

# 最新电大【办公室管理】复习题

## 一单项选择题

- 1 办公室顾名思义是办公的场所下面诸项中 B 应不属于办公室范围  
B 试验室
- 2 请示是文员工作上有疑难无法处理时向上司祈求指示或无权处理时向上司祈求同意下面请示中 C 是不妥的  
C 越级请示
- 3 如下有关办公室职能的说法那一种是对的的 C  
C 办公室管理具有集中性和整体性
- 5 邮件的寄发不要考虑如下哪项原因 D  
D 爱好
- 10 如下餐巾的使用措施对的的是 B  
B 用来擦嘴唇嘴角
- 1 文员传达上司的指示时哪一项做法是不合适的 B  
B 传达可以根据上司重要意思溶入自己对问题的意见
- 2 如下有关文员管理好时间的说法哪一种是错误的 D  
D 把零碎工作安排在安静有效的时间段里去做
- 3 有时应上司规定文员参和会见或会谈如下哪些内容不是文员的任务 B  
B 刊登意见
- 4 传真机最佳用来传送如下哪种邮件 A  
A 一般的图纸
- 5 文员打印寄往欧美国家的信封收信人内容的打印次序应当是 C  
C 姓名部门地址国名
- 6 下面接受名片时唯一对的做法是 A  
A 接受名片时要用双手
- 7 如下哪一种类型适合自由谈话或是搜集创意的会议 B  
B 圆桌型
- 8 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 45CM120CM 应当是 A  
A 个人区
- 9 文员协助举行宴会时不用考虑 B  
B 有无休息室
- 10 上司参与多种应酬和会议有时需要更换服装文员应 A  
A 告知上司家人把衣服送达
- 1 如下哪点不是办公室事务管理的特点 B  
B 决策性
- 2 办公室布置要注意 DD 多种沟通保密
- 3 文员在进行办公室布置时如下哪些行为是不合适的 CC 较大的物品放在稍高于眼光平行的层面上用标签贴在多种物品的下方
- 4 如下有关文员对办公室布置的状况哪一种是错误的 B  
B 办公桌抽屉里的物品摆放要注意放置整洁东西可放得满某些
- 5 在办公室里 D 的位置是上座 D 靠近窗户
- 6 传真机的使用哪一项是不对的 BB 随时随地可向对方发送

- 7 在使用复印机的过程中如下哪项内容是不恰当的 AA 接通电源可立即复印操作
- 8 如下有关录音机的使用哪一项是不合适的 AA 录音时需将监听开关至于 ON 位置
- 9 如下有关投影机的使用哪一项是不合适的 D
- D 应设置电脑的桌面屏幕保护功能
- 10 如下哪些不是文员在准备办公用品时的职责 BB 制造
- 11 如下文员订购和储备办公用品的行为中哪一项是不合适的 BB 让员工们随意领取办公用品
- 12 如下文员的工作次序中哪一项是对的的 BB 文员也应具有合适判断状况机智应对的应变能力
- 13 文员按照优先次序处理工作如下哪一项是不合适的 DD 可以按照文员自己的习惯进行工作
- 14 文员必须管理好自己的时间如下运用时间的行为中哪一项是不合适的 CC 每日把工作安排得超过工作时间给自己压力
- 16 如下文员对办公室零用现金管理的行为中哪一项是不合适的 C
- C 原则的零用现金单据有一种签名
- 18 文员必须具有合作精神如下合作措施中哪一项是不合适的 BB 应当有自己的个性尽量使他人服从自己
- 19 如下接打电话的行为中哪一项是不合适的 CC 应随时使用手机在飞机上饭店里大剧院等进行联络
- 20 如下哪个接打电话的行为是错误的 A
- A 受到通话对方极大的责难应针锋相对回击
- 21 文员在接打电话时对的的做法是 B
- 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
- 22 如下文员应遵守的电话礼仪中哪一项是不合适的 BB 打出电话而对方无人接听等铃声响了二三下可挂电话
- 23 如下哪些原则不是文员分拣邮件应当遵守的 C
- C 按私人公务原则分拣 24 文员在拆邮件时错误的做法是 A
- A 拿到信件后在桌子上磕几下然后用手撕开
- 25 文员假如误拆了非我司的信应当 A
- 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
- 26 邮件送到单位所租的信箱由文员启动取出邮件带回办公室如下哪项事情和文员的工作规定不一致 D
- D 应提高办事效率把取邮件和其他事一起办
- 27 邮件的寄发不要考虑如下哪个原因 DD 爱好
- 28 文员打印寄往欧美国家的信封收信人内容的打印次序应当是 C
- C 姓名部门地址国名
- 30 如下有关握手的礼节错误的是 C
- C 双方有诸多人时可以交叉握手
- 31 文员在处理信访工作时由收信人单位复信的状况是如下哪一种 A
- A 初次写信或有过激言行的
- 32 文员从事信访工作在处理顾客或其他人的来信时不应 C
- 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
- 33 在会议开始前和进行过程中文员的如下哪项活动是不恰当的 C
- C 作会议记录时离开会议室接听电话
- 34 文员进行会议的计划和准备时不应当做的是 B
- B 什么日期时间召开会议应要考虑议题的紧急程度

- 35 文员做会议记录时可以在会议记录中 C  
C 和发言者用词不一致但意思完全一致
- 36 会议中有时有人规定把他发言的一段不作记录处理这时文员应 D  
D 征求主持人意见停止笔录关录音机
- 37 上司决定参与某个会议时文员不应当 AA 只在便笺上写好会议名称
- 39 如下有关交互式电话会议的功能中哪一项是不具有的 A  
A 审查功能
- 41 文员根据上司指示向对方规定约会时如下哪种做法是错误的 D  
D 假如上司出差可以在他回来的当日安排约会
- 42 文员制作日程安排计划表时如下哪一种状况应防止 D  
D 日程安排计划笔记本假如已经使用一年以上可以废弃
- 43 在某些状况下文员在安排日程计划表时也许获得上司的完全信任取决于两点一是掌握足够的知识理解业务的轻重缓急另一是具有 B 理解规定约会者的心理 B 说话的技巧
- 44 如下有关确认上司日程安排计划的行为中哪一项是不合适的 AA 以电话措施决定面谈或开会的重要预定计划不用再以书面形式确认
- 45 文员应当为上司的商务旅行作许多准备工作如下哪一项是不合适的 BB 替代上司制定约会计划
- 46 如下有关预订工作的行为中哪一项是不合适的 DD 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
- 47 上司出差文员预订机票时如下哪一种做法错误 D  
D 不必提前在取票前或出发前再用电话予以确认
- 48 照顾上司身边琐事的说法哪一种是错误的 D  
D 应酬需要更换衣服这是上司个人的需要不必予以协助
- 49 如下有关名片的使用措施哪项是错误的 D  
D 各自只能当面递送寄去是不礼貌的
- 50 文员碰到对方递送的名片上有较罕见的字应 DD 请教对方可否请问一下这个字怎么念
- 51 如下有关交际礼仪的举止行为哪一项是比较合适的 DD 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
- 52 社交场所很讲究次序礼仪一般 B  
B 以右为尊
- 53 当文员获知婚丧喜庆的消息后首先应 DD 查证消息的可靠性
- 55 如下阐明宴会的种类和形式的内容哪一项是对的 CC 工作餐是非正式宴请形式早午晚举行均可
- 56 如下有关文员的宴会礼仪中哪一项是对的 DD 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
- 57 如下餐巾的使用措施是对的 CC 用来擦嘴唇嘴角
- 59 如下文员应遵守的参与宴会的礼仪中哪一项是不合适的 CC 未用完一道菜时应将刀叉平行排放在盘了上右侧叉尖向上刀刃向内
- 61 如下有关说话的要领中哪一项不合适 BB 由过程先说
- 62 接受忠告的对的反应是 D  
D 切勿感情用事
- 63 办公室人员在社交活动中应怎样选择话题哪些是属于合适的话题 A  
A 有共同利益的话题
- 64 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

证明文献各页确实是同步形成以杜绝后来篡改之嫌疑这是 AA 骑边章

65 值班人员不应当做如下哪类事情 A

A 签发文献

66 文员要做好档案搜集应当搜集的文书资料是 A

A 下级单位报送的汇报记录报表等

67 以本单位和外单位就某些问题的往来文书为原则立卷如问函和复函等用 A

A 按通讯者特点立卷

68 文书立卷归档规定遵守一定的制度包括如下方面 B

B 归档范围归档时间归档要求

69 文书立卷的归档制度包括三方面归档范围 A 和归档规定

A 归档时间

70 为了防止办公室出现“瓶颈现象”下面做法中哪项工作应当改善 D

D 工作人员工作尽量专门化单一化

71 文员在收取邮件时错误的做法是 D

D 为提高办事效率应带着邮件去办理其他事情

73 在办公室的布置方面 A 的位置是上座

A 离入口最远

74 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常用 D

D“台安”“钧安”

76 对新状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纳的 C 措施

c 变通

77 文员在为上司筛选电话时如下做法错误的是 D

D 来电者寻找您的上司应弄清对方的身份再通报上司

79 文员必须管理好金钱学会节省开支如下行为中哪一项是不恰当的 A

A 最佳到价格廉价的商店去购置质量并不重要

二判断题

1 办公室环境布置的目的之一是为了建立挡驾制度√

2 办公室的灯光照明要避开自然光最佳用人工灯光×

3 在阳光明亮的教室和会议室内使用投影机效果不受影响×

4 没有两位办公室人员一天的工作内容是完全相似的但像查对文员的日志和上司的日志的事项与否一致则是经典的工作√

5 文员第一次做一项工作时应当快某些假如错误可以再做一遍×

6 善于合作指每一种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×

7 文员对支票管理要谨慎支票簿和印章应当一同锁入抽屉×

8 文秘人员对上司支票往来管理要谨慎小心支票簿和印章应当一起收藏以防止被盗用冒领×

9 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×

10 文员替代上司传达不利消息时由于当这个信差很困难因此要拖到最终一刻行动由于上司震怒自己转达口信的语气也应当变成上司的语气×

11 假如文员要找的人是一位比上司地位高的人或尊长您跟对方的文员说完之后就应当叫上司接过电话告诉上司要找的人立即就会来听电话让上司直接和对方通话√

12 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√

11 小办公室的配置打字复印间应离上司办公室稍远某些√

- 13 文员应防止不必要的通信和邮寄尽量频繁的联络集中起来分批进行√
- 14 文员在工作时间如需要补妆应随时随地进行×
- 15 文员在工作时间如需要补妆应当去洗手间√
- 16 男女之间男士先伸手了女士才能和之相握×
- 17 按英美国家习惯文员接待来访者应当站起来和来访者发言×
- 18 假如需要和来访者确定会面时间应先征求来访者以便的时间查看上司的时间表假如这一时间有空就可答应下来×
- 19 假如会客室的门是拉开的文员进入会客室后才能让客人进入×
- 20 假如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√
- 21 假如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√
- 22 简介地位相似的人时应按照到职的先后先简介新进的职工若同步到职就先简介年龄较轻的人√
- 23 文员作简介应先简介地位高的人再简介地位低的人×
- 24 文员作简介若年龄地位都相似应从较亲近的人开始简介√
- 25 同步简介诸多人时可从右至左按次序简介√
- 26 假如是您主持会议则要做好笔记并把每次会议纪要的打印件寄存进一种会议文献夹假如后来出现问题可以查看笔记证明某一天您曾给某人安排了某件工作等√
- 27 为来自外地的和会者安排宾馆住宿最以便宜的安排是在同一家宾馆为和会者预定房间只要弄清有多少人数即可×
- 28 假如上司不准备参与某个会议应立即将会议告知丢掉以免干扰其他事情×
- 29 假如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√
- 30 会议租用的设备文员必须保证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详细操作和负责×
- 31 代表会议依法定期召开和会代表必须到达法定人数方为有效因此文员应仔细查对出席人数√
- 32 假如上司一年之中交往诸多但很难记住每一种人和每一次会面的状况文员应把有关资料输入电脑准备交往提醒文献√
- 33 受到直属上司以外的指派时假如是文员自己可以安排办理并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√
- 34 假如不小心发生日程安排计划反复的情形就要排定可以动用的空档自己决定优先次序×
- 35 上司自己安排的约会忘了事先告诉您出现约会冲突处理措施是让上司先见他自已安排的那一位×
- 36 文员由于已经打过电话并给对方留了言即是已经完毕任务了做过某项工作和完毕某项工作是完全相似的×
- 37 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×
- 38 假如对方所规定的日期已经被预约除非有相称确实认文秘人员切不可独断地拒绝应当问明上司的意思由于或许那是件必须取消原约定会的重要事情√
- 39 拜访长辈或地位较高人士时可先请人递上您的名片以作通报√
- 40 当上司规定文员协助私人事务时就把它当作是上司运用文员下属同事的关系来协助他处理私人的事务√
- 41 虽然是上司私人的应酬文秘人员也应当积极乐意地去协助√
- 42 假如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√

- 43 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和大脚可分开×
- 44 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种拳头大小距离√
- 45 当和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√
- 46 交际应酬要讲求时效若时机错过再来补救不仅无法体现诚意还会破坏彼此关系
- √
- 47 宴请的菜谱应符合对方的饮食习惯但必须有反应中国老式风味的土特产品如茅台等烈性酒×
- 48 不要在酒宴上评论或附和他人对某人的议论也不可评论菜肴的优劣√
- 49 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×
- 50 宴请的请柬一般要提前一至二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×
- 51 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达穿无尾正式礼服√
- 52 鸡尾酒会一般要安排好座次在请柬上注明对着装的规定×
- 53 口头语言视时间场所对象的不一样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×
- 54 要发问或故意见时应当等上司说完话之后再发问可以提出自己的见解假如上司不加采纳应说服上司×
- 55 假如要拒绝他人最佳是根据自己和对方的人际关系程度分别使用表达措施以防止由于拒绝而发生不必要的困扰×
- 56 合适的话题可以有双方都感爱好的有共同利益的话题比较高雅的话题和夸耀自己的话题×
- 57 但凡单位撤销原公章应立即停用不用告知有关单位×
- 58 监印员可把印章携带出办公室去其他地方盖章×
- 59 简介信的正本和存根必须一致可以出具空白简介信×
- 60 值班人员要认真填写值班接待登记表或值班日志直接处理不了的问题要报请领导指示或转交有关部门处理×
- 61 面对突发事件值班人员有时在领导人未指示前就要采用临时应急措施×
- 62 办公室人员值班工作的制度有交接班制度请示汇报制度和安全保密制度但没有岗位责任制度×
- 63 列入保密范围的公文应在产生的同步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√
- 64 注办是指文秘人员在【文献处理单】上或文尾的下角注明公文办理的成果√
- 65 档案是指使用过的文献中所指事情已经办理完毕具有保留价值的文书√
- 66 虽然客观形势发生变化也不应变更档案的密级期限×
- 67 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规定但没有期限×
- 68 文秘人员或文书人员根据已经编好的立卷类目将已经处理完毕的文献随时按类目上的对应条款归入卷内即为年终归卷工作×
- 69 办公室工作人员对工作认真负责的重要体现就是“样样事必躬亲”×
- 70 两个电话铃同步响时文员要同步对两个电话发言×
- 71 上下级之间握手下级先伸手后上级才能相握×
- 72 文员应有效运用时间可以把重要工作如写汇报等和其他工作安排在一起去做×
- 73 平常交往中的上下级角色关系不应淡化×
- 74 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 X

- 75 办公室桌椅尤其是客人的椅子应放在直对光源的地方×  
76 请示和汇报可以合并使用如“有关 xxxx 问题的请示汇报”×  
77 办公室环境布置的目的之一是为了有助于保密工作√  
78 小办公室的长处是节省空间空气流通联络以便×  
79 对于紧急而重要的事文员应作书面请示留档备查×  
80 文员在接听电话时假如投诉者无端辱骂可把他使用的字眼写下来以做证据再慢慢地向他解释邓先生假如您一直说脏话我就没有措施再跟您谈下去了√  
81 女性文员应留短薄式的发型以免阻碍工作×  
82 假如两位来访者均未预约应当按照先来后到的原则引见给上司√  
83 文员对于在值班期间发生的重要状况可以等交接班后再汇报上司×  
84 文秘人员对上司重要工作的辅佐重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√

### 三简答题

- 22 请简朴阐明提高会议效率的某些基本做法  
答 1 遵照法律法规 2 合理确定会议目的 3 确定必要的和会者 4 减少会议数量 5 缩小会议规模 6 简化会议程序 7 缩短会议时间 8 控制会议经费 9 分析会议成本  
21 文员在处理上司指派的工作时首先要仔细制定计划简要阐明制定计划时应注意的几种要点  
答 1 充足理解即将开始的工作内容 2 思索以什么措施进行效率会最佳 3 上司分派两项以上工作日才必须为工作排定优先次序

### 1 什么是受意受意有几种办公室人员应怎样运用受意措施

- 答 1 受意是文员接受和领会上司意图  
2 一种是直接受意另一种是间接受意  
3 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备好记录本记录下指示要点注意倾听专心判断指示的用意必要时可以提问直至明了意图为止但不要打断谈话如有不一样意见可以公开提出但要言之有理并要注意措施态度接受指示后要不失时机地贯彻实行

### 2 文员进言是指什么进言具有什么作用措施和规定是什么

- 答 1 进言是指文员积极对上司提出意见提议批评或劝戒  
2 参谋作用  
3 补缺作用  
4 增进关系作用  
5 适事紧急的事重要的事上司需要懂得的事  
6 适时考虑时机  
7 适地看场所  
8 适度要注意掌握分寸

### 3 来信受访的范围包括哪些受理和处理的程序和基本规定是什么

- 答 1 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

2 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汇报上司还要以有效措施通告有关单位紧急处理拆开后在装订时信纸在前信封在后要一并装订 3 认真阅读把握信中的重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和前信印证等提供领导复信所需要的资料

4 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重要内容规定收信单位人以及承接后的状况成果和立卷存档号等详细记载便于记录查找和催办 5 认真处理处理信伺应当按照分级负责归口办理的原则进行转办交办或自办

6 及时复信复信是取信于职工群众的有效措施增长职工群众对组织的信任复信可采用收信人单位复信或承接人单位复信两种措施进行 4 文员受上司指示向对方规定约会时应注意哪些要点决定期间地点时要注意什么

答 1 要获得上司的许可

2 假如用写信的措施在等到对方收到信后再坦大会给对方的文秘人员以确认

3 要对的告知对方赴约者的姓名职务目的时间地点措施早餐会餐会等所需要的时间等等

4 约定好后来一定要向上司汇报并填写在日程安排计划表上还应当准备约会所需要的文献资料

5 周一早上周末即将下班之前午餐前后不要安排约会

6 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

7 企业有重大活动的那一天不适宜安排约会

8 地点选择对方比较以便的地方还应考虑约会的礼仪规格与否需要保密与否需要就餐等原因

5 文员运用提醒系统提醒上司的工作有哪些提醒系统详细做法是怎样的

答有电子提醒系统和人工提醒系统

电子提醒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醒事项文员应当伴随状况的变化不停编排和修改输入的信息人工提醒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醒性备忘录准备约会表准备特殊提醒卡准备交往文献

6 文员所作的完整的会议记录应当包括哪些事项

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 会议的通过情形及结论

9 有关的资料

10 下次会议预定日期

7 提高会议效率可以有哪些做法

答遵照法律法规合理确定会议目的确定必要的和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

8 文员所作的口头汇报的基本措施是怎样的有什么规定

答 1 不要失去汇报的合适时机汇报时机原则上最佳是在完毕被指示工作之时但有时也要在尚未完毕之时先作期中汇报有时因上司太忙不妨预先约好时间 2 不要弄错汇报对象及次序要直接向指示工作的人上司汇报

3 汇报的次序基本上是先说结论接着根据必要阐明理由及通过如成果是这样理由有三个一是

4 一定要简短扼要流畅 5 如汇报过于复杂应事先以 5W2H 的原则检查与否则有遗漏

6 假如觉得仅仅以口头汇报对方对方不易明了或汇报项目诸多时可以制作汇报备忘录提出来

9 办公室人员为了说服对方接受自己的见解应当怎么做要领有哪些

答 1 清晰地懂得在所说的事项中最想说什么以逻辑分析自己的意向并对目的效果重要性关联性等抓住重点

2 说服时要尽量详细客观使对方产生理解的动机

3 偶尔也需要引用某些权威人士专家的意见或用图表资料经验谈等等

4 要详细理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措施进行谈话要掌握对方不能理解的地方努力加以说服

5 积极发问理解对方的想法对方有关信息的种类和数量以及背景怎样等等

6 以诚恳的态度为对方着想而发言不要使用另对方反感的言词

7 让对方打开心扉使对方对自己的见解产生爱好让对方认同自己

8 不可伤害对方的自尊心

10 单位印章重要有哪些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 刻制公章有两种状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同意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同意并审核签名

7 将盖用文献名称编号日期签发人领用人盖章人等项详细登记

8 加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

11 按照【国务院行政机关公文处理措施】的规定国务院规定的行政公文共有几类几种

答 1 命令令

2 决定

3 公告通告

4 告知通报

5 议案

6 汇报

7 请示

8 批复意见

9 函

10 会议纪要

12 公文的完全格式包括哪几项请写出这些项目

答 1 版头发文字号印刷次序号

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 抄送单位印发阐明 13 文员根据单位需要向外或向内发文需要通过一系列程序即为发文处理过程请阐明这一系列过程

答 1 拟稿

2 核稿是指以拟稿人员的上级负责人对草稿的审查和核算

- 3 签发是指机关领导人员对文稿的最终审定签字发出
- 4 编号已经签发的文献由文秘人员统一编排发文字号
- 5 缮印对已经签发的文献定稿进行誊清复印或排版印刷
- 6 校对指将文献的誊写稿打印稿或清样按定稿查对校正
- 7 用印是指在完毕的文献上加盖机关印章

8 登记

9 分发指对准备发出的文献进行分装和发送

14 什么是文书的立卷特点一般可以按照哪几种特点立卷

答 1 文秘或档案人员把文书按照某些共同特点组合成案卷称为立卷特点

2 按问题特点立卷

3 按作者特点立卷

4 按文种特点立卷

5 按时间特点立卷

6 按地区特点立卷

7 按通讯者特点立卷 8 在运用六个特点立卷时需要运用两个或两个以上的特点组合每一种案卷

15 什么是文员的挡驾措施重要的挡驾法有哪几种一般应怎样做

答文员的挡驾措施是指对于上司不必要接见的来访者不必要参与的邀请性活动不想接听的电话由文员出门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第到达阻挡或拒绝的目的即可

重要的挡驾法有

1 电话挡驾上司不愿接的电话文员要告诉对方临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 会议活动挡驾对必必要的会议和活动文员要替上司委婉地谢绝

16 文员处在社交场所时引出的话题哪些是属于合适的哪些是不合适的答 1 谈话双方都感爱好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有趣的小故事元伤大雅的笑话

不合适的话题

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 不适宜谈论的保密的话题

17 简要阐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状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应会议的精神和状况

会议纪要具有沟通状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状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规定和会单位共同遵守执行

有两种形式

1 议决性会议纪要是在会者通过商议对某些问题作出→致决定需要共同遵守执行时写下的文字根据

2 周知性会议纪要用于传达会议状况传播信息交流经验而作的纪实性文献

18 简要阐明会议纪要有什么作用有哪两种形式答会议纪要具有沟通状况交流经段统一认识指导工作的作用

可以用于向上级汇报会议状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规定和会单位共同遵守执行

有两种形式

1 议决性会议纪要

2 周知性会议纪要

四设计题

1 小李是刚到企业的文员企业办公室内有多种文献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献架文具用品盒多种笔胶水剪刀参照书需要翻译的资料企业印章印盒墨水复印纸 2 刀规定小李整顿好办公桌把东西分门别类放置在合适的位置小李应当怎么做

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 新文献夹放需要翻译的资料在文献夹上贴上对应的标识条 3 多种笔胶水剪刀印盒等文具分门别类放在文具用品盒内参照书应当放在桌子上面或伸手可以拿得到的抽屉里 4 企业印章放人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

2 安徽某企业欲和上海某企业合作上海以品牌技术入股运用安徽比较廉价的原材料和人工共同生产国内紧缺的产品上海代表团一行 10 人将于 8 月下旬来访商议合作的详细事宜办公室主任请小李作好准备假如您是小李您怎样设计这个接待方案

答 1 接受任务 2 理解来宾 3 制定计划 4 预订食宿 5 迎接来宾 6 商议日程 7 安排会谈 8 陪伴参观 9 送别客人 10 接待小结

24 某中外合资企业总部德方总经理来访恰逢生日上司规定文员小陈购置礼品赠送小陈应怎样办要考虑哪些原因

答 1 清晰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容许的钱款额度范围内选购礼品 3 比较合适的生日礼品是有中国特色的总经理又比较喜欢的物品 4 赠送的礼品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 5 附上贺卡写上中国企业的名称让上司亲自送给德方总经理

23 文员面对所谓“有问题”的来访者一般是怎样的文员应怎样应对

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提议坚持说您没有权利更改规章制度可保证假如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和蛮横无理也许带来危险的来访者直接冲突

3 情绪激动的来访者假如来访者是男性女文员应当找男的帮忙假如是女性女文员也许会使她安静下来如不行找一种成熟的女同事来帮忙

4 骗人的老手他们①简介的产品或服务价格低得离谱②企业经营时间不长③个人或企业没有通讯地址或电话号码有疑问必须保护企业和上司的利益

24 作为办公室文员在上司办公室或接待室的整顿方面应注意哪些详细事务

答 1 清晰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容许的钱款额度范围内选购礼品 3 比较合适的生日礼品是有中国特色的总经理又比较喜欢的物品 4 赠送的礼品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 5 附上贺卡写上中国企业的名称让上司亲自送给德方总经理

3 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 11 月 15 日上午

900 到 1200 召开全厂中层干部大会讨论次年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种会议告知他应当考虑哪些问题

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期刻 4 地点详细在几楼几号会议室 5 议题或议事日程 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 注意事项与否备有餐点有否停车场或当日应备的资料等

5 麦格企业为理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当怎样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勇于刊登意见者 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和主持人亲密配合 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

6 某个下雨天在利达企业内召开的新产品推介会结束了企业的大型会议室有诸多会议用品室外有接待处企业还租了汽车来接送来宾为圆满结束这次会议办公室人员在会后应当做些什么工作

答 1 要替搭车回去的人安排车子 2 在接待处临时代为保管的衣物不要遗失或被人错领冒领 3 有留话时牢记务必传达 4 检查会场有无物品遗漏 5 要为参与会议的人员送行 6 文秘人员拜别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 桌椅早先若和移动必须还原洗涤烟灰缸茶具等如有则必须加以熄灭 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 告知会场的管理单位会议已经结束

7 科达企业召开中层干部扩大会议参与人员为总经理副总经理各职能部门的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 小时参与会议人员月平均工资为 2400 元其他收入 600 元假设一种月工作 30 天一天工作 8 小时会议后勤费用开支有文献材料费 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

答 1 会议成本  $2 \times 3 [GS \times T]n$  后勤开支  $6GSTn$  后勤开支

2G---参与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  $2400 \div 30 \div 8$

3S 参与会议人员每小时人均其他收入数其他收入为 25 元  $600 \div 30 \div 8$

4T 参与会议人员人均到会时间为 5 小时

5n 参与会议人数为 50 人 464

6 后勤开支等于支票开支现金开支和实物开支的总和为  $8000010 \times 50$

7 会议成本  $16 \times 1025 \times 5 \times 1 - 800$

19550 元

8 旅行结束后文员应重要完毕哪些工作请予以设计

答 1 整顿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结算预支的出差费用 2 回到企业上班后应将出差过程以及有关事务写出工作汇报假如是和上司同行的可根据上司的原始记录整顿出汇报送上司过目或同意然后存档立案 3 尽快恢复正常工作和生活状态继续做旅行前未完的工作 4 把在出差时认识的有关人士单位等状况做好记录以便未来有用 5 对在旅行过程中予以协助和照顾的有关部门和人员分别去函或去电表达感谢

9 文员应当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阐明出发和抵达地点是乘飞机还是汽

车火车或轮船出发和抵达的日期及时间座位状况旅馆状况 2 制定约会计划约会计划表  
包括都市名和省州名假如是国外旅行写明都市名和国家名日期和时间

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要  
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/165221233200011144>