

秘书“办事”工作案例：偶然疏忽后果不小 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/60/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E2\\_80\\_9C\\_E5\\_c39\\_60159.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/60/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E2_80_9C_E5_c39_60159.htm) 某地发生较大的地震后

，我国南方的汛期即到。一日，南方某省领导机关的值班秘书，接到国家防汛抗灾指挥部电话，要检查了解该地区防汛抗灾准备工作情况，要求尽快作一次汇报，并指明要检查大中型水库坝基安全可靠程度如何。值班秘书接电话时，听错为防震指挥部来的电话，当时对地震惊恐的“余波”还影响着人们的心理，认为“防震”也是理所当然的，是可能的，而没有对打来的电话认真核对，便将听错的电话，向领导汇报。当时领导班子几个主要成员正在同兄弟省区来的领导同志商讨经济协作的事情，被迫中断了商讨，立即召集省直各有关部门的负责人开会，研究防震工作，并准备按电话的要求向上级汇报。在研讨中，预感到如此紧急的电话，是否是上级防震部门预测到本地区最近可能会发生地震，于是由办公厅主任亲自去电话询问上级防震部门，得到的答复是，没有预测到你们地区最近会发生地震，也没有要你们汇报有关情况。经再次查问，原来是防汛指挥部来的电话。一场虚惊总算放下了，但教训是应该记取的。虽然未直接看到造成经济上有多么大的损失，但牵动了领导一班人的行动，打乱了领导机关工作部署，影响了领导机关工作的决策，不能不说是个较大的失误。[简评] 问题就出在这位接电话的秘书身上。这位同志是讲粤语和客家话长大的，对普通话的语音辨别力差，别人讲普通话的“汛”，他听成是“震”。“汛”、“震”相混闹出了上述笑话和事故，可见语音是语言交流不

可忽视的要素。语音听错了，语言的意思就变样了，听者就可能作出有违说者初衷的举动，传递错信息，贻误领导的决策，工作造成损失，上级的指示就会被歪曲弄成相反的意思。所以要讲好普通话，这是秘书人员一项基本功。早在1956年国务院就发布了《关于推行普通话的指示》。1958年毛主席发出“一切干部要学好普通话”的号召。1982年公布的我国的宪法规定“国家推行全国通用的普通话”。现在普通话在我国已较为普及了，已成为我国各民族共同的语言。语言能否起到便于人们交际的作用，关键在于说、听双方对语言的认同。秘书人员为工作接触四面八方的人，在交往中，必须用约定俗成的、规范化的语言普通话，才能共同了解说话的内容。强调讲好普通话，并不是要取消方言，而是消除方言间的隔阂，提高语言的交际作用。秘书工作要建立必要的制度，接电话应是制度中的重要一项。有了制度，工作就增加了一项监督的职能；有执行制度作保证，就可以防止或减少工作中的差错。制度的主要内容，应包括听到电话的铃声后，应尽快接听，并随时备有纸笔，重要的事情要随时记录下来，有条件的还可以同时进行录音。记录的项目，除如实记下对方讲述的内容外，还要记明来电话的时间、单位、姓名以及必要的联系电话号码等。记下对方讲话的内容后，要当即重复口述一遍进行核对，对方确认无误后方进行处理。记录的内容不要加进记录人任何主观猜测的东西，否则电话的内容就会走样，并随而出现偏差。上述“汛震”之错，就是一例。秘书人员要注意思想政治修养。要搞好工作，首先要有一个健康正确的思想，切切不要夹杂着一些不健康的思想情绪去处理事情。上述听电话的差错，就是受地震惊恐情

绪的干扰，而错把“防汛”，想当然地认为是“防震”。这种教训不可忘掉。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)