

国开电大 2025《22180 办公室管理》期末考试题库小抄（按字母排版）

总题量(552): 单选题(203) 多选题(20) 判断题(221) 主观题(108)

单选题(203) 微信号: zydz_9527

1. [A] 按规定, 我国机关事业单位公章的印文字体是()。答案: 宋体
2. [A] 按照美国人类学家爱德华·霍尔博士对交往空间距离的划分理论, 45CM~120CM, 应该是()。答案: 个人区
3. [B] 拜访他人时比较适宜的时间是() 答案: 上午10点到下午4点之间
4. [B] 办公室布置要注意() 答案: 各种沟通、保密
5. [B] 办公室的本质属性是() 答案: 服务性
6. [B] 办公室的核心功能是() 答案: 塑造

- 出组织文化及价值观
7. [B] 办公室调查研究的选题原则不包括()。答案: 易出成果原则
 8. [B] 办公室调查研究的选题原则不包括下列哪一项() 答案: 易出成果原则
 9. [B] 办公室工作的本质属性是()。答案: 有共同服务性
 10. [B] 办公室工作人员“12345”工作法中的“三项工作”不包括() 答案: 做好福利发放
 11. [B] 办公室工作人员按照“优先顺序”处理工作, 以下哪一项是不适宜的()。答案: 可以按照办公室工作人员自己的习惯进行工作
 12. [B] 办公室工作人员传达上司的指示时, 哪一项做法是不适宜的()。答案: 传达可以根据上司主要意思, 加进自己的意见
 13. [B] 办公室工作人员协助举行宴会时, 不用考虑()。答案: 有无休息室
 14. [B] 办公室工作人员应该为上司的商务旅行做许多准备工作, 以下哪一项是不适宜的()? 答案: 代替上司制定约会计划
 15. [B] 办公室工作人员做会议记录时, 可以在会议记录中()。答案: 与发言者用词不一致但意思完全一致
 16. [B] 办公室, 顾名思义, 是办公的场所。下列诸项中()应不属于办公室范畴。答案: 实验室
 17. [B] 办公室管理的第一要义是() 答案: 服务
 18. [B] 办公室角色定性中的“三服务”原则不包括() 答案: 为自己亲属办事提供特别便利
 19. [B] 办公室人员辅助领导进行决策, 意味着() 答案: 只能充当领导的参谋和助手
 20. [B] 办公室人员辅助领导进行决策, 意味着() 答案: 做好领导的参谋和助手
 21. [B] 办公室人员在社交活动中应如何选择话题, ()哪些是属于合适的话题? 答案: 有共同利益的话题
 22. [B] 办公室人员在社交活动中应如何选择话题, () 属于合适的话题。答案: 有共同利益的话题
 23. [B] 办公室人员在社交活动中应选择下列哪项合适的话题? ()。答案: 有共同利益的话题
 24. [B] 办公室信息工作的要求不包括() 答案: 信息量越大越好
 25. [B] 办公室信息工作的要求不包括()。答案: 信息量大, 越大越好
 26. [B] 办公室信息工作主要通过()为领导决策提供参考。答案: 信息刊物
 27. [B] 办公室在做调查研究工作时不能() 答案: 调查时, 要牢记领导对问题的预判来筛选一手材料
 28. [B] 办公室在做调查研究工作时不能()。答案: 调查时, 要牢记领导对问题的预判来筛选一手材料
 29. [B] 办公室职能中的“三办”不包括() 答案: 办宴
 30. [B] 办公用品库存管理中的再订货量是指() 答案: 判定需要订购新的办公用品的库存余额
 31. [C] 常用办公用品中属于办公文具的是() 答案: 中性笔
 32. [C] 传真机最好用来传送以下哪种邮件? 答案: 一般的图纸
 33. [D] 当文员获知婚丧喜庆的消息后, 首先应() 答案: 查证消息的可靠性
 34. [D] 电话是现代社会中不可或缺的通讯工具, 文秘人员在打业务电话时不应该()。答案: 在工作时间同久未打电话来的朋友闲聊
35. []. 电子公文的处理() 答案: 可以印制成纸质文件分发处理
36. [D] 电子公文的属性是答案: 具有规范格式
37. [D] 电子文件归档要做到真实、完整, 达到档案的功能价值。归档的电子应该按“件”进行管理, 下列项目中, 以“件”为单位, ()项是不适宜的。答案: 多份电子文件
38. [D] 督查工作部门的工作方式不包括() 答案: 第三方督查
39. [D] 督查工作部门的基本任务不包括()。答案: 在督查中就有关重大问题作出重新决策
40. [D] 督查工作的原则不包括() 答案: 督查与代办相结合
41. [D] 对办公室人员“善谋”的要求是() 答案: 要“参”到点子上, “谋”到关键处
42. [D] 对复核后的公文, 需由专人编号登记详细记载, 以下哪项不在详细记载的范围内()。答案: 公文内容
43. [D] 对企业而言, 组织公共关系沟通的对象不包括() 答案: 员工
44. [D] 对新情况、新问题, 无章可循时, 上司又没有明确的指示, 文员可参照有关政策, 作出合乎情理的处理。这是采用的()方法。答案: 变通
45. [F] 发放办公用品的人员要求是() 答案: 发放人员要提醒使用部门和人员节约办公用品
46. [F] 发放办公用品的人员要求是()。答案: 发放人员要提醒使用部门和人员节约办公用品
47. [G] 各级部门在危机状态下, 需要做好危机沟通, 积极调解冲突, 利用传统媒体和(), 争取转危为机, 渡过难关。答案: 网络媒体
48. [G] 各级部门在危机状态下, 需做好危机沟通, 积极调解冲突, 利用传统媒体和(), 争取转危为机, 渡过难关。答案: 网络媒体

49. [G]根据1990年9月19日国家保密局发布的《国家秘密保密期限的规定》，国家秘密的保密期限，除有特殊规定外，绝密事项不超过（）。答案：三十年
50. [G]公共关系工作的特点不包括（）答案：以惠己为原则
51. [G]公共关系工作的特点不包括（）。答案：以惠己为原则
52. [G]公共关系主体的宗旨是通过提供产品和服务来满足社会的需要，在优先维护社会和（）利益的基础上实现自己的发展目标。答案：公众
53. [G]公文写作不同于一般的文章写作，也区别于（），它属于应用写作的范畴。答案：论文写作
54. [G]公文写作的规范要求（）答案：具有规范体式，符合公文格式标准
55. [G]公文写作的规范要求（）。答案：具有规范体式，符合公文格式标准
56. [G]公章的尺寸，地、市、州、县机关的直径为（）答案：4.5厘米
57. [G]关于查阅保密档案，下列说法错误的是答案：外单位人员一般也可以经批准查阅保密档案
58. [G]关于档案库房管理，下列说法错误的是（）答案：编号顺序从下至上，从右至左
59. [G]关于电子档案的归档范围，下列说法错误的是（）答案：不包括有关纸质文件
60. [G]关于密级公文的传递，下列说法错误的是（）答案：可以通过快递公司传递，以提升传递速度
61. [G]关于握手的礼仪，下面说法错误的是（）。答案：为了表示亲切，男士和女士握手时，可以双手相握
62. [G]归档文件内容属于“重要”时，要长期保管。此处“重要”的含义不包括答案：反映单位的用电情况
63. [G]国家秘密的密级分类不包括（）答
- 案：重大秘密
64. [G]国务院的公章，直径为（）。答案：6厘米
65. [H]会议的直接成本不包括（）答案：时间成本
66. [H]会议的直接成本不包括（）答案：时间成本
67. [H]会议过程可划分为不同的基本阶段，这些阶段不包括（）答案：茶歇
68. [H]会议中有时有人会要求把他发言的一段不作记录处理，这时文员应（）答案：征求主持人意见，停止笔录，关录音机
69. [J]级别高的办公室一般称为（）答案：办公厅
70. [J]加强对办公用品的库存控制与监督，要求保证进货卡、库存卡和出货卡的关系状态是（）。答案：一致
71. [J]将同文多页沿边取齐后均匀错开，从首页到末页，在页边加盖一完整公章，可以证明文件各页确实是同时形成，以杜绝日后篡改之嫌疑，这是（）答案：骑边章
72. [J]接待规格的类型不包括（）答案：隆重接待
73. [J]接待规格主要取决于（）答案：接待方主陪人的身份高低
74. [J]接受忠告的反应应该是（）答案：切勿感情用事
75. [J]介绍礼仪中，下列说法错误的是（）。答案：如果有介绍人在场，自己主动自我介绍，更显热情
76. [J]介绍礼仪中，一般不说出被介绍者的（）答案：年龄
77. [K]客人乘坐火车返程时，办公室人员把客人送至车站进站口的时间应比火车发车时间（）。答案：提前50分钟
78. [Q]企事业单位的公章，直径一律为（）答案：4.2厘米
79. [Q]请示是文员工作上有疑难，无法处理时，向上司请求指示，或无权处理时，向上司请求批准。下面请求中（）是不当的。答案：事先请示
80. [Q]请示是文员工作上有疑难，无法处理时，向上司请求指示，或无权处理时，向上司请求批准。下面请示（）是不当的。答案：越级请示
81. [Q]请指出办公室的本质属性是（）。答案：服务性
82. [S]上司参加各种应酬和会议，有时需要更换服装，文员应（）答案：通知上司家人把衣服送达
83. [S]上司出差，文员预订机票时，以下哪一种做法不正确（）答案：不必提前在取票前或出发前再用电话予以确认
84. [S]上司决定参加某个会议时，文员不应该（）。答案：只在便笺上写好会议名称
85. [S]社交场合很讲究次序礼仪，一般（）答案：以右为尊
86. [S]省、部级政府机关的公章，直径为（）答案：5厘米
87. [S]省、级政府机关的公章，直径为（）。答案：5厘米
88. [S]市场调研报告的特点不包括（）。答案：协调性
89. [“]“四分四注意”立卷方法不包括（）答案：分纸型
90. [S]四分四注意立卷方法不包括（）。答案：分纸型
91. [W]危机的特点不包括（）答案：经常性
92. [W]危机管理的原则不包括（）答案：转移焦点原则
93. [W]为了防止办公室出现“瓶颈现象”，下列做法中，哪项工作应该改进（）。答案：工作人员工作尽可能专门化、单一化
94. [W]为了能保证质量、有效率地工作，文员应有一定的工作指导思想，应围绕着（）这样一个滚动的过程。答案：实施一计划一检查
95. [W]文秘人员要关心上司的健康，如果上司生病初愈后，文员的行为中哪一项是恰当的（）。答案：注意安排好上司的饮食
96. [W]文秘人员在差旅结束后，应该（）。答案：整理好出差过程中的单据、凭证，及时办理报销、结算事宜
97. [W]文书立卷的归档制度包括三方面：归档范围、（）和归档要求。答案：归档时间
98. [W]文书立卷归档要求遵守一定的制度，包括以下方面（）答案：归档范围、归档时间、归档要求
99. [W]文员按照“优先顺序”处理工作，以下哪一项是不适宜的（）答案：可以按照文员自己的习惯进行工作
100. [W]文员必须管理好金钱，学会节约开支，以下行为中哪一项是不恰当的？（）答案：最好到价格便宜的商店去购买办公用品，质量并不重要
101. [W]文员必须管理好自己的时间，以下利用时间的行为中哪一项是不适宜的（）。答案：每天把工作安排得超出工作时间，给自己压力
102. [W]文员必须具有合作精神，以下合作方法中哪一项是不适宜的？（）。答案：应该有自己的个性，尽可能使别人服从自己
103. [W]文员传达上司的指示时，哪一项做法是不适宜的（）答案：传达可以根据上司主要意思，夹进自己的意见
104. [W]文员从事信访工作，在处理顾客或其他人的来信时，不应（）答案：拆开后信纸在后、信封在前，一并装订，有转办单的放在信纸前面一并装订
105. [W]文员打印寄往欧美国家的信封，寄信人姓名、地址应该打印在（）答案：左上角
106. [W]文员打印寄往欧美国家的信封，收信人内容的打印顺序应该是（）。答案：姓名、部门、地址、国名

107. [W] 文员对自己的工作要做到有计划地事
先予以安排，要有科学的、明确的工作计划。
工作计划应该（），是错误的选项。答案：不
- 留余地
108. [W] 文员根据上司指示，向对方要求约会时，以下哪个做法是错误的？（）。答案：如
果上司出差，可以在他回来的当天安排约会
109. [W] 文员根据上司指示，向对方要求约会时，以下哪些做法是错误的（）。答案：如果
上司出差，可以在他回来的当天安排约会
110. [W] 文员工作过程中，以下合作方法中哪
一项是不适宜的（）。答案：应该有自己的个
性，尽可能表现的与众不同
111. [W] 文员进行会议的计划和准备时，不应
该做的是（）。答案：会议场所的选择，要根据
会议时间长短、花费多少作决定
112. [W] 文员如果误拆了非本公司的信，应该
() 答案：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
113. [W] 文员协助举行宴会时，不用考虑
() 答案：有无休息室
114. [W] 文员要做好档案收集，应该收集的文
书资料是（）。答案：下级单位报送的报告、统
计报表等
115. [W] 文员应该为上司的商务旅行作许多准
备工作，以下哪一项是不适宜的。答案：代替上
司制定约会计划
116. [W] 文员遇到对方递送的名片上有较罕见
的字，应该（）。答案：请教对方“可否请问一
下，这个字怎么念？”
117. [W] 文员在处理信访工作时，由收信人
(单位) 复信的情况是以下哪一种（）。答案：
初次写信，或有过激言行的
118. [W] 文员在接打电话时，正确的做法是
() 答案：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
119. [W] 文员在进行办公室布置时，以下哪些
行为是不适宜的（）。答案：较大的物品放在稍
高于眼光平行的层面上，用标签贴在各种物
品的下方
120. [W] 文员在收取邮件时，不正确的做法是
() 答案：为提高办事效率，应带着邮件
去办理其他事情
121. [W] 文员在为上司筛选电话时，以下做法
不正确的是（）。答案：文员在说了迎接词，
对方发出声音之后，就能迅速辨听出对方
122. [W] 文员做会议记录时，可以在会议记录
中（）。答案：与发言者用词不一致但意思完
全一致
123. [W] 握手持续时间的适宜标准是（）。答
案：3至5秒
124. [W] 无纸化办公过程中，应该（）。答
案：对电子文件采取严格的安保措施，保证
其不被非正常改动
125. [X] 下列不属于按照传递方式划分的会议
信息类型的是（）。答案：公开性会议信息
126. [X] 下列不属于办公室基本特点的是（）。
答案：事务性
127. [X] 下列电话礼仪中错误的是（）。答
案：与女士通电话，男士先挂
128. [X] 下列关于经济合同的说法错误的是
() 答案：合同中约首部分要使用相关单位
或个人的简称或代称
129. [X] 下列接受名片时唯一正确的做法是
() 答案：接受名片时要用双手
130. [X] 下列情况中，（）适宜用传真机发
送。答案：纸张太厚或太薄的文件
131. [X] 下列属于办公用品的是（）。答案：
办公家具
132. [X] 下面属于办公室用语禁忌的是（）。
答案：领导交代的工作超出自己一般职责
时，立刻说“NO”。
133. [X] 下面属于文书的是（）。答案：书信
134. [X] 下面属于文书的是（）。答
案：书信
135. [X] 向上级行文就有关问题进行请示时，
下面哪个做法不妥（）。答案：地级市政府经
常越过省政府直接向国务院行文请示
136. [X] 向上级行文就有关问题进行请示
时，下面哪个做法不妥（）。答案：地级市政
府经常越过省政府直接向国务院行文请示
137. [X] 行政办公费用中的“三项经费”不
包括（）。答案：业务招待费
138. [X] 行政事业单位压缩办公经费开支的
途径不包括（）。答案：把事权尽量分给下
属机构，单位本身做事越少越好
139. [Y] 宴会期间的祝酒，常规顺序应该
() 答案：由主人和主宾先碰杯
140. [Y] 以本单位与外单位就某些问题的往
来文书为标准立卷。如问函与复函等用（）。
答案：通讯者特征立卷
141. [Y] 以下餐巾的使用方法是正确的（）。
答案：用来擦嘴唇嘴角
142. [Y] 以下餐巾的使用方法正确的是
() 答案：用来擦嘴唇嘴角
143. [Y] 以下关于投影机的使用哪一项是不
适宜的（）。答案：应设置电脑的桌面屏幕保
护功能
144. [Y] 以下关于办公室职能的说法，哪一
种是正确的？答案：办公室事务管理不仅有
被动性，体现出来更多的是主动性
145. [Y] 以下关于交互式电话会议的功能
中，哪一项是不具备的？（）。答案：审查
功能
146. [Y] 以下关于交际礼仪的举止行为，哪
一项是比较适宜的（）。答案：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
147. [Y] 以下关于录音机的使用哪一项是不
适宜的（）。答案：录音时需将监听开关至于
“ON”位置
148. [Y] 以下关于录音机的使用哪一项是不
适宜的（）。答案：录音时需将监听开关至
于“ON”位置
149. [Y] 以下关于名片的使用方式，哪些是错
误的（）。答案：名片只能当面递送，寄去是不
礼貌的
150. [Y] 以下关于确认上司日程安排计划的行
为中，哪一项是不适宜的（）。答案：以电话方
式决定面谈或开会的重要预定计划，不用再以书
面形式确认
151. [Y] 以下关于说话的要领中，哪一项不适宜
() 答案：由过程先说
152. [Y] 以下关于投影机的使用哪一项是不适宜
() 答案：应设置电脑的桌面屏幕保护功能
153. [Y] 以下关于文员对办公室布置的情况，哪
一个是错误的（）。答案：办公桌抽屉里的物品
摆放要注意放置整齐，东西可放得满一些
154. [Y] 以下关于文员管理好时间的说法，哪一
个是不正确的（）。答案：把零散工作安排在安
静、有效的时间段里去做
155. [Y] 以下关于文员在差旅预订工作中的行
为，哪一项是不适宜的。答案：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
156. [Y] 以下关于预定工作的行为中，哪一项是
不适宜的（）。答案：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
157. [Y] 以下关于预订工作的行为中，哪一项是
不适宜的（）。答案：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
158. [Y] 以下接打电话的行为中，哪一项是不
适宜的（）。答案：应随时使用手机在飞机上、
饭店里、大剧院等进行联系
159. [Y] 以下哪项不是办公室事务管理的特征
() 答案：决策性
160. [Y] 以下哪一项不属于公共关系的三大构成
要素（）。答案：公关
161. [Y] 以下哪一种类型适合自由谈话，或是收
集创意的会议。（）。答案：圆桌型
162. [Y] 以下哪种接打电话的行为是不正确的
() 答案：受到通话对方极大的责难，应针
锋相对回击

163. [Y] 以下哪个不属于纪要的种类（ ）。答案：督办会议纪要
164. [Y] 以下哪些标准不是文员分拣邮件应该遵守的？答案：按私人公务标准分拣
165. [Y] 以下哪些不是办公室事务管理的特征（ ）。答案：决策性
166. [Y] 以下哪些不是文员在准备办公用品时的职责（ ）。答案：制造
167. [Y] 以下哪些接打电话的行为是不正确的（ ）。答案：受到通话对方极大的责难，应针锋相对回击
168. [Y] 以下说明宴会的种类与形式的内容，哪一项是正确的（ ）。答案：工作餐是非正式宴请形式，早、午、晚举行均可
169. [Y] 以下文员对办公室琴用现金管理的行为中，哪一项是不适宜的（ ）。答案：标准的零用现金单据有一个签名
170. [Y] 以“下文员应遵守的参加宴会的礼仪中，哪一项是不适宜的（ ）。答案：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
171. [Y] 以下文员应遵守的电话礼仪中，哪一项是不适宜的？（ ）。答案：打出电话，而对方无人接听，等铃声响了二、三下就挂电话
172. [Y] 意向书的特点不包括（ ）。答案：约束性
173. [Y] 邮件的寄发不要考虑以下因素（ ）。答案：爱好
174. [Y] 邮件送到单位所租的信箱，由文员开启，取出邮件带回办公室，以下哪些事情与文员的工作要求不一致（ ）。答案：应提高办事效率，把取邮件与其他事一起办
175. [Y] 有权对政府采购合同进行监督和管理的是（ ）。答案：国家级或省部级财政部门
176. [Y] 有权对政府采购合同进行监督和管理的是（A）答案：国家级或省部级财政部门
177. [Y] 有时应上司要求，文秘参与会见或会谈，以下哪些内容不是文秘的任务（ ）。答案：发表意见
178. [Y] 有时应上司要求，文员参与会见或会谈，以下哪些内容不是文员的任务（ ）。答案：接通电源可立即复印操作
179. [Y] 与外国人见面问候招呼时，最好使用国际间比较通用的问候语，下列哪个选项较合适（ ）。答案：How do you do?
180. [Z] 在办公室里，（ ）的位置是上座。答案：离入口最近
181. [Z] 在办理发文时，经复核，对于不符合要求的公文应该（ ）。答案：退交起草部门补充或修正
182. [Z] 在公文行文中，下级向上级行文时，（ ）。答案：他会故作忙碌状
183. [Z] 在公务专用信件书写礼仪方面，一般在收函单位或个人称呼后习惯用（ ）。答案：“台安”、“钧安”
184. [Z] 在会议开始前和进行过程中，文员以下哪项活动是不恰当的（ ）。答案：会议记录时离开会议室接听电话
185. [Z] 在会议开始前和进行过程中，文员以下哪项活动是不恰当的？（ ）。答案：离开会议室接听电话
186. [Z] 在接待准备过程中，下列选项中被视为办公室接待礼仪基本要素的是（ ）。答案：要有“诚心”
187. [Z] 在来信来访业务中，下列情况的信件，（ ）仍需继续承办。答案：问题复杂，调查处理的时间较长的信件
188. [Z] 在某些情况下，文员在安排日程计划表时可能获得上司的完全信任，取决于两点：一是掌握足够的知识，了解业务的轻重缓急；另一是具有（ ），了解要求约会者的心理。答案：说话的技巧
189. [Z] 在某些情况下，文员在安排日程计划表时可能获得上司的完全信任，取决于两点：掌握足够的知识，了解业务的轻重缓急；另一是具有（ ），了解要求约会者的心
- 理。答案：说话的技巧
190. [Z] 在使用复印机的过程中，以下哪项内容是不恰当的（ ）。答案：接通电源可立即复印操作
191. [Z] 在使用复印机的过程中，以下哪些内容是不恰当的（ ）。答案：接通电源可立即复印操作
192. [Z] 在收文过程中，可以由办公室人员启封的信件是（ ）。答案：公开出版的杂志的赠阅信件
193. [Z] 在组织中当一个人工作量不多的时候，个体行为符合柏金森时间底线定律的是（ ）。答案：他会故作忙碌状
194. [Z] 在组织中当一个人工作量不多的时候，其行为符合柏金森时间底线定律的是（ ）。答案：他会故作忙碌状
195. [Z] 照料上司身边琐事的说法，哪一种是不正确的（ ）。答案：这是上司个人的需要，不必给予协助
196. [Z] 正确选择办公设备和易耗供应商不必考虑的因素是（ ）。答案：名牌和高档
197. [Z] 正确选择办公设备和易耗品供应商不必考虑的因素是（ ）。答案：名牌和高档
198. [Z] 值班人员不应该做以下哪类事情（ ）。答案：签发文件
199. [Z] 制定会议策划方案时，要明确5个W，其中“Who”是指的（ ）。答案：会议参加人员
200. [Z] 制定会议策划方案时，要明确6个W，其中“Who”是指的（ ）。答案：会议参加人员
201. [Z] 中型规模的会议人数一般是（ ）。答案：百人上下至数百人
202. [Z] 中央机关分别采用分理制和综理制设置下属机构，其办公厅（室）属于分理制的是（ ）。答案：国务院
203. [Z] 重要的或大量印制的公文对校对工作的要求是（ ）。答案：实施三校、四校
- 多选题(20)** 微信号：zydz_9527
- [A] 按开会的目的可以将会议分为：临时处理突发事件的会议、集思广益的会议。（ ）。答案：宣布人事安排；讲解政策的会议；当众表扬或批评别人的会议
 - [B] 办公室调研按照目的、作用、内容分类有哪些？（ ）。答案：情况调研；事件调研；经验调研；问题调研
 - [B] 办公室工作人员进行会议的计划和准备时，应该做的是。（ ）。答案：会议场所的选择、要根据会议时间长短、花费多少作决定；办公室工作人员按照上司的指示，应事先调查时间会议安排对参加者是否方便；办公室工作人员必须配合会议议程，详细检查各项工作
 - [F] 辅助决策的方式有。（ ）。答案：提供准确、全面、有效的信息；提供可行的预选方案
 - [G] 公文正式起草阶段要掌握的操作要领有。（ ）。答案：拟写规范标题；设计好开头和结尾；安排主体结构；确定表达方式
 - [G] 沟通的目的是（ ）。答案：获取信息；传播信息；影响对方的态度和观念；获得对方的理解、支持和拥护
 - [N] 哪些属于财务用品？（ ）。答案：票夹；凭证；印台；单据
 - [S] 商务谈判的基本原则是。（ ）。答案：平等自愿、协商一致原则；有偿交换、互惠互利原则；合法原则、最低目标原则；时效性原则
 - [S] 申请办公用品与设备的采购费用、报销结算的流程包括。（ ）。答案：申请人提交费用申请报告或填写费用申请表；签字审批；领取采购费用；费用报销
 - [S] 市场调查报告的特征有。（ ）。答案：针对性；真实性；典型性；时效性
 - [X] 下行文发文的办理应注意哪几点？

- () 答案：特别要注意党的机关下文件的版头和行政机关下文件的版头的区别，不可乱用；采用规范的格式；发送时要注意发送范围
12. [Y]以下关于交际礼仪的举止行为，哪几项是不合适宜的？() 答案：用后跟着地走路；正式场合，双腿可交叠翘成二郎腿；男性在任何场合都可戴着手套握手
13. [Y]以下关于说话的要领中，哪几项是合适的？() 答案：语句要简短；利用重复的效果；说话时要考虑时间、地点、场合和对象因素。
14. [Y]以下关于投影机的使用哪几项是合适的？() 答案：安置窗帘遮挡室外光线；与其他设备正确连接；投影机要远离热源
15. [Y]以下哪几点是会议的特点？() 答案：目的性强；组织有序；以口头交流为主的多向交流活动
16. [Y]以下哪些是请示的特点？() 答案：事前行文性（将来时）；呈批性，请求批复性；单一性，一文一事性
17. [Y]以下设备哪些是文件传输设备？() 答案：传真机；计算机；电传机
18. [Y]印章的形状有哪几种？() 答案：正圆形；长方形；三角形；椭圆形
19. [Z]在办公室的角色定位时要明确哪些几点属性？() 答案：从属性；中枢性
20. [Z]展览会是一种通过以下哪几种形式来展示社会组织的成果、风貌和特征的宣传形式。() 答案：实物；文字；图表；现场操作
- 判断题(221)微信号: zydz_9527**
1. [A]案库房要坚固、安全、专用，适宜保管档案，和阅览室、办公室实行三分开。() 答案：正确
2. [B]拜访长辈或地位较高人士时，可先请人递上称的名片，以作通报。答案：正确
3. [B]办公电话应定期检查并核对电话账单以控制开销。答案：对
4. [B]办公电话应定期检查并核对电话账单以控制开销。() 答案：正确
5. [B]办公室的灯光照明要避开自然光，最好用人工灯光。答案：错误
6. [B]办公室的服务职能决定了办公室的信息不具备参考价值。() 答案：错误
7. [B]办公室的工作具有综合性特点。答案：对
8. [B]办公室的工作要做到在其位，不谋其政。答案：错
9. [B]办公室的角色定向是要做到心往发展想、利为群众谋、事朝和谐办。() 答案：正确
10. [B]办公室督查工作不得对原有决策提出修正意见。答案：错
11. [B]办公室督查工作是进一步补充、完善、发展原有决策，进行再决策的一个重要环节。答案：对
12. [B]办公室公共关系沟通，就是指与组织的服务对象的沟通。答案：错
13. [B]办公室公共关系沟通，主要指与组织的服务对象的沟通。() 答案：错误
14. [B]办公室工作的两大职能是政务（或业务）服务和事务管理，政务服务（业务）就是为确保有效、快捷的事务管理而开展的辅助性工作。答案：错误
15. [B]办公室工作人员代替上司传达不利消息时，因为当这个信差很困难，所以要拖到最后一刻行动。因为上司震怒，自己传达口信的语气也应该变成上司的语气。() 答案：错误
16. [B]办公室工作人员第一次做一项工作时应该快一些，如果错误可以再做一遍。() 答案：错误
17. [B]办公室工作人员对工作认真负责的主要表现就是“样样事必躬亲”。答案：错误
18. [B]办公室工作人员辅助领导决策，仅是指在决策前收集整理信息的活动。答案：错
19. [B]办公室工作人员辅助领导决策，是指在决策前收集整理信息的活动。答案：错
20. [B]办公室工作人员要具备自律的职业素质，讲规矩要达到拘谨的程度。答案：错
21. [B]办公室管理要严格按既定条条框框办事，不能引用弹性原理。答案：错
22. [B]办公室管理要严格按照既定条条框框办事，不能用弹性原理。() 答案：错
23. [B]办公室环境布置的目的之一是为了建立挡驾制度。答案：正确
24. [B]办公室环境布置的目的之一是为了有利于保密工作。答案：正确
25. [B]办公室人员应有效利用时间，可以把重要工作如写报告等与其他工作安排在一起去做。() 答案：错误
26. [B]办公室人员值班工作的制度有交接班制度、请示报告制度和安全、保密制度，但没有岗位责任制度。() 答案：错误
27. [B]办公室人员值班工作的制度有交接班制度、请示报告制度和安全、保密制度，但没有岗位责任制度。答案：错误
28. [B]办公室是组织内部办文、办公、办事、办会的主要平台。答案：对
29. [B]办公室是组织内部办文、办公、办事、办会的主要平台。() 答案：正确
30. [B]办公室信息整理过程中要把原始信息中的虚假、失效和无效信息进行剔除，挑选出有价值的信息变换成为便于使用的信息。() 答案：正确
31. [B]办公室信息整理过程中要把原始信息中的虚假、失效和无效信息进行剔除，挑选出有价值的信息变换成为便于使用的信息。答案：对
32. [B]办公室桌、椅，特别是客人的椅子应放在直对光源的地方。答案：错误
33. [B]办公用品的库存管理和监督中，要求保持进货卡、出货卡和库存卡的三卡一致。() 答案：正确
34. [B]办公用品的库存控制和监督中，要求保持进货卡、出货卡和库存卡的三卡一致。答案：对
35. [B]办公用品的最大库存量是指仓库最多能容纳的数量。答案：错
36. [B]办公照明应尽量采用人工光源，自然光源只作为补充性照明光源。() 答案：错误
37. [B]办文能力就是指写文能力。() 答案：错误
38. [B]保密档案通常可以根据需要复印、外借。答案：错
39. [B]不要在酒宴上评论或附和别人对某人的议论，也不可评论菜肴的优劣。答案：正确
40. [B]部门行文规则：党委、政府的相关部门依据职权可以相互行文。部门内设机构除办公厅（室）外皆可对外正式行文。答案：错
41. [C]储存办公用品的地方应有良好的照明，以便于找到所需物品。答案：对
42. [D]大办公室一般隔成3—4平方米的个人工作室，隔板高约1.5米。答案：正确
43. [D]大型会议的主持人宣布会议闭幕时，通常对会议举办者而言会议的基本流程即告终结。() 答案：错误
44. [D]大型会议的主持人宣布会议闭幕，通常对会议举办者而言会议的基本流程即告终结。答案：错
45. [D]大型会议应设立会务组、秘书组、接待组等筹备组织机构。答案：对
46. [D]代表会议依法定期召开，与会代表必须达到法定人数方为有效，因此办公室工作人员应当仔细核对出席人数。() 答案：正确
47. [D]代表会议依法定期召开，与会代表必须达到法定人数方为有效，因此办公室工作人员应仔细核对出席人数。() 答案：正确
48. [D]代表会议依法定期召开，与会代表必须

- 达到法定人数方为有效，因此文员应仔细核对出席人数。**答案：正确**
49. [D]当上司要求文员协助私人事务时，就把它当作是上司利用文员下属同事的关系来助他解决私人的事务。**答案：正确**
50. [D]当与人擦肩而过，或越过长辈、上司前面，或因事中途离坐时，都要招呼一声。**答案：正确**
51. [D]档案保管期限就是对档案划定的存留年限，这与档案本身的价值大小无关。
 答案：错误
52. [D]档案保管期限与档案本身的内容重要与否无关。**答案：错**
53. [D]档案盒封面应标明全宗名称。**答案：对**
54. [D]档案库房要坚固、安全、专用，适宜保管档案，和阅览室、办公室实行三分开。**答案：对**
55. [D]档案是指使用过的、文件中所指事情已经办理完毕、具有保存价值的文书。**答案：正确**
56. [D]电子文档不存在销毁问题。**答案：错**
57. [D]电子文件归档的鉴定，主要是归档前由领导在档案部门的协助下，对归档的电子文件内容进行鉴定。**答案：错误**
58. [D]电子文件归档的做法是，将确定要归档的电子文件在网络环境下进行一次操作，然后将其存放在磁、光介质上。**答案：正确**
59. [D]调查和研究是一回事。**答案：错**
60. [D]调查研究是指通过各种途径，运用科学方法，有计划、有目的地对特定的社会现象进行实地考察，了解其发生的各种原因和相关联系，从而提出解决社会问题对策的活动。**答案：对**
61. [D]督察工作不得对原有决策做出任何改变。**答案：错误**
62. [D]对于紧急而重要的事，文员应作书面请示，留档备查。**答案：错误**
63. [D]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。**答案：错误**
64. [F]发放办公用品的时候，不需要对用品库存进行记录。**答案：错**
65. [F]发文办理是指机关内部为制发公文所进行的创制、处置与发放活动。**答案：错误**
66. [F]发文办理中的代拟是指秘书替领导撰写文件。**答案：错**
67. [F]凡是单位撤消，原公章应立即停用，不用通知有关单位。**答案：错误**
68. [G]感谢信、祝贺信或吊唁信最好不用传真机发送。
 答案：正确
69. [G]公共关系主要是指组织出现危机之后的公关活动。**答案：错误**
70. [G]公文的作者是法定的组织或其法定代表人，公文以规范的体式和文字为信息表达方式，是国家进行管理的一种重要工具。**答案：对**
71. [G]公文行文时越级行文是普遍现象。
 答案：错
72. [G]公文行文时越级行文是普遍现象。
 答案：错误
73. [G]公务文书中所指的“主送机关”，是指收受、办理公文的单位。**答案：正确**
74. [H]合适的话题可以是双方都感兴趣的、有共同利益的话题、比较高雅的话题和夸耀自己的话题。**答案：错误**
75. [H]合适的话题可以有双方都感兴趣的、有共同利益的话题、比较高雅的话题和夸耀自己的话题。
 答案：错误
76. [H]会议参会人员至少要三人以上。**答案：对**
77. [H]会议的主办者就是会议的主持人。**答案：错**
78. [H]会议记录就是有言必录。**答案：错误**
79. [H]会议是实施组织领导和管理的重要手段和工具。**答案：对**
80. [H]会议主席台排位原则：前高后低，中央高于两侧，右高左低。**答案：正确**
81. [H]会议租用的设备，文员必须确保宾馆（或其他供应者）把所需用设备都送过来，并在会议开始前有足够的时间布置好，这些设备应由文员具体操作和负责。**答案：错误**
82. [H]火车、飞机的座位以靠过道位置为上
 答案：错误
83. [J]鸡尾酒会一般要安排好座次，在请柬上注明对着装的要求。**答案：错误**
84. [J]吉普车无论是主人驾驶还是司机驾驶，都应以前排右座为尊。
 答案：正
85. [J]即使客观形势发生变化，也不应变更档案的密级、期限。**答案：错误**
86. [J]即使是上司私人的应酬，文秘人员也应该积极、乐意地去协助。**答案：正确**
87. [J]假如上司不准备参加某个会议，应立即将会议通知废弃，以免干扰其他事情。
 答案：错误
88. [J]监印员可把印章携带出办公室，去其他地方盖章。**答案：错误**
89. [J]交际应酬要讲求时效，若时机错过再补救，不但无法表达诚意，还会破坏彼此关系。**答案：正确**
90. [J]交际应酬要讲求时效，若时机错过再来补救，不但无法表达诚意，还会破坏彼此关系。**答案：正确**
91. [J]接待规格有三种，即高规格接待、低规格接待和对等接待。
 答案：正确
92. [J]接待礼仪中，送别规格与迎接规格要一致。**答案：正确**
93. [J]接电话时，一般应在电话铃响第二声后再接听。
 答案：正确
94. [J]介绍地位相同的人时，应按到职的先后，先介绍新进职员；若同时到职，就先介绍年纪较轻的人。
 答案：正确
95. [J]介绍地位相同的人时，应按照到职的先后，先介绍新进的职员；若同时到职，就先介绍年纪较轻的人。**答案：正确**
96. [J]介绍信的正本和存根必须一致。可以出具空白介绍信。**答案：错误**
97. [J]介绍信的正本和存根必须一致，同时可以出具空白介绍信。**答案：错误**
98. [J]举办开业典礼，要遵循热烈、隆重、不计费用的原则。**答案：错误**
99. [J]决策者督查工作职责主要是指领导班子成员相互督促检查所负责领域的工作进展情况。**答案：错**
100. [J]决策者督查工作职责主要是指领导班子成员相互督促检查所要负责领域的工作进展情况。
 答案：错误
101. [K]口头语言视时间、场合、对象的不同而有所不同，对上司或长者说话，应文雅些；对一般同事或顾客说话，就可通俗。**答案：正确**
102. [K]库存，是仓库中实际储存的货物。
 答案：正确
103. [L]立档单位是指构成档案全宗的国家机构、社会组织或个人。**答案：对**
104. [L]两个电话铃同时响起，文员要同时对两个电话讲话。**答案：错误**
105. [L]列入保密范围的公文，应在产生的同时，由制文机关确定密级和保密范围，密级和保密期限的变更和解密。
 答案：正确
106. [M]没有两位办公室人员一天的工作内容是完全相同的，但像核对文员的日志与上司的日志的事项是否一致则是典型的工作。**答案：正确**
107. [M]密级公文不能带离办公室或带回家。**答案：对**
108. [M]密码电报不得明传，但答复密码电报可能用明电。
 答案：错误
109. [M]面对突发事件，值班人员有时在领导人未指示前就要采取临时应急措施。**答案：正确**
110. [M]名片递送应选择初逢之际，而不可选择分别之际。**答案：错**

111. [M] 名片递送应选择初逢之际，而不可选择分别之际。答案：错误
112. [N] 男女之间，男士先伸手了，女士才能与之相握。答案：错误
113. [N] 男女之间，女士先伸手了，男士才能与之相握。答案：正确
114. [N] 女性文员应留短、薄式的发型，以免妨碍工作。答案：正确
115. [N] 女性文员坐下后，臀部在椅子上只坐三分之二，后背离椅背有一个拳头大小距离。答案：正确
116. [Q] 签收时，对收到的公文应当逐件清点，核对无误后签字或者盖章，并注明签收时间。（ ）答案：正确
117. [Q] 签字仪式中签约者应使用签字笔，不能使用圆珠笔。答案：正确
118. [Q] 请人勿送的常用礼貌语是说“留步”。答案：对
119. [Q] 请示与报告可以合并使用，如“关于×××问题的请示报告”。答案：错误
120. [R] 任何一方如违背了经济合同，都将承担相应的经济责任和法律责任。（ ）答案：正确
121. [R] 日常交往中的上下级角色关系不应淡化。（ ）答案：错误
122. [R] 如果办公设备丢失或损坏属于过失人责任的，过失人应承担相应的经济责任。答案：正确
123. [R] 如果不小心发生日程安排计划重复的情形，就要排定能够动用的空挡，文员应自己决定优先顺序。答案：错误
124. [R] 如果会客室的门是拉开的，文员进入会客室后，才能让客人进入。答案：错误
125. [R] 如果会客室的门是拉开的，先让来访者进入会客室后，文员立即换手握住室内的把手，以轻盈的步伐进入室内，轻轻关上门。答案：正确
126. [R] 如果会客室的门是推开的，文员应先

- 小步走进会客室，等客人进入后，再轻轻关上门。答案：正确
127. [R] 如果会议气氛紧张，且对上司立场不利时，文员可借奉茶为名，态度和蔼，轻柔缓慢地端出茶点，以消除紧张的气氛。答案：正确
128. [R] 如果两位来访者均未预约，应该按照先来后到的原则引见给上司。答案：错误
129. [R] 如果上司一年之中交往很多，但很难记住每一个人和每一次见面的情况，文员应把有关资料输入电脑，准备交往提示文件。答案：正确
130. [R] 如果是你主持会议，则要做好笔记并把每次会议纪要的打印件存放进一个会议文件夹，如果以后出现问题，可以查看笔记，证实某一天你曾给某人安排了某项工作等。（ ）答案：正确
131. [R] 如果是沿着人行道走，两个人并行，“尊贵的位置”是在右边，三个人并行，则在中间。答案：正确
132. [R] 如果文员要找的人是一位比上司地位高的人或尊长，你跟对方的文员说完之后就应该叫上司接过电话，告诉上司要找的人马上就会上来听电话，让上司直接与对方通话。答案：正确
133. [R] 如果需要与来访者确定会面时间，应先征求来访者方便的时间，查看上司的时间表，如果这一时间有空，就可答应下来。答案：错误
134. [R] 如果要拒绝别人，最好是依照自己和对方的人际关系程度，分别使用表示方法，以避免因为拒绝而发生不必要的困扰。（ ）答案：正确
135. [S] 善于合作指每一名文秘人员都要谦虚、谨慎，对同事尊重和理解，即不能违反同事的意愿。答案：错误
136. [S] 上司和文秘人员必须在周末核对下周的行动计划，或是每天早上核对当天的行动计划。答案：正确
137. [S] 上司自己安排的约会忘了事先告诉你，出现约会冲突，解决方法是让上司先见他自己安排的那一位。答案：错误
138. [S] 上下级之间握手，下级先伸手后，上级才能相握。答案：错误
139. [S] 上行发文的主送机关必须为上级机关，而不是上级领导个人。答案：对
140. [S] 上行发文的主送机关既可以为上级机关，也可以是上级领导个人。答案：错
141. [S] 社交交谈中，一般忌讳谈对方的个人私生活话题。答案：正确
142. [S] 涉外礼仪中以右为尊。答案：对
143. [S] 省政府的办公厅比其他厅的行政级别要高。答案：错
144. [S] 省政府的办公厅比其他厅的行政级别要高。（ ）答案：错误
145. [S] 收文办理中，对所收文件特别是需要办理的公文，应当审核。答案：对
146. [S] 收文时应逐件清点，核对无误后以签字或盖章的方式签收，并注明签收时间。答案：对
147. [S] 受到直属上司以外的指派时，假如是办公室工作人员自己能够安排办理，而且不会影响到直属上司所指示的工作就可以接受，否则要向直属上司请示后再作决定。答案：正确
148. [S] 受到直属上司以外的指派时，假如是文员自己能够安排办理，而且不会影响到直属上司所指示的工作就可以接受，否则要向直属上司请示后再作决定。答案：正确
149. [S] 受到直属上司以外的指派时，假如文员自己能够安排办理，而且不会影响到直属上司所指示的工作就可以接受，否则要向直属上司请示后再作决定。答案：正确
150. [S] 受意是领导接纳文员的意见和建议。答案：错误
151. [T] 谈话礼仪中的五不问是指不问收入、年龄、婚否、健康、个人经历。（ ）答案：错误
- 案：正确
152. [T] 谈话礼仪中，用手指指人一般被视为不礼貌的动作。答案：对
153. [T] 谈话礼仪中，用手指指人一般被视为不礼貌的动作。（ ）答案：正确
154. [T] 同时介绍很多人时，可从右至左，按顺序介绍。答案：正确
155. [W] 危机管理是指当组织发生了危及组织和公众利益的各种矛盾、纠纷、重大突发性事件时，及时采取有效手段，以最快的速度、最大的努力，降低损失、重塑形象的过程。答案：对
156. [W] 为了提高会议效率，即使远超过1个小时的会议，也不应安排中场休息。答案：错
157. [W] 文本文件是没有格式控制的纯字符文件，在使用时不受计算机软硬件类型的控制，兼容性好。答案：正确
158. [W] 文秘人员对上司支票往来管理要谨慎小心，支票簿与印章应该一起收藏，以避免被盗用冒领。答案：错误
159. [W] 文秘人员对上司主要工作的辅佐主要有提神醒脑的服务、私事方面的协助、财务管理及其他活动。（ ）答案：正确
160. [W] 文秘人员对上司主要工作的辅佐主要有提神醒脑的服务，私事方面的协助、财物管理及其他活动。答案：正确
161. [W] 文秘人员或文书人员依照已经编好的立卷类目，将已经处理完毕的文件，随时按类目上的对应条款归入卷内，即为年终归卷工作。答案：错误
162. [W] 文秘人员开出的介绍信的正本和存根必须一致，可以出具空白介绍信。（ ）答案：错误
163. [W] 文书部门立好的案卷，必须逐年移交给档案室集中保管，称为“归档”，有归档范围和要求，但没有期限。答案：错误
164. [W] 文员传达上司信息时，可以把上司的话语加多或减少，以个人的口吻把话转达。答

案：错误

165. [W]文员代替上司传达不利消息时，因为当这个信差很困难，所以要拖到最后一刻行动。因为上司震怒，自己转达口信的语气也应该变成上司的语气。**答案：错误**

166. [W]文员第一次做一项工作时应该快一些，如果错误可以再做一遍。**答案：错误**

167. [W]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。**答案：正确**

168. [W]文员对上司进言，无论是关于什么事，都应该在个别场合私下表达。**答案：错误**

169. [W]文员对于在值班期间发生的重要情况，可以等交接班后再报告上司。**答案：错误**

170. [W]文员对支票管理要谨慎，支票簿与印章应该一同锁入抽屉。**答案：错误**

171. [W]文员向下级机关传达上司信息时，应以上司口吻把话转达。**答案：错误**

172. [W]文员因为已经打过电话，并给对方留了言，即是已经完成任务了。“做过某项工作”和“完成某项工作”是完全相同的。**答案：错误**

173. [W]文员应避免不必要的通信和邮寄，尽可能把频繁的联系集中起来分批进行。**答案：正确**

174. [W]文员应有效利用时间，可以把重要工作如写报告等与其他工作安排在一起去做。**答案：错误**

175. [W]文员在工作时间如需要补妆，应该去洗手间。**答案：正确**

176. [W]文员在工作时间如需要补妆，应随时随地进行。**答案：错误**

177. [W]文员在接听电话时，如果投诉者无端辱骂，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，如果你一直说脏话，我就没有办法再跟你谈下去了。”**答案：正确**

178. [W]文员在接听投诉电话时，如果对方无

端辱骂，可把他使用的字眼写下来或使用电话录音，以做证据，再慢慢地向他解释：

“邓先生，如果你一直说脏话，我就没有办法再跟你谈下去了。”**答案：正确**

179. [W]文员作介绍，应先介绍地位高的人，再介绍地位低的人。**答案：错误**

180. [W]文员坐下时，脚尖在膝盖垂直线以内，也可稍向左侧后右侧，膝盖与大脚可分开。**答案：错误**

181. [W]我国古代的谋士、谏官和幕僚，以及当今各国的智囊团、思想库等，都是决策的重要辅助力量。**答案：对**

182. [W]我国古代的谋士、谏官和幕僚，以及当今各国的智囊团、思想库等都是决策的重要辅助力量。**() 答案：正确**

183. [W]握手时使劲摇晃几下，这是十分不友好的表示。**() 答案：错误**

184. [W]无论何种礼服都应考虑宴会的地点、时间、形式。请帖上指定打“黑领结”，便表示穿无尾正式礼服。**答案：正确**

185. [W]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。**答案：错误**

186. [W]无限忠于祖国、忠于人民，把祖国的利益看得高于一切，自觉维护祖国的荣誉、民族的尊严和人民的利益，这就是对外事工作者的一项基本道德规范要求。**() 答案：正确**

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

188. [X]相关部门和人员在借用办公用品时，需出具主管领导签字批准的借条，并注明归还日期。**() 答案：正确**

189. [X]小办公室的配置，打字、复印间应离上司办公室稍远一些。**答案：正确**

190. [X]小办公室的配置，上司的办公室应靠

里面。**答案：正确**

191. [X]小办公室的优点是节省空间，空气流通，联系方便。**答案：错误**

192. [X]协议书本身与合同的法律效力是完全一样的。**答案：错误**

193. [X]协议书本身与合同的法律效力是一样的。**答案：错**

194. [X]信息调研是办公室的一项基本职能。**答案：对**

195. [Y]严格执行会议审批制度，不合乎条件的会议一律不开。**() 答案：正确**

196. [Y]宴会礼仪中以自然大方为好，吃东西发出声音表示菜品可口，是有礼貌的表现。**答案：错误**

197. [Y]宴请的请柬一般要提前一至两周发出，以便客人及早安排，已经口头约定的就不要补发请柬了。**答案：错误**

198. [Y]要发问或有意见时，应该等上司说完话之后再发问，可以提出自己的看法。如果上司不加采用，应说服上司。**答案：错误**

199. [Y]一般而言，日本人和韩国人忌讳数字“四”。**() 答案：正确**

200. [Y]一般在社交礼仪中，戴着帽子的客人进入主人房间时，应当脱帽。**答案：对**

201. [Y]意向书的结构模式并没有严格的规定，它可以是签字式的谈判纪要，也可以是叙述式的谈判签字备忘录。**() 答案：正确**

202. [Y]意向书简单而言就是传递意向的文书。**答案：对**

203. [Y]引导客人坐电梯时，按照社交礼仪，应让客人先进电梯。**答案：错**

204. [Y]引导客人做电梯时，按照社交礼仪，应让客人先进电梯。**答案：错误**

205. [Y]饮酒礼仪中，红葡萄酒应该开瓶透气放置一阵再饮用。**() 答案：正确**

206. [Y]印章必须有专人负责保管和使用，保管者就是使用者。**答案：正确**

207. [Y]英美国家习惯，文员接待来访者，应该站起来与来访者讲话。**答案：错误**

208. [Y]迎宾时应在门口或机场（车站）出口处停留寒暄，不应立即引导客人进入汽车或边寒暄边引导。**() 答案：错误**

209. [Y]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。**答案：错误**

210. [Y]有效加强印象的说话要点中，应包括先说出结论部分内容。**答案：正确**

211. [Y]与外国人见面问候招呼时，最好使用国际间比较通用的问候语。例如，英语应用“How do you do？”（你好）等。**答案：对**

212. [Z]在公文行文时越级行文是普遍现象。**() 答案：错误**

213. [Z]在划分档案保管期限时一定要以上级单位下发的文件为主。**() 答案：错误**

214. [Z]在进行发文办理时，办理的程序是具有可逆性的。**() 答案：错误**

215. [Z]在西方，无论什么时候也不应在街上去吻女性的手表示敬意。**答案：正确**

216. [Z]在阳光明媚的教室和会议室内使用投影机，效果不受影响。**答案：错误**

217. [Z]在一些西方国家，数字“13”被认为是不吉利的。**() 答案：正确**

218. [Z]正确的邮件信封拆封位置是在信封的右边侧。**答案：正确**

219. [Z]值班人员要认真填写值班接待登记表或值班日志，直接解决不了的问题要报请领导批示或转交有关部门处理。**答案：正确**

220. [Z]注办是指文秘人员在《文件处理单》上或文尾的下角注明公文办理的结果。**答案：正确**

221. [Z]组织做好公共关系的目的是在优先维护自身目标的基础上促进社会和公众利益。**答案：错**

主观题(108)微信号: zydz_9527

1.1. 波扬公司准备在本市市中心召开大型的新

- 产品订货会。参加的有...
- 2.1. 公司经理在星期一早上告诉文员小刘，星期四上午9:00到1...
- 3.1. 某公司聘任文员邹某上班处理邮件时，正巧赶上接听电话他一手...
- 4.1. 某年3月5日，新欣化工公司的总经理出差了，这次的期限是从...
- 5.1. 请对下面发生的情况以及致歉函所涉及的相关内容进行适当分析...
- 6.1. 请看如下案例：上海某冰箱厂的冰箱畅销全国各地，一天，江苏...
- 7.1. 为迎接兄弟单位和上级部门的卫生检查，某局要召开迎接卫生检...
- 8.1. 文员邓小姐第一天上班，上司让她负责处理公司的邮件。早上第...
- 9.1. 文员邓小姐第一天上班，上司让她负责处理公司的邮件。早上第...
- 10.1. 文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理的意见后，...
- 11.1. 小李是刚到公司的文员，公司办公室内有各种文件柜、储物架、...
- 12.1. 新加坡利达公司销售部文员刘小姐要结婚了，为了不影响公司的...
- 13.1. 新上任的公司职员小马接受领导的指派到机场接一位重要客人，...
14. X市政府办公室的李秘书，在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之...
15. X市政府办公室的李助理，在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之...
16. X市政府办公室的王助理，在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之...
17. 爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文件，电话铃响了，拿起电话，丁...
18. 爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文件，电话铃响了，拿起电话，丁...
19. 安徽某企业欲与上海某企业合作，上海以品牌、技术入股，利用安徽...
20. 案例题一：爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文件，电话铃响了，拿...
21. 按照2000年《国务院行政机关公文处理办法》的规定，国务院规...
22. 办公室的清理和清扫方法。
23. 办公室人员为了说服对方接受自己的看法应该怎么做，要领有哪些？
24. 办公室事务管理的服务性表现在哪三个方面？
25. 办公室事务管理的服务性特征表现为哪三个方面？请简要说明。
26. 办公室主任吩咐文员小李设计一份电话记录单，你若是小李应如何设计？
27. 本单位为了推进工作开展，拟制定近三年或中长期工作发展规划，决策...
28. 单位印章主要有哪些？印章的刻制和使用有哪些规定？
29. 当来访者自称事先已和上司约好会面时，文员如何接待与应对？
30. 东华公司办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语，小陈则很喜欢打扮。...
31. 给下面的情境设计礼貌用语。（1）长期未见说（）（2）请人解答...
32. 给下面的情境设计礼貌用语。（1）问人姓氏说（）（2）长期未...
33. 给下面的情境设计礼貌用语。（1）问人姓氏说（）（2）仰慕已久...
34. 给下面的情境设计礼貌用语。（1）问人姓氏说（）（2）仰慕已久...
35. 公司经理在星期一早上告诉文员小刘，星期四上午9:00到11:...
36. 公文的完全格式包括哪几项？请写出这些项目。
37. 海金精密仪器有限公司的技术开发部有8个工作人员，他们群策群力...
38. 核稿，是拟稿人员的上级负责人对初稿的审查和核实，要做到“六查...
39. 衡量会议质量的会前主要标准有哪些？
40. 会见与会谈的前期准备工作有哪些？
41. 简述办公环境的含义并按照由远及近的顺序列举环境类别。
42. 简述办公室的基本概念及组成。
43. 简述办公室的四种含义。
44. 简述办公室调查研究的三个阶段及其主要任务。
45. 简述办公室督查工作的方式。
46. 简述办公室辅助决策的任务。
47. 简述常用办公设备使用规范。
48. 简述第三代时间管理的ABCD法则及其内容。
49. 简述电子公文处理过程的五个环节。
50. 简述调查研究的三个阶段及其主要任务。
51. 简述公共关系的三大构成要素及其原则。
52. 简述公共关系的原则。
53. 简述公文校对工作要求。
54. 简述会务管理中对会务工作人员的要求。
55. 简述会议的积极作用。
56. 简述剪彩仪式需要准备的材料及其程序。
57. 简述文员向上司做请示的注意事项。
58. 简述在储藏间存储办公用品时的注意事项。
59. 简述制作会议证件的注意事项。
60. 简要回答起草请示的“五步棋”。
61. 简要说明会议纪要的概念，会议纪要有什么作用？形式是怎样的？
62. 简要说明会议纪要有什么作用？有哪两种形式？
63. 简要说明文秘人员随上司旅行结束后，要做好哪些工作。
64. 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...
65. 来信受访的范围包括哪些？受理与处理的程序和基本要求是什么？
66. 利达公司销售部新聘任了文员陈小姐，试用期三个月。陈小姐大专刚...
67. 旅行结束后，文员应主要完成哪些工作，请予以设计。
68. 某次会议筹备工作中，为防万一，进行应急预案设计，会务人员列举...
69. 某个下雨天，在利达公司内召开的新产品推介会结束了。公司的大型...
70. 某公司成立不久，业务就非常繁忙，电话不断，上司要求文员小胡设...
71. 某公司成立三周年，准备举行大型宴会，办公室人员应该如何做好准备...
72. 某公司聘任文员邹某上班处理邮件时，正巧赶上接听电话，他...手操...
73. 某公司为了推销自己的产品，做好宣传和营销前的准备工作，以良好...
74. 某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天准备上报的统计报表，...
75. 某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天准备上报的统计报表，...
76. 某中外合资公司总部德方总经理来访，恰逢生日，上司要求文员小陈...
77. 请简单说明提高会议效率的一些基本做法？
78. 请看如下案例：上海某冰箱厂的冰箱畅销全国各地，一天，江苏某城...
79. 如何接受对方的名片？
80. 上海某企业欲与德国某企业合作，德国以品牌、技术入股，利用上海...
81. 上司在与客人谈话，这时有某公司张总经理来找上司解决紧急事情，...
82. 设计大型会议会中进程服务工作的主要环节。
83. 设计一份电话记录表？
84. 设计一份开业典礼的筹备工作流程。
85. 设计一份新闻发布会的筹备流程。
86. 什么是受意？受意有几种？办公室人员应怎样运用受意方法？
87. 什么是文员的挡驾方法？主要的挡驾法有哪几种？一般应怎样做？
88. 所谓“有问题”的来访者一般是怎么样的？文员应如何应对？
89. 谈谈你对办公室人员应具备的职业素质中“善谋”的理解。
90. 提高会议效率可以有哪些做法？
91. 文秘人员经常要代替上司选择礼品，向他人赠送礼品，在处理这些事...
92. 文秘人员如何主持会议？应注意哪些细节？
93. 文秘人员在单独或随同上司旅行结束后，要做好哪些工作？
94. 文员处于社交场合时，引出的话题哪些是属

- 于合适的？哪些是不合适...
95. 文员根据单位需要向外或向内发文，需要经过一系列程序即为发文处...
96. 文员进言是指什么？进言具有什么作用？方法和要求是什么？
97. 文员利用提示系统提醒上司的工作，有哪些提示系统？具体做法是怎...
98. 文员受上司指示，向对方要求约会时应注意哪些要点？决定时间、地...
99. 文员所作的口头报告的基本方法是怎样的，有什么要求？
100. 文员所作的完整的会议记录应该包括哪些事项？
101. 文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理的意见后，又遇...
102. 文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理意见后，又遇到...
103. 文员应该为上司的商务旅行作许多准备工作，在准备国内国际旅行时...
104. 文员在处理上司指派的工作时，首先要仔细化制定计划，简要说明制定...
105. 小李受上司委托在浦东机场接待公司的一位重要客人。双方见面后，...
106. 制发文件时加盖机关印章，称为用印，具体要求有哪些？
107. 总经理把保管单位公章和盖印的任务交给了秘书小付，小付应该怎样...
108. 总经理要与A公司总裁谈某项业务工作，文员替总经理安排这个约会...
1. [1]1. 波扬公司准备在本市市中心召开大型的新产品订货会。参加的有本单位、外单位的人员。总经理让办公室负责安排，会上要放映资料电影，进行产品操作演...切不很满意，话越来越少。小李有点摸不着头脑，心想我这么殷勤地对待他，他怎么
你认为小李的举止是否合乎礼仪？为什么？小李应该怎么做才是正确的？
答案：1.
(1) 请租赁公司告知送货员的联系方法，想办法联系送货员；
(2) 如果联系不上送货员，向总经理汇报，请示该如何办？
(3) 马上向总经理报告，不得擅自决定调整会议议程；
(4) 得到总经理指示，可能把资料放映的时间往后推移半个小时或一小时？
(5) 联系新的租赁公司加紧送一台放映机（或原租赁公司再送一台）；
(6) 召开大型会议，各种准备工作，包括音响、电子类装置应至少提前一天安排；
(7) 租借会议厅应全面考虑内外部环境和设施，包括噪音问题、停车场等，
(8) 不能仅凭电话联系，应实地查看；
(9) 重要设备应考虑备用（或两套方案）。
2.
(1) 主人和客人之间，应该主人先伸手；
(2) 在替客人拿行李前应征求同意：“我替你拿可以吗？”
(3) 哪些行李可以放入行李箱中也要征得同意；
(4) 司机开车，汽车的位次礼仪是“右上，左为下；后为上，前为下”；
(5) 客人应该坐后排，小李应该坐副驾驶座；
(6) 客人公司的一些内部情况、个人收入、福利和家庭情况等是不合适的话题；
(7) 应该与客人谈一些合适的话题，如天气、风土人情、新闻等。
2. [1]1. 公司经理在星期一早上告诉文员小刘，星期四上午9: 00到11: 00召开销售员会议，要求小刘通知有关人员。小刘刚到公司不久，不太清楚公司有多...司会议纪要；
(10) 利华公司2003年8月份经理会议记录；
(11) 市税务局关于税务自查的通知；
(12) 利华公司2003年销售工作总结。
答案：1、(1) 应该搞清销售员的人数和姓名，准备这份名单；
(2) 打印好书面通知；
(3) 在三天内，当面发放通知或电话通知（电话中需要对方确认时间、地点、内容等）到名单上的每个人；
(4) 通知不能写在布告栏里，可能不被人注意；
(5) 通知上应写清会议的时间（开始到结束时间）、地点；
(6) 应详细写清会议内容，应做好哪些准备；
(7) 应提前到会议室做好准备，做好签到工作；
2、
案卷一：
1. 利华公司2003年2月份经理会议记录；
5. 利华公司4月份经理会议记录；
8. 利华公司2003年6月份经理会议记录；
10. 利华公司2003年8月份经理会议记录；
标题：利华公司2003年经理会议记录
案卷二：
2. 利华公司2003年销售计划；
12. 利华公司2003年销售工作总结；
标题：利华公司2003年销售工作计划、总结
案卷三：
3. 市工商局关于年检工作的通知；
6. 市物价局关于物价检查的通知；
11. 市税务局关于税务自查的通知；
标题：市工商局、物价局、税务局关于年检、物价、税务自查的通知
案卷四：
4. 利华公司致香港凯福公司关于合作事宜的函；
7. 香港凯福公司关于合事宜给利华公司的复函；
9. 利华公司与香港凯福公司会议纪要；
标题：利华公司与香港凯福公司关于合作事宜的函件、会议纪要。
3. [1]1. 某公司聘任文员邹某上班处理邮件时，正巧赶上接听电话他一手操持电话，另一手示意送信者把信堆放在已有一些信件的办公桌上，并顺手拿过笔在“收件...要；
(10) 市税务局关于税务自查的通知；
(11) 方舟利亚公司2008年8月份经理会议记录；
(12) 方舟利亚公司2008年销售工作总结；
答案：1.
(1) 收领邮件应该把以前的信件另外放开，以免混淆，应在清点后才能签字；
(2) 首先应分类，请示上司哪些邮件能拆封，哪些不能拆封；
(3) 不能把回信地址剪掉，检查信封、信纸上的地址、电话是否一致。如不一致，应打电话询问正确的，再把错误的划去；
(4) 拆错信，应在信封上写上“误拆”，并签上自己的名字，封上信口，把信件交给收信人时向他（她）道歉。
(5) 把交给上司邮件分成最急件、次急件和普通件，不能混淆。寄给美国的信件信封地址位置写错了。
2.
案卷一：
(1) 方舟利亚公司2008年2月份经理会议记录；
(5) 方舟利亚公司2008年4月份经理会议记录；
(8) 方舟利亚公司2008年6月份经理会议记录；
(11) 方舟利亚公司2008年8月份经理会议记录；
标题：方舟利亚公司2008年经理会议记录
案卷二：
(4) 方舟利亚公司2008年销售计划；
(12) 方舟利亚公司2008年销售工作总结；
标题：方舟利亚公司2008年销售工作计划、总结
案卷三：
(3) 市物价局关于物价检查的通知；
(6) 市工商局关于年检工作的通知；
(10) 市税务局关于税务自查的通知；
标题：市工商局、物价局、税务局关于年检、物价、税务自查的通知
案卷四：
(2) 方舟利亚公司致澳门兴盛福瑞公司关于合作事宜的函；
(7) 澳门兴盛福瑞公司关于合作事宜给方舟利亚公司的复函；
(9) 方舟利亚公司与澳门兴盛福瑞公司会谈纪要

;
标题:方舟利亚公司与澳门兴盛福瑞公司关于合作事宜的函件、会谈纪要

4. [1]1. 某年3月5日，新欣化工公司的总经理出差了，这次的期限是从3月5日至3月12日，预定12日上午回来。文员小王负责处理公司的各类邮件。小王从...告；

(10) 东方学院各系关于加强学生思想工作的报告；

(11) 东方学院各系关于提高教学质量的报告；

(12) 东方学院2003年度工作总结；

答案: 1.

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

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

(3) 12日回来就参加会议不妥当，不宜在总经理出差回来的当天安排活动；

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

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

(6) 没有订购的东西不能签收：

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

2.

1. 市教委关于2003年招生工作的通知；

4. 东方学院关于2003年招生工作的请示（呈市教委）：

5. 市教委关于东方学院2003年招生工作的批复：

标题: 市教委、东方学院关于招生工作的通知、请示、批复

案卷二

2. 东方学院关于招生工作院务扩大会议纪要：

6. 东方学院院务会议关于调整系主任的决定；

7. 东方学院关于调整系主任的通知；

8. 东方学院关于做好开学工作的通知；
标题: 东方学院关于招生工作、系主任调整、开学工作的会议纪要、决定、通知
案卷三：

3. 东方学院2003年招生工作计划；

12. 东方学院2003年度工作总结； 标题: 东方学院招生工作计划、年度工作总结

案卷四：

9. 东方学院各系关于开学准备工作的报告；

10. 东方学院各系关于加强学生思想工作的报告；

11. 东方学院各系关于提高教学质量的报告，
标题: 东方学院各系关于开学准备、加强学
生思想工作、提高教学质量的报告。

5. [1]1. 请对下面发生的情况以及致歉函所涉
及的相关内容进行适当分析。

美国某花店经理接到一位顾客的电话，说她
订购的20支玫瑰送到她家的时间迟了一个...
视大学各系关于加强学生思想工作的报告；

(11) 北京广播电视台各系关于提高教学
质量的报告；

(12) 北京广播电视台2008年度工作总
结：

答案: 1. (1) 这是一位老顾客，所反映的情
况应不容置疑，首要考虑的应是怎样补救。

(2) 补救。一是可以接到电话立即派人马上
再送20支玫瑰，二是给予适当赔偿货款。

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

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

此信即使是文秘人员写的，也应由经理亲笔
签名，以示对顾客的尊重。

2.

案卷一：

(1) 市教委关于2008年招生工作的通知；

(4) 北京广播电视台关于2008年招生工作
的请示（呈市教委）；

(5) 市教委关于北京广播电视台2008年招
生工作的批复； 标题: 市教委、北京广播电
视大学关于招生工作的通知、请示、批复

案卷二：

(2) 北京广播电视台关于招生工作校务扩
大会议纪要；

(6) 北京广播电视台校务会议关于调整系
主任的决定；

(7) 北京广播电视台关于调整系主任的通
知；

(8) 北京广播电视台关于做好开学工作的
通知；

标题: 北京广播电视台关于招生工作、系
主任调整、开学工作的会议纪要、决定、通
知

6. [1]1. 请看如下案例：

上海某冰箱厂的冰箱畅销全国各地，一天，
江苏某城市报上刊登了这家厂的家用冰箱发
生爆炸的消息，几天之内，这种冰箱在当地
即无人... 为什么A公司庆祝活动未取得预期
效果？

(2) 如果你是A公司的文秘人员，你应如何
组织这次活动？

(3) 如发现已预订包房被他人所用，应怎样
处理？

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

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

(3) 文秘人员虽不是专业人员，不能解决技
术性的问题，但是文秘人员应具有细心、敏

感的工作方式和作风，能从其他角度帮助领导
解决问题。

2.

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

(2) 应把这次活动的细节详细列出，每个项目
由专人负责。

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

(4) 案例中领导和嘉宾应由公司派车接送。

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

(6) 如发现已预订包房被他人所用，不应争执
过长时间。

(7) 应立即联系附近其他饭店、宾馆，先安排
领导和嘉宾前往。

(8) 可在活动项目上增加一些内容予以补救。
(9) 有必要的话，可向娱乐总汇进行索赔。

7. [1]1. 为迎接兄弟单位和上级部门的卫生检
查，某局要召开迎接卫生检查动员大会，局长
要秘书小万写一份通知。小万一边写一边想，
有些部门的领导一向不重视... 2) 秘书与亲朋
好友谈话或闲聊时，是否可以不分场合、不分
对象畅所欲言？

(3) 企业的机密有哪些？

(4) 秘书在日常工作中应该怎样做好保密工
作？

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

问题二：会前准备工作的每个细节问题都应认
真对待。小万没有认真校对材料，最后也没能
仔细审查所有会议材料，加以改正。补救措施

可以是：小万快步赶到走在最前面一位带头人离会的特邀代表身边，耳语了几句，又拿出底稿解释了一翻，作了自我检讨，终于扭转了尴尬局面。代表们按原来小组划分展开了讨论。

2.

(1) 李丽在谈话中无意透露出的信息，给罗浪斯公司的陈珍妮抓住了机会，得到了这笔生意。

(2) 即使是最好的朋友，也不可不分情况畅所欲言，何况是竞争对手，这是文秘人员的基本职业道德。

(3) 企业的机密包括公司的生产流程、工艺技术、组织人事、资金运作、客户资料、流通渠道等。上司正在考虑、讨论而未作定论，未公开宣布的内容。上司的隐私、疾病和公司内发生的故事、人事争端、内部失窃、经济纠纷等。

(4) 应做到不该说的不说，不该听的不听，不该记录的不记录，机密内容用专用记录本记并妥善保管，机密文件严密保管，自己的电脑设置密码等。

8. [1]1. 文员邓小姐第一天上班，上司让她负责处理公司的邮件。早上第一批邮件到了，邓小姐正忙着打电话，她让送信者把信就堆放在已有一些信件的办公桌上，... 直言相告李总经理不能接待钱经理？是否违背办公室人员的职业道德？

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

答案：1.

(1) 收领邮件应该把以前的信件另外放开，以免混淆；

(2) 应在清点后才能签字；

(3) 首先应分类，请示上司哪些邮件能拆封，哪些不能拆；

(4) 不能把回信地址剪掉；

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

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

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

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

(1) 小胡回到办公室应马上与马小姐联系，遵守诺言；

(2) 正确，接待技巧符合文员要求；

(3) 文员对待媒体尤其要小心谨慎，不可轻易得罪；

(4) 即使不能引见给上司，同样应礼貌待人；

(5) 这样做不违背办公室人员的职业道德，而是运用策略做好接待工作；

(6) 不能有求必应，应区别情况，或引见，或挡驾；

(7) 为上司挡驾，是为了减轻上司的负担。

9. [1]1. 文员邓小姐第一天上班，上司让她负责处理公司的邮件。早上第一批邮件到了，邓小姐正忙着打电话，她让送信者把信就堆放在已有一些信件的办公桌上，... 持过张，认为小曹有意与他作对；而张认为此业务是他引介的，小曹应先同他通气。

请你分析小曹这样做对不对？错在哪里？面对这种情况小曹应该怎么办？

答案：1.

(1) 收领邮件应该把以前的信件另外放开，以免混淆；

(2) 应在清点后才能签字；

(3) 首先应分类，请示上司哪些邮件能拆封，哪些不能拆；

(4) 不能把回信地址剪掉；

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

错误的划去，

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

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

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

2.

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

(2) 在工作中不应过分亲近或疏远某领导，以至落到地尬的境地；

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

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

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

10. [1]1. 文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理的意见后，又遇到了负责宣传的张副经理，小曹又向他作了请示，结果两位领导的意见很不一致，小曹...。心想，是供应商主动送来的，不拿白不拿，于是她打电话让研发中心的人取走了。

小王处理邮件的做法是否正确？如果不正确，正确的做法应该是怎样的？

答案：1. 案例题一：

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

(2) 在工作中不应过分亲近或疏远某领导，以至落到尴尬的境地；

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

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

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

2. 案例题二：

(1) 河南分公司邮件转交销售科处理的，应制作签收单，要求小李签名，并注明时间；

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

(3) 12日回来就参加会议不妥当，不宜在总经理出差回来的当天安排活动；

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

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

(6) 没有订购的东西不能签收；

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

11. [1]1. 小李是刚到公司的文员，公司办公室内有各种文件柜、储物架、书报架，办公室主任给她配置了带锁的办公桌、电脑、电话机，还给了她新的文件架、文具... 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，商议合作的具体事宜，办公室主任请小李作好准备。假如你是小李，你怎样设计这个接待方案？

答案：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；新文件夹放需要翻译的资料，在文件夹上贴上

相应的标识条；
各种笔、胶水、剪刀、印盒等文具分门别类放
在文具用品盒内；参考书应该放在桌子上面或
伸手可以拿得到的抽屉里；
公司印章放入办公桌带锁的抽屉内；
墨水放置在储物架底层，复印纸放在下面几
层。

2.

- (1) 接受任务；(2) 了解来宾；(3) 制订
计划；(4) 预订食宿；(5) 迎接来宾；
(6) 商议日程；(7) 安排会谈；(8) 陪同
参观；(9) 送别客人；(10) 接待小
结。

12. [1]1. 新加坡利达公司销售部文员刘小姐要结婚了，为了不影响公司的工作，在征得上司的同意后，她请自己最好的朋友陈小姐暂时代理她的工作，时间为一个月... 支持过张，认为小曹有意与他作对；而张认为此业务是他引介的，小曹应先同他通气。请你分析小曹这样做对不对？错在哪里？面对这种情况小曹应该怎么办？

答案：1.

- (1) 该问的没有问（指对方情况，手套的需
要量）；
- (2) 该记的没有记录（对方的姓名、公司、
电话号码）；
- (3) 该说的没有说（没有及时向上司汇
报）；
- (4) 不该说的却说了（价格上的自作主张，
不向上司请示）；
- (5) 不懂得保护自己（即使自己自作主张拒
绝了对方，犯了错误，也没必要告诉上司，使
自己陷入被解雇的境地）；
- (6) 电话礼仪方面，铃响了没有自报家门；
- (7) 不等对方说完，就“啪”挂上电话。

2.

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

(2) 在工作中不应过分亲近或疏远某领导，
以至落到尴尬的境地；
(3) 两位领导都作了指示，如果张通情达
理，小曹应向他说明只能按职权分工办事，
求得谅解后，按孙的意见办；
(4) 如果不能求得谅解时，小曹应向两位领
导分别自我检讨，再建议两位商议一个方法
遵照执行；
(5) 如果矛盾不能统一，应向总经理请示，
遵照总经理的意见办，并请他对孙或张作解
释。

这是文员执行主要决策人的意见。

13. [1]1. 新上任的公司职员小马接受领导的指派到机场接一位重要客人，因为是第一次被指派接受任务，小马特意向领导征询应该注意的事项。考虑到小马刚到单位... 为什么A公司庆祝活动未取得预期效果？
(2) 如果你是A公司的文秘人员，你应如何组织这次活动？
(3) 如发现已预订包房被他人所用，应怎样处理？

答案：1.

- (1) 握手礼仪，主客之间，应该主人先伸手；
- (2) 替客人拿行李应征求同意，再行动，哪
些行李可以放入行李箱中也要征得同意；
- (3) 乘坐方面，客人应该坐后排，小李应该
坐副驾驶座；
- (4) 客人公司的一些内部情况、个人收入、
福利和家庭情况等是不合适的话题；
- (5) 应该与客人谈一些合适的话题，如天
气、风土人情、新闻等。

2.

- (1) A公司负责预订的文秘人员没有对预订
的时间、地点进行确认，准备工作不充分导
致活动没有取得预期效果。
(2) 应把这次活动的细节详细列出，每个项
目由专人负责。
(3) 由专人负责预订，初步确定以后向上司

汇报，再向娱乐总汇负责此事的人确定。活
动前一天或前两天，再和对方确认一下时
间、日期、地点。

- (4) 案例中领导和嘉宾应由公司派车接送。
(5) 在活动开始前半天，文秘人员应提前到
场，布置会场，落实有关细节，如有问题，
可提前发现和解决。
(6) 如发现已预订包房被他人所用，不应争
执过长时间。
(7) 应立即联系附近其他饭店、宾馆，先安
排领导和嘉宾前往。
(8) 可在活动项目上增加一些内容予以补
救。

(9) 有必要的话，可向娱乐总汇进行索赔。

14. X市政府办公室的李秘书，在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之后，急匆匆地赶往自己办公室，在走廊被分管经济工作的杨副市长叫了过去。杨副市长要李... 杨副市长见他有些走神，又重述了一遍自己的话。面对两位领导几乎同时布置的工作，李秘书陷入左右为难的境地。请你为李秘书设计一个合理的应对之策。

答案：(1) 办公室的一项基本职能是为领导
（政务）服务，李秘书对于徐市长和杨副市
长交办的事情都不可回绝，而是应当承担下
来。
(2) 李秘书接受任务后回到办公室，向办公
室主任汇报，与其他秘书协商，由他人完成
杨副市长交办的事项。

(3) 李秘书自己全神贯注认认真真起草徐市
长交代的紧急材料写作任务。

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

15. X市政府办公室的李助理，在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之后，急匆匆地赶往自己办公室，在走廊被分管经济工作的杨副市长叫了过去。杨副市长要李... 副市长见他有些走神，又重述了一遍自己的话。面对

两位领导几乎同时布置的工作，李助理陷陷入
左右为难的境地。

请你为李助理设计一个合理的应对之策。

- 答案：(1) 办公室的一项基本职能是为领导
（政务）服务，李助理对于徐市长和杨副市长
交办的事情都不可回绝，而是应当承担下来。
(2) 李助理接受任务后回到办公室，向办公
室主任汇报，与其他助理协商，由他人完成杨副
市长交办的事项。
(3) 李助理自己全神贯注认认真真起草徐市长
交代的紧急材料写作任务。
(4) 他人查找完杨副市长所要的材料后，李助
理亲自将材料送至杨副市长处，如果可能，可
以顺带把实际参与查找人员的名字讲一下。

16. X市政府办公室的王助理，在接受徐市长的一份紧急材料写作任务之后，急匆匆地赶往自己办公室，在走廊被分管经济工作的杨副市长叫了过去。杨副市长要王... 副市长见他有些走神，又重述了一遍自己的话。面对两位领导几乎同时布置的工作，王助理陷入了左右为难的境地。

请你为王助理设计一个合理的应对之策。

- 答案：(1) 办公室的一项基本职能是为领导
（政务）服务，王助理对于徐市长和杨副市
长交办的事情都不可回绝，而是应当承担下来。
(2) 王助理接受任务后回到办公室，向办公
室主任汇报，与其他助理协商，由他人完成杨副
市长交办的事项。
(3) 王助理自己全神贯注认认真真起草徐市长
交代的紧急材料写作任务。
(4) 他人查找完杨副市长所要的材料后，王助
理亲自将材料送至杨副市长处，如果可能，可
以顺带把实际参与查找人员的名字讲一下。

17. [A] 爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文
件，电话铃响了，拿起电话，丁秘书听着对方
的声音，辨别出又是那位推销员朱磊打来的电
话。第一次他来电时，丁秘书听... 如你是丁秘
书，针对朱磊第三次来电，你怎样说？
(3) 文秘人员怎样审查来电？具体做法怎样？

(4) 文秘人员替上司审查来电的态度和技巧是怎样的?

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

(2) 丁秘书在朱磊第二次来电时,就应告知对方经理不想与他联系。在朱磊第三次来电时,丁秘书应该说:“你的事情,我已经与经理汇报过了,对你们的生意经理无意参与,尚未考虑与你联系。请你以后不要来电话了。如果情况有了变化,我会主动与你联系的。谢谢!”

(3) 审查来电时应询问对方的姓名、单位、来电事由、回电号码,然后请示上司是否想与对方通话。如上司同意通话,可打回电或请对方再打过来;如上司不想通话,应想办法拒绝对方。

(4) 在电话中应既做到为领导“挡驾”,又不得在言语、行动上失礼,冒犯对方。

18. [A] 爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文件,电话铃响了,拿起电话,丁秘书听着对方的声音,辨别出又是那位推销员朱磊打来的电话。第一次他来电...,为自己辩解:“我,我怎么啦!客商是你自己得罪的,与我有什么关系?”

问题:小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止是否正确,正确的做法应该是怎样的?

答案: 1. 案例题一:

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

(2) 丁秘书在朱磊第二次来电时,就应告知对方经理不想与他联系。在朱磊第三次来电时,丁秘书应该说:“你的事情,我已经与经理汇报过了,对你们的生意经理无意参与,尚未考虑与你联系。请你以后不要来电话了。如果情况有了变化,我会主动与你联系的。谢谢!”

(3) 审查来电时应询问对方的姓名、单位、来电事由、回电号码,然后请示上司是否想与对方通话。如上司同意通

话,可打回电或请对方再打过来;如上司不想通话,应想办法拒绝对方。4. 在电话中应怎样既做到为领导“挡驾”,又不得在言语、行动上失礼,冒犯对方。

19. [A] 安徽某企业欲与上海某企业合作,上海以品牌、技术入股,利用安徽比较便宜的原材料和人工,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,商议合作的具体事宜,办公室主任请小李作好准备。假如你是小李,你怎样设计这个接待方案?

答案: (1) 接受任务; (2) 了解来宾; (3) 制订计划; (4) 预订食宿; (5) 迎接来宾; (6) 商议日程; (7) 安排会谈; (2 分) (8) 陪同参观; (9) 送别客人; (10) 接待小结。

20. [A] 案例题一:

爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文件,电话铃响了,拿起电话,丁秘书听着对方的声音,辨别出又是那位推销员朱磊打来的电话。第一次他来电...,为自己辩解:“我,我怎么啦!客商是你自己得罪的,与我有什么关系?”

问题:小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止是否正确,正确的做法应该是怎样的?

答案: 1. 案例题一:

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

(2) 丁秘书在朱磊第二次来电时,就应告知对方经理不想与他联系。在朱磊第三次来电时,丁秘书应该说:“你的事情,我已经与经理汇报过了,对你们的生意经理无意参与,尚未考虑与你联系。请你以后不要来电话了。如果情况有了变化,我会主动与你联系的。谢谢!”

(3) 审查来电时应询问对方的姓名、单位、来电事由、回电号码,然后请示上司是否想与对方通话。如上司同意通

话,可打回电或请对方再打过来;如上司不想通话,应想办法拒绝对方。

(4) 在电话中应怎样既做到为领导“挡驾”,又不得在言语、行动上失礼,冒犯对方。

2. 案例题二:

(1) 小沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境,不符合特定的会谈工作要求; (2) 小沈的穿着突出自己,影响了古总经理的形象; (3) 小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作,破坏工作场所安静;

(4) 小陈用手拿茶叶,不卫生,引起客商不满,使得谈判一开始就不顺利;

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

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

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

答案: (1) 命令(令);

- (2) 决定;
- (3) 公告; 通告;
- (4) 通知; 通报;
- (5) 议案;
- (6) 报告;
- (7) 请示;
- (8) 批复; 意见;
- (9) 函;
- (10) 会议纪要。

22. [B] 办公室的清理和清扫方法。

答案: 文员应该参照以下标准做好办公室的

清理和清扫工作。

(1) 办公桌椅。只要用抹布擦拭即可,但木制家则应打蜡,而金属用品要用清洁剂擦拭。

(2) 办公用品。电脑、打印机等不用时要用罩子盖好,定期用干净的抹布擦拭。电话机听筒两端要用消毒液定期消毒。其他物品养成随时清理,归置整齐的习惯。

(3) 书架上的书籍、文件夹里的资料应该摆放整齐,没有灰尘。

(4) 地毯。每天打扫办公室和会客室,用吸尘器吸去地毯、墙角的灰尘。

(5) 整套沙发装饰。要用毛刷子刷,椅套、桌巾一周要换一次,并拿去清洗。

(6) 抽烟工具。来访者离去后立即检查香烟是否用完?打火机还能点燃吗?烟火缸是否清洗干净?检查清楚并收拾妥当。

(7) 挂画、摆设。用掸子或毛刷子把灰尘拂掉,抹布容易使纤维污渍附在上面,最好不用。(8) 废物筒。每天清倒废物筒。文员在清理上司字纸篓时要特别细心,因为可能有上司随手丢弃的机密文件或底稿,需要拣出来用碎纸机打碎,不可粗心大意地一倒了之。

23. [B] 办公室人员为了说服对方接受自己的看法应该怎么做,要领有哪些?

答案: (1) 清楚地知道在所说服的事项中,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,要尽量具体客观,使对方产生了解的动机;

(3) 偶尔也需要引用某些权威人士、专家的意见,或者用图表、资料、经验谈等等;

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

(5) 主动发问,了解对方的想法,对方有关信息的种类和数量,以及背景如何等等(明确了对方的情况);

(6) 以诚恳的态度为对方着想而发言,不要使

用令对方反感的言词；

(7) 让对方打开心扉，使对方对自己的看法产生兴趣（让对方认同自己）；

(8) 不可伤害对方的自尊心。

24. [B] 办公室事务管理的服务性表现在哪三个方面？

答案：一是为上司服务，使上司摆脱繁杂琐事的压力，把主要精力集中在重要工作上。

二是为组织服务，为组织员工提供一个高效、舒适的工作生活环境。

三是为公众服务，保证组织与外界的信息渠道通畅，密切与社会各界联系。

25. [B] 办公室事务管理的服务性特征表现为哪三个方面？请简要说明。

答案：一是为上司服务；二是为组织服务；三是为公众服务。

26. [B] 办公室主任吩咐文员小李设计一份电话记录单，你若是小李应如何设计？

答案：

来电单位	
来电者姓名	
来电时间	年 月 日 时 分 秒
内容摘要	

上司批示	
处理结果	

27. [B] 本单位为了推进工作开展，拟制定近三年或中长期工作发展规划，决定召开部分人员参加的工作研讨会，办公室人员应该如何准备和开好这次座谈会？

答案：(1) 座谈会邀请对象必须是对部门工作熟悉，能独立思考、有主见又敢于发表意见者；

(2) 座谈会以小型为主，人数以七、八人为宜；(3) 座谈会上，文秘人员应与主持人密切配合；

(4) 主持人负责引导、组织，可不做记录；(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) 会场也可准备些饮料、茶点，边吃边谈，可使气氛轻松。

28. [D] 单位印章主要有哪些？印章的刻制和使用有哪些规定？

答案：1. (1) 单位印章、套印章；(2) 钢印、领导人签名章、其他印章；(3) 刻制公章有两种情况：一种是由上级主管机关刻制须发；

(4) 另一种由法人代表申请，经主管部门批准，公安部门登记后由专门刻制厂刻制；(5) 公章一般由指定的文秘人员统一使用，其他印章也应专人专用；

(6) 加盖公章，是哪一级的公章，须经哪一级的负责人批准，并审核签名

(7) 将盖用文件名称、编号、日期、签发人、领用人、盖章人等项详细登记；(8) 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。

29. [D] 当来访者自称事先已和上司约好会面时，文员如何接待与应对？

答案：(1) 先向来访者说：“是吗？请稍等一下。”

(2) 然后请来访者稍坐，再联系上司。(3) 向上司汇报：“您约好的某某单位某先生（女士），现在已经来了”。

(4) 如果上司确认已事先约好，文员就回来向来访者说：“某先生（女士），真抱歉，不知您已约好，让您久等了，请往这边走”。然后引导客人去会见上司。

30. [D] 东华公司办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语，小陈则很喜欢打扮。公司明天要与法国某公司谈判，古总经理叮嘱担任翻译的小沈和作会议记录兼会议服务的小... 不知道自己有什么过错，为自己辩解：“我，我怎么啦！客商是你自己得罪的，与我有什么关系？”

小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止等有哪些不妥当之处？

答案：(1) 小沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境，不符合特定的会谈工作要求；(2) 小沈的穿着突出自己，影响了古总经理的形象；(3) 小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作，破坏工作场所安静；(4) 小陈用手拿茶叶，不卫生，引起客商不满，使得谈判一开始就不顺利；

(5) 小沈应该对领导的作风、性格有所了解，有针对性地弥补领导的不足。古总经理与客商争执，她应采取补救措施，可以将上司借故引开，并示意上司忍耐些，使谈判继续，而不是指责客商；(6) 小沈受到上司批评，即使是过头话，也应保持冷静，不反驳，应理解上司的难处。找适当的机会，用适当的方式说明情况，交流思想和感情。

31. [G] 给下面的情境设计礼貌用语。

(1) 长期未见说() (2) 请人解答说() (3) 求人办事说() (4) 请改文章说()

(5) 求人指点说() (6) 身体不适说() (7) 看望别人说() (8) 请人接受说() (9) 希望照顾说() (10) 赞人见解说()

答案：(1) 久违 (2) 请教 (3) 拜托 (4) 斧正 (5) 赐教 (6) 欠安 (7) 拜访 (8) 笑纳 (9) 关照 (10) 高见

32. [G] 给下面的情境设计礼貌用语。

(1) 问人姓氏说() (2) 长期未见说() (3) 请人解答说() (4) 请改文章说() (5) 求人指点说() (6) 看望别人说() (7) 请人接受说() (8) 赞人见解说() (9) 归还物品说() (10) 需要考虑说()

答案：(1) 贵姓 (2) 久违 (3) 请教 (4) 斧正 (5) 赐教 (6) 拜访 (7) 笑纳 (8) 高见 (9) 奉还 (10) 斟酌

33. [G] 给下面的情境设计礼貌用语。

(1) 问人姓氏说() (2) 仰慕已久说() (3) 长期未见说() (4) 请人解答说() (5) 求人办事说() (6) 请改文... 人说() (10) 请人接受说() (11) 希望照顾说() (12) 赞人见解说() (13) 归还物品说() (14) 请人赴约说() (15) 需要考虑说()

答案：(1) 贵姓 (2) 久仰 (3) 久违 (4) 请教 (5) 拜托 (6) 斧正 (7) 赐教 (8) 欠安 (9) 拜访 (10) 笑纳 (11) 关照 (12) 高见 (13) 奉还 (14) 赏光 (15) 斟酌

34. [G] 给下面的情境设计礼貌用语。

(1) 问人姓氏说() (2) 仰慕已久说() (3) 长期未见说() (4) 请人解答说() (5) 求人办事说()

(6) 请改文章说() (7) 求人指点说() (8) 身体不适说()

(9) 看望别人说() (10) 请人接受说()

答案：(1) 贵姓 (2) 久仰 (3) 久违 (4) 请教 (5) 拜托 (6) 斧正 (7) 赐教 (8) 欠安 (9) 拜访 (10) 笑纳

35. [G] 公司经理在星期一早上告诉文员小刘，星期四上午9:00到11:00召开销售员会议，要求小刘通知有关人员。小刘刚到公司不久，不太清楚公司有多少销售员，事后去问另外4位，他们说，根本没有看到通知。

经理对小刘非常不满。

问题：你认为小刘究竟错在哪些地方？正确的做法应该是怎样的？

答案：（1）应该搞清销售员的人数和姓名，准备一份名单；

（2）打印好书面通知；

（3）在3天内，当面发放通知或电话通知（电话中需要对方确认时间、地点、内容等）到名单上的每个人；

（4）通知不能只写在布告栏里，可能不被人注意；

（5）通知上应写清会议的时间（开始到结束时间）、地点；

（6）应详细写清会议内容，应做好哪些准备；

（7）应提前到会议室做好准备，做好签到工作；

36. [G] 公文的完全格式包括哪几项？请写出这些项目。

答案：公文的完全格式包括哪几项？请写出这些项目。

（1）版头、发文字号、印刷顺序号。

（2）密级、紧急程度。

（3）签发人姓名。

（4）公文标题。（5）主送机关。

（6）正文、附件

（7）发文机关、成文日期、机关印章。

（8）注释、阅读（发送）范围

（9）主题词。

（10）抄送单位、印发说明。

37. [H] 海金精密仪器有限公司的技术开发部有8个工作人员，他们群策群力，花了整整一年开发了BRM系列产品，经广泛宣传，推销，

国内外的销路很好，给公司创...为自己辩解：“我，我怎么啦！客商是你自己得罪的，与我有什么关系？”

小沈和小陈在接人待物、言谈举止方面有何不妥之处？正确的做法应该是怎样的？

答案：1.

（1）应安排在本周的星期五下班后宴请，这时一周的工作已经结束，第二天是休息，晚一点也不影响工作。找个比较安静幽雅的餐馆，包个单间，总经理与大家上下级可交流感情。

（2）卜小姐应到技术开发部去向大家表示祝贺，并当场邀请。如果用电话通知，不能产生亲切感和更理想的气氛。

（3）宴会快结束时卜小姐可把技术部负责人拉到一边，把500元交给他，悄悄说：“我和总经理回去后，你们可不受拘束再饮一杯，或找个卡拉OK唱唱歌，明天把发票交给我就行。”发放纪念品会给公司其他人员知晓，造成不必要的麻烦。

（4）可以建议总经理给每人发奖金，还可建议在全体职工大会上表扬技术开发部。这样可激发其他部门的积极性。

2.

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

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

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

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

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

答案：（1）查是否需要行文，以什么名义行文。

（2）查文稿内容与法律、法规、政策及其它已有规定是否矛盾。

（3）查要求和措施是否明确具体，切实可行。

（4）查涉及其他部门或地区职权范围的问题是否协商一致并经过会签。

（5）查行文是否规范，文件格式是否符合规定。

39. [H] 衡量会议质量的会前主要标准有哪些？

答案：（1）会议是否确有召开的客观必要性；

（2）会议目的和会议风气是否端正；

（3）会议时机是否已经成熟；

（4）会议的议题是否明确，会前的沟通是否到位；

（5）各项准备工作是否已经准备充分，包括软件和硬件。

40. [H] 会见与会谈的前期准备工作有哪些？

答案：（1）确定议题和明确目标。

（2）收集信息和分析双方材料。

（3）确定参加人员。

（4）双方协商时间、地点。

（5）布置座位。

41. [J] 简述办公环境的含义并按照由远及近的顺序列举环境类别。

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

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

42. [J] 简述办公室的基本概念及组成。

答案：（1）办公室，英文为“office”，泛

指处理特定事务或提供服务的地方。

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

43. [J] 简述办公室的四种含义。

答案：（1）广义的：泛指一切办公场所，区别于教室、车间、医疗室、实验室等。

（2）狭义的：是指某一类职业人员或某一级职务人员的办公场所，如厂长办公室等。

（3）特指的：党和政府机关、企事业单位内的综合办事机构，级别高的又称办公厅，如河北省政府办公厅。

（4）专指的：某种专门的独立的工作机构，如国务院台湾事务办公室。

44. [J] 简述办公室调查研究的三个阶段及其主要任务。

答案：（1）准备阶段，主要包括确定调研课题、成立调研小组、明确调研任务及要求。

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

（3）完成阶段，主要是撰写调研报告。

45. [J] 简述办公室督查工作的方式。

答案：（1）现场督查；（2）会议督查；（3）书面督查；（4）电话督查；（5）互联网督查。

46. [J] 简述办公室辅助决策的任务。

答案：在决策的不同阶段，辅助决策的任务各不相同。

（1）在决策的准备阶段：征询群众意见，搜集决策信息。

（2）在决策的制定阶段：提供决策依据，提出决策建议。

（3）在决策的审批阶段：撰写决策报告，编制实施计划，落实行动措施。

（4）在决策的执行阶段：协助决策试验，提供反馈信息。

（5）在决策的总结阶段：撰写总结报告，评估决策落实情况。

47. [J] 简述常用办公设备使用规范。

答案：（1）必须明确每台设备的具体用途，熟

悉掌握其操作程序，严格按照使用说明书的要求进行操作。

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

(3) 注意安全，注意节电，注意卫生，注意定期保养，注意每次使用的极限。

(4) 未经上司允准，任何人严禁私自使用办公设备，尤其是用于处理私人事务。

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

(6) 如果不处于工作状态，使用完毕应切断电源。

48. [J] 简述第三代时间管理的ABCD法则及其内容。

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

A. 重要且紧急一一必须立刻做。

B. 紧急但不重要（如有人因为打麻将“三缺一”而紧急约你，有人突然打电话请你吃饭等）一一只有在优先考虑了重要的事情后，再来考虑这类事。

C. 重要但不紧急（如学习、做计划、与人谈心、体检等）一只要是没有第一类事的压力，就应该将其当成紧急的事去做，不要拖延。

D. 既不紧急也不重要（如娱乐、消遣等）一一有工夫再说。

49. [J] 简述电子公文处理过程的五个环节。

答案：(1) 创建：根据一定的规则建立电子公文。

(2) 办理：通过计算机系统对电子公文进行收发、批阅等相关操作。

(3) 交换：按始发者意图进行跨系统的公文传递。

(4) 归档：依据国家或本部门档案管理规定对办理完毕后的电子公文予以存储。

(5) 销毁：依据有关规定将电子公文从存储介质上物理删除。

50. [J] 简述调查研究的三个阶段及其主要任务。

答案：(1) 准备阶段，主要包括确定调研课题、成立调研小组、明确调研任务及要求。(2) 实施阶段，主要包括确定调查方法、搜集整理材料、分析材料和综合提炼调研成果。(3) 完成阶段，主要是撰写调研报告。

51. [J] 简述公共关系的三大构成要素及其原则。

答案：(1) 三大构成要素是，1) 主体：社会组织；2) 客体：公众；3) 手段：传播途径。(2) 公共关系原则：公众利益至上；实事求是；互惠互利；双向沟通；始终如一；开拓创新；整体统一。

52. [J] 简述公共关系的原则。

答案：(1) 公众利益至上；(2) 实事求是；(3) 互惠互利；(4) 双向沟通；(5) 始终如一；(6) 开拓创新；(7) 整体统一。

53. [J] 简述公文校对工作要求。

答案：(1) 校正、补充一切与定稿不符的文字、标点符号、图表、格式等；(2) 解决统行、倒版等排版方面的问题和正文、注码与注文之间衔接以及页码编排问题；(3) 进一步审核定稿中的疏漏，发现问题及时提交有关领导人或撰稿人处理；

(4) 需要使用标准校对符号；(5) 对于重要的或者大量印制的公文，应实施三校、四校，以确保公文的正本不出差错。

54. [J] 简述会务管理中对会务工作人员的要求。

答案：(1) 会前的最后检查（工作认真负责、细心、耐心）；(2) 组织签到和登记（任劳任怨，能连续作战）；

(3) 做好联络协调（沟通协调能力强）；(4) 会议记录与保密（业务素质强，有原则）；

(5) 会议后勤保障（服从分配，具有协作意识）。

55. [J] 简述会议的积极作用。

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

56. [J] 简述剪彩仪式需要准备的材料及其程序。

答案：(1) 剪彩的准备：红色缎带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘、红色地毯。(2) 剪彩的程序：请来宾就位→宣布仪式正式开始→奏国歌→进行发言→进行剪彩→进行参观。

57. [J] 简述文员向上司做请示的注意事项。

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

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

58. [J] 简述在储藏间存储办公用品时的注意事项。

答案：(1) 储藏间或物品柜要上锁，保证安全。

(2) 储藏需要的面积取决于单位的大小。

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

(4) 储藏办公用品应有良好的照明，以便容易找到。

(5) 办公用品应保存在干燥和通风良好的房

间中。若存放在潮湿环境中，将导致纸张不能正常的送入打印机或复印机中。

59. [J] 简述制作会议证件的注意事项。

答案：(1) 重要的大中型会议，会议证件和姓名卡片要正规。内容设计上要有会议的名称、与会者姓名、称呼（先生、女士、小姐等）、身份（职务、职称等）、组织或公司的名称。

(2) 重要的、具有保密性质的会议要在会议证件上贴上本人的相片，并加盖大会印章。

(3) 会议证件的形式应反映出会议的内容，设计要尽量经济实用、美观大方。

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

(5) 应注意根据单位不同的文化理念设计会议证件和姓名卡片。

60. [J] 简要回答起草请示的“五步棋”。

答案：(1) 因为什么请示一对于原因、目的的说明。(2) 请示什么问题一一提出请示的主题内容。

(3) 怎样解决问题一一提出解决问题的建议或方案。

(4) 请求上级回复一一结尾用语的使用。

(5) 有无附件需要说明一根据需要确定附件的使用与否。

61. [J] 简要说明会议纪要的概念，会议纪要有什么作用？形式是怎样的？

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

会议纪要具有沟通情况、交流经验、统一认识、指导工作的作用。

可以用于向上级汇报会议情况；也可以分发给平级或下属单位，以传达会议精神和议定事项，或要求与会单位共同遵守、执行。

有两种形式：

(1) 议决性会议纪要。是与会者经过商议，对某些问题作出一致决定，需要共同遵守、执行

时写下的文字依据。

(2) 周知性会议纪要。用于传达会议情况，传播信息、交流经验而作的纪实性文件。

62. [J] 简要说明会议纪要有什么作用？有哪两种形式？

答案：要点：

会议纪要具有沟通情况、交流经验、统一认识、指导工作的作用。

可以用于向上级汇报会议情况；也可以分发给平级或下属单位，以传达会议精神和议定事项，或要求与会单位共同遵守、执行。

有两种形式：

(1) 议决性会议纪要。

(2) 周知性会议纪要。

63. [J] 简要说明文秘人员随上司旅行结束后，要做好哪些工作。

答案：(1) 整理好旅行过程中所有的单据、凭证，送上司审阅、签字后向财务部门报销，或者结算预支的出差费用。

(2) 回到公司上班后，应将出差过程以及有关事务写出工作汇报。如果是与上司同行的，可根据上司的原始记录整理出报告，送上司过目或批准，然后存档备案。

(3) 尽快恢复正常工作和生活状态，继续旅行前未完的工作。

(4) 把在出差时结识的有关人士、单位等情況做好记录，以便将来有用。

(5) 对在旅行过程中给予帮助和照顾的有关部门和人员，分别去函或去电表示感谢。

64. [K] 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9:00至12:00召开全厂中层干部大会，讨论第二年的产品发展和销售计划，地点就在康桥宾馆的12楼会议室。这次会议由总经理办公室负责安排。办公室主任让小付拟一个会议通知。他应该考虑哪些问题？

答案：1.

(1) 会议的名称；

(2) 出席会议者的姓名或组织、部门的名称；
(3) 日期、时间（开始到结束的预定时间）；

(4) 地点：（具体在几楼几号会议室）；

(5) 议题（或者议事日程）；

(6) 主办者的联络处、电话号码等；

(7) 开会所在地，建筑物名称、几楼、电话号码（必要时可附上地图）；

(8) 注意事项、是否备有餐点、有否停车场，或当天应备的资料等。

65. [L] 来信受访的范围包括哪些？受理与处理的程序和基本要求是什么？

答案：(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、群众直接接机关、单位领导的信件。

(2) 及时拆封。拆封时，不要损坏邮票、邮截和其他书写内容的地方。对急信、要信，或有过激言语的来信，要处理及时，报告上司，还要以有效方式通告有关单位紧急处理。拆开后在装订时，信纸在前、信封在后，要一并装订。

(3) 认真阅读。把握信中的主要内容，也可用颜色笔为领导标明信中的重点，或在信纸的空白处注明“参阅某卷宗”或“可与前信印证”等。提供领导复信所需要的资料。

(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、主要内容、要求，收信单位（人）以及承办后的情况，结果和立卷存档号等详细记载，便于统计、查找和催办。

(5) 认真处理。处理信件应该按照“分级负责、归口办理”的原则，进行转办、交办或自办。

(6) 及时复信。复信是取信于职工群众的有效措施，增加职工群众对组织的信任。复信可采取收信人（单位）复信，或承办人（单位）复信两种方式进行。

66. [L] 利达公司销售部新聘任了文员陈小

姐，试用期三个月。陈小姐大专刚毕业，比较单纯，经理鼓励她努力干。

某一天，经理外出了，陈小姐正在公司打电话，电话...姐哭丧着脸说：“为什么？”经理说：“你犯了五个错。”

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

答案：(1) 该问的没有问（指对方情况，手套的需要量）；

(2) 该记的没有记录（对方的姓名、公司、电话号码）；

(3) 该说的没有说（没有及时向上司汇报）；

(4) 不该说的却说了（价格上的自作主张，不向上司请示）；

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

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

67. [L] 旅行结束后，文员应主要完成哪些工作，请予以设计。

答案：(1) 整理好旅行过程中所有的单据、凭证，送上司审阅、签字后向财务部门报销，或者结算预支的出差费用。

(2) 回到公司上班后，应将出差过程以及有关事务写出工作汇报。如果是与上司同行的，可根据上司的原始记录整理出报告，送上司过目或批准，然后存档备案。

(3) 尽快恢复正常工作和生活状态，继续旅行前未完的工作。

(4) 把在出差时结识的有关人士、单位等情況做好记录，以便将来有用。

(5) 对在旅行过程中给予帮助和照顾的有关部门和人员，分别去函或去电表示感谢。

68. [M] 某次会议筹备工作中，为防万一，进行应急预案设计，会务人员列举了以下可能

的意外事件：

(1) 人员问题。会议的发言人、演讲人、主要领导、重要嘉宾...员的要求不符。

(8) 与会人员的行为问题。发言人在发言过程中的语言、行为不当，与会人员的语言、行为不当。

请你针对以上问题，设计应对的方案。

答案：(1) 处理人员问题。根据会议的内容和类型事先准备好备用的发言人选。如发言人因车（飞机）迟到，可调整发言人的发言次序。实际到会的与会人员少于原报名的与会人员时，可临时调整会场、食宿等安排，尽量不要打乱原定的会议议程。

(2) 处理场地问题。根据现场情况，灵活处理。

(3) 处理设备问题。根据现场情况，灵活处理。

(4) 处理资料问题。要将所有的会议文件或资料的原件或移动存储器随身携带。

(5) 处理与会人员的健康与安全问题。要加强会前安全检查，必要时可进行如火灾等突发事件的演习，如果发生突发事件，工作人员要按照分工各负其责。大中型会议可安排医护人员值班，或掌握一些附近医疗机构的情况，以便应急。

(6) 处理与会人员的情绪问题。广泛征求与会人员的意见，对合理的要求和建议应给予采纳。同时，在不影响会议整个过程的情况下对议程、日程可做适当的调整。要注意做好与会人员的思想工作和解释工作。

(7) 处理与会人员的返程问题。一定要提前预订与会人员的返程车票（机票），对时间、车次（航班）的变化要及时同与会人员协商，对因交通问题暂时不能离会的人员要安排好食宿，确定准确的返程时间。

(8) 处理与会人员的行为问题。会前对发言人的发言稿做好审核工作，了解发言人的思想动态，做好发言前的沟通工作。

69. [M] 某个下雨天，在利达公司内召开的新产

品推介会结束了。公司的大型会议室有各种会议用品，室外有接待处，公司还租了汽车接送来宾，为圆满结束这次会议，办公室人员在会后应该做些什么工作？

答案：（1）要替搭车回去的人安排车子；

70. [M]某公司成立不久，业务就非常繁忙，电话不断，上司要求文员小胡设计一个电话记录单。小胡应该怎么设计？

答案：

- （2）在接待处暂时代为保管的衣物，不要遗失或被人错领、冒领；
- （3）有留话时，切记务必传达；
- （4）检查会场有无物品遗漏；
- （5）要为参加会议的人员送行；
- （6）文秘人员离去前。要检查烟灰缸、字纸篓有无易燃的东西，如有，则必须加以熄灭；
- （7）桌、椅早先若有移动，必须还原；洗涤烟灰缸、茶具等，并收拾妥当，倒去垃圾；
- （8）携带进会场的资料和会议用品要记得带回；
- （9）关紧门窗并上锁；
- （10）通知会场的管理单位，会议已经结束。

来电单位			
来电者姓名			
来电时间	年月日时分	BP 机或手机	
内容摘要：			
上司批示			
处理结果		记录人	

71. [M]某公司成立三周年，准备举行大型宴会，办公室人员应该如何做好准备，要做哪些工作？

答案：（1）客人的选择。确定名单，再请上司核定。

（2）确定时间。如果是涉外宴请，宴请时间应该按照国际惯例，征询客人的意见，要避免选择对方的重大节假日。

（3）会场的选择。要考虑宴会的性质，客人的数目，以及预算费用等，考虑宴会的形式与气1325氛、交通是否方便、场地大小是否合适、菜式、有无停车场。

（4）拟订菜单。应符合对方的饮食习惯，从宾客的身份、宴请层次、目的等方面去考虑，至少要提供2份菜单，供上司挑选。

（5）寄发请柬。宴请需要发请柬，请柬上应写明邀请人姓名，被邀请人姓名、宴请的目的、方式、时间、地点，以及着装要求、要求回函及其他说明等。请柬一般要提前一至两周发出；

（6）席次的排列。以社会地位与年龄作优先考虑来安排，在请柬上应注明席次号。席次的排列原则是：男女主人对坐桌椅的两端；男女宾客间隔而坐；夫妇分开坐；男主宾坐在女主人的右边，女主宾坐在男主人的右边。主人方面的陪客，应插在客人中间坐，以便同客人接触交谈。

72. [M]某公司聘任文员邹某上班处理邮件时，正巧赶上接听电话，他…手操持电话，另一手示意送信者把信堆放在已有一些信件的办公桌上，并顺手拿过笔在“收件人…束。几天后，这种品牌的冰箱销售量迅速回升，一台崭新的冰箱也送至那位用户的家中。

从这个案例，可以为我们文秘人员的信访工作提供哪些有益的启示？

答案：（1）收领邮件应该把以前的信件另外放开，以免混淆，应在清点后才能签字；
（2）首先应分类，请示上司哪些邮件能拆封，哪些不能拆封；

（3）不能把回信地址剪掉，检查信封、信纸上的地址、电话是否一致。如不一致，应打电话询问正确的，再把错误的划去；

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

向他（她）道歉；

（5）把交给上司邮件分成最急件、次急件和普通件，不能混淆。

2.

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

（2）有些事涉及本单位的利益或信誉，应及时向领导汇报，采取主动出击的方法；（3）文秘人员虽不是专业人员，不能解决技术性的问题，但是文秘人员应具有细心、敏感的工作方式和作风，能从其他角度帮助领导解决问题。

73. [M]某公司为了推销自己的产品，做好宣

传和营销前的准备工作，以良好的社会形象及合适的价格打入市场，决定组织召开专家座谈会，对其推销产品进行评估。如果你是办公室人员，领导责成你承办这个座谈会，你该如何做？

答案：（1）座谈会邀请对象必须是新产品所在领域的专家和学者，能独立思考、有主见又敢于发表意见者；

（2）座谈会以小型为主，人数以七、八人为宜；（3）座谈会上，文秘人员应与主持人密切配合；

（4）主持人负责引导、组织，可不做记录；
（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。

74. [M]某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天准备上报的统计报表，本公司一位实习生，刚从大学经济管理专业毕业的小林走了进

来，小林针对该公司管理写的...推搡搡，揪住总经理的衣服不放。小赵在一边干着急，不知道怎么办才好...

问题：你认为小赵在这两件事上做得怎么样？他有什么失误，他应该怎么做才对。

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

（2）接待来访者应细心倾听，不应边看报表边听；

（3）对提重要建议的来访者，应认真记录，汇报上司；

（4）应对来访者热情，不能冷嘲热讽；

（5）对言辞激烈的来访者应有礼有节，宣传政策；

（6）应尽快为总经理解围，可以请保安或打110。

75. [M]某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天准备上报的统计报表，本公司一位实习生，刚从大学经济管理专业毕业的小林走了进来，小林针对该公司管理写的...讽，激怒了小林，引起了激烈的争执，最后小林气愤地离开了办公室。

问题：你认为小赵在这两件事上做得怎么样？她有什么失误，她应该怎么做才对。

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

（2）接待来访者应细心倾听，不应边看报表边听；

（3）对提重要建议的来访者，应认真记录，汇报上司；

（4）应对来访者热情，不能冷嘲热讽；

（5）对言辞激烈的来访者应有礼有节，宣传政策；

（6）应尽快为总经理解围，可以请保安或打110。

76. [M]某中外合资公司总部德方总经理来访，恰逢生日，上司要求文员小陈购买礼物赠

送，小陈应如何办？要考虑哪些因素？

答案：（1）清楚德方总经理的爱好、文化背景、性格习惯等；

（2）征求上司意见或同意，在允许的钱款额度范围内选购礼物；

（3）比较合适的生日礼物是有中国特色的、总经理又比较喜欢的物品；

（4）赠送的礼物应去掉包装上的标价，并应聘商店用精美包装纸重新包装一下；

（5）附上贺卡写上中国公司的名称，让上司亲自送给德方总经理。

77. [Q]请简单说明提高会议效率的一些基本做法？

答案：1、遵循法律法规；

2、合理确定会议目标；

3、确定必要的与会者；

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。

78. [Q]请看如下案例：

上海某冰箱厂的冰箱畅销全国各地，一天，江苏某城市报上刊登了这家厂的家用冰箱发生爆炸的消息，几天之内，这种冰箱在当地即无人问津...视大学各系关于加强学生思想工作的报告；

（11）北京广播电视台各系关于提高教学质量的报告；

（12）北京广播电视台2008年度工作总结；

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

（2）有些事涉及本单位的利益或信誉，应及时向领导汇报，采取主动出击的方法。（3）

文秘人员虽不是专业人员，不能解决技术性的问题，但是文秘人员应具有细心、敏感的

工作方式和作风，能从其他角度帮助领导解决问题。

26. 案卷一：

（1）市教委关于2008年招生工作的通知；

（4）北京广播电视台大学关于2008年招生工作的请示（呈市教委）；

（5）市教委关于北京广播电视台大学2008年招生工作的批复；

标题：市教委、北京广播电视台大学关于招生工作的通知、请示、批复

案卷二：

（2）北京广播电视台大学关于招生工作校务扩大会会议纪要；

（6）北京广播电视台大学校务会议关于调整系主任的决定；

（7）北京广播电视台大学关于调整系主任的通知；

（8）北京广播电视台大学关于做好开学工作的通知；

标题：北京广播电视台大学关于招生工作、系主任调整、开学工作的会议纪要、决定、通知

案卷三：

（3）北京广播电视台大学2003年招生工作计划；

（12）北京广播电视台大学2003年度工作总结；

标题：北京广播电视台大学招生工作计划、年度工作总结

案卷四：

（9）北京广播电视台大学各系关于开学准备工作的报告；

（10）北京广播电视台大学各系关于加强学生思想工作的报告；

（11）北京广播电视台大学各系关于提高教学质量的报告；

标题：北京广播电视台大学各系关于开学准备、加强学生思想工作、提高教学质量的报告

79. [R]如何接受对方的名片？

答案：（1）在接对方名片时，务必表现出尊重的态度。

（2）当对方递出名片时，应点头致意，双手在平行胸部的位置接过名片，最好不要捏到名片上的字，以示尊重。

（3）双手接过名片，再收回双肘，轻轻捧名片，抬起头，注视着对方，郑重地读出名片上的名称，以确认无误。

（4）遇到名片上有不认识的字，不可轻率错读，可诚恳地请教对方：“很冒昧，可否请问一下，这个字怎么念？”对方回答后，可按对方发音，重复一遍：“您是某某单位某某，很抱歉！”并行礼致歉。

80. [S]上海某企业欲与德国某企业合作，德国以品牌、技术入股，利用上海比较便宜的原材料和人工，共同生产国内紧缺的产品。德国代表团一行9人将于8月下旬来访，商议合作的具体事宜，办公室主任请小李作好准备。假如你是小李，你怎样设计这个接待方案？

答案：（1）接受任务
（2）了解来宾、制订计划
（3）预订食宿
（4）欢迎来宾、商议日程
（5）礼节性拜访、宴请
（6）正式会谈
（7）签订协议书
（8）陪同参观游览
（9）互赠礼品
（10）欢送来宾、接待小结

81. [S]上司在与客人谈话，这时有某公司张总经理来找上司解决紧急事情，文员如何向上司传达？

答案：（1）用便条把所要传达的内容逐项书写：“某公司张总，为急事来访，请他等几分钟，还是请何人代为会见，要问他哪些事情？”然后将写好的便条对折好。

（2）走入会客室，在上司背后说一声：“对不起，打搅一下”。

(3) 上司回头时，递上便条与铅笔。

(4) 退一步，等候指示。

83. [S]设计一份电话记录表？

答案：

82. [S]设计大型会议会中进程服务工作的主要环节。

答案：接站工作→报到及接待工作→组织签到→做好会议记录→做好会议值班保卫工作→做好会议信息搜集、传递工作→做好对外宣传→编写会议简报或快报→做好会议保密工作→做好后勤保障工作。

电话记录表

来电人	姓名：_____	单位部门：_____	
	职务：_____	电话号码：_____	
来电时间	____年____月____日____时____分		
通话地点	来电人地点：_____		
	受话人地点：_____		
通话要点	1. _____		
	2. _____		
	3. _____		
结束时间	____年____月____日____时____分		
处理要点	1. 交由_____进行处理		
	2. 请_____尽快回电		
	3. 约定_____再来电话		
记录人			

84. [S]设计一份开业典礼的筹备工作流程。

答案：开业典礼筹备工作的流程：

开业典礼的舆论宣传工作（可运用传播媒介在报纸、电台、电视台广泛发布广告或在告示栏中张贴开业告示）→要做好来宾邀请工作→发放请柬→现场的布置→准备开幕词、致答词→要做好接待服务工作→要做好礼品馈赠工作→拟定典礼程序→做好各种物质的准备工作。

85. [S]设计一份新闻发布会的筹备流程。

答案：(1)主题的确定→(2)时间的选择→(3)地点的确定→(4)人员的安排→(5)材料的准备→(6)发送请柬→(7)准备胸卡和名签→(8)准备好视听设备→(9)预算计划。

86. [S]什么是受意？受意有几种？办公室人员应怎样运用受意方法？

答案：(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，用心判断指示的用意。必要时可以提问，直至明了意图为止，但不要打断谈话。如有不同意见，可以公开提出，但要言之有理，并要注意方式、态度。接受指示后，要不失时机地贯彻实施。

87. [S]什么是文员的挡驾方法？主要的挡驾法有哪几种？一般应怎样做？

答案：对于上司不必要接见的来访者，不需要参加的邀请性活动，不想接听的电话，由

文员出面阻挡或谢绝。文员没有必要把真正原因告诉对方，只需要礼貌地、委婉地达到阻挡或拒绝的目的即可。

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

(2)来访挡驾。先问清来由，判断有无必要引见给上司，或先作请示。

(3)会议、活动挡驾。对不必要的会议和活动文员要替上司委婉地谢绝。

88. [S]所谓“有问题”的来访者一般是怎样 的？文员应如何应对？

答案：1.

(1)固执任性的来访者。死搅蛮缠、出言不逊，文员应毫不妥协（但要注意礼貌）地反

复进行解释并提出建议。坚持说你没有权利更改规章制度。可保证：如果对方写信给上司，上司，定会看到这封信。

(2)进行威胁的来访者。悄悄地告诉老板，打电话保安部门，不要与蛮横无理、可能带来危险的来访者直接冲突。

(3)情绪激动的来访者。如果来访者是男性，女文员应该找男的帮助；如果是女性，女文员可能会使她平静下来；如不行，找一个成熟的女同事来帮忙。

(4)骗人的老手。他们①介绍的产品或服务价格低得离谱；②公司经营时间不长；③个人或公司没有通讯地址，或电话号码有疑问。必须保护公司和上司的利益。

89. [T]谈谈你对办公室人员应具备的职业素质中“善谋”的理解。

答案：（1）办公室人员“善谋”要求：能够正确理解上司的意图，替上司过滤重要的事務；要“参”到点子上、“谋”到关键处、注重谏言技巧。

（2）办公室工作人员“善谋”还必须谨防几个误区：一是“参政”意识过“度”，把自己录。

摆在“准领导”或副职的位置，把幕后工作放到台前；二是轻易抛出“夹生”想法，强加于领导，于公于己都不利；三是出“馊主意”，把要讲的内容作一个总结结构的构思，简略避免以上误区，就要求秘书人员用良好的职业道德规范约束自己，踏踏实实地做好工作，面不能靠油滑奸巧去取悦、应付领导。

90. [T] 提高会议效率可以有哪些做法？

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

91. [W] 文秘人员经常要代替上司选择礼品，向他人赠送礼品，在处理这些事情应考虑什么，怎样做？

答案：（1）在赠礼前必须搞清赠礼目的，如是为周年庆典，生日、结婚、荣升、乔迁，或是圣诞节、中秋节等：

（2）还要清楚赠礼对象身份、爱好、文化背景、性格习惯等；

（3）在日历上应该清楚地标明节日活动安排以引起上司的注意。时间如何取决于当地的购物环境。

（4）还应熟知以下规则：除非上司有特殊的要求，不必送太昂贵的礼物，只要用心为对方选择适当的礼物即可。

（5）要看对方的实际情况选择礼品，做到恰如其分，适合对方。

（6）赠送的礼物应去掉包装上的标价，并应聘商店用精美包装纸重新包装一下。

（7）如果不是亲自送礼，应该在礼物的外包装上写上赠送者的姓名或附上名片、贺卡。

（8）文秘人员应准备一张节日礼物名单，上

司可以在上面作一些增减，表示是否同意你提的建议或者提出一些其他的意见、以及标示明价格范围。

（9）为了避免所送礼物的重复，文秘人员应

该为所有接受上司礼物的人做一张卡片记下细节？

92. [W] 文秘人员如何主持会议？应注意哪些细节？

答案：文秘人员如果在会议上要发言，应先帮倒忙，给工作带来损失，造成被动局面。要避免以上误区，就要求秘书人员用良好的职业

道德规范约束自己，踏踏实实地做好工作，面对发言内容加以引导，提醒时间有限。

在会上可分配工作任务，认真倾听其他人意见，不要当众批评某个人。最后作总结，统一认识。

要求与会者记笔记，自己做好笔记并把每次会议纪要的打印件放进文件夹。以作查证，

93. [W] 文秘人员在单独或随同上司旅行结束后，要做好哪些工作？

答案：（1）整理好旅行过程中所有的单据、凭证，送上司审阅、签字后向财务部门报销，或者结算预支的出差费用。

（2）回到公司上班后，应将出差过程以及有关事务写出工作汇报。如果是与上司同行的，可根据上司的原始记录整理出报告，送

上司过目或批准，然后存档备案。（3）尽快恢复正常工作和生活状态，继续做旅行前未完的工作。

（4）把在出差时结识的有关人士，单位等情况做好记录，以便将来有用。（5）对在旅行过程中给予帮助和照顾的有关部门和人员，分别去函或去电表示感谢。

94. [W] 文员处于社交场合时，引出的话题哪些是属于合适的？哪些是不合适的？

答案：合适的话题：

（1）谈话双方都感兴趣的、有共同利益的话题。

（2）一般人喜闻乐见的话题。

（3）显示地方或民族色彩的话题。

（4）比较高雅的话题，如中外名著、展览会等。

（5）积极、健康的生活体验的话题。风趣、幽默的小故事，无伤大雅的笑话。

不合适的话题：

（1）应当忌讳的话题。

（2）令人不快的话题。过于敏感的话题。

（3）自己不甚熟悉的话题。夸耀自己的话题。

（4）庸俗的、色情的话题。

（5）不宜谈论的保密的话题。

95. [W] 文员根据单位需要向外或向内发文，需要经过一系列程序即为发文处理过程。请说明这一系列过程。

答案：（1）拟稿。

（2）核稿。是指拟稿人员的上级负责人对初稿的审查和核实。

（3）签发。指机关领导人对文稿的最后审定、签字发出。

（4）编号。已经签发的文件，由文秘人员统一编排发文字号。

（5）缮印。对已经签发的文件定稿进行誊清、复印或排版印制。

（6）校对，指将文件的誊写稿、打印稿或清样按定稿核对校正。

（7）用印，是指在完成的文件上加盖机关印章。

（8）登记。

（9）分发。指对准备发出的文件进行分装和发送。

96. [W] 文员进言是指什么？进言具有什么作用？方法和要求是什么？

答案：（1）进言是指文员主动对上司提出意见、建议、批评或规劝；

（2）参谋作用；补缺作用；增进关系作用；

（3）适事、适时、适地、适度。

97. [W] 文员利用提示系统提醒上司的工作，

有哪些提示系统？具体做法是怎样的？

答案：有电子提示系统和人工提示系统

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

人工提示系统的做法：设置基本办公日程表、固定活动日期一览表、使用提示性备忘录、准备约会表、准备特殊提示卡、准备交往提示文件。

98. [W] 文员受上司指示，向对方要求约会时应注意哪些要点？决定时间、地点时要注意什么？

答案：（1）要获得上司的许可；

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

（3）要正确告知对方赴约者的姓名、职务、目的、时间、地点、方式（早餐会、午餐会等）、所需要的时间等等；

（4）约定好以后，一定要向上司汇报，并填写在日程安排计划表上。还应准备约会所需要的文件资料。

（5）星期一早上、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）公司有重大活动的那一天不宜安排约会；

（8）地点选择对方比较方便的地方，还应考虑约会的礼仪规格、是否需要保密、是否需要就餐等因素。

99. [W] 文员所作的口头报告的基本方法是怎样的，有什么要求？

答案：（1）不要失去报告的适当时机。报告时机原则是取好是在完成被指示工作之后，但有时也要在尚未完成之时先作期中报告。有时因上司太忙，不妨预先约好时间。

（2）不要弄错报告对象及顺序。要直接向指示工作的人（上司）报告；

（3）报告的顺序基本上是先说结论，接着依照

必要说明理由及经过，如：“结果是这样，理照执行；

由有三个，一是…。”

(4)一定要简短、扼要、流畅：

(5)如报告过于复杂，应事先以5W2H的原则检查是否有遗漏：

(6)如果觉得仅仅以口头报告对方，对方不易明了，或者报告项目很多时，可以制作“报告备忘录”提出来。

100. [W]文员所作的完整的会议记录应该包括哪些事项？

答案：(1)会议名称；

(2)会议记录人的姓名、盖章；

(3)时间（开始时间、结束时间）；

(4)会议地点；

(5)议题；

(6)主持人、主席；

(7)出席者名单；

(8)会议的经过情形及结论；

(9)相关的资料；

(10)下次会议预定日期。

101. [W]文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理的意见后，又遇到了负责宣传的张副经理，小曹又向他作了请示，结果两位领导的意见很不一致，小曹无所...视大学各系关于加强学生思想工作的报告；

(11)北京广播电视台各系关于提高教学质量的报告；

(12)北京广播电视台2008年度工作总结；

答案：1.

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

(2)在工作中不应过分亲近或疏远某领导，以至落到尴尬的境地；

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

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

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

2.

案卷一：

(1)市教委关于2008年招生工作的通知；

(4)北京广播电视台大学关于2008年招生工作的请示（呈市教委）；

(5)市教委关于北京广播电视台大学2008年招

生工作的批复；

标题：市教委、北京广播电视台大学关于招生工作的通知、请示、批复

案卷二：

(2)北京广播电视台大学关于招生工作校务扩大会会议纪要；

(6)北京广播电视台校务会议关于调整系主任的决定；

(7)北京广播电视台大学关于调整系主任的通

知；

(8)北京广播电视台大学关于做好开学工作的通知；

标题：北京广播电视台大学关于招生工作、系主任调整、开学工作的会议纪要、决定、通知

案卷三：

(3)北京广播电视台大学2003年招生工作计划；

(12)北京广播电视台大学2003年度工作总结；

标题：北京广播电视台大学招生工作计划、年度工作总结

案卷四：

(9)北京广播电视台各系关于开学准备工作的报告；

(10)北京广播电视台各系关于加强学生思想工作的报告；

(11)北京广播电视台各系关于提高教学质量的报告；

标题：北京广播电视台各系关于开学准

备、加强学生思想工作、提高教学质量的报

告
102. [W]文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理意见后，又遇到了负责宣传的张副经理，小曹又向他作了请示，结果两位领导的意见很不一致，小曹无所适...，认为小曹有意与他作对；而张认为此业务是他引介的，小曹应先同他通气。

问题：请你分析小曹这样做对不对？错在哪里？面对这种情况小曹应该怎么办？

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

(2)在工作中不应过分亲近或疏远某领导，以至落到尴尬的境地；

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

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

(5)如果矛盾不能统一，应向总经理请示，遵照总经理的意见办，并请他对孙或张作解释。

这是文员执行主要决策人的意见。

103. [W]文员应该为上司的商务旅行作许多准备工作，在准备国内国际旅行时要考虑哪些项目？履行哪些职责？

答案：(1)准备旅行计划和旅馆信息。旅行计划表要说明出发和到达地点、是乘飞机还是汽车、火车或轮船，出发和到达的日期及时间、座位情况、旅馆情况。

(2)制定约会计划。约会计划表包括：城市名和省（州）名（如果是国外旅行，写明城市名和国家名），日期和时间，与上司约会者的姓名、公司和地址，电话号码。

(3)为商务洽谈收集资料。

(4)决定旅行用品。把上司作商务旅行时需

要带的用品列出清单。

(5)考虑行李问题。通过航空公司出版的旅行计划手册或旅行社代办人信息。为每件行李准备识别标签。

(6)安排差旅费。

(7)建立旅行—旅馆信息资料库。随时与旅行社联系，建立最新信息充实自己的资料库。

(8)办理旅行保险，如意外伤害保险等。

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

答案：(1)充分了解即将开始的工作内容；

(2)思考以什么方法进行效率会最佳；

(3)上司分派两项以上工作时，必须为工作排定优先顺序。

105. [X]小李受上司委托在浦东机场接待公司的一位重要客人。双方见面后，小李寒暄到：“欢迎、欢迎”，嘴里说着，却并不主动伸手；等客人伸手了，小李才与之...这一切不很满意，话越来越少。小李有点摸不着头脑，心想我这么殷勤地对待他，他怎么...

问题：小李的很多做法不合乎礼仪，小李应该怎么做才是正确的？

答案：(1)主人和客人之间，应该主人先伸手。

(2)在替客人拿行李前应征求同意：“我替你拿可以吗？”

(3)哪些行李可以放入行李箱中也要征得同意。

(4)司机开车，汽车的位次礼仪是“右为上，左为下；后为上，前为下”。

(5)客人应该坐后排，小李应该坐副驾驶座。

(6)客人公司的一些内部情况、个人收入、福利和家庭情况等是不合适的话题。

(7)应该与客人谈一些合适的话题，如天气、风土人情、新闻等。

106. [Z]制发文件时加盖机关印章，称为用印，具体要求有哪些？

答案：(1)文件用印时，必须以机关领导人或

部门负责人签发的文件原稿为依据，经核对无误后始得用印。

(2) 文件用印要端正、清晰，要端正地盖在成文日期上方，上不压正文，下要骑年盖月。

(3) 文件用印一定要与制发文件的机关、部门或单位相一致。

(4) 要核实用印份数，超过份数的不能盖印。

107. [Z]总经理把保管单位公章和盖印的任务交给了秘书小付，小付应该怎样做？

答案：小付应把印章放在办公室装锁的抽屉或保险箱内，钥匙随身携带；每次用毕应将印章加锁存放，随印随锁；如因事外出，须经批准交他人代管。加盖单位公章，须经总经理批准，并审核签名；并要将盖用文件名称、编号、日期、签发人、领用人、盖章人等项详细登记。加盖印章必须做到用力均匀，使印章端正、完整。

108. [Z]总经理要与A公司总裁谈某项业务工作，文员替总经理安排这个约会，应该怎么做？

答案：首先，用写信的方式定约，等对方收到信后，再打电话给对方的文秘人员确认；其次，正确告知总经理的姓名、目的、时间、地点、方式(早餐会、午餐会等)所需要的时间等，日期的确定应有弹性，告知你或总经理的联系电话。

第三，决定时间、地点时，要注意：

(一)星期一早上、周末下午、即将下班之前、午餐前后对方的休息日、节假日或有特殊政治和宗教意义的日子、公司有重大活动时.不要安排约会；

(二)地点必须选择对方比较方便的地方，还应考虑礼仪规格、是否需保密、是否需就餐等；

(三)如对约会地点没有充分把握，应事先调查路线、如何前往、房间大小、桌子的配置等。

(四)约定好后向上司汇报，并填写在日程安排计划表上。如有必要，还应准备约会所需要的文件资料。