

# 《文秘人员办事实务-规则与技巧》

## 图书基本信息

书名：《文秘人员办事实务-规则与技巧》

13位ISBN编号：9787506496957

10位ISBN编号：750649695X

出版社：金常德 中国纺织出版社 (2013-06出版)

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《文秘人员办事实务-规则与技巧》

## 前言

行政办公室是一个组织内直接为领导和中心工作服务，起着承上启下、联系左右的综合办事机构或部门，也是一个组织运转的枢纽和对内、对外的窗口。尽管不同性质、不同层级的行政办公室的工作内容有所差异，但长期以来，人们一直习惯于用“办事、办会、办文”（即通称的“三办”）来概括办公室文秘工作的内容，把“办事、办会、办文”能力看作是办公室文秘人员的三大基本技能。尽管从现代秘书职业发展的实际来审视，“三办”的说法已不能完全准确地概括办公室文秘工作的全貌，但从广义的认知角度和人们的习惯认识出发，我们以发展的视角赋予其更多新鲜的时代内容后，不妨仍然这样称呼和梳理，以符合人们的习惯。这套“文秘人员‘三办’实务系列”就是专门为广大办公室文秘工作者特别是新上岗的文秘人员“量身定制”的实用工作参考手册，包括《文秘人员“办事”实务：规则与技巧》《文秘人员“办会”实务：流程与细节》和《文秘人员“办文”实务：规范与方法》三本。《文秘人员“办事”实务：规则与技巧》涵盖了除会议组织和文档管理之外的办公室常见工作与相关事务，既包括常规的办公室日常事务管理，又包括公关活动组织、信访工作管理、调研工作组织等方方面面办公室要涉及的内容，取之广义“办事”的界定，以尽可能适应不同性质、不同层级的各类办公室文秘人员的工作需要，力图比较具体地介绍办公室文秘人员“办事”的规则与技巧。《文秘人员“办会”实务：流程与细节》主要介绍会议筹备工作、会间组织工作、会议善后工作的基本流程及各项具体工作的操作方法，并从会议后勤服务、会议文书处理等角度来细化某些专门性工作的操作方法，从类型角度介绍常见会议的组织方法，力图比较全面地呈现办公室文秘人员“办会”的流程与细节。《文秘人员“办文”实务：规范与方法》涵盖文书处理和文书撰拟两大方面，以最新颁布和实施的《党政机关公文处理工作条例》为依据，主要介绍收文办理、发文办理、文书整理归档的操作实务，以及办公室工作常用文书的撰拟技法，力图比较详尽地呈现办公室文秘人员“办文”的规范与方法。本套丛书立足应用，着眼普及，既不是高深的理论性研究书籍，也不是一般意义上的教学用书，而是一套面向广大办公室文秘工作者，特别是新上岗文秘人员，实现完美办事、办会、办文的指导手册和案头工具。同时，本套丛书在内容上尽量做到兼容，以力求适应不同性质、不同层级、不同岗位的办公室文秘人员阅读使用，使丛书具有较强的普适性。本套丛书追求行文简洁，表述清晰，不做纯理论性探讨，而着力于实操性介绍，弱化或删除一些对一线办公室文秘人员具体工作影响不大的理论性的知识性阐述，强化并增加了对一线办公室文秘人员具体工作具有实际指导作用或参考价值的实操性的技能性呈现，以提高各类办公室文秘人员的工作质量和工作效率。本套丛书编写过程中参考了相关著作和相关网站资料等，特别向这些参考文献的作者表示诚挚的感谢。也感谢中国纺织出版社策划编辑姜冰女士的充分信任和细致指导。限于学力、时间、经验，书中难免疏漏犹存，恳请读者朋友特别是广大办公室文秘工作者朋友提出宝贵的意见，以利今后进一步修订、丰富和完善。金常德2013年1月25日

# 《文秘人员办事实务-规则与技巧》

## 作者简介

金常德，男，副教授，辽宁广播电视大学秘书专业教师，秘书专业负责人。校学术委员会委员。文秘专业带头人。具有高职教材和社会读物的策划、编写经历与经验。现任：中国高等教育学会秘书学专业委员会常务理事。中国秘书科学联盟常务理事。中国公文写作研究会会员。辽宁省写作学会常务理事。中国诗歌学会会员。出版《常用应用文写作规范与技法》，《农村常用应用文写作》，《秘书职业概论》等多部著作；主持教育部高职高专文秘类专业教学指导委员会2011年度重点立项课题“高职高专文秘专业装备制造业服务方向培养方案研制”（项目编号：wmjzw-11-050）等多项部级、省级课题；发表数十篇秘书教育及应用写作方面的文章。

# 《文秘人员办事实务-规则与技巧》

## 书籍目录

一、关于办公室含义的认识 1二、关于办公室人员的构成 1三、关于办公室工作的界定 2四、关于本书的几句说明 2第一章 办公室日常事务管理（一） 4第一节 维护办公环境 4一、办公环境常识 4二、布置办公环境 5三、维护办公环境 6四、维护办公安全 8第二节 应对办公电话 10一、拨打电话的程序与技巧 10二、接听电话的程序与技巧 12三、办公室异常电话的应对 15四、文秘人员电话交谈的要求 16五、文秘人员电话交谈的技巧 16第三节 管理印章 19一、印章常识 19二、制发印章 20三、保管印章 22四、使用印章 23五、停用印章 25第四节 管理信证 28一、管理介绍信 28二、管理工作证 32第五节 管理实物邮件 33一、收进实物邮件 33二、发出实物邮件 37第六节 管理电子邮件 39一、发送电子邮件 39二、接收电子邮件 40第七节 管理值班事务 42一、值班工作的主要任务 42二、值班工作管理制度 44三、编制值班安排表 46第八节 编制工作安排 48一、学会时间管理 48二、编制工作计划表 50三、编制工作日志 52第二章 办公室日常事务管理（二） 56第一节 管理办公用品 56一、识别日常办公用品 56二、采购日常办公用品 56三、保管日常办公用品 59四、发放日常办公用品 61第二节 管理零用现金 65一、领取和保存零用现金 65二、规范使用零用现金 65三、及时报销零用现金 68第三节 报销公务费用 69一、办理公务借款 69二、办理公务费用报销 71第四节 管理办公车辆 74一、制订车辆管理制度 74二、做好日常车辆调度 75三、开展车辆安全宣传教育 77四、制订车辆安全管理制度 78五、维护车辆安全设施 81第五节 管理消防事务 81一、制订消防安全制度 81二、健全消防安全网络 82三、进行消防安全教育 83四、开展消防安全检查 86第六节 处理突发事件 91一、认识突发事件的特征 91二、预防突发事件的发生 92三、应对突发事件的发生 93第三章 领导活动安排与服务 102第一节 安排领导日常事务活动 102一、安排领导慰问活动 102二、安排领导视察活动 104三、安排领导会见会谈活动 106四、安排领导约会活动 108第二节 领导国内差旅安排与服务 110一、做好各项准备工作 110二、做好其他相关工作 114第三节 领导国外差旅安排与服务 115一、办理出国手续 115二、做好其他准备 116第四章 接待工作组织与服务 118第一节 接待工作概述 118一、接待的类型 118二、接待的规格 119三、接待的要求 120第二节 做好日常接待 121一、做好日常有约接待 121二、做好日常无约接待 123第三节 做好团体接待 124一、做好准备 124二、迎接来宾 129三、招待来宾 131四、送别来宾 134第四节 做好涉外接待 135一、涉外接待活动的基本原则 135二、涉外接待活动的礼仪要求 136三、涉外接待活动的礼宾次序 138第五章 礼仪事务安排与服务 139第一节 安排宴请事务 139一、了解宴请的主要形式 139二、做好宴请的准备工作 139三、把握开宴的礼仪细节 144第二节 安排喜庆事务 146一、组织单位内部贺奖活动 146二、应对外部喜庆应酬活动 148第三节 安排丧仪事务 151一、组织丧仪活动 151二、参加吊唁活动 157第四节 安排礼品事务 160一、赠送礼品 161二、接受礼品 162三、赠送鲜花 163第六章 公关活动组织与服务 165第一节 组织庆典礼仪活动 165一、做好庆典活动的准备工作 165二、组织庆典仪式的实施 173第二节 组织剪彩仪式 175一、准备剪彩仪式 175二、组织剪彩仪式 176第三节 组织签字仪式 179一、做好签字仪式的筹备工作 179二、组织签字仪式的实施 183第四节 组织新闻发布活动 185一、做好新闻发布活动的准备工作 185二、组织新闻发布活动的实施 189三、做好新闻发布活动的善后工作 194第七章 协调工作管理 195第一节 协调工作概述 195一、协调工作的范围 195二、协调工作的原则 196第二节 协调好常见工作关系 196一、做好对上关系的协调 196二、做好对下关系的协调 197三、做好上下双方关系的协调 198四、做好群众关系的协调 198第三节 协调好主要人际关系 198一、协调好与领导的关系 199二、协调好与同事的关系 200三、协调好与外界的关系 202第八章 保密工作管理 203第一节 保密工作概述 203一、保密工作的基本常识 203二、文秘人员与保密工作 205三、文秘人员的保密要求 205第二节 做好文件和会议保密 206一、做好文件保密 206二、做好会议保密 208第三节 做好其他事项的保密 211一、做好通信保密 211二、做好计算机保密 211三、做好宣传保密 212四、做好商业保密 213第九章 信息工作管理 214第一节 信息工作概述 214一、信息工作的基本要求 214二、信息工作的主要制度 215第二节 收集与整理信息 216一、收集信息 216二、整理信息 218第三节 传递与存储信息 224一、传递信息 224二、存储信息 225第十章 信访工作管理 228第一节 信访工作概述 228一、信访工作的基本原则 228二、信访工作的主要制度 229第二节 处理群众来信和接待群众来访 230一、处理群众来信 230二、处理特殊来信 233三、接待群众来访 235四、处理群体上访 237五、接听群众来电 237第三节 办理信访案件与反映信访信息 238一、遵行信访案件办理程序 238二、符合信访案件办理要求 239三、做好信访信息综合反映 240第四节 处理客户投诉 240一、了解客户投诉的内容 241二、遵循处理投诉的原则 241三、认真处理客户投诉 242第十一章 调研工作组织与实施 249第一节 调研工作概述 249一、调研的主要内容 249二、调研的

# 《文秘人员办事实务-规则与技巧》

基本原则 250三、调查的常见类型 251第二节 组织调查研究 252一、精心准备 252二、认真实施 257三、做好总结 264第三节 撰写调研报告 264一、调研报告的基本写法 264二、调查报告的写作要求 266第十二章 督查工作组织与实施 270第一节 督查工作概述 270一、督查工作的内容 270二、督查工作的原则 271第二节 组织督查工作 271一、遵循督查工作的程序 271二、选择督查工作的方法 273

## 章节摘录

第一节 维护办公环境美观、整洁、舒适和安静的工作场所，直接对一个单位的形象和员工的工作绩效产生积极的影响。作为一个单位综合办事部门的办公室，具备良好、和谐的办公环境有助于办公室日常工作的完成，也有利于工作其间的所有人员的健康。加强对日常环境的管理和维护，营造一个令人神清气爽的工作环境，是办公室文秘人员一项经常性的工作，也是不可推卸的职责。

一、办公环境常识

1. 办公室环境的基本构成

- (1) 空间环境。指房间的分配、空间的设计、设备家具的布置等。
- (2) 视觉环境。包括办公室内的色彩、光线、绿化、装饰等。
- (3) 听觉环境。指办公室所处空间的有益或无益的声音等。
- (4) 空气环境。指办公室内的温度、湿度、空气流通与净化等。
- (5) 安全环境。指办公室的防火、防盗、防止意外伤害等。

2. 办公室布局的基本形式

- (1) 采用封闭式布局。这是一种较为传统的办公室布局，具体做法就是把组织内部各职能部门分别独立安排在一个个相对封闭的小房间内，组成一个个小办公室。
- (2) 采用开放式布局。就是将一个大工作间“切分”成多个相对独立的工作单元，把组织内部各职能部门的所有工作人员按照工作程序安排在各工作单元中开展工作。封闭式办公室和开放式办公室各有其优缺点，在实际工作中，一般将这两种布局方式结合使用，即采用混合式布局或半开放式布局。

二、布置办公环境

1. 注意布置的程序总体来讲，布置办公环境要注意按需布局、合理结构、按图落实、添置用具几个环节。

- (1) 按需布局。根据部门的工作内容与性质，确定采用开放式布局还是封闭式布局。
- (2) 合理结构。按人数及所需空间设定其空间大小，一般而言，每人的办公空间在3~10平方米即可。
- (3) 按图落实。绘制办公室座位布置图，并征询部门人员的意见，根据意见修改设计，完善后报相关领导同意后依图布置。
- (4) 添置用具。根据工作需要决定所需家具及相关办公设备并列表记载。

2. 注意布置的细节主要把握办公用具布置、部门安排布置、员工区域布置和领导区域布置几个关键细节。

- (1) 办公用具布置。尽量配备相同规格的桌椅、档案柜。办公桌的排列采用直线对称的布置。公告板等应当置于出入办公场所的必经之地。饮水机、清洁工具应当置于僻静处。
- (2) 部门安排布置。工作联系紧密的部门和人员，应当安排相邻位置。工作流程强的部门，应当按流程顺序布置。
- (3) 员工区域布置。员工的办公桌椅和设备不可过于靠近电源与热源，装足充足的电源插座，供办公室设备与机器使用。应当留下充分的空间，为员工提供休息场所，避免过分的拥挤带来压抑感。
- (4) 领导区域布置。领导的办公区域需要保留适当的访客空间。将通常有许多客人来访的部门置于入口处，领导的工作区域位于部属座位的后方，便于控制和监督。

3. 充分利用物理条件布置办公环境时要考虑和利用的物理条件主要包括空气、光线、色彩、声音等要素。

- (1) 空气。空气环境的好坏，对人的心理和行为有着直接的影响，清新的空气使人振奋，混浊的空气使人萎靡。办公室空气环境好坏可用“四度”来衡量：温度应当控制在20~27℃；理想的相对湿度在40%~60%；清洁度和流动速度可以通过常开窗门“换气”或利用有关设备调节。
- (2) 光线。办公室的光线应当以使人感到充足、舒适为宜，一般应当尽量利用自然采光，但注意光线不能太强，必要时可以用百叶窗或窗帘来调节采光。办公室的照明灯具也强调自然明亮，光照度必须充足，均匀分布。如果操作办公器械，则要使用带有灯罩的照明灯具。
- (3) 色彩。色彩直接影响人的情绪、意识和思维。办公室的色彩要追求整体的和谐、单纯柔和。一般来说，办公室的内墙宜采用白色、乳白色等，会议室、接待室多用淡黄色，天花板一般都用白色，地板采用不宜被污染的棕色为佳。
- (4) 声音。排除或降低噪声是办公室对声音的要求，噪声使人注意力分散，工作效率低下。除装修时尽量采用隔音材料等方法外，在布置时可通过各种办法排除或降低噪声，如按工作流程布置座位以减少人来回走动的声音，播放一些轻柔舒缓的背景音乐等。需要特别提醒的是，在充分利用物理条件的同时，不要忽略了办公室的绿化，这不仅能点缀和美化环境，还可以调节室内空气，调适人的心理和情绪，有助于提高工作效率。

三、维护办公环境

1. 维护办公环境的区域办公室文秘人员日常维护办公区域主要着眼于以下三个方面。

- (1) 维护个人办公区域。即维护文秘人员自己办公桌椅所在区域内的地面、墙面、办公家具、办公设备和办公用具等。个人办公桌上宜摆放常用办公用具，如使用多用笔筒放置笔、剪刀、回形针、胶水等物品。办公用具宜精简且摆放整齐，而且不宜摆放私人物品。特别是过期文件资料应当定期清理，以腾出更多空间保存重要资料。
- (2) 维护公共办公区域。公共办公区一般包括传真机、打印机、复印机等办公设备，还有档案柜、书柜、报纸架、茶水桌等办公用具。文秘人员除了亲自动手整理公共办公区的卫生外，可以在公共办公区域采用“温馨提示”等小告示的方法规范日常办公设备和用具的使用，保持公用资源的整洁有序。如果发现办公设备或用具出现故障，应当及时报修。
- (3) 维护领导办公区域。即维护领导工作区域的办公设备和用具。

等，包括为领导整理办公桌、文件柜，对绿色植物及时洒水和剪枝，整理领导接待客人后的环境等。文秘人员为领导整理办公室时，一定要注意事先与领导沟通并得到授权。

### 2. 维护办公环境的重点

办公室文秘人员日常维护办公环境主要着眼于以下两个重点。

#### (1) 保持办公环境的清洁卫生。

如个人办公区域的台面、地面、设备、家具、门窗、墙壁等的清洁；公共办公区域的设备周围、茶水桌、文件柜、书架、物品柜等家具及会议室的清洁；领导办公区域的桌面、地面、门窗等的清洁，做到无污渍、无废物、无灰尘等。另外，还要注意一些用具的消毒处理，如电话机、传真机等，及时清理废纸篓。

#### (2) 保持办公环境的整齐有序。

如个人办公区域的桌面不乱放零散物品，不摆放私人物品；公共办公区域的设备、物品和公用资源摆放有序，合理使用文件柜、书架等办公家具及文件夹等办公用品，用过的物品放回原处；定期整理领导的文件柜，将文件归类等。

### (办公环境卫生清洁的常用方法与技巧)

#### 办公环境卫生清洁的常用方法与技巧

##### 1. 办公家具的擦拭及保养

#### (1) 办公桌面沾有灰尘时，

要用干净抹布擦拭，尽量避免使用硬而粗糙的布料，以防损害桌面。

#### (2) 擦拭办公家具时，

最好使用棉纱、软布，不要用水擦拭，更不能用肥皂水或碱水，以免影响家具表面的光洁度，甚至造成漆面脱落。木质桌椅不宜用湿毛巾擦拭。

#### (3) 办公桌面如有被开水烫过的白色斑痕，

可用汽油或酒精、花露水溶剂擦拭，或用软布蘸取茶汁擦拭。

#### (4) 桌面上不要放100 以上的热东西，

以免油漆剥落。

#### (5) 有些白色的办公家具因使用时间太长，

会出现发黄现象，可以在发黄处涂上牙膏，轻轻擦拭。

#### (6) 木制家具内可以放置樟脑、烟叶防蛀虫或蟑螂，

放置石灰可以防蚂蚁、防潮。

#### (7) 用干毛巾擦玻璃。 书架玻璃上的灰尘应当喷上专用玻璃清洁剂，再用干抹布擦干。玻璃上如有污垢，可先用洗衣粉湿擦，再用干布擦净。 2. 地毯、沙发的清洁及保养(1) 地毯铺设前， 要把地面打扫干净，木质地板要先打上蜡。地毯铺好后，日常可用较硬的扫帚和吸尘器扫除垃圾、吸掉灰尘，保持清洁。 (2) 地毯一般一年清洁一次。 如发现地毯上有污渍，要及时用湿布擦拭，并可在抹布上蘸少量肥皂水洗刷；地毯上如有油渍，可先用汽油擦抹，然后擦净、晾干。 (3) 不要将水泼洒在地毯上， 以免造成因水浸而腐烂，如不慎弄湿地毯，要立即擦干或晾干。 (4) 清洁皮质沙发时， 不要用过湿的抹布擦拭。一般每年至少要打两次皮革油，保持皮质柔软、光亮，延长其使用寿命。 (5) 锦缎、呢绒等高级布料制作的沙发， 一般要加套垫，以免磨损或弄脏。 3. 办公设备的清洁技巧(1) 清洁计算机时， 一般用镜头拭纸擦拭显示器上的灰尘，用吹气的方式清理键盘键位之间的灰尘。 (2) 清洁复印机时 要用柔软的抹布，用中性清洁剂清洁复印机玻璃。 (3) 要用干布清洁传真机， 保持其外部的清洁。 4. 植物的养护 办公室内如放置绿化植物，应当避免将植物置于通风口或空气调节器的风口；当叶面有污垢时，可以用软海绵蘸上温水擦拭，若叶子发黄或败坏，要尽快剪去。为防止虫害，可以取半小匙洗衣粉置于容器内，加水摇匀后喷洒在植物上；如发生病虫害，可取两粒蒜头，拍碎后泡入一瓶清水中，放置一夜后可有效清除害虫。适宜办公室内种植的花卉主要有吊兰、无花观赏桦、耳蕨、常春藤、铁树、菊花、红颧花、龙血树（巴西铁类）、雏菊、万年青；不宜放入办公室的花卉主要有兰花、松柏、夹竹桃、月季花、紫荆花、百合花。 四、维护办公安全1. 识别办公环境中的安全隐患 一般来说，办公环境中的安全隐患主要存在于以下几个方面。 (1) 建筑方面的隐患。 即地面、墙体、天花板、门窗等处存在的隐患，如地板突起或打滑，墙体及天花板脱落，门窗不严等。 (2) 物理环境方面的隐患。 即空气、光线、色彩、声音等方面存在的隐患，如光线过强或不足，空气混浊不清，室温太高或太低等。 (3) 办公家具方面的隐患。 即办公桌椅、文件柜、书架等处存在的隐患，如办公家具摆放不当而阻挡通道，柜橱顶端堆放太多东西有倾斜现象等。 (4) 办公设备方面的隐患。 即计算机、打印机、复印机、电话等设备及其操作上存在的隐患，如设备连线杂乱纠缠或磨损裸露，电器插头打火，相关设备使用中的辐射等。 (5) 消防方面的隐患。 即一切影响消防工作的不利因素，如火灾报警失灵，灭火器已损坏，乱堆乱放易燃物品等。 (6) 人为的隐患。 即由工作中的疏忽大意或不良习惯带来的隐患，如站在转椅上举放物品，复印时将保密原件忘在复印机玻璃板上，离开办公室不锁门等。 2. 消除办公环境中的安全隐患 消除办公环境中的安全隐患要体现在意识和行动两个方面。 (1) 树立安全意识。 办公室文秘人员要牢牢树立安全意识，牢记“安全第一，预防为主”。文秘人员在上岗前和上岗后要认真学习国家和地方的相关法律法规，学会用法律保护合法的劳动权益，要认真学习并自觉遵守有关安全生产、劳动保护的规定及本组织的规章制度，养成留心环境安全的习惯并学会识别安全隐患。 (2) 进行安全检查。 办公室文秘人员要定期对办公环境进行安全检查，以便及时发现隐患，做好风险防范。在检查过程中，如果发现隐患，要在职责范围内排除危险或减少危险；如果发现个人职权无法排除的危险，有责任和义务报告、跟进，直到解决，同时将异常情况的发现、报告、处理等过程认真记录在隐患记录及处理表上。隐患记录及处理表参考示例见表1-1。（隐患记录及处

理表参考示例)第二节 应对办公电话电话是现代人最便捷、最实用的联络工具。作为一个单位综合办事部门的办公室,工作期间的文秘人员每天都要通过电话进行大量的对内、对外联络工作,电话成为文秘人员处理日常事务的重要方式之一,也是文秘人员展现自身形象和单位形象的重要手段之一。礼貌、准确、高效地接打电话是办公室文秘人员一项重要的业务能力。

### 一、拨打电话的程序与技巧

#### 1. 做好拨打准备

(1) 准备好通话内容。拨打电话前首先要想好电话打给谁,为什么打,什么时候打,具体说什么,应该怎么说等,重要事项要有书面提示,一般事项要先打好腹稿,以免遗漏或边想边说,影响通话效果。(2) 准备好相关工具。主要包括公开发行的最新电话号码簿、自编的常用电话号码表、国内外城市直拨电话区号(代号)以及记录本、记录单、记录用笔等。文秘人员要养成良好的习惯,让这些工具常备在电话机旁。电话打出记录单参考示例见表1-2。(电话打出记录单参考示例)(3) 确认对方号码。摘机拨号前一定要对所拨打电话号码进行查对确认,以便准确快捷地拨号,切不可先摘机再查对号码,这样会因占线而占用电话资源。另外,还要考虑一下此时对方是否方便。

#### 2. 正确拨打对方号码

摘机后应当立即拨号。拨号时精神要集中,避免拨错。市内电话一般直接拨打对方电话号码,国内长途电话则要在对方电话号码前加拨地区号,国际长途电话则要在对方电话号码前加拨国际识别码、国家区号、城市区号。单位自身有拨号限制的要按要求拨打。

#### 3. 恰当进行自我介绍

拨号后要耐心等待线路接通,至少要让电话铃响6次以上,确认对方没人应答再收线。电话接通后首先要作自我介绍,这是通话的基本礼节。如果对方未自报家门,首先要亲切问好并确认,如“您好!请问是××××(单位)吗?”得到确认后便应当作自我介绍,如“您好,我是××××(单位)行政文秘刘××,请问……”如果对方已自报家门,就可以直接作自我介绍;如果对方恰好是你要找的人,便应当亲切地称呼对方,如“李先生,您好!我是××××(单位)行政文秘刘××。”如果没有找到你要找的人,也不能匆匆挂断电话,而应当向对方表示谢意或礼貌地留言请对方转达;如果不慎拨错了电话或因线路问题串号,应当向对方表示歉意。

#### 4. 准确表述通话内容

在确认对方是自己要找的人后,应当按事先准备的通话内容准确、清晰地表达给对方,对于特别重要和容易弄错的事项,如会议的时间、地点、出席要求等,一定要重点陈述,并应重复强调,确保对方听清记住。对方如有疑问要耐心解答。如果在通话过程中电话掉线了,要马上重拨并向对方表示歉意。

#### 5. 礼貌道别

挂机通话结束,要礼貌地向对方道别,如说“谢谢!”“再见!”等礼貌用语。挂机时先将听筒耳机一头朝下,按住叉簧,切断通话,再放下话筒另一端。挂机后要确保电话切实挂断,否则影响来电呼入,甚至还可能造成泄密。

### 二、接听电话的程序与技巧

#### 1. 做好记录准备

文秘人员应当养成随时准备记录电话的职业习惯。平时要将记录本、记录单、记录用笔等放在桌上固定的地方,保证电话铃响时,左手摘机,右手能立即拿起纸和笔准备记录。文秘人员每天处理的事务繁杂,所以不要过于相信自己的记忆力。另外,如果通话后再去找纸和笔,既影响工作效率,也影响自身形象。电话接听记录单、电话接听留言条参考示例分别见表1-3、表1-4。(电话接听记录单参考示例)表1-3 电话接听记录单(电话接听留言条参考示例)表1-4 电话接听留言条

#### 2. 及时摘机应答

文秘人员在电话第二声铃响之后、第三声铃响之前迅速摘机应答,既能展示讲求工作效率的良好形象,又体现了对对方的尊重。文秘人员摘机后应当主动问好并作自我介绍,如“您好!这里是××××(单位),我是行政文秘刘××”,以便对方确认自己所打电话是否准确。如果因为某种原因未能及时摘机应答,摘机后应当首先向对方致歉,如“对不起,让您久等了”。

#### 3. 辨识对方身份

电话接通后,如果双方已作自我介绍,就可以正式谈话了。如果对方未表明身份,文秘人员就应当用礼貌的方式来了解对方的身份和来电意图。如“请问您是……”特别是对于找己方领导的电话,更要注意这一点。在未弄清对方身份的情况下,不要輕易地把电话转给领导或谈论有关话题。如果一接电话就能辨认出对方是谁,就可以直接称呼对方,如:“啊,是李主任,您好!”这样会给对方留下特别亲切的印象。当然,弄不准的情况下不可贸然直呼对方。

#### 4. 认真倾听并记录

通话过程中,文秘人员要注意倾听,弄清对方意图,认真做好记录。没有听清楚或没有听明白的地方,一定要请对方重复或解释,确保记录信息准确。对于重要的事项,一定要做好详细记录。另外要主动复述来电内容,与对方核对,这样既可保证内容无误,又利于自己强化记忆。在通话过程中,尤其是对方陈述时,文秘人员可以适当插用一些短语或其他反应方式,表示自己在认真倾听,如“好的”。如果对方询问某个问题,自己又需要放下话筒进一步查问才能够答复,则要向对方说明情况,并询问对方可否等待。如对方愿意等待,也注意时间不宜过长,而且再次拿起话筒时应先向对方致歉。

#### 5. 礼貌道别

挂机结束通话时,要礼貌地向对方道别。一般情况下,应当让主叫方先放下电话。待对方已经挂机后,再轻轻放下听筒,并检查是否挂好。如果对方说完主要内容后还没完没了,应当以适当的借口礼貌地结束通话,如:“请放心,我一定转达。再

见！”（链接?电话用语“脱口秀”）电话用语“脱口秀”\*对不起，我能耽误一下您的时间吗？\*不知您现在是否方便？\*请问您现在有时间谈话吗？\*不知现在您接电话是否合适？\*您能给我1分钟时间，让我简单地给您说一下吗？\*我之所以冒昧地给您打这个电话，是因为.....\*请您收到传真后斟酌一下，再给我回个电话，好吗？\*谢谢您打电话来。\*如果您有什么问题请随时给我来电话。\*我能为您做点什么？\*对这件事我有自己的一些看法，我能再给您打电话谈谈吗？\*如果我有问题的话，我再给您打电话，可以吗？\*对不起，我正要去参加一个会议，5分钟之内必须到达，您能简短一些吗？\*我的另一个电话响了，请您稍等片刻。\*我正在接别人的电话，过一会儿我给您打过去好吗？\*对不起，我的办公室还有人等着，我会尽量在短时间内解决，然后给您打电话，好吗？\*对不起，我正在接另一个电话，您能稍等一会儿吗？\*您是等一下，还是一会儿我给您打过去？\*您给我几秒钟时间，让我考虑一下好吗？\*很抱歉，我不得不让您等一会儿。\*您稍等一会儿，让我帮您查找一下有关的资料好吗？\*我正在帮您查找这一资料，您再稍等会儿。\*让您久等了，真是抱歉。\*您的来电真不凑巧，因为我正在和人谈论另外一件事，我迟点再给您电话，好吗？\*现在我无法和您谈此事，但我知道这件事很重要，星期三上午10点您有时间吗？到时我再给您打电话，好吗？\*我对这件事十分关心，我会查实之后给您打电话的。\*我现在没有这方面的资料，但我很乐意去找，我明天会给您打电话的。\*张经理，谢谢您接听我的电话。我打电话是想和您谈谈.....请问您有空吗？\*我很高兴能为您做此事，您星期五能再安排一个时间吗？我再给您打电话好吗？\*下星期一我会打电话告诉您我的回复。\*我看得出这件事情很重要，但我还不知道如何确切地答复您。与其给您一个仓促的回答，不如让我认真考虑一下，然后再给您一个准确的回复。您看如何？

### 三、办公室异常电话的应对

1. 应对纠缠电话这类电话的发话者为了达到自己的目的，三番五次地来电话纠缠，甚至还有人经常打骚扰性的纠缠电话，容易让人心烦意乱，拿不定主意。文秘人员面对这类电话要不怒不躁，不被对方利用，同时也要礼貌地回绝，不留任何余地。
2. 应对匿名电话这类电话的发话者既不愿报上姓名，也不愿说明打电话的动机，只一个劲地要直接找领导。文秘人员面对这类电话要保持彬彬有礼的态度，坚持不报姓名或不说明来意就不打扰领导的原则。如果是反映有关情况的电话，要保持冷静，向有关负责人反映。
3. 应对投诉电话这类电话的发话者往往感情比较冲动，言辞过于激烈，尤其是投诉属实的情况。文秘人员面对这类电话要心平气和，冷静耐心地倾听，等对方发完火后再诚恳地解释原因或提出建议，绝不能针锋相对，意气用事。
4. 应对告急电话文秘人员若接到告急电话，如因突发事件、自然灾害等请求解决或帮助时，应当沉着、冷静、细心、果断、迅速地予以处理，尽快弄清楚事情的来龙去脉，或在自己职责范围内提出初步处理意见，或马上向有关部门请示汇报。
5. 应对推销电话这类电话一般都是推销商利用公用电话号码簿提供的资料打来的，而且有的推销商还三番五次地打来。面对这种电话，文秘人员要根据单位的规定，礼貌而明确地拒绝对方，不要过于模糊和婉转。
6. 应对错打电话这类电话往往由于对方记忆错误或忙中出错所致。面对这类电话，文秘人员要以礼相待，不可出言不逊，也不可简单处置，如只说“打错了”就一下挂断电话，而应当说“您可能打错了，这里是××××（单位）”。
7. 应对恐吓电话这类电话往往是有些人为了某种目的，采用威胁的办法提出各种条件，但大多都与经济利益有关。面对这种电话，文秘人员要警惕而冷静地处理，巧妙运用语言与之周旋，同时利用设备保存好证据，并及时向领导报告或报警。
8. 应对唠叨电话这类电话的发话者是一些“长舌妇式”的人，爱在电话中说一些毫无疑义的话题，如果一直听下去既浪费时间，又可能耽误其他电话，还可能让发话者得寸进尺、没完没了。面对这类电话，文秘人员最好的办法是使用恰当的托辞。

### 四、文秘人员电话交谈的要求

1. 规范文秘人员的工作语言是普通话，要始终保持电话交谈时的职业语调和规范用语，做到意图明确，内容清晰，表达准确，口齿清楚，声音适中。
2. 礼貌言为心声，文秘人员电话交谈时，要力求使对方既收到语言信息，又收到情感信息，通话中要做到态度热情，语气和婉，即使对方语言无礼，文秘人员也要以礼相待。
3. 简洁文秘人员在工作时间的电话交谈，不同于人们日常生活中的电话交谈，必须有时间观念，扣紧主题，长话短说，做到信息全面而要言不烦。
4. 保密电话保密是文秘人员保密工作的重要内容之一，不要在普通电话里谈论秘密事项，也不要将与电话内容有关的事项告知无关之人，面对不明电话更要慎重。

### 五、文秘人员电话交谈的技巧

1. 不要直呼对方姓名在与他人通话时，尤其是第一次与对方通话，如果对方没有让你直呼其名，最好还是以头衔相称，如“张经理”“李主任”等，既得体又礼貌。通话时直呼其名而不加头衔是一种不明智的做法。
2. 使用温和语言交谈在电话交谈中，不要使用生硬的措词，而要灵活使用委婉又温和的语言向对方告知各种信息和事项，通话的目的是沟通信息，生硬的措词让人听后心里会非常不舒服，影响沟通的效果。
3. 用肯定语气表示否定意思没有人喜欢被拒绝，如果能将否定的语气转为肯定的

## 《文秘人员办事实务-规则与技巧》

语气，会更能够令听者接受，如将“不懂”转换为“难以弄懂”、将“办不到”转换成“难以做到”等。4. 将命令形式转为请求形式如果使用命令式语气讲话，会给听者一股强烈的压抑感，让人难以接受，而转为请求式语气，效果就大不一样，如将“您再说一遍”转为“请您再说一遍，行吗？”5. 慎重使用“你”字开头在电话中，“你”字开头的话会给受话者被质问的感觉，应当慎重使用。可以借助发问的形式、通过平和委婉的语气表达，也可用“我”字开头代替“你”字开头，如“您能不能在星期四把那份资料送来给我？”或“我星期四需要那份资料，麻烦您了。”（链接?电话管理制度参考示例）××公司电话管理规定1. 目的

# 《文秘人员办事实务-规则与技巧》

## 编辑推荐

《文秘人员"办事"实务:规则与技巧》由资深文秘实务专家编写，内容全面实用，科学规范、可操作性强。语言通俗易懂，提供表格、案例，可借鉴性强。

# 《文秘人员办事实务-规则与技巧》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)