

电大资源网 2180《办公室管理》国家开放大学期末考试题库（最新）[笔试+机考+一网一]

适用：【笔试+机考+一网一】【课程号：00048】

总题量(1083)：单选(289)多选(223)简答(85)判断(381)案例分析(54)设计题(51)

作者：电大资源网：http://www.dda123.cn/（任何问题可微信留言，
 搜微信：905080280）

资料考前整理，只供大家复习使用！题库上次考试可用，这次有可能改版，如果科目改版资料对不上，可以把科目名称发我微信，可退回下载该改版科目的积分

ps：如果把改版科目可用的题目拍图发微信可奖励 10-20 积分，把最版题库发微信可奖励 20-50 积分

单选(289)--电大资源网：http://www.dda123.cn/（微信搜：905080280）

1、“四分四注意”立卷方法不包括（）-->[分纸型 br](#)

2、（）工作是进行再决策的一个重要环节。-->[A 督查](#)

3、（）工作是一个单位与外界联系、交流的纽带和桥梁。-->[A 接待](#)

4、（）人以上为了同类问题一起到党政机关或企事业单位上访，称为集体上访。-->[B5](#)

5、（）是办公室工作的本质属性。-->[C 服务性](#)

6、（）是办公室管理的第一要义。-->[A 服务](#)

7、（）是各种社会信息的集聚处。-->[A 互联网](#)

8、（）是机关、企事业单位行使职能的财力保证。-->[A 行政办公经费](#)

9、（）是人们为了满足各自的需要，协调彼此的利益关系，而在一定时空条件下通过协商对话的形式达成交易的行为和过程。

-->[D 商务谈判](#)

10、（）是人们在认识世界、改造世界的过程中的一项选择行活动。-->[A 决策](#)

11、（）是为防止物品全部消耗而制定的该项物品的最小量。-->[B 最小库存量](#)

12、（）是有组织、有目的地召集人们商议事情、沟通信息、表达意愿的行为过程。-->[A 会议](#)

13、（）是指办公室工作人员提供信息要讲究效率，以便领导及及时做出正确的决策。-->[A 时效性](#)

14、（）是指当库存余额达到这个水平时必须订购新的货物来补充的数量。-->[C 再订货量](#)

15、（）是指商界的有关单位，为了庆贺公司的设立，企业的开工，展销会或博览会的开幕等，而隆重举行的一项礼仪性程序。

-->[C 剪彩仪式](#)

16、（）是指施工单位依照合同将已建设完成的工程项目或大型设备，经验收合格后正式移交给使用单位之时，专门举行的庆祝活动。-->[B 交接仪式](#)

17、（）是指为防止物品超量储存而制定的该项物品的最大量。

-->[A 最大库存量](#)

18、（）是指为应对需求和交付时间的多变性而持有的超过平均需求量的库存。-->[A 安全库存](#)

19、（）是指在单位创建、开业，项目完工、落成，某一建筑物正式启用等，为了表示庆贺或纪念，而按照惯例隆重举行的专门仪式。-->[A 开业典礼](#)

20、（）适用于不相隶属机关之间商洽工作、询问和答复问题、请求批准和答复审批事项。-->[D 函](#)

21、（）适用于对重要问题提出见解和处理办法。-->[C 意见](#)

22、（）适用于公布重要决定或者重大事项。-->[D 公报](#)

23、（）适用于会议讨论通过的重大决策事项。-->[A 决议](#)

24、（）适用于向国内外宣布重要事项或者法定事项。-->[A 公告](#)

25、（）适用于向上级请求指示、批准事项。-->[A 请示](#)

26、（）作为生产协作的纽带，通过经济利益、法律手段，把供、产、销关系紧密衔接起来。-->[A 经济合同](#)

27、《信访条例》规定，（）以上人民政府应当设立信访工作机构。-->[A 县级](#)

28、安排客人乘车时，应该安排（）坐副驾驶。-->[D 地位较低者](#)

29、按规定，我国机关事业单位公章的印文字体是（）A.宋体

30、按规定，我国机关事业单位公章的印文字体是（）。-->[A.宋体](#)

31、按照美国人类学家爱德华霍尔博士对交往空间距离的划分理论，45CM-120CM，应该是（）。-->[A.个人区](#)

32、按照握手的礼仪规则，以下哪一种说法是错误的（）-->[B 女性在任何场合都应摘下手套握手，男性可以不](#)

33、拜访他人时比较适宜的时间是（）

D.上午 10 点到下午 4 点之间

34、办公人员在社交活动中应选择下到哪项合适的话题？（）。-->[A.有共同利益的话题](#)

35、办公设备专用易耗品不包括（）。-->[D 电脑](#)

36、办公室（）是政务活动中反映政务工作及其相关事物的情况、资料、数据图表、文字和音像材料等的总称。-->[B 信息工作](#)

37、办公室，顾名思义，是办公的场所。下列诸项中（）不属于办公室范畴。-->[B.实验室](#)

38、办公室，顾名思义，是办公的场所。下列诸项中（）不属于办公室范畴。-->[A 医疗室](#)

39、办公室布置要注意（）。-->[D.各种沟通、保密](#)

40、办公室的本质属性是（）。-->[C.服务性](#)

41、办公室的核心功能是（）。-->[A.塑造出组织文化及价值观](#)

42、办公室的特点不包括（）。-->[D.权威性](#)

43、办公室的温度，通常应控制在（）。-->[A20-25°C](#)

44、办公室调查研究的选题原则不包括（）。-->[A.易出成果原则](#)

45、办公室调查研究的选题原则不包括下列哪一项（）。-->[A.易出成果原则](#)

46、办公室工作的本质属性是（）。-->[C 服务性](#)

47、办公室工作的第一要义是（）。-->[A.服务](#)

48、办公室工作人员的自律，不包括（）。-->[A 服从而不盲从](#)

49、办公室工作人员要明确的 1 个原则是（）。-->[A 服务于全局中心工作](#)

50、办公室管理的第一要义是（）。-->[A 服务](#)

51、办公室管理的最高层次是（）。-->[A 参与目标管理](#)

52、办公室管理要从整个系统来权衡利弊得失，小局从从大局，符合下列哪一条原则（）。-->[A 目标统一原则](#)

53、办公室区别于其他职能部门的第一个特点是（）。-->[A 辅助性](#)

54、办公室人员辅助领导进行决策，意味着（）。-->[B.只能充当领导的参谋和助手](#)

55、办公室人员在社交活动中应如何选择话题，哪些是属于合适的话题？（）。-->[A.有共同利益的话题](#)

56、办公室人员在社交活动中应选择下列哪项合适的话题（）。-->[A.有共同利益的话题](#)

57、办公室文书立卷归档要求遵守一定的制度，包括以下方面（）-->[B 归档范围、归档时间、归档要求](#)

58、办公室信息工作的核心是（）。-->[A 信息整理](#)

59、办公室信息工作的要求不包括（）。-->[C.信息量越大越好](#)

60、办公室信息公开的原则是（）。-->[A 不涉密公开](#)

61、办公室在做调查研究工作时不能（）。-->[B.调查时，要牢记领导对问题的预判来筛选一手材料](#)

62、办公室职能中的“三办”不包括（）。-->[D 办宴](#)

63、办公用品采购时，如果出险费用超支，下列哪一个做法是对的（）。-->[C 如有超支应提前向领导报告，领导批准后可以报销](#)

64、办公用品库存管理中的再订货量是指（）。-->[C.判定需要订购新的办公用品的库存余额](#)

65、办公用品库存管理中的再订货量是指判定需要订购新的办公用品的库存余额常用办公用品中属于办公文具的是（）。-->[A 中性笔](#)

66、不管以什么方式发送会议通知，都要抓住（）环节。-->[C 确认](#)

67、常用办公用品中属于办公文具的是（）。-->[A.中性笔](#)

68、超过（）小时的会议应有书面通知、议程表及相关资料。-->[A 二](#)

69、传递绝密级秘密载体，应该（）人护送。-->[B 二](#)

70、传真机传送以下哪种文件尤其有优势？（）。-->[D.手工制作](#)

71、传真机的使用哪一项是不对的？（）。-->[B.随时随地可向对方发送](#)

72、传真机最好用来传送以下（）类邮件？-->[A.一般的图纸](#)

73、传真机最好用来传送以下哪种邮件？（）。-->[A.一般的图纸](#)

74、大型会议的规模通常是（）。-->[B 数千人](#)

75、当文员获知婚丧喜庆的消息后，首先应（）。-->[D.查证消息的可靠性](#)

76、当文员获知业务相关单位或人员婚丧喜庆的消息后，首先应（）。-->[D.查证消息的可靠性](#)

77、到目前为止，已经出现了（）代时间管理理论。-->[B 四](#)

78、电话是现代社会中不可或缺通讯工具，文秘人员在打业务电话时不应该（）。-->[D 在工作时间久未打电话来的朋友闲聊](#)

79、电子公文的处理。（）-->[C.可以印制纸质文件分发处理](#)

80、电子公文的属性是。（）-->[C.具有规范格式](#)

81、电子文档存储归档时，应该（）。-->[B.nFF、JPG 格式图片的电子文档可以直接存储，有特殊压缩参数的需要备注说明](#)

82、电子文档是由（）处理的文档。-->[A 计算机](#)

83、电子文件归档要做到真实、完整，达到档案的功能价值。归档的电子应该按“件”进行管理，下列项目中，以“件”为单位，（）项是不适宜的。-->[A 多份电子文件](#)

84、督查工作部门的基本任务不包括（）。-->[D.在督查中就有关重大问题作出重新决策](#)

85、督查工作的原则不包括（）。-->[D.督查与代办相结合](#)

86、对办公室人员“善谋”的要求是 A.要“参”到点子上，“谋”到关键处

87、对新情况、新问题，无章可循时，上司又没有明确的指示，文员可参照有关政策，作出合乎情理的处理。这是采用的（）方法。-->C.变通

88、发放办公用品的人员要求是（）。-->D.发放人员要提醒使用部门和人员节约办公用品

89、发放办公用品的正确做法是（）。-->B.指定人员发放

90、凡正式公文都应该在文本落款处加盖（）。-->D.落款章

91、各级各类机关的（）是政务信息的重要载体，核心渠道。-->B.公文

92、根据1990年9月19日国家保密局发布的《国家秘密保密期限的规定》，国家秘密的保密期限，除有特殊规定外，绝密事项不超过（）。-->A.三十年

93、公共关系工作的特点不包括（）。-->C.以惠己为原则

94、公共关系通常以（）为对象。-->A.公众

95、公文写作的规范要求。（）。-->C.具有规范体式，符合公文格式标准

96、公章的尺寸，地、市、州、县机关的直径为（）。-->B.45厘米

97、关于接待中的国旗礼仪，说法不正确的是（）。-->B.国旗多面并挂，主方应在最前

98、关于握手的礼仪，下面说法错误的是（）。-->D.为了表示亲切，男士和女士握手时，可以双手相握

99、归档电子文件，以（）为单位整理。-->A.件

100、国务院的公章，直径应为（）厘米。-->C.6

101、会后阶段衡量会议质量的主要标准是（）。-->D.会议的正面实际效益

102、会议成功举行的重要保障不包括（）。-->D.参会人员众多

103、会议的直接成本不包括（）。-->D.时间成本

104、会议的直接成本不包括（）。-->D.会议工时成本

105、会议过程可划分为不同的基本阶段，这些阶段不包括（）。-->C.茶歇

106、会议是指（）人以上聚集在一起，商议事情的一种活动形式。-->B.三

107、会议中有时有人要求把他发言的一段不作记录处理，这时文员应（）。-->D.征求主持人意见，停止笔录，关录音机

108、会中阶段衡量会议质量的标准不包括（）。-->C.会议时机是否成熟

109、级别高的办公室称之为（）。-->A.中心

110、级别高的办公室一般称为（）。-->B.办公厅

111、加强对办公用品的库存控制与监督，要求保证进货卡、库存卡和出货卡的关系状态是（）。-->A.一致

112、将同文多页沿边取齐后均匀错开，从首页到末页，在页边加盖一完整公章，可以证明文件各页确实是同时形成，以杜绝日后篡改之嫌疑，这是（）。-->A.骑边

113、接受忠告的反应应该是（）。-->D.切勿感情用事

114、介绍礼仪中，一般不说出被介绍者的（）。-->C.年龄

115、经济合同的核心部分是（）。-->B.合同的主体

116、就有关问题进行请示时，下面哪个做法不妥（）。-->C.地级市政府经常越过省政府直接向国务院行文请不向上级做请示时，

117、客人乘坐火车返程时，办公室人员把客人送至车站进站口的时间应比火车发车时间（）。-->B.提前50分钟

118、利用单位中的一个空闲位置办公的形式，被称之为（）。-->D.临时办公桌模式

119、利用计算机，选择特定的办公地点，并进行工作的形式，称之为（）。-->C.虚拟办公室模式

120、领导人签名章是将领导人员的亲笔签名制成的印章，下列相关说法错误的是？（）。-->B.领导人签名章一般由领导人随身携带

121、每次会议的实践最好不要超过（）小时。-->A.一

122、美国忌用（）图案作为商品的商标。-->B.蝙蝠

123、请示是文员工作上如有疑问，无法处理时，向上司请求指示，或无权处理时，向上司请求批准。下面请示中（）是不当的。-->C.越级请示

124、日本人和韩国人忌讳数字（）。-->C.四

125、日历法是第（）代时间管理理论。-->B.二

126、若上司拒绝接见来访者，文秘人员在接待时，下列哪个做法欠妥？（）。-->D.简洁明了地告诉对方上司不愿接见

127、上司参加各种应酬和会议，有时需要更换服装，文员应（）。-->A.通知上司家人把衣服送达

128、上司出差，文员预订机票时，以下哪一种做法不正确（）。-->D.不必提前在取票前或出发前再用电话予以确认

129、上司的完全信任，取决于两点：一是掌握足够的知识，了解业务的轻重缓急；另才是具有（）了解要求约会者的心理。-->B.说话的技巧

130、上司决定参加某个会议时，文员不应该（）。-->D.只在便笺上写好会议名称

131、社交场合很讲究次序礼仪，一般（）。-->B.以右为尊

132、省、部级政府机关的公章，直径为（）。-->C.5厘米

133、收文单位收到文件后，一般应在（）天内处理完毕，并答复报文单位。-->D.15

134、四分四注意立卷方法不包括（）。-->D.分纸型

135、提出80/20原理的是（）。-->A.巴瑞多

136、提出时间底限定律的是（）。-->B.帕金森

137、通知的用途不包括（）。-->C.向上级请示工作

138、危机的特点不包括（）。-->B.经常性

139、危机管理的原则不包括（）。-->A.转移焦点原则

140、为了防止办公室出现“瓶颈现象”，下列做法中，哪项工作应该改进？（）。-->A.工作人员工作尽可能专门化、单一化

141、为了保证质量、有效率地工作，文员应有一定的工作指导思想，应围绕着（）这样一个滚动的过程。-->C.实施一计划一检查

142、文秘人员打出业务电话时，下列哪项是正确的？（）。-->A.首先自报家门

143、文秘人员接听电话时，应该（）。-->C.接到电话应首先把己方的基本信息告知对方，如公司名称、本人身份等

144、文秘人员要关心上司的健康，如果上司生病初愈后，文员的行动中哪一项是恰当的？（）。-->D.注意安排好上司的饮食

145、文秘人员在差旅结束后，应该（）。-->B.整理好出差过程中的单据、凭证，及时办理报销、结算事宜

146、文秘人员在将信访信件拆封时，应该避免下列哪种做法？（）。-->C.拆开信件后要将来信信纸装订起来，信封则可以丢弃

147、文书立卷的归档制度包括三方面：归档范围、（）和归档要求。-->A.归档时间

148、文书立卷归档要求遵守一定的制度，包括以下方面（）。-->B.归档范围、归档时间、归档要求

149、文员按照“优先顺序”处理工作，以下哪一项是不适宜的？（）。-->D.可以按照文员自己的习惯进行工作

150、文员按照优先顺序处理工作，以下哪一项是不适宜的？（可以按照文员自己的习惯进行工作）。-->

151、文员必须管理好金钱，学会节约开支，以下行为中哪一项是不恰当的？（）。-->A.最好到价格便宜的商店去购买办公用品，质量并不重要

152、文员必须管理好自己的时间，以下利用时间的行为中哪一项是不适宜的？（）。-->C.每天把工作安排得超出工作时间，给自己压力

153、文员必须管理好自己的时间，以下利用时间的行为中哪一项是不适宜的？（）。-->C.每天把工作安排得超出工作时间，给自己压力

154、文员必须具有合作精神，以下合作方法中哪一项是不适宜的？（）。-->B.应该有自己的个性，尽可能使别人服从自己

155、文员传达上司的指示时，哪一项做法是不适宜的？（）。-->A.传达可以根据上司主要意思，夹进自己的意见

156、文员从事信访工作，在处理顾客或其他人的来信时，不应（）。-->C.处理信件按照“分级负责、归口办理”原则，进行转办、交办或自办

157、文员打印寄往欧美国家的信封，寄信人姓名、地址应该打印在（）。-->B.左上角

158、文员打印寄往欧美国家的信封，收信人内容的打印顺序应该是（）。-->C.姓名、部门、地址、国名

159、文员对自己的工作要做到有计划地事先予以安排，要有科学的、明确的工作计划。工作计划应该（），是错误的选项。-->D.不留余地

160、文员根据上司指示，向对方要求约会时，以下哪种，做法是错误的？（）。-->D.如果上司出差，可以在他回来的当天安排约会

161、文员工作过程中，以下合作方法中哪一项是不适宜的（）。-->B.应该有自己的个性，尽可能表现的与众不同

162、文员进行会议的计划和准备时，不应该做的是（）。-->C.什么日期、时间召开会议应考虑议题的紧急程度

163、文员如果误拆了非本公司的信，应该（）。-->A.在信封上注明“误拆”，写上自己姓名的缩写，并把信重新封好并退回去

164、文员始以于哪项活动是不恰当的？（）。-->C.离开会议室接听电话

165、文员协助举行宴会时，不用考虑（）。-->B.有无休息室

166、文员要做好档案收集，应该收集的文书资料是（）。-->A.下级单位报送的报告、统计报表等

167、文员应该为上司的商务旅行作许多准备工作，以下哪一项是不适宜的（）。-->B.代替上司制定约会计划

168、文员遇到对方递送的名片上有较罕见的字，应该（）。-->D.请教对方“可否请问一下，这个字怎么念？”

- 169、文员在拆时,不正确的做法是(拿到信件后在桌子上磕几下,然后用手撕开)。-->
- 170、文员在拆邮件时,不正确的做法是()。-->**A.拿到信件后在桌子上磕几下,然后用手撕开**
- 171、文员在处理顾客或其他人的来信时,不应()-->**A.拆开信后信纸在后、信封在前,一并装订,有转办单的放在信纸前面一并装订**
- 172、文员在处理信访工作时,由收信人(单位)复信的情况是以下哪一种?(),-->**A.初次写信,或有过激言行的**
- 173、文员在传达上级或上司的文件精神和指示时,哪一种做法是不正确的()-->**D**
- 174、文员在接打电话时,正确的做法是()。-->**B.在电话机旁随时放着电话记录单和笔,一有留言就能立即记录下来**
- 175、文员在进行办公室布置时,以下哪种行为是不适宜的()。-->**C.较大的物品放在稍高于眼光平行的层面上,用标签贴在各种物品的下方**
- 176、文员在收取邮件时,不正确的做法是()。-->**D.为提高办事效率,应带着邮件去办理其他事情**
- 177、文员在为上司筛选电话时,以下做法不正确的是()。-->**A.文员在说了迎接词,对方发出声音之后,就能迅速辨听对方**
- 178、文员在为上司筛选电话时,以下做法不正确的是()。-->**D.来电者寻找你的上司,应弄清对方的身份再通报上司**
- 179、文员制作日程安排计划表时,以下哪一种情况应避免?()。-->**D.日程安排计划笔记本如果已经使用一年以上,可以废弃**
- 180、文员制作日程安排计划表时,应避免()。-->**D.日程安排计划笔记本如果已经使用一年以上,可以废弃**
- 181、文员做会议记录时,可以在会议记录中()。-->**C.与发言者用词不一致但意思完全一致**
- 182、我国禁忌的颜色是(),认为该色是哀丧之色。-->**C.黑**
- 183、握手持续时间的适宜标准是()。-->**A.3至5秒**
- 184、无纸化办公过程中,应该()。-->**A.对电子文件采取严格的安保措施,保证其不被非正常改动**
- 185、下列不属于按照传递方式划分的会议信息类型的是()。-->**C.公开性会议信息**
- 186、下列不属于雅语的是()。-->**D.谢谢**
- 187、下列词语中,可以囊括其他三个词的是()。-->**A.应用文**
- 188、下列单位中,无权定密的是()。-->**D.县级机关**
- 189、下列电话礼仪中错误的是()。-->**D.与女士通电话,男士先挂**
- 190、下列关于会议排位的说法,不正确的是()。-->**C.左高右低**
- 191、下列关于经济合同的说法错误的是()-->**合同中约首部分要使用相关单位或个人的简称或代称 br**
- 192、下列接受名片时唯一正确的做法是()。-->**A.接受名片时要用双手**
- 193、下列哪一项,不属于办公室调研准备阶段的工作()。-->**D.撰写调研报告**
- 194、下列哪一项不属于办公用品()。-->**D.墙纸**
- 195、下列哪一项不属于调研工作评估总结的内容()。-->**D.调研费用预算**
- 196、下列哪一项属于办公室禁忌语()。-->**D.我正忙,没空。**
- 197、下列情况中,()适宜用传真机发送。-->**B.一般文件或图像资料**
- 198、下列情况中,()适宜用传真机发送。-->**B.一般文件或00像资料**
- 199、下列属于办公用品的是()。-->**A.办公家具**
- 200、下列属于公文的是()。-->**D.通知**
- 201、下列属于综合总结的是()。-->**A.年终工作总结**
- 202、下面哪个做法不妥?()-->**C.地级市政府经常越过省政府直接向国务院行文请示**
- 203、下面属于办公室用语禁忌的是()。-->**D.领导交代的工作超出自己一般职责时,立刻说NO**
- 204、下面属于文书的是()。-->**A.书信**
- 205、向上级行文就有关问题进行请示时,下面哪个做法不妥()。-->**C.地级市政府经常越过省政府直接向国务院行文请示**
- 206、向上级做请示时,下面哪个做法不妥。()。-->**C.地级市政府越过省政府直接向国务院行文请示**
- 207、行政办公费用中的“三项经费”不包括()。-->**D.业务招待费**
- 208、行政事业单位压缩办公经费开支的途径不包括()。-->**D.把事权尽量分给下属机构,单位本身做事越少越好**
- 209、选择办公设备和易耗品供应商必考虑的因素是()-->**名牌和高档 br**
- 210、宴会期间的祝酒,常规顺序应该()。-->**A.向主人和主宾先碰杯**
- 211、一般而言,文秘人员是特定上司的直属员工,其业务具有从属性,从属性意味着()。-->**B.文秘人员照料好上司,能够使得上司专心工作,提高其工作效率**
- 212、一般而言,在办公室里,()的位置是上座。-->**A.离入口最远**
- 213、以本单位与外单位就某些问题的往来文书为标准立卷。如函与复函等用()。-->**A.通讯者特征立卷**
- 214、以合同确立的办公形式在多家单位办公,称之为()。-->**C.兼职工作**
- 215、以下餐中的使用方法正确的是()。-->**B.用来擦嘴唇嘴角**
- 216、以下关于办公室职能的说法,哪一种是正确的?()-->**C.办公室事务管理不仅有被动性,体现出来更多的是主动性**
- 217、以下关于办公室职能的说法,哪一种是正确的?()。-->**C.办公室管理具有集中拉和整体性**
- 218、以下关于交互式电话会议的功能中,哪一项是不具备的?()。-->**A.审查功能**
- 219、以下关于交际礼仪的举止行为,哪一项是比较适宜的?()。-->**D.穿着短裙的下蹲姿势,应跨前半步,后腿虚跪,上身保持挺直,蹲下时慢悠悠地弯下腰**
- 220、以下关于录音机的使用哪一项是不适宜的?()。-->**A.录音时需将监听开关至于“ON”位置**
- 221、以下关于名片的使用,不正确的是()-->**C.文员不必在任何时候、任何场合都随身携带名片**
- 222、以下关于名片的使用方式,哪些是错误的?()。-->**D.名片只能当面递送,寄去是不礼貌的**
- 223、以下关于确认上司日程安排计划的行为中,哪一项是不适宜的?()。-->**A.以电话方式决定面谈或开会的重要预定计划,不用再以书面形式确认**
- 224、以下关于说话的要领中,哪一项不适宜?()。-->**B.由过程先说**
- 225、以下关于投影机的使用哪一项是不适宜的?()。-->**D.应设置电脑的桌面屏幕保护功能**
- 226、以下关于文员的宴会礼仪中,哪一项是正确的?()。-->**D.吃西餐时用左手把汤盘靠近自己一边方向稍稍提起,再用汤匙轻轻由里向外舀去**
- 227、以下关于文员对办公室布置的情况,哪一个是错误的?()。-->**C.m左右画弧形,手臂所能覆盖的桌子面积,比较适合摆放与工作有关的物品**
- 228、以下关于文员管理好时间的说法,哪一个是不正确的?()。-->**D.把零散工作安排在安静、有效的时间段里去做**
- 229、以下关于文员在差旅预订工作中的行为,哪一项是不适宜的?()。-->**D.不一定要弄到确认旅馆预订的传真或其他书面形式的证明 I**
- 230、以下关于握手的礼节,不正确的是()。-->**C.双方有很多人时,可以交叉握手**
- 231、以下关于预订工作的行为中,哪一项是不适宜的?()。-->**D.不一定要弄到确认旅馆预订的传真或其他书面形式的证明**
- 232、以下接打电话的行为中,哪一项是不适宜的?()。-->**C.应随时使用手机在飞机上、饭店里、大剧院等进行联系**
- 233、以下接打电话的行为中,哪一项是不适宜的?()。-->**C**
- 234、以下哪点不是办公室事务管理的特征?()。-->**B.决策性**
- 235、以下哪个标准不是文员分拣邮件应该遵守的?()-->**C.按私人公务标准分拣**
- 236、以下哪个接打电话的行为是不正确的?()。-->**A.受到通话对方极大的责难,应针锋相对回击**
- 237、以下哪些标准不是文员分拣邮件应该遵守的?()。-->**C.按私人公务标准分拣**
- 238、以下哪些不是办公室事务管理的特征?()。-->**B.决策性**
- 239、以下哪些不是文员在准备办公用品时的职责?()。-->**B.制造**
- 240、以下哪些接打电话的行为是不正确的?()。-->**A.受到通话对方极大的责难,应针锋相对回击**
- 241、以下哪一种类型适合自由谈话,或是收集创意的会议。()-->**C.圆桌型**
- 242、以下说明宴会的种类与形式的内容,哪一项是正确的?()。-->**C.工作餐是非正式宴请形式,早、午、晚举行均可**
- 243、以下文员的工作顺序中,哪一项是正确的?()。-->**B.文员也应具有适当判断情况,机智应对的应变能力**
- 244、以下文员订购和储备办公用品的行为中,哪一项是不适宜的?()。-->**B.让员工们随意领取办公用品**
- 245、以下文员对办公室零用现金管理的行为中,哪一项是不适宜的?()。-->**C.标准的零用现金单据有一个签名**
- 246、以下文员应遵守的参加宴会的礼仪中,哪一项是不适宜的?()。-->**C.未用完一道菜时,应将刀叉平行排放在盘子上右侧,叉尖向上,刀刃向内**
- 247、以下文员应遵守的电话礼仪中,哪一项是不适宜的?()。-->**B.打出电话,而对方无人接听,等铃声响了二、三下就挂电话**
- 248、以下关于交互式电话会议的功能中,哪一项是不具备的?()。-->**A.审查功能**

- 249、意向书的特点不包括。（）。-->[C.约束性](#)
- 250、意向书多用于（）的合作领域。-->[A.经济技术](#)
- 251、印度人认为（）是祭祀之花，不能作为礼品。-->[C.荷花](#)
- 252、用远程通信手段来消除工作的距离限制，这种办公模式称之为（）。-->[B.远程办公模式](#)
- 253、邮件的寄发不要考虑以下哪项因素（）。-->[D.爱好](#)
- 254、邮件送到单位所租的信箱，由文员开启，取出邮件带回办公室，以下哪些事情与文员的工作要求不一致？（）。-->[D.应提高办事效率，把取邮件与其他事一起办](#)
- 255、有权对政府采购合同进行监督和管理的是（）。-->[A.国家级或省级财政部门](#)
- 256、有权对政府采购进行监管的是（）。-->[C.县级财政部门](#)
- 257、有时应上司要求，文员参与会见或会谈，以下哪些内容不是文员的任务？（）。有时应上司要求，文员参与会见或会谈，以下哪些内容不是文员的任务？（）-->[B.发表意见](#)
- 258、有时应上司要求，文员参与会见或会谈，以下哪些内容不是文员的任务？（）。-->[B.发表意见](#)
- 259、与外国人见面问候招呼时，最好使用国际间比较通用的问候语，下列哪个选项较合适（）-->[Howdoyoudo? br](#)
- 260、在办公室的布置方面，（）的位置是上座。-->[A.离人口最远](#)
- 261、在办公室里，（）的位置是上座。-->[A.离入口最远](#)
- 262、在办理发文时，经复核，对于不符合要求的公文应该（）。-->[B.退交起草部门补充或修正](#)
- 263、在封条上加盖印章，称之为（）。-->[A.封存章](#)
- 264、在公文行文中，下级想上级行文时，错误的是（）。-->[C.抄送下级机关](#)
- 265、在公务专用信件书写礼仪方面，一般在收函单位或个人称呼后习惯用（）。-->[D.台安”、钧安”](#)
- 266、在会议开始前和进行过程中，文员的以下哪项活动是不恰当的？（）-->[C.离开会议室接听电话](#)
- 267、在会议开始前和进行过程中，文员的以下哪项活动是不恰当的？（）。-->[C.作会议记录时离开会议室接听电话](#)
- 268、在接待准备过程中，下列选项中被视为办公室接待礼仪基本要素的是（）。-->[C.要有诚心](#)
- 269、在决策的审批阶段，辅助决策的任务不包括（）。-->[D.提出决策建议](#)
- 270、在决策的总结阶段，辅助决策的任务是（）。-->[D.撰写总结报告](#)
- 271、在来信来访业务中，下壳“请挠的信件，（）仍需措续承办-->[A.问题复杂，读查处理的时间较长的信件](#)
- 272、在某些情况下，文员在安排日程计划表时可能获得上司的完全信任，取决于两点：一是掌握足够的知识，了解业务的轻重缓急E另一是具有（），了解要求约会者的心理。-->[B.说话的技巧](#)
- 273、在使用复印机的过程中，以下哪些内容是不恰当的？（）。-->[A.接通电源可立即复印操作](#)
- 274、在收文过程中，可以由办公室人员启封的信件是（）。-->[D.公开出版的杂志的赠阅信件](#)
- 275、在文员工作以及办公环境等方面，下面选项中哪种行为为不合适宜？（）。-->[B.较大的物品放在稍高于眼光平行的层面上，用标签贴在各种物品的下方](#)
- 276、在组织中当一个人工作量不多的时候，个人行为符合帕金森时间底线定律的是（）。-->[B.他会故作忙碌状](#)
- 277、照料上司身边琐事的说法，哪一种是不正确的？（）。-->[D.应酬需要更换衣服，这是上司个人的需要，不必给予协助](#)
- 278、正确选择办公设备和易耗品供应商不必考虑的因素是（）。-->[B.名牌和高档](#)
- 279、正确选择办公用品供应商，不必考虑的二因素是（）。-->[B.名牌和高档](#)
- 280、政府采购的方式不包括（）。-->[D.直接到店购买](#)
- 281、政府采购中，确定中标人之日起（）天内影响政府财政部门提交书面报告。-->[C15](#)
- 282、值班人员不应该做以下哪类事情（）。-->[A.签发文件](#)
- 283、制1定义会议策划方案时，要明确6个W，其中“Wh.”是指的（）。-->[C.会议参加人员](#)
- 284、制定办公用品采购预算方案时，（）原则要求以市场调查为依据力求各项数据真实准确。-->[A.真实性](#)
- 285、制定会议策划方案时，要明确6个W，其中“Who”是指的（）-->[会议参加人员 br](#)
- 286、中型规模的会议人数一般是（）。-->[B.百人上下至数百人](#)
- 287、中型规模的会议人数一般是（）。-->[B.数百人](#)
- 288、中央机关分别采用分理制和综理制设置下属机构，其办公厅（室）属于分理制的是（）。-->[D.国务院](#)
- 289、租用办公设备的缺点是（）。-->[C.常年租用费用过高](#)
- 290、电大资源网：<http://www.dda123.cn/>（微信搜：905080280）
- 1、《现代汉语词典》中对办公室有两种解释，分别是（）。-->[\(A.办公的屋子 B.单位内办理行政事务的部门\)](#)
- 2、《信访条例》规定，信访的形式包括（）。-->[\(A.书信 B.电子邮件 C.电话 D.走访\)](#)
- 3、按调研范围、调研方式划分，调研种类有（）。-->[\(A.综合性调研 B.专题性调研\)](#)
- 4、按发文传递方向划分，文书可以分为（）。-->[\(A.上行文 B.下行文 C.平行文\)](#)
- 5、按内容分，总结可以分为（）。-->[\(A.学习总结 B.工作总结\)](#)
- 6、按内容性质划分，文书可以分为（）。-->[\(A.规约性文书 B.领导指导性文书 C.报请商洽文书 D.契约性文书\)](#)
- 7、按涉密程度划分，文书可以分为（）。-->[\(A.绝密文书 B.机密文书 C.秘密文书\)](#)
- 8、按照规模大小，可以把会议分为（）。-->[\(A.特大型会议 B.大型会议 C.中型会议 D.小型会议\)](#)
- 9、按照会议方式，可以把会议分为（）等。-->[\(A.观摩会议 B.电视电话会议 C.网络会议 D.集中会议\)](#)
- 10、按照目的、作用和内容分，调查报告包括（）。-->[\(A.情况调查报告 B.事件调查报告 C.经验调查报告 D.问题调查报告\)](#)
- 11、按照其性质、作用、质量、印章的种类可以分为（）。-->[\(A.正式印章 B.专用印章 C.钢印 D.手章\)](#)
- 12、按照组织类型，可以把会议分为（）。-->[\(A.内部会议 B.外部会议 C.正式会议 D.非正式会议\)](#)
- 13、拜访礼仪包括（）。-->[\(A.事先约定 B.按时到达 C.勿迟勿早 D.礼貌道别\)](#)
- 14、办公环境可以分为（）。-->[\(A.办公活动社会环境 B.办公活动职能环境 C.办公活动工作环境\)](#)
- 15、办公模式的种类包括（）。-->[\(A.在家办公模式 B.远程办公模式 D.临时办公桌模式\)](#)
- 16、办公设备包括（）。-->[\(A.文字输出设备 B.文字输入设备 C.文字复制设备 D.文字存储设备\)](#)
- 17、办公设备中的文字输入及处理设备包括（）。-->[\(A.计算机 B.文字处理机 C.打字机 D.扫描仪\)](#)
- 18、办公室布局应考虑的主要因素有（）。-->[\(A.以人为本 B.考虑成本 C.本组织的规模 D.员工人数\)](#)
- 19、办公室档案管理的作用包括（）。-->[\(A.为科学决策积聚信息原料 B.事后控制功能 C.预先控制功能 D.为人力资源管理提供新概念\)](#)
- 20、办公室的核心功能有（）。-->[\(A.掌管事务 B.辅助政务 C.综合服务\)](#)
- 21、办公室的基本职能有（）。-->[\(A.公文管理 B.事务管理 C.综合协调 D.会议管理\)](#)
- 22、办公室的角色定位包括（）。-->[\(A.从属性 C.中枢性\)](#)
- 23、办公室的库存包括运营中需要的（）。-->[\(A.办公用品 B.消耗品 C.小型办公设备\)](#)
- 24、办公室的特点有（）。-->[\(A.辅助性 B.综合性 C.服务性\)](#)
- 25、办公室调研大体上可以分为（）三个阶段。-->[\(A.准备阶段 B.实施阶段 C.完成阶段\)](#)
- 26、办公室调研的原则包括（）。-->[\(A.尊重客观事实 B.结论后于调研 C.群众性 D.综合性\)](#)
- 27、办公室调研具有（）的特点。-->[\(A.真实性 B.实践性 C.针对性 D.时效性\)](#)
- 28、办公室辅助空间规划应该遵循（）等原则。-->[\(A.适用 B.有序 C.和谐 D.美观\)](#)
- 29、办公室工作的主要内容，归纳起来有（）两个方面。-->[\(A.政务 B.事务\)](#)
- 30、办公室工作的主要内容，具体来说包括（）。-->[\(A.辅助决策 B.管理信息 C.起草公文 D.管理会议\)](#)
- 31、办公室工作人员的善谋，必须谨防几个误区，包括（）。-->[\(A.参政意识过度 B.轻易抛出不成熟的想法 C.出馊主意\)](#)
- 32、办公室工作人员的五常法包括（）。-->[\(A.常组织 B.常清洁 C.常整顿 D.常自律\)](#)
- 33、办公室工作人员提升写作的途径有（）。-->[\(A.掌握公文写作方法 B.认识各文种的不同用途 C.善于研读例文 D.通过模仿训练，掌握写作方法\)](#)
- 34、办公室工作人员应该具备的职业素质包括（）。-->[\(A.重德 B.善谋 C.擅技 D.自律\)](#)
- 35、办公室工作人员应该有的4手功夫包括（）。-->[\(A.把班带好 B.把人用活 C.把事办实 D.把后勤管好\)](#)
- 36、办公室工作人员应该有良好的职业道德，包括（）。-->[\(A.尽仁 B.尽义 C.尽礼 D.尽智\)](#)
- 37、办公室工作人员在辅助决策中，要发挥的三大作用包括（）。-->[\(A.发挥联系作用 B.综合评估作用 C.组织协调作用\)](#)
- 38、办公室管理的范畴包括（）。-->[\(A.参与目标管理 B.自身的管理 C.专业管理\)](#)
- 39、办公室管理的核心理念有哪些要求（）。-->[\(A.工作要求目标化 B.管理实务规范化 C.工作安排流程化 D.时间运筹科学化\)](#)

40、办公室管理的基本要求有（）。-->(A.工作人员要德才兼备 B.岗位配置量才使用 C.因人而异,扬长避短 D.岗位设置相对稳定,人员合理流动)

41、办公室管理的基本原理包括（）。-->(A.系统原理 B.反馈原理 C.封闭原理 D.弹性原理)

42、办公室管理的任务包括（）。-->(A.沟通信息 B.参谋咨询 C.协调关系 D.督促检查)

43、办公室管理的原则包括（）。-->(A.目标统一原则 B.提高效能原则 C.追求精简原则 D.分级负责原则)

44、办公室管理中的专业管理包括（）。-->(A.公文管理 B.会议管理 C.档案管理 D.信息管理)

45、办公室后勤事务管理的内容包括（）。-->(A.为领导服务 B.办公用品及用品管理 C.车辆管理 D.财务管理)

46、办公室基本职能中的“三办”，指的是（）。-->(A.办公 B.办公 C.办事)

47、办公室可能存在的健康与安全隐患包括（）。-->(A.光线 B.温度 C.通风 D.噪音)

48、办公室是组织内部（）的主要平台。-->(A.办公 B.办公 C.办事 D.办公)

49、办公室信息存储的分类方法有（）。-->(A.字母分类 B.时间分类 C.地区分类 D.主题分类)

50、办公室信息存储的种类包括（）。-->(A.手工存储 B.计算机存储 C.慈微缩胶片存储 D.光盘存储)

51、办公室信息的来源包括（）。-->(A.互联网 B.公文 C.会议 D.报纸)

52、办公室信息的种类包括（）。-->(A.各级领导机关信息 B.系统内部信息 C.系统外部信息 D.社会信息)

53、办公室信息反馈的类型，有（）两种。-->(A.正反馈 B.负反馈)

54、办公室信息工作的督查和考核制度包括（）。-->(A.目标考核制度 B.评比制度 C.奖励制度 D.批评与问责制度)

55、办公室信息工作的要求有（）。-->(A.敏锐 B.及时 C.准确 D.完整)

56、办公室信息公开的程序包括（）。-->(A.清理需要公开的信息 B.提交需要公开的信息申请 C.请领导审批 D.向社会公开)

57、办公室信息公开的审核内容包括（）。-->(A.要公开的信息有无泄密 B.公开时间是否合时宜 C.信息中的表述是否准确 D.信息中的统计数据是否准确)

58、办公室信息整理的程序不包括（）。-->(A.信息筛选 B.信息加工 C.信息统计)

59、办公室应该协调下列哪些关系（）。-->(A.领导之间 B.部门之间 C.工作之间 D.同事之间)

60、办公室应有的政治观念包括（）。-->(A.坚定的政治立场 B.明确的政治方向 C.敏锐的政治嗅觉 D.极高的政治觉悟)

61、办公物品的放置标准有（）。-->(A.只摆放必要的办公用品 B.个人用品不应放置在办公室 C.办公用品的放置位置应与工作程序需要相一致 D.办公用品的放置应有利于缩小工作人员的动作幅度)

62、办公物品的选择要求（）。-->(A.适用 B.可靠 C.经济 D.通用)

63、办公易耗用品包括（）。-->(A.书写工具 B.桌面用品 C.财务用品 D.纸制用品)

64、办公用品包括（）。-->(A.电脑 B.打印机 C.复印机 D.墨盒)

65、办公用品的订购方式有（）。-->(A.直接去商店购买 B.电话订购 C.传真订购 D.互联网订购)

66、办公用品的购买必须考虑（）。-->(A.适用、节俭的原则 B.中央八项规定 C.中央六条禁令 D.实际需要)

67、办理办公用品进货手续，应该注意（）。-->(A.储物间要上锁,确保安全 B.放置物品时,必须加标签 C.储藏处应有良好的照明 D.应保存在干燥和通风良好的房间)

68、保密工作关系到（）。-->(A.国家命运 B.国家声誉 C.社会稳定 D.经济发展)

69、财务管理包括（）。-->(A.财务预决算 B.财务监督 C.凭证归档 D.报表归档)

70、采购办公用品与设备时，会计部门应该核对（），三单相符才支付款额。-->(A.交货单 B.入库单 C.订货单)

71、采购办公用品与设备时，选择供应商需要考虑的因素有（）。-->(A.价格和费用 B.质量和交货 C.服务和位置 D.规模与信誉度)

72、茶话会的座次安排形式包括（）。-->(A.环绕式 B.散座式 C.圆桌式 D.主席式)

73、常见办公设备的使用规范包括（）。-->(A.必须明确每台设备的具体用途 B.必须明确专人专责的专管制度 C.注意安全 D.严禁用于私人事务)

74、常见的公务活动有（）。-->(A.开放参观活动 B.商务宴请活动 C.签字仪式 D.典礼仪式)

75、成立调研小组时，应考虑（）。-->(A.成员有丰富的调研经验 B.注意新老搭配 C.成员要具备良好的政治业务素质 D.有调研需要的专业能力)

76、大型会议的筹备组织通常包括（）等。-->(A.会务组 B.秘书组 C.接待组 D.财务组)

77、档案管理的主要内容包括（）等。-->(A.收集 B.整理 C.保管 D.统计)

78、电子公文的处理过程包括（）等。-->(A.创建 B.办理 C.归档 D.销毁)

79、调研成果转化的目的是（）。-->(A.引起领导重视 B.进入决策程序 C.唤起社会关注)

80、调研是（）二者的简称。-->(A.调查 B.研究)

81、调研准备阶段工作有（）。-->(A.准备调研内容 B.成立调研小组 C.确定调研人员 D.调研课题的审定)

82、督查部门的工作方式有（）。-->(A.现场督查 B.会议督查 C.书面督查 D.电话督查)

83、督查部门的工作权限有（）。-->(A.组织协调权 B.参与工作实绩评议权 C.干部使用建议权 D.协助领导决策权)

84、督查工作的地位包括（）。-->(A.督查是重要的领导行为 B.督查是重要的领导方法 C.督查是办公室的重要职责 D.开展督查工作是领导工作性质的必然要求)

85、督查工作的范围包括（）。-->(A.上级决策 B.本级决策 C.专项工作督查 D.领导批办文件)

86、督查工作的原则有（）。-->(A.依法督查 B.实事求是 C.突出重点 D.分层落实)

87、督查工作的作用包括（）。-->(A.推动作用 B.反馈作用 C.控制作用 D.监督作用)

88、督促包含的意思有（）。-->(A.监督 B.催促 C.推动)

89、对办公室现阶段工作改进的基本思路包括（）。-->(A.重新安排 B.修改 C.替换 D.精简)

90、对复核后的公文，需由专人编号登记，详细记载（）等。-->(A.公文标题 B.发文字号 C.签发人 D.发文日期)

91、对重访老户的处理，应该（）。-->(A.专人负责,明确责任 B.抓住基层,减少发案 C.一次结案,依法处理)

92、发放办公用品的工作要求有（）。-->(A.指定人员发放 B.规定发放时间 C.必须填写办公用品申请表 D.提醒节约使用办公用品)

93、发文处理的程序包括（）等环节。-->(A.草拟稿 B.审核 C.签发 D.登记)

94、辅助决策的过程包括（）。-->(A.决策形成前服务式辅佐 B.决策形成中协助式辅佐 C.决策执行中协调时辅佐 D.决策效果评估中戳杰式辅佐)

95、辅助决策的特点有（）。-->(A.时效性 B.同层次性 C.全过程性 D.综合协调性)

96、辅助决策的原则包括（）。-->(A.定位原则 B.超前原则 C.系统原则 D.信息原则)

97、辅助决策的作用有（）。-->(A.对领导工作的“搭台补台” B.转变办公室职能的“现实需要” C.造就现代化办公人才的“有效途径” D.提升办公室人才综合能力的“素质媒介”)

98、辅助决策任务的承担者一般包括（）。-->(A.信息部门 B.情报部门 C.调查或研究部门 D.监督或监察部门)

99、改进办公室日常工作的流程包括（）。-->(A.定义 B.评价 C.分析 D.改进)

100、改进办公室日常事务工作，应该注意（）。-->(A.应有明确的专人负责 B.要考虑客户的需要 C.与其他流程适当结合 D.流程本身要有不断改善的弹性空间)

101、公共关系的原则包括（）等。-->(A.互惠互利 B.双向沟通 C.开拓创新 D.整体统一)

102、公共关系的职能包括（）。-->(A.宣传引导,传播推广 B.搜集信息,检测环境 C.咨询建议,形象管理 D.沟通交际,协调关系)

103、公共关系沟通的对象主要包括（）。-->(A.顾客 B.股东 C.上下游组织 D.政府)

104、公共关系危机的特点包括（）等。-->(A.偶发性 B.未知性 C.危害性 D.复杂性)

105、公文处理包括（）。-->(A.拟制 B.办理 C.立卷 D.归档)

106、公文处理又可以称之为（）。-->(A.文书处理 B.文件办理 C.文电工作)

107、公文的任务包括（）。-->(A.发布法律、法规 B.部署工作 C.传递信息 D.教育、引导群众)

108、公文的作用包括（）。-->(A.领导指导作用 B.联系公务作用 C.宣传教育作用 D.规范言行作用)

109、公文加工修改的内容包括（）。-->(A.审读内容 B.推敲文字 C.思考字词句是否合适 D.审读材料数据)

110、公文写作过程中应该处理好三种关系，包括（）。-->(A.作文和做人的关系 B.文有定法和文无定法的关系 C.文中无我和文中有我的关系)

111、公文正式起草阶段的工作包括（）。-->(A.拟写规范标题 B.设计好开头和结尾 C.安排主体结构 D.确定表达方式)

112、公文总体的构思方法包括（）。-->(A.题文相符,首尾呼应 B.重要内容前排 C.从务虚到务实 D.从务实到务虚)

113、构成安全办公环境的基本要素包括（）。-->(A.空气 B.光线 C.声音 D.空间)

114、购买办公设备的缺点有（）。-->(A.单次费用过高 B.设备难更新)

115、购买办公设备的优点有（）。-->(A.为组织增加固定资产 B.使用方便)

116、归档制度的内容应该包括（）。-->(A.归档范围 B.归档时间 C.归档要求 D.归档手续)

117、国家秘密包括（）等。-->(A.国家重大决策中的秘密事项 B.国防建设和武装活动中的秘密事项 C.外交活动中的秘密事项 D.科学技术中的秘密事项)

118、国家秘密的密级包括三个等级，分别是（）。-->(A.绝密 B.机密 C.秘密)

119、后勤事务管理的特点包括（）。-->(A.广泛性 B.服务性 C.琐碎性 D.协调性)

120、会前阶段衡量会议质量的主要标准有（）。-->(A.会议是否确有召开的客观必要性 B.会议目的和会议风气是否端正 C.会议时机是否成熟 D.会议的议题是否明确)

121、会务工作的内容包括（）等。-->(A.提出会议建议方案 B.制发会议通知 C.会议筹备 D.编印会议纪要)

122、会议的负面作用包括（）等。-->(A.造成时间、精力的浪费 B.金钱的浪费 C.信息的重复、浪费 D.滋长不正之风)

123、会议的积极作用包括（）等。-->(A.交流信息，互通情报 B.发扬民主，科学决策 C.增进友谊，促进团结 D.统一认识，协调行动)

124、会议经费的构成包括（）。-->(A.文件资料费 B.会议场地租用费 C.会议办公费 D.茶水食宿费)

125、会议经费的来源包括（）。-->(A.与会人员交费 B.参展商交费 C.联合举办者交费 D.赞助和捐助)

126、会议信息搜集的基本要求包括（）。-->(A.齐全 B.及时 C.准确 D.有效)

127、会议应急预案的特点包括（）。-->(A.有的放矢 B.预防为主 C.留有余地)

128、会议证件的类型有（）。-->(A.代表证 B.工作证 C.列席证 D.来宾证)

129、会议证件的内容设计上要有（）等内容。-->(A.会议名称 B.与会者姓名 C.与会者身份 D.组织或公司的名称)

130、会议证件的作用有（）。-->(A.证明身份 B.保证会议安全 C.统计到会人数 D.维持会议的程序)

131、会议指示标志的类型包括（）。-->(A.标志牌 B.区域图 C.名签 D.台签)

132、会议制度的内容主要包括对下列哪些会议基本要素的控制（）。-->(A.与会者 B.主持人 C.议题 D.时间、地点)

133、会中阶段衡量会议质量的主要标准有（）。-->(A.会议规模和规格是否适度 B.会议是否守规守法 C.支持人和与会者是否掌握了科学的方式方法 D.会议节奏是否紧凑)

134、获取办公用品和设备使用权的常见渠道有（）两种。-->(A.购买 B.租用)

135、计划的写作格式应该包括（）。-->(A.标题 B.前言 C.主体 D.落款)

136、计划的种类包括（）。-->(A.文件式计划 B.条文式计划 C.表格式计划)

137、纪要的种类包括（）。-->(A.办公会议纪要 B.工作会议纪要 C.协调会议纪要 D.研讨会议纪要)

138、纪要文主体部分的表述方式有（）。-->(A.概述式 B.条款式 C.归纳分类式 D.发言记录式)

139、接待的规格有三种，包括（）。-->(A.高规格接待 B.低规格接待 C.对等接待)

140、接待的基本原则有（）。-->(A.突出政务，注重实效 B.对口接待，分工负责 C.诚恳热情、讲究礼仪 D.因地制宜，突出特色)

141、接待的原则有（）。-->(A.热情 B.周到 C.尊重 D.量力而行)

142、接待的准备工作包括（）。-->(A.办公室布置 B.心理准备 C.了解来宾的基本情况 D.准备好接待材料)

143、接待方案的拟定与报批流程包括（）。-->(A.做好信息沟通 B.拟定接待方案 C.报批接待方案 D.提前做好准备)

144、接待工作的种类包括（）。-->(A.公务接待 B.商务接待 C.民间接待)

145、接待工作中介绍他人时，应该介绍哪几个要素（）。-->(A.姓名 B.职位 C.单位)

146、经济合同的特点有（）。-->(A.具有法律效力 B.平等 C.公平 D.协商一致)

147、决策部门进行督查工作的流程包括（）。-->(A.明确督查责任和分工 B.组织督查活动 C.开展督查调研 D.提出修正决策的意见)

148、决策辅助力量包括（）。-->(A.谋士 B.谏官 C.幕僚 D.智囊团)

149、开展调研工作的注意事项包括（）。-->(A.端正调查态度 B.摆好调查者的位置 C.虚心向被调查者学习 D.掌握第一手材料)

150、可以选择的办公室信息传递形式有（）。-->(A.信件 B.文件 C.新闻稿 D.新闻发布会)

151、库存记录的目有（）。-->(A.少占资金 B.减少存务 C.监督使用 D.偷窃监损)

152、馈赠礼品需要考虑（）。-->(A.送给谁 B.为什么送 C.送什么 D.何时送)

153、来访团队的接待工作流程包括（）。-->(A.接受接待任务信息 B.沟通、衔接有关事项 C.拟定接待方案 D.实施接待方案)

154、立卷方法的“四分”包括（）。-->(A.分年度 B.分级别 C.分问题 D.分保管价值)

155、良好的工作习惯包括（）。-->(A.公文存放有序 B.迅速办事不忘事 C.沉着应对，正确做事 D.让记录本成为“好秘书”)

156、密级公文日常管理，包括（）等内容。-->(A.专人管理 B.保管设施安全 C.密级确定 D.清退销毁)

157、起草会议记录的基本要求包括（）。-->(A.准确 B.真实 C.清楚 D.完整)

158、起草会议记录的注意事项包括（）。-->(A.做好准备工作 B.选择记录方法 C.记录要真实准确 D.要点不漏)

159、起草请示的注意事项包括（）。-->(A.行文之前要与主管领导充分沟通 B.请示理由要充分 C.要求和建议要具体 D.按照隶属关系逐级行文)

160、请示的办理程序包括（）。-->(A.审核签收 B.分送办理 C.拟办送审 D.批复办理)

161、请示的特点有（）。-->(A.事前行文性 B.呈批性 C.请求批复性 D.一文一事性)

162、请示的种类包括（）。-->(A.请求指示 B.请求批准 C.请求批转)

163、热线电话的处理技巧包括（）。-->(A.热线电话全天候开通 B.事事有交代 C.件件有结果)

164、日常文书的种类包括（）。-->(A.请柬 B.贺电 C.会议记录 D.述职报告)

165、商务谈判的基本原则包括（）。-->(A.平等自愿 B.协商一致 C.互惠互利 D.合法性原则)

166、商务宴请的原则包括（）。-->(A.遵时守信 B.认清主客 C.尊敬他人 D.真诚友善)

167、社会集团秘密包括（）等。-->(A.商业秘密 B.科技秘密 C.公文秘密 D.会议秘密)

168、涉密信息的存储介质包括（）。-->(A.计算机硬盘 B.移动硬盘 C.U盘 D.光盘)

169、申请办公用品的采购费用、报销结算的流程是（）。-->(A.填写费用申请表 B.签字审批 C.领取采购费用 D.费用报销)

170、使用单位表示系统，应该做到（）。-->(A.统一制作 B.统一规范 C.统一配置 D.专人监管)

171、使用电话的四项原则包括（）。-->(A.自报家门 B.告知三要素 C.礼貌规范 D.文雅温和)

172、市场调查报告的特点包括（）。-->(A.针对性 B.真实性 C.典型性 D.时效性)

173、收文处理的程序包括（）等。-->(A.签收 B.登记 C.审核 D.承办)

174、书写用品包括（）。-->(A.铅笔 B.圆珠笔 C.笔芯 D.墨水)

175、搜集公文素材的范围包括（）。-->(A.国际、国内、本地区经济、社会发展的基本情况 B.领导重要讲话 C.有关会议的重要决定、决议 D.图书报刊上的重要理论文章)

176、谈话礼仪的四忌包括（）。-->(A.不中断对方 B.不补充对方用 C.不纠正对方 D.不质疑对方)

177、填写值班表应该做到（）。-->(A.内容简明扼要 B.语言规范 C.不加评论 D.不带个人感情)

178、通知的类别有（）。-->(A.指示性通知 B.规定性通知 C.知照性通知 D.事务性通知)

179、通知的特点有（）。-->(A.内容单纯 B.行文灵活 C.表述具体 D.时效性强)

180、通知的用途包括（）。-->(A.指示工作、安排活动 B.批转下级机关公文 C.传达事项 D.召集有关单位、人员参加会议)

181、外事工作的基本礼仪规范包括（）。-->(A.容貌端庄，举止大方 B.行为稳重 C.态度和蔼、待人诚恳 D.训练有素，言行得当)

182、外事工作的特点有（）。-->(A.鲜明的政治性和高度的政策性相结合 B.复杂的综合性和协调的双向性相结合 C.工作的时效性和严格的纪律性相结合)

183、外事工作的原则有（）。-->(A.平等友好，内外有别 B.不牟私利，文明礼貌 C.维护形象，不卑不亢 D.求同存异，入乡随俗)

184、外事工作者的道德规范包括（）。-->(A.无限忠于祖国 B.把祖国的利益看得高于一切 C.自觉维护祖国的荣誉性 D.要有民族自尊心、自信心和自豪感)

185、文件管理用品包括（）。-->(A.弹簧夹 B.强力夹 C.文件夹 D.档案盒)

186、我国办公室组织机构的设置类型，大致分为（）。-->(A.党的机关办公室 B.政府机关办公室 C.军事机关办公室 D.事业单位办公室)

187、下列提高会议质量的主要方法和措施，哪几项是对的（）。-->(A.严格执行会议审批制度，不符合条件的会议一律不开 B.科学、有效地做好会议准备工作 C.保证会场秩序，禁止无关人员入场 D.提高会议主持人和与会者的水平)

188、县级以上信访工作机构的职责包括（）。-->(A.受理、交办、转送信访人提出的信访事项 B.协助处理重要信访事项 C.督促检查信访事项的处理 D.研究、分析信访情况)

189、信访工作的相关制度很多，其中包括（）。-->(A.登记、办理制度 B.接待制度 C.信访举报统计制度 D.信访工作问责制度)

190、信访工作的原则包括（）。-->(A.属地管理、分级负责 B.标本兼治 C.双向规范 D.谁主管、谁负责)

191、行政办公经费包括（）等。-->(A.工会经费 B.职工教育经费 C.业务招待费 D.上级管理费)

192、需要准备的会议资料通常包括（）。-->(A.来宾资料 B.会务资料 C.沟通资料 D.设计与使用资料)

193、压缩行政办公经费的途径包括（）。-->(A.严格控制各种会议 B.严格控制外出考察 C.压缩出国出境活动规模 D.严禁超预算申请各项专项经费)

194、研究是探求事物的（）的活动。-->(A.真相 B.性质 C.规律)

195、宴请的形式包括（）。-->(A.宴会 B.便宴 C.家宴 D.招待会)

196、要提高办公室工作人员的工作效率，必须探讨三大课题，包括（）。-->(A.怎样工作 B.怎样把握 C.怎样处理)

197、意向书的内容要素应该包括（）。-->(A.签订日期 B.双方单位全称 C.法定代表人姓名 D.双方各自要进行的工作)

198、意向书的特点包括（）。-->(A.宽泛性 B.无约束性 C.政策性 D.协调性)

199、饮酒的讲究包括（）。-->(A.确定酒品 B.摆好酒具 C.调好酒温 D.巧妙谢酒)

200、印章的形状，可以分为（）。-->(A.正圆形 B.长方形 C.三角形 D.椭圆形)

201、印章管理包括印章的（）。-->(A.刻制 B.启用 C.保管 D.用印)

202、印章管理人员在使用印章时，应遵守如下规定（）。-->(A.领导批准 B.审查内容 C.用印登记 D.不允许出现盖有印章的空白凭证)

203、在决策的审批阶段，辅助决策的任务是（）。-->(A.撰写决策报告 B.编制实施计划 C.落实行动措施)

204、在决策的执行阶段，辅助决策的任务有（）。-->(C.协助决策试验 D.提供反馈信息)

205、在决策的制定阶段，辅助决策的任务是（）。-->(C.提供决策依据 D.提出决策建议)

206、在决策的准备阶段，辅助决策的任务是（）。-->(A.征询群众意见 B.搜集决策信息)

207、正确选择办公设备供应商，需要考虑的因素有（）。-->(A.价格和费用 C.质量和交货 D.服务和位置)

208、政府采购的方式有（）。-->(A.公开招标 B.邀请招标 C.竞争性谈判 D.单一来源)

209、政府采购的管理机关有（）。-->(A.国家财政部门 B.省级政府财政部门)

210、政府采购的主体是（）。-->(A.采购机关 B.供应商)

211、值班表应该填写如下内容（）。-->(A.值班人员姓名 B.值班时间 C.值班地点 D.值班的具体任务)

212、值班工作的主要任务有（）。-->(A.办理领导交办的事务 B.处理公务来电 C.认真处理来函、突发事件 D.处理来访接待工作)

213、值班工作的组织形式有（）。-->(A.办公室值班 B.值班室和总值班室值班 C.首长电话值班室值班 D.网络值班)

214、值班工作制度包括（）。-->(A.交接班制度 B.请假制度 C.安全制度 D.保密制度)

215、制定办公用品采购方案是，应遵循哪些原则（）。-->(A.真实性原则 B.重点性原则 C.目标相关性原则 D.经济合理性原则)

216、制定采购预算方案的一般程序有（）。-->(A.确定预算基数 B.调研 C.确定采购的产品 D.编写预算方案)

217、制定采购预算方案要注意（）。-->(A.制定前进行调查研究 B.要购置的办公用品是当前或预期所必须的 C.根据实际工作需要选购产品 D.慎重选择供应商)

218、制定会议预算的原则包括（）。-->(A.树立全局观念，搞好综合平衡 B.先进、经济、合理 C.量入为出 D.分清轻重缓急、精打细算)

219、制定会议制度的目的有（）。-->(A.规范各项会议及培训流程 B.统一会议管理模式 C.减少会议数量、缩短会议时间 D.提高会议质量)

220、撰写会议通知要求（）。-->(A.规范 B.严谨 C.全面 D.细致)

221、制作调研报告的步骤有（）。-->(A.确定主题 B.选用材料 C.拟写提纲 D.按纲写作)

222、桌面用品包括（）。-->(A.订书器 B.起钉器 C.剪刀 D.尺子)

223、阻碍时间效率的杀手包括（）。-->(A.没有时间观念 B.干扰太多 C.做事方法不对 D.不懂得拒绝)

简答(85)--电大资源网: <http://www.dda123.cn/> (微信搜: 905080280)

- 1、按照 2000 年《国务院行政机构公文处理办法》...
- 2、办公室人员为了说服对方接受自己的看法应该...
- 3、办公室事务管理的服务性表现在哪三个方面? 2...
- 4、办公室事务管理的服务性特征表现为三个方...
- 5、单位印章主要有哪些? 印章的刻制和使用有哪些...
- 6、公文的完全格式包括哪几项? 请写出这些项目。...
- 7、核稿，是拟稿人员的上级负责人对初稿的审查和...
- 8、衡量会议质量的会前基本标准有哪些? ...
- 9、衡量会议质量的会前主要标准有哪些? ...
- 10、会见与会谈的前期准备工作有哪些? ...
- 11、简答办公室的主要特点。
- 12、简答办公室的主要特点。
- 13、简答电子公文处理过程的五个环节。...
- 14、简单阐述口头语言的基本特征及敬语应用的一...
- 15、简述办公环境的含义并按照由远及近的顺序列...
- 16、简述办公设备使用规范。
- 17、简述办公室的基本概念及组成。...
- 18、简述办公室的基本职能。
- 19、简述办公室的普遍含义。
- 20、简述办公室的四种含义。

- 21、简述办公室的主要特点。
- 22、简述办公室调查研究的三个阶段及其主要任务...
- 23、简述办公室调研的原则。
- 24、简述办公室督查工作的方式。
- 25、简述办公室辅助决策的任务。
- 26、简述办公室设备使用规范。
- 27、简述办理办公用品的进货手续。...
- 28、简述常用办公设备使用规范。
- 29、简述党政机关的公文适用范围。...
- 30、简述第三代时间管理的 ABCD 法则及其内容。...
- 31、简述电子公文处理过程的五个环节。...
- 32、简述调查研究的三个阶段及其主要任务。...
- 33、简述公共关系的三大构成要素及其原则。...
- 34、简述公文校对工作要求。
- 35、简述归档文件整理中的装订工作要求。...
- 36、简述会务管理的要求。
- 37、简述会务管理的要求。
- 38、简述会务管理中对接会工作人员的要求。...
- 39、简述会议的积极作用。
- 40、简述会议记录的特点。
- 41、简述剪彩仪式需要准备的材料及其程序。...
- 42、简述涉密文件复制管理规范。
- 43、简述文员向上司做请示的注意事项。...
- 44、简述信访工作的原则。
- 45、简述信访工作中网络来信的处理要求。...
- 46、简述行政事业单位压缩办公经费开支的途径。...
- 47、简述饮酒礼仪。
- 48、简述印章的使用要求。
- 49、简述在储藏间存储办公用品时的注意事项。...
- 50、简述制作会议证件的注意事项。...
- 51、简要阐述文员工作的三个步骤，相互关系如何? ...
- 52、简要回答公文写作的五部曲。
- 53、简要回答起草请示的“五步棋”。...
- 54、简要回答邮件分检的一般标准? ...
- 55、简要说明会议纪要的概念，会议纪要有什么作用...
- 56、简要说明会议纪要有什么作用? 有哪两种形式? ...
- 57、简要说明受意方法。
- 58、来信受访的范围包括哪些? 受理与处理的程序和...
- 59、来信受理的程序是什么?
- 60、了解电话会议与交互式电话会议的基本用途，比...
- 61、请简单说明提高会议效率的一些基本做法? ...
- 62、如何控制会议经费?
- 63、什么是受意? 受意有几种? 办公室人员应怎样运用...
- 64、什么是文书的立卷特征? 通常可以按照哪几种特...
- 65、什么是文员的挡驾方法? 主要的挡驾法有哪几种...
- 66、使用电脑的注意事项。
- 67、说话的基本要领有哪些?
- 68、谈谈你对办公室人员应具备的职业素质中“善...提高会议效率可以有哪些做法? P162-165...
- 69、提高会议效率可以有哪些做法? P162-165...
- 70、提高会议质量的主要方法和措施。...
- 71、听别人说话的要领。...

72. 文秘人员安排上司的商务旅行, 如果预定的是飞...

73. 文书处理的基本任务。

74. 文员处于社交场合时, 引出的话题哪些是属于合...

75. 文员根据单位需要向外或向内发文, 需要经过一...

76. 文员进言是指什么? 进言具有什么作用? 方法和要...

77. 文员利用提示系统提醒上司的工作, 有哪些提法...

78. 文员利用提示系统提醒上司的工作, 有哪些提示...

79. 文员受上司指示, 向对方要求约会时应注意哪些...

80. 文员所作的口头报告的基本方法是怎样的, 有什...

81. 文员所作的完整的会议记录应该包括哪些事项...

82. 文员所作的完整的会议记录应该包括哪些事项...

83. 文员在处理上司指派的工作时, 首先要仔细制定...

84. 小刘刚到办公室担任秘书, 负责保管单位公章和...

85. 制发文件时加盖机关印章, 称为用印, 具体要求有...

1. 按照 2000 年《国务院行政公文处理办法》的规定, 国务院规定的行政公文共有几类几种? P274

答案: 一是命令(令); 二是决定; 三是公告; 四是通告; 五是通知; 六是通报; 七是议案; 八是报告; 九是请示(10)批复(11)意见; (12)函; (13)会议纪要。

2. 办公室人员为了说服对方接受自己的看法应该怎么做, 要领有哪些? P244-245

答案: 一是清楚地知道在说服的事项中, 最想说些什么, 以逻辑分析自己的意向, 并对目的、效果、重要性、关联性, 抓住重点; 二是说服时, 要尽量具体客观, 使对方产生了解的动机; 三是偶尔也需要引用某些权威人士、专家的意见, 或者用图表、资料、经验谈等等; 四是要具体了解对方的立场和意向, 先注意聆听对方所说的话, 切勿以自己主观的方式进行谈话。要掌握对方不能了解的地方, 努力加以说服; 五是主动发问, 了解对方的想法, 对方有关信息的种类和数量, 以及背景如何等等(明确了解对方的情况); 六是以诚恳的态度为对方着想而发言, 不要使用令对方反感的言辞; 七是让对方打开心扉, 是对方对自己的看法产生兴趣(让对方认同自己); 八是不能伤害对方的自尊心。

3. 办公室事务管理的服务性表现在哪三个方面? 2

答案: 办公室事务管理的服务性表现在哪三个方面? 答: 一是为上司服务, 使上司摆脱繁杂琐事的压力, 把主要精力集中在重要工作上。二是为组织服务, 为组织员工提供一个高效、舒适的工作生活环境。三是为公众服务, 保证组织与外界的信息渠道通畅, 密切与社会各界联系。

4. 办公室事务管理的服务性特征表现为三个方酣? 请需要说明。2

答案: 办公室事务管理的服务性特征表现为三个方酣? 请简要说明。一是为上司服务, 二是为组织服务; 三是为公众服务。一般阐述

5. 单位印章主要有哪几类? 印章的刻制和使用有哪些规定? P251-254

答案: (一) 印章的种类有: 单位印章; 套印章; 钢印; 领导人签名章; 其他印章。(二) 刻制公章有两种情况: 一种是由上级主管机关刻制颁发; 另一种由本单位法人代表申请, 经主管部门批准, 公安部门登记后由专门刻制厂刻制。(三) 公章一般由指定的文秘人员统一使用, 其他印章也应专人专用。加盖公章, 是哪一级的公章, 须经哪一级的负责人批准, 并审核签名; 将盖用文件名称、编

号、日期、签发人、领用人、盖章人等项详细登记; 加盖公章必须做到用力均匀, 使印章端正、完整、不歪斜、更不能颠倒; 凡以单位名义发出的公文、信函等都必须加盖单位公章方能有效。

6. 公文的完全格式包括哪几项? 请写出这些项目。P274-276

答案: 一是版头二是发文字号三是印刷顺序号四是密级五是紧急程度六是签发人姓名七是公文标题八是主送机关九是正文(10)附件(11)发文机关(12)成文日期(13)机关印章(14)注释(15)阅读(发送)范围(16)主题词(17)抄送单位(18)印发说明。

7. 核稿, 是拟稿人员的上级负责人对初稿的审查和核实, 要做到“六查”, 请简述六查内容。

答: (1) 查是否需要行文, 以什么名义行文;

(2) 查文稿内容与法律、法规、政策及其它已有规定是否矛盾;

(3) 查要求和措施是否明确具体, 切实可行;

(4) 查涉及其他部门或地区职权范围的问题是否协商一致并经过会签;

(5) 查行文是否规范, 文件格式是否符合规定。

8. 衡量会议质量的会前基本标准有哪些?

会议是否确有召开的客观必要; 会议目的和会议风气是否端正; 会议时机是否已经成熟; 会议的议题是否明确, 会前的沟通是否到位; 各项准备工作是否已经准备充分, 包括软件和硬件

9. 衡量会议质量的会前主要标准有哪些?

答: (1) 会议是否确有召开的客观必要性;

(2) 会议目的和会议风气是否端正;

(3) 会议时机是否已经成熟;

(4) 会议的议题是否明确, 会前的沟通是否到位;

(5) 各项准备工作是否已经准备充分, 包括软件和硬件。

10. 会见与会谈的前期准备工作有哪些?

答: (1) 确定议题和明确目标; (2) 收集信息和分析双方材料; (3) 确定参加人员; (4) 双方协商时间、地点; (5) 布置座位。

11. 简答办公室的主要特点。

答: (1) 辅助性 (2) 综合性 (3) 服务性

12. 简答办公室的主要特点。

答: (1) 辅助性 (2) 综合性 (3) 服务性。

13. 简答电子公文处理过程的五个环节。

答: 创建: 根据一定的规则建立电子公文的过程

办理: 通过计算机系统对电子公文进行收发、批阅等相关操作

交换: 按始发者意图进行跨系统的公文传递

归档: 依据国家或本部门档案管理规定对办理完毕后的电子公文予以存储

销毁: 依据有关规定将电子公文从存储介质上物理删除

14. 简单阐述口头语言的基本特征及敬语应用的一般场

答: (一) 口头语言的特征: ①语音听过就立即消失, 但语意让人明白, 可能留在记忆中。所以发生要清楚, 尽可能说得通俗、生动、规范, 使人一听就明白, 并留下印象。②有重音。③有歧义。④口头语言视时间、场合、对象不同而有所不同。

(二) 敬语的使用场合: ①一般是对于年长或长辈。②对具有较高职务、职称或有社会地位的人。③给自己恩惠者。④有求于对方, 或希望得到对方帮助、或有好感者⑤此外敬语应该按照说话者与对方的人际关系而区别对待。

15. 简述办公环境的含义并按照由远及近的顺序列举环境类别

答: (1) 办公环境或称办公室环境, 是直接或者间接作用和影响办公过程的各种因素的综合。

(2) 按照由远及近的顺序将办公环境分为办公活动社会环境, 办公活动职能环境和办公活动工作环境。

16. 简述办公设备使用规范。

答: 办公设备使用规范: (1)、必须明确每台设备的具体用途, 熟悉掌握其操作程序, 严格按照使用说明书的要求进行操作; (2)、必须明确专人专责的专管制度, 严禁任何人随意使用, 除非是配置给个人专用或指定公用的办公设备; (3)、注意安全, 注意节电, 注意卫生, 注意定期保养; (4)、未经领导允许, 任何人严禁私自使用办公设备, 尤其是用于处理私人事务; (5)、办公设备的使用环境温度为 5℃至 35℃, 相对湿度为 20%至 85%, 湿度过低时需用加湿器, 湿度过高时需用除湿器, 并放在距办公设备 5 米左右的有效影响距离内; (6)、如果办公设备不处于工作状态, 应及时切断电源; (7)、使用电脑时要做到: 不要让阳光直射电脑, 不要随意放置茶水、不要在开机状态下插拔各种电缆, 不要在软盘驱动器工作指示灯亮着的时候抽取其中的软盘等。

17. 简述办公室的基本概念及组成。

答: (1) 办公室, 英文为“office”, 泛指处理特定事务或提供服务的地方。

(2) 办公室泛指一切办公场所, 由办公房间、办公人员、公共事务和办公设施组成。

18. 简述办公室的基本职能。

答: 办公室的基本职能: 三办(办文、办会、办事), 公文管理, 事务管理, 综合协调, 督促检查, 信息调研, 会议管理, 接待信访工作, 为领导(政务)服务, 工作机要保密工作, 后勤保障, 档案管理, 值班工作, “不管部”(指其他部门没有明确职责权限)功能。

19. 简述办公室的普遍含义。

答: (1) 办公室是泛指一切机关、学校、企业等单位办理行政性事务的办公场所。

(2) 办公室是机关企事业单位正常运行不可或缺的机构。

(3) 办公室是组织内部办文、办公、办事、办会的主要平台。

20. 简述办公室的四种含义。

答案: 简述办公室的四种含义。一是广义的: 泛指一切办公场所, 区别于教室、车间、医疗室、实验室等。二是狭义的: 是指某一类职业人员或某一级职务人员的办公场所, 如厂长办公室等。三是特指的: 党和政府机关、企事业单位内的综合办事机构, 级别高的又称办公厅, 如河北省政府办公厅。四是专指的: 某种专门的独立的工作机构, 如国务院台湾事务办公室。

21. 简述办公室的主要特点。

答: (1) 辅助性 (2) 综合性 (3) 服务性

22. 简述办公室调查研究的三个阶段及其主要任务。

答案: 一是准备阶段, 主要包括确定调研课题、成立调研小组、明确调研任务及要求。二是实施阶段, 主要包括确定调查方法、搜集整理材料、分析材料和综合提炼调研成果。三是完成阶段, 主要是撰写调研报告。

23. 简述办公室调研的原则。

答: (1) 尊重客观事实原则: 指调研中应尊重客观事实, 在真实准确上下工夫, 一切从实际出发, 实事求是, 准确地反映客观事实。

(2) 结论后于调研原则：强调调研人员不要把领导的某种意见或书本上的东西当作既定的结论，或在调研之前仅仅凭自己的经验和认识，形成一个主观臆断的结论。要把调研的过程变成为证实结论而搜集、寻求依据的过程。

(3) 实践性原则：必须把调研同所要解决的问题紧密结合起来，预测事物发展的可能倾向，把握发展趋势。

(4) 群众性原则：是指进行调研，必须走群众路线，相信人民群众，依靠群众。

(5) 综合性原则：是指调研应多方位、多角度、多层次地综合进行。一种社会现象，一个社会事实都不是孤立存在的，而是多层次、多方位的。

(6) 辩证分析原则：必须始终采用正确的观察和思维方法，做到全面、及时、准确、深入地了解实际，并能发掘事物的本质特征和基本规律。

(7) 遵循八项规定原则：要改进调研方法：到基层调研要深入了解真实情况，总结经验、研究问题、解决困难、指导工作；向群众学习、向实践学习，多同群众座谈，多同干部谈心；多商量讨论，多解剖典型；多到困难和矛盾集中、群众意见多的地方去；切忌走过场、搞形式主义；要轻车简从、减少陪同；简化接待，不张贴悬挂标语横幅，不安排群众迎送，不铺设迎宾地毯，不摆放花草，不安排宴请。

24、简述办公室督查工作的方式。

答：(1) 现场督查；(2) 会议督查；(3) 书面督查；(4) 电话督查。

25、简述办公室辅助决策的任务。

答：在决策的不同阶段，辅助决策的任务各不相同。

(1) 在决策的准备阶段：征询群众意见，搜集决策信息。(2) 在决策的制定阶段：提供决策依据，提出决策建议。

(3) 在决策的审批阶段：撰写决策报告，编制实施计划，落实行动措施。

(4) 在决策的执行阶段：协助决策试验，提供反馈信息。(5) 在决策的总结阶段：撰写总结报告，评估决策落实情况。

26、简述办公设备使用规范。

(1) 必须明确每台设备的具体用途，熟悉掌握其操作程序，严格按照使用说明书的要求进行操作。

(2) 必须明确专人专责专管制度，严禁任何人随意使用，除非配置给个人专用或指定公用的。

(3) 注意安全，注意节点，注意卫生，注意定期保养，注意每次使用的极限。

(4) 未经上司允许，任何人严禁私自使用办公设备，尤其是用于处理私人事务。

(5) 办公设备的使用环境温度为 5℃ 至 35℃，相对湿度为 20% 至 85%，过低需用加湿器，过高需用除湿器，放在距设备 5 米左右有效影响距离。

(6) 如果不处于工作状态，使用完毕应切断电源。

27、简述办理办公用品的进货手续。

答：在收货物时，要及时办理进货手续，保证办公用品准确无误地入库、登记、检验、核对。

(1) 核对交货单、订货单和通知单。在签字之前，应该检查货物数量和质量。

(2) 发现数量不对时，应立即通知采购部门联系供应商。

(3) 任何数量有出入都应通知采购部门，确保支付给供应商正确的款额。

(4) 每一类货物的检索，都应记入到库存控制卡的接收列中。

(5) 在余额列中注明的物品数量，需要按新收到的数量如实增加。

(6) 物品应正确存放，以使物品不损坏、浪费或被盗，以及消除各种安全隐患。

28、简述常用办公设备使用规范。

答：(1) 必须明确每台设备的具体用途，熟悉掌握其操作程序，严格按照使用说明书的要求进行操作。

(2) 必须明确专人专责专管制度，严禁任何人随意使用，除非配置给个人专用或指定公用的。

(3) 注意安全，注意节能，注意卫生，注意定期保养，注意每次使用的极限。

(4) 未经上司允许，任何人严禁私自使用办公设备，尤其是用于处理私人事务。

(5) 办公设备的使用环境温度为 5℃ 至 35℃，相对湿度为 20% 至 85%，过低需用加湿器，过高需用除湿器，放在距设备 5 米左右有效影响距离。

(6) 如果不处于工作状态，使用完毕应切断电源。

29、简述党政机关的公文适用范围。

答：(1) 决议，适用于会议讨论通过的重大决策事项。

(2) 决定，适用于对重要事项做出决策和部署、奖惩有关单位和人员、变更或者撤销下级机关不适当的决定事项。

(3) 命令（令），适用于公布行政法规和规章、宣布施行重大强制性措施、批准授予和晋升衔级、嘉奖有关单位和人员。

(4) 公报，适用于公布重要决定或者重大事项。

(5) 公告，适用于向国内外宣布重要事项或者法定事项。

(6) 通告，适用于在一定范围内公布应当遵守或者周知的事项。

(7) 意见，适用于对重要问题提出见解和处理办法。

(8) 通知，适用于发布、传达要求下级机关执行和有关单位周知或者执行的事项，批转、转发公文。

(9) 通报，适用于表彰先进、批评错误、传达重要精神和告知重要情况。

(10) 报告，适用于向上级机关汇报工作，反映情况，回复上级机关的询问。

(11) 请示，适用于向上级机关请求指示、批准事项。

(12) 批复，适用于答复下级机关请示事项。

(13) 议案，适用于各级人民政府按照法律程序向同级人民代表大会或者人民代表大会常务委员会提请审议事项。

(14) 函，适用于不相隶属机关之间商洽工作、询问和答复问题、请求批准和答复审批事项。

(15) 纪要，适用于记载会议主要情况和议定事项。

30、简述第三代时间管理的 ABCD 法则及其内容。

答：第三代时间优先级管理，讲求优先顺序的观念，即把要做的事情区分轻重缓急，又叫 ABCD 法则。

A. 重要且紧急——必须立刻做。

B. 紧急但不重要（如有人因为打麻将“三缺一”而紧急约你，有人突然打电话请你吃饭等）——只有在优先考虑了重要的事情后，再来考虑这类事。

C. 重要但不紧急（如学习、做计划、与人谈心、体检等）——只要是没有第一类事的压力，就应该将其当成紧急的事去做，不要

拖延。

D. 既不紧急也不重要（如娱乐、消遣等）——有闲工夫再说。

31、简述电子公文处理过程的五个环节。

答：创建：根据一定的规则建立电子公文的过程。

办理：通过计算机系统对电子公文进行收发、批阅等相关操作。

交换：按始发者意图进行跨系统的公文传递。

归档：依据国家或本部门档案管理规定对办理完毕后的电子公文予以存储。

销毁：依据有关规定将电子公文从存储介质上物理删除。

32、简述调查研究的三个阶段及其主要任务。

(1) 准备阶段，主要包括确定调研课题、成立调研小组、明确调研任务及要求

(2) 实施阶段，主要包括确定调查方法、搜集整理资料，分析材料和综合提炼调研成果。

(3) 完成阶段，主要撰写调研报告

33、简述公共关系的三大构成要素及其原则。

答：(1) 三大构成要素是：主体：社会组织；客体：公众；手段：传播途径。

(2) 公共关系原则：公众利益至上；实事求是；互惠互利；双向沟通；始终如一；开拓创新；整体统。

34、简述公文校对工作要求。

答：(1) 校正、补充一切与定稿不符的文字、标点符号、图表、格式等；

(2) 解决统行、倒版等排版方面的问题和正文、注码与注文之间衔接以及页码编排问题；

(3) 进一步审核定稿中的疏漏，发现问题及时提交有关领导人或者撰稿人处理；

(4) 需要使用标准校对符号；

(5) 对于重要的或者大量印制的公文，应实施三校、四校，以确保公文的正本不出差错。

35、简述归档文件整理中的装订工作要求。

答：档案装订时，正本在前，定稿在后；正文在前，附件在后；原件在前，复制件在后；转发文在前，被转发文在后；来文与复文作为一件时，复文在前，来文在后。

装订的对齐方式：左上角装订，则左、上边对齐；左侧装订，则左、下边对齐。

装订方式：线装、粘接、穿孔、变形材料等。

装订材料：装订线、糊糊、热封胶、订书钉、不锈钢夹、热压胶管等。

大部分省档案局规定，用缝纫机在文件左侧轧边，文件较厚时，则用“三孔一线”的方法装订档案。

36、简述会务管理的要求。

(1) 会前的最后检查：工作认真负责、细心、耐心

(2) 组织签到和登记：任劳任怨能连续作战

(3) 做好联络协调：沟通协调能力强

(4) 会议记录与保密：业务素质与原则性

(5) 会议后勤保障：服从分配协作意识好

37、简述会务管理的要求。

答：(1) 会前的最后检查：工作认真负责、细心、耐心；

(2) 组织签到和登记：任劳任怨能连续作战；

(3) 做好联络协调：沟通协调能力强；

- (4) 会议记录与保密: 业务素质与原则性;
(5) 会议后勤保障: 服从分配协作意识好。

38、简述会务管理中对接工作人员的要求。

答: (1) 会前的最后检查: 工作认真负责、细心、耐心

(2) 组织签到和登记: 任劳任怨能连续作战;

(3) 做好联络协调: 沟通协调能力强; (4) 会议记录与保密: 业务素质与原则性

(5) 会议后勤保障: 服从分配协作意识好。

39、简述会议的积极作用。

答: 6 (1) 交流信息, 互通情报 (2) 发扬民主, 科学决策 (3) 增强友谊, 促进团结 (4) 统一认识, 协调行动 (5) 带动消费, 促进经济。

40、简述会议记录的特点。

答: (1) 原始性是指按会议发展顺序, 将发言人的讲话内容、研究认定的问题, 如实记录下来, 一般不许加工、整理内容。

(2) 凭据性是指会议记录为会议原始情况的真实记录, 是查对会议内容的真实凭据。

(3) 会议记录的重点内容包括: 会议中心议题以及围绕中心议题展开的有关活动: 会议讨论、争论的焦点及其各方的主要见解: 权威人士或代表人物的言论: 会议开始时的定调性言论和结束前的总结性言论: 会议已议决的或议而未决的事项: 对会议产生较大影响的其他言论或活动。

41、简述剪彩仪式需要准备的材料及其程序。

答: (1) 剪彩的准备: 红色缎带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘、红色地毯。

(2) 剪彩的程序: 请来宾就位→宣布仪式正式开始→奏国歌→进行发言→进行剪彩→进行参观。

42、简述涉密文件复制管理规范。

答: (1) 复制的涉密文件资料须加盖专用戳记:

(2) 复印文件被再复制时, 仍需继续加盖戳记, 使涉密文件的复制和流转过程始终受控;

(3) 专用戳记应包括标明复制单位、复印份数和页数等相关信息。

43、简述文员向上司做请示的注意事项。

答: (1) 请示要对口。遵守按上级分工, 对口请示的原则。避免多头、越级请示。对涉及多方面的综合性工作, 应向主持全面工作的领导人请示, 并将有关情况通报其他分管上司。

(2) 请示要单一。遵守一文一事的规则, 避免将多项事务写在一份请示内, 造成上司批复的难度。

44、简述信访工作的原则。

答: (1) 方便信访人原则:

(2) 属地管理、分级负责、“谁主管、谁负责”原则; (3) 依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合原则;

(4) 标本兼治、预防和化解矛盾相结合原则;

(5) 行政执法与监测技术相结合原则

(6) 双向规范原则(既要规范机关的受访、受信行为, 也要规范信访人的信访行为)。

45、简述信访工作中网络来信的处理要求。

答: 5 (1) 定时打开信箱, 及时处理电子邮件 (2) 重要信访, 及时报请 (3) 转办信访, 跟踪督办 (4) 网络保密, 脱机阅读

46、简述行政事业单位压缩办公经费开支的途径。

答: (1) 严格控制各种会议、外出考察及公务活动

(2) 加强对人员出国、出境的管理, 压缩出国、出境活动规模、团组和人员数量, 做到“负增长

(3) 严禁超预算申请各项专项经费, 尤其是办公用房的建设、各种装修、办公设备的购置;

(4) 凡遇重点项目的开支, 需经牵头部门统一协调经费申请及使用, 防止出现多头申请经费的现象;

(5) 专业设备的更新, 要严格按照规定审批;

(6) 实行分块核定、管理和使用行政办公经费;

(7) 经费审批权属执行“一支笔”审批、核报原则。

47、简述饮酒礼仪。

答: 通常白酒开瓶后直接饮用, 但在有些地区, 如我国东北地区则喜欢把白酒加热后饮用: 红葡萄酒应该开瓶透气放置一阵再饮用; 如在盛夏, 香槟酒和白葡萄酒在饮用前应该放入冰水或在冰箱里冷藏, 或在酒杯在放入少许冰块; 啤酒一般也应经过冰镇或加冰块冷却之后饮用。

饮酒的讲究: 确定酒品、摆好酒具、调好酒温、适度酌酒、文明饮酒、巧妙谢酒。

48、简述印章的使用要求。

答: 专人负责, 确保安全, 防止污损。

印章管理人员在使用印章时应遵循以下规定: 领导批准, 审查内容, 用印登记, 盖印, 留存材料, 不允许出现盖有印章的空白凭证。

49、简述在储藏间存储办公用品时的注意事项。

答: (1) 储藏间或者物品柜要上锁, 保证安全。

(2) 储藏需要的面积取决于单位的大小。

(3) 合理摆放。例如在柜中和储藏室放置物品, 必须清楚地加标签, 以迅速找到物品和表明新物品应放置的地方, 新物品置于旧物品的下面或后面等。

(4) 储藏办公用品应有良好的照明, 以便容易找到。

(5) 办公用品应保存在干燥和通风良好的房间中。若存放在潮湿环境中, 将导致纸张不能正常的送入打印机或复印机中。

50、简述制作会议证件的注意事项。

(1) 重要的大中型会议, 会议证件和姓名卡片要正规。内容设计上要有会议的名称、与会者姓名、称呼(先生、女士、小姐等)、身份(职务、职称等)、组织或公司的名称。(2) 重要的、具有保密性质的会议要在会议证件上贴上本人的相片, 并加盖大会印章。

(3) 会议证件的形式应反映出会议的内容, 设计要尽量经济实用、美观大方。

(4) 大型会议应区分正式代表、列席代表、新闻媒体、工作人员、服务人员等不同身份参加者的会议证件的样式。

(5) 应注意根据单位不同的文化理念设计会议证件和姓名卡片。(每点3分)

51、简要阐述文员工作的三个步骤, 相互关系如何?

答: 文员工作一般遵循三个步骤;

(一) 计划的步骤: ①充分了解即将开始的工作内容。②思考以什么方法进行效率最佳。③上司分派两项以上工作时, 必须为工作排定优先顺序。

(二) 实施的步骤: ①检查是否按照当初所拟订的顺序进行, 如没有, 需修正并报上司。②上司所指示的工作无论是哪一种, 都要正确地实施。③配合上司预期的期限。

回检查的步骤: ①分析计划和成绩的差异。②把以前进行过的工作或别人做过的工作和目前自己所从事相同, 性质的工作加以比较, 如果发现不足, 应该努力加以弥三个步骤之间的关系: 一般情况下先做计划、付诸实施、然后检查结果, 围绕着“计划-实施-检查”这样一个滚动过程。文员在处理工作时, 首先要仔细制定计划, 然后根据这个计划去执行实施, 并严格检查结果, 使得这个计划对下一次的计划有所帮助和启示。这三个步骤并不是分开独立的, 而是互相联系形成一个循环。只要能够按照这三个步骤完成, 文员就能科学、高效的完成工作。

52、简要回答公文写作的五部曲。

答: 第一步, 领悟领导意图。要求: 准确、全面、提炼、增加贴近度;

第二步, 站在领导角度考虑问题;

第三步, 把握常用思维方法: 模式化思维, 对象化思维, 辩证思维, 散点思维, 求同存异思维。

第四步, 牢记拟写公文要素及要求;

第五步, 符合国家公文格式标准。

53、简要回答起草请示的“五步棋”。

参考答案:

(1) 因为什么请示-对于原因、目的的说明。(2分)

(2) 请示什么问题-提出请示的主题内容。(2分)

(3) 怎样解决问题-提出解决问题的建议或方案。(2分)

(4) 请求上级回复-结尾用语的使用。(2分)

(5) 有无附件需要说明-根据需要确定附件的使用与否。(2分)

54、简要回答邮件分检的一般标准?

答: ①按照收件人的姓名进行分检。②按照收件部门的名称进行分检。③按照邮件的重要性进行分检。④此外各单位还可以依照自己的标准进行分类。

55、简要说明会议纪要的概念, 会议纪要有什么作用? 形式是怎样的?

答: 会议纪要是用来记载、传达会议情况和议定事项的一种正式公文。它是在会议记录的基础上概括、提炼而成, 择要反映会议的精神和情况。

会议纪要具有沟通情况、交流经验、统一认识、指导工作的作用。可以用于向上级汇报会议情况; 也可以分发给平级或下属单位, 以传达会议精神和议定事项, 或要求与会单位共同遵守、执行。有两种形式:

(1) 议决性会议纪要。是与与会者经过商议, 对某些问题作出一致决定, 需要共同遵守、执行时写下的文字依据。(2) 周知性会议纪要。用于传达会议情况, 传播信息、交流经验而作的纪实性文件。

56、简要说明会议纪要有什么作用? 有哪两种形式?

答案: 会议纪要有什么作用? 有哪两种形式? 要点: 会议纪要具有沟通情况、交流经验、统一认识、指导工作的作用。可以用于向上级汇报会议情况 F 也可以分发给平级或下属单位, 以传达会议精神和议定事项, 或要求与会单位共同遵守、执行。有两种形式: 一是议决性会议纪要。二是周知性会议纪要。

57、简要说明受意方法。

答: (1) 备好记录本, 记录下指示要点。(2) 注意倾听, 用心判断指示的用意。(3) 必要时可以提问, 直至明了意图未止, 但不要打断谈话。(4) 如有不同意见, 可以公开提出, 但要言之有

理，并注意方式、态度。（5）接受指示后，要不是实际地贯彻落实。

58、来信来访的范围包括哪些？受理与处理的程序和基本要求是什么？P107

答案：（一）受理的范围是：国家机关、主管部门或新闻单位转来的信件；职工、群众直接给机关、单位领导的信件。（二）受理程序与基本要求一是及时拆封。拆封时，不要损坏邮票、邮戳和其他书写内容的地方。对急信、要信，或有过激言语的来信，要处理及时，报告上司，还要以有效方式通告有关单位紧急处理。拆开后再在装订时，信纸在前、信封在后，要一并装订。二是认真阅读。把握信中的主要内容，也可用颜色笔为领导标明信中的重点，或在信纸的空白处注明参阅某卷宗”或可与前信印证等。提供领导复信所需要的资料。三是逐项登记。用钢笔将写信人的姓名、职业、单位或住址、写信时间、收发日期、主要内容、要求、收信单位（人）以及承办后的情况、结果和立卷存档号等详细记载，便于统计、查找和催办。四是认真处理。处理信件应该按照分级负责、归口办理的原则，进行转办、交办或自办。五是及时复信。复信是取信于职工群众的有效措施，增加职工群众对组织的信任。复信可采取收信人（单位）复信，或承办人（单位）复信两种方式进行。

59、来信受理的程序是什么？

答：（1）及时拆封；（2）认真阅读；（3）逐项登记；（4）认真处理；（5）及时复信。

60、了解电话会议与交互式电话会议的基本用途，比较与一般电话会议的不同，谈谈各自的优劣和各自需要注意的问题？

答：普通电话的优点是花费低廉，方便快捷。交互电话省时、方便、高效，单位或个人可以在任意一部话机上组织国际、国内或本市电话会议，每个会议参加者无论身在何处，只需拨打一个实现约定的电话号码及密码，即可以参加会议，也可以同时发言、自由交谈。而且具有保密功能和报数功能。普通电话的缺点是话机固定，不能解决同时多方通话功能，此外保密功能不够。交互电话的缺点则是费用相对较高。

61、请简单说明提高会议效率的一些基本做法？

答：遵循法律法规，合理确定会议目标，确定必要的与会者，减少会议数量，缩小会议规模，简化会议程序，缩短会议时间，控制会议经费，分析会议成本。

62、如何控制会议经费？

答：（1）会前应该做出科学的、严格的预算。（2）会间要严格地控制经费使用。

（3）会后要及时地结算，发现超支应立即找出原因，总结经验教训；如果超支过多，必要时可以追究有关人员的责任。

63、什么是受意？受意有几种？办公室人员应怎样运用受意方法？P37

答案：一是受意是文员接受和领会上司意图。二是一种是直接受意，另一种是间接受意。三是文员要善于领会上司意图，按上司意图办事。但要防止把上司酝酿过程中的意图当作上司的授意，把上司的质疑、设问误认为上司的指示。要做到：一是备好记录本，记录下指示要点。二是注意倾听，用心判断指示的用意。三是必要时可以提问，直至明了意图为止，但不要打断谈话。四是如有不同意见，可以公开提出，但要言之有理，并注意方式、态度。五是接受指示后，要不失时机地贯彻实施。

64、什么是文书的立卷特征？通常可以按照哪几种特征立卷？

答案：（一）文秘或档案人员把文书按照某些共同特征组合成案卷，称为立卷特征。（二）可以按照以下特征立卷：一是按问题特征立卷二是按作者特征立卷三是按文种特征立卷四是按时间特征立卷五是按地区特征立卷六是按通讯者特征立卷。在运用六个特征立卷时，需要运用两个或两个以上的特征组合每一个案卷。

65、什么是文员的挡驾方法？主要的挡驾法有哪几种？一般应怎样做？

答：对于上司不必要接见的来访者，不必要参加的邀请性活动，不想接听的电话，由文员出面阻挡或谢绝。文员没有必要把真正原因告诉对方，只需要礼貌地、委婉地达到阻挡或拒绝的目的即可。

（1）电话挡驾。上司不愿接的电话，文员要告诉对方，暂时不能接或上司不在，将内容记下，转告上司。上司不能接的电话，要另约时间，或将内容转告。

（2）来访挡驾。先问清来由，判断有无必要引见给上司，或先作请示。

（3）会议、活动挡驾。对无必要的会议和活动文员要替上司委婉地谢绝。

66、使用电脑的注意事项。

答：使用电脑时要做到不要让阳光直射电脑，以免机壳老化；不要随意放置茶水，以免碰翻杯子弄湿电脑，造成短路；不要在开机状态下插拔各种电缆，以免烧坏接口；不要在软盘驱动器工作指示灯亮着的时候抽取其中的软盘；不要在运行程序还没有回到DOS指示的情况下匆匆关机；不要使用来历不明的软件，防止病毒侵入，并且要配备必要的杀毒软件，定期或经常地对电脑进行保护性杀毒；不要在病毒入侵时使用电脑，除非有特殊的自我保护措施；不要自己随意处理电脑硬件故障；不要将电脑交给非专业人士修理，如有必要应全程监督。

67、说话的基本要领有哪些？

答：（1）语句要简短；（2）由结论先说；（3）利用重复的效果；（4）话说完后略作整理概括；（5）说话时考虑时间、使用模糊语言。

68、谈谈你对办公室人员应具备的职业素质中“善谋”的理解。

答：办公室人员“善谋”要求：要善于正确理解领导的意图，替领导呢过滤重要的事务

要参到点子上，谋到关键处，注重谏言技巧；学会把握职场环境的运作方法，一是个性与共性协调统一，二是朦胧与含蓄的工作技巧相结合。

善谋要避免几个误区：

一是参政意识过度，把自己摆在准领导或副职的位置上。把幕后工作放到台前。

二是轻易抛出夹生的想法，并强加领导，于工于己都不利。

三是出馊主意，帮倒忙，给单位造成损失，造成被动。要避免以上误区，就要求秘书人员用良好的职业道德规范约束自己，踏踏实实做好工作，而不能靠油滑奸巧去取悦、应付领导。

69、提高会议效率可以有哪些做法？P162-165

答案：遵循法律法规；合理确定会议目标；确定必要的与会者；减少会议数量；缩小会议规模；简化会议程序；缩短会议时间；控制会议经费；分析会议成本。

70、提高会议质量的主要方法和措施。

答：（1）严格执行会议审批制度，不合乎条件的会议一律不开。

（2）建立健全并严格实施包括会议规则在内的一整套会议制度。

（3）科学、有效、充分地做好会议准备工作。（4）严格控制会议人数，不允许无关人员与会。（5）保证会场秩序，禁止无关人员随意入场、与会中途退场。（6）议题应集中，日程要紧凑，尽量缩短时间，保证与会者精力集中。（7）充分运用现代化的技术手段。电话、录音、录像、电脑等设备有助于提高信息传递的效率和质量，能节约时间、缩短会期、提高会议效率。（8）提高会议主持人和与会者的开会水平。（9）制定切实可行的制度和措施监督会议决议的执行过程，避免只开会而不管效果的倾向，以保证会议的有效性。

71、听别人说话的要领。

答：（1）用认真的态度集中精神聆听，脸部应朝向说话者；（2）听话是同时在脑海里想 SWIH，把对方所说的话整理好；（3）在适当时机适当地“附和”：“是”、“结果呢”、“那实在太好了”等；（4）在对方谈话告一段落后再发问；（5）对方说话时，不要挑毛病或抢话。

72、文秘人员安排上司的商务旅行，如果预定的是飞机票，拿到机票后要如何进行几点核对、检查？

答：航班号是否正确；出发时间是否符合你的要求，飞机是否在你预想的飞机场起飞（5分）；到达的城市是否你上司想去的地方，预定的机票是否是你预想的航班（5分）；机票是否完整无缺。

73、文书处理的基本任务。

答：（1）发文：包括文书起草、修改、审核、签发、印刷、发出等环节。

（2）收文：包括来文签收、登记、分办、传阅、拟办、批办、承办、催办以及答复等环节。

（3）管理：包括文书平时管理、发挥公文的效用、公产保密等环节。

（4）立卷归档：包括文书的整理立卷、归档保存等环节。

74、文员处于社交场合时，引出的话题哪些是属于合适的？哪些是不合适的？

答：（1）谈话双方都感兴趣的、有共同利益的话题；（2）一般人喜闻乐见的话题；（3）显示地方或民族色彩的话题；（4）比较高雅的话题，如中外名著、展览会等；（5）积极、健康的生活体验的话题。风趣、幽默的小故事，无伤大雅的笑话。

不合适的话题包括：（1）应当忌讳的话题；（2）令人不快的话题。过于敏感的话题；（3）自己不甚熟悉的话题。夸耀自己的话题；（4）庸俗的、色情的话题；（5）不宜谈论的保密的话题。

75、文员根据单位需要向外或向内发文，需要经过一系列程序即为发文处理过程。请说明这一系列过程。P278-280

答案：一是拟稿。二是核稿。是指拟稿人员的上级负责人对初稿的审查和核实三是签发。指机关领导人对文稿的最后审定，签字发出四是编号。已经签发的文件，由文秘人员统一编排发文字号五是缮印。对已经签发的文件定稿进行誊清、复印或排版印制。六是校对。指将文件的誊写稿、打印稿或清样按定稿核对校正七是用印。是指在完成的文件上加盖机关印章。八是登记，为了便于对文件的管理和查找等九是分发。指对准备发出的文件进行分装和发送。

76、文员进言是指什么？进言具有什么作用？方法和要求是什么？

答：进言是指主动对上司提出意见、建议、批评或规劝。

进言具有参谋作用、不缺作用、增进关系作用。

进言的方法和要求是：适时，考虑时机，重大的、紧急的事应立即进言；一般的是，要看上司空闲、心情好时进言。适事，紧急的事，重要的事，上司需要知道的事：发生了错误、疏漏需要纠正、补救的事；反复思考确实认为是合理的事。适地，看场合，工作上的建议，可在公众场合或会议上提出。适度，要注意掌握分寸。显而易见的事，点到为止。

77、**文员利用提示系统提醒上司的工作，有哪些提法系统？具体教法是每样的？**

答案：文员利用提示系统提醒上司的工作，有畴些提京系统？具体做法是怎持的？有电子提示系统和人工提羔系统电子提东系统的做法：在电播中设寰日程表、报警系统、一周诗如以及其结提乐事项，文员戒该随着情况的变化不断铺排和修改输入的信息。人工提求系统的做法：设置基本办公日程表、黠定活动自期一览表使用提示性备忘录。准备约会表准备特殊提示卡准备交往提杂文件。

78、**文员利用提示系统提醒上司的工作，有哪些提示系统？具体做法是怎样的？**

答：有电子提示系统和人工提示系统。

电子提示系统的做法：在电脑中设置日程表、报警系统、一周计划以及其他提示事项，文员应该随着情况的变化不断编排和修改输入的信息。

人工提示系统的做法：设置基本办公日程表、固定活动日期一览表使用提示性备忘录准备约会表。

准备特殊提示卡准备交往提示文件。

79、**文员受上司指示，向对方要求约会时应注意哪些要点？决定时间、地点时要注意什么？P176-178**

答案：注意事项：一是要获得上司的许可；二是如果用写信的方式，在等到对方收到信后，再打电话给对方的文秘人员以确认；三是要正确告知对方赴约者的姓名、职务、目的、时间、地点、方式、所需时间等等；四是约定好以后，一定要向上司汇报，并填写在日程安排计划表上，还应准备约会所需要的文件资料。决定时间地点应注意：一是星期一早上、周末、即将下班之前、午餐前后不要安排约会；二是对方的休息日、节假日或有特殊政治和宗教意义的日子不要安排约会；三是公司有重大活动的那一天不宜安排约会；四是地点选择对方比较方便的地方，还应考虑约会的礼仪规格、是否需要保密、是否需要就餐等因素。

80、**文员所作的口头报告的基本方法是怎样的，有什么要求？P241**

答案：一是不要失去报告的适当时机。报告时机原则上最好是在完成被指示工作之时，但有时也要在尚未完成之时先作期中报告。有时因上司太忙，不妨预先约好时间。二是不要弄错报告对象及顺序。要直接向指示工作的人（上司）报告，顺序基本上是先说结论，接着依照必要说明理由及经过，事先要把要说的事及顺序整理好，一定要简短、扼要、流畅；复杂的报告，应事先以5W2H的原则检查是否有遗漏；如果觉得对方不易明了，可以制作报告备忘录提出来。

81、**文员所作的完整的会议记录应该包括哪些事项？**

答：会议名称

会议记录人的姓名、盖章

时间（开始时间、结束时间）

会议地点

议题

主持人、主席

出席者名单

会议的经过情形及结论

相关资料

下次会议的预定日期

82、**文员所作的完整的会议记录应该包括哪些事项？**

答：（1）会议名称；（2）会议记录人的姓名、盖章；（3）时间（开始时间、结束时间）；（4）会议地点；（5）议题；（6）主持人、主席；（7）出席者名单；（8）会议的经过情形及结论；（9）相关的资料；（10）下次会议预定日期。

83、**文员在处理上司指派的工作时，首先要仔细制定计划，简要说明制定计划时应注意的几个要点。**

答案：文员在处理上司指派的工作时，首先要仔细制定计划，简要说明制定计划时应注意的几个要点。一是充分对解即将开始的工作内容；二是思考以什么方法进行效率会最佳；三是上司分派两项以上工作日才，必须为工作排定优先顺序。一般阐述。

84、**小刘刚到办公室担任秘书，负责保管单位公章和盖印的工作，小刘应该如何管理和使用印章？**

答：小刘应当首先了解印章管理的有关规定，把印章放在办公室装锁的抽屉或保险箱内，钥匙随身携带；每次用毕应将印章加锁存放，随印随锁；如因事外出，须经批准交他人代管。

加盖单位公章，须经总经理批准，并审核签名；并要将盖用文件名称、编号、日期、签发人、领用人、盖章人等项详细登记。加盖印章必须做到用力均匀，使印章端正、完整。

85、**制发文件时加盖机关印章，称为用印，具体要求有哪些？**

答案：制发文件时加盖机关印章，称为用印，具体要求有哪些？一是文件用印时，必须以机关领导人或部门负责人签发的文件原稿为依据，经核对无误后始得用印。二是文件用印要端正、清晰，要端正地盖在成文日期上方，上不压正文，下要骑年盖月。三是文件用印一定要与制发文件的机关、部门或单位相一致。四是要核实用印份数，超过份数的不能盖印。

判断(381)--电大资源网: <http://www.dda123.cn/> (微信搜: 905080280)

1、按英美国家习惯，文员接待来访者，应该站起来与来访者讲话。

-->错<>

2、按照收件人姓名分拣邮件只适合于人数较少的单位或部门。-->

对<>

3、**案库房要坚固、安全、专用，适宜保管档案，和阅览室、办公室实行三分开。**

正确

4、拜访长辈或地位较高人士时，可先请人递上你的名片，以作通报。-->对<>

5、办公电话应定期检查并核对电话账单以控制开销。-->对<>

6、办公环境是直接或间接作用和影响办公过程的各种因素的综合。

-->对<>

7、办公环境中，最重要的是办公活动工作环境。-->对<>

8、办公设备的使用过程中，不需要进行维护。-->错<>

9、办公设备和办公用品就是一回事。-->错<>

10、办公设备使用权的获取只能通过购买。-->错<>

11、办公室不能为企业创造利润，在企业里无关紧要。-->错<>

12、办公室除了可以摆放办公用品，工作人员的个人物品也可以随意摆放。-->错<>

13、办公室处于一个单位的中枢位置，随时会产生或接触大量的国家秘密、单位秘密。-->对<>

14、办公室的布局，可以分为开放式办公室和封闭式办公室两种。

-->对<>

15、办公室的灯光照明要避免自然光，最好用人工灯光。-->错<>

16、办公室的辅助职能是由办公室的定位、定向、定性决定的。

-->对<>

17、办公室的工作具有综合性特点。-->对<>

18、办公室的角色定向应该是做到心往发展想、利为群众谋、事朝和谐办。-->对<>

19、办公室的配置，打字、复印间应离上司办公室稍远一些。-->

对<>

20、办公室电话礼仪要求，电话铃一响，马上接听。-->错<>

21、办公室负责会议的组织和承办工作，应当严格执行会议管理制度。-->对<>

22、办公室工勤人员通常没有机会接触国家秘密，不需要进行保密管理。-->错<>

23、办公室工作的两大职能是政务（或业务）服务和事务管理，政务服务（业务）就是为确保有效、快捷的事务管理而开展的辅助性工作。-->错<>

24、办公室工作具有综合性的特点。-->对<>

25、办公室工作人员必须有很强的保密意识和保密观念，确保国家和本单位的秘密不外泄。-->对<>

26、办公室工作人员处理和领导关系时，应该服从而不盲从。-->

对<>

27、办公室工作人员的辅助决策，一定要先有领导授意，不能超前。-->错<>

28、办公室工作人员对工作认真负责的主要表现就是“样样事必躬亲”。-->错<>

29、办公室工作人员辅助领导决策，是指在决策前收集整理信息的活动。-->错<>

30、办公室工作人员要具备自律的职业素质，讲规矩要达到拘谨的程度。-->错<>

31、办公室工作人员业务管理水平的高低，是办公室能否正常运转的关键。-->对<>

32、办公室工作人员应该采用精神激励，不能用物质激励。-->错<>

33、办公室公共关系沟通，就是指与组织的服务象的沟通。-->错<>

34、办公室公共关系沟通，主要是指与组织的服务对象的沟通。

-->错<>

35、办公室公共关系沟通的侧重点在于对外沟通。-->对<>

36、办公室管理不适用系统原理。-->错<>

37、办公室管理事务繁多，人多力量大，不需要追求精简。-->错<>

38、办公室管理是依据办公室内在的活动机理，利用先进的科学技术，对办公室的构成条件及其信息服务活动进行计划、组织、指挥和控制等的活动。-->对<>

39、办公室管理要严格按照条条框框来办事，不能应用弹性原则。-->**错**

40、办公室管理应该强调刚性，不适用弹性管理。-->**错**

41、办公室管理应该人性化，偶尔用办公电话打私人电话也是可以的。-->**错**

42、办公室环境布置的目的之一是为了建立挡驾制度。-->**对**

43、办公室环境布置的目的之一是为了有利于保密工作。-->**对**

44、办公室接待礼仪要求，男士任何时候在室内都不得戴帽子。-->**对**

45、办公室库存和企业生产库存一样，需要占用大面积的库房和资金。-->**错**

46、办公室内光线不足，或者光线刺眼，都可能成为有碍工作人员健康和安全的隐患。-->**对**

47、办公室区别于其他职能部门的第一个特点，就是他的辅助性。-->**对**

48、办公室人员值班工作的制度有交接班制度、请示报告制度和安全、保密制度，但没有岗位责任制度。-->**错**

49、办公室是各种专业知识和技能相互交叉运作的部门。-->**对**

50、办公室是机关单位的中枢部门，是领导的“参谋部”和“左右手”。-->**对**

51、办公室是领导的“综合服务部”。-->**对**

52、办公室是政府机关不可或缺的机构，但企业可以没有。-->**错**

53、办公室是组织内部办文、办公、办事、办会的主要平台。-->**对**

54、办公室效率是指在特定时间内，完成办公室工作量与产生实际效果的比率关系。-->**对**

55、办公室信息工作是政务活动中反映政务工作及其相关事物的情况、资料、数据图表、文字和音像材料等的总称。-->**对**

56、办公室信息工作只是办公室工作中很小的一部分，无关紧要。-->**错**

57、办公室信息利用的方法，是挖掘信息的潜在价值，综合加工成高层次信息。-->**对**

58、办公室信息整理的目的，是为了把原始信息转换成便于使用的信息。-->**对**

59、办公室信息整理过程中要把原始信息中的虚假、失效和无效信息进行剔除，挑选出有价值的信息转换成便于使用的信息。-->**对**

60、办公室在辅助决策时，应该为领导提供参考性意见。-->**对**

61、办公室桌、椅，特别是客人的椅子应放在直对光源的地方。-->**错**

62、办公室桌、椅，特别是客人的椅子应放在直对光源播扭原 F、的地方（）。-->**错**

63、办公用品采购时，需要考虑质量和商家信誉，无需考虑价格。-->**错**

64、办公用品的库存管理和监督中，出货单即是申请领用单。-->**错**

65、办公用品的库存管理和监督中，要求保持进货卡、出货卡和库存卡的三卡一致。-->**对**

66、办公用品的最大库存量，是指仓库最多能容纳的数量。-->**错**

67、办公用品的最大库存量是指仓库最多能容纳的数量。-->**错**

68、办公用品是指企业或个人在办公的过程中所需要的各种工具。-->**对**

69、办公照明应该尽量采用人工光源。-->**错**

70、办公照明应尽量采用人工光源，自然光源只作为补充性照明光源。-->**对**

71、办公能力就是指写文能力。-->**错**

72、办公能力是办公室核心能力的组成部分。-->**对**

73、办公效率，即在办文过程中投入的劳动量与获得的办文效果的比率。-->**对**

74、保密档案原则上不复印，不外借。-->**对**

75、保密是一种不让秘密泄露，保守事物的秘密的行为。-->**对**

76、必须按照有利于提高效率的原则来加强办公室管理。-->**对**

77、不太重要的会议的指示标志，可以内部由计算机制作或者手工制作。-->**对**

78、不要在酒宴上评论或附和别人对某人的议论，也不可评论菜肴的优劣。-->**对**

79、部门行文规则：党委、政府的相关部门依据职权可以相互行文。部门内设机构除办公厅（室）外皆可外正式行文。-->**错**

80、采用传真、计算机网络等手段传输密级公文，必须有加密措施。-->**对**

81、参谋咨询是办公室在辅助领导决策过程中应有的职责和功能。-->**对**

82、茶话会是指意在联络老朋友，结交新朋友的具有对外联络和招待性质的社交性集会。-->**对**

83、超过一小时的会议应有书面通知、议程表及相关资料。-->**对**

84、成功的接待工作，是单位良好发展的重要保障。-->**对**

85、除了非正式会议和例会之外的所有会议，均应正式打印会议通知。-->**对**

86、传递绝密级秘密载体，处于保密的考虑，应该单人护送。-->**错**

87、传递密级公文，应当包装密封，在信封或者牌袋上标明密级、编号和收发单位名称。-->**对**

88、传真机应该指定专人使用，做好登记并保留发送记录。-->**对**

89、打国际电话联系业务时，必须注意时差、对方是否是节假日等问题。-->**对**

90、大办公室一般隔成 3-4 平方米的个人工作室，隔板高约 5 米。-->**对**

91、大型会议的主持人宣布会议闭幕，通常对会议举办者而言会议的基本流程即告终结。-->**错**

92、大型会议应设立会务组、秘书组、接待组等筹备组织机构。-->**对**

93、代表会议依法定期召开，与会代表必须达到法定人数方为有效，因此文员应仔细核对出席人数。-->**对**

94、单位的办公设备，本单位所有人都可以随意使用。-->**错**

95、单位所有的办公用房应归办公室管理，任何部门和个人不得擅自占用。-->**对**

96、当上司要求文员协助私人事务时，就把它当作是上司利用文员下属同事的关系来协助他解决私人的事务。-->**对**

97、当天的行动计划。-->**对**

98、当与人擦肩而过，或越过长辈、上司前面，或因事中途离坐时，都要招呼一声。-->**对**

99、档案保管期限就是对档案划定的存留年限，它与档案本身的价值大小无关。-->**错**

100、档案保管期限与档案本身的内容重要与否无关。-->**错**

101、档案检索是记录、报道和查找档案的工具，是查找档案使用的目录、索引和指南的统称。-->**对**

102、档案库房要坚固、安全、专用，适宜保管档案，和阅览室、办公室实行三分开。-->**对**

103、档案是指使用过的、文件中所指事情已经办理完毕、具有保存价值的文书。-->**对**

104、电子公文网上交换，是一个发展方向，也是公文处理的一场革新。-->**对**

105、电子文档不存在销毁问题。-->**错**

106、电子文件的运作、管理所遵循的标准化体系不如纸质文件严格、系统。-->**错**

107、电子文件归档的鉴定，主要是归档前由领导在档案部门的协助下，对归档的电子文件内容进行鉴定。-->**错**

108、电子文件归档的做法是，将确定要归档的电子文件在网络环境下进行一次操作，然后将其存放在磁、光介质上。-->**对**

109、电子印章只可适用于私人事务，不可用于公务。-->**错**

110、调查和研究是一回事。-->**错**

111、调查研究是指通过各种途径，运用科学方法，有计划、有目的地对特定的社会现象进行实地考察，了解其发生的各种原因和相关联系，从而提出解决社会问题对策的活动。-->**对**

112、调研的目的在于解决问题。-->**对**

113、调研时杜绝理论僵化，提升理论创新的根本途径。-->**对**

114、调研是指通过各种途径，运用科学方法，有计划、有目的地对特定社会现象进行实地考察，了解其发生的各种原因和相关联系，从而提出解决社会问题对策的活动。-->**对**

115、调研之前，应该先有结论，然后带着结论去调研。-->**错**

116、督查工作可由决策机关的负责人分工进行，也可由决策机关委托下属其某一个工作部门进行。-->**对**

117、督查即督促检查，是各级党委、政府或其他决策部门按照一定的程序和规范开展的，对各项决策目标的贯彻执行情况进行检查的一项经常性工作。-->**对**

118、督查是针对贯彻落实政策而言的，没有决策，就没有督查。-->**对**

119、督察工作不得对原有决策做出任何改变。-->**错**

120、督促检查是领导的工作，与办公室无关。-->**错**

121、对于办公用车，单位应制定用车规章制度，明确用车人及相关用车程序。-->**对**

122、对于紧急而重要的事，文员应先作书面请示，留档备查。-->**错**

123、对于紧急而重要的事，文员应作书面请示，留档备查。-->**对**

124、对于误投邮件，文员可先拆开看看，然后在信封上写上“该地址不对”，并把它退回去。-->**错**

125、发放办公用品不需要考虑办公用品的保管和发放是否符合单位规定。-->错

126、发放办公用品的时候，不需要对用品库存进行记录。-->错

127、发放办公用品时，不需要对用品库存进行记录。-->错

128、发放办公用品应该考虑是否保证了存储条件。-->对

129、发文办理的程序性具有很强的确定性与不可逆性。-->对

130、发文办理是指机关内部为制发公文所进行的创制、处置与管理活动。-->对

131、凡是单位撤消，原公章应立即停用，不用通知有关单位。-->错

132、辅助决策的方式之一，是要提供可行的预选方案。-->对

133、辅助决策是指工作人员或部门协助领导制定和实施决策的过程。-->对

134、感谢信、祝贺信或吊唁信般好不培传真机发送。-->对

135、各级各类机关的公文是政务信息的重要载体，核心渠道。-->对

136、各民主党派机关，一般实行秘书长综理制。-->对

137、公共关系是公关部门的工作，与办公室无关。-->错

138、公共关系主要是指组织出现危机之后的公关活动。（）-->错

139、公文、文件、文书这三个词的含义基本上是等同的。-->对

140、公文处理是党政机关、人民团体、企事业单位在管理中一项经常性的重要工作。-->对

141、公文处理是指公文拟制、办理、管理等一系列相互关联、衔接有序的工作。-->对

142、公文的作者是法定的组织或其法定代表人，公文以规范的体式和文字为信息表达方式，是国家进行管理的一种重要工具。-->对

143、公文是各级单位在处理公务活动中形成的具有法定效力和规范体式的文书。-->对

144、公文写作的关键是善于归纳总结，层次分明。-->对

145、公文写作贵在准确规范，难在领导满意，贵在不断創新。-->对

146、公文写作能力是办公室工作人员核心能力的重要构成部分。-->对

147、公文行文时越级行文是普遍现象。-->错

148、公文行文要依据行政隶属关系和行文关系恰当地选择正确文种。-->对

149、公文文书中所指的“主送机关”，是指收受、办理公文的单位。-->对

150、规模较大的机关单位的后勤服务工作不属于办公室工作。-->对

151、国务院办公厅是部、委一级的机构。-->对

152、合适的话题可以是双方都感兴趣的、有共同利益的话题、比较高雅的话题和夸耀自己的话题。-->错

153、合适的话题可以有双方都感兴趣的、比较高雅的话题和夸耀自己的话题。-->错

154、合适的话题可以有双方都感兴趣的、有共同利益的话题、比较高雅的话题和夸耀自己的话题。-->错

155、后勤事务管理是一项十分重要的工作，其主要任务是为领导和各部门提供服务。-->对

156、后勤事务管理是组织做好各项工作的重要保障和基础。-->对

157、会务工作包括秘书工作和行政事务工作两部分，重要会议还包括安全保卫工作。-->对

158、会议成本是指与会人员及服务人员花费在会议期间的的时间量价值，及其经费开支的总和。-->对

159、会议的主办者就是会议的主持人。-->错

160、会议的主办者就是会议的主持者。-->错

161、会议记录就是有言必录（）。-->错

162、会议记录就是有言必录。-->错

163、会议记录可记录在统一印发的会议记录本或记录纸上。-->对

164、会议记录是一种应用文体，是对会议情况的真实反映。-->对

165、会议是领导管理的重要手段。-->对

166、会议是目的性强，组织有序，以口头交流为主的多向交流活动。-->对

167、会议是实施组织领导和管理的的重要手段和工具。-->对

168、会议通知是会议组织与服务工作的重要环节。-->对

169、会议信息是会议活动的客观反映，会议信息搜集是会议信息利用的基础。-->对

170、会议有正面的积极的作用，也有可能带来负面作用。-->对

171、会议制度和会议管理制度就是一回事。-->错

172、会议主席台排位原则：前高后低，中央高于两侧，右高左低。（）
对

173、会议租用的设备，文员必须确保宾馆（或其他供应者）把所需用设备都送过来，并在会议开始前有足够的时间布置好，这些设备应由文员具体操作和负责。-->错

174、会议组织者不能把制定应急预案看成可有可无的事情，要克服麻痹思想和侥幸心理。-->对

175、会议作为工作手段的一种，也和其他工作一样有它的成本。-->对

176、鸡尾酒会一般要安排好座次，在请柬上注明对着装的要求。-->错

177、吉普车无论是主人驾驶还是司机驾驶，都应以前排右座为尊。-->对

178、即使客观形势发生变化，也不应变更文书的密级、期限。-->错

179、即使是上司私人的应酬，文秘人员也应该积极、乐意地去协助。-->对

180、纪要适用于记载会议主要情况和议定事项的公文文体。-->对

181、加盖印章，是文件生效的标志。-->对

182、假如对方所要求的日期已经被预约，除非有相当的确认，文秘人员切不可独断地拒绝，应该问明上司的意思，因为或许那是件必须取消原定约会的重要事情。-->对

183、假如上司不准备参加某个会议，应立即将会议通知丢掉，以免干扰其他事情。-->错

184、监印员可把印章携带出办公室，去其他地方盖章。-->错

185、交际应酬要讲求时效，若时机错过再补救，不但无法表达诚意，还会破坏彼此关系。-->对

186、接待工作是单位重要的窗口和形象标志。-->对

187、接待规格有三种，即高规格接待、低规格接待和对等接待。-->对

188、接待礼仪中，送别规格与迎接规格要一致。-->对

189、接电话时，一般应在电话铃响第二下后再接听。-->对

190、介绍地位相同的人时，应按照到职的先后，先介绍新进的职员；若同时到职，就先介绍年纪较轻的人。-->对

191、介绍信的正本和存根必须一致，可以出具空白介绍信。-->错

192、介绍信的正本和存根必须一致，同时可以出具空白介绍信。-->错

193、经本组织领导审核同意后，相关的办公室信息方可公开。-->对

194、举行开业典礼，要遵循热烈、隆重、不计费用的原则。-->错

195、决策部门督查工作的流程和办公室进行督查工作的流程，是完全一样的。-->错

196、决策者督查工作职责主要是指领导班子成员相互督促检查所负责领域的工作进展情况。-->错

197、开展督查工作，是我们党全心全意为人民服务的宗旨的体现。-->对

198、刻制印章时，必须由本机关、本单位申请，开具公函并到公安机关办理手续。-->对

199、口头语言视时间、场合、对象的不同而有所不同，对上司或长者说话，应文雅些；对一般同事或顾客说话，就可通俗。-->对

200、库存，就是仓库中实际储存的货物。-->对

201、良好的办公环境可以创造高效率、优化业务流程、提高现代化的沟通技术。-->对

202、两个电话铃同时响起时，文员要同时对两个电话讲话。-->错

203、列入保密范围的公文，应在产生的同时，由制文机关确定密级和保密范围，密级和保密期限的变更和解密。-->对

204、没有两位办公室人员一天的工作内容是完全相同的，但像核对文员的日志与上司的日志的事项是否一致则是典型的工作。-->对

205、密级公文的传递，应当选择安全的交通工具和交通路线。-->对

206、面对突发事件，值班人员有时在领导人未指示前就要采取临时应急措施。-->对

207、名片递送应该选择初识之际，而不可选择分别之际。-->错

208、目前，我国规定只有非涉密公文才能在网上进行交换。-->对

209、男女之间，男士先伸手了，女士才能与之相握。-->错

210、男女之间，女士先伸手了，男士才能与之相握。-->对

211、女性文员应留短、薄式的发型，以免妨碍工作。-->对

212、女性文员坐下后，臀部在椅子上只坐三分之二，后背离椅面有一个拳头大小距离。-->对

213、企事业单位处理公共关系危机，办公室责无旁贷。-->对

214、谦虚语不属于敬语，例如“承蒙夸奖，实在不敢当”。-->错

215、签署多边性合同时，可以只放一张座椅，供各方签字人轮流就座。-->对

216、签字仪式中签约者应使用签字笔，不能使用圆珠笔。（）。-->对

217、签字仪式中应使用签字笔，不能使用圆珠笔。-->对

218、请人勿送的常用礼貌用语是说“留步”。-->对

219、请人勿送的常用礼貌语是说留步（）。-->对

220、请示与报告可以合并使用，如“关于xxxx问题的请示报告”。-->错

221、请示与报告可以合并使用，如“关于问题的请示报告”。-->错

222、任何办公室，指的都是单位里的综合办事机构。-->错

223、日常交往中的上下级角色关系不应淡化。-->错

224、如办公设备丢失，过失人应承担相应的经济责任。-->对

225、如果办公设备丢失或损坏属于过失人责任的，过失人应承担相应的经济责任。-->对

226、如果不小心发生日程安排计划重复的情形，就要排定能够动用的空挡，文员应自己决定优先顺序。-->错

227、如果不小心发生日程安排计划重复的情形，就要排定能够动用的空挡，自己决定优先顺序。-->错

228、如果会客室的门是拉开的，文员进入会客室后，才能让客人进入。-->错

229、如果会客室的门是拉开的，先让来访者进入会客室后，文员立即换手握住室内的门把手，以轻盈的步伐进入室内，轻轻关上门。-->对

230、如果会客室的门是推开的，文员应先小步走进会客室，等客人进入后，再轻轻关上门。-->对

231、如果会议气氛紧张，且对上司立场不利时，文员可借奉茶为名，态度和蔼，轻柔缓慢地端出茶点，以消除紧张的气氛。-->对

232、如果两位来访者均未预约，应该按照先来后到的原则引见给上司。-->错

233、如果上司一年之中交往很多，但很难记住每一个人和每一次见面的情况，文员应把有关资料输入电脑，准备交往提示文件。-->对

234、如果你主持会议，则要做好笔记并把每次会议纪要的打印件存放在一个会议文件夹，如果以后出现问题，可以查看笔记，证实某一天你曾给某人安排了某项工作等。-->对

235、如果是沿着人行道走，两个人并行，“尊贵的位置”是在右边，三个人并行，则在中间。-->对

236、如果文员要找的人是一位比上司地位高的人或尊长，你跟对方的文员说完之后就应叫上司接电话，告诉上司要找的人马上就会来听电话，让上司直接与对方通话。-->对

237、如果需要与来访者确定会面时间，应先征求来访者方便的时间，查看上司的时间表，如果这一时间有空，就可答应下来。-->错

238、如果要拒绝别人，最好是依照自己和对方的人际关系程度、分别使用表示方法，以避免因为拒绝而发生不必要的困扰。-->对

239、善于合作指每一个文秘人员都要谦虚、谨慎，对同事尊重和理解，即不能违反同事的意愿。-->错

240、上司和文秘人员必须在周末核对下周的行动计划，或是每天早上核-->对

241、上司和文秘人员必须在周末核对下周的行动计划，或是每天早上核对当天的行动计划。-->对

242、上司自己安排的约会忘了事先告诉你，出现约会冲突，解决方法是让上司先见他自己安排的那一位。-->错

243、上下级之间握手，下级先伸手后，上级才能相握-->错

244、上行发文的主送机关必须为上级机关，而不是上级领导个人。-->对

245、上行文尤其是“请示”，一般不得多头主送。-->对

246、社交交谈中，一般忌讳谈对方的个人私生活话题。-->对

247、涉外礼仪以右为尊，中国礼仪以左为大。-->对

248、涉外礼仪中以右为尊。-->对

249、省政府的办公厅比其他厅的行政级别要高。-->错

250、时间管理除了要决定你该做什么，还要确定什么时候先做，什么事情不该做。-->对

251、时间管理就是用技巧、技术和工具，帮助人们在有限的时间内完成工作，实现目标。-->对

252、市场调查报告是对市场调查所获得的信息、资料进行整理、得出结论、提出合理建议的书面报告。-->对

253、收文办理必须做到各个环节准确、及时、安全，应力求当日事当日毕。-->对

254、收文办理是一个系统工程，只要处理好其中的关键环节，就能实现工作的整体优化。-->错

255、收文时应逐件清点，并以签字或盖章的方式签收。-->对

256、收文时应逐件清点，核无误后以签字或盖章的方式签收，并注明签收时间。-->对

257、受到直属上司以外的指派时，假如是文员自己能够安排办理，而且不会影响到直属上司所指示的工作就可以接受，否则要向直属上司请示后再作决定。-->对

258、受意是领导接纳文员的意见和建议。-->错

259、送别客人时，送别规格应该与迎接规格相一致。-->对

260、所有政府机关的公章，直径大小应该都是一致的。-->错

261、同级党政机关、党政机关与其他同级机关必要时可以联合行文。-->对

262、同时介绍很多人时，可从右至左，按顺序介绍。-->对

263、外事工作对维护祖国的荣誉和人民的利益，有着非常重要的作用。-->对

264、外事工作是一项政治性和政策性很强的工作。-->对

265、外事工作主要是指根据本国的对外方针政策，来组织安排对外交往的有关活动。-->对

266、危机的诱致因素是组织外部环境变化，组织内部管理都是预防危机的。-->错

267、危机管理是指当组织发生了危机组织和公众利益的各种矛盾、纠纷、重大突发性事件时，及时采取有效手段，以最快的速度、最大的努力，降低损失、重塑形象的过程。-->对

268、为来自外地的与会者安排宾馆住宿，最方便的安排是在同一家宾馆为与会者预定房间，只要弄清有多少人数即可。-->错

269、为了提高会议效率，即使远超过1个小时的会议，也不应安排中场休息。-->错

270、为他人介绍时，应该向年轻人引见年长者，向男士引见女士。-->错

271、文本文件是没有格式控制的纯字符文件，在使用时不受计算机软硬件类型的控制，兼容性好。-->对

272、文牍人员对上筒支票往来管理要灌模小\支票簿与自1章应该一起收藏，以避免被黯用冒领（）。-->错

273、文秘人员不仅要在公务上做上司的辅助人员，而且也要照料上司的饮食、着装等。-->对

274、文秘人员对上筒支票往来管理要谨慎小心，支票簿与印章应该一起收藏，以避免被盗用冒领。-->错

275、文秘人员对上筒主要工作的辅佐主要有提神醒脑的服务、私事方面的协助、财物管理及其他活动。-->对

276、文秘人员或文书人员依照已经编好的立卷类目，将已经处理完毕的文件，随时按类目上的对应条款归入卷内，即为年终归卷工作。-->错

277、文秘人员开出的介绍信的正本和存根必须一致，可以出具空白介绍信。-->错

278、文秘人员在会议接待中，对参会人员的随行文秘、司机等，无需安排和关照。-->错

279、文书部门立好的案卷，必须逐年移交给档案室集中保管，称为“归档”，有归档范围和要求，但没有期限。-->错

280、文书是一种人们用来记录信息、交流信息和发布信息的工具。-->对

281、文员传达上司信息时，可以把上司的话语加多或减少，以个人的口吻把话转达。X 文员第一次做一项工作时应该快一些，如果错误可以再做一遍。-->错

282、文员传达上司信息时，可以把上司的话语加多或减少，以个人的口吻来转达。-->错

283、文员代替上司传达不利消息时，因为当这个信差很困难，所以要拖到最后一刻行动。因为上司震怒，自己转达口信的语气也应该变成上司的语气。-->错

284、文员第一次做一项工作时应该快一些，如果错误可以再做一遍。-->错

285、文员第一次做一项工作时应该快一些，如果可以再做一遍。-->错

286、文员对报纸和杂志的处理，可以挑出上司喜欢的报纸和杂志放在他的办公桌上，其他的放在报刊架上供大家阅读。-->对

287、文员对上司进言，无论是关于什么事，都应该在个别场合私下表达。-->错

288、文员对于在值班期间发生的重要情况，可以等交接班后再报告上司-->错

289、文员对支票管理要谨慎，支票簿与印章应该一同锁入抽屉。-->错

290、文员向下级机关传达上司信息时，应以上司口吻把话转达。-->错

291、文员因为已经打过电话，并给对方留了言，即是已经完成任务了。“做过某项工作”和“完成某项工作”是完全相同的。-->错

292、文员应避免不必要的通信和邮寄，尽可能把频繁的联系集中起来分批进行。-->对

293、文员应有效利用时间，可以把重要工作如写报告等与其他工作安排在一起去做。-->**错**

294、文员在工作时间如需要补妆，应该去洗手间。-->**对**

295、文员在工作时间如需要补妆，应随时随地进行。-->**错**

296、文员在接听投诉电话时，如果对方无端辱骂，可把他使用的字眼写下来或使用电话录音，以做证据，再慢慢地向他解释：“邓先生，如果你一直说脏话，我就没有办法再跟你谈下去了。”-->**对**

297、文员作介绍，若年龄、地位都相同，应从较亲近的人开始介绍。-->**对**

298、文员作介绍，应先介绍地位高的人，再介绍地位低的人。-->**错**

299、文员作介绍，应先介绍地位高的人，再介绍地位低的文书部门立好的案卷，必须逐年移交给档案室集中保管，称为“归档”，有归档范围和要求，但没有期限。-->**错**

300、文员坐下时，脚尖在膝盖垂直线以内，也可稍向左侧后右侧，膝盖与大腿可分开。-->**错**

301、我国古代的谋士、谏官和幕僚，以及当今各国的智囊团、思想库等都是决策的重要辅助力量。-->**对**

302、我国中共中央、国务院都采用分理制的形式，来设置办公机构。-->**对**

303、握手的时候，应该是下级主动伸手，以示热情。-->**错**

304、握手时，不能戴墨镜、帽子和手套，女士可以戴薄的丝网手套。-->**对**

305、无论何种礼服都应考虑宴会的地点、时间、形式而定。请帖上指定打“黑领结”，便表示穿无尾正式礼服。-->**对**

306、无论是什么样的文本和图表几乎都能通过传真发送，因而文员传递感谢信、贺信等信息应首选传真。-->**错**

307、无论是什么样的文本和图表几乎都能通过传真发送，因而文员传递信息应首选传真。-->**错**

308、无限忠于祖国、忠于人民，把祖国的利益看得高于一切，自觉维护祖国的荣誉、民族的尊严和人民的利益，这是对外事工作者的一项基本道德规范要求。-->**对**

309、狭义的文件即指公文。-->**对**

310、相关部门和人员借用办公用品时，需出具主管领导签字批准的借条。-->**对**

311、小办公室的配置，打字、复印间应离上司办公室稍远一些。-->**对**

312、小办公室的配置，上司的办公室应靠里面。-->**对**

313、小办公室的优点是节省空间，空气流通，联系方便。-->**错**

314、效率是指有用功率对驱动功率的比值，也指单位时间里实际完成的工作量。-->**对**

315、协议书本身与合同的法律效力是完全一样的。-->**错**

316、协议书本身与合同的法律效力是一样的。-->**错**

317、泄密风险评估是商业秘密保护所必需的基础工作。-->**对**

318、新闻发布会，有时也称记者招待会。-->**对**

319、信访工作是办公室对外的窗口。-->**对**

320、信访工作是了解社情民意的重要渠道，也是展现党政机关良好形象的重要窗口。-->**对**

321、信访信息市党政机关领导了解社情民意的“连心桥”。-->**对**

322、信息的存储是指将有查询、使用价值的文件、图像、统计报表等信息入库存放起来，以备随时调取的过程。-->**对**

323、信息调研是办公室的一项基本职能。-->**对**

324、信息调研是办公室的一项具体职能。-->**对**

325、信息整理是决定信息命运与价值的关键环节。-->**对**

326、行政办公经费是指行政单位、参照公务员管理的事业单位履行行政管理职责、维持机关运行开支的费用。-->**对**

327、宴会点菜时，应该重点考虑客人爱吃什么，然后再考虑客人不吃什么。-->**错**

328、宴会礼仪中以自然大方为好，吃东西发出声音表示菜品可口，是有礼貌的表现。-->**错**

329、宴请的菜谱应符合对方的饮食习惯，但必须有反映我国传统风味的土特产品，如茅台等烈性酒。-->**错**

330、宴请的请柬一般要提前一至两周发出，以便客人及早安排，已经口头约定的就不要补发请柬了。-->**错**

331、要发问或有意见时，应该等上司说完话之后再发问，可以提出自己的看法。如果上司不加采用，应说服上司。-->**错**

332、要想提高组织的生产经营效率与社会效益，就必须加强时间管理。-->**对**

333、要做到不忘事，做根本的办法就是把事情办了。-->**对**

334、一般而言，日本人和韩国人忌讳数字“四”。-->**对**

335、一般会议只发送一次会议通知，有些会议需要先发送非正式会议通知。-->**对**

336、一般在社交礼仪中，戴着帽子的客人进入主人房间时，应当脱帽。-->**对**

337、意向书简单而言就是传递意向的文书。-->**对**

338、引导客人时，引导者应该在左前方，领先客人两米左右的距离。-->**对**

339、引导客人坐电梯时，按照社交礼仪，应让客人先进电梯。-->**错**

340、饮酒礼仪中，红葡萄酒应该开瓶透气放置一阵再饮用。正确

341、印章必须由专人负责保管和使用，印章管理人员就是使用者。-->**对**

342、印章必须有专人负责保管和使用，保管者就是使用者。-->**对**

343、印章的保管人员可以将印章随意带出办公室，也可交于他人拿走使用。-->**错**

344、印章的销毁，必须报请单位负责人批准。-->**对**

345、印章自古就是文书的重要组成部分。-->**对**

346、应用文是各级机关、企事业单位、社会团体以及个人处理事务中经常应用的具有统一格式的文体总称。-->**对**

347、应在会议开始前制定应急方案，做到防患于未然。-->**对**

348、英美国国家习惯，文员接待来访者，应该站起来与来访者讲话，宴请的菜谱应符合对方的饮食习惯，但必须有反映我国传统风味的土特产品，如茅台等烈性酒。-->**错**

349、英美国国家习惯，文员接待来访者，应该站起来与来访者讲话。-->**错**

350、迎宾时应在门口或机场（车站）出口处停留寒暄，不应立即引导客人进入汽车或边寒暄边引导。-->**错**

351、迎送普通宾客的位置，一般应该在活动地点的大门口。-->**对**

352、用叉、匙进食西餐时，可将餐具的整体放入嘴里，或用舌头去舔。-->**错**

353、有时限要求的文件，必须在时限内办完。-->**对**

354、有效加强印象的说话要点中，应包括先说出结论部分内容。-->**对**

355、与外国人见面问候招呼时，最好使用国际间比较通用的问候语。例如，英语应用“Howdoyou?”（你好）等。-->**对**

356、在办公室的日常管理工作中，要合理安排领导的公务活动，这是做好办公室工作的重要方面。-->**对**

357、在党政机关中，部门内设机构除办公厅（室）外，不得对外正式行文。-->**对**

358、在电子文件的归档工作中，草稿文件一般情况下可以不保留。-->**对**

359、在灭火器前堆放物品，有可能造成火灾隐患。-->**对**

360、在我国，非常忌讳婚礼的时候，送钟和梨。-->**对**

361、在西方，无论什么时候也不应在街上去吻女性的手表示敬意。-->**对**

362、在西欧，人们习惯用素色纸包装礼品，而在美国却刚好相反。-->**对**

363、在信访工作中，对于举报违法违纪的或是涉及基层负责人的来信，如需转（交）办的，只能将信件转（交）被举报者的上级或有关部门处理，不得将信件转交给举报信所涉及的单位或本人，以保护举报人的合法权益。-->**对**

364、在信访接待工作中，即使来访者言辞过激甚至出口伤人，接待者也要以礼相待，切记简单草率或拒之门外。-->**对**

365、在宴会中为客人夹菜、敬酒，是热情的表现，也是正确的接待礼仪。-->**错**

366、在阳光明亮的教室和会议室内使用投影机，效果不受影响。-->**错**

367、在一些西方国家，数字“13”被认为是不吉利的。正确

368、召开中大型会议不需要制发会议证件，小型会议才需要。-->**错**

369、正确的确定会议类型是会议顺利召开的保障条件。-->**对**

370、正确的邮件信封拆封位置是在信封的右边册。-->**对**

371、正式宴会一般都安排席位，也可以只安排部分客人的席位。-->**对**

372、值班工作时承上启下、联系左右、沟通内外的枢纽。-->**对**

373、值班工作是确保单位管理工作及时高效运转的重要手段。-->**对**

374、值班人员要认真填写值班接待登记表或值班日志，直接解决不了的问题要报请领导批示或转交有关部门处理。-->**错**

375、值班人员应该当好“质检员”，发现问题，找准症结，及早处理，防患未然。-->**对**

376、置办办公室的配置，打字、复印间应离上司办公室稍远一些。-->**对**

377、置办办公室的配置，上司的办公室应靠里面。-->**对**

378、中央八项规定要求，合理安排出访活动，一般不安排中资机构、华人华侨、留学生到机场迎接。-->**对**

知有关人员整改。

2. 保持你的上司的工作环境的整洁

- (1) 经常整理上司办公室和办公桌, 将文件和物品摆放整齐, 文件柜、书架、博古架和各种陈设要保持清洁。
- (2) 每天要定时开窗通风, 保持空气的自然清新, 并定时测温、测湿, 保持适合上司习惯的温度和湿度。
- (3) 经上司授权后, 定期对上司的文件柜进行清理, 将文件资料归类保管存放, 将一些无用的文件及时清退或销毁。
- (4) 对上司办公室的花卉、盆景, 要及时浇水、施肥、剪枝, 保持其美观和生机; 对办公室内的金鱼, 要及时喂食、清排鱼缸内的浊物, 保持水质的清洁。
- (5) 上司接待客人后, 要及时对烟缸、茶具等进行清洗和整理。
- (6) 经常对安全、卫生等状况进行检查, 发现问题及时通知有关人员进行处理, 时刻保持良好的状态。

3. 整理个人工作环境

办公桌是每一位秘书人员的直接工作空间, 所以在布置自己的办公桌时, 既要使自己感觉舒适, 又要保持桌面上有条不紊。有了整齐清洁的办公环境, 不仅可以提高工作效率, 还有助于提升专业形象, 甚至还会因此而受到同事欣赏的眼光, 并成为典范, 对办公室人际关系也会有意想不到的益处。

(1) 办公桌的必备物品及其整理

摆放在办公桌上的物品都应是经常使用的。比如记录纸、铅笔、文件夹、剪刀、订书机、胶水、回形针、信封以及其他一些工作上需要的用品, 应将它们整齐地摆放在你的办公桌上。

①电话。②电脑。③参考书。④文具用品盒。⑤文件夹。⑥办公桌抽屉。

(2) 整理办公桌的技巧要想快速治理办公桌的混乱局面, 营造出高效率的办公环境, 可以采取以下 5 个步骤: ①将不常用的东西转移到其他的地方。②清理过期的文件。③注意你的电脑显示器。④充分利用办公空间。⑤清理旧的阅读材料。

4. 办公室人员为了说服对方接受自己的看法应该怎么做, 要领有哪些?

答: (1) 清楚地知道在所说的项目中, 最想说些什么。以逻辑分析自己的意向, 并对目的、效果、重要性、关联性, 抓住重点。说服时, 要尽量客观具体, 使对方产生了解的动机。偶尔也需要引用某些权威人士、专家的意见, 或者用图表、资料、经验等。

(2) 要具体了解对方的立场和意向。先注意聆听对方所说的话, 切勿以自己主观的方式进行他话。要掌握对方不能了解的地方, 努力加以说服。

(3) 以诚恳的态度为对方着想而发言。不要使用令对方反感的言辞。让对方打开心扉, 使对方对自己的看法产生兴趣。不要伤害对方的自尊心。

5. 波扬公司准备在本市市中心召开大型的新产品订货会。参加的本单位、外单位的人员。总经理让办公室负责安排, 会上要放映资料电影, 进行产品操作演示。而公司没有放映机。预定会议厅和租借放映机的任务交给了文员刘小姐。刘小姐翻看了有关资料, 打电话问了一些情况, 决定租借黎明大厦的会议厅。会议的召开时间是 8 月 9 日上午十点整, 而资料放映时间是十点

十五分。刘小姐打电话给租赁公司, 要求租赁公司在 9 日上午九点四十五分必须准时把放映机送到黎明大厦的会议厅。

问题:

(1) 假如你是刘小姐, 对接下去可能发生的情况, 应该如何处理?

(2) 假如放映机在十点十分还未送到, 你还应该做些什么?

(3) 从这件事中你得到了什么教训?

- 答: (1) 请租赁公司告知送货员的联系方式, 想办法联系送货员;
(2) 如果联系不上送货员, 向总经理汇报, 请示该如何办?
(3) 马上向总经理报告, 不得擅自决定调整会议议程;
(4) 得到总经理指示, 可能把资料放映的时间往后推移半个小时或一小时;
(5) 联系新的租赁公司加急送一台放映机(或原租赁公司再送一台);
(6) 召开大型会议, 各种准备工作, 包括音响、电子类装置应至少提前一天安排;
(7) 租借会议厅应全面考虑内外部环境和设施, 包括噪音问题、停车场等;
(8) 不能仅凭电话联系, 应实地查看;
(9) 重要设备应考虑备用(或两套方案)。

6. 单位印章主要有哪几类? 印章的刻制和使用有哪些规定?

答: (1) 单位印章, 套印章; (2) 钢印, 领导人签名章, 其他印章; (3) 刻制公章有两种情况: 一种是由上级主管机关刻制颁发(4)另一种由法人代表申请, 经主管部门批准。公安部门登记后由专门刻制厂刻制;(5)公章一般由指定的文秘人员统一使用, 其他印章也应专人专用(6)加盖公章, 是哪一级的公章, 须经哪一级的负责人批准, 并审核签名(7)将盖用文件名称, 编号, 日期, 签发人, 领用人, 盖章人等项详细登记。(8)功日盖印章必须做到用力均匀, 使印章端正, 完整, 不歪斜, 更不能颠倒。(9)凡以单位名义发出的公文, 信函等都必须加盖单位公章方能有效。

7. 东华公司办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语, 小陈则很喜欢打扮。公司明天要与法国某公司谈判, 古总经理叮嘱担任翻译的小沈和作会议记录兼会议服务的小陈要好好准备。小沈和小陈除了在文本、资料等方面作了准备, 还花了一番功夫进行了打扮。小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止是否正确, 正确的做法应该是怎样的?

答: (学生的答案若不在本参考答案范围内, 但言之有理, 可酌情给分; 但每条言之有理的答项, 酌情给分不得超过 4 分, 且总分不得超过 30 分)。

- (1) 小沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境, 不符合特定的会议工作要求;
- (2) 小沈的穿着突出自己, 影响了古总经理的形象;
- (3) 小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作, 破坏工作场所安静;
- (4) 小陈用手拿茶叶, 不卫生, 引起客商不满, 使得谈判一开始就不顺利;
- (5) 小沈应该对领导的作风、性格有所了解, 有针对性地弥补领导的不足。古总经理与客商争执, 她应采取补救措施, 可以将上司借故引开, 并示意上司忍耐些, 使谈判继续, 而不是指责客商;
- (6) 小沈受到上司批评, 即使是过头话, 也应保持冷静, 不反驳, 应理解上司的难处。找适当的机会, 用适当的方式说明情况, 交流思想和感情。

8. 公司的会议总是很多, 请问是否有必要召开会议? 是否有其他更好或者更简易的方式来实现既定目标? 作为秘书你应该怎么去作?

分析及要点: ①召开会议要花费成本, 可以先简单计算一下会议成本, 看是否有必要召开会议。还可以看目前的问题是否会使工作陷入停顿或产生突破性进展; 本管理层都无权或难以决定某些问题; 事情比较紧急, 有关人员已经来不及采取分头商议的办法; 只有会议的形式才能产生一项决定或一项管理办法; 会议是让有关人员了解情况的最简单方式。②如果不开会, 可以采取棉谈、打电话或发文件等形式。

9. 公司经理在星期一早上告诉文员小刘, 星期四上午 9:00 至 11:00 召开销售员会议。

公司经理在星期一早上告诉文员小刘, 星期四上午 9:00 至 11:00 召开销售员会议, 要求小刘通知有关人员。小刘刚到公司不久, 不太清楚公司有多少销售员, 她到几个业务部门转了转, 大多数人都外出了, 也没有遇到销售员。接下来小刘忙于其他的事情, 几乎把通知的事忘了。

问题: 你认为小刘究竟错在哪些地方? 正确的做法应该是怎样的?

- 答: (1) 应该搞清销售员的人数和姓名, 准备一份名单;
(2) 打印好书面通知;
(3) 在 3 天内, 当而发放通知或电话通知(电话中需要对方确认时间、地点、内容等)到名单上的每个人;
(4) 通知不能只写在布告栏里, 可能不被人注意
(5) 通知上应写清会议的时间(开始到结束时间)、地点;
(6) 应详细写清会议内容, 应做好哪些准备
(7) 应提前到会议室做好准备, 做好签到工作。

10. 公司经理在星期一早上告诉文员小刘, 星期四上午 9:00 至 11:00 召开销售员会议, 要求小刘通知有关人员。

小刘刚到公司不久, 不太清楚公司有多少销售员, 她到几个业务部门转了转, 大多数人都外出了, 也没有遇到销售员。接下来小刘忙于其他的事情, 几乎把通知的事忘了。

问题: 你认为小刘究竟错在哪些地方? 正确的做法应该是怎样的?

- 答: (1) 应该搞清销售员的人数和姓名, 准备这份名单;
(2) 打印好书面通知;
(3) 在 3 天内, 当面发放通知或电话通知(电话中需要对方确认时间、地点、内容等)到名单上的每个人;
(4) 通知不能写在布告栏里, 可能不被人注意;
(5) 通知上应写清会议的时间(开始到结束时间)、地点;
(6) 应详细写清会议内容, 应做好哪些准备;
(7) 应提前到会议室做好准备, 做好签到工作。

11. 公文的完全格式包括哪几项? 请写出这些项目。

答: (1) 版头、发文字号、印刷顺序号。(2) 密级、紧急程度。(3) 签发人姓名。(4) 公文标题。(5) 主送机关。(6) 正文、附件。(7) 发文机关、成文日期、机关印章。(8) 注释、阅读(发送)范围。(9) 主题词。(10) 抄送单位、印发说明。

12. 海金精密仪器有限公司的技术开发部有 8 个工作人员, 他们群策群力, 花了整整

问题: (1) 卜小姐应该安排在什么时间、地点宴请比较好?

(2) 卜小姐用怎样的方式通知技术开发部的成员?

(3) 宴请结束一结帐, 只花了 1500 元, 对余下的 500 元, 卜小姐买纪念品发放好不好?

(4) 除了宴请, 卜秘书还可建议用其他方法来鼓励技术开发部吗? 效果怎样?

答: (1) 应安排在本周的星期五下班后宴请, 这时一周的工作已经结束, 第二天是休息, 晚一点也不影响工作。找个比较安静幽雅的餐馆, 包个单间, 总经理与大家上下级可交流感情。(2) 卜小姐应到技术开发部去向大家表示祝贺, 并当场邀请。如果用电话通知, 不能产生亲切感和更理想的气氛。(3) 宴会快结束时卜小姐可把技术部负责人拉到一边, 把 500 元交给他, 悄悄说: “我和总经理回去后, 你们可不受拘束再喝一杯, 或找个卡拉 OK 唱唱歌, 明天把发票交给我就行。”发放纪念品会给人其他人员知晓, 造成不必要的麻烦。(4) 可以建议总经理给每人发奖金, 还可建议在全体职工大会上表扬技术开发部。这样可激发其他部门的积极性。

13、 皇朝贸易公司总经理办公室的秘书是李丽, 她聪明能干, 在公司深受重用。

她经常与罗浪斯公司的总经理秘书陈珍妮在一起游玩。两家公司都进行皮革进出口贸易。虽然两人的性格完全不一样, 李丽热情开朗, 乐于助人, 陈珍妮温柔沉静, 内向含蓄, 两人几乎是无话不谈的好朋友。

在一次闲聊时, 陈珍妮说最近的心情不太好, 因为公司生意一直不佳, 总经理急得茶饭不思, 并且常常把气出在她的身上。李丽说: “你也不要太在意, 我们做秘书的要自己调节心情。我们公司的成绩倒不错, 我们经理在今天上午就签定了一个合作意向书, 有上千万元。如果这笔生意做成, 可以赚进一百多万元。我没法告诉你详细情况。但这次谈判确实非常顺利。”李丽一边说, 一边沉浸在谈判成功的喜悦之中。

过了几天, 李丽跟随总经理去白天鹅宾馆与德国某贸易代表团签定正式合同时, 超过了约定时间, 还不见代表团的影子。后来德国某公司长驻中国的代表打来电话说: “代表团已与昨天回国, 就在昨天上午与贵市的罗浪斯公司签定了购货合同, 价格低于贵公司百分之十。”

皇朝贸易公司上下都非常沮丧, 李丽更是懊恼无比, 她想没有提醒总经理及时采取快速行动, 也责怪自己没有时时注意德国代表团的动向。令她百思不得其解的: 罗浪斯公司是怎样获取德国代表团的情报的? 他们是如何抢走生意的?

问题: (1) 罗浪斯公司是怎样获得德国代表团的购货合同的?

(2) 秘书与亲朋好友谈话或闲聊时, 是否可以不分场合、不分对象畅所欲言?

(3) 企业的机密有哪些?

(4) 秘书在日常工作中应该怎样做好保密正作?

答: (1) 李丽在谈话中无意透露出的信息, 给罗浪斯公司的陈珍妮抓住了机会, 得到了这笔生意。(2) 即使是最好的朋友, 也不可不分情况畅所欲言, 何况是竞争对手, 这是文秘人员的基本职业道德。(3) 企业的机密包括公司的生产流程、工艺技术、组织人事、资金运作、客户资料、流通渠道等。上司正在考虑、讨论而未作定论, 未公开宣布的内容。上司的隐私、疾病和公司内发生的事故、人事争端、内部失窃、经济纠纷等。(4) 应做到不该说的不说, 不该听的不听, 不该记录的不记录, 机密内容用专用

记录本记并妥善保管, 机密文件严密保管, 自己的电脑设置密码等。

14、 黄秘书凭直觉已经感觉到对方只是个广告推销员, 但既然说与李总有约也不好点破他的造访目的,

接过名片一看, 果然是某家杂志广告部的业务经理, 遇到这种情况, 秘书该怎么处理?

分析及要点: ①热情友好的招待。②询问对方是否与上司有约。③以上司有会或没有时间为由搪塞推脱掉来客。④如果对方执意要见上司, 可以直接向上司请示, 如果得到回答“不见”, 可以委婉地把另外一家公司推荐给对方, 并向对方索取名片, 表示会将名片转交上司, 并在适当时候与对方相约。⑤待对方走后, 立刻给推荐公司打电话, 具体告之个人情况, 作好应付工作。

15、 会议通知经局领导决定, 兹定于 4 月 2 日上午 9 时在局办公大楼会议室召开各部门负责人会议,

会议重要, 请准时出席。小万将通知下发后不久, 就接到了不少部门的电话, 询问开什么会议, 言谈中颇有些责怪的意思。

答: (1) 会议通知缺少主题(议题); (2) 时间上缺少从几点到几点; (3) 请哪些人出席不明确; (4) 发放会议通知要交到会议出席者手上, 可进行说明解释; (5) 如本人不在, 应请代交人(或秘书)签字, 打电话确认是否出席。

16、 假设你是公司一名重要合伙人的秘书, 这名合伙人的职责是吸收新职员;

与其他合作者商量特别任命。一位新来的打字员告诉你, 它似乎感觉到别人已经知道她的很多个人情况, 并在背后议论它, 请考虑这种情况是如何造成的? 怎样才能避免?

分析及要点: 这种情况说明公司的内部人员有人泄密, 作为主管人力资源主管的秘书, 你的职责是在事情已经发生的饿情况下, 首先应该立刻向上司汇报; 其次, 立刻找到打字员当事人, 向他直接渗透有关上司对他的工作非常满意, 正在考虑安排其它工作的可能性, 但正在考察之中, 消除他的顾虑; 为避免事态扩大, 应立刻提醒上司召开高层碰头会议, 把情况通报, 并在会议上作出相应补救措施; 加强内部会议保密安排, 制定更安全的保障条例。

17、 假设你是某公司的秘书, 你的上司即将到广州实业贸易有限公司出差,

他通常都是住在当地的一所旅馆里, 喜欢单人套间, 房间里要有能够接外线的电话, 并希望能够俯视旅馆外的公园, 同时他还要一个接待室以召开商业会议, 请秘书帮他在这家旅馆里预定他想要的房间, 收费转到公司帐上。公司地址是: ##### 帐号是: ……

分析及要点: 电话预定。打电话给这家旅馆预定部, 向他讲述清楚预定房间的时间、房间条件。并预定一间接待室, 告诉他费用按公司的地址和帐号转到公司帐上。

信函预定。写信或发传真给这家旅馆, 在信上写明预定房间的时间、房间条件、予租接待室、费用转帐等情况。

确认预定。拿到旅馆预定传真或其他书面形式的证明, 告诉上司已把确认信附在他随身携带的旅行计划后面。

18、 教材中关于“向对方要求约会时应注意的事项中”

答: 是这样叙述的: 向对方要求约会时应注意的事项: a. 要获得上司的许可;

b. 对方如果有文秘人员, 一般由文秘人员办理;

c. 如果用写信的方式, 在等到对方收到信后, 再打电话给对方的文秘人员以确认;

d. 要正确告知对方赴约者的姓名、职务、目的、时间、地点、方式(早餐会、午餐会等)、所需要的时间等等, 关于日期的确定应该以比较有弹性的说法问对方: “你们什么时候比较方便”, 这样让对方能够有所选择。

e. 告知你或上司的联系电话, 以便万一约会取消或有所改变时可以马上通知。

f. 对方越忙越必须早一点联络, 时间应尽量有弹性, 这是身为文秘人员所应具有常识。

g. 尤其是连续参加两个以上的约会时, 要充分考虑路上交通所需要的时间。

h. 如果上司出差, 不要在他回来的当天安排约会, 可能会发生飞机延误及其他情况。

i. 决定时间、地点时, 要注意对方的业务情况、工作场所等。般说来: 星期一早上、周末下午每个人都会很忙, 尽量不要安排约会;

*即将下班之前的那段时间, 公司内也会很忙。

*午餐前后约会则会影响吃饭时间;

*对方的休息日、节假日或有特殊政治和宗教意义的日子不要安排约会; 公司有重大活动的那一天不宜安排约会;

*地点必须选择对方比较方便的地方; 地点还应考虑约会的礼仪规格、是否需要保密、是否需要就餐等因素。

j. 对方不能确定接受时, 要求约会的这一方最好再联络一次。

k. 已经约好且需要预定会议室时, 就要立即预约, 如果对于该地点没有充分把握, 应该事先调查路线、如何前往、房间大小、桌子的配置等。

L. 约定好以后, 一定要向上司汇报, 并填写在日程安排计划表上。

如有必要, 还应准备约会所需要的文件资料。

m. 上司和某人会面后, 可能要求文秘人员安排下一次与那人的约会。文秘人员安排好, 应确保那人清楚地明了约会的时间, 并给予了明确的答复后, 将此约会记录在你和上司的日程表上。

请将你认为最重要的内容选择出来, 用五个必须和五个不宜予以概括, 比如“必须获得上司的认可, 不宜在对方休息日安排约会”

19、 经理按铃叫秘书进来, 想知道上午有什么必须汇报他的事情。

今天是新来秘书的邹小姐,

性格开朗, 办事风风火火, 一进门, 她就大声问: “什么事? 老总?”

“请把上午重要的来电讲一下, 邹小姐”

“呃, 蓝星公司经理来电, 说他刚从德国访问回来, 只是让告诉你一下, 还请您问张总好”

“恩, 还有吗?”

“您太太中午来过电话”

“什么事?”

“她让您回电话, 下午 2 点以前, 别忘了。”

“没有啦?”

“没有了”邹小姐看看记录。

“河川公司看房时间定下来没有?”

“哎呀, 糟糕, 忘了联络了”

“马上去联络”经理挥挥手, 自己又忙处理其他事务去了。周末工作会议上, 经理部要求重新聘个称职的秘书来。邹小姐感到非常委屈: “我怎么了?”

您能回答吗?

分析及要点: ①秘书因该有基本的沉稳和老练,不能简单依照自己的性格特点处理问题,因该遵守秘书的基本操作。②秘书应该有详细的日程安排,编制日程计划表,因该有日志、台历、备忘录、计算机等辅助手段。③秘书还要作好上司的日常工作提醒工作。④邹小姐连一天的工作都不能安排妥当,被解聘在清理之中。20、科达公司召开中层干部扩大会议,参加人员为总经理、副总经理各职能部门正副经理、办公室正副主任和职工代表等,共46人,会议文秘人员和其他服务人员4人,会议时间为5小时。参加会议人员月平均工资为2400元,其他收入600元,假设一个月工作30天、一天工作8小时。会议后勤费用开支有:文件材料费200元,饮料费100元,因会议紧张安排午餐,餐费每人10元。请计算会议的成本。(P161)

(1)会议成本=2×3[(G+S)×T]n+后勤开支=6(G+S)T·n+后勤开支

(2)G-----参加会议人员的每小时人均工资数;每个人每小时平均工资为10元,(2400÷30÷8)

(3)S-----参加会议人员每小时人均其他收入数;其他收入为2.5元。(600÷30÷8)

(4)T-----参加会议人员人均到会时间为5小时;

(5)n-----参加会议人数为50人(46+4);

(6)后勤开支-----等于支票开支、现金开支和实物开支的总和为800(200+100+10×50)

(7)会议成本=6×(10+2.5)×5×50+800

=18750--800

=19550(元)

21、美国某花店经理接到一位顾客的电话,说她订购的20支玫瑰送到她家的时间退了一个半小时。

答: (1)这是一位老顾客,所反映的情况应不容置疑,首要考虑的应是怎样补救。(2)补救。一是可以接到电话立即派人马上再送20支玫瑰,二是给予适当赔偿货款。

(3)道歉。赔偿只是物质上的表示,道歉更能从心理上表达对顾客的尊重。方式可以是也打个电话,但是写信则显得更加郑重其事。

这封信,先是表示感谢和全额赔偿,其次才解释原因,又不只是就事论事,还提出了防止以后发生类似事情的保证。最后再联络一下感情,表示了商店对顾客的基本原则和态度。

此信即使是文秘人员写的,也应由经理亲笔签名,以示对顾客的尊重。

22、秘书A小姐与它男朋友B供职于同一家公司,他们两个准备在第二年春暖花开的时节结婚,

但他们的关系至今公司内部无人知晓,不过他们准备在年底在公司公开关系。但是这个时候,A小姐在出席公司的董事会讨论人事问题时,听到会议内容:最近海南的C病的很厉害,那边的经理申请总公司立刻派人接替C的工作,因为董事会考虑到B还没有结婚,决定派B在月底前立刻赴海南接任C的职务。按照公司惯例,职员到外地复职,时间最短一年,而且期间不得回家探亲。请问A小姐是否应该把董事会上听到消息透漏给它的男朋友B先生呢?因为不仅明年的婚期有可能耽误,而且即使结婚也得忍受两地分居的煎熬。

分析及要点: 答案当然是不能泄露给B先生。原因是人事问题对于一般职员来说,是一个非常敏感的话题,B先生属于一般职员,A小姐属于高级秘书,对于秘书最基本的素质是坚守秘书职责(责任感、可靠性、忠于职守),秘书最基本的素质不应该仅仅表现在口头上,更重要的是在实践中去实践,在关键时刻能坚守。

23、秘书A曾经于数周前多次向其上司转达P先生打来的电话,但每次得到的回答都是:“这事我不好出面,请转给营业部主管。”于是当本周P先生再次打来电话时,秘书A直接把电话转给了营业部主管。但事后,秘书却被上司叫去,询问有关P先生的事情,当时上司怒气冲冲的问到:“P先生没有给我打过电话过来吗?”请问你该怎么处理这个问题?

分析及要点: 首先虽然对上司的出尔反尔感到非常气愤,但出于对自身秘书工作性质的把握,也应该向上司道歉,首先把责任承担下来;待上司平静以后再向上司解释:“如果每次都向您请示就好了,请原谅”,上司自然会从你的话语中明白你的意思,这种回答即避免上司的尴尬,也提醒了上司,要分清责任,你尽到了秘书职责,不卑不亢!这种回答方式也会另上司愉快的!

24、某高校召开教职工代表大会,有近百人参加会议,办公室秘书小陈负责会议材料工作。会议上...

问题:1、作为大会组织者,小陈错在哪里?

2、针对这样的紧急情况,他应采取什么措施?

答: 会前准备工作的每个细节问题都应认真对待。小陈没有认真校对材料,最后也没能仔细审查所有会议材料,加以改正(10分)。补救措施可以是:小陈快步赶到走在最前面一位带头离会的特邀代表身边,耳语了几句,又拿出底稿解释了一番,作了自我检讨,终于扭转了尴尬局面。代表们按原来小组划分展开了讨论。(20分)此办法是其中的一种,评卷教师可根据情况灵活掌握。如果学生提出更好的、合理的解决方法,应酌情给分。

25、某公司安排懂法语的小沈和办公室秘书小陈参加与法国某公司的商务会谈,范总经理特别叮嘱两.....生意,让你给毁掉了,无能!”

小沈并不知道自己有什么过错,为自己辩解:我

我怎么啦!客商是你自己得罪的,与我有何关系?”小沈和小陈在接人待物、言谈举止方面有何不妥之处?正确的做法应该是怎样的?

答: (1)衣着。二位女士穿着打扮不符合特定的会谈工作要求;而且也影响了范总的形象,小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作,破坏工作场所安静;

(2)卫生习惯。小陈用手拿茶叶,不卫生,引起客商不满,使得谈判一开始就不顺利;

(3)应变能力。小沈应该对领导的作风、性格有所了解,有针对性地弥补领导的不足。范总经理与客商争执,她应采取补救措施,可以将上司借故引开,并示意上司忍耐些,使谈判继续,而不是指责客商;(4分)

(4)领导权威。小沈受到上司批评,即使是过头话,也应保持冷静,不反驳,应理解上司的难处。找适当的机会,用适当的方式说明情况,交流思想和感情。

26、某公司经理某一天收到一封非常无理的信,是一位与公司交往较深的代理商写来的。

经理怒气冲冲要求秘书记录自己的口授回:

“。。我没有想到会收到你这样的来信,虽然我们之间已经有那么

长时间的往来,但事已至此,我不得不中止我们之间的一切交易和来往,并且按照惯例,我要将这件事公之于众!。。。”这是信件的大致内容,经理要求秘书立即将信件打印寄走。

对于秘书,有以下四种行为:

A. “是,好的”然后回到办公室将信件打印寄走。

B. 如果将信件寄走对公司和经理本人都非常不利。秘书想到自己是经理的助手,有责任提醒经理,因此,为了公司的利益,哪怕得罪了经理也值得,于是秘书对经理这样说:“经理,这封信不能发,把它撕了算了!”

C. 秘书不仅没有退下去打印,反而前进了一步,提出忠告:“经理,请您冷静一点!给对方回一封这样的信,后果会是什么呢?在这件事情上,我们难道就没有应该反省的地方吗?”

D. 当天快下班的时候,秘书将打印出的信递给已经心平气和的经理:“经理,可以把这封信寄走吗?”

作为秘书,你认为以上行为,哪一种正确?为什么?请阐述分析理由。

分析及要点: ①最优答案为D②分析:A行为对于经理的忠实、坚决。作为秘书也确实应具备这样的品质,但仅仅具备“忠实和坚决”,对一位秘书而言是远远不够的,如果仅仅这样,仍是一种失礼行为。B行为是从整个公司的整体利益出发,对于过失而言,这种富于自我牺牲的精神是难能可贵的,但是它和C行为一样超越了秘书的工作角色,所以是不可取得。C行为从经理的助手角度考虑是可取的,但是,从秘书的职责考虑,无论如何秘书都不应该干预上司的最后决策,否则是越权行为。D行为是最合理的行为。因为,经理和正常人一样,也有情绪波动,不能控制的时候,但当他情绪稳定下来以后就会进行自我反省。这个时候秘书征求意见,实际上是给经理一次重新决策的机会:作为公司领导,经理有自己思考问题的角度和方式,他必须权衡与各方关系的利益;总之,作为经理的秘书,在没有弄明白经理的真实感情之前,你即不是政策的制定者,也不是最后的决策人。

27、某公司经理收到一封措辞无礼的信,是由某个与公司交往较深的代理商写来的。

经理怒气冲冲地把文员李小姐叫来,要她写封回信,与这位代理商断绝一切交易和关系,并命令李小姐立即将信打印寄出。李小姐可以有以下做法,哪一种做法做妥当,为什么?

答: (1)按照经理指示立即回到自己的办公室,将信打印寄走了。

(2)写完了信,想到自己是经理的助手,有责任提醒经理,为了公司利益得罪了经理也值得。于是对经理说:“经理,这封信不能发,把它撕掉算了!”

(3)没有马上去写信,而是向经理提出忠告:“经理,请您冷静一点!与对方断绝关系会产生什么后果呢?在这件事情上,我们难道就没有应该反省的地方吗?”

(4)当天快下班时,将打印好的信递给已经心平气和的经理:“经理,可以将这封信寄走吗?”

28、某公司聘任文员邹某上班处理邮件时,正巧赶上接听电话,他一手操持电话,另一手示意送信者把信堆放在已有一些信件的办公桌上,并顺手接过笔在“收件人”处签了字。

你认为小邹处理邮件是否正确,为什么?请讲出理由并说明正确的做法。

答: (1)收领邮件应该把以前的信件另外放开,以免混淆,应在清点后才能签字;

(2) 首先应分类, 请示上司哪些邮件能拆封, 哪些不能拆;
(3) 不能把回信地址剪掉, 检查信封、信纸上的地址、电话是否一致。如不一致, 应打电话询问正确的, 再把错误的划去;

(4) 拆错信, 应在信封上要写上“误拆”, 并签上自己的名字, 封上信口, 把信件交给收信人时向他(她)道歉。

(5) 把交给上司邮件分成最急件、次急件和普通件, 不能混淆。寄往美国的信件信封地址写错了。

29、某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天...

你认为小赵在这两件事上做得怎么样? 他有什么失误, 他应该怎么做才对。

答: (1) 不能说“总经理外出了, 有什么事请跟我说吧办公室人员不能替上司做主; (2) 接待来访者应细心倾听, 不应边看报表边听; (3) 对提重要建议的来访者, 应认真记录, 汇报上司; (4) 应热情, 不能对来访者冷嘲热讽; (5) 对言辞激烈的来访者应有礼有节, 宣传政策; (6) 应尽快为总理解围, 可以请保安或打 110。

30、某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天准备上报的统计报表,

本公司一位实习生, 刚从大学经济管理专业毕业的小林走了进来, 小林针对该公司管理写的毕业论文中的某些观点和见解很得指导老师赏识, 他本人也认为对公司改革有一定作用, 他准备找总经理谈谈。小赵客气地请小林坐下, 说: “总经理外出了, 有什么事请跟我说吧”。小林就滔滔不绝地讲了起来。小赵一边听, 一边看报表。小林言谈中常带“像我们这样的小公司……”, 小赵越听越不高兴, 结果没等小林把话说完, 他便满脸怒色地说“公司小是否埋没了你的才能? 你是大材小用, 为什么不去大公司呢?”小赵的冷嘲热讽, 激怒了小林, 引起了激烈的争执, 最后小林气愤地离开了办公室。

小赵还在闷闷不乐时, 三名被解职的职工吵吵嚷嚷地进来了, 他们因平时工作不遵守纪律, 完不成任务被解职, 此刻要找总经理解决他们的问题。小赵说总经理不在, 想请他们坐下来慢慢谈, 他们不相信, 非要找总经理不可。正好总经理走了进来, 他们怒气冲冲地推推搡搡, 揪住总经理的衣服不放。小赵在一边干着急, 不知道怎么办才好……

你认为小赵在这两件事上做得怎么样? 他有什么失误, 他应该怎么做才对。

答: (1) 不能说“总经理外出了, 有什么事请跟我说吧”, 办公室人员不能替上司做主;

(2) 接待来访者应细心倾听, 不应边看报表边听;

(3) 对提重要建议的来访者, 应认真记录, 汇报上司;

(4) 应热情, 不能对来访者冷嘲热讽;

(5) 对言辞激烈的来访者应有礼有节, 宣传政策;

(6) 应尽快为总理解围, 可以请保安或打 110。

31、某年3月5日, 新欣化工公司的总经理出差了, 这次的期限是从3月5日至3月12日,

某年3月5日, 新欣化工公司的总经理出差了, 这次的期限是从3月5日至3月12日, 预定12日上午回来。文员小王负责处理公司的各类邮件。小王从收发室取回了邮件, 其中上司亲启的信一封; 一个邮包, 总经理办公室收件三封, 其中有一封寄自河南分公司的信总经理曾关照过让销售科科长处理。正好销售科的小李走过办公室, 小玉说“小李, 把这封信交给你们科长”, 让他把信

带走了。小王把总经理亲启信件放在总经理办公桌的抽屉里。她拆开总经理办公室收件, 一封是邀请总经理参加定于3月12日下午的研讨会, 小王想, 总经理前几天还谈到准备参加这次研讨会, 12日他正好回来, 一定会参加的。于是小王打印了接受邀请的回信, 明确告知对方总经理780将参加会议, 并替总经理签了名。拆开第二封信, 拿出信纸, 里面还有两张产品样品的照片, 小王看了信的内容, 附件里说明有三张照片, 小王不知道如何处理, 她把照片又放回了信封中。小王拆开邮包, 发现是产品研发中心为了开发新产品, 在前几天订购的新型材料, 一共有五个品种, 小王凭印象觉得订购的是三种, 多了两种。心想, 是供应商主动送来的, 不拿白不拿, 于是她打电话让研发中心的人取走了。小王处理邮件的做法是否正确? 如果不正确, 正确的做法应该是怎样的?

答案: 案例题二: 答: (1) 河南分公司邮件转交销售科处理的, 应制作签收单, 要求小李签名, 并注明时间以2分)

(2) 把上司亲启信件先保存下来, 并通知发信人信已收到, 告诉对方何时可能得到答复以2分)

(3) 12日回来就参加会议不妥当, 不宜在总经理出差回来的当天安排活动; (2分)

(4) 在回信上应签上自己的职称(某某人的文秘人员), 发出前复印一份, 留待上司过目; (2分)

(5) 发现附件缺少, 应该在信封上写上缺少的附件的名称和数量, 接着应及时打电话或写信与寄信人联系; (2分)

(6) 没有订购的东西不能签收; (2分)

(7) 在移交邮包里的物品时, 要先打印一份清单, 注明收到的日期, 请接受人员在上面签字, 并保存好。(3分)

32、某日, 秘书正在办公室里为一个会议拟通知, 刚打了一行字, 商场部王先生向他走来: “陈小姐, 麻烦你, 我想领一些文具”, 于是陈小姐放下手中的活去和王先生去领文具, 在返回的路上, 上司张先生告诉她, 要她立刻购买明天去上海的飞机票, 把文具叫给王先生后, 它立刻给航空公司打电话订购了去上海的飞机票, 刚放下电话, 就接到一份传真, 后天某领导要到公司来考察, 要准备一些必要的准备工作。直到下班时间到了, 看看那个才打了一行的通知, 秘书陈小姐感到很累又没有成就感。

请问, 陈小姐的为什么有这种感觉, 她的工作方式有问题吗?

分析及要点: 作好计划和掌握优先顺序的处理方法。

33、你们公司有一个规矩, 即不在移动电话上讨论机密问题, 你不留神给忘记了这条规矩, 在电话上怎样一些商业上的非常敏感的数据告诉了一位顾客, 这时你应该怎么做?

分析及要点: 首先将这件事向上司汇报, 以防出现差错。②第二应该立刻同时告之顾客, 以防止数据扩散。③接受教训, 不能有侥幸心理, 时刻注意单位规矩, 同一种错遵守误不能出现两次。

34、你正在打一个公务电话, 这时老板走过来作在你办公桌旁, 你知道电话还要打一段时间, 然而老板一直在旁边等着会不耐烦的, 你应该怎么做?

分析及要点: ①首先因该用手捂住住话筒, 轻声对老板说你还需一段时间才能打完电话。②然后再询问上司是否需要立刻停止和对方通话, 但同时告之上司, 这个电话非常重要。③最后在上司走后向通话对方如实解释耽误通话的原因。

35、请将下列文件分别组合成三至四个案卷, 并拟制案卷标题

(1) 方舟利亚公司 2008 年 2 月份经理会议记录; (2) 方舟利亚

公司致澳门兴盛福瑞公司关于合作事宜的函; (3) 市物价局关于物价检查的通知; (4) 方舟利亚公司 2008 年销售计划; (5) 方舟利亚公司 2008 年 4 月份经理会议记录; X (6) 市工商局关于年检工作的通知: X (7) 澳门兴盛福瑞公司关于合作事宜给方舟利亚公司的复函; (8) 方舟利亚公司 2008 年 6 月份经理会议记录; X

(9) 方舟利亚公司与澳门兴盛福瑞公司会谈纪要; (10) 市税务局关于税务自查的通知: X (11) 方舟利亚公司 2008 年 8 月份经理会议记录; (12) 方舟利亚公司 2008 年销售工作总结;

答: 案卷一: (1) 方舟利亚公司 2008 年 2 月份经理会议记录; (5) 方舟利亚公司 2008 年 4 月份经理会议记录; (8) 方舟利亚公司 2008 年 6 月份经理会议记录; (11) 方舟利亚公司 2008 年 8 月份经理会议记录; 标题: 方舟利亚公司 2008 年经理会议记录 (1 分)

案卷二: (4) 方舟利亚公司 2008 年销售计划; (12) 方舟利亚公司 2008 年销售工作总结; 标题: 方舟利亚公司 2008 年销售工作计划、总结

案卷三: (3) 市物价局关于物价检查的通知; (6) 市工商局关于年检工作的通知; (10) 市税务局关于税务自查的通知; 标题: 市工商局、物价局、税务局关于年检、物价、税务自查的通知。

案卷四: (2) 方舟利亚公司致澳门兴盛福瑞公司关于合作事宜的函; (7) 澳门兴盛福瑞公司关于合作事宜给方舟利亚公司的复函;

(9) 方舟利亚公司与澳门兴盛福瑞公司会谈纪要; 标题: 方舟利亚公司与澳门兴盛福瑞公司关于合作事宜的函件、会谈纪要

36、请将下列文件分别组合成三至四个案卷, 并拟制案卷标题:

(1) 利华公司 2003 年 2 月份经理会议记录; (2) 利华公司 2003 年销售计划; (3) 市工商局关于年检工作的通知; (4) 利华公司致香港凯福公司关于合作事宜的函; (5) 利华公司 4 月份经理会议记录; (6) 市物价局关于物价检查的通知; (7) 香港凯福公司关于合作事宜给利华公司的复函; (8) 利华公司 2003 年 6 月份经理会议记录; (9) 利华公司与香港凯福公司会议纪要; (10) 利华公司 2003 年 8 月份经理会议记录; (11) 市税务局关于税务自查的通知; (12) 利华公司 2003 年销售工作总结。

答: 案卷一: 1.利华公司 2003 年 2 月份经理会议记录 5.利华公司 4 月份经理会议记录 8.利华公司 2003 年 6 月份经理会议记录 10.利华公司 2003 年 8 月份经理会议记录标题:利华公司 2003 年经理会议记录案卷二.2.利华公司 2003 年销售计划 12.利华公司 2003 年销售工作总结标题:利华公司 2003 年销售工作计划,总结案卷三:3.

市工商局关于年检工作的通知;6.市物价局关于物价检查的通知;11.市税务局关于税务自查的通知;标题:市工商局,物价局,税务局关于年检,物价,税务自查的通知案卷四:4.利华公司致香港凯福公司关于合作事宜的函;7.香港凯福公司关于合Y事宜给利华公司的复函;9.利华公司与香港凯福汀司会议纪要;标题:利华公司与香港凯福公司关于合作事宜的函件,会议纪要

37、请看下面一段电话录音:

“喂!”

“喂!”

“你找谁?”

“我找老黄”

“哪个老黄?”

“黄长生”

“我们这里没有黄长生”

“你们是哪里的?”

“环球公司,告诉你也没用,跟你没关系”
“对不起,打错了”
“啪-----!!”

请问这名秘书的接听电话是否得体,正确?存在哪些问题?

分析及要点:①对于这种情况,秘书的接听电话方式非常不得体,更不正确。电话是一个公司通常与外部联系的首要联系方式,电话的接听技巧和态度也是第一重要的,迅速并且友好的事物性态度使打电话者感到他被认真的倾听并且受欢迎,这样会有有效的与其他客户得到加强沟通的机会,所以正确的使用电话,有利于树立良好的公司形象。②接听电话,应该首先告之本公司名称并说明自己的身份,避免说“喂!”之类的话语,尽量节省对方时间,步入正题。③和别人通话时,不管多忙,秘书必须专心,不能敷衍了事,让对方感觉对对方的不重视或不感兴趣。秘书代表的是上司和公司,态度必须认真,语气因该亲切而友好,另对方觉得自己倍受关注,自然就对公司产生良好印象。

38、上海利达公司销售部新聘任了文员刘小姐,试用期三个月。刘小姐大专刚毕业,比较单纯,经理鼓励她努力干。

某一天,经理外出了,刘小姐正在公司打字,电话铃响了,刘小姐与来电者的对话如下:

来电者:“是利达公司吗?”

刘小姐:“是。”

问题:刘小姐被解雇是因为上司说她犯了五个错,分别是什么?她在电话礼仪方面还犯了哪些错?

答:(1)该问的没有问(指对方情况,手套的需要量);

(2)该记的没有记录(对方的姓名、公司、电话号码);

(3)该说的没有说(没有及时向上司汇报);

(4)不该说的却说了(价格上的自作主张,不向上司请示);

(5)不懂得保护自己(即使自己自作主张拒绝了对方,犯了错误,也没必要告诉上司,使自己陷入被解雇的境地);

(6)电话礼仪方面,铃响了没有自报家门;(7)不等对方说完,就“啪”挂上电话。

39、上海某冰箱厂的冰箱畅销全国各地,一天,江苏某城市报上刊登了这家厂的家用冰箱发生爆炸的消息,

上海某冰箱厂的冰箱畅销全国各地,一天,江苏某城市报上刊登了这家厂的家用冰箱发生爆炸的消息,几天之内,这种冰箱在当地即无人问津。奇怪的是厂方却未收到该用户的投诉信或电话,而是记者纷纷上门。1133厂方决定派一位副厂长带一名技术员、一名文秘人员主动上门访问、调查。在经过周密的检查之后,技术员始终找不出冰箱爆炸的原因。细心的文秘人员发现户主的神色不太正常,又发现冰箱内有细小的红色纸片,便向副厂长汇报。副厂长和户主进行了一整天的耐心、诚恳的交谈,并主动提出了赔偿冰箱和为之保密的条件。户主终于说出了是在冰箱里藏放了准备过年的鞭炮,其他人不知道,取食品时碰撞所致,幸未伤人。又说是因为邻居听到爆炸后向居委会报告,引起了媒介的注意才上了报的。查清了原因,副厂长当即与上海厂方联系,在当地召开了记者招待会,向新闻界说明了真相,隐去了户主的姓名,并承认了厂方的责任"未在冰箱使用说明书上写明:冰箱内不可冷藏易燃易爆物品。"此话引发记者们的哄堂大笑,这件事就此喜剧性结束。几天后,这种品牌的冰箱销售量迅速回升,一台崭新的冰箱也送至那位用户的家中。从这个案例,可以为我们的文秘人员的信访工作提供哪些有益的启示?

答案:(1)信访工作也不完全是被动地等人们写信,打电话或告上门来,文秘人员也应该注意到社会上的反馈。(5分)

(2)有些事涉及本单位的利益或信誉,应及时向领导汇报,采取主动出击的方法。(5分)

(3)文秘人员虽不是专业人员,不能解决技术性的问题,但是文秘人员应具有细心、敏感的工作方式和作风,能从其他角度帮助领导解决问题。(5分)

40、上司即将于2003年6月去美国一家公司参观考察,在此之前,他从未走出过国门。

请问:(1)秘书应该在近期为他办理那些出国手续?如何办理?

(2)秘书要提醒上司注意哪些问题?

(3)上司对黄皮书了解不多,请帮助他解释一下。

分析及要点:办理护照。上司出差因该属于因公护照,因该到所在的省市区外事办公室办理。

办理签证。上司属于公务签证,要在出发前留出充裕的时间到美国大使馆或领事馆办理。如果要途径他国,还要办理过境签证。

办理保险。办理“黄皮书”。告诉上司持单位介绍信去所在省市卫生检疫站注射疫苗,并领取“黄皮书”。办理出境登记卡。到户口所在地办理临时出国登记手续,如果出国时间超过6个月,还需注销常住户口。带上办理完毕的护照所有证件和证明,到护照颁发机关领取第二张“出境登记卡”,凭此购买国际机票。

41、为迎接兄弟单位和上级部门的卫生检查,某局要召开迎接卫生检查动员大会,局长要秘书小万写一份通知。

一边写一边想,有些部门的领导一向不重视卫生问题,如果他们知道召开的是卫生工作会议可

能自己不来而派其他人员来了。于是他写了如下的通知:

会议通知

经局领导决定,兹定于4月2日上午9时在局办公大楼会议室召开各部门负责人会议,会议重要,请准时出席。

小万将通知下发后不久,就接到了不少部门的电话,询问开什么会议,言谈中颇有些责怪的意思。

问题一:小万错在哪里?应该怎样写这份会议通知?

过了几天,局里召开传达上级精神党员代表大会,有数百人参加,小万负责会议材料工作。会议上,听完报告后,进入小组讨论。这时却出现了麻烦,不少代表,特别是特邀代表和列席代表不知道参加到哪一组讨论。因为打印的分组小组名单上,根本没有他们的名字。一查底稿,原来是打印人员翻错了页,校对也马马虎虎,没有更正。一些特邀代表和列席代表认为是对他们不尊敬,纷纷离会而去,会场上出现了一阵骚乱。

问题二:作为大会组织者,小万错在哪里?针对这样的紧急情况,他应采取什么措施?

答:问题一:会议通知缺少主题(议题),时间上缺少从几点到几点,请哪些人出席不明确,发放会议通知要交到会议出席者手上,可进行说明解释。如本人不在,应请代收人(或秘书)签字,打电话确认是否出席。

问题二:会前准备工作的每个细节问题都应认真对待。小万没有认真校对材料,最后也没能仔细审查所有会议材料,加以改正。补救措施可以是:小万快步赶到走在最前面一位带头离会的特邀代表身边,耳语了几句,又拿出底稿解释了一翻,作了自我检讨,终于扭转了尴尬局面。代表们按原来小组划分展开了讨论。此办

法是其中的一种,如果学生提出更好的、合理的解决方法,可酌情给分。

42、卫先生是公司的一位重要客户,他在来访之前已经和上司有过约会,但是上司因为紧急情况突然出去了,遇到这种情况,秘书应该怎么办?

分析及要点:①热情友好的招待。②解释上司不在的原因,并诚恳致歉。③如果上司不能马上回来,请他稍等片刻,在等候过程中,招待饮料并送上报纸或期刊杂志。④如果上司暂时不能回来,与他再预约一个会面时间。⑤上司回来后,立即报告;如果有必要,让上司与他直接联系。

43、文员邓小姐第一天上班,上司让她负责处理公司的邮件。早上第一批邮件到了,邓小姐正忙着打电话,她让送信者把信就

堆放在已有一些文件的办公桌上,一边打电话,一边拿过笔签了字。打完电话,心不在焉地把所有的信都剪开了,其中一封信被剪掉了回信地址的一角,她也没有注意。她抽出所有的信纸,放在一边,而把所有的信封放在了另一边。邓小姐拿起一张信纸看了起来,只见上面写着:“亲爱的红:.....”,她意识到拆错了信,匆匆看完了信,她把信又用胶水粘了起来(但是外表还是有些痕迹)。她又看了几封信,其中有一封急件,觉得应该由上司回信,于是,她把几封信混在一起放在上司的办公桌上。这时,上司让她打印一个寄往美国的信封,邓小姐按照以往写信的习惯,把收件人地址、姓名打印在信封的上面,把公司的地址打印在右下角。

问题:你认为邓小姐处理邮件是否正确,为什么?请讲出理由并说明正确的做法。

答:(1)收领邮件应该把以前的信件另外放开,以免混淆;

(2)应在清点后才能签字;

(3)应首先分类,请示上司哪些邮件能拆封,哪些不能拆;

(4)不能把回信地址剪掉;

(5)检查信封、信纸上的地址、电话是否一致。如不一致,应打电话询问正确的,再把错误的划去;

(6)拆错信,应在信封上要写上“误拆”,并签上自己的名字,封上信口,把信件交给收信人及时向他(她)道歉;

(7)把交给上司邮件分成最急件、次急件和普通件,不能混淆;把邮件分成最急件、次急件和普通件;

打印寄往美国的信封,收信人姓名、地址打印在右下角,寄信人姓名、地址打印在左上角。

44、文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理的意见后,

又遇到了负责宣传的张副经理,小曹又向他作了请示,结果两位领导的意见很不一致,小曹无所适从,两位领导也因此矛盾加深。孙认为小曹与张关系亲近些,支持过张,认为小曹有意与他作对;而张认为此业务是他引介的,小曹应先同他通气。请你分析小曹这样做对不对?错在哪里?面对这种情况小曹应该怎么办?

答:(1)小曹犯了多头请示的错误。遵照领导职权分工、单向请示的原则,既然向主管领导请示了,就应按孙的意见办,不应多头请示;

(2)在工作中不应过分亲近或疏远某领导,以至落到尴尬的境地;

(3)两位领导都作了指示,如果张通情达理,小曹应向他说明只能按职权分工办事,求得谅解后,按孙的意见办;

(4)如果不能求得谅解时,小曹应向两位领导分别自我检讨,再建议两位商议一个方法遵照执行;

(5)如果矛盾不能统一,应向总经理请示,遵照总经理的意见办,并请他对孙或张作解释。这是文员执行主要决策人的意见。

45、文员小胡正在办公室忙着,进来了一位西装革履的男士,自称与李总经理约好的。

但小胡一查经理的日程安排,却并没有发现有约会。但既然说与李总经理有约,也可能是经理亲,自约定的,接过名片一看,是某家杂志社广告业务部的钱经理。凭直觉小胡觉得对方是个推销员,但仍然很热情地让坐、端茶,然后问道:“您是否和李总约在上午见面?”对方回答:“如果方便,我希望很快见到李总”。

问题:

(1)小胡回到办公室的第一件事应该做什么?

(2)小胡的做法是否正确?有没有不当之处?

(3)小胡为什么不可直言告诉李总经理不能接待钱经理?是否违背办公室人员的职业道德?

(4)秘书对来到公司的每一个人都应该视如贵客,都应该有求必应,引见给领导吗?

答:(1)小胡回到办公室应马上与马小姐联系,遵守诺言;

(2)正确,接待技巧符合文员要求;

(3)文员对待媒体尤其要小心谨慎,不可轻易得罪;

(4)即使不能引见给上司,同样应礼貌待人;

(5)这样做不违背办公室人员的职业道德,而是运用策略做好接待工作;

(6)不能有求必应,应区别情况,或引见,或挡驾;

(7)为上司挡驾,是为了减轻上司的负担。

46、小李受上司委托在浦东机场接到公司的一位重要客人,“欢迎、欢迎”,嘴里说着,并不主动伸手,

小李受上司委托在浦东机场接到公司的一位重要客人,“欢迎、欢迎”,嘴里说着,并不主动伸手,等客人伸手了,小李才与之相握。小李一把拿过客人的行李,放入汽车的行李箱,接着引导客人到副驾驶座位上,说:“坐在这里视野好。”而后,自己坐到汽车后排座位上。一路上,小李非常关心地询问了客人所在公司的情况,打听客人的收入、福利和家庭情况,而这位客人似乎对这一切很不满意,话越来越少。小李有点摸不着头脑,心想我这么殷勤地对待他,他怎么……

问题:你认为小李的举止是否合乎礼仪?为什么?小李应该怎么做才是正确的?

参考答案(学生的答案若不在本参考答案范围内,但言之有理,可酌情给分;但每条言之有理答项,酌情给分不得超过3分,且总分不得超过20分)

(1)主人和客人之间,应该主人先伸手;

(2)在替客人拿行李前应征求同意:“我替你拿可以吗?”

(3)哪些行李可以放入汽车行李箱中也要征得同意;

(4)司机开车,汽车的位次礼仪是“右为上,左为下;后为上,前为下”;

(5)客人应该坐后排,小李应该坐副驾驶座;

(6)客人公司的一些内部情况、个人收入、福利和家庭情况等是不合适的话题;

(7)应该与客人谈一些合适的话题,如天气、风土人情、新闻等。

(以上每点应结合案例内容展开分析,否则总分酌情扣2—5分)

47、小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止是否正确,正确的做法应该是怎样的?

参考答案(学生的答案若不在本参考答案范围内,但言之有理,可酌情给分;但每条言之有理的答项,酌情给分不得超过4分,且总分不得超过30分):

(1)小沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境,不符合特定的会谈工作要求;(4分)

(2)小沈的穿着突出自己,影响了古总经理的形象;(4分)

(3)小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作,破坏工作场所安静;(4分)

(4)小陈用手拿茶叶,不卫生,引起客商不满,使得谈判一开始就不顺利;(4分)

(5)小沈应该对领导的作风、性格有所了解,有针对性地弥补领导的不足。古总经理与客商争执,她应采取补救措施,可以将上司借故引开,并示意上司忍耐些,使谈判继续,而不是指责客商;(7分)

(6)小沈受到上司批评,即使是过头话,也应保持冷静,不反驳,应理解上司的难处。找适当的机会,用适当的方式说明情况,交流思想和感情。(7分)

48、新加坡利达公司销售部文员刘小姐要结婚了,为了不影响公司的工作,在征得上司的同意后,她请自己最好的朋友陈小姐暂时代理她的工作,时间为一个月。

陈小姐大专刚毕业,比较单纯,刘小姐把工作交给她,并鼓励她努力干,准备在蜜月回来后推荐陈小姐顶替自己。

某一天,经理外出了,陈小姐正在公司打字,电话铃响了,陈小姐与来电者的对话如下:

来电者:“是利达公司吗?”

陈小姐:“是。”

来电者:“你们经理在吗?”

陈小姐:“不在。”

来电者:“你们是生产塑胶手套的吗?”

陈小姐:“是。”

来电者:“你们的塑胶手套多少钱一打?”

陈小姐:“1.8美元。”

来电者:“1.6美元一打行不行?”

陈小姐:“对不起,不行的。”说完,“啪”挂上了电话。

上司回来后,陈小姐也没有把来电的事告知上司。过了一星期,

上司提起他刚谈成一笔大生意,以1.4美元一打卖出了100万打。

陈小姐脱口而出:“啊呀,上星期有人问1.6美元一打行不行,我知道你的定价是1.8,就不行的。”上司当即脸色一变说:“你被解雇了。”陈小姐哭丧着脸说:“为什么?”上司说:“你犯了五个错。”

问题:陈小姐被解雇是因为上司说她犯了五个错,分别是什么?她在电话礼仪方面还犯了哪些错?

答:(1)该问的没有问(指对方情况,手套的需要量);

(2)该记的没有记录对方的姓名、公司、电话号码);

(3)该说的没有说(没有及时向上司汇报);

(4)不该说的却说了(价格上的自作主张,不向上司请示);

(5)不懂得保护自己(即使自己自作主张拒绝了对方,犯了错误,

也没必要告诉上司,使自己陷入被解雇的境地);

(6)电话礼仪方面,铃响了没有自报家门;

(7)不等对方说完,就“啪”挂上电话;

49、新加坡利达公司销售部新聘任了文员陈小姐,试用期三个月。

陈小姐大专刚毕业,比较单纯,经理鼓励她努力干。某一天,经理外出了,陈小姐正在公司打字,电话铃响了,陈小姐与来电者的对话如下:来电者:“是利达公司吗?”陈小姐:“是。”来电者:“你们经理在吗?”陈小姐:“不在。”来电者:“你们是生产塑胶手套的吗?”陈小姐:“是。”来电者:“你们的塑胶手套多少钱一打?”陈小姐:“1.8美元。”来电者:“1.6美元一打行不行?”陈小姐:“对不起,不行的。”说完,“啪”挂上了电话。经理回来后,陈小姐也没有把来电的事告知经理。过了一星期,经理提起他刚谈成一笔大生意,以1.4美元一打卖出了100万打。陈小姐脱口而出:“啊呀,上星期有人问1.6美元一打行不行,我知道你的定价是1.8,就不行的。”经理当即脸色一变说:“你被解雇了”陈小姐哭丧着脸说:“为什么?”问题:陈小姐被解雇,你认为她犯了哪些错?

答:(1)该问的没有问(指对方情况,手套的需要量);

(2)该记的没有记录对方的姓名、公司、电话号码);

(3)该说的没有说(没有及时向上司汇报);

(4)不该说的却说了(价格上的自作主张,不向上司请示);

(5)不懂得保护自己(即使自己自作主张拒绝了对方,犯了错误,也没必要告诉上司,使自己陷入被解雇的境地);

(6)电话礼仪方面,铃响了没有自报家门;

(7)不等对方说完,就“啪”挂上电话。

50、新上任的公司职员小马接受领导的指派到机场接一位重要客人

新上任的公司职员小马接受领导的指派到机场接一位重要客人,因为是第一次被指派接受任务,小马特意向领导征询应该注意的事项Q考虑到小马刚到单位不久,领导嘱咐小马对客人一定要热情、大方,礼貌方面更应多加注意,小马一一记在心里。见到客人,小马热情地走上前去,大声说着“欢迎、欢迎”,伸手就去接客人的行李,见客人要与自己握手并躲开小马接拿行李的手,才慌忙与对方握手,并执意要帮对方拿行李。来到车旁,顺势将行李放入汽车的行李箱,接着打开副驾驶舱门,引导客人落座,并说“这里视野宽阔,可以看看沿途风光。”而后,自己坐到汽车后排座位上。一路上,小马热情地回答客人提出的问题,还关切地询问客人所在公司的情况,打听客人的收入、福利和家庭情况,没多久,小马就觉得客人话语越来越少,1118客人也不象刚下飞机时那样热情了,小马心里不悦,但又不能表现出什么。请你分析一下小马在礼仪方面有何不当之举?应该怎样做才是正确的?

答案:(1)握手礼仪,主客之间,应该主人先伸手;(3分)

(2)替客人拿行李应征求同意,再行动,哪些行李可以放入行李箱中也要征得同意;(3分)

(3)乘坐方面,客人应该坐后排,小李应该坐副驾驶座;(3分)

(4)客人公司的一些内部情况、个人收入、福利和家庭情况等是不合适的话题;(3分)

(5)应该与客人谈一些合适的话题,如天气、风土人情、新闻等。(3分)

51、一位重要的但性急的来访者要求见你的上司,

但上司只能在一个小时后见他,或者另订一个时间与客人见面,请问秘书应该怎么来应付这名客人呢?

分析及要点:①热情的接待。②问清来访的原因。③礼貌的告诉他上司现在没有时间,必须等待一个小时,问他是否愿意等待。

④等待时,给客人招待饮料并提供报纸期刊或杂志。⑤如果客人

不愿意等待，与他另外约定时间，或者请他通过信函直接与上司联系。⑥热情送客。⑦及时的向上司汇报。

52、作为秘书，不仅仅是做些幕后工作，也会有走到前台发言的机会，这时候秘书在公开场合发言应该注意哪些问题？

分析及要点：①为你的演讲准备充分的事实确凿的材料以及考虑观众所能提问的问题答案。

②预先要把演讲内容彻底考虑，思路清晰，建议提前作好发言卡片提示。

③可以事先练习发言，身体语言以及手势等都可以提前考虑成熟。

④发言时要自信，保持平稳的姿态和愉快的饿表情，要泰然自若，和观众作必要的目光交流。

⑤使用简单、明了、易懂的饿语言，避免艰涩生僻。

⑥提前测定发言时间，控制发言在一个许可的时间范围内。

⑦用规范的语言和抑扬顿挫的声调，突出你的声音特点。

⑧演讲中关键的地方要有所停顿，给观众以考虑的空间。

⑨在系统陈述前，应该为整篇发言构思总体结构。

53、作为秘书，不仅仅是做些幕后工作，也会有走到前台发言的机会，这时候秘书在公开场合发言应该注意哪些问题？

分析及要点：①为你的演讲准备充分的事实确凿的材料以及考虑观众所能提问的问题答案。②预先要把演讲内容彻底考虑，思路清晰，建议提前作好发言卡片提示。③可以事先练习发言，身体语言以及手势等都可以提前考虑成熟。④发言时要自信，保持平稳的姿态和愉快的饿表情，要泰然自若，和观众作必要的目光交流。⑤使用简单、明了、易懂的饿语言，避免艰涩生僻。⑥提前测定发言时间，控制发言在一个许可的时间范围内。⑦用规范的语言和抑扬顿挫的声调，突出你的声音特点。⑧控制讲话速度。⑨演讲中关键的地方要有所停顿，给观众以考虑的空间。⑩在系统陈述前，应该为整篇发言构思总体结构。

⑦用规范的语言和抑扬顿挫的声调，突出你的声音特点。

⑧演讲中关键的地方要有所停顿，给观众以考虑的空间。

⑨在系统陈述前，应该为整篇发言构思总体结构。

54、作为一名秘书，你发现一位来话人已经被一位不知去向的粗心的工作人员耽误了很长一段时间，你知道这件事以后，对这个电话怎么处理？

分析及要点：你可以找一位可以代替接听电话的人，一方面继续找受话人，一方面在电话里向对方诚恳的道歉，对耽误对方的宝贵时间表示歉意，并为工作人员的饿粗心寻找一个对方能够接受的饿合理借口，同时告之对方正在找寻受话人，以时对方心情愉悦为达到目的。

设计题(51)--电大资源网：<http://www.dda123.cn/>（微信搜：905080280）

1、X市政府办公室的李秘书，在接受徐市长的一份...

2、安徽某企业欲与上海某企业合作，上海以品牌、...

3、办公室的清理和清扫方法。

4、办公室人员应该如何准备和开好座谈会。...

5、办公室主任吩咐文员小李设计一份电话记录单...

6、本单位为了推进工作开展，拟制定近三年或中中...

7、当来访者自称事先已和上司约好会面时，文员如...

8、调研工作大体上可分为三个阶段，即准备阶段、...

9、给下面的情境设计礼貌用语。

10、会议通知

11、几位领导同时布置任务怎么办？请你为李助理设...

12、康桥宾馆位于本市南京西路45号，是个中型宾馆...

13、麦格公司为了了解新产品的科技含量和市场竞争...

14、秘书小李正在接电话时有客人来访，不巧总经理...

15、面对两位领导几乎同时布置的工作，请你为李助...

16、某次会议筹备工作中，为防万一，进行应急预案设...

17、某个下雨天，在利达公司内召开的新产品推介会...

18、某公司成立不久，业务就非常繁忙，电话不断，上司...

19、某公司成立三周年，准备举行大型宴会，办公室人...

20、某公司为了推销自己的产品，做好宣传和营销前...

21、某中外合资公司总部德方总经理来访，恰逢生日...

22、某中外资公司总部德方总经理来访，恰逢生日...

23、请将下列文件分别组合成四个案卷，并拟制案卷...

24、如何接受对方的名片？

25、如何通过旅行社预定一张飞机票，如何操作？应该...

26、上海某企业欲与德国某企业合作，德国以品牌、...

27、上司办公室和接待室的整理。

28、上司在与客人谈话，这时有某公司张总经理来找...

29、设计大型会议中进程服务工作的主要环节。...

30、设计接待方案。

31、设计一份A4白文件纸库存记录卡...

32、设计一份A4打印用纸库存控制卡。库存参考号...

33、设计一份电话记录表。

34、设计一份归档文件目录

35、设计一份开业典礼的筹备工作流程。...

36、设计一份新闻发布会的筹备流程。...

37、设计一个开业典礼的筹备工作流程...

38、设计一个新闻发布会的筹备流程。...

39、所谓“有问题”的来访者一般是怎样的？文员应...

40、文秘人员经常要代替上司选择礼品，向他人赠送...

41、文秘人员经常要代替上司选择礼品，这些事情应...

42、文秘人员如何主持会议？应注意哪些细节？...

43、文秘人员在单独或随同上司旅行结束后，要做好...

44、文员办公室的布置。

45、文员面对“有问题”的来访者时，这些来访者一...

46、文员应该为上司的商务旅行作许多准备工作，在...

47、小李是刚到公司的文员，公司办公室内有各种文...

48、杨副市长要李秘书赶紧为他查找有关市场经济...

49、总经理把保管单位公章和盖印的任务交给了秘...

50、总经理要与A公司总裁谈某项业务工作，文员替...

51、作为办公室文员，在上司办公室或接待室的整理...

- (2) 选用材料一：材料要具有典型性、生动性、新颖性，多样性和准确性等特点。
 (3) 拟写提纲：注意观点和材料，大纲和细目的统一，如“导引案例一案例1”。
 (4) 按纲写作：如表 3-1 所示。
 (5) 修改定稿：检查所用资料是否有误、观点是否明确、语言是否流畅、有无错别字、标点使用准确与否等。

表 3-1 调研报告版面结构模式

标题	分单标题和双标题（即正副题）
前言	也叫导语，介绍调研目的，原因，时间，地点，对象范围，调查方法等
正文	正文开头有开门见山、结论先行、提出问题等方式；论述结构有纵式、横式、纵横式等
结尾	概括全文，形成结论，提出看法和建议
附件	包括数据汇总表、原始资料、背景材料、必要的工作技术报告等
调研时间	（略）

9、给下面的情境设计礼貌用语。

答：(1) 问人姓氏说（贵姓）

- (2) 仰慕已久说（久仰）
- (3) 长期未见说（久违）
- (4) 请人解答说（请教）
- (5) 求人办事说（拜托）
- (6) 请改文章说（指正）
- (7) 求人指点说（赐教）
- (8) 身体不适说（欠安）
- (9) 看望别人说（拜访）
- (10) 请人接受说（笑纳）
- (11) 希望照顾说（关照）
- (12) 赞人见解说（高见）
- (13) 归还物品说（奉还）
- (14) 请人赴约说（赏光）
- (15) 需要考虑说（料的）

10、会议通知

经局领导决定，兹定于 4 月 2 日上午 9 时在局办公大楼会议室召开各部门负责人会议，会议重要，请准时出席。

小万将通知下发后不久，就接到了不少部门的电话，询问开什么会议，言谈中颇有些责怪的意思。

答：会议通知缺少主题(议题)；

- (1) 时间上缺少从几点到几点；
- (2) 请哪些人出席不明确；
- (3) 发放会议通知要交到会议出席者手上，可进行说明解释；
- (5) 如本人不在，应请代收人(或秘书)签字，打电话确认是否出席。

11、几位领导同时布置任务怎么办？请你为李助理设计一个合理的应对之策。

几位领导同时布置任务怎么办？

X 市政府办公室的李助理，在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之后，急匆匆地赶往自己办公室，在走廊被分管经济工作的杨副市长叫了过去。杨副市长要李秘书赶紧为他查找有关市场经济的重要资料。李助理此时此刻一心只想到完成徐市长布置的任务，对杨副市长说的什么心不在焉。杨副市长见他有些走神，又重述了一遍自己的话。面对两位领导几乎同时布置的工作，李助理陷入左右为难的境地。

请你为李助理设计一个合理的应对之策。

答：(1) 办公室的一项基本职能是为领导（政务）服务，李助理对于徐市长和杨副市长交办的事情都不可回绝，而是应当承担下来。

(2) 李助理接受任务后回到办公室，向办公室主任汇报，与其他助理协商，由他人完成杨副市长交办的的事项。

(3) 李助理自己全神贯注认认真真起草徐市长交代的紧急材料写作任务。

(4) 他人查找完杨副市长所要的材料后，李助理亲自将材料送至杨副市长处，如果可能，可以顺带把实际参与查找人员的名字讲一下。

12、康桥宾馆位于本市南京西路 45 号，是个中型宾馆，有会议室、餐饮、停车场等，某企业准备在 n 月 15 日上午 9:00 至 12:00 召开全厂中层干部大会，讨论第二年的产品发展和销售计划，地点就在康桥宾馆的 12 楼会议室。

这次会议由总经理办公室负责安排。办公室主任让小付拟一个会议通知。他应该考虑哪些问题？

答：(1) 会议的名称；

(2) 出席会议者的姓名或组织、部门的名称；

(3) 日期、时间（开始到结束的预定时刻）；

(4) 地点：（具体在几楼几号会议室）；

(5) 议题（或者议事日程）；

(6)、主办者的联络处、电话号码等；

(7) 开会所在地，建筑物名称、几楼、电话号码（必要时可附上地图）；

(8) 注意事项、是否备有餐点、有否停车场，或当天应备的资料等。

13、麦格公司为了了解新产品的科技含量和市场竞争能力，以制定合适的价格打入市场，决定召开专家座谈会，对新产品进行评估，办公室人员应该如何准备和开好这次座谈会？

答：(1) 座谈会邀请对象必须是新产品所在领域的专家和学者，能独立思考、有主见又敢于发表意见者；

(2) 座谈会以小型为主，人数以七、八人为宜；

(3) 座谈会上，文秘人员应与主持人密切配合；

(4) 主持人负责引导、组织，可不作记录；

(5) 详细的记录应由文秘人员在不起眼的位置上去做；

(6) 座谈会的时间不必严格规定，可长可短；

(7) 会场应准备些饮料、茶点，边吃边谈，可使气氛轻松。

14、秘书小李正在接电话时有客人来访，不巧总经理又让小李马上去他办公室处理一份急件，这种情况下，小李该怎么办？

答：应礼貌地与通话人说：“请稍等”，用手盖住送话器，热情欢迎来访者，请客人坐下稍候；尽快，与通话人结束电话，记录好电话内容。请客人再稍候，马上去总经理办公室迅速处理好急件；办完急件回来接待来访者，并做好谈话记录，礼貌地送走客人；整理好电话内容以及和来访者的谈话内容，即电话记录和来访者意见后，向领导汇报。

15、面对两位领导几乎同时布置的工作，请你为李助理设计一个合理的应对之策。

x 市政府办公室的李助理，在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之后，急匆匆地赶往自己办公室，在走廊被分管经济工作的杨副市长叫了过去。杨副市长要李秘书赶紧为他查找有关市场经济的重要资料。李助理此时此刻一心只想着完成徐市长布置的任务，对杨副市长说的什么心不在焉。杨副市长见他有些走神，又重述了一遍自己的话。

面对两位领导几乎同时布置的工作，李助理陷入左右为难的境地。

请你为李助理设计一个合理的应对之策。

答：(1) 办公室的一项基本职能是为领导（政务）服务，李助理对于徐市长和杨副市长交办的事情都不可回绝，而是应当承担下来。

(2) 李助理接受任务后回到办公室，向办公室主任汇报，与其他助理协商，由他人完成杨副市长交办的的事项。

(3) 李助理自己全神贯注认认真真起草徐市长交代的紧急材料写作任务。

(4) 他人查找完杨副市长所要的材料后，李助理亲自将材料送至杨副市长处，如果可能，可以顺带把实际参与查找人员的名字讲一下。

16、某次会议筹备工作中，为防万一，进行应急预案设计，会务人员列举了以下可能的意外事件：

1) 人员问题。会议的发言人、演讲人、主要领导、重要嘉宾不能到会；预先登记的与会人员不能按时到会。

2) 场地问题。原租用的会议室或会场与实际人数不相匹配，会议室或会场过大或过小；如果是住会

的会议，原预订的房间与实际人数不相匹配，预订房间过量或不足。
 3)设备问题。会议室或会场的需用设备不足或出现故障，在会议组织过程中办公设备不足等。
 4)资料问题。准备的宣传资料不足，会议文件材料不足等。
 5)与会人员的健康与安全问题。会议中出现意外事故，如火灾、食物中毒、交通事故、传染疾病等。
 6)与会人员的的情绪问题。与会人员对会议安排不满意，对程序设置不满意，对演讲人、发言人的演讲或发言不满意，对会议的议程或日程的安排不满意等。
 7)与会人员的返程问题。为与会人员预订返程车票（机票）时，车票（机票）的时间或车次（航班）同与会人员的要求不符。
 8)与会人员的行为问题。发言人在发言过程中的语言、行为不当，与会人员的语言、行为不当。
 请你针对以上问题，设计应对的方案。

答：(1)处理人员问题。根据会议的内容和类型事先准备好备用的发言人选。如发言人因车（飞机）迟到，可调整发言人的发言次序。实际到会的与会人员少于原报名的与会人员时，可临时调整会场、食宿等安排，尽量不要打乱原定的会议议程。
 2)处理场地问题。根据现场情况，灵活处理。
 3)处理设备问题。根据现场情况，灵活处理。
 4)处理资料问题。要将所有的会议文件或资料的原件或移动存储器随身携带。
 5)处理与会人员的健康与安全问题。要加强会前安全检查，必要时可进行如火灾等突发事件的演习，如果发生突发事件，工作人员要按照分工各负其责。大中型会议可安排医护人员值班，或掌握一些附近医疗机构的情况，以便应急。
 6)处理与会人员的的情绪问题。广泛征求与会人员的意见，对合理的要求和建议应给予采纳。同时，在不影响会议整个过程的情况下对议程、日程可做适当的调整。要注意做好与会人员的思想工作和解释工作。
 7)处理与会人员的返程问题。一定要提前预订与会人员的返程车票（机票），对时间、车次（航班）的变化要及时同与会人员协商，对因交通问题暂时不能离会的人员要安排好食宿，确定准确的返程时间。
 8)处理与会人员的的行为问题。会前对发言人的发言稿做好审核工作，了解发言人的思想动态，做好发言前的沟通工作。

17、某个下雨天，在利达公司内召开的新产品推介会结束了。公司的大型会议室有各种会议用品，室外有接待处，公司还租了汽车接送来宾，为圆满结束这次会议，办公室人员在会后应该做些什么工作？

答：(1)要替搭车回去的人安排车子；
 (2)在接待处暂时时代为保管的衣物，不要遗失或被人错领、冒领；
 (3)有留话时，切记务必传达；
 (4)检查会场有无物品遗漏；
 (5)要为参加会议的人员送行；
 (6)文秘人员离去前。要检查烟灰缸、字纸篓有无易燃的东西，如有，则必须加以熄灭；
 (7)桌、椅早先若有移动，必须还原；洗涤烟灰缸、茶具等，并收拾妥当，倒去垃圾；
 (8)携带进会场的资料和会议用品要记得带回；
 (9)关紧门窗并上锁；
 (10)通知会场的管理单位，会议已经结束。

18、某公司成立不久，业务就非常繁忙，电话不断，上司要求文员小胡设计一个电话记录单。小胡应该怎么设计？

答：

来电单位		来电号码	
来电者姓名		分机	
来电时间	年月日时分	手机	

内容摘要:			
上司批示			
处理结果		记录人	

19、某公司成立三周年，准备举行大型宴会，办公室人员应该如何做好准备，要做哪些工作？

答：(1)客人的选择。确定名单，再请上司核定。
 (2)确定时间。如果是涉外宴请，宴请时间应该按照国际惯例，征询客人的意见，要避免选择对方的重大节假日。
 (3)会场选择。要考虑宴会的性质，客人的数目，以及预算费用等，考虑宴会的形式与气氛、交通是否方便、场地大小是否合适、菜式、有无停车场。
 (4)拟订菜单。应符合对方的饮食习惯，从宾客的身尹、宴请层次、目的等方面去考虑，至少要提供2份菜单，供上司挑选；
 (5)寄发请柬。宴请需要发请柬，请柬上应写明邀请人姓名，被邀请人姓名、宴请的目的、方式、时间、地点，以及着装要求、要求回函及其他说明等。请柬一般要提前一至二周发出；
 (6)席次的排列。以社会地位与年龄作优先考虑来安排，在请柬上应注明席次号。席次的排列原则是：男女主人对坐桌椅的两端；男女宾客间隔而坐；夫妇分开坐；男主宾坐在女主人的右边，女主宾坐在男主人的右边。主人方面的陪客，应插在客人中间坐，以便同客人接触交谈。

20、某公司为了推销自己的产品，做好宣传和营销前的准备工作，以良好的社会形象及合适的价格打入市场，决定组织召开专家座谈会，对其推销产品进行评估。如果你是办公室人员，领导责成你承办这个座谈会，你该如何做？

答：(1)座谈会邀请对象必须是新产品所在领域的专家和学者，能独立思考、有主见又敢于发表意见者；
 (2)座谈会以小型为主，人数以七、八人为宜；
 (3)座谈会上，文秘人员应与主持人密切配合；
 (4)主持人负责引导、组织，可不作记录；
 (5)详细的记录应由文秘人员在引人注目的座位上去做；
 (6)座谈会的时间不必严格规定，可长可短；
 (7)会场应准备些饮料、茶点，边吃边谈，可使气氛轻松。

21、某中外合资公司总部德方总经理来访，恰逢生日，上司要求文员小陈购买礼物赠送，小陈应如何办？要考虑哪些因素？

答：(1)清楚德方总经理的爱好、文化背景、性格习惯等；
 (2)征求上司意见或同意，在允许的钱款额度范围内选购礼物；
 (3)比较合适的生日礼物是有中国特色的、总经理又比较喜欢的物品；
 (4)赠送的礼物应去掉包装上的标价，并应请商店用精美包装纸重新包装一下；
 (5)附上贺卡写上中国公司的名称，让上司亲自送给德方总经理。

22、某中外外合资公司总部德方总经理来访，恰逢生日，上司要求文员小陈购买礼物赠送，小陈应如何办？要考虑哪些因素？

答：清楚德方总经理的爱好、文化背景、性格习惯等；征求上司意见或同意，在允许的钱款额度范围内选购礼物；比较合适的生日礼物是有中国特色的、总经理又比较喜欢的物品；赠送的礼物应去掉包装上的标价，并应请商店用精美包装纸重新包装一下；附上贺卡写上中国公司的名称，让上司亲自送给德方总经理。

23、请将下列文件分别组合成四个案卷，并拟制案卷标题：

- (1)市教委关于2008年招生工作的通知；
- (2)北京广播电视大学关于招生工作校务扩大会议纪要；
- (3)北京广播电视大学2008年招生工作计划；

- (4) 北京广播电视大学关于 2008 年招生工作的请示（呈市教委）；
- (5) 市教委关于北京广播电视大学 2008 年招生工作的批复；
- (6) 北京广播电视大学校务会议关于调整系主任的决定；
- (7) 北京广播电视大学关于调整系主任的通知；
- (8) 北京广播电视大学关于做好开学工作的通知；
- (9) 北京广播电视大学各系关于开学准备工作的报告；
- (10) 北京广播电视大学各系关于加强学生思想工作的报告；
- (11) 北京广播电视大学各系关于提高教学质量的报告；
- (12) 北京广播电视大学 2008 年度工作总结。

答：案卷一：

- 1. 市教委关于 2008 年招生工作的通知；
- 4. 北京广播电视大学关于 2008 年招生工作的请示（呈市教委）；
- 5. 市教委关于北京广播电视大学 2008 年招生工作的批复。

标题：市教委、北京广播电视大学关于招生工作的通知、请示、批
案卷二：

- 2. 北京广播电视大学关于招生工作校务扩大会议纪要；
- 6. 北京广播电视大学校务会议关于调整系主任的决定；
- 7. 北京广播电视大学关于调整系主任的通知；
- 8. 北京广播电视大学关于做好开学工作的通知。

标题：北京广播电视大学关于招生工作、系主任调整、开学工作的会议纪要、决定、通知
案卷三：

- 3. 北京广播电视大学 2003 年招生工作计划；
- 12. 北京广播电视大学 2003 年度工作总结。

标题：北京广播电视大学招生工作计划、年度工作总结
案卷四：

- 9. 北京广播电视大学各系关于开学准备工作的报告；
- 10. 北京广播电视大学各系关于加强学生思想工作的报告；
- 11. 北京广播电视大学各系关于提高教学质量的报告。

标题：北京广播电视大学各系关于开学准备、加强学生思想工作、
提高教学质量的报告

24、如何接受对方的名片？

答：（1）在接对方名片时，务必表现出尊重的态度。

（2）当对方递出名片时，应点头致意，双手在平行胸部的位置接过名片，最好不要捏到名片上的字，以示尊重。

（3）双手接过名片，再收回双肘，扔轻捧名片，抬起头，注视着对方，郑重地独处名片上的名称，以确认无误。

（4）遇到名片上有不认识的字，不可轻率错读，可诚恳地请教对方：“很冒昧，可否请问一下，这个字怎么念？重复一遍：“您是某某单位某某，很抱歉！可按对方发”对方回答后，”并行礼致歉。

25、如何通过旅行社预定一张飞机票，如何操作？应该考虑哪些问题？

答：找一家信誉较好的旅行社，通过电话或者信函和他们联系，告诉你的联系方式，并记下对方联系方式告诉旅行社你的出发日期、时间、航班、起点和终点、中间停留站、以及舱位等级和一些特殊要求。讲明取票方式，并注意在拿到机票后进行核对，看是否有误。

26、上海某企业欲与德国某企业合作，德国以品牌、技术入股，利用上海比较便宜的原材料和人工，共同生产国内紧缺的产品。德国代表团一行 9 人将于 8 月下旬来沪，商议合作的具体事宜，办公室主任请小李作好准备。假如你是小李，你怎样设计这个接待方案？

答：（1）接受任务；（2）了解来宾、制订计划；（3）预订食宿；（4）欢迎来宾、商议日程；（5）礼节性拜访、宴请；（6）正式会谈；（7）签订协议书；（8）陪同参观游览；（9）互赠礼品；（10）欢送来宾、接待小结。

27、上司办公室和接待室的整理。

答：不管设施、配置多么豪华、新颖的办公室，如果不经常整理和打扫，也会给来访者和上司带来不愉快的感觉。文员如能注意到以下几点，经常整理，不但随时可迎接宾客，也会使上司舒服地工作。

- a. 桌子和办公器械是否摆放平稳妥当？有没有歪斜和灰尘？
- b. 时钟是否拨准，并保持走动？日历上的日子是否准确？
- c. 办公室内温度和湿度是否调到适意的程度？
- d. 盆景、挂画的挂置是否得体，并整理好了？草树上有没有枯枝烂叶？花卉是否定期浇水并保持新鲜？

e. 报纸、杂志是否是最新的一期？

f. 书架是否归置妥当？摆放整齐？

9. 来访者使用的沙发坐垫、靠背套子是否备妥并清洗干净？有没有皱褶？

h. 窗帘是否干净？拉窗帘的轨杆是否好使？或百叶窗、垂直帘的角度是否调整妥当？

1. 废纸篓是否是空的？是否垫好了干净的垃圾袋？

j. 摆放在上司办公桌上的用品是否整理好了？文具，便笺是否补充了？

28、上司在与客人谈话，这时有某公司张总经理来找上司解决紧急事情，文员如何向上司传话？

答：（1）用便条把所要传达的内容逐项书写：“某公司张总，为急事来访，请他等几分钟，还是请何人代为会见，要问他哪些事情？”然后将写好的边条对折折好。

（2）走入会客室，在上司背后说一声：“对不起，打扰一下”。

（3）上司回头时，递上便条与铅笔。

（4）退一步，等候指示。

29、设计大型会议中进程服务工作的主要环节。

答：接站工作→报到及接待工作→组织签到→做好会议记录→做好会议值班保卫工作→做好会议信息搜集、传递工作→做好对外宣传→编写会议简报或快报→做好会议保密工作→做好后勤保障工作。

30、设计接待方案。

答：（1）接受任务；（2）了解来宾；（3）制订计划；（4）预订食宿；（5）迎接来宾；（6）商议日程；（7）安排会谈；（8）陪同参观；（9）送别客人；（10）接待小结。

31、设计一份 A4 白文件纸库存记录卡

库存记录卡库存参考号 B4							
项目 A4 白文件纸最大库存量 100 令							
最小库存量 15 令							
单位数量（1 令=500 页）再订货量 25 令							
日期	接受			发放			
	接受数量	发票号	供应商	发放数量	申请号	个人/部门	余额

答：

32、设计一份 A4 打印用纸库存控制卡。库存参考号为 C3，最大库存量为 120 令，最小库存量为 20 令，再订货量为 35 令。一令为 500 页。

参考答案：

库存参考号 C3							
项目 A4 打印用纸最大库存量 120 令							
最小库存量 20 令							
单位令（1 令=500 页）再订货量 35 令							
日期	接收			发放			
	接收数量	发票号	供应商	发放数量	申请号	个人/部门	余额

33、设计一份电话记录表。

参考答案：

电话记录表

来电人	姓名：单位部门： 职务：电话号码：
来电时间	年月日时分
通话地点	来电人地点： 受话人地点：
通话要点	1. 2. 3.
结束时间	年月日时分
处理要点	1.交由进行处理 2.请尽快回电 3.约定再来电话
记录人	

34、设计一份归档文件目录

答：

件号	责任者	文号	题名	日期	页数	备注
↻	↻	↻	↻	↻	↻	↻
↻	↻	↻	↻	↻	↻	↻
↻	↻	↻	↻	↻	↻	↻

35、设计一份开业典礼的筹备工作流程。

参考答案：

开业典礼筹备工作的流程：开业典礼的舆论宣传工作（可运用传播媒介在报纸、电台、电视台广泛发布广告或在告示栏中张贴开业告示）→要做好来宾邀请工作→发放请柬→现场的布置→准备开幕词、致答词→要做好接待服务工作→要做好礼品馈赠工作→拟定典礼程序→做好各种物质的准备工作。

36、设计一份新闻发布会的筹备流程。

答：（1）主题的确定→（2）时间的选择→（3）地点的确定→（4）人员的安排→（5）材料的准备→（6）发送请柬→（7）准备胸卡和名签→（8）准备好视听设备→（9）预算计划。

（第1、2点每点3分,第3-9点每点2分）。

37、设计一个开业典礼的筹备工作流程

答：开业典礼的筹备工作流程：开业典礼的舆论宣传工作（可运用传播媒介在报纸、电台、电视台广泛发布广告或在告示栏中张贴开业告示）→要做好来宾邀请工作→发放请柬→现场的布置→准备

开幕词、致答词→要做好接待服务工作→要做好礼品馈赠工作→拟定典礼程序→做好各种物质的准备工作。

38、设计一个新闻发布会的筹备流程。

答：主题的确定→时间的选择→地点的确定→人员的安排→材料的准备发送请柬→准备胸卡和名签→准备好视听设备→制定预算计划。

39、所谓“有问题”的来访者一般是怎样的？文员应如何应对？

答：（1）固执任性的来访者。死搅蛮缠、出言不逊，文员应毫不妥协，但要注意礼貌地反复进行解释并提出建议。坚持说你没有权利更改规章制度。可保证：如果对方写信给上司，上司一定会看到这封信。

（2）进行威胁的来访者。悄悄地告诉老板，打电话保安部门，不要与蛮横无理、可能带来危险的来访者直接冲突。

（3）情绪激动的来访者。如果来访者是男性，女文员应该找男的帮忙；如果是女性：女文员可能会使她平静下来：如不行，找一个成熟的女同事来帮忙。

（4）骗人的老手。他们：①介绍的产品或服务价格低得离谱；②公司经营时间不长；③个人或公司没有通讯地址，或电话号码有疑问。必须保护公司和上司的利益。

40、文秘人员经常要代替上司选择礼品，向他人赠送礼品，在处理这些事情应考虑什么，怎样做？

答：（1）在赠礼前必须搞清赠礼目的，如是为周年庆典、生日、结婚、荣升、乔迁，或是圣诞节、中秋节等；（2）还要清楚赠礼对象身份、爱好、文化背景、性格习惯等；（3）在日历上应该清楚地标明节日活动安排以引起上司的注意。时间如何取决于当地的购物环境。（4）还应熟知以下规则：除非上司有特殊的要求，不必送太昂贵的礼物，只要用心为对方选择适当的礼物即可。（5）要看对方的实际情况选择礼品，做到恰如其分，适合对方。（6）赠送的礼物应去掉包装上的标价，并请商店用精美包装纸重新包装一下。（7）如果不是亲自送礼，应该在礼物的外包装上写上赠送者的姓名或附上名片、贺卡。（8）文秘人员应准备一张节日礼物名单，上司可以在上面作一些增减，表示是否同意你提的建议或者提出一些其他的意见、以及标明价格范围。（9）为了避免所送礼物的重复，文秘人员应该为所有接受上司礼物的人做一张卡片记录。

41、文秘人员经常要代替上司选择礼品，这些事情应考虑什么，怎样做？

答：（1）在赠礼前必须搞清赠礼目的，如是为周年庆典、生日、结婚、荣升、乔迁，或是圣诞节、中秋节等；

（2）还要清楚赠礼对象身份、爱好、文化背景、性格习惯等；

（3）在日历上应该清楚地标明节日活动安排以引起上司的注意时间如何取决于当地的购物环境；

（4）还应熟知以下规则：除非上司有特殊的要求，不必送太昂贵的礼物，只要用心为对方选择适当的礼物即可；

（5）要看对方的实际情况选择礼品，做到恰如其分，适合对方；

（6）赠送的礼物应去掉包装上的标价，并请商店用精美包装纸重新包装一下；

（7）如果不是亲自送礼，应该在礼物的外包装上写上赠送者的姓名或附上名片、贺卡；

（8）文秘人员应准备一张节日礼物名单，上司可以在上面作一些增减，表示是否同意你提的建议或者提出一些其他的意见、以及标明价格范围；

（9）为了避免所送礼物的重复，文秘人员应该为所有接受上司礼物的人做一张卡片记录。

42、文秘人员如何主持会议？应注意哪些细节？

答：文秘人员如果在会议上要发言，应先把要讲的内容作一个总结结构的构思，简略记下发言的要点。会议上注意自己的表情和说话的语调，并控制发言的时间。对发言内容加以引导，提醒时间有限。在会上可分配工作任务，认真倾听其他人意见，不要当众批评某个人。最后作总结，统一认识。要求与会者记笔记，自己做好笔记并把每次会议纪要的打印件放进文件夹。以作查证。

43、文秘人员在单独或随同上司旅行结束后，要做好哪些工作？

答：（1）整理好旅行过程中所有的单据、凭证，送上四审阅、签字后向财务部门报销，或者结算预支的出差费用。

（2）回到公司上班后，应将出差过程以及有关事务写出工作汇报。如果是与上司同行的，可根据上司的原始记录整理出报告，送上司过目或批准，然后存档备案。

（3）尽快恢复正常工作和生活状态，继续旅行前未完的工作。

（4）把在出差时结识的有关人士、单位等情况做好记录，以便将来有用。

（5）对在旅行过程中给予帮助和照顾的有关部门和人员，分别去函或去电表示感谢。

44、文员办公室的布置。

答：文员的工作位置一般在上司的办公室门口处，有张专用的写字台，可能有自己专用的一间小办公室。文员在布置自己的小天地时，应该力求简单实用，该用的物品才放在办公桌上，切忌把一张办公桌当成自己家里的梳妆台，把花瓶、像片、香水、小摆设等都放置其上，这不仅可能妨碍工作，不利于提高效率，而且破坏了办公室的庄重气氛，损坏了公司的形象。要注意以下几点：

- 文员坐在办公桌旁，面对桌子，伸直双臂，再双手合拢，在高于桌面15cm左右画弧形，手臂所能覆盖的桌子面积，比较适合摆放与工作有关的物品。
- 电话一般安装在左边，便于左手摘机，右手执笔做记录。电脑一般放在桌子的右边，或放在置于右边的电脑桌上。
- 准备一些敞开的文件夹，可以存放需要翻译的资料、等待上司签署的文件、已经阅读的文件、处理完毕的文件和资料，在文件夹上贴上相应的标识条。
- 把各种笔、胶水、剪刀、回形针、印盒等文具分门别类放在文具用品盒内，记住用完后归回原处。参考书应该放在桌子上面或伸手可以拿得到的抽屉里。
- 办公桌抽屉里的物品摆放要注意放置整齐，东西不要放得太满，且要经常清理，保持井然有序。应该有一个带锁的抽屉，用来放办公室零用现金、要求保密的东西和私人物品等。
- 办公室内各种类型的文件柜，要分门别类安放文件、资料 and 物品，并贴上标识。
- 如果用架子，应该把容易倾翻的化学液体、墨水、油墨等放置在底层，纸张和较重的东西放在下面几层，较小的物品先放入盒中，再放在稍高于眼光平行的层面上，用标签贴在各种物品的下方。
- 每天下班前，要整理好自己的办公桌，把文件、资料收藏好以免丢失和泄密。要仔细检查电脑、复印机、空调开关是否关上，抽屉、橱门是否锁好，确保万无一失。

45、文员面对“有问题”的来访者时，这些来访者一般最怎样的？应如何应对？

答：(1) 固执任性的来访者。死搅蛮缠、出言不逊，文员应毫不妥协（但要注意礼貌）地反复进行解释并提出建议。坚持说你没有权利更改规章制度。可保证：如果对方写信给上司，上司一定会看到这封信。

(2) 进行威胁的来访者。悄悄地告诉老板，打电话保安部门，不要与蛮横无理、可能带来危险的来访者直接冲突。

(3) 情绪激动的来访者。如果来访者是男性，女文员应该找男的帮忙；如果是女性，女文员可能会使她平静下来；如不行，找一个成熟的女同事来帮忙。

(4) 骗人的老手。他们①介绍的产品或服务价格低得离谱；②公司经营时间不长；③个人或公司没有通讯地址，或电话号码有疑问。必须保护公司和上司的利益。

46、文员应该为上司的商务旅行作许多准备工作，在准备国内国际旅行时要考虑哪些项目？履行哪些职责？

答：(1) 准备旅行计划和旅馆信息。旅行计划表要说明出发和到达地点、是乘飞机还是汽车、火车或轮船，出发和到达的日期及时间、座位情况、旅馆情况。

(2) 制定约会计划。约会计划表包括：城市名和省（州）名（如果是国外旅行，写明城市名和国家名），日期和时间，与上司约会者的姓名、公司和地址，电话号码。

(3) 为商务洽谈收集资料。

(4) 决定旅行用品。把上司作商务旅行时需要带的用品列出清单。

(5) 考虑行李问题。通过航空公司出版的旅行计划手册或旅行社代办人信息。为每件行李准备识别标签。

(6) 安排差旅费。

(7) 建立旅行—旅馆信息资料库。随时与旅行社联系，建立最新信息充实自己的资料库。

(8) 办理旅行保险，如意外伤害保险等。

47、小李是刚到公司的文员，公司办公室内有各种文件柜、储物架、书报架，办公室主任给她配置了带锁的办公桌、电脑、电话机，还给了她新的文件架、文具用品盒、各种笔、胶水、剪刀、参考书、需要翻译的

资料、公司印章、印盒、墨水、复印纸（2刀），要求小李整理好办公桌，把东西分门别类放置在适当的位置。小李应该怎么做？

答：(1) 电话放在办公桌左边，便于左手摘机，右手做记录；电脑放在右边；

(2) 新文件夹放需要翻译的资料，在文件夹上贴上相应的标识条；

(3) 各种笔、胶水、剪刀、印盒等文具分门别类放在文具用品盒内；参考书应该放在桌子上面或伸

手可以拿得到的抽屉里；

(4) 公司印章放入办公桌带锁的抽屉内；

(5) 墨水放置在储物架底层，复印纸放在下面几层。

48、杨副市长要李秘书赶紧为他查找有关市场经济的重要资料。李助理此时此刻一心只想到完成徐市长布置的任务，对杨副市长说的什么心不在焉。杨副市长见他有些走神，又重述了一遍自己的话。面对两位领导几乎同时布置的工作，李助理陷入左右为难的境地。请你为李助理设计一个合理的应对之策。

答案：(1) 办公室的一项基本职能是为领导（政务）服务，李助理对于徐市长和杨副市长交办的事情都不可回绝，而是应当承担下来。（6分）

(2) 李助理接受任务后回到办公室，向办公室主任汇报，与其他助理协商，由他人完成杨副市长交办的事项。（8分）

(3) 李助理自己全神贯注认真起草徐市长交代的紧急材料写作任务。（8分）

(4) 他人查找完杨副市长所要的材料后，李助理亲自将材料送至杨副市长处，如果可能，可以顺带把实际参与查找人员的名字讲一下。（8分）

49、总经理把保管单位公章和盖印的任务交给了秘书小付，小付应该怎样做？

答：小付把印章放在办公室装锁的抽屉或保险箱内，钥匙随身携带；每次用毕应将印章加锁存放，随印随锁；如因事外出，须经批准交他人代管。

加盖单位公章，须经总经理批准，并审核签名；并要将盖用文件名称、编号、日期、签发人、领用人、盖章人等项详细登记。加盖印章必须做到用力均匀，使印章端正、完整。

50、总经理要与A公司总裁谈某项业务工作，文员替总经理安排这个约会，应该怎么做？

答：首先，用写信的方式定约，等对方收到信后，再打电话给对方的文秘人员确认；其次，正确告知总经理的姓名、目的、时间、地点、方式（早餐会、午餐会等）、所需要的时间等，日期的确定应有弹性，告知你或总经理的联系电话。第三，决定时间、地点时，要注意：

(一) 星期一早上、周末下午、即将下班之前、午餐前后对方的休息日、节假日或有特殊政治和宗教意义的日子、公司有重大活动时、不要安排约会；

(二) 地点必须选择对方比较方便的地方，还应考虑礼仪规格、是否需保密、是否需就餐等；

(三) 如对约会地点没有充分把握，应事先调查路线、如何前往、房间大小、桌子的配置等；

(四) 约定好后向上司汇报，并填写在日程安排计划表上。如有必要，还应准备约会所需要的文件资料。

51、作为办公室文员，在上司办公室或接待室的整理方面应注意哪些具体事务？

答：(1) 要建立器具和备用品的台账，简要记载购入时间、修理经过。

(2) 器具和用品脏了、坏了时，应立即找有关部门安排更换或修理。

(3) 注意保持室内的清洁，经常打扫。

(4) 注意预防火灾，要了解灭火器和紧急电话的使用方法，以及灾害发生时的避难途径，对遇有紧急情况需要拿走的文件也要放好

(5) 对橱柜、房门等钥匙，要认真管理，防止丢失，注意保密。

上一次考试有150多个科目改版，电大资源网每学期均会在期末考试前整合最新历届试题+形考作业+综合练习册题目，有需要直接访问 <http://www.dda123.cn/>

任何问题都可以联系我微信：905080280

请直接打印，已按字母排版

已整理700个国开科目，有需要请直接微信905080280，说明要购买的试卷号及科目名称即可

ps：资料考前整理，只供大家复习使用！已和最新历届试题核对，有新题并已整合，以此版为准



手机用浏览器扫码访问电大资源网