

第 1 章：文秘类专业部分考纲.....2

第 2 章：秘书基础知识速记.....5

第 3 章：秘书职业测试练习.....23

第 5 章：文书与档案管理复习.....37

一、文书与档案管理学学科意义..... 38

（一）学科释义..... 38

（二）研究对象..... 38

（三）研究内容..... 38

（四）学科关系（文书与档案、文书工作与档案工作的关系）..... 38

（五）学科方向（热点问题）..... 39

二、文书与文书工作..... 39

（一）什么是文书（广义）..... 39

（二）什么是文书工作..... 40

三、档案和档案工作..... 40

第 4 章：常见应用文格式及范文..... 64

第 6 章：公文改错大全..... 75

第 7 章：商务礼仪练习题..... 84

第 1 章：文秘类专业部分考纲

咨询旺旺：[wanlv837513](https://www.taobao.com/)

店址：[wanlv837513.taobao.com](https://www.taobao.com/)

文书与档案管理

一、文书工作与档案工作概述

1. 了解：文书与档案的含义、文收的产生、档案的来源、文书工作与档案工作的特征。
2. 理解：办公室的性质、地位和职能、文书工作与档案的基本原则、档案工作的基本内容。
3. 应用：文书工作的具体内容。

二、文书处理

1. 了解：新型的非纸质文书档案、新型载体文书档案的管理。
2. 理解：收文处理、文书管理办法、行文制度、行文方式。
3. 应用：发文处理。

三、文件的整理与归档

1. 了解：机关文件材料的归档与不归档范围，企事业单位文件材料归档范围。
2. 理解：立卷的概念和涵义、立卷的准备工作、平时归卷、案卷质量的一般内容。。
3. 应用：根据立卷特征进行立卷。

四、档案工作

1. 了解：会计档案的收集、类别与整理、企事业单位档案分类的基本方法。
2. 理解：档案整理的具体步骤、档案收集、整理、保管、统计、提供利用的基本原理、主式。
3. 应用：企事业单位档案业务管理工作。

五、公文

1. 了解：公文的概念、分类和作用。
2. 理解：十三种公文的概念、适用范围、区别，公文的特点及写作过程。
3. 应用：标准的公文格式及各要素的具体使用。

秘书基础

一、秘书工作及其发展趋势

1. 了解：(1)“秘书”的演变；(2)什么叫秘书工作；(3)我国秘书工作的发展趋势；(4)秘书工作的主要任务。
2. 理解：秘书工作的基本属性。

二、秘书工作的基本原则、特点和作用

1. 了解：(1)秘书工作的环境——领导活动；(2)领导者包括领导人、领导班子、领导机关；(3)秘书工作的特点和作用。
2. 理解：(1)秘书工作的核心——领导意图；(2)领导意图的形成；(3)秘书工作在领导活动中的作用及特点；(4)秘书与领导班子相处原则；(5)秘书与具体领导人相处的原则。

三、信息与秘书工作

1. 了解：(1)信息在秘书工作中的作用；(2)秘书工作的特点、基本要求；(3)收集信息的内容；(4)信息的贮存和传递。
2. 应用：信息的整理加工。

四、辅佐决策

1. 了解：秘书工作在决策中的地位和作用。
2. 理解：科学决策及决策程序。

五、检查督办

了解：(1)检查督办工作的主要目的；(2)秘书部门检查督办工作的一般方法。

六、沟通协调

1. 了解：沟通协调的内容和范围。
2. 理解：秘书沟通协调的基本要求。
3. 应用：沟通协调的方式、方法。

七、调查研究

1. 了解：调查研究的方式、方法。
2. 理解：调查研究是秘书工作的基本功。
3. 应用：(1)秘书调查研究的一般程序；(2)调查中的分析与研究的要求和方法。

八、会议工作

1. 了解：(1)会议的概念、种类；(2)会见、会谈的座位安排。
2. 应用：(1)会议前期准备工作的内容、基本方法；(2)会议中的组织服务工作；(3)会议后的善后落实工作。

九、信访和值班

1. 了解：秘书单位值班的工作内容和主要制度。
2. 理解：(1)对来信的处理方法和要求；(2)接待来访的基本程序 and 基本要求。

十、日常事务

1. 了解：(1)秘书部门掌管印章的种类；(2)印章的作用。
2. 理解：领导接待和群众接待的基本原则。
3. 应用：(1)内宾、外宾接待工作的基本要求；(2)接打电话的基本原则和注意事项；(3)印信保管与使用要求；(4)安排领导活动的基本原则和主要方法。

十一、保密工作

1. 了解：(1)秘密的类型、范围与密级；(2)保密的纪律与责任。
2. 理解：保密工作的原则与方法。

十二、秘书的基本素养、职业道德

1. 了解：(1)新时期合格秘书人员的素质要求；(2)秘书人员应具备的知识结构和能力要求。
2. 应用：秘书人员应具备的职业道德。

第2章：秘书基础知识速记

咨询旺旺：wankv837513

店址：wankv837513.taobao.com

1、应用文书包括行政公文、事务文书、商务文书

2、行政公文 13 种：命令（令）、决定、公告、通告、通知、通报、议案、报告、请示、批复、意见、函、会议纪要
党的机关 14 种

行政无：指示（取消）、决议、公报、条例、规定

党机关无：命令、公告、通告、议案

行政增加（新）：意见

3、制发程序次序不能打乱，草拟、审核、签发、复核、缮印、用印、登记、分发

4、草拟：引用公文应当先引标题，后引发文字号。成文日期如二〇〇八年

5、审核重点：行文方式是否妥当，是否符合行文规则和拟制公文的有关要求，公文格式是否符合《办法》的规定等。

6、上行文：由主要负责人或主持工作的负责人签发

下行文：由主要负责人或主要负责人授权的其他负责人签发。

7、复核重点：审核、签发手续是否完备，附件是否齐全，格式是否统一、规范等。

8、应用文四要素：材料、主题、结构与语言

材料是血肉，主题是灵魂、结构是骨骼，语言是细胞

9、占有材料的要求：时间不分古今；地域不分中外；性质不分正反；类别不分点面。

10、选择材料原则：①围绕主题选择材料；②选择典型材料；③选择真实准确的材料；④选择生动新颖的材料。

11、使用材料注意：①恰当安排材料的先后顺序；②确定材料的详略程度

12、确立主题的依据：①写作目的；②材料本身的意义

13、对主题的要求：①正确；②深刻；③新颖（举措、例证、词语）；④集中。

14、应用文书标题基本模式有二：公文式、一般文章式

公文标题构成“发文机关+事由+文种”

请示不得两项式；张贴时省略事由；规范性公文不用“关于”（如办法、条例等）

15、开头方式 4 种：概述式、目的式、开门见山式、引述来文式

目的式：常用“为了”、“为”等介词构成的短语表明行文目的；也常用“根据”等句式表明行为依据。（通告、通知、计划、招标书、投标书）

引述来文式这种写法多用于函、批复等回复性公文

16、三段式是公文常常采用的 3 层次结构形式，即发文缘由、事项、尾语。

17、文题照应多种形式：文章内容与标题照应；文章主题与标题照应；开头与标题；结尾与标题

18、结尾：强调式、期求式、希望式（表彰、批评）、说明式、秃尾

19、对结构的要求：严谨、自然、完整、统一

20、运用语言的标准：准确、简洁、平实（质朴）

21、用于连接开头与主体文部分，起承上启下作用的惯用语。如：根据……决定，根据……特通告如下，依据……公告如下；为了……现决定；为……通告如下，现就……问题请示如下；现将……（情况）报告如下，现就……问题请示如下；

现将……（情况）报告如下，现就……问题提出如下意见，经……批准（同意）将有关事项通知如下；
拟采取如下措施；经……研究，答复如下

22、称为用语：

我（部），贵（局）公函平级尊称对方，你（省），本（部门），该（处）

23、结尾用语：

①用于请示。如

当否，请批示。（当否，请批准×）；如无不妥，请批准各地执行；妥否，请批复。

②用于函。如：

请研究函复；盼复；请予复函；不知尊意如何，盼函告；望协助办理，并尽快见复

③用于报告。如：

请指正；请审阅

④批复、复函：此复；特此专复；特函复

⑤知照性公文：特此公告（通告、知、报）

24、应用文书表达方式：说明>叙述>议论

25、叙述方式：顺序（主要）、倒叙

26、议论三要素：论点、论据、论证

议论两大类：立论与反驳

立论就是从正面阐述自己观点的正确性，从而把论点建立起来的说理方法。立论，又叫证明。

反驳：反驳论据、论证、论点。

27、论证方法：例证法、分析法、引证法、对比法、因果法

28、常用说明方法：定义和表述、分类和比较、数字和图表

29、计算机系统：硬件（hardware）、软件（software）系统

外观：主机箱、外部设备

功能：运算器、控制器、存储器、输入设备、输出设备

30、CPU 是计算机 核心部件，对微机整体性能起决定性作用。衡量 CPU 性能的指标：一是主频（主频越高，CPU 速度越快）；二字长。

31、内存储器： 随机（RAM）断电后，RAM 中数据会丢失

只读（ROM）不因断电丢失数据

32、外存储器：硬盘、软盘、光盘及其他移动存储设备，

33、硬盘使用注意事项：

①注意保护 0 磁道。0 磁道是硬盘面最外沿的磁道。上面记录着重要的系统信息，一旦被破坏，硬盘就无法使用。

②尽量避免对硬盘进行格式化，格式化会丢失全部数据并减少硬盘使用寿命。

34、常用光盘三类：只读型光盘（CD-ROM）、一次写入型光盘（写入重要数据）和可擦写光盘

35、显示器两大类：阴极射线管显示器（CRT）和液晶显示器（LCD）

维护、保养和防护：

①注意防磁

②注意使用屏幕保护程序（时间间隔以短为宜，设密码）

③显示器窗口不得朝向门窗

36、计算机软件系统 系统软件

应用软件

操作系统（OS）：DOS、Windows 操作系统、UNIX 操作系统、Net Ware、Windows NT。

37、开关机：关闭计算机后一般至少要间隔 10 秒以后才能再次接通电源，最好间隔 3 分钟以上。

热启动：①“Ctrl+Alt+Del”键；②按主机箱面板上“Reset”键

38、“死机”处理：唯一的恢复办法是重新启动系统（热启动）。造成“死机”的原因主要有二：①操作系统本身存

在缺陷；②是由于用户操作等外部原因致使系统资源严重匮乏并导致操作系统崩溃。

39、清理磁盘步骤：操作时，在 Windows 开始菜单中选择“所有程序”→“附件”→“系统工具”→“磁盘清理”，程序启动后出现一个驱动器选择窗口，通过下拉列表选择要清理的驱动器，选好单击“确定”按钮。

40、在 Windows 开始菜单中选择“程序”→“附件”→“系统工具”→“磁盘碎片整理程序”，会出现“磁盘碎片整理程序”对话框，选择要整理的硬盘，单击“碎片整理”，程序就会开始整理所选择的硬盘。

41、计算机病毒特征：传染性、隐蔽性、潜伏性、破坏性、不可预见性

42、病毒防治：①不滥用磁盘，尽量专机专用、专盘专用；②不用来历不明的软件；③安装防病毒软件；④不要打开来历不明的邮件；⑤对重要数据进行备份（异地存放；双轨纸质文件）。

43、菜单的约定：

①命令后“…”。当选用这类命令，将弹出一个对话框，要求用户输入必要的信息或做进一步的选择。

②命令后带“▼”。表示在它下面有级联菜单，应继续做进一步的选择。

③命令后带组合键。表示该命令具有快捷键，用户直接按下组合键就可执行该命令。

④命令后有字幕。加下划线的字母是该命令的命令代码。打开菜单后，直接兼下该字母即可执行该命令。

44、选取文件或文件夹：

要选取多个连续对象，可以用鼠标单击第一个对象，再按下“Shift”键单击最后的对象；也可以自第一个对象单个拖动鼠标到最后对象；如果要使用键盘，可以按下“Shift”键连续移动光标，则光标所经过区间的所有对象都被选中。

45、用鼠标直接拖动的方法复制或移动对象：

当源文件与目标文件在同一磁盘上时，按住鼠标左键直接拖动对象可以完成对象的移动，如果按下“Ctrl”键再拖动对象可以完成对象的复制。

当源文件与目标文件在不同的磁盘上时，按住鼠标左键将对象从一个磁盘直接拖动到另一磁盘上完成对象的复制，如果按下“Shift”键再拖动，再完成对象的移动。

46、永久删除：①清空回收站；②按“Shift+Del”组合键；③按住“Shift”键，再选择删除。

47、Windows XP 支持星号（*）和问号（?）两个通配符，星号表示多个字符，问号一个字符。

48、文件属性可以是存档、隐藏、只读 3 种属性的任意组合。只读属性文件通常不易误删。

49、资源管理器采用双窗格显示结构，其窗口分为两个区域。左窗格显示器整个系统的文件夹树。

50、具体设置方法：

①在桌面上单击鼠标右键，从弹出的快捷菜单中选择“属性”命令，打开“显示属性”对话框。选择“屏幕保护程序”选项卡。

②单击该选项卡中的“屏幕保护程序”下拉列表，将会看到系统提供的所有屏保程序；选取一种屏保程序，单击“预览”按钮，可显示该屏幕保护程序的动态演示外观；单击“设置”按钮，自定义该屏保的显示选项；利用“等待”按钮设置系统启动屏保程序之前要等待的时间。

③设置完成后，单击“确定”按钮即可。

51、Word2003 启动操作：

①“开始”菜单；

②单击“开始”，选择“运行”，键入“盘符\路径 Winword.exe”“确定”

③快捷方式

52、文件存盘

选择“文件”菜单中的“保存”命令或者单击常用“工具栏”中的“保存”按钮或者按“Ctrl+S”键

如果要想改变正在编辑的文字的名字、路径或文件格式，可以打开“文件”下拉菜单，选择“另存为”命令，将弹出“另存为”对话框。在该对话框中，可以重新设置文件的存储路径、文件名以及文件类型等信息。

53、Word 选取文本

①将鼠标指针移至某行最左边的选定栏中，然后单击鼠标可以选定一行文本。如果要选定多行文本，可以在选定栏中单击并拖动。

②按照“Ctrl”键，单击句子中的任意位置可以选定一句文本。

③要选定一段文本，可以用鼠标双击选定栏，也可以在该段内任意位置三击鼠标

④要选定整个文档，可以用鼠标在选定栏中三击

⑤要选定一竖块文字，可把鼠标指针移到选定文本块的左上角，按住“Alt”键的同时拖动鼠标向选定文本块的右下角移动即可。

⑥要选定大范围的文本，先要在要选定块的起始处单击，按住“Shift”键，再单击选定块末尾。

54、“复制” Ctrl+C; “粘贴” Ctrl+V

55、创建表格

①使用“常用”工具栏上的“插入表格”按钮创建规则表格

②用“表格”菜单上的“插入”命令建立空表格

③用“表格”菜单上的“绘制表格”命令绘制表格

56、改变行高或列宽：

①使用鼠标进行调整；

②使用对话框进行精确调整。单击“表格”菜单（或表格本身）中的“表格属性”命令，单击“行”（“列”）选项卡，精确调整

57、页面格式：打开“文件”下拉菜单，单击“页面设置”命令，可以打开页面设置对话框，该对话框中有页边距、纸型、版式、文档网络等选项卡，可进行相应设置。

58、打印预览屏幕上显示的是实际的打印效果。打印 Ctrl+P

58、启动 Excel 时，系统将自动打开一个新的工作簿。该工作簿含 3 各工作表，名字分别为“Sheet1”，“Sheet2”，“Sheet3”。

59、单元格选定（选定不相邻的矩形区域）

有时需要用到不连续的单元格区域，先按“Ctrl”键，然后单击所需单元格。

60、数据输入

①输入文字：Excel 默认单元格宽度是 8 个字符宽（4 个汉字），如果输入文字超过默认宽度，就会溢出到右边的单元格内

注意：输入邮政编码、电话号码等时，在其前加上单引号。

输入文本字符靠左对齐，如是数字则靠右对齐。

②输入数字：Excel 将自动使用科学计数法来表示，如“123456789123”，显示为“1.23E+11”

注意：输入数字时，数据中的单个句号将会被作为小数点处理，正号会被忽略，负数前加“-”号或用圆括号括起来。

③输入日期和时间

a、时间格式 Excel 自动为 24 时，12 时需键入 AM 或 PM

b、日期格式 2002/3/2 或 2002-3-2

日期和时间中用空格分隔 2002/3/2 20:00

④“Enter”确认输入；“Tab”指向右边的单元格

⑤清除单元格，只是删除单元格内内容；删除单元格则是将选定的单元格从表中删除

61、设定数据有效性步骤：P/85-86

①选定要增加有效检查的单元格

②执行“数据”菜单中“有效性”命令，出现“数据有效性”对话框，单击“设置选项卡”。

③在“允许”框中选择检验方式，如“小数”。

④在“数据”下拉列表中选择条件。

⑤在“最小值”与“最大值”中输入数值，比如 0 和 100。

⑥按下“确定”即可。

62、改工作表名称：双击选中的工作表标签，工作表名反白显示，然后输入新名回车即可。

63、移动、复制工作表：在同个工作簿移动工作表，只需用鼠标单击要移动的工作表标签，然后按住鼠标左键拖

动。

注意：如果在拖动前按住“Ctrl”键，将会复制一张工作表。

64、关闭：Excel 中同时打开了多个工作簿，为将其一次关闭，按住“Shift”，单击“文件”菜单。此时，原“关闭”命令变为“关闭所有文件”命令，单击即可。

65、改变数字格式的步骤是：

①选定需要格式化的单元格或一个区域

②单击“格式”菜单中的“单元格”命令，在出现的“单元格格式”对话框中单击“数值”选项卡，在“分类”下拉列表选择一项，比如“数值”。

③在右侧区域进行相应的设置，按“确定”。

66、折行：单击要处理的单元格，使单元格中的文字出现在上方的编辑栏中，然后在位于编辑栏中需要折行的文字上单击，可看到插入点出现。按“Alt+Enter”，敲“回车”。还可用“单元格对话框”设置自动折行。在出现的“单元格格式”对话框中单击“对齐”选项卡，选中“自动换行”复选框，单击“确定”即可。

67、处理标题

在 Excel 中这一功能的实现是通过“合并及居中”按钮实现。步骤：按实际宽度选择要居中的标题，单击 即可。

67、行列高

①Excel 中，单远格默认宽度是“8.38”。

②自动调整：“格式”→“行”子菜单上的“最适合的行高”或“列”子菜单上的“最适合的列宽”命令。

69、单元格地址：相对地址（Excel2000 默认状态），绝对地址、混合地址、三维地址。

70、自动求和：选定要求和数值所在的行或者列中与数值相邻的单元格，单击“常用”工具栏中的自动求和 Σ ，用鼠标选定要汇总的单元格或单元格区域，敲“回车”键或按下“确认”即可。

71、数据排序：

(1)使用“排序”对话框进行排序

①在需要排序的数据清单中，单击任一单元格；

②选择“数据”菜单上的“排序”命令；

③单击“主要关键字”右侧的下拉箭头，选定一个排序字段，在右边选项按钮中选中“升序”或“降序”；

④在“次要关键字”中选定一个排序字段，右边选“升/降序”；

⑤“确定”

(2)使用工具按钮进行排序：升序 $\uparrow$ ，降序 $\downarrow$ 。

72、PowerPoint 2003 在其中键入文本的区域是一个带虚线边框的方框，称为“占位符”。

73、在幻灯片窗格的下侧是备注窗格。用户在此处键入演示时要使用备注。可以拖动该窗格的边框以扩大备注区域。

74、要新增幻灯片，只需单击“插入”菜单下的“新幻灯片”命令，或单击“常用”工具栏中的“新幻灯片”按钮，将会出现一张新幻灯片，同时右侧的任务窗格变为“幻灯片版式”任务窗格。

75、页面设置步骤：

①打开要进行页面设置和打印的幻灯片；

②单击“文件”菜单中的“页面设置”命令；

③在“幻灯片大小”下拉列表中，选择一种幻灯片尺寸，当选择了一种尺寸后，在下面的“宽度”和“高度”数值框中将显示该幻灯片尺寸类型对应的“宽度”和“高度”。在“方向”选项区中可以指定幻灯片、备注、讲义和大纲的方向；

76、打印步骤“

①单击“文件”菜单上的“打印”命令（打开“打印对话框”），可设置打印机类型、打印范围和内容。

②单击“确定”

77、应用和更好模板的具体步骤：

①打开要应用设计模板的演示文稿；

②单击“格式”菜单下的“幻灯片设计”命令或者在“格式”工具栏上单击“设计”，在右侧会出现“幻灯片设计”

任务窗格（如已打开“幻灯片设计”窗格并显示有配色方案或动画方案，请单击“设计模板”）；

③在“幻灯片设计”任务窗格中，已用设计模板出现在“在此演示文稿中使用”三下，所有可用的设计模板都出现在“可供使用”之下。

78、制作新的表格幻灯片步骤：

①单击“常用”工具栏中的“新幻灯片”按钮，屏幕右侧出现“幻灯片版式”窗格，在“其他版式”中单击“标题和表格”版式。

②双击“幻灯片窗格”中的表格占位符，即可出现“插入表格”对话框。

③在对话框中输入表格的行数和列数，然后单击“确定”按钮，即可生成表格，同时出现“表格和边框”工具栏。

79、在已有的幻灯片中添加表格

单击“插入”菜单中的“表格”命令，出现“插入表格”对话框，在对话框中输入表格的行、列数，单击“确定”即可。

80、在幻灯片中添加用户自己的图片文件：

①在显示要插入图片的幻灯片；

②单击“插入”菜单中“图片”子菜单中的“来自文件”命令，出现“插入图片对话框”。

③在“查找范围”中找到图片文件所在的位置，然后选定该图。

④单击“插入”即可。

81、启动幻灯片方法：

①单击演示文稿滚动条左侧的“幻灯片放映”按钮。

②在“幻灯片放映”菜单中单击“观看放映”命令。

③单击“试图”菜单中的“幻灯片放映”命令。

④按“F5”键。

82、控制幻灯片放映：“→”，“↓”或“PgDown”键，进入下一张幻灯片；按“←”，“↑”或“PgUp”键，进入上一张幻灯片。

83、计算机网络最主要的目的是提供不同计算机和用户之间的资源共享，大体由两部分组成，一是通信子网，二是资源子网。另外还有用于确保网络通信的协议。

84、共享资源包括：数据资源、软件资源、硬件资源

85、Tcp/IP 协议特点：一是标准化，几乎任何网络软件或设备都能在该协议上运行；二是可路由性，这使得用户可将多个局域网连成一个大型互联网络。

86、网卡即网络接口卡，又称网络适配器。

87、调制解调器是用于实现计算机局域网环境与电话线系统连接的专用网络设备，是拨号用户必不可少的设备只要。

88、按网络覆盖的范围分，可分为局域网、广域网。

局域网（LAN）：办公室或实验室（十米级网），建筑物的网（百米级网），校园网（千米级网）。广域网（WAN）：城域网（WAN）、地区网或行业网（百公里级）。国家网（千公里级）甚至洲际网（万公里级）。

89、因特网主要功能：

①数据与信息的查询（网页浏览、资料搜索查询）

②高速通信服务（电子邮件、电视电话、电视会议和文档传递等）

③电子教育（远程教育、培训，阅读电子出版物，访问电子图书馆等）

④电子娱乐（播放电影电视，交互式电子游戏，文化娱乐信息的交流与讨论等）

⑤电子购物（网络购物、质量投诉、电子传单、电子广告、电子化结帐与各类电子消费方式）

⑥各类应急信息服务请求和社会保障类电子化服务（远程医疗和会诊、交通信息管理、突发性事件的紧急响应、失物招领、迷失儿童与老人的寻找等）

90、默认的封面文件为主页。浏览器是用来浏览网上信息的主要工具，包括 Internet Explorer、Netscape、Navigator。BBS 又称“电子公告牌”用户在这里可以发布并获得各种信息。著名的搜索引擎 Yahoo、Google 和搜狐、百度。防火墙是用增强机构内部网络安全性的一个或一组系统，防火墙是只允许授权的数据通过。

91、域名：要想在网上建立服务器发布信息，必须首先注册自己的域名，只有拥有了自己的域名，别人才会访问到你。

顶级域名：机构性域名、地理性域名。

机构性域名：com（营利性商业实体）、edu（教育机构或设施）、gov（非军事性政府或组织）、net（网络资源或组织）、org（非营利性组织机构）、firm（商业或公司）

92、中国教育和科研计算机网（CERNET）主要服务于学校、科研和学术机构以及非营利性政府部门。

<http://www.edu.cn>

中国科技计算机网（CSTNET）主要为科技用户、科技管理部门及科技相关的政府部门 <http://www.cnc.olc.cn>

中国公用计算机因特网（CHINANET）向全国公众开放的中国计算机因特网络，是中国公用的骨干网络。

<http://www.chinanet.cn.net>

中国金桥信息网（CHINAGBN）面向公众提供 Internet 商业服务。<http://www.gb.com.cn>。

93、选择“文本文件”，可以将页面中的文字内容保存为一个文本文件。

94、脱机收藏夹步骤：

①打开 Web 站点，单击“收藏”菜单下的“添加到收藏夹”命令，打开“添加到收藏夹”对话框。

②选中“允许脱机使用”复选框，然后单击“自定义”按钮，出现“脱机收藏夹向导”简介屏幕，单击“下一步”。

③把“下载与该页连接的 1 层网页”改为适当的层数，然后单击“下一步”，直至完成。

95、电邮地址由一个字符串组成，该字符串被“@”分为两部分。

96、目前常用的电子邮件收发软件工具主要有 OutlookFoxmail 等。

97、发送邮件步骤：

①单击工具栏中的“创建邮件”按钮；

②在“收件人”、“抄送”栏中输入接收者 E-mail 地址；“抄送”：用英文“,” 间隔接收者 E-mail 地址；保密信件不使用“抄送”。

③在“主题”框中输入邮件的主题；

④在文本编辑区内输入邮件的主题内容；

⑤如需插入附件，可单击“附件”或“插入”菜单下的“文件附件”命令，在弹出的文件选择对话框中选择要附带的文件，然后单击“附件”，将会在“主题”栏下插入“附件”一栏，附件文件名显示在栏中；

⑥单击“发送”。

98、沟通是一种信息的交换过程，是人们为了既定的目标用一定的语言符号（书面、口头），把信息、思想和情感进行传递的过程。

99、沟通既是人际的交流，也涉及组织之间的交流。

100、秘书职业特点：①非权利支配性；②非职责限定性③认同疏导性

101、沟通类型

(1)依据说沟通的对象不同划分：

①人与人之间的沟通；②人的自我沟通；③人与机器的沟通；④组织之间的沟通

(2)沟通手段划分

①书面语言的沟通就是利用文稿实现信息的传递与反馈；

②口头语言的沟通不仅包括人们面对面、一对一的沟通，也包括会议、小组讨论和电话中的语言沟通；

③态势语言是借助于表情、肢体的动作影响来强化信息交流沟通的手段。

(3)网络沟通

a、网络沟通：传递沟通对情感和直接的表达要求更多，网络沟通更注重效率和人机控制中的有效性。

网络沟通应遵循有效管理、信息筛选、关注影响、技术适用、成本控制的原则。

优势：①极大降低了沟通成本，提高了沟通的效率；②实现了沟通的及时性和平等要求；③在防火墙技术支持下提高了即时信息的安全感。

制约性：①技术有限个体的信息容纳会出现超负荷状态；②口头沟通语言与网络语言的差异使语言规范使用要求受

到挑战；③横向沟通扩张性发展，纵向沟通相对弱化。

b、团队沟通：在信息社会的今天，它更多地是指以任务为中心的有可能跨职能部门的工作小组。

高效率团队特征：①团队所有成员对其目标都很明确，全身心地投入；②对团队有强烈的归属感和责任感；③问题产生时，所有成员积极参与，并能贡献全部才智；④决策时所有成员能积极参与，不同意见受到欢迎，一旦达成一致，所有成员能全力支持。

影响团队沟通的主要因素有：①团队成员的角色分担；②对内成文或不成文的规范和惯例；③团队领导的风格；④团队作出决策的模式。

c、跨文化沟通：

障碍：①言语沟通障碍；②非言语沟通障碍；③信仰与行为障碍

102、有效沟通的前提：①尊重；②理解

103、有效沟通的关键：

(1)有效倾听

(2)构造良好的倾听环境

①以环形座位、并行座位、面对面的座位形成有平等感、有信任感的交流环境；

②不受外界干扰的安全空间

③可以清晰地观察对方情绪和态势语变化的光线条件；

④足够双方沟通表达的时间；

⑤避免先入为主的猜测和未加思索的结论干扰自己。

(3)克服倾听的障碍

(4)实现有效倾听的准备

(5)有效提问和拒绝

(6)自信地提出要求

(7)学会礼貌地拒绝

①拒绝就是要明确地表示“不”，所以口气要坚决，避免纠缠；

②礼貌地拒绝具有要使用委婉的语言和巧妙的方式说“不”；

③礼貌的拒绝的前提是去除自责和担心；

④礼貌的拒绝还包括：避免使用借口（诚恳拒绝）；留出延期大幅答复，给人以深思熟虑的感觉；拒绝后提出替代方案；说明原因，争取对方的理解。

(8)俩将提问的禁忌

①忌问对抗性的问题；

②忌不看时机的提问；

③忌问显示资金精明的问题；

④忌中断比尔的话题发问；

⑤忌问对方公司的商业机密；

忌问老人和女士的年龄、问男士的收入、问女士服饰的价格、问对方的婚否、家庭、宗教以及政治倾向等隐私性的问题。

104、有效沟通的原则“

(1)可信赖性（Credibility）：秘书要真诚满足被沟通者的愿望和要求，营造彼此信赖的氛围。

(2)保证沟通计划与沟通环境的一致性（Context）

(3)内容（Content）准备好有针对性的、能对客户产生影响的信息内容。

(4)明确性（Clarity）：要用简明的、准确的语言进行沟通，以提高沟通的效率。

(5)连贯性（Consistency）：沟通是一个没有终点的连续过程。

(6)渠道（Channel）：尽量使用已经有的、客户习惯使用、熟练使用的信息沟通渠道进行沟通。

(7)准确判断接受能力（Capabiliy of Audience）：用来沟通的信息对接受者的能力要求越小，信息内容越简单，就

越容易被较快接受。

105、沟通流程：做好沟通准备（明确自己的目标、对方的背景）→确定对方的需求→正确阐述自己的观点→关注对方的反应→实施有效提问→积极、认真地倾听→及时确认、应对（反馈）→适时进行总结。

106、需要沟通的工作关系：①与客户沟通（秘书应该把单位中每个需要自己服务的人、部门看成自己的客户）；②与同事沟通（横向）；③与上司沟通（纵向）

107、明确沟通对象：①熟练制作和使用必要的沟通记录工具（来访人员登记表、预约来访登记簿、对方名片）；②适当询问会使已有的信息更具有针对性。

108、沟通渠道有：面谈沟通；书面沟通；会议沟通；演讲沟通；电子媒介沟通

109、①面谈沟通特点：直接性；互动性；反馈迅速

②书面沟通特点：打破时空界限；有据可查；内容比较理性；有斟酌余地

③会议沟通特点：工作流程性；内容衔接性；对象的群体性；信息影响又具有传播的延展性。

110、书面沟通的技巧：①利用信息蓝图形成视觉观点表述；②消极信息最好放在文章中间，让接受者有所准备；③认真的文稿校审

111、会议沟通技巧：秘书准备会议应该有不少于两套的方案由上司备选；各种沟通性文件的关键词语要反复核对无误并提前发出。

112、说说技巧基本要求是有耐心，步骤。

①进行说服前要仔细揣摩对方的需要和目的；

②提出并帮助对方选择解决的方法；

③为需要说服者构建一个实施方案；

④帮助对方反复衡量每个环节的付出、利益。

113、横向沟通多在平级之间进行，不存在上下级关系，又称为平行沟通。

114、横向沟通形式：部门会议、协调会议、员工面谈、备忘录、主题报告、例行的培训等。

115、横向沟通障碍：

(1)本位主义，从自己部门的利益要求出发，无视整体协调的存在。

(2)员工短视现象的存在。

(3)对组织结构认识中存在贵贱、等级偏见。

(4)员工性格差异、知识水平的差异。

(5)对某些政策的认识存在猜忌、恐惧、感到威胁存在。

116、横向沟通策略：

(1)建议使用有针对性的沟通方式，召开有员工参加的部门会议，介绍公司发展的战略和蓝图，力陈部门协调配合的利弊，提出员工应该思考的问题。

(2)建议树立内部客户的观念，向对待外部客户一样耐心讲解公司政策和预计结果。

(3)建议各方耐心倾听而不是自顾自地叙述。

(4)建议各方换位思考。

117、纵向沟通包括自上而下、时下而上两种沟通。纵向沟通中，从上至下进行的下行沟通是纵向沟通的主体，而自下而上的上行沟通是纵向沟通的关键。

118、沟通载体：备忘录、指令、政策、命令、布告、面试、会议和演示。

下行沟通介质：书面类、面谈类、电子类

119、上行沟通的目的就是要有一条让管理者听取员工意见、想法和建议的通路（下情上达）。上行沟通又可以达到管理控制的目的。

120、纵向沟通障碍：

(1)接收者沟通技能上的障碍；

(2)沟通各方心理活动引起的障碍；

(3)沟通的一方不善聆听；

- (4)信息接收方存在草率评判;
- (5)语义表达和理解方面存在歧义

121、下行沟通的策略:

- (1)制定针对性的沟通计划
- (2)精简沟通环节
- (3)减轻、分流沟通的任务
- (4)提倡简约的沟通。采用简单、直接的措词,使用与对方理解层次相符的方式进行沟通。
- (5)启用反馈
- (6)多介质组合。

122、上行沟通策略:

- (1)建立信任;
- (2)适时采用走动管理,安排非正式的上行沟通;
- (3)维护领导层的内部一致性,请示、汇报工作严格按照职责分工进行。

123、领导类型:①城府、分析型;②温和型;③直接表达型;④支配命令型

124、与领导共同策略:

对第一种领导沟通应该注意细节,量化的信息尽量准确、详尽,直接进入主题,不需要态势语的辅助;对第二种领导沟通应该注意尽量保持微笑与迎合,宜用提问的方法征询意见,对第三种领导沟通应该主要直截了当,在最短时间里说明问题,事后注意提交备忘录,以免遗忘;对第四种领导沟通应该注意不要有太多的寒暄占去时间,直接切入主题,表达简明扼要,保持目光的交流,以显示自己的信心。

125、危机是危险和机遇并存的现象。危机是企业由于在内、外业务活动中管理失误而引起的有损组织形象、领导形象、政策信誉的事件。

126、组织外部机密:组织与外部公众之间关系出现了冲突,通常表现为不利舆论急剧扩散,组织在公众中的信誉、形象一落千丈,组织的外部行为活动处处碰壁和失灵,从而使组织的生存和发展受到严重威胁,甚至面临灭顶的厄运。

127、危机沟通策略:

- ①对企业员工:适度动用影响力,引导服从;争取内部一致,共度难关。
- ②对危机中的受害者:妥善处理其在心理、生理、财务上的损失,体现公众利益第一的原则。
- ③对新闻媒体:提供准确可靠的第一手信息,及时反馈处理情况,以获得社会公众的支持和理解。

128、危机征兆认定:

- ①团队内存在使人情绪不佳的氛围,士气低下。
- ②同事之间缺少交流,关系不融洽。
- ③消极情绪和消极议论普遍存在。
- ④间接沟通手段和渠道使用较多,直接沟通较少。
- ⑤制定、措施执行不力,隐患增加。

129、秘书对内对外的信息都要反映灵敏、迅速,及时向相关的部门和领导汇报、建议采取措施,引导舆论向有利于组织的方向发展。

130、公司登记注册程序:

- ①公司进行的申请登记注册程序;
- ②公司登记机关对公司进行的核准登记注册程序;
- ③设立审批程序或审批程序。

131、企业名称应当由行政区划、字号、行业、组织形式依次组成,法律法规另有规定的除外。行政区划是本企业所在地县级以上的汉字组成,行政区划不得用作字号,但县以上行政区划地名具有其他含义的除外。企业名称中的行业表述应当是反映企业经济活动性质所属国民经济行业或企业经营特点的用语。

组织形式为有限公司(有限责任公司,或者股份有限公司。非公司制企业可以申请用“厂”、“店”、“部”、“中心”

等作为企业名称的组织形式。

132、注册成立个人独资企业、合作企业程序：

①咨询后领取并填写《名称预先核准申请书》、《指定（委托）书》，同时准备相关材料。

②递交名称登记材料，领取名称登记受理通知书》等待名称核准结果。

③按《名称登记受理通知书》确定的日期领取《企业名称预先核准通知书》，同时，领取《企业设立登记申请书》；经营范围涉及前置审批的，办理相关审批手续。

④递交申请材料，材料齐全后领取《受理通知书》。

⑤按《受理通知书》确定的日期交纳登记费并领取执照。

133、现代企业法人制度主要特征是在确立法人财产基础上，实现了原始所有权、公司产权与经营权的三权分离，具有明晰的产权关系。

134、公司治理结构是：所有者（股东）、公司法定代表（董事会）、执行管理部门（经理）。

135、公司组织机构：股东大会、董事会、监事会及总经理。

136、产权清晰、权责明确、政企分开、管理科学是现代企业制度的基本特征。

137、产权（财产权）以两种形式存在：一是产权的法律形式，即法权，这是指法律上的财产所有权，它明确了财产的归属问题；二是产权的实现形式，即财产的营运权利（也称为企业产权或法人产权），是指上的所有权，它回答的是财产的经营问题。

137、在市场经济中，企业融资方式总的来说内部、外部融资两种。外部融资已成为企业获得资金的重要方式。外部融资又分为股权、债务融资。

138、股权融资是指资金不通过金融中介机构，借助股票这一载体直接从资金盈余部门流向资金短缺部门，资金供给者作为所有者（股东）享有对企业控制权的融资方式。

139、股权融资特点：长期性、不可逆性、无负担性。

140、债务融资是指企业通过举债筹措资金，资金供给者作为债权人享有到期收回本息的融资方式。

141、债务融资特点：短期性、可逆性、负担性。

142、融资方式选择：内部融资不需要实际对外支付利息或股息，不会减少企业的现金流量；同时由于资金来源于企业内部，不发生融资费用，使内部融资的成本远低于外部融资，因此它是企业首选融资方式。只有内部融资仍不能满足于资金需求时，企业才能转向外部融资。

143、企业隐性社会责任，即安置下岗、离休人员、养老金、医疗、教育、失业保障等。这部分隐性社会责任即构成了企业的隐性负债。

144、企业年检也称企业年度检验，是指工商行政管理机关依法按年度对企业进行检查，确认企业继续经营资格的法律制度。

145、年检特征：法定性、行政审批性、年检对象的特定性、时限性、再确认性、年检主管机关的法定性。年检时间为每年3月1日至6月30日（网址为 www.baic.gov.cn）

146、企业年检提交材料（法人企业、个人独资及合伙企业）：①《年检报告书》。②营业执照副本。③资产负债表、损益表。④经营范围中载明前置行政许可经营项目的，提交加盖企业印章的相关许可证、批准文件的复印件。

147、外企年检、企业直接登录“外商投资企业网上年检系统”（<http://wznj.saic.gov.cn>）或“中国外资登记网”（<http://wznj.saic.gov.cn>），按规定在线填写并申报年检报告书。

148、现代企业文化：物质层、制度层和精神层。精神层是企业文化的核心层次，是制度层、物质层的思想基础。

149、企业最高目标是企业全体职工凝聚力的焦点，是企业共同价值观的集中表现，也是企业对职工进行考核和实施奖惩的主要依据。

150、制度层是企业文化的中间层，制约着物质、精神层。物质层是企业文化的表层，是外在表现和载体，是制度和精神层的基础。

151、企业文化的特征：

①独特性；

②普遍性；

③可塑性。

152、企业文化的功能：

①激励功能；②导向功能；③约束功能；④凝聚功能；⑤稳定功能；⑥辐射功能。

153、企业形象是企业内外对企业的整体感觉、印象和认识，是企业状况的综合反映。

154、CIS 即企业形象识别：企业理念识别（MI）、企业行为识别（BI）和企业视觉识别（VI）3 个层次。

155、CIS 策划的原则：

①全方位推进原则；②以公众为中心原则；③实事求是原则；④求异创新原则；⑤两个效益兼顾原则（在追求经营效益的同时，也要积极追求良好的社会效益。）

156、MI 是 CIS 的灵魂和整体系统的原动力。MI 策划主要应遵循实践性原则、个性原则和持久性原则。BI 是企业形象策划的动态识别形式。行为识别是理念识别的最主要载体。VI 是整个企业形象识别系统中最形象直观、最具有冲击力的部分。

157、高性能团队所具备的条件：

①共同的愿景；②队员之间有开放的交流；③队员之间需要互相信任，互相尊重；④在不同的领域，不同队员可做团队领导；⑤要有高效的工作程序；⑥在团队内要求同存异；⑦队员做事有共同的方法和工作流程。

158、人事档案保管制度的目的在于保守档案机密。其基本内容为：材料归档制度、核查制度、保卫制度、转递制度。

159、归档大体程序：首先对材料进行鉴别，看其是否符合归档的要求；其次，按照材料的属性、内容，确定其归档的具体位置；再次，在目录上补登材料名称及有关内容；最后，将新材料放入档案。

160、转递（人员调离）大致程序：

①取出应转走的档案；

②在档案底帐上注销；

③填写《转递人事档案材料的通知单》；

④按发文要求包装、密封。

161、人事档案利用的手续：查阅手续、外借手续、出具证明材料的手续。

查阅手续内容：首先，由申请阅者写出查档报告，在报告中写明查阅的对象、目的、理由、查阅人概况等情况；其次，查阅单位（部门）盖章，负责人签字。最后，由人事档案部门审核批准。

注意事项：①下级不得查上级；②不得自查；③群众不得查党员；④上级、公检法可外借。

162、人员招聘流程：招聘计划阶段、招聘信息发布阶段、招聘测试阶段、人事决策阶段、职工入职阶段以及招聘报告阶段。

163、招聘计划阶段内容：人员需求清单、招聘渠道信息、发布时间的范围、招聘小组人选、应聘者测试考核方案，招聘起止时间、新职工上岗时间、费用预算、招聘工作日程安排以及招聘广告等。

164、招聘信息发布阶段原则：覆盖面广、发布及时，针对不同人才层次选择不同发布渠道和控制成本。招聘信息的发布渠道很多，包括内部渠道（针对内部招聘）、传统媒体、网上发布、校园发布、人才市场发布等。

165、职工入职阶段：发放录取通知，办理入职手续，新职工入职培训，新职工后勤保障工作，合同签订、备案、存档，新职工上岗、工作介绍或交接等。

166、招聘方式为：笔试、面试和心理测试。面试有模式化面试、非指导性面试、状况面试、压力式面试等。

167、人员招聘原则：

①公开原则；②竞争原则；③平等原则；④能级原则（人的能量有大小之别是，本领有高低之分，工作也自有难易，要求自然也有区别）；⑤全面原则（指对应聘人员从品行、知识、能力、智力、心理、过去的工作经验和业绩进行全面、考核和考察）；⑥择优原则。

168、培训职工方式：在职培训、课堂培训、互联网培训、情景模拟、研讨会、案例研究、管理游戏、角色扮演、行为模拟等，培训时，既可按需选择最有效的一种，也可以在一次培训中综合运用多种培训方式。

169、企业公共关系基本特征：

①以社会公众为工作对象；②以塑造形象为工作目标（公共关系核心问题）；③以传播沟通为工作方式（一方面企业应策动对外传播，使公众认识、了解自己；另一方面，它又要吸取舆论民意以调整、改善自身；④以互惠互利为工

作原则；⑤以真实诚恳为工作信条；⑥以注重长远为工作方针。

170、现代公关职能：信息管理职能、参谋决策职能、媒介宣传职能、协调沟通职能和促进销售职能等。

171、公关部门在信息、管理中发挥着独特的作用。它搜集、储存和处理同企业密切相关的各种信息，是企业的资料储存中心；它集中观测社会环境的变化，是企业的环境监测中心，它分析和预报同企业有关的发展趋势，是企业的趋势预报中心；它向外发布企业的有关信息，又是企业的信息发布中心。

172、企业公关原则：

①良好的企业形象有助于企业的产品和服务赢得消费者信赖。

②良好的企业形象有助于增强企业的凝聚力和吸引力。

③良好的企业形象有助于企业获得社会各界的支持以及政府部门的重视和帮助。

④良好的企业形象有助于企业在竞争中赢得优势。

174、危机特征：突发性、严重危害性、舆论关注性和不可预见性。

175、公关危机管理应遵循预防第一、公众第一、公开第一和时间第一的原则。

176、危机预防：①预测分析；②制定计划方案；③加强训练；④建立处理危机事件的关系网络（与处理危机单位建立合作网络：医院、消防队、公安部门、新闻单位、保险公司、银行等）。

177、危机处理紧急措施：①成立临时专门机构；②迅速隔离危机险境；③控制危机蔓延态势。

178、会计的两个基本职能是核算和监督。

179、记账、算账、报账是会计核算的主要形式。

180、监督的核心就是要干预经济活动，使之遵守国家有关法律和法规，保证财经制度的贯彻执行。

181、秘书应了解和掌握的会计科目：

①资产类。

②负债类。包括短期借款、长期借款、应付工资、应付福利费、应交税金。

③所有者权益类。

④损益类。包括管理费用、财务费用、所得税。

182、账户基本结构：增加额、减少额、余额共3栏。

183、通过账户记载的金额可提供期初余额、本期增加发生额、本期减少发生额、期末余额4个核算指标。期末余额=期初余额+本期增加发生额-本期减少发生额

184、会计凭证：原始凭证（自制原始凭证，外来原始凭证）；记账凭证（收款凭证，付款凭证，转账凭证）。

185、发票的基本联次为3联，第1联为存根联，开票方留存备查；第2联为发票联，手执方作为付款或收款原始凭证；第3联为记账联，开票方作为记账原始凭证。作废时应加盖“作废”戳记。

186、汇集凭证装订：

①对于纸张面积大于记账凭证的原始凭证，可按记账凭证的面积尺寸，先自右向后，再自下向后两次折叠。注意应把凭证的左上角或左侧面让出来，以便装订后，还可以展开查阅。

②对于纸张面积过小的原始凭证，一般不能直接装订，可先按一定次序和类别排列，再粘在一张同记账凭证大小相同的白纸上，粘贴时宜用胶水。

187、会计账簿包括总账、明细账、日记账和其他辅助性账簿。

188、日记账是一种特殊的明细账，逐日逐笔顺序登记。

189、出纳主要工作包括：

(1)办理银行存款和现金领取

(2)负责支票、汇票、发票、收据管理。

(3)做银行账和现金账，并负责保管财务章。

(4)负责报销差旅费的工作。

①职工出差分借支和不可借支，若需要借支就必须填写借支单，然后交总经理审批签名，交由财务审核，确认无误后，由出纳发款。

②职工出差回来后，据实填写支付证明单，并在单后面贴上收据或发票，先交由证明人签名，然后给总经理签名，

进行实报实销，再经会计审核后，由出纳给予报销。

(5)职工工资发放。

190、日常现金和支票、单据等应当存放在上锁的保险柜中，由专人（一般是现金出纳）保管和支出。

191、银行存款账户分为存款账户、一般存款帐户、临时存款帐户和专用存款帐户。存款人首先应在银行开立基本存款帐户。基本存款帐户就是人们所说的结算账户。

192、除个体工商户外，所有企业、单位要向当地计量部门办理代码证。有的地方还要求向当地税务部门领取税务证。

193、支票适用范围（同城结算）；种类（现金支票、转账支票和普通支票）；付款期限（10、日内，双休日顺延）。

194、临柜交款时，交款人必须与银行柜台收款员当面交接清点，做到一次交清，不得边清点边交款。

195、支票遗失处理：

(1)一是及时到开户银行挂失止付；二请求有关单位协助防范。

(2)只有现金支票遗失银行受理挂失，但要抢在支付之前。

195、对遗失的空白现金支票、空白转帐支票，银行也不受理挂失。空白支票遗失声明不具有法律效力。

197、税收原则具有公平原则、效率原则、适度原则和法治原则。

198、税收特征：强制性、无偿性、固定性。

199、纳税人是纳税义务的法人或自然人。

200、我国现行税制中主要有 3 中税率，即比例税率、累进税率和定额税率。

201、已经开具的发票存根联和发票登记簿应当保存 5 年；保存期满，报经国税机关查验后可以销毁。

202、对与发票案件有关情况和资料，可以记录、录像、照相和复制。

203、增值税专用发票由水印防伪图案，红色荧光防伪标记、无色荧光防伪标记 3 项防伪标记组成。

204、税收分类：

(1)以课税对象为标准：

① 流转税；②所得税；

③行为税（对某些特定行为课征的税，如印花税、车船税）

(2)以计税标准为标准：

①从量税（以课税对象的实物量为计税依据）

②从价税（以课税对象的价值量为计税依据）

205、增值税是我国第一大税种。

206、文化体育业（文化业、体育业）：3%；娱乐业（歌厅、舞厅、卡拉 OK 歌舞厅、音乐茶座、台球、高尔夫球、保龄球、游艺）：5%-20%

207、企业所得税 33%（原）。2008 年 1 月 1 日起，国企、外企税率 25%，高新技术产业 15%。

208、个人所得税征税对象：①工资、薪金所得；②劳务报酬所得；③稿酬所得；④储蓄存款利息、股息、红利所得；⑤偶然所得。

税率：工资、薪金所得适用 5%-45%的超额累进税率；劳务报酬 20%。500-2000 元，10%，25 元。股票交易印花税千分之四。

209、社会保险具有强制性、保障性、福利性和普遍性的特点。职工在试用期内也应享有保险。

210、养老保险的享受待遇：累计缴纳养老保险 15 年以上，并达到法定退休年龄，可以享受养老保险待遇。我国的失业保险制度属于强制性失业保险制度。医疗保险具有社会保险的基本特征外，还具有公平性、信息不对称性和费用结算方式的复杂性。

211、工伤保险制度的实施原则：无责任补偿原则；因工受伤与非工公受伤相区别的原则；风险负担、互助互济原则；个人不交费原则；补偿与预防、康复相结合原则；直接经济损失和间接经济损失相区别的原则；一次性补偿与长期补偿相结合原则。

212、无责任补偿原则，又称无过失补偿原则，是指工伤事故发生后，无论事故责任在谁，都应及时对受伤者进行无条件的一定经济补偿。因工受伤是劳动者为他人和社会做出的牺牲。非因工受伤并不属为他人和社会做出的牺牲。直接经济损失指因工受伤者的第一职业的劳动报酬，这是工伤保险的内容。

213、工伤认定申请（合同期内）提供材料：

初次治疗诊断书或住院病历、职业病诊断证明（原件、复印件各一份）、交通事故需提供交警大队的事故裁决书或交通部门的交通事故证明、身份证复印件、有效期内的劳动合同原件。

214、《住房公积金管理条例》规定：单位录用职工，应当自录用之日起 30 日内到住房公积金管理中心办理缴存登记，并持住房公积金中心的审核文件，到受托银行办理职工住房公积金账号的设立或者转移手续；新参加工资的职工从参加工资的第二个月开始缴存的住房公积金，月缴存余额为职工本人当月工资乘以住房公积金缴存比例。

215、职工有下列情形之一的，可提取住房公积金账户内的存储余额：

①购买、建造、翻修、大修自住住房的。

②离休、退休的。

③完全丧失劳动能力，并与单位终止劳动关系的。

④出境定居的。

⑤偿还购房贷款本息的。

⑥房租超出家庭工资收入的规定比例的。

216、按股票持有者可分为国家股、法人股、个人股 3 种。按发行范围分 A 股、B 股、H 股和 F 股 4 种。沪深股市基本交易规则：价格优先、时间优先。

217、A 股：人民币，国内；B 股：外国人，外币；H 股：香港股市；F 股：海外市场。

218、中国人民银行下设：商业银行、政策性银行、非银行金融机构、国家外汇管理局。

219、我国的中央银行是中国人民银行，其全部资产属国家所有，是非营利机构。

220、我国的商业银行大体分为国有独资银行、股份制商业银行和城市商业银行。

221、政策性银行不以盈利为目的，专门为贯彻、配合政府的社会经济政策或意图，具有特殊的融资原则。1994 年，我国组建了 3 家政策性银行，即国家开发银行、中国进出口银行、中国农业发展银行。

222、非银行金融机构主要是保险公司、信用合作社和信托投资公司。

223、利息的计算方法分为单利和复利计算法两种。我国除活期存款带有一定的复利性质，其余各类存款均按单利计算。利息率=利息额/本金额×100%。国外习惯用年利率，我国习惯用月利率。

224、名义利率是以名义货币所表示的利率。

225、汇率的表示方法有直接标价法、间接标价法、美元标价法。

226、直接标价法是指以一定单位的外国货币为基础，将其折合为一定数额的本国货币的标价方法。日元、加拿大元、港币、新加坡元、人民币采用均采用直接标价法。欧元、英镑、澳大利亚元采用间接标价法。

227、公司的住所是指公司的主要办事机构所在地。

228、公司的资本包括注册资本、发行资本、认购资本和实缴资本等。

229、股东以其出资额为限度公司承担责任，公司以其全部资产对公司的债务承担责任的其余法人。有限责任公司的资本不分为等额股份，证明股东出资份额的权利证书称为出资证明书。有限责任公司的股东有最高人数限制。

230、有限责任公司的设立条件：

①股东符合法定人数，有限责任公司由 50 人以下股东共同出资设立。②有限责任公司注册资本的最低限额为人民币 3 万元。公司全体股东的首次出资额不得低于注册资本的 20%。

231、股东可以用货币出资，也可以用实物、工业产权、非专利技术、土地使用权等作价出资。

232、有限责任公司的组织机构：

①股东会是公司的最高权力机关，每年至少召开一次。

②董事会（执行董事）与经理：董事会是公司的业务执行机构，董事会成员为 3 人-13 人。董事每届任期不得超过 3 年，届满可连选连任。执行董事可以兼任公司经理。

③监事会：监事会是公司的监督机关，其成员不少于 3 人。监事会应当包括股东代表和适当比例的公司职工代表，其中职工代表的比例不得低于 1/3。董事、高级管理人员不得兼任监事。

233、股权转让：

公司法不允许股东向公司转让股份，但允许股东向本公司的其他股东或者本公司股东以外的其他人转让股份。股东

向股东以外的人转让其出资时，必须经全体股东过半数同意；不同意转让的股东应该购买给转让的出资，否则视为同意转让；对于经同意转让的出资，其他股东有同等条件下的优先购买权。

234、一人有限责任公司的注册资本最低限额为人民币 10 万元。

235、股份有限公司特征：

- (1)公司的全部资本为等额股份，股份采取股票形式。
- (2)股东以所持股份为限对公司承担责任。
- (3)公司的股东有最低人数限制，而没有最高人数限制。
- (4)股份有限公司的设立程序较为复杂。

236、设立股份有限公司，应当有 2 人以上 200 人以下发起人。法定注册资本的最低限额 500 万元人民币。

237、股份有限公司的组织机构：

- ①股东大会应当每年召开一次年会。召开股东大会，应当将会议审议的事项于会议召开 20 日以前通知各股东。
- ②董事会与经理：董事会是公司的业务执行机关，其成员为 5 人-19 人。
- ③监事会是公司的监督机关，其成员不得少于 3 人。职工代表的比例不得低于 1/3。

238、股份发行原则：必须同股同权、同股同利。股票发行价价格可以按票面金额，也可以超过票面金额，但不得低于票面金额。

239、股东持有的股份可以依法转让。发起人持有的本公司股份，自公司成立之日起 3 年内不得转让；公司董事、监事、经理应向公司申报所持有的本公司的股份，并在任职期内不得转让。

240、公司合并包括吸收合并和新设合并。公司应当自做出合并决议起 10 日内通知债权人，并于 30 日内在报纸上至少公告 3 次。

241、清算程序。公司财产在分别支付清算费用、职工的工资、社会保险费用和法定补偿金，缴纳所欠税款，清偿公司的债务后剩余财产。

242、婚姻、收养、监护等有关身份关系的协议，适用其他法律的规定（不在合同法之内）。

243、合同类别：

- ①根据合同的成立是否以交付标的物为成立条件，可分为诺成性合同与实践性合同
- ②根据合同成立是否需要特定的形式，可分为要式合同与非要式合同。

244、合同基本原则：

- ①平等、自愿、公平原则。
- ②诚实、信用原则。
- ③合法原则。

245、要约是一方当事人以订立合同为目的，向对方当事人提出合同条件，希望对方当事人接受的意思表示。构成要约须符合下列条件：

- ①要约须显示向特定人发出的意思表示。
- ②要约的内容必须具体、确定。
- ③要约中应当明确表明该要约一经受要约人承诺，要约人就要受该意思表示的约束。

246、缔约过失的损害赔偿包括订立合同费用、准备履行所支出的费用、丧失与第三人另订合同的机关所产生的损失。

247、合同法规定下列免责条款无效：

- ①造成对方人身伤害的；
- ②因故意或者重大过失造成对方财产损失的。

248、合同内容约定不明时合同的履行：

- ①质量要求不明确的，按照国家标准、行业标准履行、没有国家标准、行业标准，按照通常标准或者符合合同目的特定标准履行。
- ②价格或者报酬不明确的，按照订立合同时履行地的市场价格履行，依法应当执行政府定价或者政府指导价的，按照规定履行。

249、合同履行担保方式有定金、保证、抵押、质押和留置。

250、合同的转让：①合同权利的转让；②合同义务的转移；③合同权利和义务一并转让。

251、违约责任是指合同当事人没有履行或者没有按照合同约定履行义务所应承担的民事责任。

252、承担违约责任的原则：

合同法对违约责任采取的是严格责任原则，即不管主观上是否有过错，只要不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，除不可抗力可以免责外，都要承担违约责任。

253、承担违约责任的方式：①支付违约金；②支付赔偿金；③要求继续履行；④修理、更换、重作、退货和减少价款或酬金等；⑤定金制裁；⑥采取补救措施的合理费用。

254、我国于1993年9月2日通过了《中华人民共和国反不正当竞争法》，自1993年12月1日起施行。

255、反不正当竞争法基本原则包括自愿、公平、平等、诚实信用、遵守公认商业道德以及不得滥用竞争权利等。

256、限制竞争行为表现为：①滥用优势地位限制竞争行为；②滥用行政权利；③不当搭售行为；④串通投标行为。

257、滥用优势地位限制竞争行为表现为：

①滥用行政权力限定他人购买其指定的经营者的商品。

②滥用权力限制其他经营者正常的经营活动。

③滥用行政权力限制外地商品进入本地市场，或本地商品流向外地市场。

259、不正当竞争行为的要领和特征：

①不正当竞争行为的主体是经营者；

②不正当竞争行为是违法行为；

③不正当竞争行为侵害的客体是其他经营者的合法权益和正常的社会经济秩序。

260、不正当竞争行为类别：①假冒冒牌行为；②商业贿赂行为；③虚假宣传行为；④侵犯商业秘密行为；⑤低价倾销行为；⑥不正当有奖销售行为；⑦诋毁商誉行为。

261、假冒冒牌表现：

①假冒他们注册商标；②擅自使用知名品牌特有名称、包装；③擅自使用他们企业名称或姓名；④在商品上伪造或冒用认证标志。

262、可以以明示方式给对方折扣，可以中间人佣金，但必须如实入帐。

263、下列情形不属于不正当竞争行为：

①销售鲜活商品；

②处理有效期限将至商品或其他积压商品；

③季节性降价；

④因清偿债务、转产、歇业降价销售商品。

264、监督检查部门职权：①询问权；②查询复制权；③检查权；④处罚权。

265、可以查询、复制与不正当竞争行为有关的协议、帐册、单据、文件、记录、业务函电和其他资料。

266、不正当竞争行为的法律责任：①民事责任；②行政责任；③刑事责任。

267、行为责任包括：①强制行为人停止不正当竞争行为；②没收违法所得；③处以罚款；④吊销营业执照。

268、劳动适用于：

①国家机关、事业组织、社会团体的工勤人员。

②实行企业化管理的事业组织的非工勤人员。

③其他通过劳动合同与国家机关、事业组织、社会团体建立劳动关系的劳动者。

劳动法不适用于：公务员和比照公务员制度的事业组织和社会团体的工作人员，以及农村劳动者（乡镇企业职工和进城务工、经商的农民除外）、现役军人、家庭保姆、在中国境内享有外交特权和豁免权的外国人等。

269、劳动就业原则：①平等就业原则；②双向选择原则；③照顾特殊群体人员就业原则；④禁止雇用童工原则。

270、劳动法规定，对残疾人、少数民族人员、退出现役的军人的就业实行特殊政策，给予特别保护；禁止用人单位招用未满16周岁的成年人，文艺、体育和特种工艺单位招用未满16周岁的文艺工作者、运动员和艺徒时，须报经县级以上（含县级）劳动行政部门批准，并保障其接受义务教育的权利。

271、劳动合同特征：

- ①劳动合同的主体一方是劳动者，另一方是用人单位；
- ②劳动合同的内容具有权利和义务的统一性和对应性；
- ③劳动合同的客体是劳动力；
- ④劳动合同是要式、有偿合同。

272、劳动合同内容：

- ①劳动合同的期限
- ②工作内容
- ③劳动保护和劳动条件
- ④劳动报酬
- ⑤劳动纪律
- ⑥劳动合同终止的条件
- ⑦违反劳动合同的责任

272、劳动合同期限：固定、无固定、完成一定工作。

试用期最长不得超过 6 个月。

273、劳动合同变更：

- ①企业经上级主管部门批准或根据市场情况变化转产或调整生产任务的；
- ②企业严重亏损或因发生自然灾害，确实无法按照原约定条件履行合同的；
- ③劳动者因健康原因不能从事原工作的。

274、劳动合同解除：

劳动者或用人单位应提前 30 日以书面形式通知用人单位或劳动者。

- ①劳动者患病或非工伤，不能从事工作；②不能胜任工作；③用人单位濒临破产或严重困难。

275、下列情形不得解除劳动合同：

- ①患职业病或工伤；②患病或负伤医疗期内；③女职工孕期：产期、哺乳期。

276、集体合同是要式合同，适用企事业单位及工会和全体职工，效力高于劳动合同。

277、我国标准工作日为 8 小时制。从事高危、有毒有害、特别是繁重或过度紧张等作业须缩短工作日。交通、铁路、邮电职工综合计日。弹性工作日适用于营销人员。高级管理人员、外勤、推销无定工作日。

278、休息：①工作日内休息、用餐时间 1-2 小时，最少不得少于半小时；②双休日为公休假日；③法定节假日（元旦、春节等等）。

279、加班加点

- ①每日不 1 超过小时；特殊情况不超 3 小时，每月不超过 36 小时；②报酬：延长 150%，休息日不补休 200%，休假日 300%。

280、工资分配原则：

- ①总量宏观调控；②用人单位自主分配；③按劳分配为主，多种分配为辅；④效率优先、兼顾公平。

281、安全生产责任制度指用人单位负责人、工程技术人员、科室工作人员以及生产工人在劳动过程中应负安全责任，在搞好生产同时抓好安全工作。

282、劳动法规定，女职工生育享受不少于 90 产假。

283、未成年工指满 16 周岁而未满 18 周岁劳动者。

284、劳动争议处理机构：①劳动争议调解委员会；②劳动争议仲裁委员会；③人民法院。

285、解决途径：①协商（不是必须但鼓励首选）；②调解；③仲裁；④诉讼。

286、著作权作者终生及死后 50 年，未发表（50 年内）不予保护，属于绝对权。法人或非法人单位作品不享有署名权。

287、专利权为独占权。特征：新颖性、创造性和实用性。

288、不授予专利权对象：科学发现；智力活动的规则和方法；疾病诊断和治疗方法；动植物品种；用原子核变换所得物质。

289、专利申请原则：一件发明一件专利；先申请原则。期限 20 年，实用新型和外观设计 10 年，自申请日起计算。

290、商标权特征：专用性、时间性、地域性。

291、1994 年 4 月摩洛哥部长会议，《建立世界贸易组织协定》连同乌拉圭谈判达成一揽子协议签署。

1995 年 1 月 1 日，世贸组织在日内瓦正式成立。

292、世贸组织体制由正文以及 4 个附件两部分组成。

293、世贸组织组织机构：

①部长会议（应当 2 年召开一次会议）；

②总理事会（部长会议休会期间，行使其各项职能）；

③专门理事会（货物贸易理事会，服务贸易理事会，知识产权理事会）；

④专门委员会；

⑤总干事及秘书处。

294、国民待遇指一国在经济活动和民事权利方面给予其境内的外国国民不低于给予本国国民享受的待遇。沿海贸易权、领海捕鱼权、沿海和内航运权、购买土地权等不在此范围内。

295、世贸原则：①最惠国待遇；②国民待遇；③互惠；④透明度；⑤逐步削减关税；⑥一般取消数量限制。

296、世贸组织目标贸易自由化、透明度和稳定性。

wanly837513.taobao.com

第 3 章：秘书职业测试

咨询旺旺：wanly837513

店址：wanly837513.taobao.com

第一部分 职业道德

一、职业道德

(一)单项选择题(第 1 题~第 8 题，每题 1 分，共 8 分。)

1.下列不属于中华民族传统美德内容的是（A）。

A、个性自由，讲求独立

B、父慈子孝，尊老爱幼

C、自强不息，勇于革新

D、仁以待人，以礼敬人

2.下列做法符合从业人员职业用语基本要求的是（D）。

A、语调温柔、使客人产生甜蜜感

B、语言简练，问一答一，问二答二

C、语意明确，直接指出客人的不足之处

D、语速适中，让客人听得清楚、明白

3.正确说明了社会主义道德规范与法律规范之间关系的表述（D）。

A、二者没有任何关联

B、二者完全重合

C、法律规范涵盖道德规范

D、二者部分重叠

4.下列关于勤劳和节俭的几种说法中，你认可的是（B）。

A、个人生活要勤俭，单位之事不多管

B、只讲勤劳不尚俭，好比手端没底碗

C、心计巧妙睡天明，勤劳节俭事不成

D、勤劳节俭旧传统，多挣钱多花钱

5. (C)是公民道德建设的核心。

A、集体主义

B、爱国主义

C、为人民服务

D、诚实守信

6. 关于“跳槽”现象，正确的看法是(B)。

A、择业自由是人的权利，应该鼓励“跳槽”

B、“跳槽”对每个人的发展既有积极意义，也有不利的影响

C、“跳槽”与否完全是员工个人的事情，任何企业都无权干涉

D、“跳槽”有利而无弊，能够开拓员工的视野，增长他们的才干

7. 俗话说，“一双筷子容易折，十双筷子断就难”，你认为这说明了(C)。

A、“梅花香自苦寒来，宝剑锋自磨砺出”

B、“小胜靠智，大胜靠德”

C、“天时不如地利，地利不如人和”

D、“成由勤俭败由奢”

8. “一个好汉三个帮，一个篱笆三个桩”说明了(B)。

A、勇于创新是成功的重要条件

B、团结协作是成功的保证

C、勤劳节俭是重要社会美德

D、诚实守信是为人之本

(二)多项选择(第9题~第16题，每题1分，共8分。)

9. 在日常工作中，要办事公道，必须做到(ABCD)。

A、坚持真理

B、公私分明

C、公平公正

D、光明磊落

10. 从业人员遵守职业纪律的要求应(AB)。

A、履行岗位职责

B、严格执行操作规程

C、对自己认为不合理的规章制度不遵守

D、处理好上下级关系

11. 符合文明礼貌基本要求的是(AC)。

A、仪表端庄

B、举止随便

C、语言规范

D、谈吐不凡

12. 塑造企业的良好形象要在(ABC)上下功夫。

A、产品质量

B、服务质量

C、诚信意识

D、销售数量

13. 公私分明是做人的美德，在市场经济条件下，正确的做法是(AB)。

- A、摆正个人利益与企业利益、国家利益的关系，做到公私分明
- B、经得起金钱、物质利益的诱惑，不做有损企业的事情
- C、在现实条件下，人在河边走，哪有不湿鞋
- D、那些为公为他人利益着想，甚至公而忘私的人是“傻子”

14. 忠诚所属企业的主要表现是(ABD)。

- A、诚实劳动
- B、关心企业的发展
- C、做到举止得体
- D、遵守契约

15. 创新的本质是指(ABC)。

- A、突破旧的思维定势、旧的常规戒律
- B、追求新异、独特、最佳
- C、追求有价值的新事物、新思想
- D、是对过去的丰富和完善

16. 维护企业的信誉，树立企业的形象，必须做到(ABCD)。

- A、树立产品质量意识
- B、重视服务质量，树立服务意识
- C、勤俭节约，降低成本
- D、信守承诺，遵守合同

二、职业道德个人表现部分

17. 关于劳动者和用人单位签订劳动合同，违约方要支付违约金这种制度，我认为(A)。

- A、是合理的，这样单位和个人都有保障
- B、是合理的，这样单位才能留住人才
- C、不合理，这种制度对员工不公平
- D、不合理，这种制度限制了个人的自由

18. 当有事和别人说时，我通常(A)。

- A、事先考虑好怎么说
- B、有时间就想一想再说，没时间就边说边想
- C、经常不做准备，想说什么就说什么
- D、总是边说边想

19. 在事情或任务很多的时候，我通常会(C)。

- A、有一种顾上这个就顾不上那个的感觉
- B、把重要而紧急的事情完成，其他事情完不完都无所谓
- C、分清楚轻重缓急，在规定时间内逐一完成
- D、束手无策，有一种不知道从哪里做起的感觉

20. 技术员小孔聪明能干，担任了新产品开发的组长。新产品上市后为企业赚取了丰厚的利润，小孔也受到奖励。此时在另一企业工作的同学小明听说后，劝小孔将新产品的技术资料提供给小明的企业，同时将会给小孔一大笔酬金。你认为小孔的做法正确的是(A)。

- A、马上想到企业技术保密规定，立即回绝小明的要求
- B、暗中将新产品技术资料复印一份，向小明所在企业提供
- C、暂时不表明态度，等待时机
- D、不知所措，犹豫不决

21. 假设你所在公司正在进行公司发展合理化建设的征集活动。对这项关系到企业未来和自己切身利益的事情，下列做法中，你认可的有(A)。

- A、为了使自己的建议更具有合理性，花费业余时间来思考和论证
- B、把自己的建议草案拿出来，以便让领导重用自己
- C、与自己利益关系不大，不想花费太多的时间
- D、自己想不出什么好的建议，不参与这个活动

22. 关于我工作单位发生的事(B)。

- A、我很愿意向别人说起
- B、除非别人问，否则我很少主动说起
- C、我很少和别人谈论
- D、我从不与别人谈论

23. 每天下班时，我通常会(C)。

- A、准时离开
- B、避开下班人流高峰再走
- C、完成工作后把明天的工作想想再离开
- D、整理一下今天的工作再离开

24. 你被一家公司任命为人事经理，人事部的同事们都对你存有戒心。此时，你会(C)。

- A、希望同事理解并适应你的领导风格
- B、不暴露感情，以免同事发现自己的弱点
- C、先观察每个同融解决问题的能力，了解每一个成员的工作方式和风格
- D、请每位同事向你介绍他(她)的工作，以便很快了解部门的情况

25. 单位有不许吸烟的规定，假如你有吸烟的习惯，你会采取哪一种做法？(B)

- A、有人监督时就遵守
- B、不吸烟
- C、工作极度疲乏时，偶尔抽一支
- D、若有人递烟，就抽

第二部分 理论知识

一、单项选择(第 26 题～第 85 题，每题 1 分，共 60 分。)

26. 管理沟通的最主要形式是(C)。

- A、上行沟通
- B、现行沟通
- C、下行沟通
- D、群体沟通

27. 将“立场、观点、方法”略写为“立场 3”运用的是 d) 略写法。

- A、熟知词
- B、常用词
- C、可推知
- D、并列式结构

28. 在所建立的幻灯片中插入一张新幻灯片的操作是(B)。

- A、打开“视图”菜单，单击“幻灯片”命令
- B、打开“插入”菜单，单击“新幻灯片”命令
- C、打开“格式”菜单，单击“幻灯片版面设置”命令
- D、打开“幻灯片放映”菜单，单击“幻灯片切换”命令

29. 会议值班工作关键是要(B)。

- A、执行记录制度
- B、坚守岗位

C、及时联络

D、做好服务

30. 现代企业制度的典型组织形式是(D)。

A、全民所有制企业

B、个人独资企业

C、合伙企业

D、公司

31. 会议简报是单位内部编发的(B)文书。

A、商务性

B、事务性

C、章程性

D、决策性

32. (B)是档案价值鉴定最重要的方面。

A、分析档案的来源

B、分析档案的内容

C、分析档案的形式

D、分析档案的名称

33. 公司决定邀请部分专家开会商定对策, 这种沟通形式属于(D)。

A、通知性会议

B、决策性会议

C、倡导性会议

D、咨询性会议

34. 以下属于不正当竞争的是(C)。

A、季节性降价中, 以低于成本的价格进行销售

B、因清偿债务、转产、歇业而以低于成本的价格销售商品

C、假冒他人的注册商标

D、以低于成本的价格处理有效期限即将到期的商品或者其他积压的商品

35. 以下对报告与请示表述不准确的是(B)。

A、请示有对应的文种, 而报告则无

B、行文方向不同, 报告是下行文, 请示是上行文

C、请示只能事前, 而报告事前、事中、事后均可

D、请示只能有一个主送单位, 而报告则可以有多多个主送单位

36. 部分简报为了说明编发简报的目的或对简报的内容进行评论, 往往加注编者按。编者按的位置在(B)。

A、报头, 简报名称的下方

B、报核, 标题上端

C、报尾, 间隔线下方

D、报头, 间隔线上方

37. 会议纪要不包括(C)。

A、协调会议纪要

B、办公会议纪要

C、综合会议纪要

D、研讨会议纪要

38. (B)是秘书协助上司通过与各方协商, 对自己和上司的一天活动做出合理安排, 并予以实施的辅助工具。

A、周计划表

B、工作日志

C、时间表

D、商务通

39. 为提高建议的被采纳程度，秘书必须注意(A)。

A、建议的表达方式

B、先期与相关人员沟通

C、利用领导的权威

D、预先形成支持群体

40. 会场的整体布局要做到庄重、美观、舒适，一般不用考虑会议的(D)。

A、性质

B、规格

C、规模

D、时间

41. 下列关于社会保险特性的说法不正确的是(b)。

A、互济性

B、自愿性

C、强制性

D、补偿性

42. 会议信息从内容方面划分可分为(C)。

A、保密性信息

B、公开性信息

C、指导性、宣传性信息

D、内部性信息

43. 下列选项中不正确的表述是(C)。

A、印章在正式启用前应备文通知有关单位

B、填写公章使用登记簿是公章管理的一项基本要求

C、公章要盖在署名上方，上压正文，下要骑年盖月

D、盖印章时要用力均匀，落印平稳

44. 企业招聘的公开原则不包括(B)。

A、公布报考条件

B、公布面试考官

C、公布招考数量

D、公布考试方式

45. 会议礼仪常识不包括(A)。

A、宴会礼仪

B、迎送礼仪

C、服务礼仪

D、文书礼仪

46. 秘书一般不可在自己的办公区内(C)。

A、张贴公司的 logo

B、张贴公司通讯录

C、张贴自己喜欢的明星照片

D、摆放绿色植物

47. 秘书所涉及的沟通工作绝大多数是(D)。

A、与上司的沟通

B、与营销部门的沟通

C、与客户之间的沟通

D、人与人之间以及组织之间的沟通

48. Excel 是以工作簿为存储单位的，其扩展名为(B)。

A、xlc

B、xls

C、xla

D、xlm

49. IP 地址是(A)。

A、接入 Internet 计算机的地址编号

B、Internet 中网络资源的地理位置

C、Internet 中的子网地址

D、接入 Internet 的局域网编号

50. 每支出一笔现金，秘书均应及时(C)。

A、向主管领导汇报

B、向财务部门报销

C、在零用现金帐簿上记录

D、核对现金余额

51. 上级机关就某校开学收费事项进行询问，该校答复时应使用(C)。

A、请示

B、函

C、报告

D、通知

52. 能最快获取答案的提问形式是(A)。

A、封闭式提问

B、开放式提问

C、探索式提问

D、咨询式提问

53. 编制时间表通常是依据(C)确定编制时间的周期。

A、指示

B、会议

C、需求

D、部门

54. 秘书如遇到客人在办公区吸烟，应(C)。

A、劝说客人到办公楼外去吸烟

B、批评客人的行为，提醒他注意公德

C、引领其到吸烟区

D、为其准备烟缸

55. 公文中第二人称代词的立足点在(C)。

A、第二人称

B、第三人称

C、第一人称

D、无人称

56. 公文的抄送机关是指(D)。
- A、担负领导责任的上级机关
 - B、对公文有办理和答复责任的机关
 - C、对公文有主要监督责任的机关
 - D、除主送机关外需知晓公文内容的其他机关
57. 布置办公室的三大原则是(A)。
- A、有利于沟通，便于监督，协调、舒适
 - B、有利于保密，便于监督，协调、舒适
 - C、有利于沟通，便于监督，严肃、紧凑
 - D、有利于沟通，便于活动，开放、舒适
58. 下面属于行政公文的一组文种是(C)。
- A、通知、决议、调查报告、会议纪要
 - B、通知、决定、调查报告、会议纪要
 - C、通知、报告、决定、会议纪要
 - D、通知、决议、报告、会议纪要
59. 上司交待秘书办理的事项既有比较重要的事项，又有鸡毛蒜皮的小事；既有公务活动事项，又有私人生活事项等等，这体现了上司临时交办事项的(A)特点。
- A、广泛性
 - B、临时性
 - C、具体性
 - D、紧迫性
60. 下列叙述中不正确的是(D)。
- A、物质层是企业文化的载体
 - B、精神层是企业文化的核心
 - C、制度层约束着精神层的建设
 - D、制度层是企业文化的灵魂
61. 主持公司董事会会议应是(D)。
- A、公司办公室主任
 - B、公司副董事长指定的其他董事
 - C、董事会秘书
 - D、公司董事长
62. 企事业单位制定了规章制度，要求员工遵守，并为此而发出通知。此通知属于(B)。
- A、事务通知
 - B、印发通知
 - C、批转通知
 - D、转发通知
63. 收集会议文件的基本要求是(A)。
- A、及时收集，严格履行登记手续
 - B、不断改进收集方式
 - C、文件归档时注意保密
 - D、跟踪落实会议精神
64. 下列不属于著作权客体的是(A)。
- A、《农业税条例》
 - B、舞蹈《进城》

- C、歌曲《小花》
D、小品《超生游击队》
65. 会议纪要的拟写要求是(A)。
- A、经领导签字确认
B、确定印发范围
C、针对内容发表议论
D、纪实扼要
66. 秘书安排客人的娱乐活动可以分为(D)和参与项目。
- A、歌舞项目
B、地方特色项目
C、传统项目
D、观看项目
67. 秘书将文书在多人之间传递的工作称为B)。
- A、转递
B、传阅
C、发送
D、分办
68. 在 Word 编辑状态下,要选定一竖块文本,可以把鼠标指针移到选定文本块的左上角,按住(B)键的同时拖动鼠标向选定文本块的右下角移动。
- A、Shift
B、Alt
C、Ctrl
D、Tab
69. “特此函达, 请予复函”此为(A)的尾语。
- A、询问函
B、答复函
C、请批函
D、批答函
70. 会议时间的长短关系到会议的效率, 连续开会的时间一般不超过(B)。
- A、一小时
B、两小时
C、三小时
D、四小时
71. 秘书在使用计算机时, 如发现计算机无法工作, 就应填写“(C)”。
- A、设备隐患表
B、隐患记录及处理表
C、设备故障表
D、《设备处理表》
72. 秘书应经常对(D)进行安全检查。
- A、办公室的文件柜
B、办公楼的电梯
C、办公区的建筑
D、办公设备
73. 议论可以分为立论与(A)。

- A、反驳
- B、论点
- C、论据
- D、论证

74. 会议纪要的主体部分是(A)。

- A、会议精神
- B、会议规模
- C、与会人员
- D、会议成果

75. 公共关系的媒介宣传职能要求(C)。

- A、收集企业面临的社会环境状况
- B、收集企业面临的公众舆论状况
- C、主动传播企业信息
- D、分析和预报与企业相关的发展趋势

76. 对一些没有在会前注册而已到会的媒体人员，会议主办方应该(B)。

- A、严加约束
- B、适度放宽安排
- C、不予理睬
- D、任其自行活动

77. 校对人如果发现原稿内容有错，应(D)。

- A、及时改动
- B、与印制部门联系
- C、与领导联系
- D、与拟稿部门联系

78. 传达会议决定事项必须(D)。

- A、遵循实用原则
- B、体现本位要求
- C、建立承办制度
- D、及时到位

79. 应用文书的开头用语是(A)。

- A、兹有 根据 鉴于 遵照
- B、兹 为此 目前 贯彻执行
- C、兹派 审定 根据 照办
- D、兹介绍 为此 现将 请审阅

80. 手写速记与电脑速记作为(B)的功能是一样的。

- A、信息分析
- B、记录语言信息
- C、信息传递
- D、存储语言信息

81. 在 Word 的编辑状态下打开了一个文档，对文档作了修改，单击“关闭”命令后，(D)。

- A、文档被关闭，并自动保存修改后的内容
- B、文档不能关闭，并提示出错信息
- C、文档被关闭，修改后的内容不能保存
- D、弹出对话框，询问是否保存对文档的修改

82. 下列表述不正确的选项是(C)。

- A、为上司制定工作日志应熟悉上司的偏好与工作规律
- B、要保持两本工作日志信息的一致
- C、工作日志只给上司查阅
- D、秘书是上司工作时间的“警察”

83. 选择会议地点的步骤不包括(D)。

- A、确定会议形态
- B、考虑与会者的期望
- C、选择何种会议地点与设备
- D、确定邀请的嘉宾

84. 会后不需要立卷归档的会议文件资料有(C)。

- A、会议决议
- B、会议记录
- C、临时性文件
- D、闭幕词

85. 在 Word 中，为了在一个大型表格的每页都自动出现标题，需要选定标题行，然后执行(B)。

- A、“编辑”菜单中的“标题”命令
- B、“表格”菜单中的“标题”命令
- C、“编辑”菜单中的“复制”和“粘贴”命令
- D、“表格”菜单中的“合并表格”命令

二、多项选择(第 86 题~第 125 题，每题 1 分，共 40 分。)

86. 会议开始前，秘书应在会议主席的桌位上放置(BCD)。

- A、会议会标
- B、会议日程
- C、会议文件
- D、上次会议的记录

87. 档案复式分类法有(AD)。

- A、年度——组织机构分类法
- B、年度——行政分类法
- C、问题——行政分类法
- D、问题——年度分类法

88. 若扫描仪扫出来的画面颜色模糊，可能的原因有(ACD)。

- A、平板玻璃较脏
- B、温度过高
- C、分辨率设置较低
- D、显示器色彩位数较低

89. 当驾驶者是专职司机时，副驾驶座应该安排就座的人员是(BD)。

- A、主人
- B、秘书
- C、客人
- D、翻译

90. 档案柜架的排列应该(AC)。

- A、与窗垂直
- B、与窗平行

- C、与墙保持一定距离
- D、尽量让阳光能够直射

91. 与传统相机相比，数码相机的特点有(ACD)。

- A、数码相机摄取的图像以数字方式存储在磁介质上
- B、数码相机可以捕捉连续的色调和色彩，图像质量更高
- C、数码相机拍摄的影像可直接输入计算机，处理后打印出来
- D、数码相机将图像聚焦在 CCD 芯片上，把光信号转换成为电信号

92. 常用的档案分类方法有(ABD)。

- A、时间分类法
- B、问题分类法
- C、行政分类法
- D、组织机构分类法

93. 下面借用了数学学科符号进行汉字速记的选项有(ACD)。

- A、左右——±
- B、上午——AM
- C、等于——=
- D、百分之一——%

94. 办公设备和耗材的库存管理，要求“三卡一致”，这三卡指的是(ABD)。

- A、库存卡
- B、出货卡
- C、供应卡
- D、进货卡

95. 简报按其内容分为(BCD)。

- A、专题简报
- B、工作简报
- C、会议简报
- D、动态简报

96. 下列具有合同性质的文书是(BC)。

- A、意向书
- B、订货单
- C、协议书
- D、产品说明书

97. 报告的注意事项是(ABC)。

- A、报告事项真实
- B、报告时间及时
- C、报告不得夹带请示事项
- D、报告的主送机关为上级机关

98. CD—R 刻录机的速度指标有(ABC)。

- A、刻录速度
- B、擦写速度
- C、读取速度
- D、转速

99. 档案检索工具有(CD)。

- A、移交目录

B、卡片目录

C、分类目录

D、归档文件目录

100. 就餐时使用筷子的忌讳有：吸吮筷子、(BCD)。

A、用左手

B、用筷子挑挑拣拣

C、用筷子敲打碗碟

D、用自己的筷子为客人夹菜

101. 在请示的附注中应注明(AB)。

A、联系人的电话

B、联系人的姓名

C、发送的范围

D、附件

102. 请示的注意事项是(ABC)。

A、主送一个机关

B、逐级请示

C、语气应温和谦恭

D、请批对应

103. “简报”的报核部分包括(BC)。

A、编印单位

B、按语

C、导语

D、发送范围

104. 计划写作的主体一般包括(ACD)。

A、目的和任务

B、对已做过的工作的回顾

C、措施和步骤

D、其他事项及应注意的问题

105. 校对是对文件校样进行(AB)。

A、核对

B、校正

C、缮写

D、复制

106. 影响接待规格的因素有(BCD)。

A、对方的要求

B、对方与我方的关系

C、突然的变化

D、上一次的接待标准

107. 横向沟通(ABCD)。

A、体现为部门之间和员工之间的沟通

B、不存在上下级关系

C、能够给员工带来更多的本部门工作以外的相关信息 and 知识

D、能使员工和各部门为了共同的目标合作，减少摩擦

108. 下列不具有合同性质的文书是(ad)。

- A、意向书
- B、订货单
- C、协议书
- D、产品说明书

109. 信息传递的要素包括(BD)。

- A、信码
- B、信源
- C、信号
- D、信宿

110. 印制好的文书应交(BC)。

- A、收文人
- B、送印人
- C、文书人员
- D、档案人员

111. 传阅文书的方法主要有(AD)。

- A、集中传阅
- B、分工传阅
- C、自行传阅
- D、建立阅文室

112. 信息分类的方法有(AB)。

- A、主题分类法
- B、时间分类法
- C、逻辑分类法
- D、标准分类法

113. 在公文制发过程中，公文的生效日期表述准确的是(ABD)。

- A、须机关领导人签发的，以签发日期为准
- B、联合行文时，以最后一个机关签字为准
- C、须经会议讨论通过的，以会议主持人签字为准
- D、须经上级机关或立法机关批准的，以批准日期为准

114. 通过座谈的方式传递信息的优点是(ABCD)。

- A、直接
- B、快速
- C、信息反馈及时
- D、能获得系统的信息

115. 以下属于信息内向传递形式的有(BC)。

- A、新闻稿
- B、备忘录
- C、传阅单
- D、宣传材料

116. 信息存储的载体有(ABCD)。

- A、软盘
- B、磁带
- C、光盘
- D、纸张

117. 下列关于扫描仪的叙述，正确的是(ABCD)。

- A、扫描仪的色彩位数反映了扫描仪所能识别的颜色范围
- B、要实现文字识别，必须要安装文字识别软件
- C、用户应注意升级扫描仪的驱动程序
- D、在每次使用扫描仪之前最好在计算机打开之前接通扫描仪的电源

118. 接待计划的主要内容有(ABCD)。

- A、工作人员安排
- B、确定接待规格
- C、进行日程安排
- D、预算经费开支

119. 信息资料编码的方法有(BC)。

- A、总括编码法
- B、分组编码法
- C、顺序编码法
- D、倒序编码法

120. 缮印是对文件进行(abcd)的工作。

- A、铅印
- B、复印
- C、油印
- D、电脑打印

121. 秘书在编制会议议程时应考虑的因素有(AC)。

- A、公司章程对会议议程的规定
- B、将保密性议题放在前面讨论
- C、将难以解决的问题放在后面
- D、将大家感兴趣的问题放在前面

122. 我国专利权的客体包括(BCD)。

- A、计算机软件
- B、发明
- C、实用新型
- D、外观设计

123. 商品说明书正文包括的内容有(ABC)。

- A、商品性能
- B、商品特点、用途
- C、保养维修方法
- D、联系方式

124. 属于公文眉首部分的要素有(ACD)。

- A、发文机关标识
- B、主送机关
- C、发文字号
- D、签发人

125. 下列关于数码相机的叙述，正确的是(ABD)。

- A、数码相机的图像质量逊于传统相机，达不到传统相机的分辨率
- B、数码相机的分辨率越高，图像的质量就越高
- C、ISO 值低的相机，适合在光线较弱的场合拍摄

D、数码相机的色彩位数越高，图像就越细腻

第 5 章：文书与档案管理复习

第一章 绪论

一、文书与档案管理学学科意义

（一）学科释义

文书学+档案学+管理学

- 文书学是研究文书和文书工作理论、原则、方法及其产生、演变和发展规律的学科
- 档案学是研究档案和档案工作理论、原则、方法及其产生、演变和发展规律的学科

（二）研究对象



（三）研究内容

文书和档案的起源和产生，历代文书、档案和文书工作、档案工作制度的演变及其与国家制度、政治历史发展的关系，历代文书工作程序的历史发展和变化，揭示其规律性。现行机关文书、档案与文书工作、档案工作制度和工作程序的相互关系及其规律性。

（四）学科关系（文书与档案、文书工作与档案工作的关系）

1. 文书与档案的关系

区别：

- 文书是现行工作进程中正在运转使用的，未经整理归档的文件材料
- 档案是工作完毕以后，停止运转使用的，已经整理归档的文书材料
- 文书材料产生于正在进行的工作之中或刚刚结束之后，与现行工作密切相关，是现行工作的依据和记载
- 档案则产生于某项工作之后，是过去的工作的历史记录，只对今后的工作起参考和凭证作用
- 文书包括现行工作中形成的全部文件材料
- 档案则是现行文件材料中对今后有查考和保存价值的文书材料的总称，而且须经系统整理归档后方可转化为档案

联系：

文书与档案的主要构成成分都是工作活动中形成的文件材料。一般而言，文书是档案的前身，是明天的档案，也是档案的源泉之一；档案是文书的变体，是昨天的文书，也是文书的主要归宿

2. 文书工作与档案工作的关系

区别：

- 两者的工作对象不同
文书工作的对象是一份份流通中的单份文件
档案工作的对象是经文书整理归档后的一个个案卷
- 两者的工作任务不同
文书工作的任务是形成文书、处理文书、保管文书——文书工作三大阶段、任务

档案工作的任务是对档案进行收集、整理、鉴定、统计、保管和提供利用（检索、编研）——档案工作六环节（八环节）

- 两者的工作目的不同
文书工作是应现行工作的需要而形成、处理和保管文件材料，起着机关的纽带作用，推动现行工作的正常进行。它既是现行工作的有机部分，又为机关的现行工作服务

档案工作则着眼于历史，是维护历史的真实面貌，又放眼于今后，为今后的工作提供凭证和参考联系：

- 工作对象上的联系
两者都是以文件材料作为物质对象
- 工作步骤上的联系
文书工作的终结程序就是档案工作的起始环节。文书工作的终结是归档，档案工作的起始是收集，两者仅仅是从不同的角度履行同一道手续
- 总体上的联系
文书工作是档案工作的重要基础，两者相辅相成，互相促进。

（五）学科方向（热点问题）

1. 探索“文档一体化”新型管理模式及其与行政体制改革的关系
2. 办公技术的发展对文件与档案载体（电子文档）带来的影响以及对新型文档材料的使用、保护、保存、开发与利用（如电子文件的签署、签发问题）
3. 档案的数字化管理，网上档案馆的可行性与安全性
4. 档案信息开发的知识产权问题等等

二、文书与文书工作

（一）什么是文书（广义）

1. 定义——文书是人们在社会实践活动中为了凭证、记载、公布和传递的需要以文字的方式在一定的书写材料（载体）上表达思想意图的一种书面记录（文字材料）

【定义分析】

- 文书是人们社会实践的直接产物而非自然物
- 文书是出于人们的主观愿望而形成的，用于记录和传递思想意图
- 文书是受以上两个先决条件制约的文字材料

2. 分类：

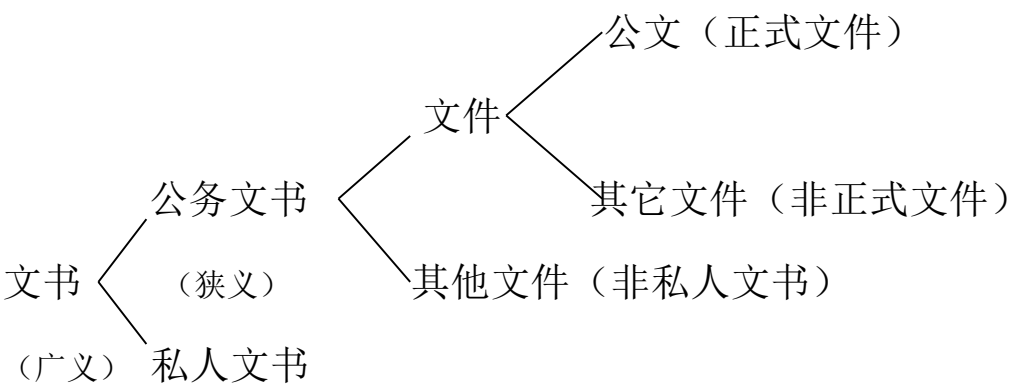
按文书的形成主体分可分为公务文书和私务人文书

- 公务文书——党政机关、企事业单位、社会团体在公务活动中形成和使用的文字材料（通常称为公文、文件。狭义文书）
- 私（务）人文书——一个人、家庭或家族在私务活动中形成和使用的文字材料（如个人的日记、家庭帐簿、私人借据、遗嘱等）

※ 公务文书和私人文书在形成主体、文书的处理方式以及保存

保管的要求上都有根本区别

【辨析】文书、文件、公文的关系



- 内涵一致，外延不同
- 文书 > 文件 > 公文

3. 公务的性质、特点、作用（区别于私人文书）

- 性质：现行性、政治性、机密性、信息性
- 特点：法定作者制作和颁发（根本特点）
法定的权威和行政约束力
特定的格式和处理程序
- 作用：领导指导作用
法规约束作用
宣传教育作用
联系知照作用
参考凭证作用（根本作用）

（二）什么是文书工作

1. 定义——是通过一系列互相衔接的程序和手续，完成文书制作、文书处理、文书保管的工作
2. 内容（参见讲义第三章）

三、档案和档案工作

（一）什么是档案

1. 定义——档案是机关、组织和个人在社会活动中形成的，作为历史记录保存起来以备查考的，作为凭证的文字、图象、信息、声音等的文书和信息材料

【定义分析】

- 档案是过去和现在的机关、组织和个人在社会活动中形成的，是人类特定的社会实践活动
- 档案是由文书和信息转化而来的
- 档案是保存起来的人们社会活动的原始记录

2. 分类 文书档案 科技档案 专门档案（参见教材 P5）

3. 性质、特点、作用

- 性质 原始记录性 利用价值性 科学文化性
- 特点 系统性 选择性 保存性
- 作用 查考依据作用 历史凭据作用 科学研究基础和条件作用

（参见教材 P6—8）

（二）什么是档案工作

1. 定义——也称为档案管理工作。是用科学的原则的方法管理档案，为社会的各项事业服务
2. 内容——档案工作六环节

3. 任务

- 坚持集中统一的管理档案原则，建立国家档案工作制度
- 科学合理地管理档案，大力开发档案信息资源
- 逐步实现档案管理的现代化，使档案工作更好地为各项事业服务（参见教材 P11）

第二章 文书与档案工作简史

第一节 文书与档案历史发展概述

一、文书与档案的产生

（一）原因与条件

- 1. 原因：人类有沟通、交流、记录等的需要 管理社会组织的需要
- 2. 条件：

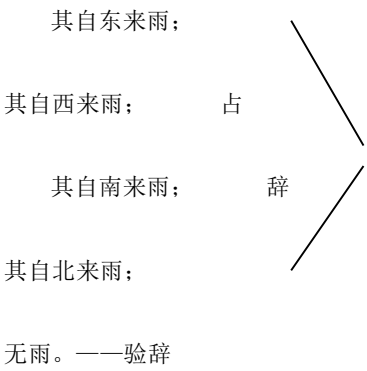
成熟、统一的文字出现：如中国的甲骨文字 /一定形式的社会组织出现：如氏族部落、利益集团、国家

（二）我国最早的文书、档案——殷商甲骨文书、档案

- 1. 发现：龙骨上的符号；清朝的古文字学家的发现和研究；1957 年河南安阳小屯村的大规模发掘，认定为商朝的档案库
- 2. 性质：最早的官方文书（档案）
- 3. 结构：如武丁时期的求雨卜辞

癸卯卜：——前辞

今日雨？——命辞



4. 特点：具有了一定的制作（刻写）程序和较完整的格式

内容上具有了一定的结构

二、文书、档案的发展和变化

（一）名称的变化：

（殷商）典册——（周）中——（秦）典籍——（汉）文书、文案——（三国）公文——（唐宋）文卷、案卷——（元）文卷、簿籍——（明）文牍、案牍——（清）牌子、本章、档案——（民国）公牍、文书——（当代）文书、文件、公文

（二）历代公务文书种类、用法及其文书、档案材料的演变

1. 先秦时期——上古时代（夏、商、周、春秋、战国）

● 夏、商时期（原始社会——奴隶制社会时期）：

◆ 典：五帝之书也。刑典、法典。如《尧典》

◆ 谟：谋也。五帝时臣下谋议之词。类似于会议记录。如《大禹谟》

◆ 誓：征战命令。类似于动员令、宣战书。如《汤誓》、《甘誓》

【书写材料：甲骨（文）、青铜（铭文、金文、钟鼎文）、石刻（石鼓文）】

● 西周时期（奴隶制社会鼎盛时期）：

◆ 诰：诰示、布告，为周天王对臣下发布的训诫、勉励的文告。如《康诰》、《酒诰》

◆ 训：训示、训令，君对臣民或下对上的训诫。

◆ 命：又称“策命”，多为国君封官加爵或命令出征时用。三国时改“命”为“令”。但“命”与“令”是有区别的。“命”是立命、发命；“令”是奉命而行；前者是意志，后者是行动。命与令还有等级上的区别，王言曰“命”，王子，太后言曰“令”。

◆ 判：刑典。相当于现在的判决。

◆ 契约：契者，券也。“两书一札，同而别之，分刻其旁，使之两合为信”。

● 春秋战国时期（奴隶制社会——封建社会时期）：

◆ 檄文：战国时官府征召、晓谕、声讨的文书，又称“露布”，历代沿用，直至清朝。

◆ 书：臣下对上有所陈述奏谏时用的文书。秦时改“书为“奏”，也叫“奏议”。

■ 玺书：源于西周的诰命文书。秦以后，只有皇帝之印方可称玺，故玺书成为皇帝的专用文书。

■ 移书：国与国或官吏与官吏、官府与官府之间的平行往来文书。

■ 盟书：霸主之间订立的共同遵守的协约。

■ 上书：同“书”

◆ 符：传达命令或调兵遣将用的凭证，盛行于战国。

【书写材料：除少数的青铜、石器外，大量使用丝绸、竹木简，还有陶器（如瓦当）、玉石、货币、玺印】

2. 秦——清朝（封建社会——半殖民地半封建社会时期）

● 皇用文书：

◆ 制书：皇帝用于颁布重大制度时所用的命令性文书，也用于告谕或责备官吏。

◆ 诏书：用于对官僚的训示或答复臣僚上奏以及皇帝即位布告天下。如汉代刘彻的《求贤诏》、唐代李世民的《答魏征〈上群书理要〉手诏》、明朝朱元璋的《正礼仪风俗诏》等。

◆ 策书：用于封赠或罢免官员的命令性文书，文字较制书长（所谓“不及百文，不书于策”。且封赠文书用篆书写，罢免文书用隶书写）。汉以后封赠文书称“册书”（即所谓“册封”）。唐代开始，“册书”专用于命立皇太后、太子及王公，封赠官员及其夫人用“告身”，以后又改为“诰命”、“敕命”

◆ 敕书：又名“戒敕”是皇帝对臣下训诫所用的文书。唐以后日常政务活动中所用的命令性文书均称“敕书”。

◆ 圣旨：元代统称皇帝的诏令为圣旨，此后民间遂以次称呼皇命。

◆ （敕）谕：明代始称，清代沿用。如林则徐《谕各国夷人呈缴烟土稿》。

● 文武百官上奏文书：

◆ 奏：是封建时代臣僚向君王言事的主要公文形式。初始于秦，汉代增加了“表”，但当时区别还不大。

奏又称为“疏”，如汉班昭《为兄超求代疏》、唐魏征《谏太宗十思疏》、明海瑞《治安疏》等。

唐代又将言事和弹劾的奏疏加以区别，言事称“奏钞”，弹劾称“奏弹”。

明代于“奏本”之外又创“题本”规定公事用“题本”，私事用“奏本”。

清代康熙时又有“奏折”，到雍正时形成所谓“密折奏事”制度，成为清代使用最广泛的一种公文。

- ◆ 章：多用于节日庆典、朝廷典礼时向皇帝祝贺。官员任新职时要写“谢章”以表谢恩。
- ◆ 表：唐宋时，表多用四六骈体文书写，文辞华美，歌功颂德，华而不实居多。表也有陈情表达意见的作用，如李密的《陈情表》。
- ◆ 议：本为论难的文体，用作文书是向国君表达不同的意见。
- 各级官吏、官署之间的行移往来文书：
 - ◆ 启：官府往来书信或下级官员给上级官员的书信。
 - ◆ 移：同级官署互相送达的文书。
 - ◆ 谕：两个官署互相之间商洽事项的文书
 - ◆ 关：此官署通知或知照与彼官署有关事项的公文
 - ◆ 札“上级官员给下级官员的书信
 - ◆ 状：百姓向官署申诉的文书
 - ◆ 檄：讨伐别国的公开发布的公文，后世沿用为罗列罪状的公文
 - ◆ 露布：表露、公布之意，为军事行动中的讨伐性公告，后也用于军事捷报
 - ◆ 照会：作为公文始于明朝，原为下行文书，清朝将之用作为外交文书，成为平行文种

【书写材料：汉以前主要是竹木、缣帛。东汉造纸术发明，晋朝规定公文必须用纸，文书制度由此发生一系列变革，表现在：

- 文书从竹木的篇、版形式改变为卷轴式；唐宋时又变为折叠式，更便于翻阅、携带和保管，一直沿用到民国初年。
- 公文盖印方法改变。过去用“封泥”（又称“泥封”），用纸后改为朱色水印。
- 公文押字也因书写材料的变化而有了“骑缝”、“押缝”制度。
- 公文字体的变化。出现了“凤尾婆娑”之形的草体字，但明清时又严格规定公文字体须方正，不得用草体，故而形成一种“馆阁体”。

3. 辛亥革命——国民党政府时期（旧民主主义革命时期 1911——1948）

- 民国临时政府时期
 - 背景：1911年辛亥革命，中国资产阶级政权取代封建帝制，政权的更迭表现在公文上要与新政权相适应，必然由新公文所取代。
 - 变化：颁布新公文文种，有：

- ◆ 令：上级公署行用于下级公署
- ◆ 咨：同级公署互相行用；行用于人民者曰“谕”
- ◆ 呈：下级公署行用于上级公署及人民行用于公署
- ◆ 示（公布）：公署公告一般人民者曰“示”；经参议院决议之法规应由大总统宣布者曰“公布”
- ◆ 状：人民向公署告状
- ◆ 公报——一种特殊文种，用于公布令文、法规、章程、通电、函等，不同于现行的公报

■ 评价：无论是公文种类还是公文程式都与封建王朝有根本的不同，是一次革命，有历史意义。

● 北洋军阀政府时期

无论是政治体制还是公文程式都是历史的倒退时期。公文规定有大总统专用公文，如册令、申令、告令、批令，不但在名称上，在用法上都承袭了封建时代的遗物。

● 国民党政府时期

■ 背景：1927年，以蒋介石为首的国民革命军取得了北伐的胜利，取代了北洋政府，在南京建立了国民党政府。为加强独裁统治而采取了一系列强化国家机器的措施，包括公文处理工作。

■ 变化：使用的公文文种以1927年2月13日公布的《国民政府公文程式条例》为例：

- ◆ 下行文：令、训令、指令、布告、任命状、批
- ◆ 上行文：呈、状
- ◆ 平行文：公函

■ 评价：比之前两期政府，在公文的制度、规定、要求上都更严密和进步，表现在，文书工作机构设置较健全，对文书工作人员的挑选较严格，对公文处理的要求更细密，对公文用纸、格式、行文关系及保密的规定更具体等。为以后公文文种的形成奠定了基础。

4. 中国共产党创立后的公文沿革

● 新民主主义革命时期（1921——1949）

■ “一大”前后形成了一批党的早期文件

- 1931 年 苏维埃政权时期，瞿秋白制定了《文件处置办法》
- 1938 年 4 月 晋察冀边区行政委员会传达了《改革公文书式的理论与实践》的指示；7 月发布了《公文程式再加改革令》
- 1942 年 陕甘宁边区政府颁发了《陕甘宁边区新公文程式令》
- 1949 年 华北人民政府颁布了《公文处理暂行办法》
- 社会主义革命和建设时期（1949——目前）
- 建国初，党中央就将建立有新中国特点的新公文程式和公文处理制度列入重要的议事日程，首先在《人民日报》上系统介绍华北人民政府公文处理制度和办法；其次，针对当时的不良文风及不注意文法的现象，颁布了《关于纠正电报、报告、请示、决定等文字缺点的指示》，还发出了《关于学习标点符号的指示》
- 1951 年 中央政府政务院办公厅召开全国秘书长会议，通过并发布了《公文处理暂行办法》等 7 个文件，详细规定了公文的种类及体式、用途、行文关系和写作要求等，这是新中国成立后第一个较系统的关于公文处理工作的法令性文件。其中规定了 7 类 12 种文种
- 1957 年 国务院秘书厅印发《关于对公文名称和体式问题的几点意见（稿）》，其中对公文文种作了调整，仍为 7 类 12 种
- 1981 年 国务院办公厅颁布了《国家行政机关公文处理暂行办法》，其中规定公文文种为 9 类 15 种
- 1987 年 国务院办公厅又颁布了《国家行政机关公文处理办法》，其中规定公文文种为 10 类 15 种
- 1993 年 国务院办公厅再次颁布了《国家行政机关公文处理办法》，其中规定公文文种为 12 类 13 种
- 2000 年 国务院颁布《国家行政机关公文处理办法》，其中规定公文文种为 13 种（参见附录一第二章“公文种类”）。
- 党的机关行用公文文种
- 1993 年 中共中央办公厅颁布《中国共产党各级机关文件处理条例（暂行）》
- 1996 年 中共中央办公厅颁布《中国共产党机关公文处理条例》，其中规定公文文种为 14 种（参见附录二第二章“公文种类”）。

第二节 文书工作与档案工作历史发展概述

一、奴隶制社会时期

- 签名制度：形成于夏商时期，史官制作甲骨文书后还要在文书上刻写名字以示负责，是文档工作史上第一项不成文的制度。相当于今天文书的落款或领导人的签署、签（名）字

- 副本制度：形成于西周时期，王命文书宣读后，正本交给命官，内史官另抄录一份副本保存于王室备查，类似于今天的“存本制度”

- 用印制度：春秋战国时期，印章已代表了一个人的地位、官职，用印的文书类似于今天的“任命书”、“委任状”

二、封建社会时期

（一）文书档案工作制度的形成可分为两个阶段：

秦——魏晋南北朝：分裂多于统一，形成了基本的制度框架；

隋唐——清（鸦片战争前）统一多于分裂，形成了主要的工作制度

（二）特点：

1. 文件的名称、用途、格式作严格规定。如

- 抬头制：凡遇皇帝姓名、年号等须另起一行书写
- 避讳制：如避皇帝姓名讳、年号讳、圣人讳、先人讳等
- 用印制：如皇帝之印称“玺”，其余只能称为印、章、信等

2. 文书工作组织已相当完备

（秦）丞相府——（汉）外朝、内朝（尚书台）——（魏晋南北朝）尚书省（政治中心）——（隋唐）三省（中书令出，门下审议，尚书执行）、六部（吏、户、礼、兵、刑、工）、二十四司

※唐宋时期因文书和档案的数量日益增多，原先既管文书又管档案的工作有了分工，如唐朝有甲库，宋朝有架阁库，均为保管档案的专门机构。

3. 形成了一套系统的文书处理制度，对文件的撰制、运转、监督和保管等都作了详细的规定，其中，

■ 唐宋时形成了 10 种文书处理制度，包括：

- 一文一事制——沿袭至今
- 公文用纸制——皇帝有专用的纸张，相当于今天规定的公文用纸
- 公文折叠制——现在用装订
- 拟写誊写制——即现在的誊抄、打印工作
- 引黄、贴黄制——公文摘由和更正
- 签押用印判署制——现在的签发工作
- 封装与编号制——现在的文件封装和编号方式不同

- 收文登记和催办制——现在依然由此要求

- 移交制——文件传递和归档

- 保密制——现在也如此

- 元代的制度

- 照刷文卷制——公文检查的一种方式

- 明代的制度

- 票拟制——即现在的拟办

- 行移勘合制——防止公文滥发的一种方式

4. 公文投递网已具相当的规模

邮驿网达到相当的规模，如元代形成的“驿传制”

三、半殖民地半封建社会时期

（一）鸦片战争期间的变化

1. 外交文书的变化：

- 外交文书增多

- 科技文书出现

- 教学文书产生

- 电报文书出现

都是随着外来侵略势力而带来的
西方科技文明自然而然出现的变化

2. 外交文书制度的变化

- 行文关系——从至高无上的大清帝国而趋于平等

- 称谓形式——将“大”字冠于所有列强之前

- 文书释义——外交文书若有歧义以对方国家的语义为准

3. 文书工作组织上的变化

- 清末成立“总理各国事务衙门”（后改称“外务部”），其中设立了六个机构：翻译处、清档房、机要股、司务厅、电报处、文报局

- 1911 年成立内阁下设调查局，专管各项统计，出现了具有近代意义的财务文书和统计文书。

（二）辛亥革命至国民党政府时期

1. 多次修订公文体式：三届政府先后进行过八次公文修订

2. 文书工作组织变更：代之以新的机构名称和组织形式

3. 文书工作制度改革：

- 简化文种，划一程式
- 确定“公事以敏迅为要，事权以分任为归”的办事原则
- 统一公元纪年（以公元 1911 年 10 月 15 日为始，黄历 4609 年 11 月初一）
- 革除封建恶称，确定官名称谓
- 严格收文制度

4. 国民党统治时期的改革

- 改革的中心：以改革文书、档案工作为中心，提出“提高行政效率，建立万能政府”的口号，对机关内的工作进行整顿，首要抓文书、档案工作
- 改革的程序：分三个阶段
 - 1927——1933 提倡白话，标点分段
 - 1933——1935 以文书、档案为中心的行政改革，成立研究机构，出版杂志，开办训练班，并推行由内政部次长甘乃光设计的“文书档案连锁法”
 - 1935——1945 适值抗战，陪都重庆机构臃肿，再度进行改革，推行“行政三联制”
- 评价：三次改革起到了一定的积极作用，并在这一时期逐步建立起了我国的文书学科研究

四. 新民主主义革命时期及建国时期的文书档案工作

1. 有了专职从事文书技术的工作人员，不再由党的领导人兼职
2. 1926 年中央执委会下设秘书处，后又设文书科和档案库，文书处理和档案工作分立
3. 几次颁布公文改革章程并实施公文改革
4. 推行文书处理部门立卷制度，建立统一的归档制度

第三章 现行机关文书

（文书撰制）

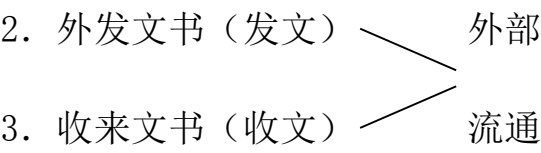
一、文书的分类

（一）按文书的流通领域分：

- 1. 通用文书——各行各业机关单位因行政工作而流通和使用的文件材料。如 13 种公文，机关内部使用的计划、总结、大事记、规章等。
- 2. 专用文书——某些专业机关或部门使用的文件材料，具有很强的专业特点。如司法文书中的起诉书、辩护词、判决书；对外文书中的照会、国书、备忘录、条约、声明等。此外如经贸文书、统计文书、会计文书、军事文书等。
- 3. 科技文书——科研、设计、生产和建设部门在自然科学和社会科学研究、生产和建设活动中形成和使用的文件材料。如图纸、技术图表、设计图、计算书、说明书、科研论文等。

（二）按文书的来源分：

- 1. 内部文书——内部流通



（三）按文书的性质分：

- 1. 法规文书 2. 行政文书 3. 党团文书

（四）按文书的行文关系分：

- 1. 上行文书 2. 下行文书 3. 平行文书

（五）按文书处理要求分

- 1. 按内容处理要求：

需办文书——依“主送机关”来区分。 参阅文书——依“抄送机关”来区分。

- 2. 按时间处理要求分：

- 急件类：分别按“特急”和“急件”的规定时限完成文书的处理工作。
- 平件类：仍要按一般规定的时限完成文书的处理工作。

- 3. 按保密处理要求分：

- 机要件：一般按“绝密”、“机密”、“秘密”的不同密级要求处理，且密级越高，阅读范围越小，反之亦然。
- 普通件：仍有一定的阅读范围限制（公开发布的文件除外）。

※说明：文书还可以有其他分类方法。同一份文书可能同时具有上述分类中的某一种特征。

二、文书的各种文件名称及其用法

（一）文件名称的确立（文种的选用）

文件名称（文种）=行文目的+行文权限+行文关系

（二）确立文件名称的意义

- 1. 不同名称的文件具有不同的作用
- 2. 拟写文件时有明确的中心

- 3. 易于和阅读处理文件，理解文件的制发意图
- 4. 利于准确、迅速的处理和查找文件
- 5. 利于文件材料价值的鉴定和文书立卷（文件名称是文书立卷的特征之一）

（三）公文种类及其用法

（参见《条例》和《办法》及教材 P15—16，P31—36 熟知每一种公文名称及其用法，能正确区分每一种公文的行文方向。）

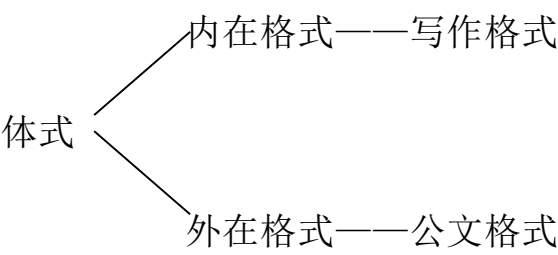
（四）机关其他常用文书 如：计划、总结、简报、调查报告、会议记录、大事记、商品广告、经济合同产品说明书、市场调查报告等（参见教材 P36—42）

（五）专用文书、杂体类文书如：

- 司法文书（为公安、检察、法院机关使用的文书，如立案文书、抗诉文书、辩护词等）
- 人事文书（有鉴定类、考核类、履历类、自传类、审查类、党团类、奖励类、处分类、任免类、其他类如体检、悼词等）
- 会计文书（有会计凭证、会计帐簿、会计报表）信访文书（有求决类、申述类、检控类、批评建议类）
- 礼仪文书（如欢迎词、欢送词、祝酒词、感谢信、慰问信、祝贺信）、信函文书（如建议书、申请书、倡议书）等

三、公文体式

（一）体式的含义



（二）公文格式——“国标”（GB）《国家行政机关公文格式》的规定

- 1. 纸型
- 2. 规格 版心尺寸 排版规格
- 3. 要素规则——眉首、主体、版记各部分的要素规则
- 4. 学习要求

全面学习并掌握“国标”（GB）《国家行政机关公文格式》的全部内容

（参见教材附录一和附属材料）

第四章 现行机关文书工作

（文书处理）

第一节 行文制度

一、行文方向与行文关系

(一) 行文方向

- 1. 下行方向——即上级机关发文给下级机关，其文书称为下行文，如决定、通知等；
- 2. 上行方向——即下级机关送文给上级机关，其文书称为上行文，如请示、报告；
- 3. 平行方向——即不相隶属的机关之间的文书往来，其文书称为平行文，如函、议案。

(二) 行文关系

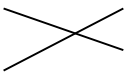
● 行文关系也就是收、发文机关之间的文件往来关系，它是根据每个机关所属组织系统的隶属关系及其职权范围来确定的。

1. 隶属关系

- 同一系统的上下级机关之间构成的领导与被领导的关系（属行政关系）
- 同一系统的上下级部门之间构成的指导与指领导的关系（属业务关系）

2. 非隶属关系

- 同一系统或不同系统的同级机关、部门之间 平等协
- 不同系统的非同级机关、部门之间。 商关系



二、行文方式及行文规则

● 行文方式即根据行文目的、行文权限和行文关系而行用的某种行文形式。

(一) 行文方式

1. 逐级行文

- 逐级行文是指上级向直接下级主送文件，下级收文后根据要求再向其直接下级主送文件；或是下级向直接上级主送文件，上级收文后根据需要再向其直接上级主送文件的行文方式,即逐级下达或逐级上传文件（见图1）
- 逐级行文是最基本的行文方式

2. 越级行文

- 越级行文是指越过直接上级向间接上级或更高级别的上级主送文件；或是越过直接下级向间接下级或更低级别的下级主送文件的行文方式（见图2）
- 越级行文只能在某些特定的情况下使用，通常指：
 - 突发性的天灾人祸，如自然灾害，重大事故，社会事件等，若层层请示必然延误时机造成更大灾难和严重后果的情况；
 - 向直接上级多次请示但始终未得到答复或解决的问题；
 - 与直接上级有争议，久拖不决而又务必解决的问题；
 - 对直接上级的举报、揭发；
 - 不涉及直接上级的职权范围而与间接上级的职能有关的事项；
 - 领导机关根据情况和需要越过直接下级向间接下级了解情况、做调查研究，或直接与基层单位联系一般公务，相关单位即直接向领导机关汇报情况，答复垂询等。

3. 多级行文

- 多级行文是将文件同时主送直接下级和间接下级，或是下级同时主送直接上级和间接上级的行文方式（见图3）
- 向下多级行文【例】市政府主送“各区、县人民政府，市政府各委、办、局：”。

【注意】主送机关的排列顺序：

- 直接下级排在前，间接下级排在后；
- 同级机关之间用“、”分开，不同级机关之间用“，”分开；
- 主送机关包括所有各级别单位，则用概括性的写法 【例】 “局属各单位”、“市属各高校”。

● 向上多级行文

- 不同于越级行文，要将两个上级机关并列主送，但要直接将直接上级排在前面，间接上级排在后面，中间用“并报”连接
- 【例】 “上海市人民政府并报国务院”。

4. 普发行文

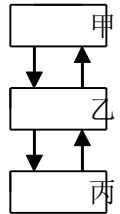
- 又称为“直达基层组织 and 群众的行文”，即将文件直接发向各基层组织或群众的行文方式（见图4）
- 一般借助媒体或采用宣讲、登报、张贴等形式广为传达。“经批准公开发布的公文，同发文机关正式印发的公文具有同等的效力

5. 联合行文

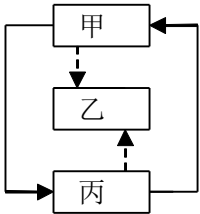
- 联合行文即两个或两个以上的机关或部门对涉及各自职权范围的事务以共同的名义联合向下或向上发文的行文方式联合行文必须是同级机关或部门共同行文。（参见《办法》第十六条。见图 5）
- 联合行文时主办机关排列在前。联合上报文件由主办机关盖印章； 联合下发的文件，发文机关均须盖印章。

6. 直接行文

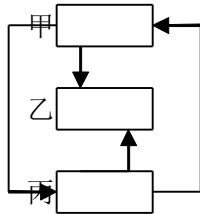
- 直接行文即没有隶属关系的机关之间用平行文种直接收、发文件的行文方式(见图 6)



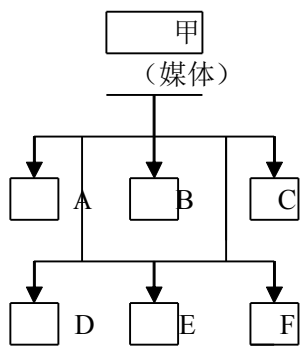
(图 1)



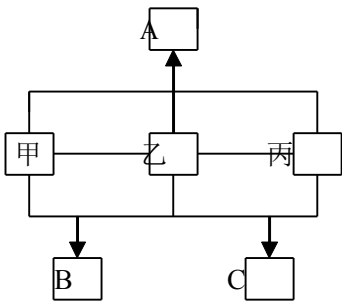
(图 2)



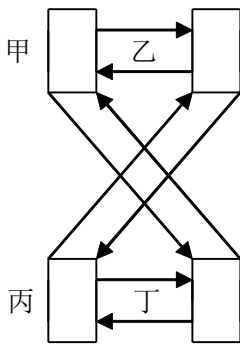
(图 3)



(图 4)



(图 5)



(图 6)

(图示说明：——表示文件的主送方向； ——表示文件的抄送方向)

(二) 行文规则

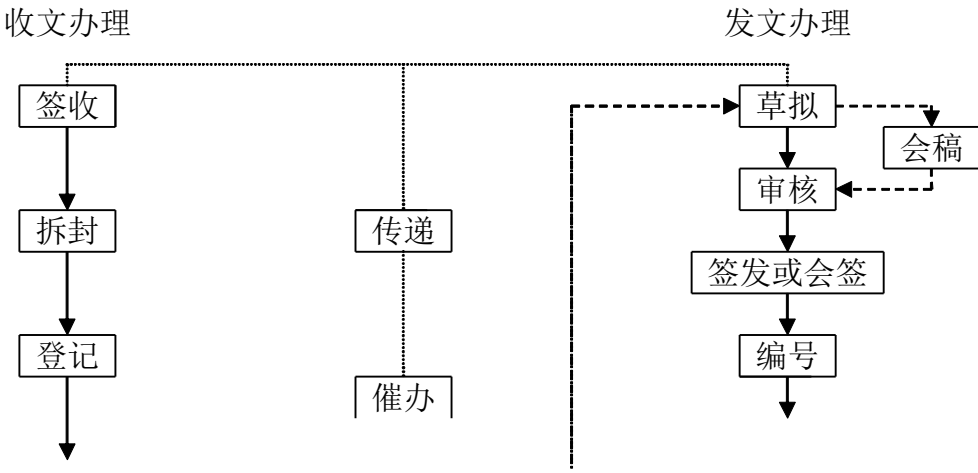
(参见附录一第四章“行文规则”)

第二节 文书办理

一、文书办理流程

- 即对制发和收到的文件以衔接有序的程序进行处理的过程。

文书办理流程图



[illegible]

文件处理单

来文机关		来文字号		密级	
文件标题		份数		时间要求	
拟办意见:					
批办意见:					
处理结果:					
归卷日期				归入卷号	

收文登记簿

4. 分办
 - 分办是办公室文秘人员根据来文的不同内容和要求将文件分别送达各个办文对象的过程。
5. 审核
 - 审核即按照文件办理要求对文件从内容到形式进行审查核对。
 - 文书在收、发文办理中要经过两到三次审核，分别是“收文审核”、“发文审核”和“复核”
 - 收文审核（参见《办法》第三十一条）
6. 传阅
 - 传阅即有关人员在工作职责范围内传递阅读文件。
7. 拟办
 - 拟办是对文件如何办理提出初步的处理意见。
8. 批办
 - 批办是领导人对文件如何办理提出最终的处理意见和要求。
9. 承办
 - 承办一般指贯彻落实文件精神和要求，按领导人批示执行具体的工作任务，办理有关事宜的过程。
- (二) 发文办理-
1. 草拟
 - 即文件的起草拟稿
 - (参见《办法》第二十五条)
 - 发文稿纸格式
 - ◆ 国家标准发文稿纸格式内容

发文稿纸格式

Layout key for original document of adrnistration

本标准目的在于建立和健全我国国家机关文件格式的统一系统，简化和统一文件格式，以便于对文件有效、迅速、准确的生成和处理。

1 主题内容与适用范围

本标准规定了发文稿纸的标准格式。

本标准适用于国家各机关、各社会团体和企事业单位的文件生成、传递和处理过程。

注：对少数民族地区的文件，文件格式的编排可参照本标准根据有关规定设计使用。

2 总体尺寸、页边和图文区

2.1 稿纸幅画尺寸

发文稿纸用纸幅面尺寸当前国内一般采用 16 开型 260mm×184mm(长×宽)，有条件的机关和涉外部门，可推荐采用国际标准 A4 型 297mm×210mm（长×宽）（见图 1、图 2）。

2.2 页边和图文区尺寸

发文稿纸上白边（天头）宽 20±0.5mm

发文稿纸下白边（地脚）宽 7±0.5mm

发文稿纸左白边（订口）宽 20±0.5mm

发文稿纸右白边（翻口）宽 15±0.5mm

国内通用 16 开型纸幅面图文区尺寸为 233mm×149mm(长×宽)。

国际标准 A4 型纸幅面图文区尺寸为 270mm×175mm（长×宽）。

3 图文区的划分

为了确定并便于说明各项目区域的位置，对发文稿纸图文区纵向与横向划分。

3.1 纵向划分

图文区纵向划分为行，每行的基本行距为 2.5mm。16 开型纸图文区长为 233mm，可分为 93 行，A4 型纸图文区长为 270mm，可分为 108 行（见图 1、图 2）。

3.2 横向划分

图文区横向划分为列，每列距离为 2.5mm。16 开型图文区宽 149mm，可分为 60 列；A4 型纸图文区宽 175mm，可分为 70 列（见图 1、图 2）。

4 图文区

图文区分为眉首区、说明区、标题区和正文区四部分。各栏目具体尺寸、位置见图 3、图 4。

4.1 眉首区

此区用于填写发文单位名称、文件密级和缓急时限。

4.1.1 单位名称：本区预先印上发文单位名称，后缀“发文稿纸”四字；单位名称要用全称或规范化简称。

4.1.2 密级和缓急时限：此栏用于填写文件的机密程度和文件要求处理的时间限度。机密程度可 GB7156-87 文献保密等级代码的规定用汉字填写；缓急可按规定用汉字填写。

4.2 说明区

此区用于填写文件制作过程中的各种标识、各栏内容说明。

4.2.1 签发：由承办单位的负责人签署核准意见及姓名与日期，表示同意该文件发出并生效。

4.2.2 会签：由两个或两个以上单位联合发文时，由各有关单位负责人签署核准意见及姓名与日期，表示同意该文件发出并生效。如联合发文单位较多，此栏位置不够时，可另附附页。主要承办单位的负责人应在签发栏中签署意见及姓名与日期。

4.2.3 主送：此栏用于顺序填写主办与答复文件的主送单位的名称。

4.2.4 抄送：此栏用于顺序填写需要了解文件内容，以便协助办理的抄送单位的名称。

4.2.5 发文号：此栏用于填写发文单位统一编制的文件字号及文件生效日期。

4.2.6 核稿：此栏由负责审核报上级签发文稿的人员签署姓名并填写日期。

注：如有些单位核稿层次多，或需增列项目则可在拟稿单位栏和印刷栏两行之间增列 1-2 行标记。

4.2.7 拟稿单位：此栏用于填写起草文稿的单位或单位内文稿起草部门的名称。

4.2.8 拟稿：此栏由文稿起草人签署姓名及日期。

4.2.9 印刷：此栏由文稿印制人员签署姓名及日期。

4.2.10 校对：此栏由文稿最后的校对人员签署姓名及日期。

4. 2. 11 份数：此栏填写文件的印刷份数。
4. 2. 12 附件：此栏用于顺序填写在正式文件之后所附材料的标题及其份数。
4. 2. 13 主题词：此栏用于根据文件的中心内容填写文件主题词。

4. 3 标题区

此区用于填写文件的标题。文件标题应当准确、简要概括文件的主要内容。

4. 4 正文区

此区用于按规定书写文件正文。书写时一律从左向右编排（少数民族文字除外），正文文字每行长度与图文区宽度相等。每段首行应空两个字位置起始书写。书写时，应采用符合档案保管要求的书写材料，字迹要求清晰、整齐。

附加说明：

- 本标准由全国文件格式及数据元标准化技术委员会提出。
- 本标准由全车文件格式及数据元标准化技术委员会负责起草。
- 本标准主要起草人沈国超、胡杰、房庆。

图示

× × × × 发 文 稿 纸

发 [] 第 号 密级:

缓急:

签发:

会签:

主送:

抄送:

拟稿单位:

核稿:

核稿:

印制: 校对: 份数:

附件:

主题词:

标题:

(正文)

共 页

2. 审核
- 即发文审核，共有两次：一次在领导签发前，一次在文件印制前。
(参见《办法》第二十七条) 的规定
3. 会稿
- 会稿是指联合行文时，发文的主办单位与协办单位就文稿该如何草拟、修改等进行协商，以保证文稿内容符合各自的职能，发挥联合行文的作用。
 - 会稿只是联合行文时发生的程序
4. 签发或会签
- 签发是单一发文时由单位主要负责人对将要发出的文件在发文稿 纸的签发栏中签署意见、姓名和日期，以批准文件发出的程序。
 - 会签是联合行文时由协办单位的主要负责人对要发出的文件在发文稿纸的会签栏中签署意见、姓名和日期，以示同意文件发出的程序。
 - 签发是发文办理过程中最关键的程序，是领导人行使职权的重要形式。
 - “签发”或“会签”时都应由签发者在发文稿纸上亲笔签署意见、姓名和日期。
5. 编号
- 主要是编发文字号，其他还包括编文件的份数序号等。
6. 复核
- 即发文办理过程中的第二次审核，它是在文件正式印制前由文秘部门对发文的复查审核。(参见《办法》第二十九条)
7. 缮印
- 缮印是指根据文件定稿誊清或印制文件。
8. 校对
- 校对即在缮印文件过程中将印制出来的文本清样与定稿从内容到形式进行全面对照检查的一道程序。
9. 用印
- 用印是指在文件正本的落款处盖印，即盖上发文单位的公章，以示文件正式生效。
10. 登记
- 即发文登记。它是在文件发出之前对文件的主要内容和基本要素的记录，以便对发出文件进行统计、核查等管理。

发文登记的形式主要是簿册式。又有内收发使用的《发文登记簿》、内收发对外收发使用的《送文登记簿》和外收发使用的《发文登记簿》三种。

11. 分发

- 分发是指对印制完毕、需要发出的文件按分发的范围作分封和发送的过程。
- 文件分发由文秘部门承担，包括书写封面、装入文件、封套封口、发送文件等一系列工作。

（三）辅助程序

1. 传递

- 传递是指文件在各个办理流程之间的交接过程。
- 文件正确有效的传递方向应当是“纵向”传递而不能“横向”传递。

2. 催办

- 催办是指文件办理过程中一旦某一环节有拖延、迟滞的情况，即由文秘部门采用一定的方式催促有关部门或人员，要求抓紧时间，在规定的时限内按时完成文件办理工作的一道辅助环节。
- 催办工作是提高行政效率的必要手段。
- 包括询复和清退两个方面，前者主要针对文件办理的结果进行催询，后者是对留散在非文秘部门人员手中的文件催促其及时归还，以利文件的归卷工作。
- 催办的形式有书面催办、电话催办、口头催办和会议催办等。

3. 查办是在多次催办无果的情况下，向领导汇报后，由领导责成文秘部门核查办理过程，以确认问题症结并进行必要处理的一道辅助程序。

4. 留注是指对收文和发文办理的情况和结果在“文件处理簿（单）”上作简要说明的程序。包括“注办”和“注发”

（四）终结程序

文件办理的终结程序即文件的归卷管理及以后的整理（立卷）、归档或销毁工作（参见后续章节）

※文书稿本（参见教材 P33——35）

【课堂练习】根据文书稿本的内容，在公文办理流程图中指出哪些程序分别产生草稿、定稿、正本、副本、存本这五种稿本。

【答案】草拟——草稿；签发或会签——定稿；盖印——正本；

分办——副本；立卷归档——存本

第三节 文书管理

一、文书管理职责（参见《办法》第一章“总则”第六、七、八条）

二、文书管理要求

（一）文书使用

1. 上级机关的公文，除绝密和注明不准翻印的以外，经下一级机关负责人或者办公厅（室）主任批准，可以翻印。翻印时，应当注明翻印的机关、日期、份数和印发范围。
2. 公开发布行政机关公文，必须经发文机关批准。经批准公开发布的公文，同发文机关正式印发的公文具有同等效力。
3. 公文复印件作为正式文件使用时，应当加盖复印机关印章。
4. 公文被撤销，视作自始不产生效力；公文被废止，视作自废止之日起不产生效力。

（二）文书销毁

1. 不具备归档和存档价值的公文，经过鉴别并经办公厅（室）负责人批准，可以销毁。
2. 销毁秘密公文应当到指定场所由二人以上监销，保证不丢失，不漏销。其中，销毁绝密公文（含密码电报）应当进行登记。

（三）文书保管

1. 机关合并时，全部公文应当随之合并管理。机关撤销时，需要归档的公文整理（立卷）后按有关规定移交档案部门。工作人员调离工作岗位时，应当将本人暂存、借用的公文按照有关规定移交、清退。
2. 密码电报的使用和管理，按照有关规定执行。

第四节 文书工作原则与组织

一、文书工作原则

- (一) 及时——时间要求 (二) 准确——质量要求
(三) 安全——政治和物质安全要求 (四) 统一——制度要求

二、文书工作组织

(一) 机关的含义(广义)——立档单位(全宗)

1. 独立的对外行文权 2. 独立的人事任免权 3. 独立的财务权

(二) 机关的组成

1. 综合管理部门——因行政管理工作而设，以办公室(文秘部门)为中心部门
2. 业务职能部门——因履行业务职能而设，各个不同性质的机关有不同的职能

(三) 文书工作组织形式

1. 集中形式——机关所有文书工作集中于文秘办公部门(综理制)
2. 分散(工)形式——机关所有文书工作由文秘部门和各业务职能部门一起承担(分理制)

(四) 组织形式选择——选择最佳形式(择优)

1. 小型机关——集中形式 2. 大型机关——分散(工)形式 3. 中型机关——根据需要选择上述一种

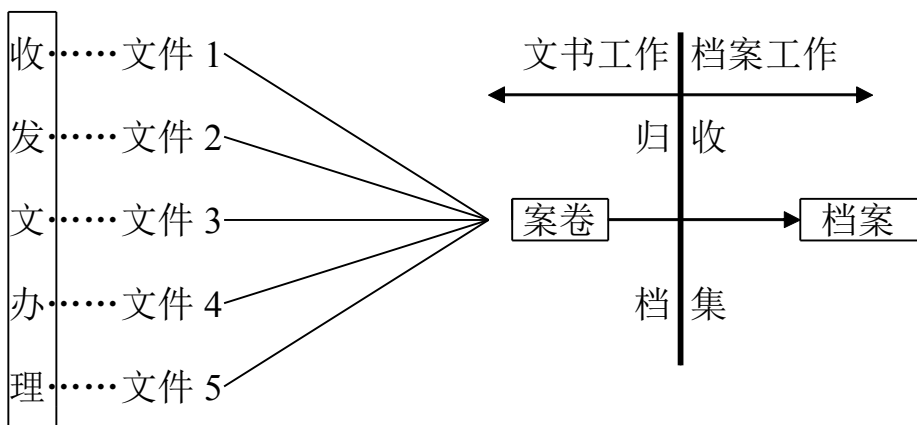
第五章 文书整理立卷与归档

第一节 文书整理立卷概述

一、什么是文书整理立卷?

- 任何单位或部门只要将办理完毕的，具有查考和保存价值的文件材料，按照其形成过程中的联系和规律组成案卷，即文书立卷。
- 上述定义表明了文书转化为档案的三个基本条件：
 - 办理完毕的文书——指文书处理程序全部结束
 - 具查考和保存价值的文书——无论价值高低，形态几何
 - 按其形成过程中的联系和规律——即经过系统整理立卷

(参见讲义第一章相关内容)



二、什么是案卷?

- 把零散的、无系统的单份文件材料，根据它们之间的内在联系，按一定的特征组合起来并装订汇集成卷，使之成为一个有机的综合体，称之为“组合案卷”(简称“组卷”)
- 通过组卷而形成的一组有系统，有联系，有一定特征的文件材料，即为案卷
- 案卷是文书档案的基本保管单位，也是今后档案工作的基本对象

三、文书整理立卷的意义

- (一) 保持文件之间的历史联系，便于查找利用 (二) 保护文件的完整与安全，便于文件保管
(三) 为档案工作奠定基础

四、文书处理部门整理立卷制度

- (一) 文书整理立卷是文书部门的基本任务之一，已形成一项基本制度

（二）文书处理部门整理立卷的意义

1. 有利于提高案卷质量和立卷效益
- 文书人员最了解文书形成和处理的来龙去脉，对保持文件的历史联系最有利，也最有利于提高案卷的内在质量。
2. 有利于文件的利用、归档和保密
- 从文件的生命周期而言，处于半现行状态的文件，尚未完全失去其现行作用，又未完全成为档案文件，由文书人员保管更有利于利用好文件，保管好文件。
3. 更有利于档案部门开展自身的业务

档案部门在文书部门的整理立卷工作中应该作好以下工作：

- 提供必要的人力支援，帮助文书部门做好文书整理立卷工作
- 监督和检查文书整理立卷和归档工作，保证案卷的外在质量

（三）文书整理立卷制度的实践与改革

- 《归档文件整理规则》的推出
- 与《文书档案案卷格式》（国标）的比较（参见教材 P108——110）

第二节 文书整理立卷的范围和工作组织

一、文书整理立卷的范围(文书整理立卷的范围即文书归档的范围)

（一）文书立卷归档的总范围及相关法规

1. 文书立卷归档的总范围（参见教材 P110）
2. 立卷归档的相关法规（参见教材 P123——124）

（二）文书立卷归档的重点

1. 反映本机关主要职能活动的文件
2. 反映本机关基本历史面貌的文件

（三）文书立卷归档的具体范围（参见教材 P110——112 或 P124）

（四）确立文书立卷范围应注意的几个问题

1. 注意划分标准，避免片面、笼统地以“我”为主
2. 既要注意宏观材料，也要注意微观材料
3. 要从建立一级档案材料基地的角度考虑文书立卷的范围，具体为：
 - 普发性文件由主要机关立卷归档
 - 下级来文尤其是基层档案工作不健全的来文要尽可能保存
3. 防止两种偏向 有档不归——该归的不归，造成疏漏 有文必档——无论其范围，玉石不分

二、文书整理立卷工作的组织

（一）选择正确的立卷环节——根据文书工作的组织形式确定

1. 集中形式——由文书部门立卷
2. 分工形式——由办公部门和各部门的文书人员共同承担立卷工作

（二）明确立卷人——由担任文件收发、运转、催办等工作的人员来担当

（三）《办法》的规定

1. 联合办理的公文，原件由主办机关整理（立卷）、归档，其他机关保存复制件或者其他形式的副本（第七章第四十条）
2. 本机关负责人兼任其他机关职务，在履行所兼职务职责过程中形成的公文，由兼职机关整理（立卷）、归档（第七章第四十一条）

第三节 文书整理立卷的要求和方法

一、文书整理立卷的要求

（一）《办法》的基本规定

归档范围内的公文，应当根据其相互联系、特征和保存价值等整理（立卷），要保证归档公文的齐全、完整，能正确反映本机关的主要工作情况，便于保管和利用。（第七章第三十九条）

（二）文书整理立卷的要求

1. 遵循文件形成的客观规律
2. 保持文件之间的历史联系
3. 正确区分文件的不同价值
4. 便于文件的保管和利用 (参见教材 P112—113)

二、文书整理立卷的方法

(一) 现行(传统)方法——按文件特征立卷

1. 含义：即将具有共同特点和密切联系的文件组合在一起立成案卷，不同特征的文件分开立卷的方法。它包括作者特征、问题特征、名称特征、时间特征、地区特征和通讯者特征，统称为“立卷六特征”。

2. 立卷六特征：

- 作者特征——即将同一个作者(发文机关)的文件立为一卷
- 问题特征——即将同一项工作、同类性质问题的文件立为一卷
- 名称特征——即将同一文种的文件立为一卷，又称“文种特征”
- 时间特征——即将同一时间段内产生的文件立为一卷
- 地区特征——即将涉及同一行政区域或自然区域内容的文件立为一卷
- 通讯者特征——即将两个机关之间围绕同一个问题而几次来往的文书立为一卷

3. 立卷的方法

找特征——文件之间的共同点(共性特征) 写标题——拟出文件的总标题(案卷题名)

排顺序——文件重要程度排列(基本方法) (参见《归档文件整理规则》5“整理方法”)

(二) 未来(趋势)方法——以件为单位的整理方式

(参见教材附录四《归档文件整理规则》2.2“归档文件整理”、2.3“件”)

第四节 文书整理立卷的步骤及其方法和要求

一、编制立卷类目(编制分类方案类目)

(一) 含义：即在一年的文件尚未形成前，根据机关工作活动的规律，在机关工作性质、职能范围、组织机构及分工情况的基础上，预测下一年度可能形成的文书，按照文书整理立卷的要求，编制立卷的计划。又称为立卷条目、案卷条目、案卷类目。它是文件平时归卷的指南。

(二) 编制人：文秘人员广泛征求各部门人员意见的基础上编制，档案部门参与修订，最后由领导人审批。

(三) 编制时间：上一年的年终或次年初(上年11月—次年2月)

(四) 结构：

1. 设类——即将所有可能形成的文件设为若干类，方法有：

按组织机构分类：适用于机构相对稳定 按问题性质分类：适用于机构经常调整

按保管期限分类：适用于复式分类方法

※结合学习教材第八章“档案分类”的内容，了解立卷类目和档案分类的相关性并理解三种分类方法

2. 设条款——是一个事先拟制的案卷题名

3. 编号——条款号

- 大流水编号法：从第一大类的第一个条款顺序编到最后一个大类的最后一个条款。优点是条款号完整，缺点是不利于增补新条款。
- 分类流水编号法：即按不同的分类，每一类别分别从头至尾顺序编号。优点是有助于增补新条款，是运用较多的编号法。

二、平时归卷——预立卷

(一) 含义：即将日常工作中陆续形成的文书，在处理完毕后及时清退到文秘部门，由文秘人员存放到相应的卷夹中集中保管，为年终的正式组卷打下基础。

(二) 时间：平时一旦文件处理完毕

(三) 工具：文件夹、文件柜、标签、分类索引(卡)

(四) 要求：

1. 该清退的文件要及时收回，保证归档文件的齐全完整
2. 注意防止形成“帐外文件”(人员外出开会或其他各种途径得到的文书，因未经“收文登记”而形成)
3. 存放文件要“对号入座”，出借文件要及时催要，善于运用出借卡。

三、调整组卷

(一) 调整

1. 选择最优组卷方案，首先保证案卷的内在质量
2. 适当考虑文件价值，依“从长不从短”原则确定案卷总价值
3. 兼顾案卷厚薄问题，采用相应案卷装具（参见《文书档案案卷格式》和《归档文件整理规则》）

(二) 组卷 1. 时间：年终或次年初 2. 方法（略）

四、编目定卷

(一) 编目

1. 编页号
 2. 填写卷内文件目录（归档文件目录）
 3. 填写卷内备考表（备考表）
 4. 填写案卷封面（案盒封面）
- (二) 装订——硬卷皮 1. 去金属物 2. 加边托裱 3. 折叠取齐 4. 三孔一线
- (三) 不装订——软卷皮、案盒

五、归档

(一) 时间：每年的上半年将上年

(二) 要求：

1. 归档文件应齐全完整。已破损的文件应予修整，字迹模糊或易退变的文件应予复制
2. 整理归档文件所使用的书写材料、纸张、装订材料等应符合档案保护要求
3. 编制案卷（移交）目录（清单）一式三份（参见教材 P144——146）

第 4 章：常见应用文格式及范文

咨询旺旺: [wanh837513](http://wanh837513.taobao.com)

店址: wanh837513.taobao.com

一 介绍信

介绍信是机关团体、企事业单位的人员与其他单位或个人联系工作、了解情况、洽谈业务、参加各种社会活动使用的一种专用书信。介绍信包括铅印成文不留存根的印刷介绍信；铅印成文带存根的印刷介绍信；用一般公文纸写的书信式介绍信。

介绍信一般应包括称谓、被介绍者简况、事由、署名日期和有效期等一些内容。具体到不同形式的介绍信的写法，其格式内容也略有差异。

手写式介绍信包括标题、称谓、正文、敬语、署名等五部分。

介绍信的内容要写明如下几点：

(1) 要说明被介绍者的姓名、年龄、政治面貌、职务等。如被介绍者不是只有一人还需注明人数。其中，政治面貌和被介绍者的年龄有时可以省略。

(2) 写明要接洽或联系的事项，以及向接洽单位或个人所提出的希望和要求等。

(3) 要在正文的最后注明本介绍信的使用期限。

【示例】

××公司负责同志：

今介绍我所副研究员，高级工程师陈×、余×二位同志前往贵公司洽谈有关合作的具体事宜，请予接待。

此致

敬礼！

××实

用技术研（盖公章）

××年×月×日

二 求职信

求职信是求职者写给招聘单位的信函。它与普通的信函没有多少区别，但它与朋友的信函又有所不同，当然也不同于“公事公办”的公文函。求职信所给的对象很难明确，也许是人事部一般职员，也许是经理，如果你对老板比较了解的话可以直接给老板。当然，如果你根本就不认识招聘公司的任何人，求职信最好写上“人事部负责人收”较妥。如果直接写人事部经理或“老总”收可能不妥，如果该信落到一般职员手中的话，可能使得这些人不高兴。

求职信起到毛遂自荐的作用，好的求职信可以拉近求职者与人事主管（负责人）之间的距离，获得面试机会多一些。

求职信是自我表白，其目的和作用要是让人事主管看，因人事主管有太多的求职信函要看，因此要简明扼要。

【示例】

尊敬的领导：

您好！

感谢您在百忙之中审阅我的求职信！

这个月以来，我的心一直像小鹿一样跳个不停，外面汹涌来的招聘信息让我心动。我爸爸是一名乡村教师，我舅舅是一名中学教师。长期的熏陶，幼小的我便憧憬能成为一名优秀的教师，站在讲台上激扬文字……今天我怀着激动的心情向您毛遂自荐！我叫范如歌，是北京师范大学 2002 届英语教育专业的本科毕业生。

我酷爱读书，特别是文史类，大部分中外名著（中英文版）都看过。这些书对我大有裨益：陶冶性情，丰富知识，开阔视野。这对我的教学工作大有帮助。

通过四年的学习，我掌握了良好的专业知识结构和理论基础，系统地学习了各项知识技能和教学技能，具有准确、熟练的英语听、说、读、写、译的能力。大二上学期，我一次性通过英语六级；大二下学期，我一次性通过英语专业四级。由于突出的能力，在校期间多次荣获专业奖学金、三好学生、原声模拟优秀奖等，多门专业课成绩名列前茅！

我有一定的实践经验。曾任寝室长，举办过一系列活动，寝室文化活动搞得有声有色。自大一以来我已经做了 12 份家教，其中以高中生居多。特别是 2002 年 10 月～2001 年 12 月在全国重点高中——北京师大附中实习期间成绩优秀。

经过四年的学习与实践，我有信心与能力胜任大中专院校及中学英语听、说、读、写教学。当然，我初涉世事，某些方面还不成熟，但我将正视自己的不足，并以自己的谦虚、务实、稳重来加以弥补，不断完善、充实、提高自己。我期盼能有一片扬我所长的天地，我将为之奉献我的青春、智慧与汗水！

我家是教师世家，我热爱孩子，热爱教育，因为教育是育人的工程，所以，我非常渴望成为一名优秀的教师。尊敬的领导，请给我机会，我会以十分的热情、十二分的努力去把握它！

谢谢您的慧目！此致
敬礼！

自
荐人：范如歌
200
2 年 1 月 18 日

三 申请书（重点）

申请书是个人或集体向组织表达愿望，向机关、团体、单位领导提出请求时写的一种书信。申请书应把该写的问题写清楚，但要注意精练。申请书一般是一事一书，如：“入团申请书”、“开业申请书”等。

【示例】

申请补办学生证

教务处：
我是高三（2）班学生×××，不慎将学生证遗失，多方寻找仍无下落。特提出申请，请求补办学生证，希望批准。

此致
敬礼！

申请人：×××
2005. 12. 20

四 聘书

聘书是聘请某些有专业特长的人担任某种职务时使用的一种文书。

【示例】

聘 书

×××先生：

为提高我校学生的实践能力，特聘请您担任我校本科四年级学生教育教学实习的指导教师。希望能得到您的支持和帮助。

××大学教务处

2005. 2. 19

五 感谢信

感谢信是得到帮助的单位或个人为感谢帮助、关怀、支援过自己的单位或个人而写的专用书信。为表示感谢之情，应把对方的事迹写下来，公之于众，因此感谢信既有感谢之意，又有表扬之用。

六 表扬信

表扬信是以书信的形式，对在生活、工作、学习的某一个方面作出了成绩、发扬了风格的个人和集体加以表彰的实用性文书。它既有感谢、表扬的目的，又有宣传并倡导学习的目的。有以上级组织名义表扬其所属单位或个人的，有群众之间相互表扬的。表扬信应把表扬的对象写清楚，事迹写具体。表扬信可用信封装好交给受表扬者的领导，也可用红纸书信公开张贴。

（二）条据

条据包括收条、领条、借条、欠条、请假条、留言条等等。

七 收条、领条、借条和欠条（重点）

收条是收到别人钱物时写给对方作为凭借的条据，是一种凭证性文书。

领条是个人和组织从相关团体、组织或个人处领取物品时写给对方的凭证性条据。

借条是借到集体或个人的钱物时写给对方的凭证性条据。

欠条是指人们在经济交往中，因不能及时结清钱物手续而写给对方的凭证性条据。

这几种条据的格式基本相同，通常包括标题、正文、结语、署名和日期几部分：

标题——第一行居中以稍大字体写出“收条”、“领条”等字样。或者写“今收到”、“今领到”等。

正文——第二行空两格书写正文。应写清楚什么人，什么东西（钱或物），具体数量。

结语——在正文后另起一行空两格书写“此据”字样。也可省略不写。

署名和日期——在右下方位置写上立据者姓名，并在姓名下方写上立据日期。

【示例一】

收 条

今收到王强老师所归还显微镜壹台，天平壹架，完好无损。

此据

顾小英

2005. 12. 1

【示例二】

领 条

今领回本人丢失的票夹壹只，内有本人学生证壹本，借书证壹张，人民币伍拾陆圆柒角整。

此据

王怀德

2005. 12. 15

【示例三】

借 条

为参加艺术节，我班借用学校体育组运动服捌套，演出后（12月18日）即归还。

此据

经手人：高二（1）班 王雨

2005. 12. 14

【示例四】

欠 条

因购书款未带足，尚欠新华书店人民币叁佰贰拾圆整，两天内归还。

此据

扬州中学 张小玲

2005. 12. 15

写这几种条据须注意以下三点：

- 1. 所涉及的钱物要当面点清，察看仔细，没有问题再写条据。
- 2. 钱款或者物品的名称要规范、准确，数量必须大写；钱款要写清币种，如“人民币”、“港元”等，末尾要加“整”字。
- 3. 条据上的数字不能改动，如必须改动，应加盖印章，以示负责。

八 请假条和便条（重点）

请假条是一种特殊的最简短的书信，是为了某种原因不能上学、上班或者参加集体活动，必须向老师或领导说明理由，请求准假。它的格式与书信基本一致，分四部分：称谓、正文、敬祝语（可省略）、署名和日期。

【示例五】

请 假 条

商务培训中心：

因我行于1月10日晚举行员工大会，任何人不得缺席，所以本人1月10日晚不能回校参加培训。特此请假、恳望批准！

此致

敬礼！

工商银行海珠营业部刘冬梅

2012年1月8日

写请假条须注意几点：

- 1. 格式要正确。
- 2. 语言要简洁明了，要把原因和请假时间写清楚。
- 3. 理由要充分，情况要真实。如有相应的证据如医生证明等，可随条附上。

留 言 条

怀明：

造访不遇，至憾。如有空闲，请惠临寒舍一叙。
午安！

文西
中午11时

写留言条须注意以下几点：

- 1. 留言条具有一定的公开性，因此要注意不要涉及隐私和机密问题。
- 2. 交代事情要简明扼要，语言要简洁。
- 3. 如写给十分熟悉的人，可直呼其名，也不必写敬祝语。日期可写星期几，上午或下午，乃至几点钟。

九 启事（重点）

启事是机关团体、企事业单位，公民个人有事情需要向公众说明，或者请求有关单位、广大群众帮助时所写的一种说明事项的实用文件。启事可张贴、登报、广播、在电视上放映。

启事一般分三部分：

第一部分标题。在第一行中间用比正文大的字写上文种“启事”或说明事项内容和文种，如“招生启事”、“征稿启事”、“招聘中学教师启事”等。还有一种写明启事单位名称加内容、文种，如“北京显像管厂聘请法律顾问启事”等。

第二部分正文。在第二行空两格空两行写正文。正文因启事所说明的事项不同而异。总的要求是要说得有条理，清楚明白，简明扼要。正文后可以写上“此启”或“特此启事”的结束语，现在一般启事都不写这些套话了。

第三部分落款。在正文后偏正右边，写上启事单位名称，如“××公司”、“××人”。单位名称已写入标题，后边就不必再写了，只写联系地址，电话号码，邮政编码，联系人，年月日。

寻物启事

寻物启事是个人或单位丢了东西，希望通过启事得到帮助找回东西的一种应用文。寻物启事一般可张贴于丢物的地点，或贴在单位门口或街巷较显眼的位置，有的寻物启事也登在报纸上。

寻物启事内容一般包括以下几项内容。

其一，写明丢失物的名称、外观、规格、数量、品牌等，同时要写明丢失的时间和具体地点。

其二，交待清楚拾物者送还的具体方式，或注明发文者的详细地址、联络方式等。

其三，寻物启事是求人协助寻找的，故除文中写些表谢意的话外，还可以写明给以拾到者必要的酬金之类的话。

【示例一】

寻物启事

3月23日晚8：00左右，在淮海路上遗失一个公文包，内有金额为5万的存折一份、派遣证一个及它物，有拾到者请与失主联系，失主愿重金酬谢。

失主：×××

（联系电话：xxxxxxx）

xxxx年x月xx日

【示例二】

寻人启事

12月18日上午10时左右，我带女儿去金鹰商厦购物，女儿不慎走失。女儿叫王晓，3岁，身高60厘米；圆脸，双眼皮，头上夹一大红色蝴蝶结发卡，上身穿鹅黄色羽绒服，下身穿红色绒线裤，脚穿红色皮鞋。如有人发现或知道线索，请速与我联系，一定重谢。联系电话：xxxxxxx，手机：xxxxxxxxxxx。

王××

2011. 12. 19

招领启事

招领启事则是拾到东西或收留了走失者的个人或单位，为寻找失主而使用的启事。写法和寻物启事基本相同。须注意的是：如果是拾到钱物，正文部分要写明拾到的时间和地点，但不能写明钱的数量和东西的特征，以防冒领；如果是收留了走失者，则一定要具体介绍其性别、大致年龄及外貌特征等，以方便失主辨别。

【示例三】

招领启事

昨天下午活动课，我班×××同学在操场主席台南侧跑道上拾到票夹一只，内有手表一只，银行卡一张，人民币若干。希望失主到班主任×××老师处认领。

高三（1）班

2005. 12. 1

【示例四】

招领启事

昨天下午 4 时左右，我公司收留一位迷路的老年妇女。大约 70 岁左右；山东口音；上身穿藏青色棉袄，下身穿黑色裤子，脚上穿黑色棉鞋。据本人称前来探望在一工厂做工的儿子，外出闲逛，迷失了回家的路。希望她的儿子速来我单位将其母亲领回，也希望知道此情况的熟人速转告他的儿子。联系电话：xxxxxxx。联系人：×女士。

××××公司

2011 年 12 月 5 日

庆典启事

庆典启事是党政机关、社会团体、企事业单位举办有关庆祝或纪念活动时，由筹办单位、部门向社会各界及有关人员告知庆典事宜的启事。庆典启事须注意交代以下内容：

1. 庆典缘由；
2. 庆典活动总体安排，包括时间、地点、组织接待、内容、参加人等；
3. 其他有关事项及要求；
4. 欢迎参加庆典活动的结束语；
5. 单位地址、电话、传真、联系人等。

十 通知（重点）

通知是上级机关向下级机关传达指示，或批转下级机关公文，或转发上级机关和不相隶属机关的公文，或布置工作与周知事项时所用的一种下行公文；有时也是告知有关单位需要周知或共同执行某事项的平行公文。

通知有发布性通知、指示性通知、传达性通知、批转性通知、任免通知、会议通知等等种类。虽然内容、要求不一样，但都有标题（可有具体内容，也可没有）、通知对象、通知内容、出通知的单位或个人、日期等几个部分，格式大体一致。

日常生活中用得较多的是会议通知。这类通知要求以极其简洁的文字，写明会议名称、目的、时间、地点、出席对象以及对出席者的要求等等；还应写明出通知的单位和日期。

【示例】

通知

为进一步做好复习迎考工作，学校定于 12 月 16 日（星期五）下午 4 点 30 分，在综合楼五楼第一会议室召开高三年级教师会，请全体高三任课教师准时出席。

校长室

2012. 12. 12

十一 公告、通告

写法与通知类似，都由标题、正文、单位署名和日期构成。标题可以单写“公告”或“通告”；也可注明单位，如“新华社公告”；也可以写明内容，如“关于查禁赌博的通告”。正文应中心突出，要求明确。标题中已写明单位的可不署名。

【示例】

新华社公告

新华社授权公告：我国将进行太平洋发射运载火箭试验。

中华人民共和国将于 1980 年 5 月 12 日，由中国本土向太平洋南纬 7° 0′、东经 171° 33′ 为中心，半径 70 海里圆形海域范围内的公海上，发射运载火箭试验。中国舰船和飞机将在该海域进行作业，为了过往船只和飞机的安全，中国政府要求有关国家政府通知本国船只和飞机，在试验期间不要进入上述海域和海域上空。

一九八〇年五月九日

十二 声明

声明本用于国家、政党、政府或团体公开说明真相，或向公众表明自己的立场、态度和主张，局限于政治、外交等领域。后来，声明的适用范围扩大到工作和日常生活领域，一般单位和个人也可以使用声明来说明与本单位或本人直接相关的问题或事实真相，向公众表明自己的立场、态度和观点。这里介绍后一类型的一般写法。

声明一般由标题、正文、署名三部分组成。正文一般为三分式结构，开头说明发表声明的缘由或依据，主体部分一般分条列项写出具体的声明事项，最后以“特此声明”作结。如果开头与主体之间已有“特作如下声明”或“特声明如下”之类的字样，即不写“特此声明”的结语。声明事项单一不涉及繁杂问题的，主体部分也不必分条列项。

【示例】

声 明

本公司职工黄国荣已于 2001 年 8 月 20 日离开本公司，他在离职后签订的一切与本公司有关的合同及所作承诺，一律无效。

特此声明。

广东中山美丽华灯饰家具有限公司

2001. 8. 30

十三 海 报（重点）

海报是机关、团体向广大群众报道或介绍某一消息、活动时所使用的招贴式的应用文。它多用于热烈的场合，如报告会、电影放映、戏剧表演、体育比赛、展览等等。

海报的写法没有固定的格式。一般先在纸的上方正中写上“海报”二字，字体稍大，下面写明是什么活动，写清举行活动的时间、地点、参加方式。如果是售票或发票，要写明买票或领票的时间、地点。如果是文艺、体育表演，要写明表演单位。

【示例一】

海 报

上海杂技团演出精彩杂技，大型魔术

表演新颖 滑稽幽默 来去无踪 变幻莫测

演出时间：10月11日—10月13日，晚8时

演出地点：田汉大剧院

票价：50元、40元、30元

联系电话：2223698

【示例二】

讲 座

题目：WTO与中国汽车工业前景

主讲人：中南大学博士卢明康

时间：5月25日下午2点

地点：报告厅

第16届校园科技节组委会

2011年5月23日

十三 讣告（重点）

讣告是报丧的传统文书，一般由死者家属或单位的治丧委员会通过张贴或传媒等方式将人死的消息和追悼的仪式告诉亲朋好友。

讣告的一般格式内容如下：

1. 标题。写“讣告”即可。
2. 死者的姓名、身份、逝世时间、地点、原因、终年寿命。
3. 死者生平（可有可无）。
4. 葬礼举办时间、地点。
5. 联系情况。
6. 讣告发出者。

【示例一】

讣 告

父亲大人 xxx，因病久治不愈，于公元 2002 年 1 月 2 日晚上 7 时在医院抢救无效，不幸与世长辞，享年 90 岁。

现定于 2002 年 1 月 6 日上午 10 时 30 分在 xx 殡仪馆 20 号厅举行追悼仪式。

治丧委员会设于广州 xxx 路 x 号，负责人：xxx 联系电话 xxxxxxxx。

长子：张 xx 妻：xxx 孙男：张 xx

次子：张 xx 泣告

2002 年 1 月 2 日

十四 请柬（重点）

请柬又称请贴，是人们在节日和各种喜事中请客用的一种简便邀请信。请柬是为邀请宾客参加某一活动时所使用的一种书面形式的通知。一般用于联谊会、与友好交往的各种纪念活动、婚宴、诞辰或重要会议等，发送请柬是为了表示举行的隆重。请柬通常也称作请帖。在古代，柬与帖有一定的区别。请柬的“柬”字，本为“简”。造纸术发明以前，简一般是较普遍的写作材料。简是将木材或竹木经过加工后制成的狭长的片。简一般指竹简，木制的写作材料古人称“牍”。人们把文字刻在简上用来记事，由于书写面积有限，篆刻也有些难度，所以用简书写文字容量是较小的。人们把简联缀在一起而成“册”。到了魏晋时代，“简”就专门用来指一种短小的信札，这一说法沿用至今。

格式内容：

（1）在封面上写“请柬”（请贴）二字。

（2）抬头写被邀请者（个人的姓名或单位）名称。

（3）交待活动内容，如开座谈会、联欢晚会、过生日等；交待举行活动的时间和地点，如果是请看戏或其它表演还应将入场券附上。

（4）结尾。如“致以——敬礼”、“顺致——崇高的敬意”等。

（5）署明邀请者（个人、单位）的名称和发出请柬的时间。

请柬的写作要求：

（1）请柬不同于一般书信。一般书信都是因双方不便或不宜直接交谈而采用的交际方式。请柬却不同，即使被请者近在咫尺，也须送请柬，这主是表示对客人的尊敬，也表明邀请者对此事的郑重态度。

（2）语言上除要求简洁、明确外，还要措词文雅得体。

【示例】

请 柬

XXX:

兹订于 2001 年 8 月 10 日至 8 月 18 日, 在 xx 华侨大厦召开 xx 名酒展销会, 并于 8 月 10 日中午 11 时 30 分假座华桥大酒家举行开幕典礼, 敬备酒宴恭候。请届时光临。

xx 电器有限公司敬约

xx 年 x 月 x 日

【示例】

请 柬

公元 2000 年 8 月 18 日为家慈七旬正诞, 即日午 12 时敬备薄酒于东海酒家(广州市 xx 路 x 号)。敬请光临。

恭候 xxx 先生

xxx 先生

x

xx 女士

2000 年 8 月 9

日

十五 广告辞

广告辞属于特殊的应用文文体。它的特殊性表现在, 它要利用推销原理写出雅俗共赏、生动有趣的文字, 要考虑消费者的接受心理, 要具有特殊的感染力, 能在瞬间引起读者注意, 刺激其心理需求, 使消费者保持记忆, 最终促成购买行为的实现。

公益性广告目的是为了引起人们对某些社会问题的关注, 起着劝诫和警示的作用, 不带功利色彩。

【示例】

吸烟是继战争、饥饿和瘟疫之后, 对人类生存的最大威胁。——禁烟广告

千万别点着你的烟, 它会让你变为一缕青烟——加油站禁烟广告

献血的你, 灵魂如虹; 你献的血, 生命涌动。——义务献血广告

—— 完

第6章：公文改错大全

咨询旺旺：[wankv837513](https://wankv837513.taobao.com)

店址：wankv837513.taobao.com

一、公文写作之改错题综述

1. 发文字号：

- ① 序号不能有虚位，即数字前不得有0，不得有“第”字样；
- ② 年号份号颠倒；
- ③ 年号使用的标点符号错误；
- ④ 秘级错误。只有秘密机密，绝密字样；
- ⑤ 绝密机密要在右上要有序号；
- ⑥ 一些上行文要有签发人，签发人和文号左右平行；

2. 标题部分：（标题是由发文机关、事由、文种组成）

- ① 有的标题不全；
- ② 有的文种不对，特别常见乱用‘公告’，还有“批复”成了“指示”，通知成了通告；
- ③ 有的批转性公文不是法规条文仍用《》；
- ④ 公文种类共用，如“请示报告”；
- ⑤ 紧急的在标题中要体现出来；

3. 主送机关：

- ① 上行文多头主送；
- ② 有的是请示平级，越级请示；
- ③ 有的是直接送单位而不送人(除非是领导个人交办事项)，但请示不可以直接给领导；
- ④ 有的主送机关未写全，特别是简要写法要写全，省市不分等，以及什么省，什么市；
- ⑤ 主送机关名称，即抬头要顶格写；
- ⑥ 有的缺了收文机关；
- ⑦ 党政不分，党对政府部门下命令。

4. 正文：

- ① 有的是一文多事，见于请示；
- ② 有的正文引用发文不规范，如批复等，引用要先文件名，后文号；
- ③ 有的正文数字该用阿拉伯数字，却用汉字；
- ④ 有的是用词不当。“反映”成了“流言”，“发布”成了“散布”；
- ⑤ 标点符号。特别是序列，标准是一、（一）、1、（1）；
- ⑥ 量词。要有法定计量单位，如寸不适用；
- ⑦ 用英文无翻译；
- ⑧ 表彰性通报无名单；
- ⑨ 请示报告送下级；
- ⑩ 平行文、上行文不礼貌，要用“贵局”，不能用“你局”；

- ⑪ 错别字；
- ⑫ 用语或叙事违反公文要则如简练明确等要素；
- ⑬ 一些公文要有联系人，电话等。

5. 结尾：

- ① 有的结尾不合作者本意；
- ② 有的是不合公文格式要求；
- ③ 有的是表现在上行文语气不尊。特别是上行文结尾催办，请即批复等。

6. 一些人称的用法

- ① 推荐名单表上要先写人名，再写单位，职称等；
- ② 正文中提到了某某人等，随附名单要先列出某某人。

7. 抄送

请示未获批准抄送下级。抄送两字不能顶格，相对的主题词顶格。

8. 附件

- ① 该标明附件却未标出；
- ② 标明附件要在印章前(尚未找到明确根据)；
- ③ 附件的顺序和名称；
- ④ 附件名称后不用标点；

9. 发文机关（印章）与发文日期

- ① 标题上的发文机关与签署（盖章）的发文机关不对应；
- ② 混用汉字与阿拉伯数字，或直接用阿拉伯数字；
- ③ 年月日不全；
- ④ 乱加字，如 年 月 日“发”；
- ⑤ 发文机关日期上下颠倒；
- ⑥ 印章没有盖或盖错地方或盖反；
- ⑦ 没有发文日期；
- ⑧ 发文机关（印章）与发文日期位置左错；
- ⑨ 发文时间不能超过发文机关。

10. 主题词

- ① 没有主题词；
- ② 太少或太多，3-5，不超7(尚未找到明确根据)；

11. 版式问题

重要公文制发单位只能是办公室。

二、公文写作之典型例题

1. 找出下列公文中的错误并说明理由

【公文】

批复

××镇人民政府：

对你镇的数次请示，经研究作答复如下：

其一，原则同意批准你镇建立联合贸易公司，负责本镇的内、外贸易工作。你镇应尽快使联合贸易公司开始营业。

其二，你镇提出试行“关于违反计划生育规定的处罚办法”最好不执行，因为这个办法违反上级有关文件精神。

其三，对你镇提出要建立一俱乐部活跃居民文化生活一事，予以批准，但规模要适当控制，量力而行。

其四，同意你镇组团参加在上海举办的服装节和在服装节上进行引资促销活动。

××市人民政府

2001年×月×日

【改错要点】

① 违反一文一批的原则

市政府在积存了某乡四件请示之后，才合在一起给了这样一个批复，这样做有多种弊端：（1）延误时间，耽误下级工作；（2）多种事项集于一篇公文之中，内容杂乱；（3）一份公文涉及多方面工作，给下级落实带来困难。因为这些工作在下级机关是由不同单位和不同负责人分管的，由哪个负责人承担批复的落实工作，不好确定。正确的做法是，下级报来一份请示，就及时回复一份批复。对方的四份请求，应有四份相应的批复。

② 标题不合要求

本批复的标题只有文种品称，没有发文机关和主要内容，不够认真严肃，也影响工作效率。

③ 用语含糊不清，观点不明确

如“原则同意”、“最好不执行”、“违反上级有关文件精神”，都没有明确指出自己的观点，使下级无法执行。

时间要用汉字，不能用阿拉伯数字。

2. 找出下列公文中的错误并说明理由

【公文】

关于申请拨给灾区贷款专项指标的报告

省行：

×月×日，××地区遭受了一场历史上罕见的洪水袭击，×江两岸乡、村同时发生洪水，灾情严重。经初步不完全统计，农田受灾总面积达38000多亩，各种农作物损失达100多万元，农民个人损失也很大。灾后，我们立即深入灾区了解灾情，并发动干部群众积极开展生产自救。同时，为帮助受灾农民及时恢复生产，我们采取了下列措施：

一、对恢复生产所需的资金，以自筹为主。确有困难的，先从现有农贷指标中贷款支持。

二、对受灾严重的困难户，优先适当贷款，先帮助他们解决生活问题。到×月×日止，此项贷款已达××万元。

由于这次灾情过于严重，集体和个人的损失都很大，短期内恢复生产有一定的困难，仅靠正常农贷指标难以解决问题。为此，请省行下达专项救灾贷款指标××万元，以便支持灾区迅速恢复生产。

以上报告当否，请批示。

××银行××市支行

一九九八年×月×日

【改错要点】

① 文种选择有误

从标题看，这篇公文是向省行提出灾区贷款专项指标的申请，目的是获得省行的批准。从正文的主体部分看，两条措施确属报告性质，但随后出现的专项贷款请求，就不是报告应有的内容了。从结语看，“以上报告妥否，请批示”，有着很强的期复性。因此，综合起来看，这篇公文应改为《关于拨给灾区贷款专项指标的请示》。

② 内容含糊

这是由于原文混淆了报告和请示的界限而造成的。写请示，只需写明请示缘由、请示事项，最后提出请示要求即可，与此无关的内容不应写入。而原文提出的两条措施：“对恢复生产所需的资金，以自筹为主”、“对受灾严重的困难户，优先适当贷款”，既不是请示缘由，也不是请示事项，不应该写入文中。

③ 语言不准确

文中有多处语言不确切。如“×江两岸乡、村同时发生洪水”，×江两岸所有村庄都遭受洪灾似不可能，“同时发生”更不可能。“灾情较重”跟后面“这次灾情过于严重”的说法相龃龉；“据初步不完全统计”，“初步”和“不完全”语意重复。

3. 找出下列公文中的错误并说明理由

【公文】

关于授予××同志先进工作者称号的决定

各省、自治区、直辖市人民政府：

今年初，枝江县董镇信用社职工××同志为保卫国家财产，面对英勇歹徒，顽强搏斗，最后擒获歹徒。为此决定：授予××同志先进工作者称号。

国务院希望各条战线的群众、工人、农民、知识分子认真贯彻十三届四中、5中、6中全会精神，胸怀全局，艰苦奋斗，努力工作，为社会主义现代化建设做出更大贡献。

中共中央、国务院

90年4月24日

【改错要点】

④ 标题结构不完整，应改为“中共中央、国务院关于授予××同志先进工作者称号的决定”。

⑤ “今年初”这一时间概念表达不当，应改为“1990年初”。

⑥ 枝江县前应冠以省名。

⑦ “英勇歹徒”的表达有误。

⑧ “群众、工人、……”等搭配不当。

⑨ 数字表达不一致，不应用阿拉伯数字。

⑩ 作者排列有误，应分两行排列。

⑪ 日期书写有误，应用汉字。

4. 找出下列公文中的错误并说明理由

【公文】

××市工业局文件

××字（2002）

××号签发人：张平

××市工业局关于印发“关于节减行政经费的几项规定”的通知

我局同意××市财政局“关于节减行政经费的几项规定”中提出的意见，认为切实可行，请结合本单位的情况参照执行。

附：××市财政局文件

2002. 10. 16

主题词：印发、规定、通知

抄送：××市人民政府、××市财政局

【改错要点】

- ① 发文字号不规范，应为××〔2002〕23号；
- ② 下行文不应标注签发人，应取消，发文字号居中排列；
- ③ 标题不规范，应将“印发”改为“转发”，引号应改为书名号《》；
- ④ 缺主送机关，应写明收文单位名称；
- ⑤ 转发同级机关公文，不应用批示语气，如“我局同意”、“所提意见切实可行”等；
- ⑥ 《规定》属规范性公文，应认真执行而不应写“参照”执行；
- ⑦ 附件说明不规范，应具体写明附件的标题；
- ⑧ 成文日期不规范，应用汉字写全年月日，即二〇〇二年十月十六日；应加盖印章；
- ⑨ 主题词不规范，应表明公文的主题项：行政经费；主题词之间空一个汉字位置，不用标点符号；
- ⑩ 转发公文不应再向其他机关抄送，应取消抄送机关。

5. 找出下列公文中的错误并说明理由

【公文】

公 函

北师大外语学院：

首先，我们以山西管理职业学院的名义，向贵院致以亲切的问候。我们以崇敬和迫切的心情，冒昧的请求贵院帮助解决我院当前面临的一个难题。

事情是这样的：最近，我们经与某某学院磋商，决定派三位老师到该院进修学习，只因该院正处在基建建设时

期，基建工程尚未完毕，以致本院职工的住房和学生的宿舍拥挤不堪。我院几位进修教师的住宿问题，虽几经协商，仍得不到解决。然而信息时代，知识更新，培养人才，时不我待，我院几位老师出省进修学习机会实属难得，时间紧迫，任务繁重，要使他们有效地学习，则住宿问题是必须解决的。

为此，我们在进退维谷的情况下，情急生智，深晓贵校府高庭阔，物实人齐，且具有助人为乐，救人之危的美德。于是，我们抱着一线希望，与贵院商洽，能否为我院教师进修学习提供方便，并同时解决其住宿问题，如贵院对于住宿一事能够解决，我们将不胜感激！

以上区区小事，不值得惊搅贵院，实为无奈，望谅解。并希望尽快得到贵院的答复。

此致

敬礼！

山西管理职业学院（公章）

二〇〇七年十一月

【改错要点】

错误之处：

- ①、标题不规范，应写规范标题。
- ②、主送机关位置不规范。
- ③、结语不规范，不能用书信的结语作函的结语，应写“请函告为盼”等。
- ④、成文时间书写不完整。
- ⑤、此函的缘由和事项叙述啰嗦。
- ⑥、文种语言有献媚之嫌，又有不敬之词。
- ⑦、语言不规范，不简洁。

6. 找出下列公文中的错误并说明理由

【公文】

关于办理商标注册附送证件问题的批复

《关于办理商标注册附送证件问题的请示》收悉，国务院大致同意关于办理商标变更、转让或者续展注册时不再附送原商标注册证的意见，但考虑到这一问题涉及《商标法实施细则》的修改，特批复如下，盼遵照执行。

本批发第一项、第四项由你局在1995年12月15日前发布。第二项、第三项由你局在一九九八年十一月一前发布。

国务院

1995年4月23日制发

【改错要点】

- ① 题不完整
- ② 缺主送机关
- ③ 大致同意”用法不当

- ④ 实施细则应用全称
- ⑤ 语气不当“盼……”
- ⑥ “一九九八……”表达错误
- ⑦ 作者位置不当
- ⑧ “制发”二字多余。

7. 找出下列公文中的错误并说明理由

【公文】

中国人民银行××市分行
关于转发总行《储蓄工作座谈会纪要》的通知
×银发〔2002〕×号

现将总行的《储蓄工作座谈会纪要》转发给你们，请立即组织研究，展开讨论，并根据《纪要》精神，认真贯彻执行。当前，首先要抓好第一季度的工作，以便为全年工作打下基础。

中国人民银行××市分行
二〇〇二年七月二十四日

【改错要点】

一般来说，转发性通知只能有一个目的，或为执行，或为讨论，或为参考，二者不能兼得，更不能三者兼得。上面这则通知一方面让人家“研究讨论”，一方面又让人家“贯彻执行”，这二者是不可兼得的。因为“研究讨论”意味着转发对象尚不成熟，还没有达到“执行”的程度；而“贯彻执行”却意味着转发对象已经成熟，已经没有“研究讨论”的必要了。作者在这里显然犯了自相矛盾的错误，违背了形式逻辑中的不矛盾律。这是转发性通知中的一种多发病和常见病。

8. 找出下列公文中的错误并说明理由

【公文】

xx 市人民政府办公厅通报

全体市民：

据反映得知，近日来本市部分地区有一种令人心惶惶的传说，称原流行于某国的恶性传染病××热已传入本市，并已造成十几人死亡。经本市防疫部门证实，这是完全没有任何事实根据的，本市至今从未发生过一起××热的病例。经核查，这一消息源于本市《晨报》零六年4月1日的一则“愚人节特快报告”。《晨报》这种不顾国情照搬西方文化极不严肃的做法是非常错误的，已经给全市人民的稳定生活带来了极其恶劣的影响。目前有关部门已对本报作出停业整顿并令其主要负责人深刻检查等待纪律处分的处理。有关单位应汲取这一教训，采取措施予以杜绝。特此通报。

××市人民政府启
二〇〇六年四月六日

【改错要点】、

- ① 标题缺问题；

- ② 不应直接主送市民；
- ③ “传说”一词不妥；
- ④ 文中日期混用；
- ⑤ “本报”一词错用；
- ⑥ 发文机关前后不一；
- ⑦ 作者后的“启”字为错用；
- ⑧ “以予”一词颠倒。

三、公文写作之常见公文语句错误

1. 以上意见如有不当请即批转有关单位执行。
以上意见 如无不妥请批转各有关单位遵照执行。
2. 我们要采取一切措施防止以后不再发生这种严重的错误。
我们要采取一切措施防止以后再发生这种严重的事故。
3. 几个工人日报的记者来我厂了解工会活动情况。
工人日报的几个记者 来我厂了解工会活动情况。
4. 经过刻苦努力他这次五门课平均都在 90 分以上。
经过刻苦努力他这次 5 门功课都在 90 分以上。
5. 每一个有志青年将来都希望成为一个对社会主义建设事业有贡献的人。
每一个有志青年都希望将来成为一个对社会主义建设事业有贡献的人。
6. 今年底前后全县预计能速造公路约 100 多里左右。
今年年底全县预计能修建公路 50 公里左右。
7. 他们本着保证质量降低成本、便于服务为原则改革了处方、工艺和剂型。
他们本着保证质量降低成本、便于服务的原则改革了处方、工艺和剂型。
8. 一个青年如果确立了远大的理想你就会有不断前进的动力。
一个青年如果确立了远大的理想就会有不断前进的动力。
9. 读了他的文章后给我很大的启发教育。
读了他的文章后，我受到了很大的启发与教育。
10. 我国的科学技术水平正在飞跃前进。
我国的科学技术水平正在飞速提高。
11. 市场经济体制改革的目标之一就是要增强企业特别是国有大中型企业的活力。
市场经济体制改革的目标之一就是增强企业甚至国有大中型企业的活力。
12. 落实党的农村经济政策以后，粮食生产增加不少，然而农村的集市贸易也很活跃
落实党的农村经济政策以后，粮食产量增加不少，并且农村的集市贸易也很活跃
13. 行行出状元，不管哪一行，都会涌现出一批拔尖的人才。

wanly837513.taobao.com

A、格调高雅的话题 B、哲学、历史话题

D、时尚流行的话题

A、偏执 B、中庸 C、和善 D、以上都正确

A、后排右座
B、副驾驶座
C、司机后面之座
D、以上都不对

A、摆正位置
B、入乡随俗
C、以对方为中心
D、以上都不对

A、对方先挂 B、自己先挂
C、地位高者先挂电话 D、以上都不对

A、先进后出
B、控制好开关钮
C、以上都包括
D、以上都不对

A、当面打开礼物
B、客人走后打开礼物
C、随时都可以打开
D、以上都不对

A、耳部 B、颈部 C、腰部 D、肩部

A、包与皮鞋
B、皮鞋与皮带
C、包与帽子
D、以上都不对

A、就低不就高
B、就高不就低
C、适中
D、以上都不对

A、商业谈判主要是以面谈为主,信函交往可以顺便一些

B、只要将涉及到商业谈判内容的部分交待清楚就行,其他的不必予以太多重视

C、注重写作格式和称呼规范, 一丝一毫也不能轻心大意

14. 在接待客人中(客人第一次来), 上下楼梯有时不可避免, 下面符合正确商务礼仪的做法是: ()

A、上楼时让领导, 来宾走在前方, 下楼时将相反;

B、上楼时让领导, 来宾走在后方, 下楼时一样;

C、上下楼时都让领导, 来宾走在前方;

15. 参加日本人的婚礼时, 有人送了一束白色的百合花, 你觉得这种做法: ()

A、符合礼仪规范, 因为白色百合花代表百年好合, 爱情纯洁美好

B、不符合礼仪规范, 因为在日本百合花只有在丧事时使用

C、如果换成其它颜色或搭配一些其它类型祝愿类花就会更好

16. 在带领宾客参观时, 作为一个引导者, 在进出电梯时(有专人控制) 你应做到: ()

A、放慢脚步, 进电梯时让宾客先进入, 出电梯则相反

B、加快脚步, 进电梯自己先进入, 出电梯则相反

C、保持脚步, 谁先进出都无所谓

17. 在办公室中, 员工用温和商量的语气请假, 这体现了现代商务礼仪中的: ()

A、认清主客场原则

B、尊重他人原则

C、真诚原则

D、适度原则

18. 我们在与人交往中应避免问及到女士的婚姻状况或年龄问题, 因为这些问题违背了: ()

A, 认清主客场原则

B, 尊重他人原则

C, 真诚原则

D, 适度原则

19. 下列哪项不是现代商务礼仪的特点 : ()

A, 不断变化

B, 实用, 简约

C, 严肃, 规范

D, 不断复杂化

20. 面对商务礼仪交往中世界上各个国家的礼仪标准大不相同, 我们应该做的是: ()

- A, 以各国标准为主, 交往中哪个是主方就参照那个国家的礼仪标准
- B, 以综合国力为主, 交往中那个国家强就参照那个国家的礼仪标准
- C, 经过不断的磨合和交流寻求一套大家认可的礼仪规则系统

二、 多项选择题（每小题 2 分，错选、漏选都不得分，共 10 分）

1. 一下各选项属于商务礼仪的作用的是（ ）
 - A 提升个人素质
 - B 方便人们交往应酬
 - C 有助于维护企业形象
 - D 以上都不是
2. 服务礼仪接待的基本要求是：（ ）
 - A、文明
 - B、礼貌
 - C、热情
 - D、周到
3. 自尊三要点包括：（ ）
 - A、尊重自我
 - B、尊重自己的职业
 - C、尊重自己所在的单位
 - D、尊重他人
4. 以下哪些是交谈的禁忌：（ ）
 - A、以迎合对方
 - B、忌纠正对方
 - C、忌质疑对方
 - D、忌打断对方
5. 西服穿着的三大禁忌包括：（ ）
 - A、袖口上的商标没有拆
 - B、在正式场合穿着夹克打领带
 - C、正式场合穿着西服、套装时袜子出现问题
 - D、西装没有熨平

三、 判断题（在题后的括号内填“√”或“×” 每题 1 分，共 10 分）

1. 一位外国女士, 看到中国古代的落地钟非常漂亮, 认为他的中国朋友一定会喜欢, 就买了一台送给他的客户. （ ）
2. 求职电话什么时候打都可以. （ ）
3. 电视电话会议只要看电视或只要打个电话就可以了. （ ）
4. 电子商务不需要注重写作能力. （ ）
5. 当别人夸奖自己时越谦虚越好. （ ）
6. 当进行正式宴会时, 一定要在主人宣布开饭之后再动手吃饭. （ ）
7. 逢年过节送沙特阿拉伯的朋友葡萄酒是最受欢迎的. （ ）

8. 拒绝邀请只说声对不起而不交代理由是不礼貌的. ()
9. 年轻人穿西装可以搭配休闲鞋. ()
10. 脱下的大衣应放在椅背上. ()

四、 简答题（共 7 小题，每小题 5 分，共 35 分）

1. 简述开业典礼有什么作用？
2. 大学刚毕业的丽华非常羡慕礼仪小姐优雅的走姿，她对着镜子练了好几次，但始终难把握，请你告诉丽华行走时的姿态是否优雅取决于哪些因素？应如何把握？
3. 简述礼仪的要素。
4. 现代交往中，学习社交礼仪有什么作用。
5. 刚到伟达公司上班的小张，接到李总的指示，准备在元旦前夕宴请有业务联系的部门领导，请问小张应做哪些准备？
6. 在中国古代，礼仪的含义十分广泛，请简述礼仪的四种含义。
7. 初次见面怎样与人交谈？

五、 论述与案例分析题（共两小题，第一题 11 分，第二题 12 分，共 25 分）

【案例一】

在某个商场中，一位美丽的女士正在仔细的观察一件漂亮的衣服，但是始终没有找到衣服面料的成分，于是找售货员询问。可是售货员正在与隔壁的一位柜台销售员热火朝天的闲聊，对于顾客询问态度冷淡。顾客十分恼火，并与之发生争执，后在值班经理的调解下解决。

【问题】

- 1、请问此销售人员的做法是否准确，为什么？（3 分）业务介绍礼仪中的“一懂、四会、十知道”指的是什么？（8 分）

【案例二】

在曼谷的国际电讯公司

一家外国电讯公司在泰国曼谷设立一分公司选地址时，看中了一处房价适中，交通方便且游人众多的地段，而这幢楼的对面树着一尊并不十分高大，但又非常显眼的如来佛像，有关心者警告公司经理说，贵公司若在此开业，生意会很糟糕的。但公司经理非常自信，认为这不可能，因为公司在中东地区开设的另外几家公司，业务开展都很红火。所以，公司没听劝阻，就在这里如期开业了。

几年来,这家公司果然生意清淡. 公司经理终于面对现实, 不得不挪动了公司地址, 生意这才明显地好起来. 经理本人对此始终大惑不解, 到处打听原因, 得到的解释是, 业务不景气的根源在于公司的大楼高度超过了对面的如来佛像两层, 也就是说, 公司的位置在如来佛像之上. 这在一个信仰佛教的国家, 是严重犯忌的, 没有尊重当地人对佛像的信仰和敬畏, 他们自然产生感情上的不快甚至愤怒, 当然不愿与公司往来做生意了.

【问题】:

1. 在涉外商务交往中如何理解尊重原则? (5 分)
2. 在涉外的商业活动中, 礼仪的重要性可以有多大? (7 分)

《商务礼仪》练习题 答案（一）

一、单项选择题（每小题 1 分，共 15 分）

1-5 BDACA

6-10 CCAAD

11-15 ABCBB

16-20 ABBDC

二、多项选择题（每小题 2 分，错选、漏选都不得分，共 10 分）

1、 ABC

2、 ABCD

3、 ABC

4、 BCD

5、 ABC

三、判断题（在题后的括号内填“√”或“×” 每题 1 分，共 10 分）

1、 ×

2、 ×

3、 ×

4、 ×

5、 ×

6、 √

7、 ×

8、 √

9、 ×

10、 ×

四、简答题（共 7 小题，每小题 5 分，共 35 分）

1. 开业礼仪的作用：

- 1) 它有助于塑造出本单位的良好形象，提高本单位的知名度和美誉度。
- 2) 有助于扩大社会影响，吸引社会各界的重视和关心
- 3) 有助于将本单位的建成广而告之，借以为自己招揽顾客。
- 4) 有助于让支持自己的社会各界一同分享自己的喜悦，进而为今后的合作奠定基础。
- 5) 有助于增加本单位员工的自豪感和责任心，从而为自己创造良好的开端，或开创新的起点。

1. 行姿的四方面：（1）步位；（2）步幅；（3）步态；（4）抬头挺胸、充满自信。

2. 从内容上讲，礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、礼仪的环境等四项基本要素所构成的。

3. 礼仪的功能：第一，有助于提高人们的自身修养；第二，有助于人们美化自身，美化生活；第三，有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系；第四，有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明的建设。

5. 宴请的筹备

- （1）确定宴请的对象、范围、规格和形式；
- （2）确定宴请的时间、地点；
- （3）发出邀请；

(4) 选定菜谱

(5) 席位安排

a 桌次：居中为上，以右为上，以远为上。

b 位次：面门为上，以右为上，以远为上。

6. 礼仪的含义十分广泛，它至少有以下四种解释：第一，它是一种包括政治、经济、文化、军事制度在内的典章制度；第二，它是一种做人的道德规范；第三，

他是个人及社会必须遵守的行为准则。第四，它是各种正式的仪式。

7. 交谈的态度：表情自然、举止得体、遵守惯例（注意交流、注意倾听、谨慎插话、礼貌退让）。
交谈的语言：平易通俗、文明礼貌、简洁明确。

五、论述与案例分析题（共两小题，第一题 11 分，第二题 12 分，共 25 分）

【参考答案】

1、不正确，从销售人员的本质责任和礼仪两个方面着手，只要自圆其说就可得分；（3 分）“一懂”指产供销的全过程（1 分）；“四会”指会使用、会组装、会调试、会维修（2 分）；“十知道”指知道产地、品牌、价格、质量、功能、个性、用途、用法、保管方法和售后服务（5 分）。

2、在曼谷的国际电讯公司的失礼之处在于公司的大楼高度超过了对面的如来佛像两层，也就是说，公司的位置在如来佛像之上。这在一个信仰佛教的国家，是严重犯忌的，没有新生当地人对佛像的信仰和敬畏，他们自然产生感情上的不快及至愤怒，当然不愿与公司往来做生意了。所以要在涉外交往中要尊重对方的宗教、文化等习俗。

《商务礼仪》练习题（二）

一、单项选择题（每小题 1 分，共 20 分）

1. 办公室礼仪中打招呼显得尤为重要和突出. 在职员对上司的称呼上, 应该注意: ()
A, 称其头衔以示尊重, 即使上司表示可以用名字, 昵称相称呼, 也只能局限于公司内部
B, 如果上司表示可以用姓名, 昵称相称呼, 就可以这样做以显得亲切
C, 随便称呼什么都可以
2. 在办公信息化的进程中, 越来越多的办公室内配备了电脑, 在对使用公用电脑上, 应该注意: ()
A, 学会保养电脑, 有时间对电脑做杀毒处理
B, 多看同事的文件来帮助自己学习, 不管是否涉及到有关隐私问题
C, 工作期间为调节情绪可适当玩会电脑游戏
3. 现在有些员工有中午睡午觉的习惯, 在此之中也有许多环节值得我们去注意. 当你有急事必须进出门时, 你应该: ()
A, 开门后将门半开或虚掩, 避免产生开关门响声惊扰休息的员工
B, 每次进出门都要关上门, 养成随手关门的好习惯
C, 如果有多次进出, 只需最后一次关上门, 其他时间可将门保持开着
4. 在办公室里, 如果你和一位同事产生了一些小磨擦, 那么你应该: ()
A, 当面装作风平浪静, 私下四处说人不是, 一吐为快
B, 私下与之面谈商量, 争取双方关系正常化, 以和为贵
C, 不理不睬, 见面也不说话打招呼, 形如陌路
5. 作为一个年轻的女毕业生, 在处理与同一个办公室的男同事的关系上, 你应该: ()
A, 刚来的时候一定要少与之交谈, 以免让人产生轻浮之意
B, 对同事都要友好, 显得彼此间无所不谈, 千方百计搞好同事关系
C, 保持空间距离, 交谈时要注意用语, 保持随和, 不要过于随便
6. 办公室里礼仪中要注意的礼节很多, 下面哪种并不属于忌讳的范围之中: ()
A, 在办公的时候打扮自己
B, 借用同事的办公物品
C, 向同事谈论自己的功绩经历
D, 办公时看小说等与工作无关的资料
7. 在使用公用复印机上, 当你需要使用时发现机器出现了故障, 你应该: ()

- A, 悄悄走开, 不能让别人误解是你所为
- B, 赶紧请专业工作人员来进行修理
- C, 只和自己亲近的人说, 其他人一概不予理睬
8. 在拜访别人办公室的时候, 你应该: ()
- A, 敲门示意, 征得允许后再进入
- B, 推门而入, 再作自我介绍
- C, 直接闯入, 不拘小节
9. 在办公室难免会发生解用他人设备, 在借的时候你应该注意的是: ()
- A, 直接拿来使用, 既然都是同事, 他不会介意的
- B, 如果主人不在, 可以先拿着用, 反正都是要还的
- C, 征求对方的同意后可以使用的, 而且要做到及时归还
10. 办公室是我们工作的主要场所, 因此处理好办公室里的关系, 有一个良好的工作环境同样重要, 以下办公室里的行为不符合商务礼仪的是: ()
- A, “时间就是生命”, 因此守时是很重要的
- B, 在办公室里应爱惜办公用品, 用完后应妥善处理, 以方便下一个人使用
- C, 不要谈及私人问题
- D, 午睡时不要打扰到别人, 所以可以不用锁门, 免得弄出声音
11. 如果在书写 Mary White(玛丽·怀特)时, 下面哪种是合乎礼仪规范的: ()
- A, M. N B, Mary. W C, M. White
12. 如何恰当地介绍别人是商务人员必备的礼仪技巧, 能够正确地掌握先后次序是十分重要的. 通常在介绍中, 下面不符合正确礼仪的是: ()
- A, 首先将职位低的人介绍给职位高的人
- B, 首先将女性介绍给男性
- C, 首先将年轻者介绍给年长者
13. 完整的西餐要由八道菜组成, 其中最后一道是: ()
- A, 热饮 B, 水果 C, 甜品 D, 点心
14. 在男女之间的握手中, 伸手的先后顺序也十分重要, 在一般情况下应该是: ()
- A, 女方应先伸手去握, 这样显得自己的落落大方, 也不会让男方觉得难堪
- B, 男方应先伸手去握, 这样会显得自己绅士风度, 也避免女方不好意思去握

C, 男女双方谁先伸手都可以

15. 在下列哪个国家, 男子一般不与妇女握手: ()

A, 日本 B, 泰国 C, 印度

16. 在一些国家见到小孩的时候会拍拍他的头或抚摸一下作为问候, 但是有些国家拍头部却意味侮辱, 正如: ()

A, 巴西 B, 马来西亚 C, 美国

17. 在下面哪个国家盛行吻手礼 : ()

A, 德国 B, 法国 C, 波兰

18. 下面商务礼仪运用不合规范的是: ()

A, 一般来说, 正式的商务场合而且是第一次见面是不行亲吻礼的

B, 与泰国人见面时行握手礼

C, 递名片时一定要双手接双手送

19. 名片是现代商务活动中必不可少的工具之一, 有关它的礼仪当然不可忽视, 下列做法正确的是: ()

A, 为显示自己的身份, 应尽可能多的把自己的头衔都印在名片上

B, 为方便对方联系, 名片上一定要有自己的私人联系方式

C, 在用餐时, 要利用好时机多发名片, 以加强联系

D, 接过名片时要马上看并读出来, 再放到桌角以方便随时看

20. 合理的称呼也能表现礼仪, 下列称呼方式不正确的是: ()

A, 应使用合理的称谓

B, 当不知道对方性别时, 不能乱写, 可用职业称呼

C, 很熟的朋友在商务场合可称小名或是昵称以示亲切

名字可缩写, 姓不可以

二、 多项选择题 (每小题 2 分, 错选、漏选都不得分, 共 20 分)

1. 三 A 法则的内容是什么: ()

A 接受交往对象

B 欣赏交往对象

C 赞美交往对象

D 逢迎交往对象

2. 学礼仪三个基本理念是: ()

A 尊重为本

B 善于表达

C 形成规范

D 好的习惯

3. 送礼应注意什么：（ ）

A 礼品的定位

B 礼品的贵重程度

C 礼品的选择

D 送礼品的时机

4. 商务礼仪的规范性是：（ ）

A. 舆论约束

B. 自我约束

C. 强制约束

D. 非强制约束

5. 与别人交谈时三不准是指：（ ）

A. 打断别人

B. 补充对方

C. 更正对方

D. 看重对方

6 休闲场合忌着：（ ）

A. 制服

B. 运动装

C. 礼服

D. 套装

7 交际式自我介绍包括：（ ）

A. 单位

B. 部门

C. 职务

D. 姓名

8 商务通话不可选：（ ）

A. 周一上午

B. 周五下班前

C. 晚上 10 点后

D. 周二上午

9 电话公务应注意：（ ）

A. 报

B. 转

C. 送

D. 批

10 相对式排列时：（ ）

A. 以右为尊

B. 以左为尊

C. 以外为尊

D. 以内为尊

三、判断题（在题后的括号内填“√”或“×” 每题 1 分，共 10 分）

1 商务礼仪的对象性是接人待物的标准做法、标准要求。

2 客人和主人会面时，按商务礼仪接待人员应首先介绍客人。

3 商务便宴首先要考虑的是客人忌讳吃什么。

- 4 按商务礼仪位次的横向排列规则是内侧高于外侧。
- 5 用领带夹要考虑黄金分割点。
- 6 公务场合着装应遵循时尚个性化。
- 7 职场交谈不涉及私人问题。
- 8 陌生场合可请教他人擅长的问题。
- 9 身份、地位话题属格调高雅问题。
- 10 商务通话应注意举止形态。

四、填空题（每空 1 分，共 10 分）

- 1、礼仪的原则是_____。
- 2、礼仪的目的是_____。
- 3、交换名片的顺序一般是_____。
- 4、递名片时应_____递，并把_____出示给对方。
- 5、服饰的社交意义是_____。
- 6、着装的 T.P.O 原则就是指_____。
- 7、男子选择服装主要是看_____，女士选择服装主要是看_____。
- 8、在正式场合男士可穿_____。女士可穿_____。
- 9、领带夹一般夹在衬衣纽扣的_____，领带系好后应以垂到_____为宜。
- 10、在社交场合当你为一位男士和一位女士作介绍时，应把_____。

五、论述与案例分析题（共两小题，第一题 20 分，第二题 20 分，共 40 分）

【案例一】

谢谢你持线等候

对于很多公司来说,让顾客持线等候是件迫不得已的事情.想一想有多少公司肯用电话游说或是奖励来代替等候时的音乐甚至盲音呢 美国商用产品公司(Great American Business Products)位于波士顿,为汽车和房地产业提供所需表格.这家公司决定如果客户拨打 800 购货电话后需要持线等候的话,他们将会受到奖励.通常接通商用产品公司的电话需要 20 秒.在等候时间里,客户会听到电话录音提示,告诉他们将会因为等候而获得奖励.“只是让客户满意不够的,”电话中心的培训员萨伦·罗宾逊说,“我们想让客户感到惊奇甚至大惊失色”.通常奖励包括多送一套表格,几支钢笔或者一只咖啡杯.但是罗宾逊让销售员有更多的自由去选择奖品.她最近送给一位客户一张两人用餐券.该公司每年送奖品要送掉

大约 1 万美元, 考虑到客户和商贩对公司信誉的宣传, 这笔费用远远物超所值了。”客户很喜欢这个办法”。罗宾逊说. 有 85% 的人索要奖品. 这个办法也减少了客户挂断电话的现象, 很多客户耐心等候就是为了搞清楚奖励是什么. (资料来源: 南希 阿提斯编, 申嘉等译, 《顾客服务 301 招》, 中国大百科全书出版社, 1999 年 9 月版)

【问题】 1. 案例中的商用产品公司从哪个方面来提高服务质量的, 为什么这样做的效果这样好

2. 美国商用产品公司的做法对中国的企业的启示是什么

【案例二】

A 君的失败旅行

A 君是某公司销售人员, 乘火车到外省某公司洽谈一笔生意. 火车上人很多, A 君很累, 就将腿伸到过道上, 整个人歪在座位上睡了起来, 他的头一会儿歪在了旁边一位小姐的身上, 小姐很不好意思的不断地移开自己的身体, A 君的头又一会儿歪在另一位女士的身上. 看着他熟睡的样子和听着他发出的呼噜声, 大家觉得很好笑.

等他睡醒以后, 又开始打开 MP3 旁若无人般地听起音乐来了, 嘴里还跟着音乐哼哼, 声音很大. 很多人皱起了眉头.

【问题】 运用旅行礼仪知识分析 A 君失败的原因。

《商务礼仪》练习题 答案（二）

一、单项选择题（每小题 1 分，共 20 分）

1-5 AABBC 6-10 BBACD 11-15 CBBAC 16-20 BCBDC

二、多项选择题（每小题 2 分，错选、漏选都不得分，共 20 分）

1. ABC 2. ABC 3. ACD 4. ABC 5. ABC 6. ACD 7. ABCD 8. ABC 9. ABCD 10. AD

三、判断题（在题后的括号内填“√”或“×” 每题 1 分，共 10 分）

1、√ 2、× 3、√ 4、√ 5、√ 6、× 7、√ 8、√ 9、× 10、√

四、填空题（共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分）

1. 为他人着想

2. 使人际交往轻松愉快

3. 先低后高、先客后主
4. 双手；名片的正面
5. 具有社会性；美的象征
6. 时间、地点、场合
7. 质地和做工；颜色和款式
8. 西装；套装、套裙、单色连衣裙
9. 第四颗上下；不超过皮带头
10. 男士介绍给女士

五、论述与案例分析题（共两小题，第一题 20 分，第二题 20 分，共 40 分）

1、因为这样做使顾客觉得等待是一件可以忍耐的事情. 让顾客在服务过程中的更多的付出获得了回报.

2、案例中的 A 君应该注意旅行中的礼仪, 因为在旅行中商务人员随时可能遇上你的合作伙伴, 客户, 应该随时注意自己的形象代表着组织的形象.

文中 A 君睡觉将腿伸到了过道里, 将头歪在旁边人的身上和打呼噜是很不礼貌的举止, 另外, 听音乐应该征求邻居的意见.

《商务礼仪》练习题（三）

一、单项选择题（每小题 1 分，共 20 分）

1. 交际舞舞会会场是高雅文明的场所,是较能充分体现一个商务人员的风采和修养的地方,所以我们应该注意: ()
A, 男士参加交际舞会时衣着可以随便一些, 这样显得更加亲切
B, 参加舞会时要保持一个好的心情, 让舞伴也感觉到气氛融洽
C, 如果真想和某位男士或女士跳舞, 可以硬拉着对方去跳
2. 无论在何种礼仪中“女士优先”是一个普遍的原则, 尊重女性在商务礼仪中也不例外, 下列不正确的是: ()
A, 当一位男士与一位女士见面时, 男士应先伸手示意握手, 以示尊敬
B, 在用餐时, 应先为女士服务, 再为男士服务
C, 走路时, 男士应在外面以示保护
3. 交谈是一项很有技巧的商务活动形式, 交谈得好会对商务活动有很大的促进作用, 因此在商务活动中, 你应该: ()
A, 在交谈中充分发挥你的能力, 滔滔不绝
B, 在交谈中多向对方提问, 越多越好, 越彻底越好, 以获得更多的商务信息
C, 在交谈中应表情自然, 语气和蔼, 可亲, 要注意内容, 注意避讳一些问题
4. 闲谈在商务活动中也是有技巧的, 有的人可以从闲谈中获益, 有的人则反之, 这之中礼仪起了关键的作用, 那么下列做法正确的是: ()
A, 闲谈中一定不要插话, 那样显得不礼貌
B, 要多多赞美对方, 人人都爱听好话
C, 无论对方出于何种意图, 都不要拒绝或反驳对方以显你有风度
D, 虽是闲谈, 也不要胡乱幽默, 抬杠或是争执
5. 掌握好闲谈的机会并能恰当地谈论一些话题, 会对自己和自己所代表的组织有着重要的作用. 下面关于对闲谈的认识不正确的是: ()
A, 闲谈时可以无所不聊, 不必有所禁忌, 这样容易拉近彼此间的距离
B, 闲谈可以为自己和所代表的组织建立较广阔的商业关系网络
C, 闲聊时可以帮助双方营造一个融洽的商务环境
6. 闲谈时需要许多技巧, 在此之中我们需要注意的是: ()

- A, 亲朋好友之间可以谈一些办公室的有关公事, 可以寻求解决途径
- B, 在交谈时适时而恰当地提问是十分有用和必要的
- C, 交谈时可以向对方推销自己的观点, 不管对方是否认同
7. 家宴是十分重要和讲究的场合, 在此之中有许多礼仪需要遵守. 下面有关行为不符合规范礼仪的是:
()
- A, 注意穿衣时一定要讲究, 注意一下仪容的整洁
- B, 学会赞美主人的家, 这样会使得主人高兴
- C, 既然是主人的热情邀请, 到主人家可以任意参观
8. 下面关于商务社交礼仪不甚规范的是: ()
- A, 在跳舞时只和某位男士或某位女士跳是不礼貌的
- B, 在家庭晚会上呆多久都没有关系
- C, 到朋友家做客理应带小孩前行
9. 关于舞会上我们应该关注的是: ()
- A, 如果发生不快, 可以通过幽默, 笑话来缓和气氛
- B, 为表现矜持, 舞会时女性可以晚一些到达
- C, 政治和新闻是舞会上交谈永恒的话题
10. 下面关于各个国家的商务社交礼节描述错误的是: ()
- A, 在意大利要少谈家庭问题, 因为他们认为这是私人问题
- B, 在与法国人握手时要迅速而且稍有力
- C, 马来西亚男性与女性之间见面礼节主要是握手
11. 在刚涉入工作场合时, 往往会遇到这样那样的求助. 有些对你来说是举手之劳, 但有些对你来说却是很棘手. 面对很棘手的事情时, 你应该: ()
- A, 学会说不, 有些时候要得学会拒绝别人对你的不合理要求
- B, 不管是否是自己力所能及都要勇于承担
- C, 看对方与自己的亲切程度, 如果关系不错就极力帮他
12. 在公司业务处理上, 往往会遇到棘手的问题, 此时你应该: ()
- A, 直接找最高负责人争取一步解决
- B, 找该业务的相关负责人, 希望在他那里寻求帮助
- C, 首先去见你的顶头上司, 在他那里寻求有效帮助

13. 在公司中处理好于上司的关系是十分重要也是十分讲究技巧的, 下列做法正确的是: ()
- A, 当上司过生日时应尽可能送贵的礼物
 - B, 当与上司一起坐车外出时, 一定要尽量照顾关心上级
 - C, 遇到问题应找你的顶头上司, 尽量不要越级
14. 当别人需要额外帮助时, 作为同事的你, 你最好: ()
- A, 虽然不是份内的事, 但也要积极地主动地参考
 - B, 一直等到别人发出求救信号之后再去帮他
 - C, 既不是份内之事, 可以置之不理
15. 若你正在参加一个商务会议, 这时你的笔不小心掉到桌子下面了, 你应该: ()
- A, 不要打扰别人, 自己弯身去拣
 - B, 跟身边的人打声招呼, 再弯身去拣
 - C, 无特别要求可随意处理
16. 了解别人的爱好, 赞美别人的爱好, 尊重别人的爱好, 就会赢得别人的尊重与喜欢, 甚至会促进商务活动的开展. 下面关于了解赞美别人的爱好需要注意的是: ()
- A, 功劳大的要专门提出予以表扬, 没有业绩的就要对其不理不睬
 - B, 赞美的语气要发自内心, 不要夸张, 赞美的时候一定要专注
 - C, 对同一个人, 一定要将表扬和批评的话都放在一起, 这样才更有效
17. 恰当地提出和接受批评也是一门有用的学问. 在提批评意见时需要注意的是: ()
- A, 在提出批评意见前一定要认真考虑是否需要提出该次批评
 - B, 在提出批评意见时一定要一针见血, 越严厉越好
 - C, 责怪他当初为什么不听大家的劝告
18. 当面对别人的不幸时, 自己的言行更显得必要和注意礼仪. 下面相关做法欠妥的是: ()
- A, 认真倾听当事人的诉说, 应表示同情并尽自己全力帮忙
 - B, 适当地进行安慰对方, 心灵上的拂伤是更大的帮助
 - C, 一定要使自己的同类处境和表现得高人一筹来减轻对方的痛苦
19. 关于面对生活中的礼仪难题和应对策略处理恰当的是: ()
- A, 任何人的批评都要认真对待, 多多感谢对方
 - B, 听到别人在对他人评头论足时躲开为妙
 - C, 在试用期内, 对别人应该越热情越好

20. 在与同事之间相处时我们应该注意：（ ）

A, 女性应该在单位里尽量少说话为妙, 省得招人讨厌

B, 当遇到困难和不幸时应多找同事叙说, 让他们安慰自己, 分担自己的不幸

C, 当同事与自己的意见相左时, 应该将人与事分开, 不要因为意见的争执而伤个人感情

二、多项选择题（每小题 2 分，错选、漏选都不得分，共 20 分）

1 商务礼仪的基本特征是：（ ）

A. 规范性 B. 对象性 C. 制度性 D. 针对性

2 引导者引导客人参观时，按商务礼仪下列说法不正确的是：（ ）

A. 左前方引路 B. 左后方指路

C. 右前方引路 D. 右后方指路

3 社交场合应着：（ ）

A. 制服 B. 时装 C. 礼服 D. 民族服装

4 陌生场合可谈：（ ）

A. 电影 B. 哲学 C. 文学 D. 天气

5 电话形象要素包括：（ ）

A. 通话内容 B. 通话时机

C. 通话时举止形态 D. 电话公务

6 座次排列非基本规则：（ ）

A. 面门为上 B. 以左为上 C. 居中为上 D. 离远为上

7 会客的座次排列分：（ ）

A. 自由式排列 B. 相对式排列

C. 并列式排列 D. 一排式排列

8 相对式排列时：（ ）

A. 以右为尊 B. 以左为尊 C. 以外为尊 D. 以内为尊

9 商务交往中礼品的特征：（ ）

A. 纪念性 B. 宣传性 C. 便携性 D. 独特性

10 选择礼品的原则：（ ）

A. 送给谁 B. 送什么 C. 什么时间送 D. 送什么地点

三、填空题（每空 1 分，共 10 分）

- 1、正确的坐姿应做到_____。
- 2、吃西餐时，左手拿_____，右手拿_____或_____。
- 3、刀、叉的取用顺序应从_____向_____拿。
- 4、二人并排走_____为尊，三人并排走_____为尊，前后走_____为尊。
- 5、男女两人之间，应先介绍_____，后介绍_____。
- 6、对数字的禁忌各个国家都不一样，西方人忌讳_____和_____，日本人忌讳_____和_____，中国人忌讳_____。
- 7、红色表示_____、_____、_____、_____。
- 8、西服穿好后，衬衣领子应_____出西服领子_____公分。
- 9、衬衣袖子应_____出西服袖子_____公分。
- 10、在宴会中餐巾不能用来擦_____。

- 1、正确的坐姿应做到上身挺直，收腹，下颌微收，两下肢并拢。
- 2、吃西餐时，左手拿叉，右手拿刀
- 3、刀、叉的取用顺序应从左向右拿。
- 4、二人并排走右为尊，三人并排走中间者为尊，前后走以前者为尊。
- 5、男女两人之间，应先介绍女士，后介绍男士。
- 6、礼仪的原则是尊重原则
- 7、红色表示吉祥、喜气、热烈、激情
- 8、西服穿好后，衬衣领子应露出西服领子 1公分。
- 9、衬衣袖子应露出西服袖子 1公分。
- 10、在宴会中餐巾不能用来擦杯盏刀叉

四、判断题（在题后的括号内填“√”或“×” 每题1分，共15分）

- 1、与人握手时，男士应把手套摘下来，而女士可戴着装饰性手套与人握手。
- 2、接过对方名片，说声谢谢就可把名片收好。
- 3、握手时对方如没有主动权，但先伸手与你相握，此时你不可不握。
- 4、宴会中，进餐速度不能快于主宾。
- 5、在室内男士应把墨镜摘下来，而女士不用摘。
- 6、在西餐宴会中，餐前服务员应把就餐中所用的刀、叉全部摆齐。
- 7、在中餐宴会中，你取不着菜时，可站起来取。
- 8、在西餐宴会中，所有饮料、酒类都从宾客左边斟倒。

- 9、在西餐宴会中，餐具一般都要从左边撤下。
- 10、吃自助餐可随便取食物，吃不完可剩下来。
- 11、佛教起源于公元 5—6 世纪。
- 12、藏传佛教是由印度的密宗、小乘教派及当地的本教三位合一而产生的。
- 13、正式宴请，要挂国旗、奏国歌。
- 14、佛经可分为经、律、论三大类。
- 15、伊斯兰教是公元 7 世纪由阿拉伯半岛麦加古来氏部落人穆罕默德创立。

五、论述与案例分析题（共两小题，第一题 15 分，第二题 20 分，共 35 分）

【案例一】

大意失荆州

一位外经贸委的处长王女士奉派随团出访，前去欧洲开展招商引资工作，因为出国之前她为了做准备，忘记重新印制一套名片，所以，每到送名片的时候，为了让对方能找到自己的最新的电话和住址，赶紧在名片上临时用钢笔加注了几个有用的电话号码和地址。半个月跑下来，王女士累得筋疲力尽，却未见有外商与其有过实质性接触，后来经人指点，才明白问题出在哪儿。原来是她自己奉送给外商的名片不合规范。为了图省事，王女士临时用钢笔在自己的名片上加注了几个有用的电话号码，本想这样联系起来更方便和更有效。可是在外商看来，名片犹如一个人的“脸面”，对其任意涂涂改改，加加减减，只能表明她的为人处世敷衍了事，马马虎虎。

【问题】 1. 试结合王女士的错误来谈一谈名片在当今的商业交往中的重要作用。

2. 请想一想如何正确出示名片 自己不妨练习一下。

【案例二】

接待冷淡，断送生意

泰国某政府机构为泰国一项庞大的建筑工程向美国工程公司招标。经过筛选，最后剩下 4 家候选公司。泰国人派遣代表团到美国亲自去各家公司商谈。代表团到达芝加哥时，那家工程公司由于忙乱中出了差错，又没有仔细复核飞机到达时间，未去机场迎接泰国客人。但是泰国代表团尽管初来乍到不熟悉芝加哥，还是自己找到了芝加哥商业中心的一家旅馆。他们打电话给那位局促不安的美国经理，在听了他的道歉后，泰国人同意在第二天 11 时在经理办公室会面。第二天美国经理按时到达办公室等候，直到下午三四点才接到客人的电话说：“我们一直在旅馆等候，始终没有人前来接我们。我们对这样的接待实

在不习惯.我们已订了下午的机票飞赴下一目的地.再见吧!”

【问题】请指出文中不符合商务礼仪的地方

《商务礼仪》练习题 答案（三）

一、单项选择题（每小题1分，共20分）

1-5 BACDA 6-10 BCBAC 11-15 ACBAB 16-20 BACBC

二、多项选择题（每小题2分，错选、漏选都不得分，共20分）

1. AB 2. BCD 3. BCD 4. ABCD 5. ABCD 6. ACD 7. ABC 8. AD 9. ABCD 10. ABCD

三、填空题（共10小题，每小题1分，共15分）

- 1、正确的坐姿应做到上身挺直，收腹，下颌微收，两下肢并拢。
- 2、吃西餐时，左手拿叉，右手拿刀
- 3、刀、叉的取用顺序应从左向右拿。
- 4、二人并排走右为尊，三人并排走中间者为尊，前后走以前者为尊。
- 5、男女两人之间，应先介绍女士，后介绍男士。
- 6、礼仪的原则是尊重原则
- 7、红色表示吉祥、喜气、热烈、激情
- 8、西服穿好后，衬衣领子应露出西服领子 1公分。
- 9、衬衣袖子应露出西服袖子 1公分。
- 10、在宴会中餐巾不能用来擦杯盏刀叉

四、判断题（在题后的括号内填“√”或“×”每题1分，共15分）

1、√ 2、× 3、× 4、√ 5、× 6、√ 7、× 8、√ 9、√ 10、×
11、√ 12、× 13、× 14、√ 15、√

五、论述与案例分析题（共两题，第一题15分，第二题15分，共40分）

- 1、王女士不该在代表着一个人的“脸面”的名片上胡乱涂改，这样给人马虎大意的不好感觉。

2、1. 芝加哥工程公司应提前了解并核实泰国政府来访人员的飞机的确切抵达时间, 并派人到机场迎接, 并为对方安排好住宿.

2. 第二天应派车到泰国政府来访人员下榻的宾馆将其接到本公司来谈判. 因为泰国政府来访人员不知道怎样到芝加哥工程公司所在的地址.