

五级秘书资格考试办公室事务与管理实务题 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_BA_94_E7_BA_A7_E7_A7_98_E4_c39_645981.htm 背景说明：你是赛迪宝公司行政秘书吴燕，下面是行政经理苏明需要你完成的几项任务。1. 为了加强公司内部信息沟通，请你将下列内容写出，明天交给我。（1）处理电话留言的原则是什么？

（2）设计一份来电记录表样式。 参考答案：处理电话留言的一般原则：（1）简洁：要抓住要点，让收受人一看就明白。（2）完整：要非常仔细地记全日期、时间、数字等重要信息。（3）准确：对双方的姓名、对方单位、电话号码、来电日期、时间、内容等确保准确，及时送达留言。 来电记录表样式：来电/来电方记录单 ☐ 紧急程度接受人姓名：留言人姓名：留言人单位：☐ 将再来电 ☐ 请您回电 ☐ 将来访 ☐ 已来访留言内容：记录人：日期和时间2.市场部的吴先生希望后天安排小面包车送10人去天津办展览，研发部的何先生希望后天安排小面包车送8人去市郊开会，现公司只有一辆11座的小面包车和1辆小客车，请你协调一下，并将处理依据和结果向我汇报。 参考答案：根据协调工作的基本原则：协调时应从组织的整体利益出发，先考虑重要的、紧急的、难度大的、不方便的工作或事情，通过协调力求也安排好那些次要的、非紧急的、难度小的或较方便的工作或事情。考虑到市场部吴先生的工作是去天津办展览，一是路途远，二是有展品，三是人数多，因此，应安排11座的小面包车给市场部；若小客车能容纳8人，则用小客车送研发部的何先生等8人去市郊开会，若不能，则可请示上司，是否可请何先生

等人自行乘车，然后报销有关费用或租车前往。3.为了进一步杜绝浪费，请你拟订一份关于节约使用办公用品的措施。参考答案：节约使用办公用品的措施如下：（1）复印机：复印前由主管人员签字批准。（2）传真机：指定人员使用传真机，做好登记并保留所有发送记录。（3）计算机、打印机、因特网：昂贵的设备要限制使用；彩色要集中管理并由各部门独立核算成本；严格监督因特网的使用。（4）电话、移动电话：减少打私人电话；控制国内外长途电话的使用；定期检查并核对电话账单以控制开销。4.公司定于6月8日开始对各部门秘书进行业务培训，请您就怎样进行办公用品的发放谈谈您的看法。参考答案：业务培训的办公用品的发放要考虑：（1）指定专人发放。（2）按单位的有关制度规定发放时间。（3）领取人填写物品申请表，并由授权人签字批准。（4）物品申请表包括下列细节：申请表编号、申领部门、项目、数量、特殊要求、发放人签字、领取人签字、授权批准人签字、日期。（5）清点核实发放办公用品。（6）提醒使用部门和人员节约使用办公用品。（7）紧急需要物品时必须有相应的程序处理。5.公司定于5月12日开始对各部门秘书进行业务培训，请您就上司不在时的邮件如何处理谈谈您的看法。参考答案：上司不在时邮件的处理：（1）接收文程序处理所有文件。（2）按上司的吩咐或习惯将文件用电话、传真或邮寄通知他。邮寄时要在邮包上连续编号。（3）若上司吩咐不接收文件，可先把需要上司亲自处理的文件保存下来，并通知发件人得到回复的时间。6.由于公司业务范围不断扩大，文件收发工作宜由专人负责，请你写出收发文件的程序和要求，明天交给我。参考答案：收文工作的程序有：签

收，拆封，登记，分类。（1）签收：对件数进行清点、核对；检查文件外包装是否完好无损，检查封套上的文字是否都是本部门收的；最后是签收，并注明日期。（2）拆封：将信套订在文件后；再次检查文件内容是否本机关收。（3）登记：按收文登记簿中所列内容逐项登记；在收进的文件首页贴上“来文处理单”。（4）分类：将信件分为急件、要件、例行公事件、密件、私人件五类，分别归入五个规格一致但颜色不同的专用文件夹内。发文工作的程序有：（1）对发件进行查对，不要装错信封。（2）检查附件是否齐全。（3）邮件分类。（4）按邮件的类型分别填上密级、急件、特快等标记。（5）签名。（6）登记。（7）按时发送。点击进入试题测试：百考试题秘书资格在线考试系统欢迎进入：2010年秘书课程免费试听 更多信息请访问：百考试题秘书论坛 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