

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间都要有人。

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