

秘书办事、办文、办会工作：使用电话秘书资格考试 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__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_8A_9E_E4_c39_645553.htm id="tb42">

随着信息技术的发展和工作效率的加快，电话在机关工作中的作用越来越显得重要。正确使用电话是一门基本功，也是一门艺术。使用的好，能增加工作效率，提高工作质量，使用不好，既会误事漏事，又会影响上下、内外的团结和协。根据我的体会，使用电话应注意以下几点：（一）接听要仔细，记录要认真。对来自直接首长和上下级以及地方有关部门的电话，首先要问清单位、姓名和职务，连同电话内容一一记清。对重要内容记完后应主动要求对方复述，进行校对，防止错传漏办。有时因对方地方口音重、讲话快、声音小，有的内容听不清楚，要不厌其烦，不要因为是上级和首长不好意思问、不敢问，一定要把主要内容搞清楚，以免造成工作失误。（二）态度和蔼，语言要文明。电话是语言交流工具，只能听其声，不能观其形，态度和蔼、语言文不文明非常重要。有的同志给上级和领导打电话毕恭毕敬，可给下级打电话却盛气凌人、拖腔拉调、哼哼哈哈。这样既不利于工作交流，又不利于情感交流，应提倡文明用语。如“您好！请问贵姓？”、“您找哪一位？”、“您怎么称呼？”、“您是哪一位？”、“请稍等”、“还有什么要请示的？”、“请问听清楚没有？”等等。打完电话，要说声“再见”，等对方放下电话，你再放，以示尊敬。（三）处理要及时，办理要到位。处理电话内容，要以对工作高度负责的态度，认真严肃的对待，绝不能马虎行事。要按照程序及时办理，

该传到哪级的就传到哪级，该呈报哪级领导处理的呈报哪级处理，切不可自作主张、擅自处理，或疏漏遗忘、压而不报。常见的处理办法有四种： 紧急重要电话及时办。任务紧急、时间紧迫、事关全局的电话，要以最快的速度，拿出处理的意见和建议，迅速向领导报告，待领导指示和答复后，抓紧组织落实。 一般性电话抓紧办。内容不是很重要、时间不是很紧迫的电话，也要当天向领导汇报，实在来不及的可在第二天的交班会上提出。 业务性电话积极办。属于本科（股）的工作积极主动办理，属于其他科（股）的工作，及时转交，不能事不关己、高高挂起。这种电话多在值班时容易接到。 讲话内容要保密。现在外线电话和无线电话多了，随时都有被人监听的可能。据统计，目前美国在全球设有1200多个小型监听站，60多个大型信息控制中心，空中有十几颗侦察卫星，加上侦察飞机和监听船只，全球95%以上的通信信号被美国所监听。所以在使用电话和手机联系工作时一定要强化保密意识，特别重要和机密的事情只要不是太急的不要用外线电话和手机请示报告，遇到紧急情况，也要用代号代称联系。 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