单位或一些性质比较特殊的单位才可能设立有固定人员值班的值班室，平时有固定的人员值班，法定节假日则由业务部门的人员轮流担负值班。较小的单位多采取轮流值班的办法，轮流值班人员名单，由秘书部门具体编写，与有关部门协商并报领导审定后执行。

5.随时掌握领导的外出活动 领导同志外出时应由秘书人员告知值班室，以便随时取得联系，值班要详细记录领导外出的情况，尤其是领导出差在外，要及时与领导联系，了解领导外出所在地的住址和电话号码，以便遇到有急事能随时找到领导，保证工作的正常开展。

6.协调处理安全保卫工作 值班人员在单位、机关下班后，除做好上述工作外，还要协助有关人员作好安全保卫工作，防止丢失、被盗、破坏等问题的发生。

(三) 相应知识值班室工作的基本内容和要求 值班室工作包括工作

内容、工作制度和人员素质三个方面。重点介绍工作制度和值班人员素质的要求。一般来说以下几条具有共性的要求。

- 1.坚守值班岗位。值班人员在规定的值班时间内，必须做到人不离岗、人不离机(电话机)，始终保持通信联络畅通。值班室要接纳来自四面八方的函电信息，必须有人接收、传送处理。特别是在高级首脑机关或要害部门值班，随时都可能有突发性的事件报到值班室，有许多紧急事件无规律可循，必须随时准备应付复杂情况和处理突发性事件。因此，值班室人员必须坚守岗位，有事要提前请假，如无临时接班人，不得离开岗位。
- 2.认真处理事务。值班室工作庞杂、琐碎，无规律性，处理起来有时比较麻烦，但值班人员不得有丝毫大意和马虎，如果出现差错或处理不当，轻则耽误工作，重则造成严重后果。因此，值班人员必须要有认真负责的态度处理好每一件事情。如认真接转电话，认真做好记录，认真接待来访人员等，真正起到问事员、联络员、收发员的作用。
- 3.做好值班记录。一是记好值班电话记录。值班人员除接待来访人员外，相当一部分值班工作都是靠电话来联系处理的，因此，必须认真记好值班电话记录。电话记录基本上有五个要素：来电时间，来电单位、姓名和对方的电话号码；来电内容，简明扼要地记下主要精神，领导批示和处理意见，记录人署名。对这五个要素，一定要记准确，记清楚。二是做好接待记录。对外来人员的姓名、身份、证件、联系事由、接洽单位要一一登记清楚，以备查考。三是做好值班日记，对外来的信函、电报、反映情况、外来的电话等，都要认真登记，使接班人员保持工作的连续性。
- 4.热情接待来人。因事来值班室联系接洽的人很多，值班室对各种来人，

要根据不同情况做出恰当的处理。对于来洽谈工作者，查验明身份证件，弄清意图后，协助并指引其办理有关事务，对于一般问题者，只要不涉及机密，应尽可能地给予帮助。

5. 加强安全保卫。值班员的职责之一就是做好机关的安全保卫工作，值班人员一定要处理好热情接待来人和严格门卫制度的关系。既要热情接待，又要严格执行制度，严防坏人混入作案。如遇到紧急情况 and 可疑人员，应及时向领导和公安、保卫部门报告。值班人员要有坚强的保密观念，不能把亲戚、朋友带到值班室留宿，不能泄漏机关秘密，对于机密文件、他人信函，不得擅自拆阅。

(四) 注意事项

1. 注意建立和健全值班制度，使值班工作制度化，规范化。
2. 注意值班工作的督促检查，发现问题，及时处理

二、能够处理一般来信来访

(一) 学习目标能够处理一般来信来访

(二) 具体做法

1. 来信可分为重要来信和一般来信两种类型。重要来信指的是来信反映的情况和信息，关系到国家的安全和利益，关系到全局性的问题，或者性质严重、影响很大；一般来信指的是反映的问题、情况，以及传递的信息是局部的、个人的，或性质一般、影响有限。由于单位的大小不同，分工不同，因此，在处理一般来信上，方法也有所不同。
 - (1) 转办 反映一般性问题的来信，按分级归口的原则，转交下一级责任单位或有关部门处理。一封来信提出几个问题或问题涉及几个单位的，按主要问题的责任单位转办。如几个问题都很重要，应将来信复印后分别转办。转办信由秘书部门负责汇总，标明件数，并在三日内转出。
 - (2) 函转 对来信内容和反映的问题比较重要的，将来信摘录，给主管领导审定后以函的形式附原信转下级责任单位或有关部门处理，但不要求办理结果。
 - (3) 直送 对领

导私人交往信件和知名人士来信，以及内容比较重要、文字简朴、书写清楚的来信，直接呈送领导。(4)批转对反映问题比较重要，且表述清楚或内容不易扩散的来信，经主管领导审核后批示，直接转送下一级责任单位或有关部门的主要领导。(5)摘报 来信文字较长，或表达条理不太清楚，但内容重要的来信，摘录整理来信要点，经主管领导审核后，呈报主要领导。(6)自处 对于领导交办或需要直接处理的来信，办信人经主管领导同意后，直接协调解决问题并答复来信人。(7)不处 没有办理意义的来信。主要包括：#61570. 来信人和反映对象都没有姓名、单位和住址，且内容无从查处的来信；#61572. 没有实质内容的来信。对于这些来信经主管领导审核后保存。 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