

秘书资格五级考试复习指南(六)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_ti2020/642/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c39_642060.htm 办公室事务和管理 鉴定要点与重点提示 一、鉴定要点 掌握维护责任区工作环境的基本要求；正确识别办公场所和常用设备的隐患；掌握日常办公室事务的处理方法，包括邮件或文件的收发、接打电话、办公用品的发放和管理；能够合理安排日常工作及上司交办的工作；对日常办公事务进行协调；熟悉办公用品和易耗品的范围和分类。 二、重点提示 1．经常清洁整理责任区 (1) 秘书要经常清洁整理由自己负责的办公区。(2) 清洁整理本人参与的公用区域。 2．设备、物品要放置适当、取用有序 (1) 本人经常使用的办公用品和设备摆放有序，方便操作。(2) 公用资源摆放有序，用后归位。 3．办公环境中常见的有碍健康和安全的隐患 (1) 地、墙、天花板、门、窗的安全。(2) 室内光线、温度、通风、噪声、通道方面的隐患。(3) 办公家具方面的隐患。(4) 办公设备及操作中的隐患。(5) 工作中疏忽大意造成伤害的隐患。(6) 工作中疏忽大意造成失密的隐患。(7) 火灾或消防中的隐患。 4．收、发文件或邮件的工作程序 (1) 收文件或邮件的工作程序包括：签收、拆封、登记、分类。(2) 发文件或邮件的工作程序包括：查对、检查附件、分类、标记、检查邮编、签名、登记、了解有关规章制度和寄发时间。 5．上司不在时，秘书处理信件或邮件的方法 (1) 将公司和外来的信件或邮件分开，并把内容大致记录下来。(2) 主动与上司联系，告诉上司需要亲自处理的邮件或信件。(3) 把信件或邮件交给公司有权处理的人回复。(4) 把寄给上司的信

件或邮件连续编号。(5)把需要上司亲自处理的信件或邮件保存下来，并在通知发件人已收到的信中告诉对方何时可以得到回复。(6)把积压的信件或邮件分别装入纸袋中，标上“需要××处理”的字样。

6. 接打电话 (1)处理电话留言的一般原则：简洁、完整、准确、及时送达。(2)接电话的方法 1)“响铃不过三”。2)有问候语。3)如果来电要找的人不能接听电话，要恰当回答。4)注意接电话的语调。5)做好电话记录。(3)拨打电话的方法 1)首先报出本人的姓名和单位名称。2)如果想留言请对方回电，要留下自己的电话号码。3)要问对方此时打去电话是否方便。4)注意自己的语言。5)适时结束通话并用规范的结束语。

7. 办公用品的发放程序 (1)指定专人发放。(2)按单位的有关制度和规定时间发放。(3)紧急物品发放必须有相应的程序处理。(4)填写物品申领表，由授权人签字批准。(5)清点核实发放的办公用品。(6)提醒领取部门或个人节约使用办公用品。

8. 节约使用办公用品的措施 (1)复印机：填写申请表；发复印卡以限制部门使用；彩色复印要统一管理。(2)传真机：指定专人使用；做好登记并保留发送记录。(3)计算机、打印机、因特网：限制使用，彩色打印要集中管理；严格管理因特网的使用。(4)电话、移动电话：控制打私人电话和国内国际长途电话；按规定使用移动电话。

9. 用ABCD法则排出工作的优先等级 A类：重要并紧急的，必须立即做、优先做。B类：重要而不紧急的，应接着处理。C类：紧急而不重要的，有时间才做。D类：不重要又不紧急的，可以不做。

10. 有效利用时间的方法 (1)明确自己的工作任务和职责。(2)要区分常规工作和非常规工作。(3)分清工作的轻重缓急，判断工作的先后次序，科学有序地

完成工作任务。(4)巧妙地运用一些方法，合理分配精力，精明地利用时间，以提高效率。(5)使用办公辅助手段帮助组织工作。(6)安排工作要适应整个流程的正常运转，不间断、延误或降低团队的整体效益。(7)要遵照组织制定的规章制度和有关工作的承办周期安排工作。(8)秘书要记好工作日记并认真分析、评估自己利用时间的有效程度。

11．日常办公事务的协调(1)内部会议室的预订工作。(2)用车预订工作。(3)协助同事印制名片。(4)协助安排各办公室的桶装饮用水。(5)协助组织入口处的出勤登记打卡工作。(6)按组织要求，保证接待岗位上班时都要有人。

12．掌握好协调工作的基本原则 协调时应从组织的整体利益出发，先考虑重要、紧急、难度大、不方便的工作或事情，通过协调力求安排好次要、非紧急、难度小或较方便的工作或事情。

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