

秘书考试（四级）复习笔记之办公日常事务案例分析秘书资格考试 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_518461.htm 案例分析 案例一 某家大型广告公司为了庆祝公司成立十周年，计划届时举办一个庆祝大会及大型招待会，邀请上级部门领导和各方客户出席。并为此临时成立了一个筹备小组，公司办公室章主任是筹备小组的负责人。章主任首先作出了大会的议程安排，并对接待的各个环节进行分析，把接待人员分成如下几组：签到组、贵宾接待组、一般来宾接待组、确定接待人数。然后聘请专业的礼仪教师来对公司所有计划参与接待的人员进行分组培训。最终这次活动举办得很成功。 点评：举办大型活动，礼仪接待是很重要的工作。一定要有计划，有明确的组织分工。实现的培训也是必要的。因为公司员工对于专门的接待礼仪不一定都熟悉。 案例二 一次某公司秘书李默代表他的上司去机场迎接外地一家公司的考察团。见面之后，李默安排对方代表团团长坐在小轿车的右后座，可是团长不干，他自己拉开前面的车门，做到了司机的身边。李默觉得很为难。按照礼节的规矩，领导应该坐在小轿车的右后座，那个座位既方便上下车，又比较安全。可是让客人再站起来挪到后面也似乎不合适。 点评：确实有些人喜欢坐在前排副驾驶座，遇到这样的情况，秘书可以灵活处理，不必非让客人挪动，只需提醒客人系上安全带即可。提醒司机要加倍小心，掌握好速度，不可太快。 案例三 著名作家张洁在她的长篇小说《只有一个太阳》中，描写了我国一个代表团在出国访问时的种种让人哭笑不得的言行举止，其中一段写邀请国的一

个科学院院长在他祖传的古堡里请客，不学无术的代表团团长、副团长以及秘书因为没有丝毫文化修养，丢尽人格而不自知。 点评：作家批评我们某些国民的无知以及修养上的粗俗，说明有些人在交往中缺少对人的尊重与自尊。从根本上说，讲究各种礼节的目的是为了每个人都得到尊敬，让每个参与者都感到愉快。

案例四 某公司秘书赵倩陪同来访客人观看文艺节目的时候，没有关闭自己的手机，她只是把手机调到“振动”模式，她怕上司有急事找她。结果演出中真的来了两次电话。赵倩赶快接通电话，她尽量用小声说话。但是当她挂断电话时，前排的观众还是回过头来瞪了她一眼。 点评：赵倩的举动还是有问题，尽管把电话调到了“振动”模式，但是接电话确实也会影响到周围的观众。赵倩可以等看完演出或中场休息时再处理电话的问题；实在怕误事，可以发短信。

来源于百考试题案例五 秘书王琳今天来得比往日都早，她准备利用公司许总出差之际为许总归来后创造一个舒适温馨的工作环境。她打开窗帘，打开空调，调节好办公室的温度、湿度。之后将窗台、办公桌、电脑……凡目光可及的地方都细细的擦过；饮水机里的水不多了，应该和送水公司联系一下，储备的办公日用品也应该再补充；应该再去买点书法绘画之类的物品装饰一下墙面……她想好好美化这里的办公环境，不仅给许总，也要给来访的公司内外的客人一个良好的印象。 点评：在企业中，秘书可能与上司在一个办公室，也可能自己拥有一个办公室。秘书应该重视对办公室的设计、布局、布置及工作环境的美化。环境美化主要是指工作场所选择适当，布局合理，布置现代化，既适应工作的需要，又有益于工作人员的健康。

案例六 天地公司秘

书钟苗下午发现接待区通往门口的通道上堆放了很多销售部的空纸箱，钟苗是这样处理的：立即向行政主管报告，得到马上清理的指示；参加清理工作，确保接待区到门口的过道通畅。 点评：秘书人员必须树立安全意识，在工作中要善于发现安全隐患并及时上报，否则，一旦疏忽大意，就会造成不堪设想的后果。

案例七 红光公司的员工张某找到建雄公司经理助理王某，称他有一笔好买卖，但他是个人，不如公司签合同方便，想借用建雄公司的名义，让王某给他出具一张建雄公司的业务介绍信，等合同签完后就还给建雄公司，并给王某一万元报酬，王某应允后，张某利用从建雄公司借用的业务介绍信及印章，以建雄公司业务经理的身份和建雄公司的名义与大华公司签订了一份钢材购销合同，骗取了大华公司价值一百万元的钢材。张某将钢材卖掉后，携款潜逃。 点评：根据最高人民法院《关于在审理经济纠纷案件中涉及经济犯罪嫌疑若干问题的规定》中的规定，个人借用单位的业务介绍信、合同专用章或盖有公章的空白合同书，以出借单位名义签订经济合同，骗取财务归个人占有、使用、处分或进行其他犯罪活动，给对方造成经济损失构成犯罪的，除依法追究借用人的刑事犯罪外，出借业务介绍信、合同专用章或盖有公章的空白合同书的单位，依法应当承担赔偿责任。

案例八 某公司决定于某月某日召开了一次重要会议，公司主要领导制定公司的C领导一定要参加。交办此事的一位办公室负责人还特别交代，要提前发通知，以便于C领导预先安排工作。值班人员马上将开会的时间、地点、内容、要求通知到C领导的秘书，并要他及时向上汇报。但到开会的前一天，C领导有事与主要领导通电话，电话中C领导说：“没

有接到通知，我已经安排明天有几十个人参加的会，怎么办？”那位主要领导马上找通知的值班室查问，经查实，某月某日某时已通知到C领导的秘书。为什么会出现这个问题？关键在哪里？经过与C领导的秘书核实后，秘书承认已接到会议通知，但没有按要求立即报告，后来忘记了，造成两会冲突。最后服从公司的安排，取消了C领导安排的会议。点评：作为一名专职秘书，虽然工作繁忙，如果安排好的话还是可以避免失误的，就是说办事情要有主次、缓急之分，领导再三嘱咐要办的，应属于重要的，紧急的，要及时办理。如果C领导的秘书能注意到这方面，立即报告，就不会出现两会冲突的事情。

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