

三级秘书考前复习重点：第二章第三节办公室日常事务管理
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_ti2020/645/2021_2022__E4_B8_89_E7_BA_A7_E7_A7_98_E4_c39_645244.htm id="EWM"> 一、改进办公室日常事务工作（一）基础知识:改进办公室日常事务工作流程的基本思路有：重新安排；修改；替换；合并；精简。（二）工作程序:无论是复杂流程还是简单流程，都包括以下几个基本步骤：定义 评价 分析 改进 实施（三）工作流程分析改进的基本步骤:工作流程分析与改进的目的可以简要地概括为需要回答的3个问题：我们现在何处（现状）？应在何处（改进的目标）？如何到达该处（改进的方法）？二、处理突发事件（一）基础知识 1. 突发事件的种类:可能出现的突发事件常有以下几种：火灾；伤害；疾病；炸弹威胁或恐慌。2.处理突发事件的原则:(1)快速反应，控制事态发展.(2)以人为本，保护公众利益.(3)公开透明，真诚面对公众.(4)重塑形象，置之死地而后生3.事故情况记录表:《事故情况记录表》通常记录下面的信息：事故日期；事故地点；事故涉及的人员；事故的证人；事故过程的概述；填写事故记录簿的人员签名。4.工作情况报告表记录在事故报告表上的信息主要有：(1)完成表格人员的姓名、身份。(2)事故涉及人员的姓名、出生日期、住址、职务。(3)发生事故的日期、地点。(4)事故的细节及对事故的看法，(5)进行的急救行动和医疗处理的情况，包括由谁进行。(6)必要时还要记录事故证人的姓名和职务。(7)填写表格的人员签名和日期。（二）处理突发事件的工作程序 1.突发事件的预防措施:

(1) 以书面形式确定的紧急情况处理程序，其中详细地记录出现火灾、人员受伤、突发疾病或发生炸弹威胁等恐怖活动时具体处理程序。(2) 用上述紧急情况处理程序培训所有工作人员，如健康、安全培训、急救培训、保安人员的特殊培训。(3) 张贴显示有关的紧急程序，在可利用的地方显示相应得布告，让所有人员了解有情况发生该如何疏散和急救员的姓名。(4) 实行紧急情况模拟演练，如定期进行消防演习或疏散演习来测试编写的程序是否合适，并指导员工的应对行动。(5) 明确各级管理人员在紧急情况下所负的任务和职责，一旦有情况，由他们担当处理。(6) 保证配备相关的设备和资源以随时处理紧急情况，如有报警装置、灭火器、急救包等。(7) 保证定期检查和更新设备，如灭火器、急救包、报警装置的定期检查和维护。

2. 突发事件的应对措施是：

(1) 准备清除的书面紧急情况处理程序。(2) 用这些紧急情况处理程序培训所有人员。(3) 在可利用的地方清楚地显示有关紧急程序。(4) 实行紧急情况模拟演练来测试编写的程序。(5) 明确员工在紧急情况下的职责。(6) 保证工作场所受过紧急情况处理培训的人员。(7) 保证配备相关的设备和资源以随时处理情况。(8) 保证定期检查和更新设备。

3. 处理突发事件的工作流程：(1) 及早发现，马上报告，并保护好现场。(2) 查找问题的原因。(3) 成立临时指挥中心。(4)

(4) 控制源头，釜底抽薪。(5) 召开新闻发布会

三、完成督促检查工作

(一) 基础知识

1. 督查工作的内容：(1) 上级领导和本单位上司批示进行督查的事项。(2) 上级直属单位的重要工作部署与重要会议精神的贯彻落实情况。(3) 本单位的中心工作、重要会议及文件决定事项的贯彻落实情况。(4)

新闻媒体和重要客户对本单位的批评、建议的答复与处理情况。(5)人大代表、政协委员以及职代会、股东会的议案、提案和建议的办理情况。(6)下级单位请示事项的答复与办理情况,以及基层请求上级机关帮助解决问题的办理情况。

(7)秘书在日常工作中发现和了解到的、提议列入专项督查,并经上司批准的重要事项。2.秘书督查工作的特点有:复杂性,原则性,时限性和权威性。3.督查工作的原则有:

(1)实事求是的原则;(2)主动性的原则;(3)分层次落实原则;(4)时效性原则;(5)督查与帮办相结合的原则

。1.督查工作的方法督查工作的方法有:(1)书面督查;

(2)电话督查;(3)专项督查;(4)会议督查;(5)调研督查。

(一)工作程序:上司交办事项督查的程序为:交办

立项 登记 转办 承办 催办 检查 办结 办结回告

审核 立卷 归档。(二)注意事项1.查办、催办技巧:查

办催办工作应当遵循一定的规律和方法,但也有其自身的特点和工作方式。一般来说有如下方法:(1)与信息工作相结合.(2)与调查研究相结合.(3)坚持归口办理,分级负责.(4)坚持

结报反馈制度2.督查工作的注意事项有:(1)实事求是;

(2)授权督查;(3)时限要求;(4)办实事;(5)谦虚谨慎

。一、制定工作计划(一)基础知识1.办公室工作计划的种类

(1)按照时间序列,办公室工作计划可以分为长期计划

、中期计划、短期计划三种类型。(2)按幅度和范围,可分为

政策型计划、目标型计划、规划型计划、方法型计划、程序

型计划五种类型。2.制定工作计划的方法:(1)根据组织确定

的工作目标和期限要求,一项项列出本团队要完成的所有

任务。可以使用专门制作好的人物表格,将要做的工作内容

列出，也可以将工作任务逐项写下。（2）区别重要的任务和紧急的任务，通常按ABCD法则（参见四级秘书），先做重而急的任务，再做重而不急的任务，后做急而不重的工作，安排好工作的优先次序。（3）按照工作的轻重缓急和逻辑顺序用数字编号标记出任务完成时间的前后顺序，对需要花时间的工作留出充足的时间量。（4）列出完成每一项任务所需的资源和相关信息，包括人力、物力、财力等。（5）明确完成每一项任务的各个阶段指标和估算的时间要求。（6）指明每一项任务的负责部门或承担人以及负责人。（7）从最终完成的时间期限向前推算各阶段工作应在何时完成，确定后，逐项将其填入计划表中。（8）明确工作进展的情况和出现的问题向谁报告，何时报告，确保计划的顺利实施。（9）明确工作进展的情况的质量如何监督和管理。

3. 计划的内容与要求:行动计划或计划表必须指明所管理的项目或团队工作的其他一些重要方面，具体包括：

- (1) 每一项任务的具体目标。
- (2) 每一项任务的数量要求和质量要求。
- (3) 每一项任务所需的资源。
- (4) 每一项任务所分配的负责部门或承担人以及负责人。
- (5) 在计划的文件中还写明如何监督工作进展和质量。

（二）制定工作计划的工作顺序

1. 制定工作计划的程序 估量机会 确定目标 确定计划工作的前提条件 拟定可行方案 评价备选方案 选择方案 拟定分计划 编制预算。
2. 编制常见的工作计划:常的工作计划中都要指明一段时期预先决定做什么，怎么做，何时做，由谁做等具体问题，它是在为一个团队的现实状况与目标之间铺桥搭路。

五、确定承办期限

（一）基础知识

1. 承办期限的内容:谓承办期限是指企业接到客户或查询者的问题后处理并回复时间规定，许

多企业都对行政管理工作的行为做了有关承办期限的明文规定，明确处理工作花费的时间必须按照规定执行，并进行监督管理。

2.承办期限制度:谓承办期限制度就是针对时效性制定的规则，是在时效性上指导人们行动的标准，它要求人们按章办事，不准人们的行为偏离规定的要求，以提高企业形象、信誉和效率。

(二)制定承办期限对顶的工作程序

- (1)调查本单位或组织在行政管理方面有哪些行为需要做出时间期限的规定。
- (2)时间期限适宜标准。
- (3)确定同一任务的不同承办周期。
- (4)确定同一任务紧急情况不同的承办周期。

六、对办公室工作进行评估

(一)基础知识

- 1.办公室工作评估的意义:
 - (1)提高了管理工作的效率.
 - (2)明确了组织机构的建制.
 - (3)促进了员工承担责任.
 - (4)有助于进行控制和监督工作。
- 2.工作质量评估的要求:
 - (1)目标不宜过多。
 - (2)目标之间要相互协调。

(二)评估工作程序

- 1.对办公室工作进行目标管理:
 - (1)建立一套完整的目标体系.
 - (2)确定目标
 - (3)组织实施
 - (4)检查评估
- 2.对办公室工作进行量化管理 办公室工做量化管理是指在组织开展工作过程中，运用科学方法（如预测、概率估算、实测、预定动作世间法等）对各个工作项目做出工作定额来实行定量考核的管理方法。
- 3.对办公室工作进行评估:目标必须是明确并可以考核的。包括：
 - (1)数量目标评估；
 - (2)质量目标评估。

编辑推荐：把秘书站加入收藏夹2009年秘书资格新版课程全新上线2009年秘书资格在线题库全新上线2009年秘书工作实务专项练习题汇总 2009年秘书资格考试（三级）试题精选 2003-2008年秘书三级国考题汇总 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