

国家开放大学

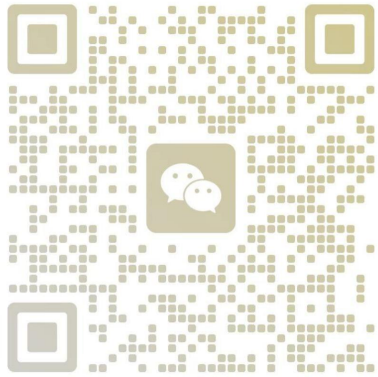
期末考试考前复习资料

2180

办公室管理

伯仲教育出品

伯仲教育



国开期末 复习资料

请直接打印，已按字母排版

《办公室管理》国家开放大学期末考试

适用：【国开电大】【期末笔试】

资料考前整理，只供大家复习使用！

题型： 单选(160) 简答(46) 判断(163) 案例分析(17) 设计题(19)

单选 (160)一

1、“四分四注意”立卷方法不包括（）-->分纸型

2、按规定，我国机关事业单位公章的印文字体是（）。-->A. 宋体

3、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

4、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

5、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

6、办公室布置要注意（各种沟通、保密）。

7、办公室的本质属性是（）。-->C. 服务性

8、办公室的核心功能是（）-->塑造出组织文化及价值观

9、办公室的核心功能是（）。-->A. 塑造出组织文化及价值观

10、办公室调查研究的选题原则不包括（）。-->A. 易出成果原则

11、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

12、办公室工作的第一要义是（）。-->A. 服务

13、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

14、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？（有共同利益的话题）。

15、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

16、办公室信息工作的要求不包括（）。-->C. 信息量越大越好

17、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

18、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

19、常用办公用品中属于办公文具的是（）。-->A. 中性笔

20、传真机的使用哪一项是不对的？（随时随地可向对方发送）。

21、传真机最好用来传送以下（）类邮件？-->A. 一般的图纸

22、传真机最好用来传送以下哪种邮件？（）。-->A. 一般的图纸

23、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

24、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

25、电子公文的处理（C）可以印制纸质文件分发处理

26、电子公文的处理（）。-->C. 可以印制纸质文件分发处理

27、电子公文的属性是（）。-->C. 具有规范格式

28、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

29、督查工作的原则不包括（）-->督查与代办相结合

30、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

31、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

32、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

33、公共关系工作的特点不包括（）。-->C. 以惠己为原则

34、公文写作的规范要求。（）。-->C. 具有规范体式，符合公文格式标准

35、公章的尺寸，地、市、州、县机关的直径为（）。

B. 4.5 厘米

36、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

37、会议的直接成本不包括（）。-->D. 时间成本

38、会议的直接成本不包括（）。-->D. 会议工时成本

39、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

40、会议中有时有人会把发言的一段不作记录处理，这时文员应（征求主持人意见，停止笔录，关录音机）。

41、级别高的办公室一般称为（）。-->B. 办公厅

42、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（骑章章）。

43、接受忠告的反应应该是（）。-->D. 切勿感情用事

44、介绍礼仪中，一般不说出被介绍者的（）。-->C. 年龄

45、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 o-->C. 越级请示

46、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

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

48、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

49、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

50、上司决定参加某个会议时，文员不应该（只在便笺上写好会议名称）。

51、社交场合很讲究次序礼仪，一般（）。-->B. 以右为尊

52、四分四注意立卷方法不包括。（）。-->D. 分纸型

53、危机的特点不包括（）。-->B. 经常性

54、危机管理的原则不包括（）。-->A. 转移焦点原则

55、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

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

57、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

58、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 t 当时间

59、文书立卷归档要求遵守一定的制度，包括以下方面（归档范围、归档时间、归档要求）。60、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）。

61、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. 最好到僻

便宜的商店去购买办公用品，质量并不重要

62、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

工作安排得超出工作时间，给自己压力

63、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

64、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

65、文员从事信访工作，在处理顾客或其他人的来信时，不应（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）。

66、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（左上角）。

67、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

68、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

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

70、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问题的紧急程度

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

72、文员始以于哪项活动是不恰当的？（）。-->C. 离开会议室接听电话

73、文员协助举行宴会时，不用考虑（）。-->B. 有元休息室

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

75、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？（代替上司制定约会计划）。

76、文员遇到对方递送的名片上有较罕见的字，应（请教对方可否请问一下，这个字怎么念？）。

77、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）。

78、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

79、文员在接打电话时，正确的做法是（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）。

80、文员在进行办公室布置时，以下哪些行为是不适宜的？（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）。

81、文员在进行办公室布置时，以下哪一项行为是不适宜的？（）。-->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

82、文员在进行办公室布置时，以下哪种行为是不适宜的？（）。-->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

83、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

84、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

85、文员制作日程安排计划表时，以下哪一种情况应避免？（日程安排计划笔记本如果已经使用一年以上，可以废弃）。

86、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（fi 意思完全一致

87、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

88、下列不属于按照传递方式划分的会议信息类型的是（）-->A. 公开性会议信息

89、下列电话礼仪中错误的是（）。-->D. 与女士通电话，男士先挂

90、下列关于经济合同的说法错误的是（）-->A. 合同中约首部分要使用相关单位或个人的简称或代称

91、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

92、下列情况中，（）适宜用传真且发送。-->B. 一般文件或 00 像资料

93、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

94、下面属于文书的是（）。-->A. 书信

95、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

96、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

97、行政办公费用中的“三项经费”不包括（）。-->D. 业务招待费

98、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

99、选择办公设备和易耗品供应商必考虑的因素是（）-->A. 名牌和高档

100、宴会期间的祝酒，常规顺序应该（）。-->A. 肉主人和主宾碰杯

101、一般而言，在办公室里，（）的位置是上座。-->A. 离入口最远

102、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（按通讯者特征立卷）。

103、以下餐巾的使用方法正确的是（）。-->B. 用来擦嘴唇嘴角

104、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

105、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，体现出更多的是主动性

106、以下关于交互式电话会议的功能中，哪一项是不具备的？（审查功能）。

107、以下关于交际礼仪的举止行为，哪一项是比较适宜的？（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）。

108、以下关于录音机的使用哪一项是不适宜的？（录音时需将监听开关至于 ON 位置）。

109、以下关于名片的使用方式，哪项是错误的？（各自只能当面递送，寄去是不礼貌的）。

110、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？（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）。

111、以下关于说话的要领中，哪一项不适宜？（由过程先说）。

112、以下关于投影机的使用哪一项是不适宜的？（应设置电脑的桌面屏幕保护功能）。

113、以下关于文员的宴会礼仪中，哪一项是正确的？（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）。

114、以下关于文员对办公室布置的情况，哪一项是错误的？（办公桌抽屉里的物品摆放要注意放置整齐，东西可放得满一些）。

115、以下关于文员的宴会礼仪中，哪一个是不正确的？（）。-->D. 把零散工作安排在安静、有效的时段里去做

116、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

117、以下关于握手的礼节，不正确的是（双方有很多人时，可以交叉握手）。

118、以下关于预订工作的行为中，哪一项是不适宜的？（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）。

119、以下接打电话的行为中，哪一项是不适宜的？（应随时使用手机在飞机上、饭店里、大剧院等进行联系）。

120、以下哪点不是办公室事务管理的特征？（决策性）。

121、以下哪个标准不是文员分拣邮件应该遵守的？（）。-->C. 按私人公务标准分著

122、以下哪个接打电话的行为是不正确的？（受到通话对方极大的责难，应针锋相对回击）。

123、以下哪些标准不是文员分拣邮件应该遵守的？（）。-->C. 按私人公务标准分著

124、以下哪些不是文员在准备办公用品时的职责？（）。-->B. 制造

125、以下哪些接打电话的行为是不正确的（受到通话对方极大的责难，应针锋相对回击）。

126、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

127、以下哪一种类型是适合自由谈话，或是收集创意的会议（）。-->C. 圆桌型

128、以下说明宴会的种类与形式的内容，哪一项是正确的？（工作餐是非正式宴请形式，早、午、晚举行均可）。

129、以下文员的工作顺序中，哪一项是正确的？（文员也应具有适当判断情况，机智应对的应变能力）。

130、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？（让员工们随意领取办公用品）。

131、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？（标准的零用现金单据有一个签名）。

132、以下文员应遵守的参加宴会的礼仪中，哪一项是不适宜的？（未用完一道菜时，应将刀叉平行摆放在盘了上右侧，叉尖向上，刀刃向内）。

133、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 二、三下就挂电话

134、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

135、意向书的特点不包括（）。-->C. 约束性

136、邮件的寄发不要考虑以下哪项因素（）。-->D. 爱好

137、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，以下哪项事情与文员的工作要求不一致？（应提高办事效率，把取邮件与其他事一起办）。

138、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

139、有时应上司要求，文员参与会见或会谈，以下哪项内容不是文员的任务？（发表意见）。

140、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

141、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（）-->How do you do?

142、在办公室的布置方面，（）的位置是上座。-->A. 离人口最远

143、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

144、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

145、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”

146、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？（作会议记录时离开会议室接听电话）。

147、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 () →要有“诚心”

148、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

149、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

150、在使用复印机的过程中, 以下哪项内容是不恰当的? (接通电源可立即复印操作)。151、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

152、在文员工作以及办公环境等方面, 下面选项中哪种行为不适宜? () 。→B. 较大的物置在稍高于眼光平行的层面上, 用标签贴在各种物品的下方

153、在组织中当一个人工作量不多的时候, 个体行为符合柏金森时间底线定律的是 () 。→B. 他会故作忙碌状

154、照料上司身边琐事的说法, 哪一种是不正确的? (应酬需要更换衣服, 这是上司个人的需要, 不必给予协助)。

155、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

156、值班人员不应该做以下哪类事情 () 。→A. 签发文件

157、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

158、中型规模的会议人数一般是 () 。→B. 百人上下至数百人

159、中型规模的会议人数一般是 () 。→B. 数百人

160、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

简答 (46)-

1、按照 2000 年《国务院行政机关公文处理办法》...

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、单位印章主要有哪几项? 印章的刻制和使用有哪些...

6、公文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、简答办公室的主要特点。

10、简答电子公文处理过程的五个环节。...

11、简述办公环境的含义并按照由远及近的顺序列...

12、简述办公室的四种含义。

13、简述办公室调查研究的三个阶段及其主要任务...

14、简述办公室督查工作的方式。

15、简述办公室设备使用规范。

16、简述第三代时间管理的 ABCD 法则及其内容...

17、简述调查研究的三个阶段及其主要任务。...

18、简述公共关系的三大构成要素及其原则。...

19、简述公文校对工作要求。

20、简述会务管理的要求。

21、简述会务管理中对接会工作人员的要求。...

22、简述会议的积极作用。

23、简述剪影仪式需要准备的材料及其程序。...

24、简述文员向上司做请示的注意事项。2...

25、简述信访工作中网络来信的处理要求...

26、简述在储藏间存储办公用品时的注意事项。...

27、简要回答公文写作的五部曲。

28、简要回答起草请示的“五步棋”...

29、简要说明会议纪要的概念, 会议纪要有什么作用...

30、简要说明会议纪要有什么作用? 有哪两种形式? ...

31、来信来访的范围包括哪些? 受理与处理的程序和...

32、请简单说明提高会议效率的一些基本做法? ...

33、什么是受意? 受意有几种? 办公室人员应怎样运用...

34、什么是文书的立卷特征? 通常可以按照哪几种特...

35、什么是文员的挡驾方法? 主要的挡驾法有哪几种...

36、谈谈你对办公室人员应具备的职业素质中善谋...

37、提高会议效率可以有哪些做法? P162-165...

38、文员根据单位需要向外或向内发文, 需要经过一...

39、文员进言是指什么? 进言具有什么作用? 方法和要...

40、文员利用提示系统提醒上司的工作, 有哪些提法...

41、文员利用提示系统提醒上司的工作, 有哪些提示...

42、文员受上司指示, 向对方要求约会时应注意哪些...

43、文员所作的口头报告的基本方法是怎样的, 有什么...

44、文员所作的完整的会议记录应该包括哪些事项...

45、文员在处理上司指派的工作时, 首先要仔细制定...

46、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《国务院行政机关公文处理办法》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: 一是清楚地知道在所说的事项中, 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; 八是不可伤害对方的自尊心。

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商? 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商? 请简要说明。一是为上葡服务, 工是为组织服务; 三是为公众服务。一般阐述

5、单位印章主要有哪几项? 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、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(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。

答案: 一是查是否需要行文, 以什么名义行文。二是查文稿内容与法律、法规、政策及其它已有规定是否矛盾。三是查要求和措施是否明确具体, 切实可行。四是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。五是查行文是否规范, 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、简答办公室的主要特点。

答: (1) 辅助性 (2) 综合性 (3) 服务性

10、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

11、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。

答案: 一是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。二是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。

12、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。

13、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。

14、简述办公室督查查的方式。

(1) 现场督查 (2) 会议督查 (3) 书面督查 (4) 电话督查

15、简述办公室设备使用规范。

(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°C 至 35°C，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。

16、简述第三代时间管理的 ABCD 法则及其内容

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。这是第一级的优先管理，又称危机管理

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）。一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，就应该讲其当成紧急的事情去做，不要拖延。

D. 既不紧急也不重要（如娱乐、消遣等）〇〇有闲功夫再说。

17、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

18、简述公共关系的三大构成要素及其原则

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：公共利益至上；实事求是；互惠互利；双向沟通；始终如一；开拓创新；整体统一。◆◆公文从存储介质上物理删除

19、简述公文校对工作要求。

(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

20、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

21、简述会务管理中对外工作人员的要求。

答案：一是会前的最后检查（工作认真负责、细心、耐心）；二是组织签到和登记（任劳任怨，能连续作战）；三是做好联络协调（沟通协调能力强）；四是会议记录与保密（业务素质强，有原则）；五是会议后勤保障（服从分配，具有协作意识）。

22、简述会议的积极作用。

(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

23、简述剪彩仪式需要准备的材料及其程序。

答案：一是剪彩的准备：红色缎带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘、红色地毯。二是剪彩的程序：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。

24、简述文员向上司做请示的注意事项。2

答案：简述文员向上司做请示的注意事项。一是请示要对口。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。二是请示要单一。遵守一文一事的规则，避免将多项事务写在一份请示内，造成上司批复的困难。

三是请示要单一。遵守一文一事的规则，避免将多项事务写在一份请示内，造成上司批复的困难。

25、简述信访工作中网络来信的处理要求

(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

26、简述在储藏间存储办公用品时的注意事项。

(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。= 'font-family: 宋体'>如果不处于工作状态，使用完毕应切断电源。

27、简要回答公文写作的五部曲。

第一步，领悟领导意图。要求：准确、全面、提炼、增加贴适度；

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

28、简要回答起草请示的“五步棋”

因为什么请示——对于原因、目的的说明
请示什么问题——提出请示的主题内容

怎样解决问题——提出解决问题的建议与方案

请求上级回复——结尾用语的使用

有无附加需要说明——根据需要确定附件的使用与否

29、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？

答案：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：一是决议性会议纪要。是与会者经过商议，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。二是周知性会议纪要。用于传达会议情况，传播信息、交流经验而作的纪实性文件。

30、简要说明会议纪要有什么作用？有哪两种形式？

答案：简要说明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：一是决议性会议纪要。二是周知性会议纪要。

31、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。拆开时在装订时，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。

32、请简单说明提高会议效率的一些基本做法？

答案：请简单说明提高会议效率的一些基本做法？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

33、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。

34、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。

35、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?

答案: 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。一是电话挡驾。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。二是来访挡驾。先问清由来, 判断有无必要引见给上司, 或先做请示。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。

36、谈谈你对办公室人员应具备的职业素质中善谋的理解。

答案: 一是办公室人员“善谋”要求: 能够正确理解上司的意图, 替上司过滤重要的事务; 要“参”到点子上, “谋”到关键处、注重谦言技巧。二是办公室工作人员“善谋”还必须谨防几个误区: 一是“参政”意识过“度”, 把自己摆在“准领导”或副职的位置, 把幕后工作放到台前; 二是轻易抛出“夹生”想法, 强加于领导, 于公于己都不利; 三是出“馊主意”, 帮倒忙, 给工作带来损失, 造成被动局面。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, 踏踏实实实地做好工作, 而不能靠油滑奸巧去取悦、应付领导。

37、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。

38、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。

39、文员进言是指什么? 进言具有什么作用? 方法和要求是什么? P38

答案: 进言是指文员主动对上司提出意见、建议、批评或规劝。进言的作用: 1) 参谋作用。2) 补缺作用。3) 增进关系作用。进言的方法和要求是: 1) 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, 反复思考确认认为是合理的事。2) 适时。考虑时机, 重大的, 紧急的事应立即进言, 一般的事要看上司空闲, 心情好时进言。3) 适度。

看场合, 工作上的建议, 可在公众场合或会议上提出, 对上司的提醒, 则应在个别场合悄然提出。

4) 适度。要注意掌握分寸。显而易见的事点到为止。

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

答案: 文员利用提示系统提醒上司的工作, 有有些提京系统? 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: 在电脑中设餐日程表、报警系统、一周诗如以及其结提东事项, 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: 设置基本办公自程表、黯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。

41、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? P184

答案: 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。

42、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。

43、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, 事先要把要说的话及顺序整理好, 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。

44、文员所作的完整的会议记录应该包括哪些事项?

答案: 文员所作的完整的会议记录应该包括哪些事项? 一是会议名称; 二是会议记录人的姓名、盖章; 三是时间(开始时间、结束时间); 四是会议地点; 五是议题; 六是主持人、主席; 七是出席者名单; 八是会议的经过情形及结论; 九是相关的资料; (10) 下次会议预定日期。

45、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。一是充分分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。

46、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。

判例 (163)-1

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、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)。

3、办公电话应定期检查并核对电话账单以控制开销。一>对

4、办公设备使用权的获取只能通过购买。一>错

5、办公室的灯光照明要避开自然光, 最好用人工灯光。一>错

6、办公室的工作具有综合性特点。一>对

7、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。一>错

8、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。一>错

9、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。一>错

10、办公室公共关系沟通, 就是指与组织的服务对象的沟通。一>错

11、办公室公共关系沟通, 主要是指与组织的服务对象的沟通。一>错

12、办公室管理要严格按既定条条框框办事, 不能用弹性原理。一>错

13、办公室环境布置的目的之一是为了建立挡驾制度。一>对

14、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。(错)。

15、办公室是组织内部办公、办公、办事、办公的主要平台。一>对

16、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变换成便于使用的信息。()。一>对

17、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。一>错

18、办公用品的库存管理和监督中, 出货卡即是申请领用单。(√)。

19、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。一>对

20、办公用品的最大库存量是指仓库最多能容纳的数量。(√)。

21、办公用品的最大库存量是指仓库最多能容纳的数量。一>错

22、办公能力就是指写文能力。一>错

23、办公能力就是指写文能力。(√)。

24、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)。

25、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。一>错

26、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。(X)。

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

28、大型会议应设立会务组、秘书组、接待组等筹备组织机构。-->对

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

30、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)。

31、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

32、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

33、档案保管期限与档案本身的内容重要与否无关。-->错

34、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

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

36、电子文档不存在销毁问题。-->错

37、电子文件归档的鉴定, 要是归摇摇头由领导在档案部门的协助下, 对由挡的电子文件内容进行鉴定。-->错

38、调查和研究是一回事。-->错

39、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

40、对于紧急而重要的事, 文员应作书面请示, 留档备查。(错)。

41、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)。

42、发放办公用品的时候, 不需要对用品库存进行记录。-->错

43、发放办公用品的时候, 需要用品库存进行记录。-->错

44、凡是单位撤消, 原公章应立即停用, 不用通知有关单位。-->错

45、感谢信、祝贺信或吊唁信般好不培传真机发送。-->对

46、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

47、公文行文时越级行文是普遍现象。-->错

48、公文行文时越级行文是普遍现象。-->错

49、公务文书中所指的主送机关, 是指收受、办理公文的单位。-->对

50、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

51、会议的主办者就是会议的主持人。-->错

52、会议记录就是言必录。-->错

53、会议是实施组织领导和管理的的重要手段和工具。-->对

54、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)。

55、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)。

56、即使客观形势发生变化, 也不应变更档案的密级、期限。(错)。

57、即使是上司私人的应酬, 文员人员也应该积极、乐意地去协助。-->对

58、假如对方所要求的日期已经被预约, 除非有相当的确认, 文员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)。

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

60、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

61、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 F 若同时到职, 就先介绍年纪较轻的人。-->对

62、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

63、举办开业典礼, 要遵循热烈、隆重、不计费用的原则。-->错

64、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

65、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 p 对一般同事或顾客说话, 就可通俗。-->对

66、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

67、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

68、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)。

69、名片递送应该选择初识之际, 而不可选择分别之际。-->错

70、男女之间, 男士先伸手了, 女士才能与之相握。-->错

71、女性文员应留短、薄式的发型, 以免妨碍工作。(对)。

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

73、签字仪式中应使用签字笔, 不能使用圆珠笔。-->对

74、请人勿送的常用礼貌用语是说“留步”。-->对

75、请人勿送的常用礼貌语是说留步。-->对

76、请示与报告可以合并使用, 如关于 xxxx 问题的请示报告 0。-->错

77、任何办公室, 都是指的单位里的综合办事机构(√)。

78、日常交往中的上下级角色关系不应淡化。-->错

79、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档, 文员应自己决定优先顺序。() -->错

80、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)。

81、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)。

82、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)。

83、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)。

84、如果两位来读者均未预约, 应该按照先来后到揭露则号见给上苗。-->错

85、如果两位来读者均未预约, 应该按照先来后到的原则引见给上苗。(错)。

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

87、如果是你主持会议, 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件工作等。(对)。

88、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)。

89、如果文员要找的人是一位比上司地位高的人或尊民, 你跟对方的文员说完之后就on应该叫上司接电话, 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

90、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

91、如果要拒绝别人, 最好是依照自己和对方面的人际关系程度, 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

92、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)。

93、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

94、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)。

95、上下级之间握手, 下级先伸手后, 上级才能握。-->错

96、上行发文的送机关必须为上级机关, 而不是上级领导个人。-->对

97、社交交谈中, 一般忌讳谈对方的个人私生活话题。-->对

98、涉外礼仪中以右为尊。-->对

99、涉外礼仪中以右为尊。-->对

100、省政府的办公厅比其他厅的行政级别要高。-->错

101、省政府的办公厅比其他厅的行政级别要高。(√)。

102、省政府的办公厅比其他厅的行政级别要高。() -->错

103、收文时应逐件清点, 并以签字或盖章的方式签收。-->对

104、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

105、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

106、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)。

107、同时介绍很多人时, 可从右至左, 按顺序介绍。-->对

108、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

109、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

110、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)。

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

112、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

113、文籍人员对上简支票往来管理要谨慎小, 支票簿与自 1 章应该一起收藏, 以避免被滥用冒领 ()。→错

114、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)。

115、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)。

116、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, 有归档范围要求, 但没有时间限制 ()。→错

117、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)。

118、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)。

119、文员第一次做一项工作时应该快一些, 如果错误可以再重做一遍。()。→错

120、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

121、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

122、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

123、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

124、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

125、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)。

126、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

127、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)。

128、文员在工作时间如需要补妆, 应该去洗手间。(对)。

129、文员在工作时间如需要补妆, 应随时随地进行 ()。→错

130、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。() 7791→对

131、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)。

132、文员作介绍, 应先介绍地位高的人, 再介绍地位低的人。(错)。

133、文员坐下时, 脚尖在膝盖垂直线以内, 也可稍向左侧后右侧, 膝盖与大脚可分开。(错)。

134、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

135、无论何种礼服都应考虑宴会的地点、时间、形式。请帖上指定打黑领结, 便表示穿无尾正式礼服。(对)。

136、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

137、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

138、狭义的文件即指公文。→对

139、小办公室的配置, 打字、复印间应离上司办公室稍远一些 ()。→对

140、小办公室的配置, 上司的办公室应靠里面 ()。→对

141、小办公室的优点是节省空间, 空气流通, 联系方便。(错)。

142、小舟、公室的配置, 打字、复印肉或离上两办公室稍远一些 ()。→对

143、协议书本身与合同的法律效应是一样的。()。→对

144、协议书本身与合同的法律效应是一样的。()。→对

145、信息调研是办公室的一项具体职能。→对

146、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)。

147、宴请的请柬一般要提前一至二周发出, 以便客人及早安排, 经口头约定的就不要补发请柬了 ()。→错

148、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。如果上司不采用, 应说服上司 ()。→错

149、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

150、意向书简单而言就是传递意向的文书。→对

151、引导客人坐电梯时, 按照社交礼仪, 应让客人先进电梯。() →错

152、印章必须有专人负责保管和使用, 保管者就是使用者 ()。→对

153、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

154、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

155、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)。

156、有效如强印象的说话要点中, 应包括先说出结论部分内容 ()。→对

157、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“How do you do?”(你好)等。()

对

158、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“How do you do?”(你好)等。→对

159、在阳光明亮的教室和会议室内使用投影抗, 致果不受影响。()。→错

160、正确的邮件信封拆封位置是在信封的右侧侧 ()。→对

161、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)。

162、注办是指文秘人员在《文件处理单》上或文尾的下角注明公文办理的结果。(对)。

163、组织做好公共关系的目的是在优先维护自身目标的基础上促进社会和公众利益。→错

案例 分析 (17)一

1、新上任的公司职员小马接受领导的指派到机...

2、A 公司原定于 12 月 25 日 18: 00 时借一娱乐总汇召...

3、爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文件, 电话铃...

4、东华公司办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语...

5、公司经理在星期一早上告诉文员小刘, 星期四上...

6、会议通知

7、教材中关于“向对方要求约会时应注意的事项...

8、美国某花店经理接到一位顾客的电话, 说她订购...

9、某公司聘任文员邹某上班处理邮件时, 正巧赶上...

10、某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天...

11、某年 3 月 5 日, 新欣化工公司的总经理出差了, 这次...

12、上海某冰箱厂的冰箱畅销全国各地, 一天, 江苏某...

13、文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业...

14、问题: 你认为小赵在这两件事上做得怎么样? 他有...

15、小李受上司委托在浦东机场接到公司的一位重...

16、新加坡利达公司销售部新聘任了文员陈小姐, 试...

17、新上任的公司职员小马接受领导的指派到机...

1、新上任的公司职员小马接受领导的指派到机...

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, 因为他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...

与自己握手并避开小马接行李的手, 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...

人入座, 并说“这里视野开阔, 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) 替客人拿行李应征得同意, 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)

2、A 公司原定于 12 月 25 日 18: 00 时借一娱乐总汇...

召开公司成立两周年庆祝活动。

A 公司原定于 12 月 25 日 18: 00 时借一娱乐总汇召开...

公司成立两周年庆祝活动。为此, 发了请柬邀请有关领...

导和嘉宾光临, 在请柬上把时间、地点写得一清二楚, 要...

求自行前往。还通知了全体员工下班后赶往。可当部...

分员工提前在 16: 00 赶去时, 却发现预订的能容纳 50...

人的大包房已为 B 公司占用。经询问, 当初 A 公司预...

订时, B 公司已先预订, 但正考虑与娱乐总汇变更预订时

间, 没有最后确定。当时大堂负责人说: “若 B 公司换了时间, 则包房由 A 公司用, 不用再通知了”, 事后由于总汇工作人员的疏忽, 忘了将时间冲突情况告知 A 公司。结果 A 公司与娱乐总汇的工作人员就这一问题发生争执和冲突, 造成来参加活动的 50 多人滞留大堂 2 个多小时, 最后交涉无果。不得不再包车前往附近另一宾馆举行。最后活动早早收场, 大家扫兴而归。(1) 为什么 A 公司庆祝活动未取得预期效果? (2) 如果你是 A 公司的文秘人员, 你应如何组织这次活动?

(3) 如发现已预订包房被他人所用, 应怎样处理?

答案: (题略) (1) A 公司负责预订的文秘人员没有对预订的时间、地点进行确认, 准备工作不充分导致活动没有取得预期效果。(2 分)

(2) 应把这次活动的细节详细列出, 每个项目由专人负责。(1 分)

(3) 由专人负责预订, 初步确定以后向上司汇报, 再向娱乐总汇负责此事的人确定。活动前一天或前两天, 再和对方确认一下时间、日期、地点。(3 分)

(4) 案例中领导和嘉宾应由公司派车接送。(1 分)

(5) 在活动开始前半天, 文秘人员应提前到场, 布置会场, 落实有关细节, 如有问题, 可提前发现和解决。(2 分)

(6) 女口发现已预订包房被他人所用, 不应争执过长时间。(1 分)

(?) 应立即联系附近其他饭店、宾馆, 先安排领导和嘉宾前往。(2 分)

(8) 可在活动项目上增加一些内容予以补救。(2 分)

(9) 有必要的话, 可向娱乐总汇进行索赔。(1 分)

(评判第四、第五大题时, 应视考生问题回答的合理性、表述的正确性与否给与分数, 不要拘泥本答案的文字表述)

3、爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文件, 电话铃响了, 拿起电话,

丁秘书听着对方的声音, 辨别出又是那位推销员朱磊打来的电话。第一次他来电时, 丁秘书听着朱磊的自我介绍, 判断这电话不是经理正在等的电话, 也不是紧急要事。于是她说: “很抱歉, 经理不在。请你留下姓名、地址、回电号码, 我会转达给经理的。”可对方非要找经理本人不可。挂断电话, 丁秘书就此事汇报了经理。经理听后, 告诉她, 曾在一次交易会上见过此人, 印象不佳, 不想和他有生意上的来往。十天前, 朱磊又来了电话, 丁秘书说: “对不起, 经理仍然不在。我

已将你的情况和要求转告经理, 目前他非常繁忙, 这事以后再说吧!”随即, 主动挂断了电话。现在, 朱磊第三次来电, 丁秘书应该怎么办?

问题:

(1) 文秘人员接听电话时, 首先应做些什么? 电话结束后又应该怎么做?

(2) 假如你是丁秘书, 针对朱磊第三次来电, 你怎样说?

(3) 文秘人员怎样审查来电? 具体做法怎样?

(4) 文秘人员替上司审查来电的态度和技巧是怎样的?

答: (1) 文秘人员接听电话时, 首先应自报家门。挂断电话应遵循“谁先打出谁先挂”的原则。丁秘书做错了。

(2) 丁秘书在朱磊第二次来电时, 就应告知对方经理不想与他联系。在朱磊第三次来电时, 丁秘书应该说: “你的事情, 我已经与经理汇报过了,

对你们的生意经理无意参与, 尚未考虑与你联系。请你以后不要来电话了。如果情况有了变化, 我会主动与你联系的。谢谢!”

(3) 审查来电时应询问对方的姓名、单位、来电事由、回电号码, 然后请示上司是否想与对方通话。如上司同意通话, 可打回电或请对方再打过来; 如上司不想通话, 应想办法拒绝对方。(4) 在电话中应怎样既做到为领导“挡驾”, 又不得在言语、行动上失礼, 冒犯对方。

4、东华公司办公室人员小沈能讲二口漂亮的法语, 小陈则很喜欢打扮。公

东华公司办公室人员小沈能讲二口漂亮的法语, 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。正式会谈这天, 只见坐在古总经理一旁的小沈衣着鲜艳, 金耳环、大颗宝石戒指闪闪发光, 这使得古总身上的那套价值千元的名牌西服也黯然失色。古总经理与法国客商在接待室内寒暄时, 小陈拿来了托盘准备茶水, 只见她花枝招展, 一对大耳环晃来晃去, 五颜六色的手钏碰桌有声, 高跟鞋叮叮作响。她从茶叶筒中拈了一撮茶叶放入杯中.....这一切引起了古总经理和客商的不同反应。客商面带不悦之色, 把自己的茶杯推得远远的, 古总经理也觉得尴尬。谈判中讨价还价时, 古总一时性起, 双方争执起来, 小沈站在古总一边, 指责客商。客商拂袖而去(1)0。古总望着远去的客商的背影, 冲着小沈“托你的(2)福, 好端端一笔生意, 让你给毁掉了, 元能!”(3)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, 与我有什么关系?”问题: 小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止是不

恰当的? 请分别说明理由。

答案: 案例题二: 答: (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; (2 分)

(2) 小沈的穿着突出自己, 影响对古总经理的形象; (2 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; (2 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; (2 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; (4 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。(3 分)

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

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?

参考答案:

(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) 在三天内, 当面发放通知或电话通知(电话中需要对对方确认时间、地点、内容等)到名单上的每一个人;

(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, 应做好那些准备;

(7) 应提前到会议室做好准备, 做好签到工作。

6、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);

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;

(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。

7、教材中关于“向对方要求约会时应注意的事项中”是这样叙述的

教材中关于“向对方要求约会时应注意的事项中”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zb. 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z“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, 要充分考虑到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。

1. 决定时间、地点时, 要注意对方的业务情况、工作场所等。一般说来 z·星期一早上、周末下午每个人都会很忙碌, 尽量不要安排约会; 。即 将下班之前的那段时间, 公司内也会很忙碌。·午餐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 P@地点必须选择对方比较方便的地方: 895·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。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和, 并给予了明确的答复后, 将此约会记录在你的和上司的日程表上。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”。

答案: (题略) 只要正确选择对规定内容里的其中五个必须和五个不宜即可给予相应分数。(评判第四、第五大题时, 应视考生问题回答的合理性、表述的正确性与否给与分数, 不要拘泥本答案的文字表述)

i-font-family:“Times New Roman”>分)

8、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

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迟了一个半小时, 而且花已经不那么鲜艳了。第二天, 那位夫人接到了这样一封信: 亲爱的凯慈夫人 z894 感谢您告知我们那些玫瑰在很差的情况下已经到达您家的消息。在此信的附件里, 请查找一张偿还您购买这些玫瑰所用的全部金额的支票。由于我们送货车中途修理的意外耽搁, 加之昨天不正常的高温, 所以您的玫瑰我们未能按时、保质交货, 为此, 请接受我们的歉意和保证。我们保证将采取有效措施以防止这类事情的再次发生。在过去的两年里, 我们总是把您看作一个尊敬的顾客, 并一直为此感到荣幸。顾客的满意乃是我们努力争取的目标。请让我们了解怎样更好地为您服务。您真诚的霍华德·佩雷斯(经理签名)

答案:(题略)(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 分)

(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 分)

(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;(3 分) 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, 还提出对防止以后发生类似事情的保证。最后再联络一下感情, 表示对商店对顾客的基本原则和态度。(5 分)

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。(2 分)

9、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,

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, 一手示意送信者把信堆放在已有一些信件的书桌上, 并顺手拿起笔在“收件人”处签了字。打完电话, 他急忙把所有的信封都剪开了, 忙乱中一封信被剪掉了回信地址的一角, 他并未在意。这时, 他抽出所有的信纸, 放在一边, 而把所有的信封放在了另一边, 并开始阅读邮件。当阅读到写有“亲爱的……”一封信时, 他意识到拆错了倍, 匆匆将信装进一个信封, 并用胶水粘了起、来。在处理其他信件时, 其中有一封急件, 觉得应该由上司回信, 他把几封信混在一起放在上司的书桌上。这时, 上司把写有美国地址的英文名片, 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。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。

答案:(题略)(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(3 分)

(2) 首先应分类, 请示上司哪些邮件能拆封, 哪些不能拆封;(3 分)

(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(3 分)

(4) 拆错信, 应在信封上写上“误拆”, 并签上自己的名字, 封上信口, 把信件交给收信人时 854 向他(她)道歉;(3 分)

(5) 把交给上司邮件分成最急件、次急件和普通件, 不能混淆。(3 分)

10、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) 应尽快为总经理解围, 可以请保安或打 110。

11、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, 小王说“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(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(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)

12、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。”此话引发出记者们的哄堂大笑, 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)

13、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

参考答案:

(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。这是文秘执行主要决策人的意见。

14、问题: 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。

答案:(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;(5 分)

(2) 接待来访者应细心倾听, 不应边看报表边听;(5 分)

(3) 对提重要建议的来访者，应认真记录，汇报上司；(5分)

(4) 应对来访者热情，不能冷嘲热讽；(5分)

(5) 对言辞激烈的来访者应有礼有节，宣传政策；(5分)

(6) 应尽快为总理解围，可以请保安或打110。(5分)

15、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不很满意，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……

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？

答：(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) 客人公司的一些内容情况、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。

16、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美元，你就说不行的。”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。

17、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。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)

设计题(19)一

- 1、X 市政府办公室的李助理，在接受徐市长的一份...
 - 2、办公室的清理和清扫方法。
 - 3、本单位为了推进工作开展，拟制定近三年或中...
 - 4、当来访者自称事先 C. 和上司约好会面时，文员如...
 - 5、某公司成立不久，业务就非常繁忙，电话不...
 - 6、某公司为了推销自己的产品，做好宣传和营销前...
 - 7、某中外合资公司总部德方总经理来访，恰逢生日...
 - 8、如何接受对方的名片？
 - 9、上海某企业欲与德国某企业合作，德国在品牌、...
 - 10、上司在与客人谈话，这时有某公司张总经理来找...
 - 11、设计一份 A4 白文件纸库存记录卡...
 - 12、设计一份电话记录单
 - 13、设计一份归档文件目录
 - 14、设计一个开业典礼的筹备工作流程...
 - 15、设计一个新闻发布会的筹备流程...
 - 16、所谓有问题的来访者一般是怎样的？文员应如何...
 - 17、文秘人员在单独或随同上司旅行结束后，要做好...
 - 18、杨副市长要李秘书赶紧为他查找有关市场经济...
 - 19、作为办公室文员，在上司办公室或接待室的整理...
- 1、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，面对这种情况，李助理应该怎么办？

参考答案：

1. 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。
 2. 李助理自己全神贯注认真真起草徐市长交代的紧急材料写作任务
 3. 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，可以顺便把参与查找人员的名字讲一下。
- 2、办公室的清理和清扫方法。
- 答案：办公室的清理和清扫方法。文员应该参照以下标准做好办公室的清理和清扫工作。一是办公桌。只要用抹布擦拭即可，但木制家则应打蜡，而金属用品要用清洁剂擦拭。二是办公用品。电脑、打印机等不用时要用罩子盖好，定期用干净的抹布擦拭。电话机听筒两端要用消毒液定期消毒。其他物品养成随时清理，归置整齐的习惯。三是书架上的书籍、文件夹里的资料应该摆放整齐，没有灰尘。四是地毯。每天打扫办公室和会客室，用吸尘器吸去地毯、墙角的灰尘。五是整套沙发装饰。要用毛刷子刷，椅套、桌巾一周要换一次，并拿去清洗。六是抽烟工具。来访者离去后立即检查香烟是否用完？打火机还能点燃吗？烟灰缸是否清洗干净？检查清楚并收拾妥当。七是挂画、摆设。用掉子或毛刷子把灰尘拂掉，抹布容易使纤维污渍附在上面，最好不用。八是废物筒。每天清倒废物筒。文员在清理上司字纸篓时要特别细心，因为可能有上司随手丢弃的机密文件或底稿，需要掏出来用碎纸机打碎，不可粗心大意地一倒对之。E 分值分配：前 6 点每点 4 分，第 7、8 点每点 3 分 E
- 3、本单位为了推进工作开展，拟制定近三年或中长期工作发展规划，决定召开部分人员参加的工作研讨会，办公室人员应该如何准备和开好这次座谈会？
- 答案：一是座谈会邀请对象必须是对部门工作熟悉，能独立思考、有主见又敢于发表意见者 E。二是座谈会以小型为主，人数以七、八人为宜；三是座谈会上，文秘人员应与主持人密切配合；四是主持人负责引导、组织，可不作记录；五是详细的记录应由文秘人员在不引人注目的座位上去做；六是座谈会的时间不必严格规定，可长可短；七是会场也可准备些饮料、茶点，边吃边谈，可使气氛轻松。
- 4、当来访者自称事先 C. 和上司约好会面时，文员如何接待与应对？
- 答案：当来访者自称事先 C. 和上司约好会面时，文员如何接待与应对？一是先向来访者说“是吗？请稍等一下。”。二是然后请来访者稍坐，再联系上司。三是向上司汇报“您约好的某某单位某先生

(女士)，现在 C. 经来对”。四是如果上司确认 C. 事先约好，文员就回来向来访者说“某先生(女士)，真抱歉，不知您 C. 约好，让您久等对，请往这边走”。然后引导客人去会见上司。

5、某公司成立不久，业务就非常繁忙，电话不...

6、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？

答案：(题略) 来电单位。来电号码。来电者提名。分在年月日时分(1 来电时简。手机。内容销要：。上司批示。处理结果。

7、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？

答案：(题略) 一是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；二是座谈会以小型为主，人数以七、八人为宜；三是座谈会上，文秘人员应与主持人密切配合；四是主持人负责引导、组织，可不作记录；五是详细的记录应由文秘人员在不引人注目的座位上去做；六是座谈会的时间不必严格规定，可长可短；七是会场应准备些饮料、茶点，边吃边谈，可使气氛轻松。

8、如何接受对方的名片？

答案：(题略) 一是清楚德方总经理的爱好、文化背景、性格习惯等二是征求上司意见或同意，在允许的钱款额度范围内选购礼物三是比较合适的生日礼物是有中国特色的二总经理又比较喜欢的物品。四是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。五是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。

9、上海某企业欲与德国某企业合作，德国在品牌、技术入股，利用上海比较便宜的原材料和人工，共生产国内紧缺的产品。德国代表团一行 9 人将于 8 月下旬来坊，商议合作的具体事宜，各办公室主任请小李作好准备。假支在告：是小李，你怎样设计这个接待方案？

答案：(题略) 一是接受任务二是对解来冀、制订计划三是旗订食宿四是欢迎来宾、商议行程五是礼节性辩谤、宴请六是正式合法七是签订悔该书八是踏国参现辨九是互赠礼品口的欢送来宾、接待小结(十项内辑，回答出七项以上即可给较高分。)

10、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？

答案：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？一是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，还是请何人代代会见，要问他哪些事情？”然后将写好的便条对折折好。二是走入会客室，在上司背后说 4 声“对不起，打搅一下”。三是上司回头时，递上便条与铅笔。四是退一步，等候指示。

11、设计一份 A4 白文件纸库存记录卡

答：(题略) 一是接受任务二是对解来冀、制订计划三是旗订食宿四是欢迎来宾、商议行程五是礼节性辩谤、宴请六是正式合法七是签订悔该书八是踏国参现辨九是互赠礼品口的欢送来宾、接待小结(十项内辑，回答出七项以上即可给较高分。)

12、设计一份电话记录单

答：(题略) 来电单位。来电号码。来电者提名。分在年月日时分(1 来电时简。手机。内容销要：。上司批示。处理结果。

库存记录卡参考号 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

来电人	姓名单位部门
来电时间	年月日时分
通话地点	来电人地点
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、请尽快处理
记录人	

13、设计一份归档文件目录

件号	责任者	文号	题名	日期	页数	备注

14、设计一个开业典礼的筹备工作流程

答案：

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

15、设计一个新闻发布会的筹备流程

答案：

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

16、所谓有问题的来访者一般是怎样的？文员应如何应对？

答案：题略一是固执任性的来访者。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。二是进行威胁的来访者。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。三是情绪激动的来访者。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。四是骗人的老手。他们一是介绍的产品或服务价格低得离谱 p 二是公司经营时间不长：三是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。

17、文秘人员在单独或随同上司旅行结束后，要做好哪些工作？

答案：题略一是整理好旅行过程中所有的单据、凭证，送上司审阅、签字后向财务部门报销，或者结算预支的出差费用。二是回到公司上班后，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。三是尽快恢复正常工作和生活状态，继续旅行前未完的工作。四是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。五是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。

18、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认真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）

19、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？

答案：一是清楚德方总经理的爱好、文化背景、性格习惯等；二是征求上司意见或同意，在允许的钱款额度范围内选购礼物；三是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；四是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；五是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。