

新编办公室管理实务教案

主编：李学珍 王淑文

前言

- 办公室管理实务是办公室管理人员尤其是秘书人员的核心能力之一，它具有很强的专业性、
- 综合性、实践性和规范性，对培养学生的职业素质、专业基础和专业技能均有突出的意义，是将
- 学生培养成符合社会需求的现代应用型高素质办公室管理人才的必不可少的课程，它不仅使学生
- 掌握核心职业能力，能解决工作中的实际问题，
- 也为学生职业生涯的良好发展奠定基础。

- 本书以教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》为指导，遵从高职教育“职业性、开放性、实践性”的根本要求，在积极听取了秘书行业专家的意见，根据国家秘书职业资格考核标准，经过多年实践、研究，校企合作开发了这本《新编办公室管理实务》教材，注重针对性、系统性、技能性、实用性、创新性。

- 本书教案及相关习题答案由李学珍负责项目一、项目二的任务一、二、三、四、五及附录部分，王淑文负责项目四及项目五的任务一部分、于广杰负责项目二的任务六、七、八、九、十及项目五的任务二、三部分，黄小萍负责项目三及项目五的任务四部分。秘书工作有很强的综合性、实践性，任务驱动，基于工作过程，融教、学、做于一体的编写方式是比较新的方式，我们的经历、学识水平有限，对很多问题的认识、研究还不够深入，加上时间仓促，书中难免存在疏漏与不妥之处，真诚地敬请各位专家、学者、读者不吝赐教。
- 在本书编写过程中，我们采众家之长，参考了很多资料，参考资料的来源及作者姓名，我们已在书中注明。有些资料源于互联网发布的信息，有的无法查明出处，故无法标明原作者情况，请您们谅解，在此编者向原作者所付出的辛勤劳动表示衷心感谢。

项目一 秘书职业认知

- 任务一 掀开秘书的神秘面纱
- 能力目标
 - ①能够掌握秘书的岗位职责和工作内容
 - ②能够掌握秘书求职应聘的技巧
 - ③能够正确运用着装礼仪
 - ④能够树立秘书职业意识
- 知识目标
 - ①了解秘书的定义和职业内涵
 - ②了解秘书的来由与类别
 - ③了解秘书岗位职责和工作内容
 - ④了解秘书应具备的职业素养
 - ⑤了解秘书职业道德的基本内容和重要作用

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
 - 1、秘书的含义及其演变。
 - 第一，指宫禁中的秘藏之书。
 - 第二，指讖纬图篆等书。
 - 第三，指官员职务的名称。
 - 第四，职务之称（行政职位）。
 - 2、秘书的类别
 - （1）按从属和服务对象的角度，秘书可分为公务秘书和私人秘书两类。

(2) 按工作内容秘书可以划分为五类：行政秘书、机要秘书、生活秘书、文字秘书、信访秘书。

(3) 按行业可以划分为五类：法律秘书、医学秘书、教育秘书、工程秘书、演艺秘书。

3、秘书的岗位职责与工作内容

- (1) 办文； (2) 办会； (3) 办事； (4) 管理； 做人。
- (2) 秘书工作原则：准确原则；迅速及时原则； 严谨求实原则； 保密原则 。
- (3) 秘书工作的特点：从属性、被动性、事务性、综合性、机要性。

- （4）秘书工作的基本方法：授意、请示、报告。
- 4、秘书的职业素养
- （1）秘书的职业道德：忠于职守，严守机密，讲求效率，善于合作，诚信宽容，文明礼貌，服从领导、当好参谋，兢兢业业、甘当无名英雄，谦虚谨慎，办事公道，服务热情，遵纪守法，廉洁奉公。
- （2）秘书的能力素养：表达能力、自省能力、办事能力、学习能力、沟通协调能力、操作能力、心理承受能力。

- 5、秘书形象的塑造
- (1) 仪容仪表。
- (2) 正确的着装与服饰搭配。
- (3) 得体的化妆。

实战演练参考答案

- 一、情景训练

- （一）职业情境

- 海鸥食品有限公司始建于**2000**年**8**月，是一家集研发、生产、配送和销售于一体的海产品深加工企业，年生产海产品**20000**余吨。公司坐落于滨海市南港区，地理位置优越、交通便利。公司先后从国内外引进加工设备和检验化验设备，车间实行封闭式管理，符合国际化、标准化和规范化管理要求。近几年海鸥集团发展形势喜人，为了给公司储备更多的人才，王明总经理决定面向全国招聘总经理秘书**1**人、人力资源部助理**1**人、销售部文员**3**人、市场部助理**1**人、前台接待**2**人。这次招聘活动由人力资源部牵头组织。

- （二）实训任务

- 学生以组为单位模拟这次招聘活动。有同学扮演考官，有的同学扮演求职者。分别从外在形象、言谈举止、表达能力、反应能力、专业素养等方面去考察求职者。要求考官提前设计好招聘流程，求职者设计自身形象，准备好相关求职资料。

- （三）实训要求

- 1、实训条件

- （1）本实训在秘书办公自动化实训室设计文稿；

- （2）在模拟实训室进行现场组织模拟进行；

- （注：若无实训室，教师可就地取材，自行设计实训条件。）

- **2、实训方式与手段**
- 本实训学生分组讨论操作，每组**10**人。
- **3、实训要求与标准**
- **（1）**本项目主要为综合性实际操作的项目，**4**课时完成；
- **（2）**招聘与应聘具有很强的综合性，学生模拟时一定要贴近职场，语言行动符合职场人物的需要。
- **（四）实训考核**
- 对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。
- 答案略。教师根据学生演示情景点评。教材有参考资料，为培养学生的创新性，不提供标准答案，以防束缚学生思路。

项目二 秘书日常事务

- 任务一 优化办公环境
- 能力目标
 - ①能够进行办公环境的布局
 - ②能够优化配置办公设备
 - ③能够整理办公桌
 - ④能够保养办公设备
- 知识目标
 - ①办公环境的内容
 - ②明确办公环境与秘书工作效率的关系
 - ③掌握整理办公桌的技巧
 - ④掌握保养办公设备的知识

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
 - 1、办公环境的含义。
 - 2、办公环境的构成：空气因素、光线因素、声音因素、空间因素、绿化因素、人际关系因素、员工素质因素。
 - 3、办公室的布局：可分为开放式办公室和封闭式办公室两种。
 - 4、办公环境管理
 - (1) 总体原则要求方便、舒适整洁、和谐统一、安全。
 - (2) 视觉环境管理。
 - (3) 办公室的听觉环境管理。

- (4) 办公室的空气环境管理。
- (5) 办公室的保健与安全环境管理。
- (6) 秘书要经常清洁、整理个人的责任区。
- (7) 主动清洁、整理本人参与的公用区域。
- **5、优化办公环境的措施：**优化办公环境的基本原则是以人为本、舒适整洁、和谐统一、安全健康。
- (1) 避免使职员面对窗户或靠近热源或紧邻通风口处；
- (2) 自然光应来自桌子的左上方；
- (3) 按照工作流程安排办公位置，采用直线对称布置，避免不对称、倒退、交叉、和不必要的迂回；
- (4) 紧密相关的部门可以安排在相邻的位置，便于高效率地完成工作；
- (5) 职员桌子样式要一致，增加平等感；
- (6) 档案柜高度、样式一致，增强美观感；
- (7) 办公室内要预留出通道；
- (8) 装设足够的电源插座；
- (9) 将饮水设备放在宽敞处，公告板放在醒目的地方；
- (10) 主管的办公位置位于员工的后方，但要用屏风或玻璃门隔开；

- (11) 办公桌上放置统一的台签、名牌;
- (12) 文件、报刊摆放有序;
- (13) 办公桌上整洁有序;
- (14) 将易产生噪音的打印机、复印机、传真机等设备置于另一独立空间;
- (15) 将访客多的部门放在办公区入口处;
- (16) 安置吸收或减少噪音的设施;
- (17) 办公座椅采用有扶手和靠背的舒适的椅子;
- (18) 室内光线以自然光为主, 以柔和的人造光为辅;
- (19) 办公室内摆放绿色植物如发财树、开运竹等美化环境, 净化空气;
- (20) 室温不低于 16°C ;
- (21) 每天通风, 保证空气的新鲜;

- (22) 每天打扫卫生，清洁个人的、上司的和公共办公区域，经常给电话、电脑等设备消毒；
- (23) 电源线不要纠缠交叉、裸露；
- (24) 消防设施要齐全；
- (25) 电脑显示屏应背对办公室的大门；
- (26) 恰当放置个人物品；
- (27) 安全、适当、有效地处理剩余物品；
- (28) 办公室可放置一些书法或绘画作品。
- (29) 保证组织的物品和信息的安全。

- **6、整理办公桌的技巧**
- (1) 将必备物品放在双手触及范围内。
- (2) 清理过期的纸质和电子文件。
- (3) 尽量选择液晶平板显示器，以节省空间。
- (4) 把工作中常用的文件、资料、信函等分类后放入档案柜中，没用的部分扔掉或销毁。
- (5) 把最常使用的东西，集中放在最容易拿到的地方。
- (6) 将零碎文具物品放在抽屉中的文具盒内。
- (7) 充分地立体化地利用空间。
- (8) 今天工作结束时，桌面只留下明天使用的东西。

- 七、保养好办公设备
- （1）办公设备要合理放置，不要放在阳光直射的地方，也不能放在妨碍自己或他人工作的地方，要按照以人为本、方便工作、安全舒适的原则去摆放；
- （2）秘书人员要熟悉各种办公设备的操作程序；
- （3）秘书人员要经常清洁办公设备；
- （4）办公设备要定期请专人进行维护、保养。

- 八、办公环境中常见的隐患
- (1) 光线不足或耀眼。
- (2) 温度过低或过高。
- (3) 空气质量差。
- (4) 噪音过多。
- (5) 办公家具与办公人员不匹配，致使操作困难。
- (6) 电源插座太少，电线缠绞在一起，电线裸露。
- (7) 消防制度不健全，消防设施缺失或被覆盖。
- (8) 下班后办公室门窗不锁。
- (9) 办公空间过小。
- (10) 办公设备安装操作不当，办公用品不足。
- (11) 办公室人际关系恶劣。

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境
- 海鸥集团新建的办公大楼即将竣工，董事长、总经理、销售部、采购部、市场研发部、生产部、人力资源部、行政办公室、财务部、接待区都将搬至新建办公楼。作为为行政办公室主任的助理，请你帮助办公室主任叶知秋完成董事长交给的任务。
- （二）实训任务
- 学生以组为单位完成下列任务：

实战演练参考答案

- **子任务1** 请你查阅相关资料，为董事长办公区、总经理办公区、销售部办公区、采购部办公区、市场研发部办公区、生产部办公区、人力资源部办公区、行政办公室办公区、财务部办公区、接待区制作办公设备需求计划表，并说明思路。
- 提示：首先明确需要哪些办公用品，然后制作申请表。下面所列的是一般办公用品，教师可引导学生分门别类地制表。

- **常用办公用品：**有孔文件夹、无孔文件夹、报告夹、档案盒、档案袋、名片盒/册、文件柜、资料架、文件篮、订书机、起钉器、打孔器、剪刀、票夹、钉针系列、胶棒、胶水、胶带、计算器、笔袋、台历架、无线装订本、活页本、便利贴、会议记录本、签字笔、圆珠笔、铅笔、白板笔、钢笔、记号笔、水彩笔、橡皮、修正液、账本/账册、无碳复写票据、凭证/单据、复写纸、票据装订机、财务计算器、印台/印油、支票夹、专用印章、印章箱、报刊架、杂志架、白板、证件卡、电脑、打印机、传真机、扫描仪、复印机、多功能一体机、碎纸机、装订机、考勤机、点钞机、过塑机、名片扫描仪、电话机、投影仪、照相机、摄像机、加湿器、饮水机、电风扇、吸尘器、光盘、U盘、键盘、鼠标、移动硬盘、录音笔、插线板、电池、耳麦、硒鼓、墨盒、色带、复印纸、传真纸、电脑打印纸、彩色复印纸、其他纸张、一次性用品、清洁用品、劳保用品、办公茶、咖啡、纯净水、抽纸、卫生纸、纸巾/湿巾、毛巾、手帕、茶壶/水壶、茶具、保温杯、塑料杯、水杯、纸杯、杯垫、手套、口罩、鞋套、工作服、文件柜、更衣柜、保险柜、办公桌椅等。

办公设备需求申请表

日期:

序号	物品名称	规 格	等 级	数 量	备 注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

- 主管签字:

• 日期:
- 复核:

审批:
- 日期:

日期:

- **子任务2** 请你查阅相关资料，为董事长办公区、总经理办公区、销售部办公区、采购部办公区、市场研发部办公区、生产部办公区、人力资源部办公区、行政办公室办公区、财务部办公区、接待区制作办公布局图，并说明思路。
- 可学习参考：
<http://wenku.baidu.com/view/166a99d43186bceb19e8bbb4.html>，教师可引导学生手工绘图，也可运用相关软件绘图，要注意不同区域的特征。

- **子任务3** 请你查阅相关资料，为董事长办公区、总经理办公区、销售部办公区、采购部办公区、市场研发部办公区、生产部办公区、人力资源部办公区、行政办公室办公区、财务部办公区、接待区制作办公室设计图，并说明思路。
- 提示：可以参考网址：
- <http://www.baidu.com>，从中寻找办公室设计图片。教师可引导学生手工绘图，也可运用相关软件绘图。

- 子任务4 请分组讨论“如何优化办公环境”，制作PPT，汇报研讨成果。答案略。
- 子任务5 请分组讨论“如何整理办公桌，如何整理自己的学习桌”，制作PPT，汇报研讨成果。
- 答案略。
- 以上习题答案不唯一，为培养学生的创新性，故不提供标准答案，以防束缚学生思路。教师可提供指导，并对学生作品进行点评。

项目二 秘书日常事务

- 任务二 接待工作处理
- 能力目标
 - ①能够接待预约来访者和未预约来访者、处理接待过程中的突发情况
 - ②能够制定接待工作计划、安排迎送来访团体
 - ③能够安排来访者食宿、交通、行程、参观、娱乐活动
 - ④能够安排涉外礼宾次序和迎送仪式、涉外会见会谈和拜访
 - ⑤能够安排涉外宴请、选择馈赠礼品
- 知识目标
 - ①熟悉接待工作内容和种类
 - ②掌握接待的一般流程
 - ③掌握接待相关礼仪

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- （一）接待工作的内容和种类
- 接待是指对来访者给予相应的服务的活动。它涉及面广，对象多而复杂。根据不同的对象，不同的来访目的，接待的内容各不相同。根据不同标准，分类方式也就不同，具体的有：
 - 1、按照来宾的来访意图可以将接待分为公务接待、会议接待、视察与检查接待、参观接待、经营活动接待、技术考察接待和其他接待。
 - 2、按照接待的对象不同，可以把接待分为外宾接待和内宾接待。内宾接待又可分为对上级单位来人的接待、对平行单位来人的接待、对下属单位来人的接待、对新闻单位来人的接待和对本单位来人的接待。
 - 3、按照有无预约又可以把接待分为预约来访者接待和未预约来访者接待。
- （二）接待工作的一般程序
- 接待的内容不同，接待的程序也不尽相同，但一般的接待程序主要包括以下几个方面：
 - 1、发出邀请并确认。

- 2、接待前的准备工作
- (1) 平时的准备工作
- a.思想心理的准备： ①诚挚恳切的态度 ②团结合作的精神
- b.业务知识和能力的准备
- (2) 物质和环境的准备
- 3、接受任务后的接待准备工作。接到任务后，秘书接待准备工作程序如下：
- (1) 了解来宾的情况。(2) 确定接待规格。接待规格是从主陪人的角度而言的，接待的规格分为高格接待、对等接待和低格接待3种。
- 4、制定接待工作计划
- 接待工作的计划一般包括四个方面的内容：确定接待规格、拟定日程安排、开列接待经费和安排工作人员。

- 5、接待工作的实施
- （1）迎接来宾
- （2）会见、会谈的接待
- （3）宴请接待
- （4）安排参观游览
- （5）安排娱乐活动
- （6）新闻报道
- （7）礼貌送客
- 6、接待工作后总结
-

- （三）预约来访者的接待
- 按有无预约把接待工作分为预约来访者接待（以下简称有约接待）和未预约来访者接待（以下简称无约接待）。企业秘书的日常接待工作大多是一般性有约接待，秘书只需根据计划安排表，按顺序有礼貌地接待并安排依约前来的客人与相关领导会面即可。为了更好地掌握来访者的情况，秘书要对每天的访客进行登记。

- (四) 处理接待过程中的突发情况
- 1、所谓突发事件，就是指在事先没有通知、预兆的情况下，突然发生的，有一定的破坏力和影响力的事件，具有不确定性。由于突发事件的发生具有不确定性，所以在安全时期就要时刻准备。第一、思想上应该重视，要时刻保持警惕。第二、制度上应该强化力求责任到人。第三、行动上应该坚决。突发事件一旦发生，有关部门就要迅速采取有效的措施加以控制、处理。接待过程中突发事件一般包括人员行为问题和健康、安全问题。接待过程中的问题访客大致有以下四种类型：一是情况过于激动不能安静对话型。二是哭喊谩骂型。三是自残恐吓型。四是暴力攻击型。五是滞留不走相威胁型。针对以上的几种问题人员，我们要运用不同的应对办法。
- 2、突发事件的报告和记录
- 遇到突发事件，不但要冷静处理，还要将事件记录下来作为事故处理的依据，也可作为安全教育的案例资料，还能应对各种赔偿案件。在为了工作的方便，我们可以填制《事故情况记录表》和《工伤情况报告表》，及时向有关部门呈送，以有利于事情的解决。

- (五) 安排涉外礼宾次序

- 1、涉外接待的原则

- (1) 不卑不亢。既要保持尊严，又不能妄自尊大。(2) 依法办事。遵守双方国家的法律、规范，遵守国际贸易交往的规则。(3) 内外有别。要保守本单位的秘密和国家机密。(4) 尊重他人。尊重他人的风俗习惯、个人选择、个人隐私。(5) 女士优先。照顾女性、帮助女性，这是国际交往的基本礼仪。(6) 维护形象。这里的形象包括个人形象和所属组织、国家、民族形象。(7) 求同存异。要了解交往对象所在区域的礼仪与习俗，并予以尊重。(8) 入乡随俗。学习尊重对方所独有的风俗习惯。做到“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳”。(9) 信守约定。(10) 不必过谦。(11) 尊重隐私。个人隐私问题包括收入支出、年龄大小、恋爱婚姻、身体健康、家庭住址、个人经历、信仰政见、所忙何事。(12) 以右为尊。

- 2、礼宾次序

- (1) 依照来宾的具体身份和职务高低来排列顺序、次序。(2) 按来宾所在国家或地区名称的拉丁字母先后顺序排列次序。(3) 依照来宾到达现场的具体时间早晚来排列次序。(4) 依照来宾告知东道主自己到访时间的先后排列次序。(5) 不排列即不分先后。

- 3、安排涉外礼宾次序步骤

- 秘书人员在把握基本原则的基础上，确定礼宾次序方案，通知有关各方，按一定的礼宾次序安排座次、名次和出场次序。

- （六）安排涉外迎送仪式
- 1、发出邀请。
- 2、做好准备工作。
- 3、确定迎候人员。
- 4、准备迎宾物品。
- 5、见面时按双方都能接受的礼节致意。
- 6、送行前要提前拜访。
- 7、安排送行仪式要讲究礼仪。
- （七）安排涉外宴请
- 1、确定邀请的名义和对象。
- 2、确定邀请范围。
- 3、草拟具体邀请名单。
- 4、确定宴请形式。
- 5、选择宴请地点。
- 6、发送请柬。请柬一般提前一周至二周发出，以便被邀请人及早安排。
- 7、提前安排宴请桌次、座次。
- 8、主人一般在门口迎候客人。
- 9、主宾到达后，由主人陪同进入休息厅或宴会厅与其他客人见面。
- 10、全体客人就座。主方致欢迎词。
- 11、宴会开始。
- 12、主宾告辞，主人与客人握别。

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境
- 天津金泰食品有限公司座落于南疆工业园，经过几年的努力，公司成为环渤海区域小有名气的食品公司，所生产的食品行销海内外。2008年9月28日上午，秘书李华正在前台接电话，忽然看见两位客人直接去往办公室。李华赶紧叫住他们。客人有些不耐烦地说：“我们上午刚来过，是找你们总经理的。上午的事没有办完。”李华说：“对不起，请你们稍等一下。我马上跟总经理联系。”总经理在电话里说：“我不想见他们，请你帮我挡一下。”李华奉命行事。下午2点，李华正在公司前台接电话，电话是一个客户打来的，事情较为复杂。这个时候进来两位客人，一位是已经预约的，一位是还未预约的。她应该怎样处理才能使电话里的客户和来访客人都满意？下午3点，公司赵寰经理交给李华一个任务，新疆阿勒泰金牛食品公司将来金泰食品公司考察交流，行程3天。要李华拟定一个接待计划。

- (二) 实训任务
- 子任务1：请四位同学分别扮演李华、两位客人和总经理演示上午的接待事宜。
- 子任务2：请四位同学分别演示打电话的客户、两位来访者和秘书李华演示下午的接待事宜。
- 子任务3：请帮李华制定接待新疆阿勒泰金牛食品公司的计划，并模拟接待过程。
- (三) 实训要求
- 1、实训条件
- (1) 本实训在秘书办公自动化实训室整理资料，完成接待计划的制作。
- (2) 本实训在秘书实训室、会议室进行展示与模拟。
- (注：若无实训室，教师可组织学生在普通大屏教室进行。)
- 2、实训方式与手段
- 本实训学生分组讨论操作，每组10人，配置好成员角色，分别完成上面3个任务。
- 3、实训要求与标准
- (1) 本项目主要为综合性实际操作的项目，4课时完成；
- (2) 接待具有很强的专业性、综合性，学生模拟时一定要贴近职场，语言行动符合职场人物的要求。
- (四) 实训考核
- 对完成的每一项进行单独打分，由教师、学生共同打分，最后综合评定小组成绩。

- 答案提示：任务1、2要求掌握接待咨询工作的内容与种类，能将访客正确分类，掌握接待作的一般程序及具体实施过程，掌握有约接待和无约接待的方法。请教师参考教材针对学生演示情况进行点评。任务3的接待计划请参考教材**P35-36**，请教师针对学生模拟接待过程演示情况进行点评。

项目二 秘书日常事务

- 任务三 管理电话
- 能力目标
 - ①能够设计电话记录表
 - ②能够正确拨打电话
 - ③能够正确接听电话
 - ④能够正确处理特殊电话事务
- 知识目标
 - ①电话语言的要求
 - ②拨打电话的准备内容
 - ③接听电话的要求
 - ④掌握接打电话的流程

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- (一) 接打电话的总体要求:
- 1、接听与拨打电话的原则与要求
- (1) 表达规范、正确;
- (2) 礼貌热情, 语气清晰和婉, 语言简洁;
- (3) 注意保密;
- (4) 注意时间。
- 2、接电话的礼节: 铃响后接听要迅速, 一般在第二遍铃响后就要接听; 开头要有礼貌语, 要微笑接听; 注意接听姿势; 接听中要有呼应; 请对方等候要注意时间; 要礼貌地请教对方姓名。
- 3、打电话的礼节: 开头要有礼貌语; 通话中语音要适中; 要说清内容, 突出重点。
- 4、结束通话时要有礼貌语, 要轻放话筒。
- 5、过滤电话的注意事项和基本要求: 接听重要电话要准确、及时, 借助书面语; 接听纠缠电话要大度有礼, 不怒不燥, 既要有原则性, 还要有灵活性; 过滤恐吓电话要镇定沉着, 并录音。过滤唠叨电话采用善意的谎言。过滤代接电话要迅速准确委婉礼貌。

- 6、特殊电话的应对，秘书要处理得灵活机动，周到全面，但一定要注意礼仪，决不可因为眼前的客人而得罪另一位客人。
- 经理正在开会时的来电，秘书一般都要挡驾，必要时可将有关内容写在纸条上传递给有关人员，既不能影响开会，又要及时传递信息。对无理者的电话，秘书一定要冷静处理，对方的语调越急、越快、越强，秘书的语调越要平稳、舒缓、轻柔。挡驾电话，措辞一定严谨，不能让对方感觉你在敷衍他。
- (二) 打电话的工作过程
- 1、打电话的流程图示如下：
 - 整理好谈话提纲，准备必要资料——确认对方号码，准确拨号——对方接听电话时，先问候，然后自报家门——明确事由（若受话人不在，可选择留言，也要明确事由，留下自己的姓名和联系方式）——确认重点内容——礼貌道别——轻放话筒。
- 2、拨打电话的程序解析：准备阶段、正确拨号、自报家门、清楚陈述、道别挂机。
- (三) 接听电话的工作过程
- 1、接听外线电话的流程图示如下：
 - 铃响三声内接听电话（如超过三声，应向对方致歉。如果两部电话同时响，先后接听，按轻重缓急处理。）左手持话筒，右手记录留言 问候，然后自报家门 认真听记 确认重点内容 礼貌道别 轻放话筒。
- 2、接听电话的程序解析：记录准备、礼貌应答、认真听记、确认重点内容、礼貌道别，结束通话。

- (四) 特殊电话的处理
- 1、接听直接找上司的电话
- 接到直接找上司的电话时，切记要先问清楚对方的单位、姓名、身份等，然后根据具体情况再作进一步的处理。
- 2、接听推销电话
- 秘书接到推销商品电话时，态度要明确，要礼貌地拒绝对方。
- 3、接听打错的电话
- 接到打错的电话时，可以礼貌地说“您打错了，我这里是宏源公司”。
- 4、接到投诉电话
- 接到投诉电话时，秘书要心平气和、冷静耐心地听，等对方发完火后，再诚恳地向其解释原因或提出建议，或把电话直接转至有关的业务部门，以此来显示出秘书的教养和风度。
- 5、接听匿名电话
- 遇到匿名电话，秘书应保持坚持彬彬有礼的态度，坚持不报姓名或不说明来意就不打扰上司的原则。
- 6、接听告急电话
- 若接到告急电话，秘书应沉着、冷静、细心、果断、迅速地予以处理，如不能决定，应马上请示汇报，并协助有关部门处理。
- 7、接听上级来电
- 接听上级打来的电话，要认真地听记。要及时把有关内容转告上司或通知有关的部门和人员。
- (五) 电话的后续处理
- 1、整理电话记录
- 2、及时处理有关事务

实战演练

- 一、情景训练

- （一）职业情境

- 海格商贸集团有限公司是全国著名的制造企业。公司自成立后，就狠抓质量管理，产品在全国市场占有率有很大的市场份额，所产“大力神”牌发电机组，在通过了信息产业部、中国电信集团总公司等国家部门的严格检测之后，又于**2008年6月**，在同行业中首家通过国家广电总局的入网认证。大力神牌柴油发电机组严格按照**ISO08525**质量标准以及**ISO9001**质量管理标准生产，品质达到或超过了国外同类产品的水平。在七月初江南移动总公司柴油发电机组项目的招标中，大力神柴油发电机组一举中标，囊括了全部**6**台机组，标的达**800**多万元。紧随其后，大力神又在正房总部研发大楼的柴油发电机组的项目招标中，从众多国际知名的竞争对手中脱颖而出，再次一举中标。从而证明了大力神柴油发电机组不仅品质超群，并且已被各行业客户广泛认同。在这种喜人的形势面前，公司领导非常冷静。**2009年1月-3月**，他们先后对许多大型企业进行了分析调查，并于调查后召开了多次领导会议。同时他们还和许多合作伙伴进行了洽谈，分析构想公司的未来发展。

- 2010年3月，公司又召开全体机关领导及职工大会。总经理对公司几年的发展进行了回顾，肯定了成绩，也对今后的前景发表了自己的看法。总经理说：我国已经成为世贸组织成员。我国对外开放事业进入了一个新的阶段。加入世贸组织给我们在许多方面带来发展机遇，但同时也会使我们面临严峻的挑战。随着更多的国外优质产品和服务业进入国内市场，我国部分产业将面对更为激烈的竞争，柴油发电机组产业也必定会受到一定程度的冲击。目前我国柴油发电机组产业与国外相比，在规模、研发环境、知识创新和人才储备等方面都存在着不小的差距。随着关税壁垒的降低，国外先进的柴油发电机组产品将全方位进入我国市场。面对残酷的市场竞争，我们作为电源产业必须未雨绸缪，积极应对……总经理说到这，秘书走进来，递上一张条子，经理看了一下，在条子上写了几个字，交给秘书，然后继续讲道，要采取相应的策略和措施，扩大我们的产业规模，改善研发环境，提高知识创新能力，加强人才储备，完善我们具有自主知识产权的柴油发电机组技术和产品的开发，充分发挥自己企业的优势，争取使我们的产品更多地进入国际市场。为了使广大的工程技术人员及时了解我国柴油发电机组产业在加入世贸组织之后面临的新问题、新挑战、新机遇，把握柴油发电机组产业新的发展方向，各部门要采取一系列的措施，做好宣传工作。全体人员要有忧患意识，努力加强学习，适应新的形势。

- (二) 实训任务
- 子任务一
- 1、根据案例内容，模拟办公室上班时的情景。学生以秘书的身份模拟接电话内容如下：
 - (1) 通知部门经理开会的电话。
 - (2) 对方要找王总经理，秘书告知王经理不在的对话情景。
 - (3) 对方打错了电话，秘书的应对。
 - (4) 对方咨询本公司产品情况时，秘书需要查资料等对方等候的电话。
- 子任务二
- 1、根据案例内容，模拟秘书在特殊时间接电话的情景，所接特殊电话如下：
 - (1) 经理正在开会，有一位客户要找经理，当秘书告诉他经理正在开会后，他仍坚持要见经理。请演示秘书处理的情景。
 - (2) 经理正在会见一位客人，有一位自称是经理朋友的人要经理接电话。请演示秘书的处理方式。
 - (3) 有一位客户的电话，经理交待秘书不要转给他。请演示这位客户来电话时秘书的应对。
 - (4) 有一位客户，所购产品出了一些问题，打电话来，火气很大。请演示秘书的应对。

- (三) 实训要求
- 1、实训条件
- (1) 本实训在秘书实训室、会议室进行展示与模拟。
- (注：若无实训室，教师可组织学生在普通大屏教室进行。)
- 2、实训方式与手段
- 本实训学生分组讨论操作，每组10人，配置好成员角色，分别完成上面的任务。
- 3、实训要求与标准
- (1)本项目主要为综合性实际操作的项目，4课时完成；
- (2)管理电话具有很强的专业性、综合性，学生模拟时一定要贴近职场，语言行动符合职场人物的要求。
- (四) 实训考核
- 对完成的每一项进行单独打分，由教师、学生共同打分，最后综合评定小组成绩。

实战演练

- 答案提示：掌握接电话与打电话的工作流程及相关技巧，掌握特殊电话的处理方式与技巧。教师针对学生演示的具体情景进行点评。

项目二 秘书日常事务

- 任务四 处理邮件
- 能力目标
 - ①能够签收邮件
 - ②能够分发传阅邮件
 - ③能够寄发邮件
- 知识目标
 - ①掌握传阅、寄发邮件的要求
 - ②了解正确处理邮政事务的知识

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- **（一）邮件处理的涵义：**处理邮件是指在邮件、信函的收进和发出过程中所要进行的一系列工作。邮件有通过邮政系统传递的邮件，如各类信函、电报、报刊、包裹等。还有电子信函，如电传、传真、E-mail等。
- **（二）邮政业务的分类及内容**
- 1、信函业务：国内信函、明信片、国内印刷品、国内保价信函、国际信函、国际印刷品、国际保价函件。
- 2、邮政包裹业务：国内包裹、国际包裹、
- 3、特快专递：信函、文件资料、物品。
- **（三）一般邮件的接收程序**
- 1、邮件分拣的规则
- （1）将私人邮件与商业邮件分开
- （2）将办公室邮件与外部邮件分开
- （3）把优先考虑的材料放在一起，邮局投递、专人传递的邮件、电子邮件。

- **2、邮件分拣的具体方法：**
- (1)按邮件的重要程度，简单地将邮件分为重要邮件和普通邮件。
- (2)按邮件的性质，把邮件分为公务邮件和私人邮件。
- (3)按邮件的紧急程度，将邮件分为急件、次急件和普通件。
- (4)按邮件的部门名称分拣。
- **3、邮件接收程序：签收邮件、初步分拣、拆封、阅函、登记、分送。**
- **(四) 发送邮件工作的程序：**
- 1、对发送文件进行查对。
- 2、检查附件与邮件是否匹配。
- 3、邮件分类。
- 4、邮件标记。
- 5、邮政编码。
- 6、签名。
- 7、登记。
- 8、将信笺或附件折叠一下，使之小于信封。。
- 9、结合时间和经济因素来选择正确的寄发方式。
- 10、了解和适应邮政方面的规章制度和寄发（发文）时间。

实战演练

- 一、情景训练
- (一) 职业情境
- 天津飞马公司是一家货运代理公司，经常会收到各种的邮件，同时也要向关系客户发送邮件。王芳在办公室专门负责邮件处理业务。接收的邮件有的要送给总经理，有的分送各部门，有的没什么价值。发送邮件时要选择不同的方式。
- (二) 实训任务
- 1、请你谈谈如何接收和发送邮件。通过查询文献或走访公司收集资料，然后制成PPT，分组汇报。
- 2、模拟接收邮件的过程
- (三) 实训要求
- 1、实训条件
- (1) 本实训在秘书办公自动化实训室、秘书实训室整理资料，完成相关任务。
- (注：若无实训室，教师可组织学生在普通大屏教室进行。)
- 2、实训方式与手段
- 本实训学生分组讨论操作，每组10人，明确分工，共同完成上面的任务。

- 3、实训要求与标准
- (1)本项目主要为综合性实际操作的项目，4课时完成；
- (2)管理邮件具有很强的专业性、综合性，学生模拟时一定要贴近职场，语言行动符合职场人物的要求。
- (四) 实训考核
- 对完成的每一项进行单独打分，由教师、学生共同打分，最后综合评定小组成绩。
- 答案提示：教师重点考察 学生是否掌握接收与发送邮件的知识与技巧，请教师针对学生实际演示情景进行点评。

项目二 秘书日常事务

- 任务五 管理时间
- 能力目标
 - ①能够区分事件的轻重缓急
 - ②能够设计有效的时间安排表
 - ③能够管理好自己的时间
 - ④能够合理安排领导的时间
- 知识目标
 - ①时间管理的内涵
 - ②时间管理的要素
 - ③时间管理的原则
 - ④掌握时间管理的方法

- 一、引入任务并分析任务

- 二、引入相关知识

- (一) 时间管理的内涵

- 所谓时间管理，是指秘书对时间进行有效的计划和控制，从而在有限的时间内创造最大的效益。

- (二) 时间管理要素：

- 1、强烈的时间观念

- 2、明晰的时间成本效益观念

- 3、时刻牢记时效观念

- 4、定量控制自己时间的能力

- 5、区分关键和一般事情的能力

- 6、节约和灵活运用时间的技巧

- 7、完成工作的熟练技能

-

- （三）秘书时间分类及时间管理的一般原则

- 秘书人员的时间大致可分为两类，一类是不可控制的时间，即受限于职权的要求而不能自由支配的时间，一般是例行工作的时间；另一类是可以控制的时间，即在自己权限内可以自由支配的时间。秘书时间管理的一般原则包括：

- 1、用精力最充沛的时间干最重要的工作；
- 2、消费时间要计划化、标准化、定量化；
- 3、保持时间上的弹性；
- 4、反省浪费的时间；
- 5、保持时间利用的相对连续性；
- 6、一般工作“案例化”，固定工作“标准化”；
- 7、不要事必躬亲；
- 8、树立从现在做起的信念；
- 9、保留自我时间管理的最低批量时间。

- **（四）秘书时间管理策略与技巧**

- 1、保持焦点。2、二八原则。3、格式化。4、现在就做。5、学会拒绝，6、避开高峰，不要把时间都耗在拥挤、排序中。7、巧用电话。8、成本观念。9、精选朋友。10、避免争论。11、充分利用零碎的时间。12、搁置暂时解决不了的事情。13、善于制作工作计划。14、养成记录自己实际耗用时间的习惯，15、要准备一个待办事项清单，以备分析、查阅待办事项。16、在办公场所的台历或记事本上，标注当天或预定事项，以备遗忘，也可用电子记事本提醒。17、不要浪费时间，选择合适的人去做事。18、减少并逐渐消除企业中浪费时间的现象。19、推行限时办事制度。20、做好对行文和会议的管理。21、做好电话、电脑管理，22、改善信息沟通，建立灵敏、及时、可靠、准确的沟通机制。23、选择每天精力最充沛、思想最集中的时间，去处理最重要的事情。24、办公室里的“8S”运动。

-

- （五）优化时间管理手段
- 为了让自己的工作井然有序、切中重点，我们必须建立正确的时间管理观念及策略。面对纷杂芜杂的工作，我们可以先尝试简化自己面对的工作，接着利用重要与紧急的“N字型法则”，列出正确的工作优先顺序。再以良好的工作计划引导自己逐步完成应做事项。
- 首先，我们要明确设立目标，集中焦点攻击，简化工作内容。如何简化工作呢？我们简称为“三抓三放”。
- 其次，利用“N字型法则”列出正确的工作优先顺序。
- 再次，制定并管理好你的工作计划。利用PDCA循环管理法。

- （六）编制时间管理计划表

- 时间管理计划表，也称日程安排，就是“关于会议、面谈、出差、访问等方面作计划、实行、变更及调整”。从时间纬度上可以分解为年度计划、月度计划、周计划以及工作日志等形式。计划是安排得越细越好还是越粗越好，这主要是根据上司的实际需要而定。一般来讲，年前制订年度计划，描画来年工作的大致轮廓；根据年度计划的设想，安排月度的计划；如此类推，再制定周计划，日计划。在所有的计划表中，当天的日程表最具体。

- 1、制定日程表的方法

- （1）年度计划表。年底计划表是一年内企业按常规要举行的主要管理活动和特别活动的一览表。比如股东大会、公司成立周年纪念日、法定节假日和公司其他特定活动（如展销会、订货会等）等。
- （2）月度计划表。月度计划表是根据年计划表安排的一个月的活动一览表，上面注明上司出差、开会、访问或参加重要活动等重大事项。

- (3) 周计划表。周计划表是根据月计划分解的按周来安排的活动一览表。它将一周之内的约会和会议等预定好的工作记入表内，一般是在上一周的星期五完成。
- (4) 日计划表，也称工作日志，它是根据周计划表制定出来的。它包含各种接待、约会，商务旅行活动，参加各类会议，到基层进行实地检查或指导，组织的各类重大活动，领导私人活动内容。
- 2、制定日程表的注意事项
- 秘书要了解企业情况，关注企业日常重大活动，积累经验，与各部门密切沟通、协调、配合，并随时向上司请示汇报。
- (1) 留有余地、适当保密。
- (2) 突出重点、注重效率。
- (3) 内外兼顾、统筹安排。
- (4) 分清轻重、周到细心。
- (5) 领导确认、事先同意。
- (6) 及时变更、提示备忘。

- (七) 巧妙安排约会
- 约会是指秘书为领导安排的公务活动,主要有对外方面的接见、洽谈和宴请与对内方面的礼仪性庆典、接见、与会、陪同外出参观、下基层视察等。
- 1、安排约会的基本原则
- (1) 按领导的工作规律安排时间表;
- (2) 区分轻重缓急;
- (3) 弹性安排,留有余地;
- (4) 以需为准,适度为宜;
- (5) 适当分担,各就其宜;
- (6) 每天核对,及时更新,并为领导做好备忘和提示。
- 2、安排约会的方法
- (1) 预先安排约会活动
- (2) 记好日历和备忘录
- (3) 提醒领导准时赴约
- (4) 保证领导顺利赴约
- (5) 做好约会前后的服务工作
-

- 3、安排约会的方式;约会可以采用方式有，电话约会、书面约会、当面约会、约会卡片等。
- 4、安排约会的注意事项
- (1) 配合领导的时间表
- (2) 在领导时间相对充裕、精力相对充沛的情况下安排约会。
- (3) 分清轻重缓急。
- (4) 重要约会应在约见前与对方再次确认，如有变化要及时更新约会日程表。
- (5) 订好好约会的场所，及时通知对方赴会，同时提醒领导赴会。
- (6) 约会时间留有余地。
- (7) 适当保密。给科室和司机的约会日程安排表，内容不能太详细，只有文秘人员自己和领导本人手中的日程表才允许详细。
- (8) 内外兼顾。
- (9) 细致周到。
- (10) 事先确认。
- (11) 巧用约会日程表。约会日程表是安排约会的必备品，如能使用得当，能帮你妥善安排约会，能提醒备忘，能提高你的工作效率。约会日程安排表形式多样，但一般包含约会时间、地点、人员、事由等要素，这可以自行设计。

实战演练

• 一、情景训练

- （一）职业情境

利达食品有限公司是一家专业的食品配料供应商。除了经营自己的产品以外，还经营来自巴西、美国、意大利、印度、泰国的多种浓缩果汁。公司依托强大的技术团队、几十年行业经验积累，为客户提供引领国内外产品潮流的新产品设计方案。你是利达公司行政秘书刘明，下面是行政经理高亮需要你完成的任务。

便条

● 刘明：

- 以下是我下星期一（3月19日）要参加的一系列活动：

• 上午召开董事会议，所有的经理都参加；上午给参加员工培训课的新员工讲话；中午与光华公司董事长柳永及其夫人共进午餐；下午前往阳光公司拜会市场开发部的经理马力；下午会见腾达公司销售部经理李刚。请你抓紧时间为我做出合理安排并将其填入工作日志中。谢谢

行政经理：高亮

2007年3月15日

- (二) 实训任务
- 1、请你替刘明完成经理工作日志。
- 2、请同学针对自己的状况，编制个人年、月、周、日学习计划。
- (三) 实训要求
- 1、实训条件
- (1) 本实训在秘书办公自动化实训室、秘书实训室整理资料，完成相关任务。
- (注：若无实训室，教师可组织学生在普通大屏教室进行。)
- 2、实训方式与手段
- 本实训学生分组操作，每组10人，明确分工，分别完成上面的任务。
- 3、实训要求与标准
- (1)本项目主要为综合性实际操作的项目，4课时完成；
- (四) 实训考核
- 对完成的每一项进行单独打分，由教师、学生共同打分，最后综合评定小组成绩。

任务1参考答案提示

经理工作日志

2007年3月19日星期一

时间	地点	工作内容	准备资料
8:30——9: 00	办公室	处理日常事务：如阅读文件、处理信件等	
9:20——10:10	董事会会议室	经理主管会议	讲话稿
10:30——11:00	公司多功能会议室	给参加培训的员工讲话	讲话稿
11:30——12:30	龙华酒店	与光华公司董事长柳永及其夫人共进午餐	预订酒店并选好菜单
13:30——14:30	阳光公司	拜会市场开发部的经理马力	带公司宣传册、合作协议
15:00——16:00	腾达公司	会见销售部经理李刚	带公司宣传册、合作协议

- 任务2答案略。请教师针对学生编制的计划表进行点评。

项目二 秘书日常事务

- 任务六 领导差旅工作处理
- 能力目标
 - ①能够预定车票、机票和酒店，做好财务预算
 - ②能够制定差旅计划表
 - ③能够做好商务旅行资料收集和整理
- 知识目标
 - ①预定车票、机票、酒店的程序与要求
 - ②出国护照、签证办理程序
 - ③商务旅行资料收集与整理。

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- **（一）差旅工作的具体内容**
- 企事业单位由于工作的需要，领导会经常出差、旅行。很多旅行任务甚至是临时决定的。但无论是国内出差还是国外出访，短期出差还是长期出差，在每次出差之前，秘书都要为领导做好大量的准备工作。
- **1、旅行计划的内容、旅行日程表的格式要求与内容**
- **（1）旅行计划**。旅行计划的日程安排是个非常有技巧的工作，既不能让领导的时间非常紧凑，也不能让领导觉得闲得无聊，浪费时间。旅行计划是领导出差是否能顺利完成任务的重要前提，一份合理、周全、程序规范的旅行计划，能保证领导在最短的时间内完成任务。一份周密详细的旅行计划主要从以下几方面进行考虑：时间、地点、交通工具、具体事项、备注等。
- 计划制定后，至少打印 3 份，一份交出差上司，一份由秘书留存，一份存档。
- **2、旅行日程表的格式要求与内容**
- 旅行日程表实际上就是旅行计划的具体细化实施表。

- **（二）办理出国旅行手续的程序**

- 有些时候，领导可能到国外出差，那就涉及到一系列的出国申请手续。出国申请手续主要有五项：递呈出国申请书、办理护照、申请签证、准备妥健康证书、办理出境登记卡。

- **（三）乘车、乘船、乘机旅行和预订票注意事项**

- **1、乘车**

- 接送客户坐轿车外出办事，秘书人员应首先为客人打开右侧后门，并以手挡住车门上框，同时提醒客人小心，等其坐好后再关门，然后自己从左侧后门上车。作为陪同，一定不能先于客人打开车门上车，除非对方坚持我们是女性应女士优先。抵达目的地时，秘书人员应首先下车，并绕过去为客人打开车门，以手挡住车门上框，协助客人下车。

- **2、乘船**

- 外出坐船时，应有秩序地排队上船。告别时，我们举止得体，不要大声叫喊，也不要做出大幅度的动作。在船上就餐时应不失礼貌和风度。下船时不要抢先或拥挤，对相遇的乘客和船员，应友好地告别，说些令人好感的告别语。

- **3、乘机**

- 进入机舱找到自己的座位后，我们应侧身尽快将自己随身携带行李放入座位上方的物品箱并关上门后立即坐下来，以免站在通道上堵塞和影响其他乘客入舱。坐下后对我们的邻座，我们应微笑致意问好，以礼相待。飞机抵达目的地还未停稳时，我们不能解开安全带站起身急于拿行李，只有等空中小姐通知后才能这样做。下机前别忘了和舱门口的空中小姐道别。

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境：
- 天津某公司领导因公务需要，要携刘秘书到成都出差，主要是洽谈项目合作前期有关事宜。刘秘书需要完成以下几项任务：
- 收集与成都合作公司的有关材料，选择去成都的旅行方式，查询天津到成都的火车、航空等信息资料。书面整理车次、航班、价位、起迄时间等信息。熟悉网上预订车、机票程序，预订成都的酒店，最后拟定一份旅行方案。
- （二）实训任务
- 如果你是刘秘书，请代她为领导拟订一份旅行方案。
-

- (三) 实训要求
- 1、实训条件
 - (1) 本实训在秘书办公自动化实训室进行,
 - (2) 本实训应具有齐全的办公设备: 电脑、打印机、网络连接;
 - (3) 教师在实训前应提前告知学生实训资料;
 - (4) 人手一台电脑。
- 2、实训方式与手段
- 本实训学生独立完成。
- 3、实训要求与标准
 - (1) 本项目主要为专题性实际操作的项目, 4建议课时完成;
 - (2) 旅行方案设计合理, 流程明确, 具有可操作性。
- (四) 实训考核
- 对每一位同学设计的方案单独打分。

- 登陆去哪儿网（<http://train.qunar.com>），点击车票代购按钮，分别输入出发站和到达站以及出发日期，然后点击搜索，就可以察看车次和票价了，同时也可以进行车票的预定。
- 登陆携程旅行网（<http://hotels.ctrip.com>），点击国内酒店菜单，然后在“预订国内酒店”对话框内按入住城市、日期、酒店级别、位置或名称进行选择，然后搜索就可以了。
- 旅行方案答案略，下例仅供参考。

刘总经理赴邯郸商务旅行计划

一、考察目的:

根据市场营销部、规划发展部共同提交的成都市场调研报告,了解到此处有可开发新项目的商机,为了进一步确定成都的开发项目早日争取获得此项目优先权,特此作出以下一手资料的实地调研计划:

二、考查内容:

	11: 20-12: 00	成都宏远公司接机车	与成都宏远人员在车上	去往成都天地公司视察类似地产项目的开发运作模式
	12: 10-14: 50		宏远公司安排的金都饭店	午餐、午休
	14: 50-15: 00	宏远公司小车	从金都饭店到宏远公司万科地产	去往考察地点考察地价,建筑材料价格
	15: 00-18: 00		宏远公司万科地产	考察土地可开发性
	18: 00-18: 10	宏远公司小车	从宏远公司万科地产到金都饭店	返回饭店
	18:10---		金都饭店	晚餐、休息

刘总经理、各部门经理、杨秘书

五、赴成都商务考察日程安排表

日期	具体时间	交通工具	地点	事项
2012年6月25日	8: 00-8: 30	公司小车	天津机场	从公司办公楼出发到天津机场
	9: 00-11: 00	民航班机(K90)	飞机上	从天津飞往成都

	11: 20-12: 00	成都宏远公司接机车	与成都宏远人员在车上	去往成都天地公司视察类似地产项目的开发运作模式
	12: 10-14: 50		宏远公司安排的金都饭店	午餐、午休
	14: 50-15: 00	宏远公司小车	从金都饭店到宏远公司万科地产	去往考察地点考察地价, 建筑材料价格
	15: 00-18: 00		宏远公司万科地产	考察土地可开发性
	18: 00-18: 10	宏远公司小车	从宏远公司万科地产到金都饭店	返回饭店
	18: 10---		金都饭店	晚餐、休息

2012年6月26日	8: 00-8: 30		金都饭店餐厅	早餐
	8: 30-8: 40	宏远公司小车	从金都饭店到宏远公司 万科地产	去往考察地点考察发展前景
	8: 40-12: 00		宏远公司万科地产	考察其商业环境及人均消费水平
	12: 00-12: 10	宏远公司小车	从宏远公司万科地产到 金都饭店	返回饭店
	12: 10-13: 10		金都饭店餐厅	午餐
	13: 30-14: 30		金都饭店会议厅	筹备会议
	15: 00-17: 00		金都饭店会议厅	召开邯郸天地公司与宏远公司有关 人员洽谈会议
	17: 30---		金都饭店	晚餐、休息
2012年6月27日	8: 00-8: 30		金都饭店餐厅	早餐
	8: 40-12: 00		邯郸商业街	游览
	12: 10-13: 10		金都饭店餐厅	午餐
	13: 20-14: 00	成都宏远公司送机车	去往成都机场	准备返回天津
	14: 30-16: 30	在民航班机 (T90)	飞机上	从成都飞往天津

	16: 30-17: 00	公司小车	天津	返回公司
备注	成都康运公司 电话: 410-60983333			

项目二 秘书日常事务

- 任务七： 秘书的督促检查工作
- 能力目标
 - ①能够用电话、传真、发通知单、文件及召开会议等方式进行督查
 - ②能够开展督查调研工作
 - ③能够将督查结果形成督查报告，反馈给相关领导
 - ④能够将督查资料整理归档
- 知识目标
 - ①了解秘书督查的含义和目的
 - ②明确秘书督查的内容
 - ③了解秘书督查的分类
 - ④秘书督查的工作程序

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- 秘书督查是上级领导机关检查、督促所属子系统对上级的决策指令执行情况的重要管理手段。
- (一) 秘书督查的优势
- 秘书参与了决策指令形成前后的全过程，因此对决策指令的背景、目的、内容和实质，能够全面深入的理解，有利于督促检查中把握目的、标准，分析执行决策指令的状况和发现存在的问题以及评价执行决策指令的效果。
- (二) 秘书督查的目的
- 秘书督查就是要保证上级决策能够及时、完整地贯彻实施。秘书督促检查不仅有明确的督促检查对象，而且在内容上也是明确地以督促、检查下级对上级的某项决策指令执行行为为目的。
- (三) 秘书督查的内容：
- 1、秘书督查的内容，无论是重大事项，还是领导批办专项，都与领导决策密切相关。
- 2、督查本是一种领导行为，具有很大的权威性。
- 3、检验秘书督查效果的惟一标准，就是看领导决策落实情况如何。
- (四) 秘书督查工作的原则
- 1、实事求是
- 2、注重实效
- 3、归口管理，分级负责

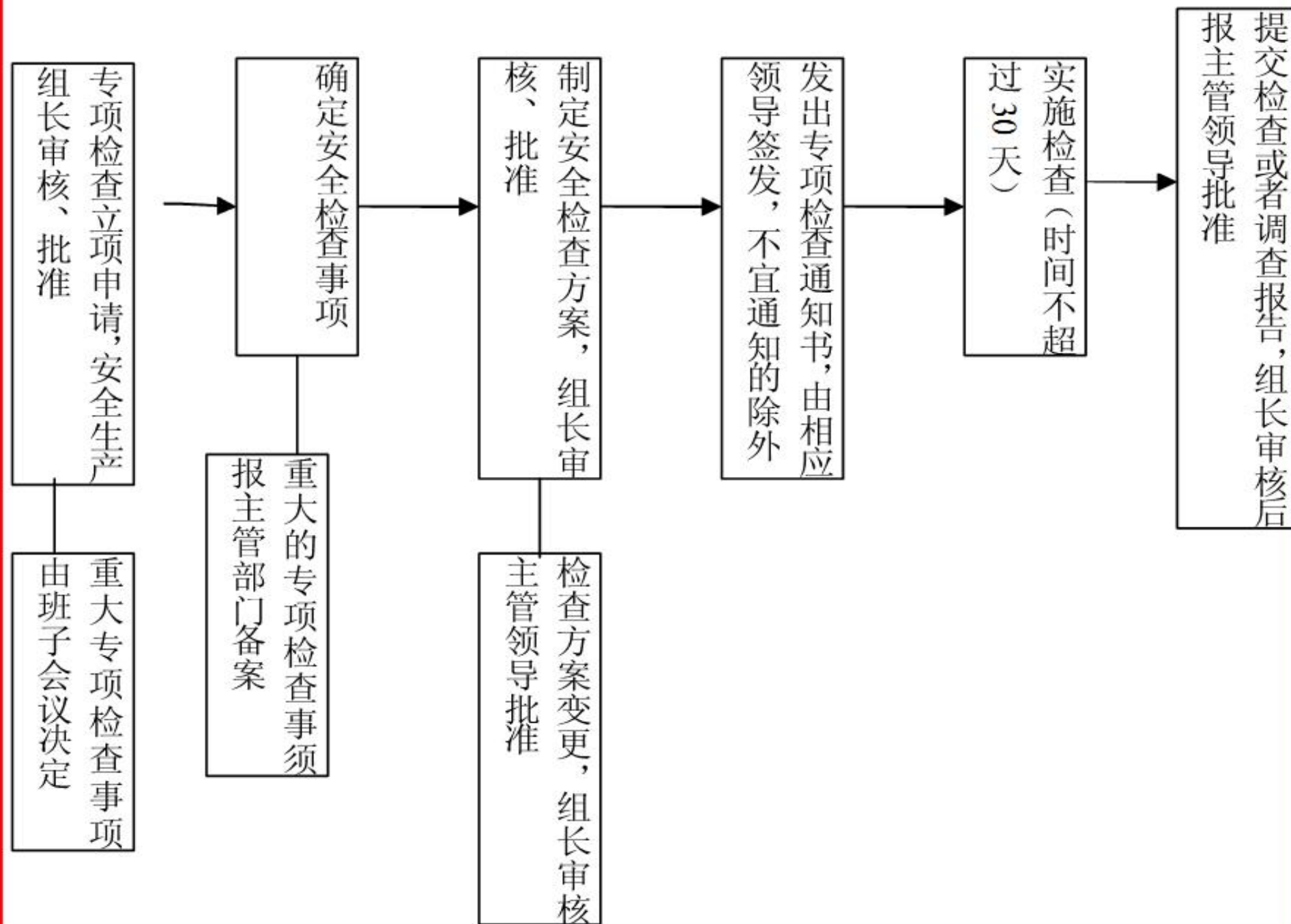
- （五）督查工作的基本方法
- 1、催办催报
- 2、督查调研
- 3、反馈通报
- 4、专题汇报会
- 5、强化推动决策落实的制约机制

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境
- 海格集团主管生产安全的刘副经理，为了提高企业生产效率，保障公司的安全生产，召开了集团安全生产的专项会议。会后要求相关部门进行专项督察，督察工作从**2010年6月份**开始。并将督查中发现的问题及时反馈到管理层。
- （二）实训任务
- 假设你是秘书刘明，主要负责此次专项督查工作，为了便于工作的开展，请先做好督察的各项准备工作。设计出安全生产专项督察流程图。
-

- （三）实训要求
- 1、实训条件
- （1）本实训在秘书办公自动化实训室进行，完成安全生产专项督察流程图；
- （2）本实训应具有齐全的办公设备：电脑、打印机、网络连接；
- （3）教师在实训前应提前告知学生实训资料；
- （4）人手一台电脑。
- 2、实训方式与手段
- 本实训学生分组讨论操作，每组10人。
- 3、实训要求与标准
- （1）本项目主要为专题性实际操作的项目，4课时完成；
- （2）督察流程图设计合理，流程明确，具有可操作性。
- （四）实训考核
- 对每一位同学的设计单独打分。
- 答案提示见下例。

安全生产专项督察流程参考示例



项目二 秘书日常事务

- 任务八： 管理好印信与办公用品
- 能力目标
 - ①能够作好公司印信管理工作
 - ②能够编写印信管理基础文件
 - ③能够正确使用印信
 - ④能够正确管理办公用品
- 知识目标
 - ①印信管理的注意事项
 - ②办公用品管理注意事项
 - ③印信使用的程序
 - ④办公用品的管理内容
 - ⑤办公用品的管理要求

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- （一）印信管理的工作内容和要求

• 1、印信的作用

- （1）标志作用
- （2）权威作用
- （3）法律作用

• 2、印信的管理工作

应从四个方面加强印信管理工作：

- （1）重视办公室队伍建设，提高办公室人员素养。
- （2）完善相关制度，严格控制印章的刻制、使用和管理。
- （3）坚持按原则办事，依政策盖章。
- （4）要实行“专人掌管，安全存放”。

• 3、印章的管理注意事项：

- （1）严格管理，健全制度
- （2）严格审批程序

• （二）印章使用的程序

• 各级机关企事业单位都应指定印章的使用规定，印章管理人员必须严格按照规定使用印章。原则上，使用机关或单位的印章，要由本机关过单位的领导人审核签字。印章管理人员用印前，要认真审核，明确了解用印的内容和目的。对需要留存的材料应在加盖印章后，留存一份立卷归档。不得在空白凭证上加盖印章。确因工作需要，由业务部门以领导机关名义颁发的凭证，需要事先加盖机关印章或套印然后填发的，经过领导批准可以用印。经过审批、登记后，即可按要求加盖印章。印记应端正、清晰。机关或单位撤销、更名或因其他原因而停用印章时，应有印章颁发机关及时收回封存或销毁。

- **（四）办公用品管理**
- **1、办公用品的范围：**办公用品为办公设备和办公用品、日常办公用品、各种耗材、其它特殊用品。
- **2、办公用品的采购程序：**
- **（1）**获得设备及办公用品使用权的方式有两种：一是购买，一是租赁
- **（2）**采购的方式：企业事业单位的采购一般通过以下几种方式：即公开招标，邀请招标，竞争性谈判、询价、单一采购。
- **（3）**采购工作程序：提出购买申请→ 审批→ 招标→ 选择供应商 →签订供货合同→ 货物入库→ 支付货款
- **（4）**办公用品采购清单：在提出购买申请的同时，应该有一个购买物品的清单。

- **3、办公用品发放管理。**
- (1) 原则要求：合理计划、保证重点、厉行节约、加强保管、逐步改善。
- (2) 具体做法和注意事项
- 首先，要对办公用品进行分类,将办公用品明细登记到表格中,然后进行分析,找出办公用品的消耗周期,可以要求采购的人员找三家供应办公用品的公司进行报价,对比之后选择一家,让该供应商按照办公用品消耗周期供货,办公用品的费用可以跟供应商谈月结或者半月结;
- 其次,统计需求,对于需要用到办公用品的人员,要求他们申报每月要用的办公用品数量。
- 再次,对办公用品的领用进行登记,领用人要保管好自己领用的办公用品,杜绝浪费。
- 最后，注意事项：应有一定的发放管理制度，有章可循。涉及财务制度的管理应有一定的审批手续。

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境
- 海格集团销售部刘经理为了更好的把握市场发展趋势和动向。责成秘书刘明组织了一次规模较大的市场调研活动。市场调研员为了能够深入到行业企业和经销商处调研，需要海格集团开出的介绍信。为此刘明需要启用海格集团的公章。
- （二）实训任务
- 请你代刘明设计用印登记表、用印申请表、用印审批表。
- （三）实训要求
- 1、实训条件
- （1）本实训在秘书办公自动化实训室进行，完成图表设计。
- （2）本实训应具有齐全的办公设备：电脑、打印机、网络连接；
- （3）教师在实训前应提前告知学生实训资料；
- （4）人手一台电脑。

- 2、实训方式与手段
- 本实训学生分组讨论操作，每组**10**人。
- 3、实训要求与标准
- （1）本项目主要为专题性实际操作的项目，**4**课时完成；
- （2）图表要设计合理，流程明确，具有可操作性。
- （四）实训考核
- 对每一位同学的设计单独打分。

用印登记表、用印审批表答案略。请教师指导学生参考教材与相关资料自行设计。用印申请表可参考下例：

海格集团用印申请表

2011 年 3 月 6 日

申请部门 (人)	销售部	经办人	刘明
用印事由	市场调研介绍信		
部门领导审批	刘永庆	集团领导审批	

项目二 秘书日常事务

- 任务九： 做好值班工作
- 能力目标
 - ①能够做好值班记录
 - ②能够制作值班表格
 - ③能够整理值班日志
 - ④能够协助制定值班工作制度
- 知识目标
 - ①明确值班工作的内容
 - ②了解值班工作的要求
 - ③了解值班工作的注意事项
 - ④了解值班工作制度的相关内容

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- (一) 值班工作的主要内容
- 值班室管理工作是秘书部门的日常工作之一，各单位和部门值班室的任务都非常庞杂，且各有不同的特点，一般来说，其管理工作主要是：
 - 1、办理领导交办的事项
 - 2、上传下达，沟通内外
 - 3、认真处理来函、来电
 - 4、负责值班人员安排
 - 5、随时掌握领导的外出活动
 - 6、协调处理安全保卫工作
- (二) 值班工作要求
- 值班室工作包括工作内容、工作制度和人员素质三个方面。一般来说以下几条具有共性的要求。
 - 1、坚守值班岗位
 - 2、认真处理事务
 - 3、做好值班记录
 - 4、热情接待来人
 - 5、加强安全保卫
 - 6、值班工作管理制度

实战演练

- 一、情景训练

- （一）职业情境

- 长春金成集团有限责任公司是生产“金成”牌防盗门的专业集团公司。金成防盗门是首个通过国家公安部检测认定，并且在同行业中唯一一个通过国际质量体系认证的防盗门产品，荣获**28**项国家专利以及诸多荣誉奖项，成为中国名牌。金成集团现已在全国范围内建立了统一的营销网络，产品遍布全国，并且在沈阳、北京、上海、广州、济南、福州等地建立了分公司。在对外贸易中，金成防盗门已行销俄罗斯、东南亚等国家和地区，并向更广阔的国际市场进军。**2000**年底，金成集团斥资**3**亿元兴建的占地面积为**12.6**万平方米的现代化厂区已建成投产，年生产能力将达到**200**万樘。金成集团已成为亚洲较大的防盗门生产基础。集团不断开发创新，先后推出了复合门、欧化门、工程门、子母门、自动锁欧化门、中高等彩板门、楼宇门、防火门、浮雕门等产品。“铸造至尊，诚实守信”是金成永恒的宗旨，“安全亿万人家”是金成永恒的追求。**1998**年，集团在上海星海大商场内，利用商场客流量多的优势，以店中店的形式，开了一家“金成”防盗专卖店。随后又与一位私营业主合作，在上海的两条主要街道——淮海路与南京路上开设了两家分店。

- 近几年来，随着上海城市改造建设步伐的加快，房地产热又逐渐兴起，防盗门市场潜力凸现，可竞争对手也随之而来，像“昌瑞”、“飞云”等先后进军上海市场，而且来势凶猛。金成为了在竞争中脱颖而出，首先力求将广告做得有声有色，“金成进万家，万家欢乐多”，成功的广告语一时传遍大街小巷。其次，在质量上狠下工夫，使“金成”防盗门的质量明显高于其他同类产品，又因其价格适中，赢得了大多工薪阶层的赞叹。几年下来，“金成”上海专卖的销售额有了显著的突破。工程项目一直以来也都做得不错，上海有很多“花园”、“新村”都是用“金成门”。主管希望各专卖店在原来的基础上，能够更进一步提高售后服务水平，以巩固金成的品牌。专卖店共有**50**名员工，其中主管、秘书各一名，专卖分店店长两名，销售员、营业人员、技术维修人员若干；设销售部、技术部、会计室等部门。所有员工的平均年龄在**35**岁左右，具备相应的专业技术知识。这些人员大多有较丰富的营业经验与良好的人际沟通能力，工作认真、仔细、珍惜岗位，奉行金成“诚实守信”的宗旨。

- (二) 实训任务

- 2001年5月12日星期一，主管秘书陈小姐在星海专卖店值班。值班当天工作分4个场景。分别形成了四个任务。

- 任务一

- 陈秘书翻开记事本，发现今天两次记有技术部工作任务，分别是：今天上午9:00，到上海佳美花园E幢501室安装××型蓝色防盗门；下午14:00到沪宁新村35幢203室进行防盗门维修。因为今天是休息日，技术部门只有安装工人小李一人值班，维修工人小宋今天正好轮休。陈秘书如何电话督促技术部门完成任务，请演示秘书的处理方式。（用文字记录实况）

- 任务二

- 值班当天上午10:00，接到南京路专卖分店营业员小张的电话，说一位家住静安区的顾客所需N12型号防盗门缺货。陈秘书翻看仓库记录，发现仓库也没有存货，此时只有从淮海分店调货。因此陈小姐先打电话与淮海店长吕×联系，得知有此型号的防盗门，要求调货给南京店；再让营业员小张请顾客留下地址、电话与押金，并开出收货凭证，回家等候，一小时过后为其上门服务。请秘书怎样应对值班电话。（用文字记录实况）

- 任务三

- 当天下午5:30，还有半小时就可以下班了。所有事情已做完，陈秘书觉得有必要将今天的值班情况整理一下，编写在值班日志上。请编制值班日志表并完成一份当天的值班日志。

- 任务四

- 6:00已到，陈秘书准备下班，办公室环境如下：桌椅、电脑、传真、复印机、电话、花卉、纸篓、空调、报刊杂志、文件资料、水瓶、茶杯以及日历等。请演示一下陈秘书的下班过程。

- （三）实训要求
- 1、实训条件
- （1）本实训在秘书办公自动化实训室；
- 2、实训方式与手段
- 本实训学生分组讨论操作,由相应同学扮演秘书角色完成实训任务。
- 3、实训要求与标准
- （1）本项目主要为专题性实际操作的项目，4课时完成；
- （四）实训考核
- 对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。

- 任务1、2、4答案略，请教师根据实际演示情况点评。
- 任务3值班日志可参看下例。

值班日志表

2001 年 5 月 12 日

时间	12 日 10 时 分 ~ 日 时 分	值班人	陈芳
记事	待办事项内容		
南京路专卖分店营业员小张的电话，称顾客所需 N12 型号防盗门缺货。		南京路专卖分店营业员小张电话，称静安区某顾客所需 N12 型号防盗门缺货。要求陈秘书配货。	
承办事项	联系调货		
处 理 结 果	已从淮海分店调货给南京路店，并让营业员小张请顾客留下地址、电话与押金，开出收货凭证，一小时后为其上门服务。		

项目二 秘书日常事务

- 任务十： 突发事件处理
- 能力目标
 - ①能够制定处理突发事件的应急预案。
 - ②能够组织处理突发事件。
 - ③掌握特定突发事件的处理方法
- 知识目标
 - ①突发事件的含义
 - ②突发事件处理原则及要求
 - ③突发事件处理方法

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- （一）突发事件的含义
- 突发事件是指由人为或自然因素引起的突然发生的人员伤亡较多、经济损失较大或产生严重社会危害的事故或灾害。包括重大火灾事故、重大交通事故、重大工伤事故、城市公用设施重大事故以及毒品、化学危险品、核物质泄漏事故、重大汛情、重大疫情、中毒事故、破坏性地震以及其它造成多人伤亡和财产严重损失的事故、造成严重危害的集体上访事件、金融风波、重大涉外事件、重大暴力犯罪和恐怖活动以及其它危害社会正常秩序、破坏社会稳定的社会事件。行姿礼仪：从容，轻盈，稳重

（二）处理突发事件的原则

- 防治结合，强化预警：建立健全预警机制，坚持预防与应急处置并重，尽可能避免和减少突发事件带来的损害。
- 统一领导，分级负责：处置工作由领导小组统一领导，按突发事件的分级，由相应层次的处置机构组织处置。
- 集中管理，分类处置：对突发事件信息进行集中管理，根据突发事件的成因性质分类，由相关的处置组及相关人员进行处置。
- 协同应对，快速反应：健全突发事件报告制度，整合各种资源，迅速有序地应对紧急事态。
- 遵守突发事件处理过程纪律：恪守保密原则，牢固树立全局观念，忠实履行职责。

(三)突发事件处理的要求

预防与应急准备：做好平时的预防工作，细致深入，防患于未然。

监测与预警工作：深入把握突发事件发生的源头和过程规律，实现源头控制和过程管理。

应急处置与救援：加强组织领导，坚持实行统一指挥，分级、分部门负责。快速反应，果断处置、救援到位。

- 善后工作：综合考察，科学规划，规避风险。
- 事件、事故问责：一是对事故、事件责任主体问责；一是对事件、事故监管、处理主体问责。
- 应急管理制度建设：建立健全相应的应急管理制度，实现突发事件管理的法制化、制度化、常态化、程序化。

其他具体的工作要求：

- 赶赴现场协调处理突发事件(事故)。详细了解事件(事故)发生的时间、地点、经过、人员伤亡情况和损失情况，及时报告。
做好赴现场所需物品的保管和日常维护工作。
- 妥善处理善后工作。事件(事故)处理工作结束后，写出事件(事故)处理经过，报领导审阅后归档
注意"突发"的紧迫性，反应要快，行动要及时。处理突发事件，既要果断，又要注意细致、稳妥。

- (四) 突发事件处理的方法

- 1、偶发性自然灾害的处置

- (1)火灾的处置。值班员接到火灾的报告，要问清火灾地点、火情、扑救情况等，视情况而定：如是小火，报告领导即可；如是大火，在报告领导的同时，办好下列几件事：通知公安部门派人到现场；通知电信部门保证电话线路畅通；了解消防力量是否够用，如不够用立即向外地、外单位求援。

- (2)风雹灾害的处置。灾害发生后：要立即报告领导；和受灾地区密切联系，详细了解灾害情况；根据领导意见，通知有关部门做好救灾准备，并把准备情况随时报告领导；通知办公室负责人作好准备，一旦需要，随领导一起赴救灾现场。

- 2、偶发性人为事故的处置

- (1)较大食物中毒事件的处置。招待所、食堂、居民区发生的涉及人数较多，病情较重的食物中毒事件，得到报告，要做好下列几件事：立即向领导报告中毒地点、人数、病情；通知卫生防疫部门和医院做好救治准备，并迅即派医务人员和救护车辆前往中毒地点采取措施，如果本地医院住不下，还要向外地医院联系；报告上级领导机关和主管部门；协助医疗卫生部门联系抢救药品和运送中毒人员的交通工具。

- (2)较大交通事故的处置。虽然机、车、船不一定属本地管辖，但发生在本地界内，当地领导机关有责任，有义务协助处理：立即将事故地点、大致情况向领导报告，并听取领导的处置意见；根据领导意见通知公安部门保护现场，维持秩序；通知卫生部门组织抢救；和事故涉及的有关单位取得联系。

- 3、刑事案件的处置

重大的刑事案件，如持枪杀人、抢劫银行、流氓团伙行凶伤人、公共场所爆炸等等，处置要迅速果断，关键是立即通知公安部门组织力量奔赴现场，阻止事态的发展，抓获罪犯，尽量减少事件发生后的影响和损失。同时报告领导，进一步采取措施。

- 4、偶发性政治事件的处置

坏人闹事、张贴反动标语等属这一范畴。这类事件主要是通知公安部门采取措施。紧急情况，也可以先组织得力人员赴现场控制局面，同时通知公安部门。这里需要指出的是，有一些群众性的过火行为，必须区分两类不同性质矛盾，妥善处理，不能使其激化。如游行示威、静坐、冲击领导机关、罢工、罢课等，对这类事件一定要及时报告领导，听候领导的意见，告有关部门处理。

- (五) 突发事件处理应急预案

- 1、应急预案，是事先制定的、针对某一特定种类突发事件（如群发性闹事、水火灾害、集团客户信用危机等特定种类的事件），明确规定其处置工作的动员、指挥方式、操作步骤和具体方法的方案。

- 对于符合以下条件的突发事件，应当制定专项应急预案：

- (一) 已经发生并处置过的突发事件；
- (二) 同业中已发生过的且影响较大的重大突发事件；
- (三) 本行业企业、组织发生机率较大的突发事件；
- (四) 上级部门、监管部门等要求制定的预案。

- 2、预案的制定和实施

- 根据突发事件处置工作的需要，由应急处置组织成员部门起草相关的应急预案，报上级应急领导小组或相关领导审定后实施。预案制定后，由处置组领导或相关部门组织有关人员进行培训、演练，对预案效果进行评估。预案针对的突发事件发生后，处置机构应当在结案报告中对预案提出评价和改进意见。

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境
- 2009年8月下午6点，海格集团秘书刘明正在办公室值班，突然电话铃响了。刘明适时的接起电话。话筒的另一端传来急促焦急且带恐慌的声音。
- “喂，刘秘书吗？可不好了，出事了。”
- 刘明一听心顿时紧张了起来，但职业的素养告诉他千万不要慌乱。于是稳了稳神，刘明说道：“你是哪里？不要着急，把情况说清楚，出什么事了。”
- 原来，打电话来的是集团第一职工食堂的经理王涛。今天晚餐时有6名员工发生了食物中毒，目前正在集团医务室接受初步治疗，情况相当紧急。
- （二）实训任务
- 如果你是秘书刘明，请详细列明本次突发事件的处置程序和方法。

- （三）实训要求
- 1、实训条件
- （1）本实训在秘书办公自动化实训室
- （2）本实训应具有齐全的办公设备：电脑、打印机、网络连接；
- （3）教师在实训前应提前告知学生实训资料；
- （4）人手一台电脑或分组进行。
- 2、实训方式与手段
- 由学生上网查找资料，独立完成。
- 3、实训要求与标准
- 1、本项目主要为专项性实际操作的项目，2课时完成；
- 2、突发事件的处理程序和流程合理，思路清晰。
- （四）实训考核
- 对每一个同学完成任务情况单独打分。

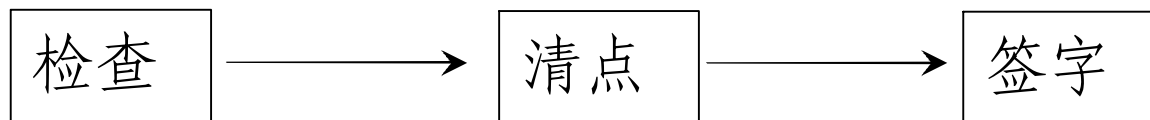
- 下例仅供参考：《海格集团突发事件处理程序》的工作程序规定：
- 1. 凡在厂内生产的员工，当有事故发生时，应立即向部门主管汇报。
- 2. 凡在生活区域里的员工，当有紧急事故发生时，应立即向值班安全保安员汇报。
- 3. 当部门主管或值班保安员接到员工紧急事故的事件汇报后，应立即把紧急事故情况汇报给安全经理。
- 4. 当安全保安员在值班时发生紧急事故，当班保安员应立即把紧急事件的情况及时汇报给安全经理。
- 5. 当安全经理接到紧急事故的事件汇报后，如事态严重，应立即向当地法律执行部门汇报，并在事故发生后的**24**小时内把事件经过汇报给客户安全主管人员。
- 刘明作为当班秘书，首先将事件向主管安全的领导进行了汇报，并根据领导的指示安排了相应的救治工作。

项目三 秘书办文事务

- 任务一 收文工作
- 能力目标
 - ①能够正确处理单位收文
 - ②能够制定符合单位收文工作需要的各类表格并正确填写与使用
 - ③结合单位实际能够制定适合单位使用的承办期限表并按照承办期限表的规定具体办理收文工作
- 知识目标
 - ①掌握收文处理程序的各个环节及注意事项
 - ②掌握收文登记簿、文件处理单、文件传阅单、文书拟办单、文书催办单等表格的填写与使用
 - ③掌握承办期限表的使用

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- （一）收文处理程序
- 收文处理程序可分为文件的收进阶段和阅办阶段，具体包括签收、拆封、登记、审核、分发、传阅、拟办、批办、承办、催办、查办、注办等环节。
- （二）收文处理程序解析
- 1、收文
- 收文就是接收文书，一般由机要秘书或指定的专人负责。
- 2、签收：签收是收文处理的第一步，是指文秘部门对收到的文件进行清点确认的过程，包括检查、清点、签字三个环节。

签收处理程序：



（1）检查

仔细查看文件封套上的收文机关是否是本机关部门或姓名是否是本机关的。如有误投，应立即退回。要特别注意有无破损、散包、被拆等现象。

（2）清点

签收文件要逐件清点，重要文书要逐页清点，如发现问题，应及时向发文机关查询并采取相应的处理措施。

（3）签字

检查、清点无误后，收件人应认真地在送件上的投递回执清单或送文簿上签名，注明收到日期，然后将文件转送到秘书部门。

3、拆封

签收后就要拆封，亦称启封，是指有权拆封的文秘人员对来文拆剪封套，检查封套内来文的程序。对拆封工作应认真对待，除指定的专人（即内收发人员）或主管文件工作的机要秘书拆封外，其他人员不得拆封。

（1）拆封的范围

- ①封面上标明送本机关、机关办公室（秘书部门）以及机关“负责人”收的所有信件；
- ②封面标有具体领导同志名字的，或“亲启”、“亲收”等字样的，一般不得拆封，领导已授权或专门交代的除外。

（2）拆封时需要注意的问题

①注意保存原封套的完好，不要损坏封内文件、信件，必要时还应把原封套别在文件或信件后一并处理；

②拆封后应检查封内文件是否取净，避免遗漏，并检查文件是否完整、齐全，有无缺页少份、错发等差错，发现问题应即可查询。封内填有文件清单的，应对照检查；填有回执单的，应在回执单上签收并将回执单退回发文机关；

③文件的秘密等级一般是在封套上标明的，但如果拆封后发现是保密文件，除按规定可以阅读的或领导指定的人阅读外，不再转让他人阅读，拆封人员要保密到底；

④对请示类文件，如无发文机关领导签发或盖章，其他手续不全时，应拒收退回；对不符合行文关系的文件，除急件外，一般应予以退回；在处理急件时，应回函告知其行文错处。

4、登记

登记是指秘书部门对收受的文件，按照一定的形式逐项进行记录的过程。办公室秘书在进行收文登记时，要确定登记与不登记的范围。

（1）登记的范围

- ①上级机关发来的指导性、参阅性和需办理等的文件；
- ②下级机关发来的简报、资料等文件；
- ③平级机关商洽问题、处理问题并需回复的文件。

（2）不登记的范围

- ①各种公开的和内部无密的刊物和简报；
- ②一般性抄件；
- ③行政事务性的通知、介绍信和请柬等；
- ④公开信、公开发布的公文和私人信件等。

（3）登记的形式

登记的形式一般有簿式、卡片式、联单式三大类。登记方法有流水登记法、分类登记法两种。登记要简便、明确。一般单位都采用专用的“收文登记簿”进行登记。

收文登记簿样式

收文登记簿样式

收文日期			来文机关	来文编号	秘密等级	件数	文件标题或事由	编号	处理情况	卷号	备注
年	月	日									

5、审核

2001年1月1日施行的《国家行政机关公文处理办法》第六章“收文处理”第三十一条规定：收到下级机关上报的需要办理的公文，文秘部门应当进行审核。

审核的重点包括：

①是否应由本机关受理；

②是否符合行文规则；

③内容是否符合国家法律、法规及其他有关规定；

④涉及其他部门或地区职权的事项是否已协商、会签；

⑤文种使用、公文格式是否规范。

6、分发

分发是指文秘人员将文件分送给有关领导人、有关部门或承办人员。

分发过程中的注意事项：

①属于已有明确业务分工的文件，应按照主管业务范围分发到有关主管部门处理；

②有些工作问题虽无明确分工，但可根据有关领导人过去对同类性质文件曾经批示过的分办意见，按前例分送处理；

③事关全局、内容重要的文件和文秘人员不能判定由谁承办的文件，应先送办公厅（室）或秘书部门的负责人批办，然后根据批示的意见分发与处理。送负责人批办的文件，应附上[文件处理单](#)，以便于负责人签署具体意见。

文件处理单式样

来文机关		来文 字号		收文号		份数	
文件标题		承办 时限		密级 程度		缓急 时限	
拟办意见							
批办意见							
传阅签字							
办理结果	承办部门： 承办人： 年 月 日						

7、传阅

传阅是指单份或份数不多的文件，需要经许多位领导人和部门阅知与处理时，由文秘人员组织先后在他们中间传递和阅读的工作。

传阅工作需要注意的事项：

- ①传阅的对象须分清主次先后，机关的主要领导人、主管的领导人和主管部门应优先阅读，
- ②传阅工作的组织，应机动灵活善于捕捉时机。
- ③文件送阅后，文秘人员应及时检查了解与掌握阅读情况，已阅的须及时催退；
- ④传阅工作必须建立登记手续，登记项目宜简便易行。

（三）办文

办文是指对收到的文书所提到的事项或问题进行具体处理的过程。主要包括：拟办、批办、承办、催办、查办、注办等。

1、拟办

拟办是指秘书人员根据来文的情况，对文件的办理提出初步意见，供领导或部门负责人批阅时参考。

（1）文书拟办的要求

- ①熟悉国家及本单位相关政策和规定；
- ②熟悉本单位各部门的职责范围及业务情况；

③熟悉本单位的办文程序及相关规定；

④拟办意见准确、及时，切实可行；

（2）拟办的工作程序

①明确拟办范围

②阅读文书内容

③提出拟办意见

（3）拟办的注意事项

- ①写明对文件进行阅示的领导或文书具体承办人；
- ②写清文件的承办时限和具体要求；
- ③写明文件发送范围和阅读范围。

文书拟办单式样

文书拟办单

顺序号	来文单位	来文部门	公文字号	页 数
文件标题				
主要内容				
拟办情况	办公室意见	领导签字： 年 月 日		
	分管领导意见	领导签字： 年 月 日		
	主要领导意见	领导签字： 年 月 日		
	部门落实意见	领导签字： 年 月 日		

2、批办

批办是指领导对秘书呈送的拟办文书如何处理、办理原则、办理中应注意的问题作出的指示性意见。

（1）批办的内容

- ①指明办理来文的原则和方法；
- ②指明承办来文事项的具体部门或承办人；
- ③限定办理来文的时间；
- ④批办领导人签署姓名和时间。

（2）批办的注意事项

- ①领导主要批办秘书呈送的收文；
- ②秘书要准确把握报送文书的尺度，分清报批范围；
- ③批办文书要及时，批办意见要明确、具体、切实可行；
- ④批办意见要明确写在“文件处理单”或“文件传阅单”上。

3、承办

承办是指秘书按照文件要求或领导批示，结合工作的实际情况，具体处理文件的工作。

（1）文书承办的要求

①认真领会拟办、批办意见；

②具体承办时要分清轻重缓急；

③来文内容涉及以前的收文，要查找或调阅有关文件作为承办复文的参考；

④及时清理已经承办和处理完毕的文书，并将办理完毕的文书与待办的文书分开保存。

(3) 承办的工作程序

①了解文书内容

认真研读文件内容，明确需要办理的具体事项。

②研究批办意见

领会批办意见，明确领导对该文办理的基本想法和要求。

③进行具体办理

按照相关政策及规定，根据批办意见，结合部门实际，参考类似问题的处理常规，具体落实办理。

（4）承办的注意事项

- ①在承办时限内完成对文书的办理。
- ②不属于自己承办的文书要说明原因并及时退回；
- ③收文承办后，及时注办文书。

4、催办

催办是指秘书部门对领导已批办的文书的承办情况进行督促和检查，以便使承办按照文书的时限要求及时办理，防止积压。

(1) 文书催办的要求

- ①催办中发现问题要及时向有关领导汇报；
- ②要及时填写催办记录单。

(2) 催办的分类

①对内催办

对内催办是指根据对收文批办的意见，对本单位文书处理工作进行督促检查

②对外催办

对外催办是指向发文的接收单位催询办理和答复。

××××收文催办

发文机关		发文字号		收文日期		发文号	
文件标题（内容）							
承办日期		承办时限		催办日期		主办单位	
领导批示摘要							
办理情况记录	承办人 年 月 日						
办理原因及情况说明	签 字 年 月 日						
催办部门		联系电话		联系人姓名			

(3) 催办的工作程序

①确定催办的范围

②确定催办的方法

③进行催办

(4) 催办的注意事项

①需催办的文件要逐件登记，随时记录，定期汇总催办情况。

②经常检查所经办文件的处理情况。

③对领导特别关注的、紧急文书要进行重点催办。做到紧急文书跟踪催，重要文书重点催，一般文书定期催。

5、查办

查办是催办工作的继续和深入。查办的目的就是对承办部门或承办人办文拖拉、落实领导批示不力，反馈信息迟缓，屡催不办的情况进行督查。

查办的重点为：

- ①没有按规定期限办结的文件；
- ②对领导交办落实不力的事项；
- ③屡催不办的部门或承办人；
- ④对重大决定事项追踪反馈不及时等。

6、注办

收文办理完毕，应在《收文处理单》上注明办理结果。注办主要有两类文件：

（1）传阅完毕的文件

应在《文件处理单》上签署传阅人姓名及传阅时间。

（2）承办完毕的文件

承办部门及承办人员应在《文件处理单》上签注承办结果及承办部门和承办人姓名及办结时间。

实战演习

一、职业情境

嘉林公司行政办公室秘书李新收到集团总公司的一份《关于各子公司负责人向集团总公司述职的通知》。

关于各子公司负责人向集团总公司述职的通知
公司各子公司：

为总结**2010**年工作，克服不足，提高工作效能，适应新的发展形式，公司决定于本月**28**号下午**2:00**在集团总司行政楼五楼会议室进行各子公司负责人述职活动。现将有关事项通知如下：

一、述职的要求

1、述职对象

集团总公司各子公司负责人。

2、述职的主要内容

对照岗位职责和年初制定的工作目标的有关要求，撰写**2010**年度报告，主要包括：

- (1) 履行岗位职责情况；
- (2) 工作目标完成及工作业绩情况；
- (3) 存在的不足；
- (4) 今后的努力方向等。

二、会议的主要内容

1、各子公司负责人述职

集团总公司负责人依次进行述职，每人述职时间不超过**5**分钟。

2、民主测评

述职完毕，集团总公司各位领导及各子公司负责人分别对述职人员进行无记名打分测评。

3、公布测评结果

请各子公司负责人认真准备好述职书面材料，并将述职书面材料电子版发送到集团总公司行政办公室李新处，邮箱为：

xzbgs1998@163.com。

附件：述职人员名单及述职次序

集团总公司
二〇一〇年一月四日

二、实训任务

假如你是秘书李新，请按照步骤进行《关于各子公司负责人向集团总公司述职的通知》的收文工作，并认真填写在收文处理过程当中可能涉及到的《送文登记簿》、《收文登记簿》、《文件传阅单》及《文件处理单》等。

三、实训要求

（一）实训条件

- 1、本实训在模拟公司办公室进行；
- 2、本实训应具有齐全的办公设备：电脑、打印机、网络连接；
- 3、每组一台电脑；
- 2、教师在实训前应提前告知学生实训资料；

（二）实训方式与手段

本实训学生分组讨论操作，4—6人。

（三）实训要求与标准

本项目主要为综合性实际操作的项目，4课时完成；

（四）实训考核

对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。

参考答案提示

《送文登记簿》、《收文登记簿》、
《文件传阅单》及《文件处理单》等可参看教材，教师针对学生演示流程具体情况进行评点。

二、情景训练

（一）职业情境

天地公司收到上级主管部门“关于组织企业参加**2009**年德国科隆五金展的通知”，总经理认为参展可以宣传公司产品，了解国际市场，扩大出口，考虑带队参展，让秘书小张对此事的办理提出一些可供参考的意见。以下是通知的内容：

关于组织企业参加**2009**年德国科隆五金展的通知 2008-12-02

各县市区经济商务局、市级企业：

按照省委提出的“三向拓展、四层推进”的开放合作战略构想，为推动更多企业开拓国际市场，抢占市场份额，根据省商务厅的有关要求，我局决定组织企业参加“**2009**年德国科隆五金展”。现将有关事项通知如下：

一、基本情况

该展会由德国科隆国际展览公司于**1924**年创办，是目前世界上规模最大、影响力最深的五金工具专业展。**2007**年展出规模达**32,000m²**，参展商达**700**余家，将近**70**多个国家**8,000**名专业人员参观洽谈，**2/3**采购商来自其他国家。

- (一) 举办时间: **2009年03月01日—03月05日**, 展期**5天**
- (二) 举办城市: 德国科隆国际展览中心
- (三) 主办单位: 德国科隆展览公司
- (四) 参展产品: 工具、安全系统、锁具及配件、建筑及 **DIY** 产品、园艺设备及花园用品, 烧烤及露营设备, 运动、休闲产品, 家庭用品和厨房设备, 礼品, 消费品等。

二、参展费用

- (一) 展位费: **40000元/标准展位**。我厅将争取有关资金对参展费用给予部分补贴, 按照有关资金管理办法, 采取事后报账的方式补贴。
- (二) 人员费用: 根据参展人数核算, 具体金额另行通知。
- (三) 展样品运输、关税及展具费用: 因各参展企业展品规格不同, 不便统一安排, 由参展单位自理。

三、参展程序

- (一) 参展单位填写《参展申请表》, 加盖公章后传真至我局。
- (二) 请将展位费用汇至以下帐户, 汇款用途请注明“**2009年德国科隆五金展**”, 并将汇款账单传真至我会。
- (三) 报名截止时间: **2008年12月28日**。

户 名: ××省进出口商会

账 号: * * * * *

开户行: ××××××××××

四、联系方式

联系人: ××× 电话: ××××××× 邮件: ×××××××

特此通知。

附件: 《**2009年德国科隆五金展**参展申请表》

(公司公章)

二〇〇八年十一月二十四日

（二）实训任务

假如你是秘书小张，请认真研读以上通知的内容，拟写出具体参展方案的建议。

（三）实训要求

1、实训条件

（1）本实训在模拟公司办公室进行；

（2）教师在实训前应提前告知学生实训资料；

2、实训方式与手段

本实训学生分组讨论操作，4—6人。

3、实训要求与标准

本项目主要为综合性实际操作的项目，4课时完成；

（四）实训考核

对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。

参考答案提示

- 参展方案包括内容：
- 1、展会名称 2、参展目的 3、主要内容及实现目的的途径 4、展会时间 5、展会地点
- 6、展会参与人员及责任分工
- 7、物资准备、完成时间及责任分工
- 8、参加展会要求
- 9、现场操作注意事项
- 教师针对学生演示情景及具体方案进行点评

项目三 秘书办文事务

- 任务二 发文工作
- 能力目标
 - ①能够正确处理单位发文
 - ②能够制定符合单位发文工作需要的各类表格并正确填写与使用
 - ③能够正确使用单位公章
- 知识目标
 - ①掌握发文处理程序的各个环节及注意事项
 - ②掌握发文稿纸、发文登记表等表格的填写与使用
 - ③掌握公文加盖印章的规定以及用印与签署的区别

- 一、引入任务并分析任务

- 二、引入相关知识

- (一) 发文处理程序

- 发文处理程序是指以本机关名义制发公文的过程，分为文件的制作阶段和制发阶段。其中制文阶段包括草拟、审核、签发、复核；制发阶段包括缮印、用印、登记、分发等程序。

- (二) 发文处理程序解析

- 制文阶段

- 1、草拟

- 草拟就是拟写公文草稿，是秘书人员接受领导的发文意图之后，严格按照领导意图进行草拟公文的过程。

- (1) 交拟

- 交拟是单位组织的领导人或秘书部门的负责人向秘书（或文书起草）人员交代拟写公文的任务。交拟时，领导会把拟写的目的、意图、对象及内容交代清楚，然后由拟写公文的秘书根据交拟意见起草公文。

- (2) 起草

- 起草就是拟写公文的秘书用程序化、规范化的文字将交拟者的意图表述成文的过程。

- 2、审核

- 审核是指文书部门负责人对文件草稿从内容到形式所做的全面检查和修正工作。审核一般由部门主要负责人、办公室主任或秘书长负责。

- (1) 文书审核的要求

- ①审核过程中发现的问题必须逐一纠正；
- ②一般性问题可以直接修改；需要做较大程度的修改时，可附上修改意见，退回拟稿人或与具体承办部门共同协商。

- (2) 文书审核的工作程序

- ①明确文书审核范围。
- ②明确是否有发文的必要。
- ③检查文稿是否符合行文规则。
- ④明确文稿内容是否符合党的方针、政策和国家的法律法规；是否符合本单位发文的目；文书内容是否真实准确；解决问题的方法措施是否明确、具体可行。
- ⑤检查文字表达是否通顺、简练、准确。

- 3、签发
- 签发是指发文机关领导人对文稿进行最后审定、签署印发。
- （1）签发的类型
- ①正签。
- ②代签。
- ③核签。
- ④会签。

- (2) 签发的原则：先核后签原则。
- (3) 签发的权限：签发不能越权，各单位应根据领导人的职权范围规定其签发权限。
- (4) 签发的注意事项
 - ①签发时，签发人应在“发文稿纸”相应栏目内，批注同意发出的意见，并签署完整的职务、姓名和日期。代签时，应标注“代”、“代签”字样。
 - ②在签发之后还有注发。即在定稿上批注缮印制发的活动。
- 4、复核
 - 复核是发文过程中的第二次审核，是在正式的公文印制出来前，秘书部门对签发的文稿进行复核审查。复核的重点：
 - (1) 审核、签发手续是否完备；
 - (2) 文件管理信息是否准确
 - (3) 附件材料是否齐全；
 - (4) 格式是否统一、规范。

- ## 5、缮印

- 缮印是指根据复核好的文件定稿进行誊清或印制形成文件正本的过程。缮印的文件一般通过打印、铅印、胶印或者复印的方式进行文件的印制。

6、校对

- 校对是指对缮印出来的文本进行全面对照检查的过程。校对是保证文件质量的重要环节。

- ## 7、用印

- 用印是指在公文上加盖发文机关印章并证实其法律效力的过程。印制成正式文本的公文，需要统一加盖单位或者机关的印章，表示公文正式生效。登记

- ## 8、登记

是指文书在发出前针对文书外观特征所做的登记工作。

9、分发

- 分发是指对印制完毕、需要发出的文件按发放范围进行封装和发送的环节。
- (1) 分发的 work 程序
- 写好文件、文书封套或函件信封；
- 填好并检查所有封套标记；
- 检查发文登记；
- 核对封套与封内文书一致并加封后，按相应的方式发出。
- (2) 分发的注意事项
- 大量的发出公文，要一一写好封套，写清楚地址和邮编及收文机关，除“亲启”件外要写单位机关名称或办公室收，不寄私人；
- 凡应收回的文书，发文时要注明收回日期，以保证按时收回；凡要回执的文书，要预先在文书封套的背面贴上回执单，注明发文编号；
- 各种文书有不同的传递方法，要一一分清，以保证准时送达。

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境
- 为了营造公司和谐的企业文化氛围，丰富员工活动，加强新老员工之间的沟通与交流，以此拉近员工之间的距离，增强公司凝聚力，公司领导决定在**2010年8月7日**周六上午在员工休闲体育场举行趣味休闲运动赛。比赛项目包括摇绳跑，自行车慢骑，两个人背靠背夹球跑，球拍端乒乓球跑。要求各个部门于**2010年8月2日**下班之前上报本部门参赛的人员及参赛项目。并且公司全体员工届时必须到场观赛。
- （二）实训任务
- 根据上述内容，公司工会要制发一份通知，完成以下场景的演示。
- **2010年7月27日上午9:00**，总经理办公室主任张伟向秘书肖芳传达了公司关于近期将要举行趣味休闲运动赛的事宜，要她当天通知到公司各部门。
- 上午**9:40**初稿完成后，肖芳立即将起草好的通知交办公室主任张伟审核，确认行文妥当、文稿无误后，张伟签署同意发文。
- 肖芳将这份通知编上发文号，写在发文稿纸的相应栏内，再检查一遍通知的正文内容，复核无误后，于**10:20**把这份发文稿拿到文印室，交给打字员李林打印成正稿。
- 肖芳在打印好的纸质通知上用印并做好发文登记后，于**11:00**通过单位内部办公系统以电子邮件的方式将通知发送至各部门，同时将通知挂在办公网首页通知栏上，并将打印的纸质通知张贴在公司办公大楼入口处的告示板上。

- (三) 实训要求
- 1、实训条件
- (1) 本实训在模拟公司办公室进行;
- (2) 教师在实训前应提前告知学生实训资料;
- 2、实训方式与手段
- (1) 学生每3人为一组, 分别扮演张伟、肖芳和李林
- (2) 每组学生先共同完成文稿的拟写, 要求打印, 格式完整;
- (3) 文稿完成后, 再按场景顺序进行演示。
- 每组学生在实训过程中还必须制作两份材料: 通知的发文稿和发文登记簿。
- 3、实训要求与标准
- 本项目主要为综合性实际操作的项目, 4课时完成;
- (四) 实训考核
- 对完成的每一项进行单独打分, 最后综合评定小组成绩。

参考答案提示

- 教师指导学生参考教材及相关资料发文撰拟“通知”、“发文稿”、“发文登记簿”，教师针对学生演示情景点评。

- 二、根据所学专业知识，指出下面案例当中的错误之处。
- 职业情境：
- 场景一
- 秘书刘丽坐在办公桌前整理文件，这时电话铃响，刘丽及时拿起听筒。
- 刘丽：你好！嘉业公司。
- 李峰：你好，刘秘书，我是业务部李峰，我一会儿要去天地公司联系业务，想麻烦你给我开张介绍信。
- 刘丽：好的，别忘了把用印申请单填好再带过来。
- 李峰：好的。
- 场景二
- 刘丽正在电脑前拟写有关明天上午各部门领导开会的通知。李峰敲门进来。
- 李峰：刘秘书，你好，这是用印申请单。
- 程琳接过来看了看，发现用印申请单上没有部门经理的签字。
- 刘丽：小李，你们部门张经理没有签字啊，这个我不能给你盖章。
- 李峰：我已经跟张经理说过了，他同意了。
- 刘丽：小李，请稍等，我得先问一下你们经理。

- 场景三
- 刘丽拨通了张经理的电话。
- 刘丽：张经理，我是办公室小刘，李峰去天地公司联系业务需要开介绍信，您没有在用印申请表上签字，您看怎么办？
- 张经理：小刘啊，这事我知道。我正在开会，你先给他开介绍信，开完会我去你那补一下签字。
- 刘丽：好的。
- 场景四
- 刘丽随手从办公桌上的文件夹中取出介绍信，填好相关内容，然后从桌上的笔筒里拿出印章。盖好章之后将介绍信撕下递给李峰。
- 刘丽：小李，这是介绍信。
- 李峰：谢谢了。对了，刘秘书，能不能给我多开几张空白介绍信，每次都要找经理签字，真是太麻烦了。
- 刘丽：哦，不好意思，这个恐怕不行，你要用的时候再来开就是了。
- 李峰：那好吧。
- 李峰刚走，刘丽立刻翻开“用印登记本”，根据“用印申请表”在上面进行登记。

参考答案提示

- 1、提醒填写用印申请单，对；
- 2、发现介绍信上没有部门领导签字，及时打电话向领导核实，并让领导补签字，对；
- 3、印章保管必须安全可靠，须加锁保存，特制印章要放在保险柜保存。

案例中秘书刘丽把印章放在笔筒里，错；

- 4、严禁在空白介绍信上加盖印章，对；
- 5、用印实行登记制度，对

项目三 秘书办文事务

- 任务三 整理与归档工作
- 能力目标
 - ①结合单位实际情况，能够制定文件整理与归档制度
 - ②能按照归档文件整理的程序和要求进行归档文件的整理
 - ③结合单位实际制定涉及文件整理与归档的各类表格并熟知其填写与使用
 - ④能够对不同载体类型档案进行管理
- 知识目标
 - ①掌握文件整理与归档的工作程序
 - ②掌握照片档案、音像档案、电子档案的整理与归档
 - ③掌握涉及文件整理与归档各类表格的填写与使用
 - ④掌握不同载体类型档案保管与利用的方法

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- **纸质文件的整理与归档工作**
- 机关在工作中形成和使用的文书，处理完毕之后，为了便于日后查找和利用，需要进行系统整理并归档保存。
- （一）相关概念解析
- 1、归档文件
- 立档单位在其职能活动中形成的、办理完毕、应作为文书档案保存的各种纸质文件材料。
- 2、件
- 归档文件的整理单位。一般以每份文件为一件，文件正本与定稿为一件，正文与附件为一件，原件与复制件为一件，转发文与被转发文为一件，报表、名册、图册等一册（本）为一件，来文与复文可为一件。
- 3、归档文件整理
- 归档文件整理是指将处理完毕的、具有一定查考利用价值的文件材料，按照它们在形成过程中的历史联系，以“件”为单位，进行分类整理并归档的过程。

- （二）归档文件整理的准备工作
- 1、区分归档和不归档文件的范围
- （1）归档文件的范围
- 凡是反映本机关工作活动、具有查考利用价值的文件材料均属归档范围。
- ①反映本机关主要职能活动和基本历史面貌的，对本机关工作、国家建设和历史研究具有利用价值的文件材料。
- ②机关工作活动中形成的在维护国家、集体和公民权益等方面具有凭证价值的文件材料。
- ③本机关需要贯彻执行的上级机关、同级机关的文件材料；下级机关报送的重要文件材料。
- ④其他对本机关工作具有查考价值的文件材料。

（2）不归档文件的范围

①上级机关的文件材料中，普发性不需本机关办理的文件材料，任免、奖惩非本机关工作人员的文件材料，供工作参考的抄件等。

②本机关文件材料中的重份文件，无查考利用价值的事务性、临时性文件，一般性文件的历次修改稿、各次校对稿，无特殊保存价值的信封，不需办理的一般性人民来信、电话记录，机关内部互相抄送的文件材料，本机关负责人兼任外单位职务形成的与本机关无关的文件材料，有关工作参考的文件材料。

③同级机关的文件材料中，不需贯彻执行的文件材料，不需办理的抄送文件材料。

④下级机关的文件材料中，供参阅的简报、情况反映，抄报或越级抄报的文件材料。

2、制定文书档案保管期限表

文书档案保管期限分两种，即永久、定期。定期一般分为30年、10年。文书档案人员应根据本单位归档文件的实际情况，准确判断每份文件的保管期限，制定相应的文书档案保管期限表。

3、明确归档文件整理分工

在一个立档单位内，归档文件的整理工作是分散由各业务部门承担，还是集中由综合部门或档案部门来承担，应做到分工明确，落实到人。

4、确定分类方法和分类方案

(1) 按年度分类

按年度分类，就是根据形成和处理文件的年度对归档文件进行分类。把属于同一年度的文件集中，把不同年度的文件分开。

使用年度分类法应注意以下几种情况：

一是一个文件有多个时间特征的，如文件的成文日期、签发日期、公布日期，应以文件签发日期确定文件的所属年度。

二是跨年度形成的文件

三是几件文件作为一件时，确定件的日期，应以装订时排在前面“件”的日期为准

四是文件没有标注时间的，应根据文件内容推断出准确或相近年度。

（2）按保管期限分类

按保管期限分类，就是根据划定的不同保管期限对归档文件进行分类。保管期限分为永久、定期两种。定期一般分为**30年**、**10年**。在每个保管期限内应根据形成文件的数量，准备一定数量的档案盒。

（3）按组织机构分类

按组织机构分类，就是根据机关内部设置第一层机构（室）对归档文件进行分类，哪个机构形成、阅办的文件就归哪个处室。

（4）按问题分类

按问题分类，就是按照文件内容所涉及的问题对归档文件进行分类。

分类方法的结合运用，在机关档案室的实际工作中，当归档文件数量较多时，分类工作需要分层进行，单纯采用一种分类方法的情况较少，较多的是对几种分类方法结合使用，称之为“复式分类法”。

在选定分类方法的基础上，应根据机关实际情况编制出分类方案，分类方案就是在确定的分类方法的基础上，标列各级类目的名称，固定全宗内分类体系的分类纲要。各机关在编制分类方案时应切合实际，并保持相对稳定，一般分到**2—3级**即可。

（三）文件整理与归档的工作程序

1、收集文件

凡是本机关在工作活动中形成或使用的、办理完毕的，对以后工作有查考利用价值的公文、电报、各种记录、机关出版物以及各种图表、簿册、照片、录音录像等都应齐全完整地收集起来。

（1）收集文件的范围

- 一是本机关形成的；
- 二是上级机关颁发的；
- 三是下级机关上报的；
- 四是同级机关和不相隶属机关抄送的。

（2）收集文件应注意把好三关

一是齐全完整关，如正文与附件是否齐备，与纸质相配套的其他载体形式的资料是否齐备。

二是文件签批关，看文件有没有签批单，签发手续是否完备。

三是用笔用纸关，公文用纸要规格统一，尺寸一致。

2、平时整理

平时整理，是指文秘人员在保持文件之间有机联系的基础上，按级别将上级机关、本机关、同级机关与不相隶属机关和下级机关的文件材料分开整理。再按照已经编好的分类方案类目，将以“件”为单位进行装订，并按有关类目随时归整，装入案盒，到了年终或第二年年初再严格按照归档的要求进行调整的过程。

3、系统整理

(1) 确定案盒内文件

①检查调整文件

确定案盒内归档文件首先要做好检查调整工作。检查调整的内容包括：检查归类的文件是否齐全，剔除重份、不需要归档的和没有保存价值的文件；检查案盒内的文件是否符合保管期限；检查归类是否合理，是否将相同事由的文件集中排列；检查是否以“件”为单位；检查案盒内文件数量是否适宜等。

②文件修整装订

为保证档案能够长期保存和有效提供利用，在装订前后对不符合归档要求的文件材料进行修整，一是对纸张尺寸不合标准、耐损残缺文件进行修裱。二是对不符合归档要求的书写材料的文件进行复制、传真件要进行复印，为避免粘连，最好采用单面复印。三是超大纸张的折叠，折叠时要注意减少折叠次数，避开图表字迹，从上往下折叠，文件页数较多的，应单张折叠，以方便利用。

③案盒内文件的排列

一是按事由结合时间排列

即按照文件形成时间的先后顺序进行排列。

二是按事由结合重要程度排列

首先将相同事由的文件排列在一起，再把重要的文件排列在前，其他相应的文件排列在后，依次进行。

三是成套性文件可集中排列

科技文件是一个立档单位围绕一项相对独立的科技活动形成的有机整体，具有成套性，应集中存放，再按照时间先后顺序或重要程度进行排列。不可将成套文件同其他文件混排在一起。

④案盒内文件的编号

案盒内文件经过系统排列后，应以分类方案和排列顺序逐件编号，以固定位置，统计数量，方便查找利用。在文件首页上端的空白位置加盖归档章并填写相关内容。归档章设置全宗号、年度、保管期限、件号等必备项，并可设置机构（问题）等选择项。其中：

- 全宗号：档案馆给立档单位编制的代号
- 年度：文件形成年度，以四位阿拉伯数字标注，如**1978**
- 保管期限：归档文件保管期限的简称或代码
- 件号：文件的排列顺序号
- 机构（问题）：作为分类方案类目的机构（问题）名称或规范化简称

（2）填写案盒事项

①填写归档文件目录

归档文件目录的项目包括：件号、责任者、文号、文件题名、日期、页数和备注七项。其中：

- 件号：室编件号
- 责任者：制发文件的组织或个人
- 文号：文件的发文字号
- 题名：文件标题
- 日期：文件的形成时间
- 页数：每一件归档文件的页数。
- 备注：注释文件需说明的情况。

归档文件目录应装订成册，并编制封面。目录封面可视需要设置全宗名称（立档单位名称，填写时应使用全称或规范化简称）、年度、保管期限、机构（问题）等项目。

②填写备考表

案盒的备考表放在案盒文件的最后，说明案盒内文件的状况，并填写登记日期及归档文件整理完毕的日期、整理人、检查人。

③填写案盒封面与盒脊

将归档文件按档案室编件号顺序装入档案盒，并填写档案盒封面、盒脊。档案盒封面应标明全宗名称。

4、归档文件移交

（1）各单位应归档的文件材料，应在下一年度的第一季度完成整理工作，送交档案室，并办理移交手续。

（2）办理文件移交时，双方应按照移交目录逐件清点、核对，有价值的文件材料，都应齐全完整地收集起来，进行分类、整理、归档保存。

（四）对不归档文件材料的处理方法

1、各单位每年在文件材料归档时，应对不归档的文件材料进行清理，同时配备必要的设施并指定专人将其妥善地管理起来。有密级的文件，还应按照相应的规定确保其安全使用。

2、已确定失去保管价值的文件材料，应及时进行销毁。

3、销毁文件材料，应派专人送指定的销毁厂监销。

（四）纸质档案的保管

档案保管是指档案部门为其所保管的档案创造并维持一个良好的保管条件，以维护档案的正常存放秩序。

1、选择合适的保管场所。

2、选择合适的档案保管装具和包装材料。

3、维护档案的日常保管条件。

4、维护档案的实体存放秩序。

（五）纸质档案的利用

档案利用是指档案部门利用其保存的档案资料为利用者提供档案信息服务的活动。

提供利用的方式主要有：

- 1、开辟阅览室直接提供档案原件或复制件；
- 2、履行外借手续，将档案借出档案室；
- 3、通过复印、手抄、文字录入、印刷和摄影等方法进行利用；
- 4、根据利用者的申请，制发档案证明；
- 5、印制档案目录分发进行信息交流；
- 6、开展档案展览活动；
- 7、以档案为依据，对利用者提出的问题进行解答，或指导其获得有关某方面档案的线索。

（六）电子文件的整理与归档工作

1、电子文件整理与归档的要求

（1）真实。保障电子文件的真实，使电子文件内容、结构与背景信息经过传输、迁移处理后保持不变，与形成时的原始状态一致。

（2）完整。确保电子文件的齐全完整，使记录工作活动的具有有机联系的电子文件及其他形式的相关文件数量齐全，每份电子文件的内容、结构与背景信息没有缺损。

（3）可读。确保电子文件经过存储、传输、压缩、加密、媒体转换、迁移等处理后，保持内容的真实，能够被人们识读。

2、电子文件整理与归档的工作程序

(1) 电子文件的收集

收集电子文件时要按照纸质文件收集范围的规定，综合考虑电子文件的特点来进行。

a.归档方式

物理归档是将计算机及其网络上的电子文件集中下载到可脱机保存的载体上，向档案部门移交的过程。

逻辑归档是指在不改变电子文件原存储方式和位置，通过计算机网络实现电子文件的管理权限向档案部门移交的过程。

b.归档时间

- ①实时归档是指在电子文件形成后即时归档。
- ②定期归档是指按照纸质文件归档时间的规定，在电子文件处理完毕一段时间后再向档案部门移交。

电子文件采用逻辑归档时，应尽可能实时进行，以免发生失控；采用物理归档时，电子文件的归档时间可参考纸质文件归档要求定期完成；双套制归档的电子文件和纸质文件，归档时间应统一。

c.归档要求

- ①归档的电子文件应齐全完整、凡是归档范围内的文件都应当及时归档，不得分散保存；

② 归档电子文件的整理应按照《归档文件整理规则》（DA/T22-2000）规定进行。

③ 归档的电子文件至少一式两套,一套封存保管,一套提供利用,重要的复制第三套,异地保存。

④ 重要的电子文件,为保证其真实性、可靠性,应该还有一套纸质文件,以确保其法律效力。

（2）电子文件的移交与接收

a. 移交归档的电子文件,首先必须经过检验。

b. 电子文件经检验合格后,形成部门和档案部门要履行归档手续。

（3）电子文件的鉴定

电子文件归档时的鉴定工作，主要是指鉴别电子文件的档案价值，确定其保管期限，据此删除已收集但无保存价值的电子文件，并予以销毁。

电子文件的鉴定有两个阶段：

第一阶段是在归档前，即电子文件形成部门在档案部门的协助下，对归档的电子文件的内容进行鉴定，鉴别电子文件的价值，同时对内容、载体进行检查、检测，确定存舍，对所需的软硬件环境作出说明，并根据电子文件的价值划分保管期限，提出在保管期限内配套的软硬件环境要求。

第二阶段是在电子档案管理过程中进行，其主要任务是对已到保管期限的电子档案重新审查鉴定，把失去保存价值的电子档案剔除销毁。

（4）电子档案的保管

a.保护载体

b.保护电子文件的计算机环境

c.保护电子文件的信息内容

d.电子档案的利用

①对于不便在计算机网络上浏览且具有机密性的电子档案，可以在电子阅览室配备专用的计算机阅览设备。

②向利用者提供复印文件以及拷贝各种载体上电子档案的复制件

③提供借出电子档案磁盘或光盘。

④通过网络实现对电子档案的在线利用。

实战演练

- 一、情景训练

- （一）职业情境

十年前，申通公司还是一家员工人数不足10人的小型民营企业，每年产生的文件数量有限，公司就让办公室小刘兼职负责文书档案的整理。由于文件数量少，小刘就索性将所有文件按照年代来集中归档存放。当时查找起来也没有发现什么大问题。随着近些年来公司业务的不不断扩大，公司目前已发展成上千人规模的大公司，并且公司每年都会产生大量的纸质文件，小刘发现这种按照年代整理档案的方法实在是太不科学，再加上没有专门的档案部门和档案人员对档案集中进行整理，本来忙于行政事务工作的小刘就已经焦头烂额，再加上公司领导或员工经常需要查找相关档案材料，这让小刘很是费劲。经过再三思考，小刘跟办公室主任提议，强烈建议招聘一位档案管理专业的学生或者是有档案管理经验丰富的人员，负责公司的文书档案工作。办公室主任欣然同意并上报总经理批准，安排小刘和人事部人员协同招聘好人员。

二、实训任务

假如你是应聘文书档案管理岗的人员，面对申通公司文书档案工作的现状，你将提出怎样的合理化建议？

三、实训要求

（一）实训条件

本实训学生在教室进行；

（二）实训方式与手段

- 1、同学们分组讨论；
- 2、每组推荐一位中心发言人，归纳本组同学的发言；
- 3、各组中心发言人在全班发言；
- 4、老师做最后总结；

（三）实训要求与标准

本项目**2**课时完成；

（四）实训考核

对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。

参考答案提示：

案例当中提到公司产生的文件数量少时，将文件按照年代进行分类集中保管是可以的，但是随着文件数量逐年增加，显然采用单一的分类方法是行不通的。建议采用“年度—机构（问题）—保管期限”或者“保管期限—年度—机构（问题）”进行分类。教师根据学生发言具体情况给出分数。

- 二、情景训练

- （一）职业情境

- 嘉业有限公司自**2000**年成立至今已经十年。十年来，嘉业一直致力于智能化写字楼宇的品牌建设，始终勇敢面对市场，坚持开拓创新，成为地区内久享盛誉的企业聚集宝地。为庆祝公司成立十周年，除开展相关庆典活动外，公司领导还准备编写成立以来的大事记，记述公司十年以来的整个发展历程，总经理让秘书小张负责。

- （二）实训任务

假如你是小张，请参照编写大事记的要求，组织相关人员，根据本公司的性质、任务和主要职能活动，围绕中心工作选择好大事，确定好编写大事记的类型、体例和结构，通过各种渠道收集大量相关材料初步完成一个编写方案。

- (三) 实训要求
- 1、实训条件
- (1) 本实训学生在秘书办公自动化实训室进行;
- (2) 本实训应具有齐全的办公设备: 电脑、打印机、网络连接;
- (3) 人手一台电脑。
- 2、实训方式与手段
- (1) 同学们分组讨论;
- (2) 每组推荐一位中心发言人, 演示说明本组同学的方案;
- 3、实训要求与标准
- 本项目4课时完成;
- (四) 实训考核
- 对完成的每一项进行单独打分, 最后综合评定小组成绩。

参考答案提示：

首先，确定大事记的类型为工作大事记。

其次，根据本单位的性质、任务、主要职能活动选择和确定公司从**2000**年成立以来一直到**2010**年所发生的大事、要事。

最后，严格按照大事发生的时间先后顺序，将每年发生的大事要事排列。

教师根据学生编撰的方案和延时情况予以点评。

项目四 秘书办会事务

- 任务一 会前策划与筹备
- 能力目标
 - ①能够拟定会议议程、日程
 - ②能够布置会场和安排座次
 - ③能够能够发送会议通知、邀请函
 - ④能够安排会议食宿、车辆
 - ⑤能够准备会议资料、会议用品
 - ⑥能够制作会议证件和指示标识并安排会议礼仪服务
 - ⑦能够检查会议常用视听设备是否正常
 - ⑧能够拟订各种会议的筹备方案
- 知识目标
 - ①会议的构成要素
 - ②会议通知、会议邀请函的写作要求
 - ③会议证件的样式、会议指示的标识
 - ④会议议程、日程的内容
 - ⑤会议地点选择的要求、会场整体布局的要求、主席台的座次和场内座次
 - ⑥安排食宿的常识
 - ⑦会议资料和用品的类型和准备程序
 - ⑧会议礼仪服务的知识
 - ⑨会议常用视听设备检查的内容和要求

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- (一) 会议的构成要素
- 开会是把人们聚集在一起进行讨论、交流，解决、研究某个问题的一种活动。通常有2人以上共同参与，以一定的方式聚合在一起，这种行为和过程是有组织、有目标、有规则、有秩序、有领导的。会议的要素即会议的组成部分，可分为基本要素和选择要素。
- 会议的基本要素：包括会议的主题（议题）、会议时间、会议地点、与会者、组织者、主持者。
- 会议的选择要素：主要包括会议名称、服务机构、秘书机构、经费、会议文件、会议设备等。
- (二) 制发会议通知及邀请函
- 会议内容、会议时间、会议地点和与会人员一经确定，接下来就是制发会议通知及邀请函，以便与会单位和人员提前做好准备。
- 1、会议通知的制发
- 会议通知可分为书面通知和口头通知两种形式。书面通知态度庄重严肃，详细具体，参加人数较多或比较庄重的会议，应采用书面通知的形式；口头会议通知通常用于单位内部小型的事务性或例行性会议。

- (1) 会议通知的拟写

- 制发书面会议通知的第一步是拟定会议通知。会议通知的一般包括以下几部分内容：

- ●标题

- ●主送机关

- ●正文

- 会议通知的正文一般包括以下内容：

- 会议名称及主题，会议的时间，会议的地点，与会者，其他事项。

- ●落款与日期

- 写明主办单位的全称，并注明发出通知的日期。

- (2) 发送会议通知

- 拟写完会议通知后，要选择恰当时间发出会议通知，如发送过早，容易被人忘记；如发送过晚，与会人员准备不足，影响会议效果。会议通知的发送时间，应让与会者接到通知后能够从容做好赴会准备，并能准时到达会议场所为宜。如果需要会议回执，则应该早些发送出去，以便对方充分准备、考虑后回复，对外做会时应该以邮寄发送、电子邮件两种方式发送比较好，信封上最好注明“会议通知”字样及送到日期，以免延期；如果是本单位内部的会议，一般以电子邮件的形式发到办公网。重要会议的通知发出以后，要及时用电话与对方联系，询问对方是否收到，是否准时赴会。会议通知样本要作为档案收存。

- **2、制发会议邀请函**

- **(1) 会议邀请函的拟写**

- 会议邀请函是专门用于邀请特定单位或人士参加会议，具有礼仪和告知双重作用的会议文书。邀请函用于会议活动时，与会议通知有所不同：邀请函主要用于横向性的会议活动，发送对象不是本组织的成员，不受本机关职权所制约，一般不具有法定的与会权利或义务，是否参加会议由对象自主决定。而会议通知则用于具有纵向关系（即主办方与参会者存在隶属关系或工作上的管理关系）性质的会议，或者与会者本身具有参会的法定权利和义务的会议，对于这些人来说，参加会议是一种责任，因此只能发会议通知，不能用邀请函。
- 会议邀请函拟写的基本内容与会议通知一致，包括会议的背景、目的和名称；主办单位和组织机构；会议内容和形式；参加对象；会议的时间和地点、联络方式以及其他需要说明的事项。
- ●标题。由会议名称和“邀请函（书）”组成，一般可不写主办机关名称和“关于举办”的字样，如：《亚太城市信息化高级论坛邀请函》。“邀请函”三字是完整的文种名称，与公文中的“函”是两种不同的文种，因此不宜拆开写成“关于邀请出席××会议的函”

- 邀请对象。邀请函的发送对象有三类情况：
 - 第一类是发送到单位的会议邀请函，应当写明单位名称。由于邀请函是一种礼仪性文书，称呼中要用单称的写法，不宜用泛称（统称），以示礼貌和尊重。
 - 第二类是直接发给个人的会议邀请函，应当写清楚个人姓名，前冠“尊敬的”敬语词，后缀“先生”、“女士”、“同志”等。
 - 第三类是网上或报刊上公开发布的会议邀请函，由于对象不确定，可省略称呼，或以“敬启者”统称。
- 正文。正文应逐项载明具体内容。开头部分写明举办会议的背景和目的，用“特邀请您出席（列席）”照应称呼，再用过渡句转入下文；主体部分可采用序号加小标题的形式写明具体事项；最后写明联系联络信息和联络方式。结尾处也可写“此致”，再换行顶格写“敬礼”，也可省略。
- 落款。因会议邀请函的标题一般不标注主办单位名称，因此落款处应当署主办单位名称并盖章。
- 成文时间。写明具体的年、月、日。

- (2) 会议邀请函的发送
- 会议邀请函的发送同会议通知的发送要求基本相同，为了表明做会单位的诚意，有时会议主办部门要派专人亲自把邀请函送到邀请对象手中，并再次诚恳邀请对方届时参加会议。
- 三、制定会议的议程和日程
- (一) 制定会议的议程
- 1、会议议程的阐述
- 会议议程是对会议议题作出的顺序计划，即会议讨论、解决的问题的大致安排，一般由会议主办单位的领导机构来确定，法定性会议的议题和议程必须提交会议的主席团或预备会议表决通过，其他重要会议则按议事规则中的具体规定办理。会议议程是会议内容的概略安排，它通过会议日程显示出来。大中型会议的议程一般安排开幕式、领导和来宾致辞、领导作报告、分组讨论、大会发言、参观或其他活动、会议总结、宣读决议、闭幕式。
- 2、会议议程的制定
- 会议议程的主要内容有以下几点：
- (1) 标题。由会议名称加上“议程”二字组成。例如“××集团表彰大会议程”。
- (2) 题注。法定性会议议程应当在标题下方标明该议程通过的日期、会议名称，题注的内容要用括弧，例如，“(2010年8月26日第四届职工代表大会第三次预备会议通过)”。一般性会议用括弧注明会议的起讫日期，例如，“(2011年3月26日～3月29日)”
- 3、正文。简明扼要地说明会议的每项议题及活动的顺序，并冠以序号，将其清晰地表达出来，每一个议程表述完之后一般不用标点，一般来说要明确会议目标和参加者、明确各议程事项的时间、确定每一项议程的内容、决定会议的讨论形式。

- (二) 制定会议的日程

- 1、会议日程阐述

- 会议的日程是根据会议议程逐日作出的具体安排，它不仅细化围绕会议主题的全部活动内容，还包括会议过程中的其他辅助活动，如聚餐、娱乐、参观、考察等等。会议日程多采用表格式来表达。会议日程以天为单位，分为上午、下午、晚上3个单元，以便与会者一目了然地看清整个会议期间的安排。

- 2、会议日程表制作会议日程的安排要贯彻精简、高效，科学、合理的原则，要做到松驰有度、劳逸结合、符合人体的生理、心理规律，以提高会议的质量。

- (三) 会议议程和日程的区别

- 会议议程是对会议所要通过的文件、所要解决的问题的概略安排，并冠以序号将其清晰地表达出来。会前发给与会者，或提前通知与会者。

- 会议日程是指会议在一定时间内的具体安排。一般采用简短文字或表格形式，将会议时间分别安排在每天的上午、下午、晚上时间段内，使人一目了然，会前发给与会者。

- 会议议程和日程的功能不同，议程的编制在前，议程一旦确定，就不能再变；会议日程是根据会议议程制定的，会议日程在时间、地点、人员等问题上如遇变化，可以调整。

- 四、安排会议食宿
- （一）会议餐饮常识
- 1、根据会议的经费和人员情况确定会议会议餐饮的标准。一般由会议主办方负责付费的会议餐饮标准，要根据会议经费的情况，量入为出，制定统一的餐费标准。由与会者自己付费的餐饮，会议一般要予以一定的补贴。
- 2、就餐方式可根据会议的规模性质来确定。一般说会议开始要安排欢迎宴、临近结束时安排践行宴，以包桌的形式进行，其他时候一般都采用自助餐的形式。自助餐方便、快捷、节约。会议餐饮包括：
 - （1）早餐。
 - （2）会场休息期间的茶歇。
 - （3）午餐。
 - （4）晚餐。
 - （5）宴会。
- 3、事先设计好餐券，便于会议的餐饮管理。
- 4、会议部门根据与会者饮食文化与酒店一起确定菜单、餐饮时间、餐饮地点。

- (二) 会议住宿安排
- 1、房间数量及规格的确定。
- 2、会议住宿地点的选择。
- 3、预订会议房间。
- 4、确认会议房间。
- 5、会议住宿房间的安排。

- 四、会议经费预算

- 根据会议的日程安排和会议规模，编制会议预算。
会议预算一般包括以下几项内容：

- (一) 会议费：场地租金、茶水费、设备租金等；
- (二) 培训费：专家的讲课酬金；
- (三) 资料费：包括文具费和资料印制等费用；
- (四) 食宿费；
- (五) 交通费；
- (六) 其他。

- 五、会场安排
- （一）会议地点的选择
- 办会时应当根据会议的目的、性质、内容、规格和规模等因素来选择会议地点。根据这些，秘书在选择会议地址时要着重考虑以下几个方面的情况：
- 1、会场环境要适宜。
- 2、会场交通要方便。
- 3、会场大小要适中。
- 4、会场设施要齐备。
- 5、会场规格要适当。
- （二）布置会场
- 会场布置包括主席台设置、座位排列、会场内绿色植物摆放、会场装饰等许多方面。
- 1、会场整体布局的要求
- （1）会场的整体格局要符合会议的性质、目的、类型、规格的要求，体现出会议主题的气氛。
- （2）会场的整体格局要美观、庄重、舒适。
- 2、会场整体布局的类型
- 不同的会场布局，体现不同的气氛、意义和效果，适用于不同类型的会议。会场布局大体有以下几种：
- （1）大小方形会场。大小正方形布局一般用于较大的会场，小方形就座的是领导，大方形就座的是与会者，大方形部分往往又分为多个小方形。中间留有位置较宽的通道，这种布局场面开阔，适合召开大中型的报告会、总结表彰大会和代表大会等。

- (2) 全围式会场

- 这种会场布局不设专门的主席台，会议领导、主持人同与会者围坐在一起，会议气氛比较融洽和谐，有助于与会者相互熟悉和不拘形式的发言，使与会者畅所欲言，充分交流信息、沟通情况、探讨问题，会议主持人可以及时准确地把握与会者的心理状态和思想动态。这种布局适用于召开小型会议以及座谈性、协商性等类型的会议。

- (3) 半围式会场

- 这种会场布局即在主席台的对面和两侧安排代表席，形成半围的形状，既突出了主席台的地位，又增加了融洽的气氛。适用于中小型的工作会议。半围式布局又可分为马蹄形、T字形和桥形三种。其中桥形比较特殊，桥面是主席台或评委席，被半围的席位是质询、述职、考评、听证、面试对象的座位，对象所受心理压力较大。

- (4) 分散式会场

- 这种会场布局，是将整个会场分成若干个中心，每个中心设一桌席，与会者根据一定的规则安排就坐，其中领导人和会议主席就坐的桌席称作“主桌”。在会场前侧，往往安置落地的麦克风以便会议主持者和领导讲话。这种坐位布局既在一定程度上突出主桌的地位和作用，同时，也给与会者提供了多个谈话、交流的场所，使会议气氛更为轻松和谐，适合召开较大规模的联欢会、茶话会和团拜会等。当然，这种会场坐位布局要求会议主持人具有较强的组织和控制会议的能力。

- 3、场内座位的区划

- 为了使与会人员快速准确的找到自己的坐席，提高会议效率，尤其是大中型会场由于与会人员多，会场区域大，在会场布置时往往对把会场做出区域划分，场内座次区划的主要方法有：

- (1) 根据会场的整体布局，划分出**ABCD**等几大区域。
- (2) 按照场内座位排号分区，每个单位相对集中，各占几排；或正式代表坐前排，列席代表坐后排。
- (3) 为会议中受表彰、领奖、发言的人员标出专门的区域。
- 4、主席台的布置
- 主席台是会场的中心，主席台的布置必须慎重，不可有丝毫差错。主席台的布置风格、色彩应同整个会场的布置相协调，一般要考虑以下几个方面：
- (1)主席台格局
- 主席台的座位一般都采取横排式，长短和排数根据人数多少而定，前排必须是通栏，后排可以分成两栏，中间留出通道。每排座位之间、横向座位之间要空出适当的距离，以方便领导人入席与退席。

- (2) 主席台座次
- 会议主席台就坐者都是主办方的负责人、贵宾或主席团成员，主席台座次的安排既是一项技术性工作，也是一个严肃的政治问题，必须高度重视，认真对待，安排座次一般遵循以下惯例：
 - 1) 身份最高的领导人（或声望最高的来宾）居主席台前排中央，其他领导人按照职务高低以左上右下（以主席台的朝向为准）的原则，一左一右的顺序排列，如果主席台上就坐的人数为偶数，中间两座为第一位、第二位领导人的座位，第一位领导人应坐在第二位领导人的左侧，第三位领导人坐在第一位领导人的左侧。
 - 2) 为了工作方便，会议主持人有时需在前排的边座就坐，有时可按职务顺序就坐。
 - 3) 主席台座次的编排应编制成表，先报主管上司审核，待确定后，在主席台的桌上于每个座位的左侧放置姓名台签。

- (3) 讲台
- 重要的代表大会和报告会，一般需设置专门的讲台，供报告人或主持人使用，以突出报告人的地位，显示报告的重要性。讲台一般设在中央，或设在主席台的右侧（以主席台的朝向为准）。
- 会场气氛的营造
- 会场气氛对与会者的情绪、心理有很大影响，进而影响会议效果，因此要注意会场气氛的营造，尤其是大型会议更应该注意会场气氛的营造。
- 1) 会标
- 正式、隆重的会议应当将会议的全称以醒目的标语悬挂于主席台前幕的上端或天幕上，即会标。

- 2) 会徽
- 会徽即体现或象征会议精神的图案性标志，一般悬挂于主席台的天幕中央，形成会场的视觉中心，具有较强的感染力。
- 3) 花卉
- 在主席前适当布置花卉，放置绿色植物，点缀会场，能给人一种清新、活泼的感觉，并能减轻与会者长时间开会的疲劳。会议用花都采用鲜花，鲜艳、整洁的鲜花，如果是外宾，要注意对方国家对花的禁忌风俗，一般忌用菊花、杜鹃花、石竹花和黄色花卉，而以红色花系或紫色花系为佳，代表“友谊、喜悦、欢迎”的花卉比较多，绿色植物也是不可缺少的。
- 4) 灯光
- 灯光的强弱、明暗及颜色，会给会场带来不同的视觉效果。一般性会议宜使用白炽灯和日光灯作照明光源，要注意掌握好主席台与台下代表席亮度的比例。

- 5) 旗帜
- 重要的会议应当在主席台会场内外插一些旗帜，以增加会议的庄重气氛。
- 6) 标语
- 重要的大规模的会议有时需要在会场内外悬挂一些简洁、具有鼓动性和号召力的会议标语，以便烘托突出主题，渲染会议气氛，振奋与会者的精神。会议标语的制作应当做到
- 六、会议筹备方案
- 会议筹备方案制作的主要包括以下几个方面：
- (一) 会议名称
- (二) 会议的主题：
- (三) 会议的议题：
- (四) 会议的议程
- (五) 会议的筹备内容及其分工
- (六) 会议日程
- 根据会议的不同性质、规模，可以适当增加或消减一些项目。

实战演练

- 一、情景训练

- （一）职业情境

- 菁菁饲料工业总公司是一家国有老企业，年产**200万吨**“龙”牌系列全价饲料，工艺设备先进，技术力量雄厚，饲料产品系列配套，特别是公司采用国际先进配方后，生产的“龙”牌系列全价饲料含有畜禽生长所必需的各种维生素、氨基酸、微量元素、抗菌素及营养素，具有营养全、饲料省、长得快、防疾病等特点，为不同品种、不同生长阶段的畜禽提供充足的营养物质。产品经公司下属的大壮猪场试验饲养，外贸出口猪优良品质率名列全国前茅，产品还被认定为全国优质产品。

- 再过一个月，就是企业成立**50周年**。为此，公司已决定举办一系列纪念活动，一方面回顾总结企业**50**年来走过的历程，继承和发扬当年艰苦创业的优良传统和精神，另一方面是研究确定下一步企业发展战略，寻求新的发展机遇。庆典大会预计邀请市领导、行业协会领导、新闻记者、有关专家、客户代表、退休老职工，以及企业员工代表约**300**人出席。主席台将安排**3**位市领导、**2**位行业领导、**2**位专家、**1**位客户代表、**1**位退休老职工和企业总经理、副总经理共**11**人就座。

- （二）实训任务

- 请你为此次庆典大会设计筹备方案，画出会场布置图，并选择合适会议场地进行现场布置。

-

- 二、实训要求
- （一）实训条件
- 1、本实训在秘书办公自动化实训室进行会议筹备方案的设计和庆典会场的布置图绘画；
- 2、本实训应具有齐全的办公设备：电脑、打印机、网络连接；
- 3、模拟会议实训室进行会场布置；
- 4、教师在实训前应提前告知学生实训资料；
- 5、人手一台电脑。
- （二）实训方式与手段
- 本实训学生分组讨论操作，5—6人。
- （三）实训要求与标准
- 1、本项目主要为综合性实际操作的项目，4课时完成；
- 2、筹备方案结构齐全、安排合理，具有一定的实用性，语言表达通顺；
- 3、会场布置设计合理。
- （四）实训考核
- 提交实训报告，根据完成工作任务的情况，打出每个人的成绩，再给整个小组作出评定。

筹备方案参考样式

菁菁饲料工业总公司 50 周年庆典大会会议筹备方案

(设计要点)

一、会议名称

二、会议主题

三、会议时间及地点

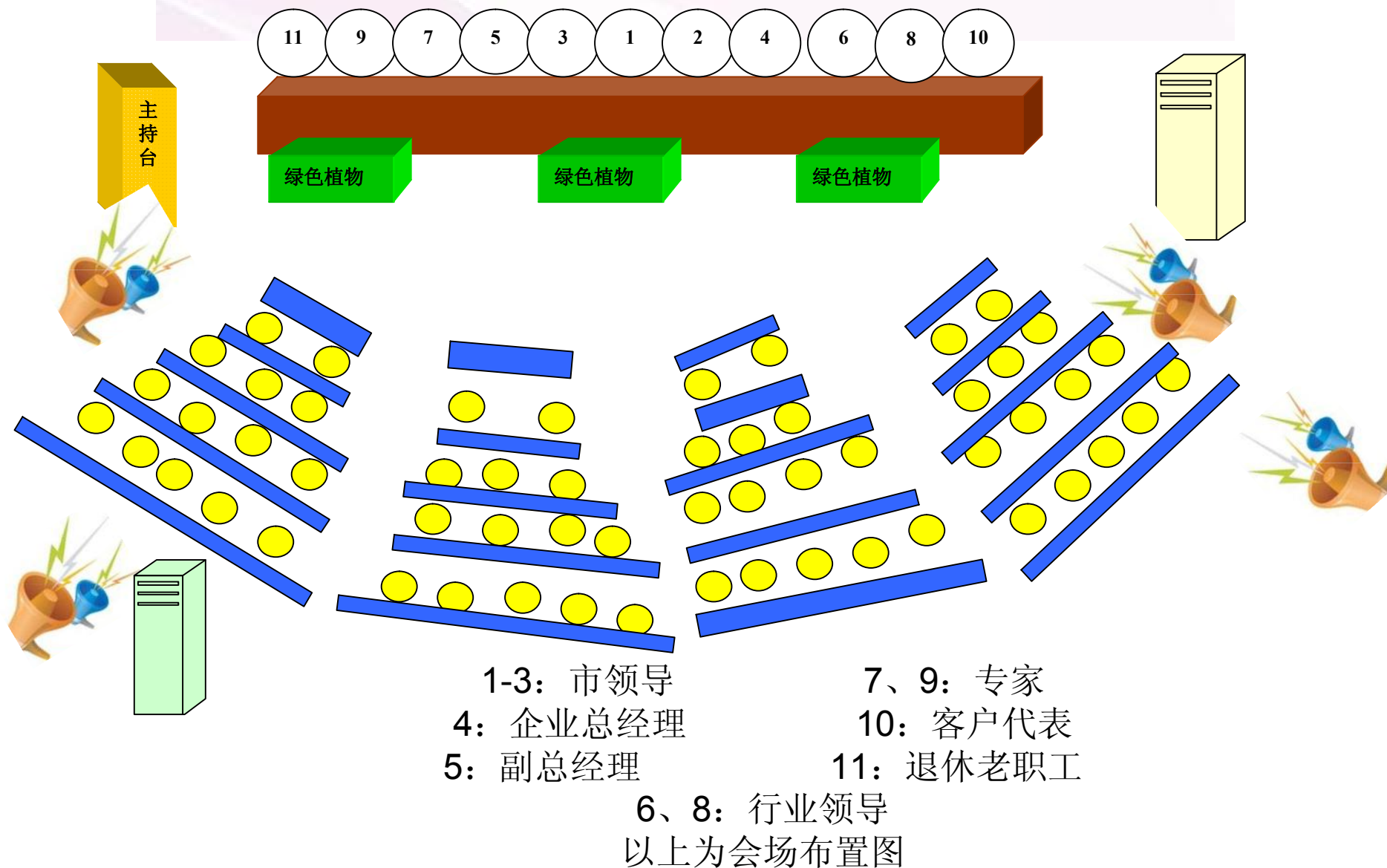
四、与会人员

五、会议筹备的内容及分工

六、会议日程安排

附件：会议经费预算

菁菁饲料公司成立50周年庆典大会



项目四 秘书办会事务

- 任务二： 会间管理与服务
- 能力目标
- ①能够按要求接站
- ②能够完成会间礼仪服务
- ③能够处理会议值班工作
- ④能够联系和接待新闻媒体
- ⑤能够做好会议记录
- ⑥能够及时收集与会人员对会议的意见和建议
- ⑦能够印发会议简报
- ⑧能够安排与会人员的集体合影
- ⑨能够处理会中突发事件
- ⑩能够主持会议
- 知识目标
- ①接站的准备内容
- ②会议服务的内容与要求
- ③接待新闻媒体的工作内容
- ④会议记录的要求
- ⑤收集会议信息的要求
- ⑤会议简报的内容和要求
- ⑥主持会议的技巧与要求
- ⑦会议突发事件的要求

- 一、引入任务并分析任务
- 二、引入相关知识
- （一）会前检查
- 在会议正式举行之前，会议组织人员应先到会场，安排会场检查工作，检查内容包括：
- **1、主席台**
- 设有主席台的会场，检查桌签或坐签的座次是否正确，人员名字、职位是否正确；会标、会徽和标语粘贴是否正否、牢固；如有鲜花或绿色植物摆放，要检查其摆放位置是否合适。
- **2、音响设备**
- 音响设备使用效果，对会议效果影响很大，调试音量保证会场任何一个位置都能听到，声音清晰，切忌有噪音、有回声，或时断时续。
- **3、会议用品**
- 一一清点会上所需物品，主要有会议上发放的文件、表彰的证书；会议所用的茶水、饮料等用品。
- （二）接站
- 当举办大型会议的时候，由于与会人员来自各个地方，可能对会议地点与路程不太熟悉，因此秘书要安排人员到飞机场、火车站、长途客运站和码头等处迎接。接站工作要注意以下问题：
- **1、接站牌的制作：**醒目、清晰、美观。
- **2、接站时间：**提前半个小时。
- **3、自我介绍：**领导在时先介绍领导，再介绍自己。。
- **4、递送名片：**大拇指和食指双手夹住名片的两个角，名片的文字要正对着对方递过去。双手接过名片要仔细看，并对名片上的内容作赞赏式的简要评价。

- （三）礼仪服务
- 1、乘车礼仪
- 接站时可根据客人数量、接待规格选择性地用车。人数较多时可用中小型客车，人数较少、身份较高的客人要用小轿车。乘车有很多讲究，工作人员必须清楚。
- （1）小轿车
- a.5人座小轿车。接站人员坐司机旁边的座位，也就是副驾驶的位置。后排的座位次序依次是：后排右座、后排左座、后排中座。

- b.7人座小轿车。接站人员坐司机旁边的座位，也就是副驾驶的位子。其他依次为后排右座、后排左座、后排中座、中排右座、中排左座。
- (2) 小客车
- 我们在接送较多客人时，常采用旅行客车接送客人。旅行客车以司机座后第一排即前排为尊，后排依次为小。其座位的尊卑，依每排右侧往左侧递减。
- (3) 吉普车
- 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，后排右侧次之，后排左侧为末席。上车时，后排位低者先上车，前排尊者后上。下车时前排客人先下，后排客人再下车。
- 2、乘车次序
- 本着尊者先行的原则，应该让客人先上车，接站人员为她（他）拉开车门，等他们坐好后为他们关好车门，并等待其他人员都上了车，接站人员才最后上车。下车时，接站人员先下车为客人打开车门。女士登车不要一只先踏入车内，也不要爬进车里。需先站在座位边上，把身体降低，让臀部坐到位子上，再将双腿一起收进车里，双膝一定保持合并的姿势。

- （四）导引服务
- 1、在走廊的引导方法。接待人员在客人的左斜前方，距离二三步远，大约一米处，配合步调，偶尔有些谈话或提示。
- 2、在楼梯的引导方法。上楼梯时，让秘书走在前面；下楼梯时，秘书走在后面，相距一两个台阶，不要走的太快；让客人在扶梯一侧，主意客人的安全。
- 3、在电梯的引导方法。分为两种情况：
- （1）无人开启的电梯。引导客人乘坐电梯时，遵循“服务人员先进后出”接待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门，到达时，接待人员按“开”的钮，让客人先走出电梯。
- （2）有专门人员开启的电梯。要让客人先进、后出，陪同人员做好服务就可以了。
- 4、当客人走入客厅，接待人员要用手示意，请客人坐下，待客人坐下，行点头礼后离开，离开时不要在客人面前马上转过身去，要面朝客人倒退几步再转身离开；如果客人错坐下座，接待人员应找一个很好的理由请客人改坐上座，切忌直言不讳的指出。
- （五）接待采访会议的新闻媒体
- 1、工作内容
- （1）由会议秘书撰写新闻报道稿件，经领导审核后，向媒体发送；
- （2）在会议召开期间，邀请当地的报社、电视台赴会随访，发布信息。
- （3）在会议结束时，召开记者报告会，由会议领导直接介绍会议情况，并亲自回答记者的提问。

- 2、基本原则
- (1) 会议新闻要实事求是，报道的内容必须与会议内容基本相吻合，达到宣传会议精神的目的，利于会议精神的落实。
- (2) 注意会议精神的保密度，做到内外有别。对于会议中涉及的机密问题，应严守秘密，不能在报道中泄露。
- (3) 报道中的内容、观点要考虑的细致周到，经过领导的审定后方能发出。
- 3、注意事项
- (1) 妥善处理新闻媒体的负面报道
- 新闻记者王是无冕之王，在今天这个信息化的社会里，新闻信息对人们的思想、消费、行为起着强有力的导向性作用。会议信息一旦出现了而负面报道，各单位一定要妥善处理，正确的做法是：
 - a.高度重视，快速作出反应。
 - b单位对问题要统一口径，用一个声音说话。
 - c.实事求是的态度，让负责人出面澄清事实。
 - d和新闻媒体频繁、高效沟通。
- (2)汇总新闻媒体的各种报道
- 会议过程中往往有多家媒体来访，发布新闻信息，会议举办方要注意随时收集各种媒体信息，以便了解会议的社会影响，有些比较重要的新闻信息要归档如卷。

- **4、会议记录工作**

- 会议记录是会议情况的原始记录，要求真实反映会议的全貌。是编写会议简报和会议纪要的基础，便于会议的决议能在会后得到很好的贯彻和执行，并作为日后检查执行情况的根据。

- **(1) 会议记录的分类**

- 会议记录一般可分为摘要记录和详细记录两种形式。
- **a. 摘要记录。**摘要记录只记录发言人的讲话要点、主要事实、观点和结论、会上所讲的问题和通过的决议。一般会议常采用摘要记录的方式。
- **b. 详细记录。**详细记录要求对发言人的讲话内容作比较全面、完整的记录，要尽量记原话。特别重要的报告或发言，甚至连语气、态度、听众反应都要尽量在记录中反映出来。会议进展情况也要按原貌实录。特别是决议的表决，应写明赞成、弃权、反对的人数，必要的话需由当事人确认签名。详细记录可以先用录音机录下内容会后再整理出来，现在许多记录人员使用速录机进行快速记录。重要会议，拟形成重要决议或做出重要决定的会议，应采用详细记录的方式。

- **(2) 会议记录的内容**

- 包括会议的组织情况和会议的具体内容。会议记录具体内容包括：

- ①会议名称：包括会议的全称及届次。
- ②时间：会议起止的具体时间。
- ②地点：会场地点。
- ④到会人；包括出席人、列席人、主持人。
- ⑤缺席人，缺席人姓名及缺席原因。
- ⑥记录人。
- ⑦会议议题。
- ⑧讨论经过。
- ⑨议决事项。

- **(3) 会议记录的方法:**

- 会议记录的方法有汉字速记、拼音速记、计算机速录、语音录制等方法。最常用的是汉字速记法，汉字速记是对汉语字、词、句、段的合理精简和缩略的快写。

- **5、会议简报**

- 会议简报是大型会议用以综合反映、交流会议情况，引导会议健康发展、充分发挥会议作用的一种文字形式。

- **(1)会议简报的特点**

- **a.快**

- 指反映迅速及时。会议简报的最大一个特点就是一个“快”字。随时报道会议的进展情况。

- **b.短**

- 指简短。为了能及时传递信息，会议简报在内容上要集中单一，尽可能一事一议，少做综合报道；语言上要简明扼要，一语中的；篇幅要短小精悍，字数一般为几百字，至多不过千字；在具体写法上，要开门见山，直截了当。

- **c.实**

- 指反映情况要客观。会议简报的内容必须真实，决不能偏离事实。有关事实、数据，事件的时间、地点、人物、事件的来龙去脉，因果关系必须准确。对事件的评价要客观恰当。

- **d.新**

- 指内容新鲜，有新意。会议简报不但要反映新动向、新情况、新课题、新信息和新经验，还要阐明新思想、新观点。

- 新经验，还要阐明新思想、新观点。
- (2)注意事项：
 - a.会议的有些内容涉及到某些人某些单位或机密事项不宜公开，注意保密。
 - b.会议简报可写一个人的发言也可以写几个人的发言。
 - c.会议简报文字简练，发稿要快。
 - d.对于简报反映的一些重要发言，在印发前要请发言人过目甚至签字，以使所反映的内容更准确。

- (六) 会议值班
- 1、会议期间值班工作的主要内容
- 会议值班，指从与会人员报到当日开始到代表全部离会期间，实行**24**小时值班，及时联系并解决各种可能出现的问题。
- 2、秘书值班工作的要求
- (1) 要坚守岗位，不得擅自离岗。
- (2) 要坚持交接班制度，不得空岗。
- (3) 要做好值班记录，不得掉以轻心。
- (4) 要热情接待来访者，不得有损会议形象。
- (5) 要请示汇报，不可越俎代庖。
- (6) 要加强安全保卫，不得让会议无关人员混进会场。
- 总之，会议值班室应实行昼夜值班，应在会议秘书处的领导下，负责好会议期间信息的承上启下，各部门、各环节的左右联系、互相沟通和平衡协调的工作。

- **3、会议值班人员安排表的编制**
- 会议值班表是根据会议工作的需要，在不同的时间里需要不同的人进行同样的工作，这就要编排一个班次表，标明由谁在什么时间或日期上班或休息等。
- **4、编写会议期间值班记录：编写值班日志和外来人员来访接待登记表、值班电话记录表、交接班记录表的格式和内容。**
- **（七）会议主持**
- 会议进行的怎么样，会议主持人是关键。对于主持人的要求主要有以下几点：
- **1、主持人要果断而自信** 在会议开始前，主持人可以先用几秒钟的时间面带微笑地审视一下会场的与会者，表情友好真诚，这样做可以起到两个作用：一是让与会者感到自己对他们的尊重。当主持人望着与会者时，台下的无数双眼睛也会同时聚集到主持人身上，他们也都在观察着要演讲的主持人。在即将开始演讲的一刹那，与会者将会对主持人的精神、热情、知识、学识、声音、目光接触以及身体语言等各方面做出评价，最后形成对主持人的初步印象。二是可以给自己留一点空间。在扫视会场时，可以让自己在瞬间中调节情绪，更好地发挥自己的主持才能。

- 2、准时宣布会议开始会议是否准时开会，是与会者最为关注的问题，很多主持人不能准时开会，令与会者不满。有的主持人认为推迟会议，责任不在自己，他们的理由是，“责任不在我，因为还有人没准备好，要等他们。”这种自我开脱并不是理由。要真的面临这种情况时，比如，临时出现了某人的演讲稿需要改或是演讲的人迟到了等等问题时，主持人可以向与会者微笑数秒钟，表示自己和他们一样，也在期待着早点把信息传递给他们。如果能由主持人来指出演说后会有答疑时间，可以利用开会前的这段时间声明，请与会者在那时提问。
- 3、开场出奇制胜会议气氛是否轻松愉快，决定与支持人的开场白，在会议开始的时候，主持人为了同与会者拉近距离，可以先介绍一下自己的情况，也可以让与会者互相介绍，以便于他们能互相认识。有时，为了缓和会议的严肃气氛，让与会者轻松一下，最好能有个简洁、贴切而幽默的开场白。

- 4、善于引导会议主持人主持会议，有一个很重要的内容，就是要让与会者知道在解决问题或困难时欢迎他们提出任何意见。为此，要让与会者了解情况，共同商量解决问题的办法。因此，可以在主持的话语中多次使用下列短语，以此来鼓励与会者的参与意识。如“经过我们的共同体验”、“分担我们共同的忧虑”、“为了我们的共同利益”等。一个成功者，总是善于采纳更多人的建议，倾听别人不同的意见。一个出色的商务会议主持也一样，如果使会议多听取他人的意见，有时就会得到料想不到的结果。当然，有时有人也会提出相反的甚至与会议内容毫不相干的观点，或者利用发言的机会进行滔滔不绝的长谈，遇有此等等情况时，主持人要用未完的话来打断，使会议按既定的方向进行。
- 5、在主持会议时要注意细节有时候，主持人无论对自己所讲的话题做过多好的准备和演习，或者这一话题对自己来讲已经熟悉，但在主持前，一想到台下那么多的人,仍然会感到紧张。这时千万不要让压力控制自己的情绪，一旦让紧张情绪控制了自己，就会使自己根本无法发挥最佳水平，一些都白费了。当遇到这种情况时，主持人可自我放松，情绪一旦放松，思维就会走上正常的途径，主持就会得心应手。

- 6、注意会议的总结会议在达成决议后，主持人还要在散会前作出综合和总结，这才算是圆满地主持了一个会议。无总结，便是虎头蛇尾。在总结和综合中，主持人提纲挈领地将会议中提及的重点强调，让缮写会议记录的同事核对一下资料，也同时提醒与会者不要忘记这些重点。对于会议的决定、建议及结论，清楚地再重申一遍。

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境（续菁菁饲料工业总公司50周年庆典活动）
- 2010年9月8日这天迎来了菁菁饲料工业总公司成立50周年庆典大会，公司决定此次庆典活动在公司综合办公楼门前的广场上举行，参加庆典大会的有市领导、行业协会领导、新闻记者、有关专家、客户代表、退休老职工，以及企业员工代表约300人出席。主席台将安排3位市领导、2位行业领导、2位专家、1位客户代表、1位退休老职工和企业总经理、副总经理共11人就座。会议由办公主任高秘书主持。
- （二）实训任务
- 请你以菁菁饲料工业总公司办公室秘书的身份来组织此次会议，并为高秘书设计一份这次会议主持的用稿。
- 二、实训要求
- （一）实训条件
- 1、本实训在秘书办公自动化实训室设计文稿；
- 2、在模拟会议实训室进行现场组织模拟进行；
- （二）实训方式与手段
- 本实训学生分组讨论操作，每组15人。
- （三）实训要求与标准
- 1、本项目主要为综合性实际操作的项目，4课时完成；
- 2、会议组织与服务具有很强的综合性，学生模拟时一定要贴近职场，语言行动符合职场人物的需要
- （四）实训考核
- 对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。

- 菁菁饲料工业总公司**50**周年庆典大会主持词参考样式
- 男：**50**次春秋的更替，**50**载辛勤的努力，一万八千多次的日升日落，造就了今天的辉煌。
- 女：**50**年企业人的奋斗，**50**度领导者的耕耘，六百个月的斗转星移，奠定了今天的成功。
- 男：在这热烈明媚的季节，我们迎来了菁菁饲料工业总公司**50**周年的大日子
- 女：在这日新月异的年代，我们还将迎来下一个更加灿烂的十年
- 男：尊敬的领导，亲爱的同事们，大家（上午）好！
- （掌声）
- 女：请允许我介绍一下今天与会的各位领导、嘉宾、朋友，他们是：.....
- 男：让我们以热烈的掌声欢迎他们的到来！（掌声）
- 女：下面,我宣布,菁菁饲料工业总公司**50**周年庆典大会正式开始！
- 男：首先有请公司总经理××介绍企业**50**年辉煌业绩，**50**年的风雨历程！（掌声）
- 女：菁菁在走向行业顶峰的路途中，听涛声汹涌，看潮起潮落，而我们当仁不让、勇立潮头！是团结、是勤奋的菁菁精神，是创新的技术，是超前的眼光，使我们一直以来领先同行！

- 男：纵目远眺，我们的共同事业基础将更加坚实，前景将更加明朗，道路将更为广阔！接下来有请公司××副总经理介绍公司未来十年发展规划。
- 女：我们临海远眺，胸怀天下！我们踏浪前行，走进天高海阔的新时代！非常感谢××总经理的精彩发言。
- 男：今天是个好日子，今天是个喜庆的日子！各位来宾都想说说他们的心里话！接下来是来宾致辞！首先有请……
- 女：过去的**50**年，菁菁公司不仅创造了辉煌，也培养了一批优秀的人才，他们是开拓进取的先锋，是忠于职守的典范，是舍己奉献的楷模，下面请员工代表××代表全体员工发言。
- 男：**50**年，承载着菁菁员工无数光荣和梦想，**50**年的辉煌已成为历史，百年企业才是我们的梦想，雄关漫道真如铁，而今迈步从头跃。今天，我们又站在了一个新的起点，新征程、新机遇，让我们用信心接受挑战，用智慧创造辉煌，团结协作、齐心协力，携起手来，为共同创造一个令社会尊重，令业界称道的知名企业而努力奋斗吧！
- 女：再次感谢各位领导和嘉宾的光临，庆典大会圆满结束！
- 男：今天是个高兴的日子，让我们大家尽情地欢畅！下面请欣赏“菁菁之歌”文艺演出！

-
.....

- 男：欢乐的时光总是短暂的，但它带给我们的却是可以回忆很久的深刻记忆。

- 女：今天，我们欢聚在这里，共同为我们的成就见证着。

- 男：明天，相信我们会取得更加辉煌的成就！

- 女：让我们伴着《明天会更好》的旋律，结束我们今天的演出！

- 女：谢谢大家

- 男：谢谢大家

- 女：再见

- 男：再见

项目四 秘书办会事务

- 任务三 会后工作
- 能力目标
 - ①能够安排与会人员返程
 - ②能够清退会议文件资料，能够收集、整理会议文件资料
 - ③能够整理会议室
 - ④能够印发会议纪要
 - ⑤能够结算会议经费
 - ⑥能够对会议进行总结、评估
- 知识目标
 - ①返程工作的服务要求
 - ②清退文件资料的基本要求
 - ③整理会议室的注意事项
 - ④会议文件资料收集、整理的要求
 - ⑤会议纪要的内容和要求
 - ⑥会议经费结算的方法
 - ⑦会议总结工作的内容和要求
 - ⑧会议评估工作的标准

- 引入任务并分析任务
- 引入相关知识
- 一、合理安排与会人员返程
- 秘书应根据会议的性质、规模、长短和外地与会人数多少等实际情况及早安排好外地与会人员的回程事宜；要事先了解与会人员对离会时间安排和交通工具要求，尽可能地提供服务。一般情况下，要按先远后近的原则安排返程机票、车票的预订事宜，要提前掌握各种交通工具的航班、车次等情况，尽早与有关部门取得联系。
- 秘书应编制与会人员离会时间表，安排好送行车辆，派人将外地与会人员送到机场、车站、港口；如有必要，还应安排有关领导同志为与会人员送行。
- 二、清理会场和文件
- 在会议进行中，各种供会议使用的器材物品必然会被打乱置放位置。会议结束后，会务秘书应及时组织人员清点整理，物归原位，该清退的清退，该带走的带走；按照物品使用清单，逐一检查，以免丢失或损坏。
- 清扫散会后的会场，也是不容忽视的一项工作。不论是会务秘书还是其他工作人员，都要坚守岗位，善始善终，保证会议结束后会场环境的清洁整齐。一个大中型的会议，由会务秘书带到会场发送和会议期间产生的文件是很多的，会议结束后，秘书要按照文件领取表所登记的，点清剩余文件份数，做到物表相符；对于内部文件、机密文件以及其他应收回的文件要及时清退收回，然后逐号核对，经过清点、装袋、封袋、捆扎、装车等手续后再运回本部。

三、会议纪要的印发

- 一些会议结束后，秘书要根据会议记录尽快草拟并印发会议纪要。会议纪要不同于会议记录，记录是将会议进程详细如实记载，纪要则是根据会议的宗旨，用准确而精炼的语言综合议事要点和决定事项，它是在记录的基础上进一步分析、概括、提炼而成的文件。会议纪要是经负责人签发的会议正式文件。这种文件，应当简明扼要，观点鲜明，确切说明事项，不必发表议论和交代情况。会议纪要一般有办公会议纪要、工作会议纪要、协调会议纪要和研讨会议纪要等几种。会议纪要一般包括标题、开头、主体、结尾等四部分。
- （1）标题。一般由会议全称加上“纪要”二字构成，如《第四届家庭问题学术研讨会会议纪要》；也可将会议主要事项加上“纪要”二字构成，如《广东省与广西壮族自治区关于进一步加强经济技术协作的商谈纪要》。
- （2）开头。例会的开头可写得比较简单，如会议纪录即可。但其他会议的纪要一般要介绍会议概况，包括召开会议的根据、目的、时间、地点、人员、主要活动和收获等。这样写使人对会议的来龙去脉有个总印象，有助于加深对文件的理解，提高贯彻执行自觉性。
- （3）主体。集中表述会议主要情况和议定事项。可按问题写，先主后次，或按事物内部的逻辑顺序，主次分明。也可以按议定事项写，事项的排列可按议程的先后顺序，也可以按事项的成熟程度，分条列项，逐一写来。
- （4）结尾。有的提出贯彻执行的意见和要求；有的提出希望；有的意尽则止，不另写结尾。
- 秘书人员将会议纪要写好核定后，就要发给有关方面执行。如果会议决定的事项涉及到有关部门，可以将会议纪要发给他们，也可以从会议纪要上摘录出有关内容后通知有关负责部门。
- 印发会议纪要只限于工作会议，对于大型的会议和专业会议，因为都有正式文件和决议，一般不再印发会议纪要和决办事项通知之类的文件。

- 4. 整理会议材料，立卷归档
- 会议结束后，要及时做好会议文件的立卷归档工作。
- 小型会议的文件，大部分会前已经收集好，会后只需将会议纪录或会议纪要归入卷内，并按会议讨论议题顺序进行整理即可。卷内文件的排列顺序一般为：会议通知、会议议题、会议日程、会议记录、会议纪要及有关文件。有的文件可能经多次修改，几易其稿，立卷时要将原稿放在最上面，然后依次排列第一稿、第二稿等。
- 大型会议完整的会议卷案，应包括以下内容：
- （1）会议正式文件，如决定、决议、计划、报告等；
- （2）会议参阅文件；
- （3）会议安排的发言稿；
- （4）会议上的讲话记录；
- （5）其他有关材料。
-

- 五、结算会议经费

- 会议经费的结算是办会者在会议结束后对整个经费使用情况即会议开支费用的结算。会议筹备阶段应准确预算会议的开支情况，准备专门的账册，对会议的各项开支做详细记录，保留好相应的发票，会议结束后秘书人员应按照领导审核的预算开支进行逐项核算，合乎财务报销制度的予以报销，不符合财务制度的不予报销。

- 注意：

- 1、开具发票要规范，对于暂时不能开具发票的物品，要索要数据或证明，及时补开发票；
- 2、会议经费的名称要规范；
- 3、遵守公司零用现金、消费价格及用品报销的各种财务制度和规定。

- 六、会议总结

- 会议结束后，应当及时进行会务工作总结。会务工作总结要以总结经验、激励会务工作人员为目的。要根据岗位责任制和工作任务书的内容，逐条对照检查，在此基础上写出会务工作总结报告。总结报告的写法不强求一律，可先简述会议组织实施过程，再较详细地总结为办好本次会议所采取的措施、办法，以及从本次办会中获得的经验、教训，最后说一说今后努力的方向。其撰写的要点是实事求是、言简意赅，有利于改进今后的工作。

- 七、会议评价

- 一个会议开得怎么样，其评价标准主要是两个方面，一是会议目标是否实现，实现了多少；另一方面是会议效率如何，在比较短的时间内把会议问题都解决了，这样的会议是比较成功的，反之则是失败的会议。

- （一）会议目标

- 会议是为解决问题而开的，在领导决定召开会议的时候，一定要弄清会议解决的主要问题是什么，要达到什么样的效果。此项工作，即是设定会议目标。会议目标没有圆满解决，可能是有多方面的因素导致的，跟会议主持人的水平有关系，也跟与会人员的水平有关，其中一个基础因素是会议的目标设立是否科学。良好的会议目标应符合四项要求：

- 1. 会议目标必须切合实际
- 2. 会议目标必须具体而且可以衡量
- 3. 会议目标所表明必须是“应实现什么”，而非“应做什么”
- 4. 会议目标必须用书面列明

- （二）会议的效率

- 会议的效率是会议所取得的效果和会议成本（包括各种人力、物力以及其他资源的支出或消耗）之间的比值，比值越大，则会议的效率越高，反之，则会议的次序越低。因此，提高会议效率，即是提高单位工作的效率，是节省开支、减少成本，提高单位综合效益的强有力手段。
- 会议效率低下主要表现为：会议多、长、大、高；会议支出超标、浪费惊人；会议准备不充分，会议质量不高。

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境（续菁菁饲料工业总公司50周年庆典活动）
- 2010年9月8日这天迎来了菁菁饲料工业总公司成立50周年庆典大会，公司决定此次庆典活动在公司综合办公楼门前的广场上举行，参加庆典大会的有市领导、行业协会领导、新闻记者、有关专家、客户代表、退休老职工，以及企业员工代表约300人出席。主席台将安排3位市领导、2位行业领导、2位专家、1位客户代表、1位退休老职工和企业总经理、副总经理共11人就座。会议由办公主任高秘书主持。
- （二）实训任务
- 会议结束后，请你以菁菁饲料工业总公司办公室秘书的身份做好会后事务的处理工作，主要有：
 - 1、收集此次会议的有关文件（列出收集的文件及收集的方法）
 - 2、拟写会议纪要
 - 3、结算会议经费（写出此项工作的顺序）
 - 4、写出此次会议的总结。
- 二、实训要求
- （一）实训条件
- 本实训在秘书办公自动化实训室设计文稿；
- （二）实训方式与手段
- 本实训学生分组讨论操作，每组15人。
- （三）实训要求与标准
 - 1、4课时完成；
 - 2、文稿写作结构完整，语言通畅，总结全面。
- （四）实训考核
- 对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。

- 答案提示：
- 任务1：
- (1) 收集的主要文件主要有：会议通知、会议邀请函、会议签到记录单、会议发言稿（领导、嘉宾）、会议记录、会议相关报道、会议录音录像、会议纪要。
- (2) 文件收集的方法有：会前收集会议通知、会议邀请函的文稿；会中及时收集会议签到记录单、会议记录、会议相关报道、会议录音录像；对于领导的发言稿，可以用标注“交回会务组”的方法及时收集；会后收集会议纪要。
- 任务2：拟写会议纪要
- 菁菁饲料工业总公司50周年庆典大会纪要
- (××××年×月×日)
- ××××年×月×日至×日，菁菁饲料工业总公司在××省××市召开了50周年庆典大会。×××市领导、×××专家、×××行业领导、×××客户代表、×××退休职工代表及公司全体员工共三百多人参加了此次庆典大会。会上由总经理×××总结、回顾了菁菁公司50年的风雨历程，由×××副总经理介绍了菁菁公司未来十年的发展规划，与会领导×××做了关于《××××××》的精彩发言，行业专家×××分析了饲料业的发展趋势，客户代表×××讲述了自己做菁菁销售代理商十年的经验，退休老职工×××对年轻职工提出了殷切希望，此次大会气氛热烈，圆满成功。与会人员一致认为：
- 一、菁菁饲料工业总公司50年的历史是辉煌的。（略）
- 二、菁菁饲料工业总公司未来十年的规划是推动企业走出国门、引领行业发展的关键时期。（略）
- 三、绿色健康饲料发展是饲料行业发展的必然趋势。（略）
- 与会员工一致表示，当前菁菁饲料工业总公司进入了重要的转折时期，他们将用信心接受挑战，用智慧创造辉煌，团结协作、齐心协力，携起手来，为共同创造一个令社会尊重，令业界称道的知名企业而努力奋斗！

- 任务3：结算会议经费（写出此项工作的顺序）
- （1）按照会议经费预算逐项审核会议开支情况，
- （2）对于超支的部分要查明原因，
- （3）审核与报销钱款的票据是符合国家财务制度，不合格的要退回，
- （4）对于合格的单据由经手人填写《报销单》，经部门第一负责人审核签字后送财务处负责人审核后，按照各项经费报销的审批权限办理。

- 任务4：写出此次会议的总结

• 菁菁饲料工业总公司50周年庆典大会总结

- ×月×日，我公司举办了50周年庆典大会。市委领导×××、×××、×××，专家×××、行业领导×××、新闻媒体以及包括客户代表、退休职工、在职员工等在内的300多人参加了此次会议。会上市委领导、行业代表、专家等都分别做了致辞。此次会议扩大了我公司的知名度，全厂职工也深受鼓舞。
- 此次会议由厂办公室牵头组织，后勤处、宣传处协作配合，经过为期半年的准备筹划取得了圆满成功。此次会议的“好”主要表现在4个方面：一是筹备计划好，二是细节安排好，三是宣传引导好，四是团结合作好，总经理对有关人员提出了表扬，并给与了200—500元不等的物质奖励。此次会议的圆满成功举办得益于三个方面：首先是厂领导高度重视，动手早，人员配备齐全，经费充足；其次是分工明确、责任到人；第三是充分发挥了每个工作人员的主观能动性。此次会议美中不足的是礼仪接待服务的水平有待提高，因为这些礼仪服务人员，都是厂内各科室年轻的工作人员临时组织的，既不专业有没有经过系统的培训，通过这次会议，以后要引以为戒。

项目五 综合事务处理

- 任务一 商务谈判
- 能力目标
 - ①能够收集商务谈判的资料
 - ②能够布置会场和安排座次
 - ③能够能够拟写协议书
 - ④能够制作会议谈判资料
 - ⑤能够根据谈判对象的不同采用灵活地策略
 - ⑥能够完整地组织谈判的过程
 - ⑦能够制定谈判策划书
- 知识目标
 - ①信息资料收集的方法与渠道
 - ②商务谈判的特征
 - ③商务谈判的人员组成
 - ④谈判的策略
 - ⑤谈判的过程

- 引入任务并分析任务
- 引入相关知识
- 一、商务谈判的特征

谈判是人类一种有意识的社会活动，谈判是一种交流；谈判含有“合作”与“冲突”两种成分，是“合作”与“冲突”的对立统一；对谈判各方来说，谈判都有一定的利益界限；谈判是“互惠的”，但又不是“平等的”；谈判既是一门科学，又是一门艺术，是科学与艺术的有机整体。商务谈判除了具有以上谈判的共性特点外，还具有其自身的典型特征：

- （一）以经济利益为目的。人们参与谈判活动，就是因为有一定的需求要得到满足。参与谈判的各方，其目的或需求是不尽相同的。商务谈判的目的就是要获得经济上的利益。在商务谈判实践中，谈判人员可能会调动和运用各种因素，运用各种技巧和策略，有的甚至运用许多非经济因素来影响谈判，但其最终的目的仍然是经济利益的驱使，目标仍然是经济利益。
- （二）以价格为谈判的中心。商务谈判所涉及的因素不仅仅是价格，还会涉及商品的品质、付款条件、售后服务等因素。但是，价格在几乎所有的商务谈判中扮演着核心角色，这主要是因为谈判双方经过谈判，最后经济利益的划分，可以直接通过价格表现出来。谈判各方在其他利益上的得与失，拥有的多与少，在多数情况下均能折算为一定的价格，通过价格的升降得到体现。例如，商品的质量，不同等级的商品价格自然不同。又比如，数量因素，多买少算是人们的习惯做法。其他因素如付款时间、付款方式、交易方式等也可折算为价格因素。
-

- 在商务谈判中，谈判人员必须了解价格是商务谈判的核心，价格在一定条件下可以与其他利益折算这一点非常重要。一方面，要以价格谈判为中心，坚持自己的利益；另一方面，又不要仅局限于价格，可以拓宽自己的思路，从其他因素上争取利益。有时，在其他利益因素上要求对方让步，可能比从价格上争取对方让步更容易做到，并且比较容易隐蔽自己的行动，这也是谈判高手的习惯做法。
- （三）讲求经济效益。商务谈判本身就是一项经济活动，而经济活动本身要求讲求经济效益。与其他政治、军事谈判相比，商务谈判更重视这一点。在商务谈判中，谈判者时时刻刻必须注意谈判的成本和效率，必须考虑谈判的经济效益问题。实际上，经济效益是评价一场商务谈判是否成功的重要指标。

- 二、商务谈判的准备
- （一）商务谈判班子的组织
- 谈判班子由两类人员构成，即直接参与谈判的人员——组成谈判小组，由主谈人、陪谈人、记录、翻译组成；间接参与谈判的人员——组成筹备小组，由总经理、信息员、市场调查人员组成。在谈判小组中，必须拥有四方面人才——技术专家、商务专家、法律专家、语言专家。
- （二）谈判环境因素的调研与分析
- 商务谈判是在一定的法律制度和某一特定的政治、经济、文化影响下的社会环境中进行的。这些社会环境会直接影响或间接影响谈判。因此，商务谈判人员必须对这些环境进行全面系统调研和分析评估，才能制定出相应的谈判方针和策略。与谈判有关的环境因素有：
 - 1、政治状况因素。
 - 2、宗教信仰因素。
 - 3、法律制度因素。
 - 4、商业习惯因素。
 - 5、社会习俗因素。
 - 6、财政金融状况因素
 - 7、基础设施与后勤供应状况因素
 - 8、气候状况因素

- (三) 对谈判对手的调查
- 1、客商身份调查 首先应该对谈判对手属于哪一类客商了解清楚，避免错误估计对方，使自己上当受骗；
- 2、对谈判对手资本、信用、履约能力的调查
- 对谈判对手资本、信用、履约能力的审查是资信审查的重要环节。对客商资本状况的审查主要是审查客商的注册资本、资产负债表、收支状况、销售状况和资金状况等有关文件，这些文件既可以是由公共会计组织审计的年度报告，也可以是由银行、资信征询机构出示的证明材料等等。通过对客商信用和履约能力的审查，可以弄清客商在以往经营活动中的表现，包括对方的经营历史、产品的市场声誉、与金融机构的财务状况和其他单位交易关系等。商务谈判的内容不同，资信审查的内容、重点、繁简程度都有所区别，因此要具体问题具体分析。
- (四) 谈判内容的准备
- 围绕谈判的主题、内容收集多方面的内容，正面的、反面的，现在的、过去的、未来的，都要收集，多多益善。
- (五) 信息资料的搜集的方法及途径
- 1、信息资料的搜集方法
- (1) 调查法
- (2) 观察法
- (3) 实验方法
- (4) 文献检索
- 2、信息收集的方式
- (1) 社会调查
- (2) 建立情报网
- (3) 战略性情报的开发
- (4) 从文献中获取信息
-

- 三、商务谈判的过程

- (一) 开局阶段。

- (二) 摸底阶段。

- (三) 报价阶段。

- (四) 磋商阶段。

- (五) 让步阶段。

- 实践证明：谈判中的让步是要达到某种预期的目的和效果，让步的关键在于把握好让步的尺度和时机？如何把握却没有固定的公式和程序可以遵循，只能凭借谈判者的经验、直觉和机智来处理。但让步也并非是一种随心所欲，无法从科学角度去认识、把握和运筹的，恰恰相反，让步的原则、让步的步骤、让步的表现形式还是有章可循，让步策略虽说是因人而异，但依旧可以提供给我们一些借鉴。

- 四、商务谈判计划的制定

- 在正式谈判前，必须有一个考虑周全而又明确的谈判计划。谈判计划的制订是建立在对谈判环境因素的分析，对谈判对方的资信审查和对方谈判实力正确估价的基础之上的。谈判计划包括以下几个方面的内容：

- (一) 确定谈判主题和目标

- (二) 确定谈判地点

- (三) 确定谈判议程

- (四) 确定谈判基本策略

- 五、客户服务
- （一）客户服务的过程
- 客户服务在商业实践中一般会分为三类，即：售前服务、售中服务、售后服务。
- （二）提升客户服务的七种方式
- 1、避免服务不好的印象
- 2、弥补服务中的不足
- 3、制定服务修整的方案
- 4、考虑客户的实际情况
- 5、经常考察服务制度
- 6、建立良好的服务制度
- 7、老客户和新客户

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境
- 内蒙古红太阳食品有限公司座落于美丽的呼和浩特市裕隆工业园，成立于**2003**年，其前身是位于呼和浩特市玉泉区的一家很小的集生产和销售为一体的调味品生产小作坊，是内蒙古人那种特有的坚韧和信念，经过几年的努力，铸造了今天内蒙古草原上这轮冉冉升起的红太阳。同时根据公司发展的需要及战略上的规划，成立了两家子公司。一家是北京来缘居食品有限公司，另一家是内蒙古敕勒歌餐饮有限责任公司。**2008**年底，公司为推进业务发展，需购置诺基亚手机**80**部。试就此项目的买卖洽谈进行策划，并组织面对面的模拟谈判。
- （二）实训任务
- 甲方：内蒙古红太阳食品有限公司
- 乙方：诺基亚公司
- 1、拟定关于销售或购买手机的谈判方案；
- 2、进行面对面的模拟谈判。
- （三）实训条件
- 1、小型会议室
- 2、电脑、投影仪
- （四）实训要求
- 1、学生每四人一组，每组选定主谈人及组长，配置好成员角色，分组进行谈判准备；
- 2、学时：4
- 3、提交谈判方案设计报告
- 4、模拟谈判过程
- （五）考核方式
- 教师、学生互评

- 以下为“商务谈判”部分答案相关提示材料，由天津职业大学王淑文老师提供（系由教学资料整理而成）。请教师针对学生撰写方案及模拟情景进行点评。
- **诺基亚公司关于红太阳公司手机购置的谈判方案**
- **一、谈判时间**
- 2011年6月21日 14: 30
- **二、谈判地点**
- 红太阳有限公司
- **三、谈判目标**
- 所选机型每台以不低于市场价格的**70%**出售给红太阳食品有限公司。
- **四、谈判内容**
- 内蒙古红太阳食品有限公司为推进业务发展，购置诺基亚手机**80**部。双方就其红太阳公司所要机型、价格、运输、付款方式进行谈判协商。
- **五、谈判人员介绍及分工**
- 主谈判：王文 负责总体规划和最后的决策确定。
- 助理谈判：郑和 负责公司概况介绍及部署，协调。
- 技术总监：杨芳 负责公司手机技术介绍及分析
- 法律顾问：杨路 负责公司交易责任确定及法律事务的交涉
- 速录师：王非 负责谈判全程记录与谈判后资料整理

- 六、谈判过程详述
- 1、开局方式：采取和平的氛围。
- 2、谈判中：
- (1) 阐明诺基亚的5个方面的市场优势：
- 第一、世界企业领导力，诺基亚公司的市场优势在于，诺基亚公司经常引导年轻人的潮流。
- 第二、企业文化影响力，诺基亚公司的市场优势在于，诺基亚公司经常把它的企业理念（科技以人为本，诚信创造价值）灌输给全世界。
- 第三、世界企业500强竞争力，诺基亚公司的市场优势在于，诺基亚公司始终努力，不让位于其他人。
- 第四、世界企业创新力，诺基亚公司的市场优势在于，诺基亚公司经常变更它的技术参数，以至于其他公司模仿时，诺基亚公司经常不断地及时推出新产品。
- 第五、世界企业持久发展力，诺基亚公司的市场优势在于人力资源的及时巩固和资金的20%左右必须投入新产品的研发。！
- (2) 由技术总监介绍几种机型的款式、价格、性能（PPT）。
- (3) 诺基亚手机销售优势：
- 第一、声誉较高，品牌普及率高
- 第二、价格定位合理，且可选择范围较广
- 第三、塞班智能系统操作简单，易于入手
- 3、双方谈判组长进行技术、业务以及买卖价格方面的沟通。
- 4、尾声
- (1) 双方总经理进行拍板、签定意向书。
- (2) 由公司法律顾问杨佳对合同条款进行审核，确定运输责任的归属问题及后续的法律事务。
- (3) 双方公司的有关负责人择日签定手机购置合同书，并到公证部门进行公证。

- **七、谈判整体性策略及准备**

- 1、将心比心。谈判时，带三分侠气，一片素心，多为对方着想。将心比心，带来的是皆大欢喜的双赢。
- 2、突出优势。对对方立场、观点都有初步的认知后，再将自己在此次谈判事项中所占有的优、劣势及对方的优、劣势，进行严密周详的列举，尤其要将己方优势，不管大小新旧，应全盘列出，以作为谈判人员的谈判筹码。而已方劣势，当然也要注意，以免仓促迎敌，被对方攻得体无完肤。
- 3、模拟演习。将各种可能发生的状况，预先模拟，以免实际遭遇时人慌马乱，难以主控战局。在了解优、劣后，就要假想各种可能发生的状况，预作策划行动方案。
- 4、底线界清。在谈判前，把己方的底线界清：可让什么？要让多少？如何让？何时让？为何要让？先行理清，心中有数。
- 5、了解对手。“知己知彼，百战不殆”众所皆知。谈判前，了解对方的可能策略及谈判对手的个性特质。
- 6、要有耐心。古语有云：“病急乱投医”。在谈判中要时刻暗诵默念“戒急戒躁”，尤其在剑拔弩张、激烈火爆之际，更要遵行。
- 7、随机应变。战场状况，瞬息万变，谈判桌上需随机应变。谈判时，对手突有神来一笔，超出己方假设状况，己方人员一定要会随机应变，见招拆招。实在无法招架，手忙脚乱时，先施缓兵之计，再图谋对策，以免当机立“断”——断了自己的后路。

- **八、谈判阶段性策略**

- 1、报价阶段的策略
- (1) 价格起点策略
- ①吊筑高台（欧式报价）：首先提出一个高于本方实际要求的谈判起点来与对手讨价还价，最后再做出让步达成协议的谈判策略。
- ②抛放低球（日式报价）：首先提出一个低于己方实际要求的谈判起点，以让利来吸引对方，试图首先去击败参与竞争的同类对手，然后再与被引诱上钩的卖方进行真正的谈判，使其让步，达到自己的目的。
- (2) 除法报价策略：以商品价格为除数，以为商品的数量或使用时间等概念被除数，得出一种数字很小的价格，使买主对本来不低的价格产生一种便宜、低廉的感觉。
- (3) 加法报价策略：把价格分解成若干层次渐进提出，使若干次的报价，最后加起来仍等于当初想一次性报出的高价。
- (4) 差别报价：针对客户购买数量、交易时间、支付方式等方面的不同，采取不同的报价策略。
- (5) 对比报价：向对方抛出有利于本方的多个商家同类商品交易的报价单，设立一个价格参照系，然后将所交易的商品与这些商家的同类商品在性能、质量、服务与其他交易条件等方面做出有利于本方的比较，并以此作为本方要价的依据。
- (6) 数字陷阱：在分类成本中“掺水分”，将自己制作的成本构成计算表给买方，用以支持本方总要价的合理性。

- 2、磋商阶段的策略
- (1)、优势条件下的谈判策略
- ①不开先例：当握有优势时为坚持和实现自己所提出的交易条件，以没有先例为由来拒绝让步促使对方就范，接受自己条件的一种强硬策略是拒绝对方又又不伤面子的两全其美的好办法。
- ②先苦后甜：先用苛刻的条件使对方产生疑虑、压抑等心态，以大幅度降低对手的期望值，然后在谈判中逐步给予优惠或让步，使对方的心理得到了满足而达成一致。
- ③价格陷阱：利用市场价格预期上涨的趋势以及人们对之普遍担心的心理，把对手的注意力吸引到价格问题上来，使其忽略对其他重要条款的讨价还价一种策略。
- ④期限策略：谈判中，处于优势时向对方提出的达成协议的时间限期，超过这一限期，提出者将退出谈判，以此给对方施加压力，使其尽快作出决策略。
- ⑤声东击西：为达到目的和需要，有意识地将磋商的议题引导到无关紧要的问题上故作声势，转移对方注意力，来实现自己的谈判目标。
- ⑥先声夺人：在开局中借助于自己的优势和特点，以求在心理上抢占优势，从而掌握主动。
- (2) 劣势条件下的谈判策略
- ①以柔克刚：当出现危难局面或对方坚持不相让步时，采取软的手法来迎接对方硬的态度，避免正面冲突，从而达到制胜目的。
- ②难得糊涂：出现对谈判或己方不利的局面时，故作糊涂，并以此为掩护来麻痹对方的斗志，以达到蒙混过关的目的。
- ③权力有限：当我方被要求向对方做出某些条件过高的让步时，宣称在这个问题上授权有限，无权向对方做出这样的让步，或无法更改既定的事实，以使对方放弃所坚持的条件。
- ④反客为主：当处于劣势的一方时，运用让对方为谈判付出更大的代价的方法，从而变被动为主动，达到转劣势为优势的目的。

- (3) 均势条件下的谈判策略
- ①投石问路：我方有意提出一些假设条件，通过对方的反应和回答，来琢磨和探测对方的意向，抓住有利时机达成交易。
- ②先造势后还价：在对方开价后不急于还价，而是指出市场行情的变化态势，或是强调我方的实力与优势，构筑有利于本方的形势，然后再提出本方要价。
- ③欲擒故纵：虽然想做成交易，却装出满不在乎的样子，将自己的急切心情掩盖起来，似乎只是为了满足对方的需求而来谈判，使对方急于谈判，主动让步，从而实现先“纵”后“擒”的目的。
- ④大智若愚：故意装出糊里糊涂，惊慌失措，犹豫不决，反应迟钝，以此来松懈对方的意志，争取充分的时间，达到后发制人的目的。
- ⑤走马换将：当遇到关键性问题，或与对方有无法解决的分歧，或欲补救己方的失误时，借口自己不能决定或其他理由，转由他人再进行谈判的策略。“他人”或者是上级、领导，或者是同伴、合伙人、委托人、亲属和朋友。
- ⑥浑水摸鱼：故意搅乱正常的谈判秩序，将许多问题一股脑儿地摊到桌面上，使人难以应付，借以达到使对方慌乱失误的目的。
-

- ⑦红白脸术：利用谈判者既想与合作，但又不愿与有恶感的对方人员打交道的心理，以两个人分别扮演“红脸”和“白脸”的角色，诱导谈判对手妥协的一种策略。“白脸”是强硬派，在谈判中态度坚决，寸步不让，咄咄逼人，几乎没有商量的余地。“红脸”是温和派，在谈判中态度温和，拿“白脸”当武器来压对方，与“白脸”积极配合，尽力撮合双方合作，以致达成于己方有利的协议。
- ⑧休会策略：当谈判出现低潮、会谈出现新情况或出现一方不满，为控制、调节谈判进程，缓和谈判气氛，打破谈判僵局而经常采用的一种基本策略。
- ⑨润滑策略：为了表示友好和联络感情而互相馈赠礼品，以期取得更好的谈判效果，西方人幽默地称之为“润滑策略”。
- 3、成交阶段的策略
- （1）成交迹象判断：对手由对一般问题的探讨延伸到对细节问题的探讨、以建议的形式表示他的遗憾、对方对你介绍的商品的使用功能随声附和、谈判小组成员由开始的紧张转向松弛、抓住一切显示成交的机会。
- （2）行为策略：适时展现对“结束谈判”的积极态度、设法采取不同的方式向对方渗透、采取假定谈判已经顺利达成协议的方式、与对方商量协议的具体内容、以行动表示达成协议、提供一项特别的优惠。
- （3）不遗余“利”：不忘最后的获利、争取最后的让步、注意为双方庆贺、慎重地对待协议谈判的成果。

- 红太阳公司与诺基亚公司的商务谈判会议记录
- 时间：2011年6月21日
- 地点：红太阳食品有限公司
- 出席人员：红太阳公司总经理何敏、业务总监杨丽、法律顾问苏武、行政助理张雪。
- 诺基亚公司总经理王文、业务总监郑和、技术总监杨芳、法律顾问杨路
- 谈判开始：
- 张雪：大家好！今天我们相距红太阳食品有限公司会议厅来商洽关于购买诺基亚手机的合作事项，我是红太阳公司行政助理张雪，首先请我为大家介绍出席本次谈判的成员：红太阳公司总经理何敏、业务总监杨丽、法律顾问苏武。
- 杨路：我来介绍一下我们诺基亚公司此次谈判的成员，诺基亚总经理王文、业务总监郑和、技术总监杨芳，我是这次的法律顾问杨路。
- 张雪：这次诺基亚公司来到我公司商洽关于购买诺基亚手机的合作事项，双方本着互利共盈的原则来进行谈判，首先请我们公司总经理讲话。
- 何敏：内蒙古红太阳食品有限公司座落于美丽的呼和浩特市裕隆工业园，成立于**2003**年，其前身是位于呼和浩特市玉泉区的一家很小的集生产和销售为一体的调味品生产小作坊，是内蒙古人那种特有的坚韧和信念，经过几年的努力，铸造了今天内蒙古草原上这轮冉冉升起的红太阳。同时根据公司发展的需要及战略上的规划，成立了两家子公司。一家是北京来缘居食品有限公司，另一家是内蒙古敕勒歌餐饮有限责任公司。最近我们公司需要购买一批手机，所以请你们过来是商谈一下具体事宜。

- 王文：何经理你好，很高兴能够和你们公司合作，这次合作是我们双方的第一次业务交往，希望这次合作能够成为我们双方发展长期友好合作关系的一个良好开端。请问贵公司主要是为公司的那个阶层的员工购买产品？
- 何敏：你先介绍一下你们公司最近卖的比较好的热销产品吧。
- 王文：那就让我们的技术总监杨永芳来给您介绍几款机型。
- 杨芳：今天我们主要为贵公司的提供两款产品。
- 一款是诺基亚**5233**，这款产品为直板触控手机，采用时尚设计配搭炫亮彩壳，机身辅以**3.2**英寸的**1600**万色高素质nHD款触摸屏，屏幕配置采用了**3.2**英寸**1600**万色的触控屏，并且也支持**640×360**像素的高分辨率和触控手写功能，**200**万像素的摄像头。内置方便易用的音乐播放器，在拥有**70MB**机身内存的情况下，还可以支持最大**16GB**容量的存储卡扩展。具体介绍大家可以看一下各位桌子上的产品说明书。市场报价**1600**元
- 另外一款是诺基亚**C6-00**。这款产品为侧滑设计，灵动触屏与全键盘完美结合，黑白两个颜色。合**3G**手机、智能手机、社交手机、时尚手机为一体，**500**万像素的摄像头。内置天线、振动、时钟、录音等，支持**MP3**、**AAC**等音频格式播放。支持**WAP**上网和**GPS/A-GPS**双导航模式。软件平台和用户界面为第**5**版，可以查看电子邮件、**.doc**、**.xls**、**.ppt**、**.pdf**日历、通讯录、待办事项、备忘等应用程序。这款机型的市场报价是**1850**元。这是我们为贵公司提供的两款手机，不知您中意哪一款？

- 何敏：你所提供的这几款机型我们都觉得不太合适，有没有既功能全，价格又在**1000-1500**元之间的？
- 王文：嗯...我认为**C5-00**比较符合你们的要求。这是一款手机功能齐全价格又不高，更适合您们公司的人员使用。可以请我们的技术总监给您介绍一下。
- 杨丽：这款据说质量不是很好。我觉得还是贵公司的商务系列机型比较适合我们。就像**E63**这款机型就不错。
- 王文：哦，原来贵公司中意这款机型，**E63**的销量确实很好，但我们这有一款与**E63**相似，但其性能、外观等各个方面比**E63**更好，而且价格和**E63**相差不多的**E71**。让我们技术总监来给你们介绍一下。
- 杨芳：诺基亚的这款**E71**。它采用了金属超薄机身设计，机身厚度仅仅为**10**毫米，并采用了**QWERTY**全键盘设计。在屏幕上，诺基亚**E71**采用了**1670**万色**2.4**英寸的 **TFT QVGA**分辨率，表现效果十分细腻。娱乐方面，诺基亚**E71**机身背面配备了一颗**320**万像素摄像头，并支持自动对焦以及内置闪光灯。该机不仅使用了不锈钢外壳和镌刻图案，而且精美的金属涂层也使得这款手机在整体风格上更显领袖风范。除了电子邮件、日历和通讯录等功能快捷键设计之外，还充分考虑单手和双手两种使用习惯，修长的外形和独特的键盘设计充分体现了诺基亚**E71**对人体工程学的特殊关注。

- 与E71相比，E63外观要肥厚得多，没有E71的超薄时尚感，而且也没有前置摄像头；另外是材质方面，E71采用了金属材质作为机身的主体材质，而E63仅采用了ABS工程的塑料材料作为机身材质；还有E71机身两侧的按键也有了很大的变化，出现了二维音量调节键以及声控按钮。我认为E71更适合商务人士使用，也比较符合您公司的要求。不知这款产品您是否喜欢？
- 杨丽：这款市场报价是多少？
- 杨芳：市场报价是1400元。
- 杨丽：这个价格有点超出我们的预计，能否在价格上有所浮动？
- 郑和：按照我们公司产品规定，依据购买产品的数量，在价格上可以有一定的优惠。
- 杨丽：如果我们一次性购买20部，能优惠多少？
- 郑和：如果是20部的话，可以打9折。
- 杨丽：如果我们再加20部呢？
- 郑和：那40部了，如果是这个数量的话，我们可以给到8.5折的优惠。
- 杨丽：如果我们再此基础上再翻一倍，你们是不是还可以优惠点呢？
- 郑和：这个根据公司的规定，如果一次性购买50部以上，可以给予8折优惠。
- 杨丽：这个价位还是有点高。要知道别的品牌同样功能的手机价格要比你们低很多。
- 郑和：我想，贵公司之所以能够选择我们公司，是因为看中我们公司的产品质量、品牌名誉。我们公司的产品在同行业中也是佼佼者，产品质量对应产品价格，我们的价位也算是比较合理的，据我们了解其他品牌的同样功能的手机价格可是比我们高很多呀。
- 杨丽：但据我们所知，诺基亚现在正在进行“大瘦身计划”，将塞班操作系统的研发外包给埃森哲。并计划到2012年底前裁员4000人，并进一步整合旗下研产品研究开发中心，减少研发中心数量。在如此环境下，你们还坚持这个价位，我们觉得实在是不明智之举。

- 郑和：我们公司确正在进行这项计划，但我公司产品的质量您放心都是最好的。我们公司在手机市场份额排行中，一直居于第一位，且在通信无网络设备制造和移动多媒体应用开发等领域的实力也处于世界前列。这个计划对公司的发展不会造成影响。如果您认为我们给出的价格偏高，您认为几折合适？
- 杨丽：这当然要看你们的合作诚意了
- 王文：我们当然很有合作诚意了，不然也不会坐在这和你们谈了。这样吧，因为你们公司购买的数量确实不少，所以我们研究了一下，再让**0.2**个百分点。
- 杨丽：这个价位还是很高，我们最高接受到**7.5**折。
- （诺基亚成员研究中...）
- 王文：贵公司真是人才辈出，这个价格我们可是从来没有卖过的。我们的报价本来就是比其他地方低很多，您也不能让我们赔钱吧，这我们回去可没办法向上级交代啊。
- 杨丽：如果贵公司实在不愿意让出这**0.3**个百分点的话，我们也实在不好勉强，如果你们失去我们这个大客户，这对你们是很不利的。
- 王文：那您这么说可能不太了解我们公司，我们公司有很好的市场优势，在同行业中一直处于领先地位，通过统计，百度发现网民经常搜索的手机产品多达**3200**多款，其中诺基亚仍然是网民最受关注的品牌，在**Q2**十大关注度最高的手机中占据了**9**款。

- 因为这是我们的第一次合作，希望以后会有更好的合作。我们研究一下吧
- 张雪：既然这样，大家就休息一会吧。
- （休息中...）
- 张雪：下面我们继续开始谈判吧。
- 何敏：不知道贵公司的研究决定是什么呢？
- 王文：因为这是我们的第一次合作，也希望以后能有更多更好的合作，我们刚才商量一下，7.5折的优惠卖这80部给你们，不过这个价格可是别的公司都没有的啊，你们公司可真会买东西啊。
- 何敏：呵呵，合作愉快！
- 张雪：既然双方已经达成一致，那接下来双方法律顾问研究一下有关合同协议的具体事项。
- 苏武：这是我们公司依照《中华人民共和国合同法》、《经济合同法》规定拟写的一份关于我们双方合作的协议合同。请您看一下。
- 杨路：我们公司也拟定了一份合同，您也看一下。
- 苏武：您对合同有什么异议吗？
- 杨路：不知道贵公司想采用什么样的付款方式呢？
- 苏武：按照惯例我们先付30%。
- 杨路：那剩余的货款你采用什么方式？是分期付款，还是一次付清。
- 苏武：先请问一下你们的运输方式有什么呀？可不可以提供送货？
- 杨路：可以。运输方面我们公司可以免费提供送货，如果你们想自己来取货也可以。

- 苏武：那当然是你们免费送货更好了。货到之后检查质量没有问题，剩下的70%我们一次性付清。
- 杨路：那好，你们对送货期限有没有要求？
- 苏武：首付款之后的三天内，送到我们北京子公司。别的有关违约金的问题已经写到合同里面了，如果没有问题的话，双方就签字吧。
- 杨路：……经理我看没有什么问题了。
- 王文：那就签字吧。
- 何敏：合作愉快！
- 王文：合作愉快！
- 郑和：贵公司的人才真是多啊！我们可是从来没有这个价钱卖过啊。
- 何敏：呵呵，我们马上就要开公司的表彰大会了，我们可能还会需要一批手机，希望到时候我们还能合作啊。
- 王文：好的，期待下一次的合作啊！

- 以下为商务谈判项目报告
- 项目名称：商务谈判
- 项目名称 商务谈判
- 小组名称 诺基亚公司
- 完成时间 2011-6-21
- 专业名称 文秘（速录）
- 小组成员 王文 郑和 王非 杨芳 杨路

项目实践鉴定表

教师姓名		职称		成 绩	
		职务			
指导教师鉴定：					
成绩（百分制）		指导教师签字		日期	

小组成员一览表

姓名	学号	工作任务	成绩	备注
王文	090904133	主谈判、实训报告		
郑和	090904117	副谈判、影像资料		
杨芳	090904131	技术总监、合同		
杨路	090904123	法律顾问、合同		
干非	090904111	会议记录、实训报告		

• 目 录	
• 一、工作任务.....	4
• （一）职业情景.....	4
• （二）工作任务.....	4
• 二、谈判设计方案.....	4
• （一）谈判前	4
• （二）谈判中	14
• （三）谈判后	14
• 三、项目总结.....	15
• 四、附件.....	15

- 一、工作任务

- （一）职业情景

- 内蒙古红太阳食品有限公司座落于美丽的呼和浩特市裕隆工业园，成立于**2003**年，其前身是位于呼和浩特市玉泉区的一家很小的集生产和销售为一体的调味品生产小作坊，是内蒙古人那种特有的坚韧和信念，经过几年的努力，铸造了今天内蒙古草原上这轮冉冉升起的红太阳。同时根据公司发展的需要及战略上的规划，成立了两家子公司。一家是北京来缘居食品有限公司，另一家是内蒙古敕勒歌餐饮有限责任公司。**2008**年底，公司为推进业务发展，需购置诺基亚手机**80**部，试就此项目的买卖洽谈进行策划，并组织面对面的模拟谈判。

- （二）工作任务

- 甲方：内蒙古红太阳食品有限公司

- 乙方：诺基亚公司

- 1、拟定关于销售或购买手机的谈判方案

- 2、四人一组，选定主谈人及组长，配置好成员角色，分组进行谈判准备。

- 3、进行面对面的模拟谈判。

- 二、谈判设计方案

- (一) 谈判前

- 1、人员分配:

- 主谈判: 王文 负责总体规划和最后的决策确定
- 助理谈判: 郑和 负责公司概况介绍及部署、协调
- 技术总监: 杨芳 负责公司手机技术介绍及分析
- 法律顾问: 杨路 负责公司交易责任确定及法律事务的交涉
- 速录师: 王非 负责谈判全程记录与谈判后资料整理

- 2、材料的收集

- (1) 内蒙古红太阳食品有限公司的背景: 内蒙古红太阳食品有限公司座落于美丽的呼和浩特市裕隆工业园, 成立于2003年, 其前身是位于呼和浩特市玉泉区的一家很小的集生产和销售为一体的调味品生产小作坊, 是内蒙古人那种特有的坚韧和信念, 经过几年的努力, 铸造了今天内蒙古草原上这轮冉冉升起的红太阳。同时根据公司发展的需要及战略上的规划, 成立了两家子公司。一家是北京来缘居食品有限公司, 另一家是内蒙古敕勒歌餐饮有限责任公司。

- (2) 诺基亚公司的市场优势:
- 第一、世界企业领导力，诺基亚公司的市场优势在于，诺基亚公司经常引导年轻人的潮流。
- 第二、企业文化影响力，诺基亚公司的市场优势在于，诺基亚公司经常把它的企业理念（科技以人为本，诚信创造价值）灌输给全世界。
- 第三、世界企业**500**强竞争力，诺基亚公司的市场优势在于，诺基亚公司始终努力，不让位于其他人。
- 第四、世界企业创新力，诺基亚公司的市场优势在于，诺基亚公司经常变更它的技术参数，以至于其他公司模仿时，诺基亚公司经常不断地及时推出新产品。
- 第五、世界企业持久发展力，诺基亚公司的市场优势在于人力资源的及时巩固和资金的**20%**左右必须投入新产品的研发。
- 3、谈判目标:
- 所选机型每台以不低于市场价格的**70%**出售给红太阳食品有限公司。
- 4、谈判整体性策略及准备
- (1) 将心比心。
- (2) 突出优势。
- (3) 模拟演习。
- (4) 底线界清。

- (5) 了解对手。
- (6) 要有耐心。
- (7) 随机应变。
- 5、谈判阶段性策略
- (1) 报价阶段的策略
- 1) 价格起点策略
- 吊筑高台（欧式报价）、抛放低球（日式报价）。
- 2) 除法报价策略。

- 3) 加法报价策略。
- 4) 差别报价。
- 5) 对比报价。
- 6) 数字陷阱。
- (2)、磋商阶段的策略
- 1) 优势条件下的谈判策略
- 不开先例、先苦后甜、价格陷阱、期限策略、声东击西、先声夺人。

- 2) 劣势条件下的谈判策略：以柔克刚、难得糊涂、反客为主。
- 3) 均势条件下的谈判策略：投石问路、先造势后还价、欲擒故纵、大智若愚、走马换将、浑水摸鱼、红白脸术、休会策略、润滑策略。
- (3) 成交阶段的策略
- 1) 成交迹象判断：对手由对一般问题的探讨延伸到对细节问题的探讨、以建议的形式表示他的遗憾、对方对你介绍的商品的使用功能随声附和、谈判小组成员由开始的紧张转向松弛、抓住一切显示成交的机会。
- 2) 行为策略：适时展现对“结束谈判”的积极态度、设法采取不同的方式向对方渗透、采取假定谈判已经顺利达成协议的方式、与对方商量协议的具体内容、以行动表示达成协议、提供一项特别的优惠。

- 3) 不遗余“利”：不忘最后的获利、争取最后的让步、注意为双方庆贺、慎重地对待协议谈判的成果。
- 6、模拟情景
- (1) (谈判地点的选择：内蒙古红太阳食品有限公司)
- 甲方：诺基亚公司
- 乙方：内蒙古红太阳食品有限公司
- 开始谈判：(开始前：双方介绍成员组成)
- 乙方：欢迎辞
- 甲方：经理你好，很高兴能够和你们公司合作，这笔交易是我们双方的第一次业务交往，希望这次合作能够成为我们双方发展长期友好合作关系的一个良好开端。
- 乙方：
- 甲方：我公司产品的质量您放心，都是最好的。我们公司在手机市场份额排行中，一直居于第一位，且在通信无网络设备制造和移动多媒体应用开发等领域的实力也处于世界前列。相信我们在各方面都会使你们满意的，也相信我们的这次合作能够成功。
- 乙方：
- 甲方：那咱们就切入主题了，请问贵公司主要是为公司的那个阶层的员工购买产品？
- 乙方：
- 甲方：那我们这里正好有两款产品非常适合贵公司员工的。下面请我们的技术总监来说一下吧。
- 乙方：
- 甲方：我们主要为贵公司提供的两款产品。一款是诺基亚**5233**，这款产品为直板触控手机，采用时尚设计配搭炫亮彩壳，机身辅以**3.2**英寸的**1600**万色高素质**nHD**款触摸屏，屏幕配置采用了**3.2**英寸**1600**万色的触控屏，并且也支持**640×360**像素的高分辨率和触控手写功能，**200**万像素的摄像头。内置方便易用的音乐播放器，在拥有**70MB**机身内存的情况下，还可以支持最大**16GB**容量的存储卡扩展。具体介绍大家可以看一下各位桌子上的产品说明书。
- 还有一款是诺基亚**C6-00**。这款产品为侧滑设计，灵动触屏与全键盘完美结合，黑白两个颜色。合**3G**手机、智能手机、社交手机、时尚手机为一体，**500**万像素的摄像头。内置天线、振动、时钟、录音等，支持**MP3**、**AAC**等音频格式播放。支持**WAP**上网和**GPS/A-GPS**双导航模式。软件平台和用户界面为第**5**版，可以查看电子邮件、**.doc**、**.xls**、**.ppt**、**.pdf**日历、通讯录、待办事项、备忘等应用程序。这是我们为贵公司提供的两款手机，不知您中意哪一款？

- 乙方：
- 甲方：这两款手机均是刚上市的产品，现在在市场上非常受欢迎，都是消费者很喜爱的产品，诺基亚5233的市场价格是1218元，诺基亚C6-00的价格是1590元。
- 乙方：
- 甲方：这款产品我们给出的价格已经是给您了优惠了，如果您认为价格还是不太满意，不知您给出的价格是多少？
- 乙方：
- 甲方：您给出的价格也太低了，这款产品是今年的热销产品，无论从产品的外表还是它的功能以及材料组成都是种类产品中最好的，我相信您一定也先了解了市场，您可以去看一看其他牌子的产品，同等条件下，这个价钱可拿不下来啊！
- 乙方：
- 甲方：我知道你们公司购买的数量多，但是您也应该为我们考虑一下，我们也不容易，而且您也知道，现在的手机市场没有多少赚头。您可不能让我们赔钱啊。
- 乙方：
- 甲方：那您最高可以给多少？您现在的这个价格肯定是不能拿走。
- 乙方：

- 甲方：这样吧，我说一个价格这看合适吗？xxxx元
- 乙方：
- 甲方：我们的报价本来就是比其他地方低很多，而且看贵公司购买的数量又多。否则也不会给那么多折扣。
- 乙方：
- 甲方：我们爽快点，再给你们让一点，xxxx元，如果这样还接受不了，那真的是没办法了。
- 乙方：
- 甲方：那这个付款
- 乙方：
- 甲方：好，成交！我们签一下合同，我好给你们准备货，你们公司可会买东西，这个价格和条件可是绝无仅有的啊！
- 乙方：
- 甲方：祝贺合作成功，希望我们下次还能继续合作！
- 乙方：
- (2)（谈判地点的选择：内蒙古红太阳食品有限公司）
- 甲方：诺基亚公司
- 乙方：内蒙古红太阳食品有限公司
- 开始谈判：（开始前：双方介绍成员组成）
- 乙方：欢迎辞
- 甲方：经理你好，很高兴能够和你们公司合作，这笔交易是我们双方的第一次业务交往，希望这次合作能够成为我们双方发展长期友好合作关系的一个良好开端。
- 乙方：
- 甲方：我公司产品的质量您放心，都是最好的。我们公司在手机市场份额排行中，一直居于第一位，且在通信无网络设备制造和移动多媒体应用开发等领域的实力也处于世界前列。相信我们在各方面都会知识你们满意的也相信我们的这次合作能够成功。

- 乙方：
- 甲方：那咱们就切入主题了，请问贵公司主要是为公司的那个阶层的员工购买产品？
- 乙方：
- 甲方：那我们这里正好有两款产品非常适合贵公司员工的。下面请我们的技术总监来说一下吧。
- 乙方：
- 甲方：我们主要为贵公司的提供的两款产品。一款是诺基亚**5233**，这款产品为直板触控手机，采用时尚设计配搭炫亮彩壳，机身辅以**3.2**英寸的**1600**万色高素质nHD款触摸屏，屏幕配置采用了**3.2**英寸**1600**万色的触控屏，并且也支持**640×360**像素的高分辨率和触控手写功能，**200**万像素的摄像头。内置方便易用的音乐播放器，在拥有**70MB**机身内存的情况下，还可以支持最大**16GB**容量的存储卡扩展。具体介绍大家可以看一下各位桌子上的产品说明书。
- 还有一款是诺基亚**C6-00**。这款产品为侧滑设计，灵动触屏与全键盘完美结合，黑白两个颜色。合**3G**手机、智能手机、社交手机、时尚手机为一体，**500**万像素的摄像头。内置天线、振动、时钟、录音等，支持**MP3**、**AAC**等音频格式播放。支持**WAP**上网和**GPS/A-GPS**双导航模式。软件平台和用户界面为第**5**版，可以查看电子邮件、**.doc**、**.xls**、**.ppt**、**.pdf**日历、通讯录、待办事项、备忘等应用程序。这是我们为贵公司提供的两款手机，不知您中意哪一款？
- 乙方：
- 甲方：我们还有一款产品也是新上市的一款，**E71**。它采用了金属超薄机身设计，机身厚度仅仅为**10**毫米，并采用了**QWERTY**全键盘设计。在屏幕上，诺基亚**E71**采用了**1670**万色**2.4**英寸的**TFT QVGA**分辨率，表现效果十分细腻。娱乐方面，诺基亚**E71**机身背面配备了一颗**320**万像素摄像头，并支持自

- 动对焦以及内置闪光灯。该机不仅使用了不锈钢外壳和镌刻图案，而且精美的金属涂层也使得这款手机在整体风格上更显领袖风范。除了电子邮件、日历和通讯录等功能快捷键设计之外，还充分考虑单手和双手两种使用习惯，修长的外形和独特的键盘设计充分体现了诺基亚E71对人体工程学的特殊关注。不知这款产品您是否喜欢？
- 乙方：
- 甲方：这一款手机均是刚上市的产品，现在在市场上非常受欢迎，都是消费者很喜爱的产品，诺基亚E71的市场价格是1390元。
- 乙方：
- 甲方：这款产品我们给出的价格已经是给您了优惠了，如果您认为价格还是不太满意，不知您给出的价格是多少？
- 乙方：
- 甲方：您给出的价格也太低了，这款产品是今年的热销产品，无论从产品的外表还是它的功能以及材料组成都是种类产品中最好的，我相信您一定也先了解了市场，您可以去看一看其他牌子的产品，同等条件下，这个价钱可拿不下来啊！
- 乙方：
- 甲方：我知道你们公司购买的数量多，但是您也应该为我们考虑一下，我们也不容易，而且您也知道，现在的手机市场没有多少赚头。您可不能让我们赔钱啊。
- 乙方：
- 甲方：那您最高可以给多少？您现在的这个价格肯定是不能拿走。
- 乙方：
- 甲方：这样吧，我说一个价格这看合适吗？xxxx元
- 乙方：
- 甲方：我们的报价本来就是比其他地方低很多，而且看贵公司购买的数量又多。否则也不会给那么多折扣。
- 乙方：

- 甲方：我们爽快点，再给你们让一点，xxxx元，如果这样还接受不了，那真的是没办法了。
- 乙方：
- 甲方：那这个付款
- 乙方：
- 甲方：好，成交！我们签一下合同，我好给你们准备货，你们公司可会买东西，这个价格和条件可是绝无仅有的啊！
- 乙方：
- 甲方：祝贺合作成功，希望我们下次还能继续合作！
- 乙方：
- 7、产品介绍及ppt(见附件)
- 8、合同（见附件）
- （二）谈判中
- 1、报价阶段
- 吊筑高台（欧式报价）：首先提出一个高于本方实际要求的谈判起点来与对手讨价还价，最后再做出让步达成协议的谈判策略。
- 差别报价：针对客户购买数量、交易时间、支付方式等方面的不同，采取不同的报价策略。
- 2、磋商阶段
- 以柔克刚：当出现危难局面或对方坚持不相让步时，采取软的手法来迎接对方硬的态度，避免正面冲突，从而达到制胜目的。
- 休会策略：当谈判出现低潮、会谈出现新情况或出现一方不满，为控制、调节谈判进程，缓和谈判气氛，打破谈判僵局而经常采用的一种基本策略。
- 3、成交阶段
- 行为策略：适时展现对“结束谈判”的积极态度、设法采取不同的方式向对方渗透、采取假定谈判已经顺利达成协议的方式、与对方商量协议的具体内容、以行动表示达成协议、提供一项特别的优惠。

- 不遗余“利”：不忘最后的获利、争取最后的让步、注意为双方庆贺、慎重地对待协议谈判的成果。
- (三) 谈判后
- 1、会议记录的整理（见附件）
- 2、谈判影像资料的整理（见附件）
- 3、谈判总结：
- 商务谈判就是要善于灵活运用各种谈判策略和掌握谈判的相关方法和原则，使谈判最大限度的达到有利于自己的目标，减少成本和损失，获得谈判的成功。我们的这次谈判，前期的准备以及对各环节的分配相对来说是比较合理的。谈判磋商的阶段，对方直击我们公司弱势，令我们比较狼狈，我们虽然予以还击，仍丧失了一些主动性。但我们也并不是完全没有成功之处的，就对方对我们所提供的机型并不中意的时候来说，我们不仅能够提供出另外的机型，而且也使对方比较满意，这就说明我们的前期准备是比较完全的。最后的成交数量是80部，每台的价格是1050元，比我们预期的要高出0.5个百分点。
- 三、项目总结
- 在这次实训中，让我们了解到团队合作的重要性，每个谈判人员都扮演着很的角色，虽然这是一次模拟谈判，却也让我们感受到了谈判的气氛，当为了自己公司的利益而争执不下、不肯相让时，相信双方都已经进入了角色，我相信这也是一种对公司的责任感。
- 我们每个人都认识到：在整个实训过程中，对谈判技巧的运用很重要，如何打破僵局使自己处于主动地位以及怎样把理论转化为实践，都需要知识的灵活运用；其次在谈判过程中，也要注重礼仪，不要因己方利益受到损失，就与对方发生争执。这时需要沉着应对，充分利用对自己有利的资料与对方进行辩解
- 通过这次实训让我们对商务谈判有了更深入的理解，同时也锻炼了我们收集资料的能力，让我们对手机方面的知识有了更广泛的了解，并且深入了解了手机行业的发展趋势。我们收获相当丰富，深刻了解到商场如战场的道理。
- 四、附件

手机合同

合同

订立合同双方：

购货单位：_____，以下简称甲方；

供货单位：_____，以下简称乙方。

经甲乙双方充分协商，秉着互利共赢的原则，特订立本合同，以便共同遵守。

第一条 产品的名称、品种、规格和质量

1. 产品的名称、品种、规格：_____。（应注明产品的牌号或商
标）

名称	规格	数量	单价（元）	备注
总计(大写)				

2. 产品的技术标准（包括质量要求），按下列第（ ）项执行：

- （1）按国家标准执行；
- （2）按部颁标准执行；
- （3）由甲乙双方商定技术要求执行。

第二条 产品的交货单位、交货方法、运输方式、到货地点（包括专用线、码头）

1. 产品的交货单位：_____。

2. 交货方法，按下列第（ ）项执行：

- （1）乙方送货；
- （2）乙方代运（乙方代办运输，应充分考虑甲方的要求，商定合理的运输路线和运输工具）；
- （3）甲方自提自运。

3. 运输方式：_____。

4. 到货地点和接货单位（或接货人）_____。

第三条 产品的交（提）货期限_____。

- 第四条 产品的价格与货款的结算
- 1. 产品的价格，按下列第（ ）项执行：
- (1) 按甲乙双方的商定价格；
- (2) 按照订立合同时履行地的市场价格；
- (3) 按照国家定价履行。
- 2. 产品货款的结算：产品的货款、实际支付的运杂费和其它费用的结算_____
- 第五条 验收方法_____。
- 第六条 对产品提出异议的时间和办法
- 1. 甲方在验收中，如果发现产品的品种、型号、规格、花色和质量不合规定，应一面妥为保管，一面在**30**天内向乙方提出书面异议；在托收承付期内，甲方有权拒付不符合合同规定部分的货款。甲方怠于通知或者自标的物收到之日起过两年内未通知乙方的，视为产品合乎规定。
- 2. 甲方因使用、保管、保养不善等造成产品质量下降的，不得提出异议。
- 3. 乙方在接到需方书面异议后，应在**10**天内（另有规定或当事人另行商定期限者除外）负责处理，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。
- 第七条 乙方的违约责任
- 1. 乙方不能交货的，应向甲方偿付不能交货部分货款的_____ %的违约金。
- 2. 乙方所交产品品种、型号、规格、花色、质量不符合规定的，如果甲方同意利用，应当按质论价；如果甲方不能利用的，应根据产品的具体情况，由乙方负责包换或包修，并承担修理、调换或退货而支付的实际费用。
- 3. 乙方因产品包装不符合合同规定，必须返修或重新包装的，乙方应负责返修或重新包装，并承担支付的费用。甲方不要求返修或重新包装而要求赔偿损失的，乙方应当偿付甲方该不合格包装物低于合格包装物的价值部分。因包装不符合规定造成货物损坏或灭失的，乙方应当负责赔偿。
- 4. 乙方逾期交货的，应比照中国人民银行有关延期付款的规定，按逾期交货部分货款计算，向甲方偿付逾期交货的违约金，并承担甲方因此所受的损失费用。
- 5. 乙方提前交货的产品、多交的产品品种、型号、规格、花色、质量不符合规定的产品，甲方在代保管期内实际支付的保管、保养等费用以及非因甲方保

- 管不善而发生的损失，应当由乙方承担。
- 6. 产品错发到货地点或接货人的，乙方除应负责运交合同规定的到货地点或接货人外，还应承担甲方因此多支付的一切实际费用和逾期交货的违约金。
- 7. 乙方提前交货的，甲方接货后，仍可按合同规定的交货时间付款；合同规定自提的，甲方可拒绝提货。乙方逾期交货的，乙方应在发货前与甲方协商，甲方仍需要的，乙方应照数补交，并负逾期交货责任；甲方不再需要的，应当在接到乙方通知后15天内通知乙方，办理解除合同手续。逾期不答复的，视为同意发货。
- 第八条 甲方的违约责任
- 1. 甲方中途退货，应向乙方偿付退货部分货款_____ %的违约金。
- 2. 甲方未按合同规定的时间和要求提供应交的技术资料或包装物的，除交货日期得顺延外，应比照中国人民银行有关延期付款的规定，按顺延交货部分货款计算，向乙方偿付顺延交货的违约金；如果不能提供的，按中途退货处理。
- 3. 甲方自提产品未按供方通知的日期或合同规定的日期提货的，应比照中国人民银行有关延期付款的规定，按逾期提货部分货款总值计算，向乙方偿付逾期提货的违约金，并承担乙方实际支付的代为保管、保养的费用。
- 4. 甲方逾期付款的，应按中国人民银行有关延期付款的规定向乙方偿付逾期付款的违约金。
- 5. 甲方违反合同规定拒绝接货的，应当承担由此造成的损失和运输部门的罚款。
- 6. 甲方如错填到货地点或接货人，或对乙方提出错误异议，应承担乙方因此所受的损失。
- 第九条 不可抗力
- 甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。
- 第十条 其它。
- 按本合同规定应该偿付的违约金、赔偿金、保管保养费和各种经济损失的，应

- 当在明确责任后10天内，按银行规定的结算办法付清，否则按逾期付款处理。但任何一方不得自行扣发货物或扣付货款来充抵。
- 本合同如发生纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，任何一方均可请业务主管机关调解或者向仲裁委员会申请仲裁，也可以直接向人民法院起诉。
- 本合同自_____年____月____日起生效，合同执行期内，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，作出补充规定，补充规定与合同具有同等效力。本合同正本一式二份，甲乙双方各执一份；合同副本一式____份，分送甲乙双方的主管部门、银行各留存一份。

购货单位（甲方）：_____（公章）

供货单位（乙方）：_____（公章）

- 法定代表人：_____（公章）

法定代表人：_____（盖章）

- 地址：_____

地址：_____

- 开户银行：_____

开户银行：_____

- 帐号：_____

帐号：_____

- 电话：_____

电话：_____

-

-

_____年____月____日订

- 项目名称：商务谈判
-
- 项目名称 商务谈判
- 小组名称 红太阳有限公司
- 完成时间 2011年6月21日
- 专业名称 文秘速录

项目实践鉴定表 1

教师姓名		职称		成绩	
		职务			
指导教师鉴定： 成绩（百分制） <div style="float: right; margin-right: 50px;">指导教师签字</div> <div style="float: right;">日期</div>					

小组成员一览表

姓名	学号	工作任务	成绩	备注
何敏	090904119	主谈		
杨丽	090904109	副谈		
张雪	090904121	行政助理		
张曼	090904122	照相师		
苏武	090904130	法律顾问		

- 目 录
- 一、工作任务.....4
- （一）职业情景.....4
- （二）工作任务.....4
- 二、谈判设计方案.....5
- 三、项目总结..... 17

- 一、工作任务

- （一）职业情景

- 内蒙古红太阳食品有限公司座落于美丽的呼和浩特市裕隆工业园，成立于**2003**年，其前身是位于呼和浩特市玉泉区的一家很小的集生产和销售为一体的调味品生产小作坊，是内蒙古人那种特有的坚韧和信念，经过几年的努力，铸造了今天内蒙古草原上这轮冉冉升起**的红太阳**。同时根据公司发展的需要及战略上的规划，成立了两家子公司。一家是北京来缘居食品有限公司，另一家是内蒙古敕勒歌餐饮有限责任公司。**2008**年底，公司为推进业务发展，需购置诺基亚手机**80**部，试就此项目的买卖洽谈进行策划，并组织面对面的模拟谈判。

- （二）工作任务

- 甲方：内蒙古红太阳食品有限公司

- 乙方：诺基亚公司

- 1、拟定关于销售或购买手机的谈判方案

- 2、学生每四人一组，每组选定主谈人及组长，配置好成员角色，分组进行谈判准备。

- 3、进行面对面的模拟谈判。

- 二、谈判设计方案
- 一、谈判主题
 - （一）谈判主题
 - 红太阳公司向诺基亚公司购买手机
 - （二）双方背景资料
 - 内蒙古红太阳食品有限公司简介
 - 内蒙古红太阳食品有限公司座落于美丽的呼和浩特市裕隆工业园，成立于**2003**年，其前身是位于呼和浩特市玉泉区的一家很小的集生产和销售为一体的调味品生产小作坊，是内蒙古人那种特有的坚韧和信念，经过几年的努力，铸造了今天内蒙古草原上这轮冉冉升起红太阳。同时根据公司发展的需要及战略上的规划，成立了两家子公司。一家是北京来缘居食品有限公司，另一家是内蒙古敕勒歌餐饮有限责任公司。**2008**年底，公司为推进业务发展，需购置诺基亚手机**80**部。
 - 诺基亚公司简介

总部设在芬兰的诺基亚，是业务范围广泛的电讯公司，提供移动电话，移动固定电信网络，数据通讯解决方案，多媒体终端和计算机显示器等多项产品，其产品行销全世界**130**多个国家和地区。诺基亚由两个业务集团组成，包括诺基亚电信和诺基亚移动电话，还有两个分支机构，即诺基亚网络终端及诺基亚电子；以及公司研究部门——诺基亚研究中心。诺基亚对中国市场的伙伴和客户的需求反应迅速和他们积极合作，赢得了他们的信任。现在中国已成为诺基亚在世界上最重要的三个市场之一。

- 二、谈判团队人员组成：
- 主 谈： 何敏，公司谈判全权代表；
- 副 谈： 杨丽，主要负责商洽问题；
- 行政助理：张 雪，负责接洽问题；
- 法律顾问：苏武，负责法律问题；
- 照相人员：张曼，负责照相工作。
- 三、双方利益及优劣势分析：
- （一）双方利益分析
- 1、我方核心利益：以最低价格购买诺基亚合适的机型，并建立长期友好合作关系。
- 2、对方利益： 在价格上获取最大的利润，并建立长期友好合作关系
- （二）双方优劣势分析
- 1、我方优势： 有多家选择
- 2、我方劣势： 看中诺基亚手机质量
- 3、对方优势： 诺基亚手机是全球最大的手机供应商
- 4、对方劣势： 价格不灵活
- 四、我方谈判目标：以最低价格获取想要机型，并建立长期合作关系。
- 五、对方谈判目标预测分析：获得最大的利润，并建立长期合作关系。
- 六、程序及具体策略

- (一) 开局:
- 方案一:
- 感情交流式开局策略: 通过谈及双方合作情况形成感情上的共鸣。
- 张雪: 大家好! 今天我们相距红太阳食品有限公司会议厅来商洽关于购买诺基亚手机的合作事项, 我是红太阳公司行政助理雪, 首先请我为大家介绍出席本次谈判的成员: 红太阳公司总经理何敏、业务总监杨丽、法律顾问苏武。
- 杨佳: 我来介绍一下我们诺基亚公司此次谈判的成员, 诺基亚总经理王文、业务总监郑和、技术总监杨芳, 我是这次的法律顾问杨路。
- 张雪: 这次诺基亚公司来到我公司商洽关于购买诺基亚手机的合作事项, 双方本着互利共盈的原则来进行谈判, 首先请我们公司总经理讲话。
- 何敏: 内蒙古红太阳食品有限公司座落于美丽的呼和浩特市裕隆工业园, 成立于**2003**年, 其前身是位于呼和浩特市玉泉区的一家很小的集生产和销售为一体的调味品生产小作坊, 是内蒙古人那种特有的坚韧和信念, 经过几年的努力, 铸造了今天内蒙古草原上这轮冉冉升起的红太阳。同时根据公司发展的需要及战略上的规划, 成立了两家子公司。一家是北京来缘居食品有限公司, 另一家是内蒙古敕勒歌餐饮有限责任公司。最近我们公司需要购买一批手机, 所以请你们过来是商谈一下具体事宜。
- 王文: 何经理你好, 很高兴能够和你们公司合作, 这次合作是

- 我们双方的第一次业务交往，希望这次合作能够成为我们双方发展长期友好合作关系的一个良好开端。请问贵公司主要是为公司的那个阶层的员工购买产品？
- 何敏：你们先介绍一下最近卖的比较好的热销产品吧。
- 王文：那就让我们的技术总监杨永芳来给您介绍几款机型。
- 杨芳：今天我们主要为贵公司的提供两款产品。
- 一款是诺基亚**5233**，这款产品为直板触控手机，采用时尚设计配搭炫亮彩壳，机身辅以**3.2**英寸的**1600**万色高素质**nHD**款触摸屏，屏幕配置采用了**3.2**英寸**1600**万色的触控屏，并且也支持**640×360**像素的高分辨率和触控手写功能，**200**万像素的摄像头。内置方便易用的音乐播放器，在拥有**70MB**机身内存的情况下，还可以支持最大**16GB**容量的存储卡扩展。具体介绍大家可以看一下各位桌子上的产品说明书。市场报价**1600**元
- 另外一款是诺基亚**C6-00**。这款产品为侧滑设计，灵动触屏与全键盘完美结合，黑白两个颜色。合**3G**手机、智能手机、社交手机、时尚手机为一体，**500**万像素的摄像头。内置天线、振动、时钟、录音等，支持**MP3**、**AAC**等音频格式播放。支持**WAP**上网和**GPS/A-GPS**双导航模式。软件平台和用户界面为第**5**版，可以查看电子邮件、**.doc**、**.xls**、**.ppt**、**.pdf**日历、通讯录、待办事项、备忘等应用程序。这款机型的市场报价是**1850**元。这是我们为贵公司提供的两款手机，不知您中意哪一款？
- 何敏：你所提供的这几款机型我觉得都不太适合我们，有没有

- 功能既齐全，价格又在1000-1500元之间的？
- 王文：嗯...我认为**C5-00**比较符合你们的要求。这是一款手机功能齐全价格又不高，更适合您们公司的人员使用。可以请我们的技术总监给您介绍一下。
- 杨丽：我们之前也做过市场调查，这款据说质量不是很好。我觉得还是贵公司的商务系列机型比较适合我们。听说**E63**和**E71**都不错。
- 王文：哦，让我们技术总监来给你们介绍一下。
- 杨芳：诺基亚的这款**E71**。它采用了金属超薄机身设计，机身厚度仅仅为10毫米，并采用了**QWERTY**全键盘设计。在屏幕上，诺基亚**E71**采用了1670万色2.4英寸的**TFT QVGA**分辨率，表现效果十分细腻。娱乐方面，诺基亚**E71**机身背面配备了一颗320万像素摄像头，并支持自动对焦以及内置闪光灯。该机不仅使用了不锈钢外壳和镌刻图案，而且精美的金属涂层也使得这款手机在整体风格上更显领袖风范。除了电子邮件、日历和通讯录等功能快捷键设计之外，还充分考虑单手和双手两种使用习惯，修长的外形和独特的键盘设计充分体现了诺基亚**E71**对人体工程学的特殊关注。
- 与**E71**相比，**E63**外观要肥厚得多，没有**E71**的超薄时尚感，而且也没有前置摄像头；另外是材质方面，**E71**采用了金属材质作为机身的主体材质，而**E63**仅采用了**ABS**工程的塑料材料作为机身材质；还有**E71**机身两侧的按键也有了很大的变化，出现了二维音量调节键以及声控按钮。我认为**E71**更适合商务人士使用，也比较符合您公司

- 的要求。不知这款产品您是否喜欢？
- 杨丽：这款市场报价是多少？
- 杨芳：市场报价是**1400**元。
- 杨丽：这个价格有点超出我们的预计，能否在价格上有所浮动？
- 郑和：按照我们公司产品规定，依据购买产品的数量，在价格上可以有一定的优惠。
- 杨丽：如果我们一次性购买**20**部，能优惠多少？
- 郑和：如果是**20**部的话，可以打**9**折。
- 杨丽：如果我们再加**20**部呢？
- 郑和：那**40**部了，如果是这个数量的话，我们可以给到**8.5**折的优惠。
- 杨丽：如果我们再此基础上再翻一倍，你们是不是还可以优惠点呢？
- 郑和：这个根据公司的规定，如果一次性购买**50**部以上，可以给予**8**折优惠。
- 杨丽：这个价位还是有点高。要知道别的品牌同样功能的手机价格要比你们低很多。
- （双方就价格问题僵持不下）
- **方案二：**
- 采取进攻式开局策略：营造低调谈判气氛，强硬地指出对方过错，开出我方条件，以制造心理优势，使我方处于主动地位。

- 行政助理：各位谈判人员，大家好！今天我们在红太阳食品有限公司会议厅，来商洽关于购买诺基亚手机的合作事项。我是本次会议的行政助理雪：首先请允许我为大家介绍出席本次谈判的领导和嘉宾，他们是：红太阳食品有限公司总经理何敏，红太阳食品有限公业务总监杨丽，红太阳食品有限公司法律顾问苏武，和诺基亚天津分公司副总经理xxx，诺基亚天津分公司销售部总监xxx，诺基亚天津分公司研发部总监xxx，诺基亚天津分公司法律顾问xxx。
- 红：您好，很高兴与贵公司合作！
- 诺：.....
- 红：您这次带来的资料呢？
- 诺：...
- 红：这几款我都不喜欢，我们想要的是商务系列的E63或者E71。
- 诺：...
- 红：你们的报价是多少？
- 诺：...
- 红：这个价位我们不能接受。
- 诺：...
- 红：如果我们一次性购买20部，是否可以优惠？
- 诺：...
- 红：如果我们再加20部呢？
- 诺：.....
- 红：如果我们在此基础上再加20部，你们是不是还可以优惠点

- 呢？
- 诺：
- 红：那我们此次一共购买**80**部，您觉得给我们的合适价格是多少？
- 红：还是超出我们的预计。
- 诺：
- （双方就价格问题僵持不下）
- （二）中期阶段：
- 借题发挥的策略：认真听取对方陈述，抓住对方问题点，进行攻击、突破。
- 郑和：我想，贵公司之所以能够选择我们公司，是因为看中我们公司的产品质量、品牌名誉。我们公司的产品在同行业中也是佼佼者，产品质量对应产品价格，我们的价位也算是比较合理的，据我们了解其他品牌的同样功能的手机价格可是比我们高很多呀。
- 何敏：可是我们近期观察了一下股市，发现贵公司这几周的股市一直处于下跌状态，销量也不是很好。
- 杨丽：而且据我们所知，诺基亚现在正在进行“大瘦身计划”，将塞班操作系统的研发外包给埃森哲。并计划到**2012**年底前裁员**4000**人，并进一步整合旗下研产品研究开发中心，减少研发中心数量。在如此环境下，你们还坚持这个价位，我们觉得实在是不明智之举。
- 郑和：我们公司确正在进行这项计划，但我公司产品的质量您

- 放心都是最好的。我们公司在手机市场份额排行中，一直居于第一位，且在通信无网络设备制造和移动多媒体应用开发等领域的实力也处于世界前列。这个计划对公司的发展不会造成影响。如果您认为我们给出的价格偏高，您认为几折合适？
- 杨丽：这当然要看你们的合作诚意了
- 王文：这样吧，因为你们公司购买的数量确实不少，所以我们研究了一下，再让**0.2**个百分点。
- 杨丽：这个价位还是很高，我们最高接受到**7.5**折。
- （诺基亚成员研究中...）
- 王文：我们的报价本来就是比其他地方低很多，您也不能让我们赔钱吧，这我们回去可没办法向上级交代啊。
- 杨丽：如果贵公司实在不愿意让出这**0.3**个百分点的话，我们也实在不好勉强，要知道，如果你们失去我们这个大客户，这对你们是很不利的。
- 王文：那您这么说可能不太了解我们公司，我们公司有很好的市场优势，在同行业中一直处于领先地位，通过统计，百度发现网民经常搜索的手机产品多达**3200**多款，其中诺基亚仍然是网民最受关注的品牌，在**Q2**十大关注度最高的手机中占据了**9**款。
- 何敏：我们也调查过，对目前的行情也不是不清楚，你们公司确实销量第一，但目前爱立信、三星和黑莓都在中国市场的占比越来越大，如果你们觉得很为难的话，我们可以选择其他公司，只是咱们双方都是本着长期合作关系来商谈的，我相信你们自己也明白失去我

- 们这个大客户对你们公司的弊端。不是吗？
- 王文：好吧，因为这是我们的第一次合作，希望以后会有更好的合作。我们研究一下吧
- 张雪：既然这样，大家就休息一会吧。
- （休息中...）
- （三）最后谈判阶段：
- 1、把握底线:适时运用折中调和策略，把握严格把握最后让步的幅度，在适宜的时机提出最终报价，使用最后通牒策略。
- 2、埋下契机：在谈判中形成一体化谈判，以期建立长期合作关系。
- 3、达成协议：明确最终谈判结果，出示会议记录和合同协议,请对方确认,并确定正式签订合同时间。
- 方案一：
- 张雪：下面我们继续开始谈判吧。
- 何敏：不知道贵公司的研究决定是什么呢？
- 王文：因为这是我们的第一次合作，也希望以后能有更多更好的合作，我们刚才商量一下，7.5折的优惠卖这80部给你们，不过这个价格可是别的公司都没有的啊，你们公司可真会买东西啊。
- 何敏：当然，我们都是为各自争取最大利益，你们也很不错嘛。呵呵，合作愉快！
- 王文：合作愉快！
- 方案二：
- 诺： ...

- 红：如果在价格上你们坚持不退步的话，那我们不得不考虑另一家公司同样功能价格相对较低的手机了。
- 诺：...
- 红：既然如此，那你们的价格必须在往下压一点。
- 诺：...
- 红：如果这是你们的最低底线话，那我们要求每部手机额外附送一个充电器和一块电池，这也是我们的最低底线了，否则.....
- 诺：...
- 红：好吧，那就这样，合作愉快！
- **（四）双方达成协议**
- 张 雪：既然双方已经达成一致，那接下来双方法律顾问研究一下有关合同协议的具体事项。
- 苏武：这是我们公司依照《中华人民共和国合同法》、《经济合同法》规定拟写的一份关于我们双方合作的协议合同。请您看一下。
- 杨 路：我们公司也拟定了一份合同，您也看一下。
- 苏武：您对合同有什么异议吗？
- 杨 路：不知道贵公司想采用什么样的付款方式呢？
- 苏武：按照惯例我们先付**30%**。
- 杨路：那剩余的货款你采用什么方式？是分期付款，还是一次付清。
- 苏武：先请问一下你们的运输方式有什么呀？可不可以提供送货？

- 杨路：可以。运输方面我们公司可以免费提供送货，如果你们想自己来取货也可以。
- 苏武：那当然是你们免费送货更好了。货到之后检查质量没有问题，剩下的70%我们会一次性付清。
- 杨路：那好，你们对送货期限有没有要求？
- 苏武：首付款之后的三天内，送到我们北京子公司。别的有关违约金的问题已经写到合同里面了，如果没有问题的话，双方就签字吧。
- 杨路：……经理我看没有什么问题了。
- 王文：那就签字吧。
- 何敏：合作愉快！
- 王文：合作愉快！
- 郑和：贵公司的人才真是多啊！我们可是从来没有这个价钱卖过啊。
- 何敏：呵呵，彼此彼此。我们马上就要召开公司年度表彰大会了，届时我们可能还会需要一批高端手机，希望有机会还能合作。
- 王文：好的，期待下一次的合作啊！
- （双方达成一致，签订合同，握手）

与谈判相关的法律资料

- 相关法律资料
- 《中华人民共和国合同法》
- **第一百零七条** 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。
- **第一百一十一条** 质量不符合约定的,应当按照当事人的约定承担违约责任。对违约责任没有约定或者约定不明确,依照本法第六十一条的规定仍不能确定的,受损害方根据标的的性质以及损失的大小,可以合理选择要求对方承担修理、更换、重作、退货、减少价款或者报酬等违约责任。
- **第一百一十二条** 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,在履行义务或者采取补救措施后,对方还有其他损失的,应当赔偿损失。
- **第一百四十条** 标的物在订立合同之前已为买受人占有的,合同生效的时间为交付时间。
- **第一百四十一条** 出卖人应当按照约定的地点交付标的物。

- **第一百六十八条**凭样品买卖的当事人应当封存样品，并可以对样品质量予以说明。出卖人交付的标的物应当与样品及其说明的质量相同。

- **国际货物买卖法**

- **（一）卖方违反合同的补救方法**

- 卖方的主要义务为交付货物，移交一切与货物有关的单据及转移货物所有权。一旦卖方违反合同，买方即可采取两种补救方法：其一为要求卖方履行义务，或要求交付替代货物，或要求对货物进行修理，或宣告合同无效，也可减低价格。买方可以根据情况，选择采用；不论选用何种补救办法，均可同时要求损害赔偿。

- **（二）买方违反合同的补救办法**

- 不论何种义务，只要买方不履行，都将构成买方违反合同，《公约》作了总的规定，除要求损害赔偿外，卖方补救方法有二：一为要求买方支付价款、收取货物或履行他的其他义务；另一为宣告合同无效。不论采用何种补救办法，均可同时要求损害赔偿。

合同协议

购货方：红太阳食品有限公司（以下简称甲方）

销货方：诺基亚手机有限公司（以下简称乙方）

经甲乙双方充分协商，特制定本合同，以便共同遵守。

第一条 关于产品

1. 产品名称：

2. 产品型号：

3. 产品数量：

4. 产品交货单位：

5. 产品交货方法：

6. 产品交（提）货期限：

第二条 经购销双方协商交易活动，必须履行本合同条款。具体品类（种），需签订要货成交单，并作为本购销合同的附件；本合同中的未尽事宜经双方协商需补充的条款可另附协议书，亦视为合同附件。合同附件与本合同具有同等效力。经双方确认的往来信函、传真、电子邮件等，将作为本合同的组成部分，具有合同的效力。

第三条 合同签订后，不得擅自变更和解除。如甲方遇不可抗拒的原因，确实无法履行合同；乙方因市场发生骤变或不能防止的原因，经双方协商同意后，可予变更或解除合同。但提出方应提前通知对方，并将“合同变更通知单”寄给对方，办理变更或解除合同的手续。

- 按甲方指定品种、规格提供的商品，在后，双方都需严格执行合同。如需变更，由此而产生的损失，乙方负担；如乙方不能按期、按质、按量按指定要求履行合同，其损失，乙方负担。
- 第四条 当所有的采购物品都通过甲方的验收后，双方责任人签字认可，采购物品正式交付给甲方。之后，甲方将验收款支付给乙方。
- 第五条 商品货款、运杂费等款项的结算，购销双方应按中国人民银行结算办法的规定，商定适宜的结算方式，及时妥善办理。
- 第六条 质量保护与维护
- 1、乙方保证提供给甲方的“采购物品”是全新的、技术是先进的、质量是良好的、性能是稳定可靠的、数量是完整无缺的。
- 2、乙方承诺质量保证期：采购物品通过验收之日起，系统软硬件保修一年。本保证不包含由于甲方不当的操作或修理造成的后果。
- 3、在保修期内，乙方负责对其提供的硬件设备、软件和系统进行维护或维修，不收取任何费用。保修期结束后乙方依然负责对所售设备进行维护或维修，其间产生的材料费用由甲方承担。在设备保修期结束后一旦甲方要求进行升级和改造，乙方保证提供相应的服务，此项费用由甲方承担。
- 4、如果采购物品在保修期内出现质量问题，乙方收到甲方维护要求后，在24小时内作出响应；遇有严重技术问题，重大

- 故障，需要现场维护，乙方应在**24**小时内到达甲方现场（在交通允许的情况下）。
- 第七条 甲、乙双方的任何一方有违约行为的，应负违约责任并向对方支付违约金。因违约使对方遭受损失的，如违约金不足以抵补损失时，还应支付赔偿金以补偿其差额。如违约金过分高于或者低于造成的损失，当事人可以请求人民法院或者仲裁机构予以适当减少或者增加。
- 1、甲、乙两方所签订的具体合同要求，一方未能履行或未能完全履行合同时，应向对方支付违约合同货款总值**20%**的违约金。但遇双方协商办理变更或解除合同手续的，不按违约处理。
- 2、乙方提前交货和多交、错发货而造成的甲方在代保管期内实际支付的费用，应由乙方负担，甲方逾期付款的，应按照人民银行有关逾期付款的规定，向乙方偿付逾期付款违约金。
- 3、对应偿付的违约金，赔偿金，保管、保养费用和各種经济损失，应在明确责任后，**10**天内主动汇给对方，否则，按逾期付款处理，但任何一方不得自行用扣发货物或扣付货款充抵。
- 第八条 甲、乙两方履行合同，发生纠纷时，应及时协商解决，协商不成时，任何一方均可向仲裁机构申请仲裁或向人民法院起诉。（两者选一）
- 第九条 本合同一式**4**份，甲、乙两方各执**2**份，并送有关部门，监督执行。
- 第十条 本合同（协议）双方签章，依法生效，有效期为**1**

- 年。凡涉及日期的，接收件人签收日期和邮局戳记日期为准。
- 第十一条 本合同自_____年____月____日起生效，合同执行期内，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，作出补充规定，补充规定与合同具有同等效力。
- 开户银行：_____ 开户银行：_____
- 帐号：_____ 帐号：_____
- 地址：_____ 地址：_____
- 传真：_____ 传真：_____
- 电话：_____ 电话：_____
- 购货方（甲方）签章：_____ 销货方（乙方）签章：_____
- _____年____月____日

- 以下为谈判场景的相关图片

商务谈判

模拟情景

小组成员：何敏

杨丽

张雪

张曼

苏武



会场的布置



5-503

模拟会议室







谈判开始



厂商进行产品介绍



The background of the image is a close-up of a pressed flower, likely a cherry blossom, with delicate petals and dark centers. The flower is pressed against a light-colored, textured surface, possibly paper or fabric, which is visible as a soft, out-of-focus background. The overall color palette is warm and muted, with shades of cream, beige, and brown.

谈判正在激烈地进行中

A bouquet of pink and white flowers is placed on top of a white rectangular box. The box has a metal latch in the center. The background is a plain, light-colored wall.

会议中场休息

双方进行签字仪式



A whimsical illustration of a cafe scene. On the left, a black wrought-iron signpost holds a glowing yellow lantern and a sign that says "CAFE". Below the signpost is a black wrought-iron chair. In the background, there is a small building with a large arched window and a sign that says "open". The scene is decorated with green vines and leaves, and the background is a soft, textured yellow. The text "谢谢观赏" is written in large blue characters across the center.

谢谢观赏

谈判圆满成功

商务谈判 模拟情景



小组成员：王文、郑和、王非、杨芳、杨路



5-503

模拟会议室



会场布置中



会场



- 下面是谈判场景：开始谈判——现场记录——签合同——双方达成协议。原有一些谈判场景的照片因涉及个人肖像，故略去。请见谅。

项目五 综合事务处理

- 任务二： 新闻发布会
- 能力目标
 - ①能够制定新闻发布会方案
 - ②能够布置新闻发布会的会场
 - ③能够撰写媒体邀请函
 - ④能够做好新闻发布会的筹备工作
- 知识目标
 - ①新闻发布会的含义
 - ②新闻发布会的流程和筹备工作的主要内容
 - ③新闻发布会筹备工作的注意事项
 - ④新闻发布会新闻稿和邀请函的格式

- 引入任务并分析任务
- 引入相关知识

- **一、新闻发布会的含义：**新闻发布会又称记者招待会，是一个社会组织直接向新闻界发布有关组织信息，解释组织重大事件而举办的活动。旨在宣传企业产品、战略，树立品牌形象，增加企业的社会知名度和美誉度。

- **二、新闻发布会的原则要求**

- **1、规格隆重：**形式正规，档次较高，地点精心安排，邀请记者、新闻界（媒体）负责人、行业部门主管、各协作单位代表及政府官员。

- **2、沟通活跃：**双向互动，先发布新闻，后请记者提问回答。

- **3、形式优越：**新闻传播面广、报刊、电视、广播、网站，集中发布（时间集中，人员集中，媒体集中），迅速扩散到公众。

- **三、新闻发布会的流程**

- **1、确定新闻发布会日期、地点、新闻点等。**注意事项：与希望发布事件日期相配合，促进自身对外宣传，挖掘新闻点、制造新闻效应、注意避免与重大新闻事件撞车。该步骤应在正式新闻发布会前**20**天完成，最迟**15**天，并在邀请函发布前预定会场，否则会影响下一步工作。

- **2、确定组织者与参与人员，**包括广告公司、领导、客户、同行、媒体记者等，与新闻发布会承办者协调规模与价格，签订合同，拟订详细邀请名单、会议议程、时间表、发布会现场布置方案等。注意事项：该步骤主要由主办者提出要求，承办者具体负责。

- 3、按照邀请名单，分工合作发送邀请函和请柬，确保重要人员不因自身安排不周而缺席发布会。回收确认信息，制定参会详细名单，以便下一步安排。注意事项：该步骤一定要计划周密，有专人负责，适当放大邀请名单，对重要人物实施公关和追踪，并预备备用方案，确保新闻发布会参与人的数量和质量。
- 4、购买礼品，选聘主持人、礼仪人员和接待人员，并进行培训和预演。设计背板，布置会场，充分考虑每一个细节，比如音响和放映设备、领导的发言稿、新闻通稿、现场的音乐选择、会议间隙时间的余兴安排等。
- 5、正式发布会前提前一到两个小时，检查一切准备工作是否就绪，将会议议程精确到分钟，并制定意外情况补救措施。
- 6、按计划开始发布会。发布会程序通常为来宾签到、贵宾接待、主持人宣布发布会开始和会议议程、按会议议程进行、会后聚餐交流、有特别公关需求的人员的个别活动。
- 7、监控媒体发布情况，整理发布会音像资料、收集会议剪报，制作发布会成果资料集（包括来宾名单、联系方式整理，发布会各媒体报道资料集，发布会总结报告等），作为企业市场部资料保存，并可在此基础上制作相应的宣传资料。
- 8、评测新闻发布会效果，收集反馈信息，总结经验。

- **三、新闻发布会邀请函**

- 新闻媒体邀请函是新闻发布会的主办方在新闻发布会前发出的，邀请媒体参加新闻发布会的一种文书。新闻邀请函一般有固定的格式，并附有确认回执。以显示新闻发布会的正规和重要。媒体邀请函一般在新闻发布会开始前一周发出，并提前通过回执、电话确认媒体是否参加。

- **四、新闻发布会新闻稿**

- 新闻发布会新闻稿是发布会主办单位拟写的，通过媒体发布的新闻信息。新闻发布会新闻稿的内容，紧扣新闻发布会的主题和相关内容。是新闻发布会主题和内容的公开宣传。旨在扩大对社会和公众的影响。赢得社会和公众对主办单位所要达到的目的认可与支持。

实战演练

- 一、情景训练

- （一）职业情境

- 某知名手机制造公司为配合新型号手机产品的市场推广，准备在天津举办新闻发布会，以推介新产品。届时将邀请娱乐明星、业界名流到会参加发布会。同时主办方向广大媒体发出热忱的邀请。

- （二）实训任务

- 如果你是主办方的秘书人员。请完成下面各项重要任务：了解国内及本地区的知名媒体，获得其单位的多种联系方式。设计媒体邀请函，并通过快递和网络发送媒体邀请函。做好此次新闻发布会的筹备工作。（按照相应规格自行设计）

- （三）实训要求

- 1、实训条件

- （1）本实训在秘书办公自动化实训室进行；新闻发布会在会议实训室进行；

- （2）本实训应具有齐全的办公设备：电脑、打印机、网络连接，会议实训室；

- （3）教师在实训前应提前告知学生实训资料；

- （4）人手一台电脑。

- 2、实训方式与手段

- 本实训学生分组讨论操作，5—6人。

- 3、实训要求与标准

- （1）本项目主要为综合性实际操作的项目，4课时完成；

- （2）媒体邀请函格式正确、结构齐全、语言表达通顺、具有一定的实用性；

- （3）发布会筹备工作设计合理、具有可操作性。

- （四）实训考核

- 对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。

- 参考答案：子任务一（略）
- 子任务二答案略。以下为参考样式

媒体邀请函

- 致编辑/采访主任：
- 随着现代通讯技术的不断发展进步，移动电话越来越受到人们的关注，它昭示着现代通讯技术的发展潮流和方向，也是人们追求时尚生活的一个重要组成部分。目前手机市场的发展和竞争呈现出加速发展和分化的大趋势。海格公司结合在这一领域多年的积累，推出了一系列针对不同群的整体设计方案，在产品设计、功能诸方面都有了很大的突破，旨在引领移动通讯设备的发展潮流，与大家分享更加精美、实用、时尚的产品。我们定于：
2010年6月3日（星期四）13:30pm---17:00pm，在广州地中海国际酒店**903**会议室（酒店地址：广州市天河路**518**号）举办“合作发展共赢——**2010**年海格手机新产品推介会”。届时，海格电子将携最新的产品、解决与您见面。

欢迎广大海内外的媒体朋友前来采访报道，特致谢忱！

海格集团新产品推介组委会

二〇一〇年五月

媒体确认回执

基本信息（必填）：

媒体名称：		所在部门：
记者姓名：	联系电话：	电子邮件：
记者姓名：	联系电话	电子邮件
记者姓名：	联系电话：	电子邮件

报名截止日期：2010年5月24日下午18：00

报名办法：填写报名回执，并发至邮箱 cfma2000@gmail.com

咨询电话：020-87366286 联系人：梁小姐

- 子任务三：答案略。以下为新闻发布会方案参考样式
- **XX商品城新闻发布会策划方案**
- 一、发布会背景及主要目的
- （一）背景
- 1、周边商品城即将正式开业，消费者把目光转向了各大商城。
- 2、调查显示消费者消费需求不断增长
- 3、XX商品城竞争激烈使用低价定价策略吸引目标顾客。
- （二）主要目标：
- 为扩大新开发商品城知名度，打造一流的商品与服务，提高经济效益，使消费者、销售商能够进一步了解此商城，我公司特举办此新闻发布会。
- 二、会议时间与地点安排：
- （一）会议地点：天津市XX区商务大酒店
- （二）时间：2000年11月16日

- 三、与会人员：
- 1、××广告公司
- 2、XX公司领导
- 3、客户
- 4、今晚报记者
- 5、都市报道记者
- 6、有关同行业公司
- 四、会议流程：
- 1、7:30—8:00接待厅接待来宾，经销商，记者签到
- 2、8:10—8:35引导嘉宾经销商和记者入场
- 3、8:40—9:10播放企业宣传片
- 4、9:15—9:30主持人请来宾就座
- 5、9:40—9:50主持人宣布商品城发布会开始并介绍公司领导来宾与媒体
- 6、9:55—10:10集团领导研究所领导致辞；商品城整体面貌展示，展示建筑风格、地理优势、所在地的历史风貌，并配音解说。

- 7、10:15—10: 55记者来宾提问.项目负责人、领导和集团公司领导作答
- 8、11:00—11: 10会议结束，安排来宾退场，请媒体记者稍侯（为来宾赠送礼品）
- 9、11:15—11:30集团领导和媒体详细交流
- 10、11: :40与媒体交流结束（赠送礼品）
- 五、发布会材料准备：
- （一）领导演讲
- 打造诚信服务 XX与您携手共赢
- 各位来宾各位媒体记者大家好：
- 很高兴在此我们能相会在这金秋丰收的季节里，我XX商品城正式成立。
- 我XX商品城连接红桥，河北，南开三区的枢纽,位于天津商业的发祥地天津大胡同商贸区的中心地带，毗邻海河、子牙河、南运河交汇的三岔河口，是我国北方地区闻名遐迩、素有“小商品大商贸，南货北销宝地”之美誉 的大胡同批发市场的重要组成部分。我集团是重要的商业枢纽和最便利的商品交易中心，客商汇聚，商铺云集，有浓厚的商业氛围和深厚的商业基础，是天津市非常成熟的商业区。是天津大胡同集

- 团规模最大、实力最强、经济效益最好的子公司，注册资本**1660**万元，是大胡同商贸区的支柱性企业；公司的主体建筑**XX**商城，
- “南有义乌，北有大胡同”，作为近代天津商业的发祥地，大胡同商品批发市场素有“商业航母”之称，而我敢称现在的大胡同**XX**集团是这艘“商业航母”的掌舵人。是以经营管理大胡同商品批发市场为主，从建立之始便得到了**XX**区政府有力的政策支持，经营范围包括百货、服装、五金、家用电器的批发、零售。
- **XX**商城负一层主营小家电系列产品，一二层为小百货、化妆品、不锈钢系列产品，三至七层为各种品牌、各种款式服装，包括有各品牌西装、套装、衬衣、裤子、毛衣等，八层设有仓库，提供仓储服务。
- 随着大胡同商贸中心的开发建设，**XX**商城作为这一地区的龙头企业，通过涉足高科技产品流通领域、开展电子商务运营以及开拓新的商业经营空间，必将迎来更大规模、更高档次、更新水平的全面发展。
- 再一次感谢前来参加此次新闻发布会的各位领导、各位嘉宾。
- 衷心的祝愿大家工作顺利，合家幸福、美满，也祝常德明天更美好！
- 谢谢大家！
-

- (二) 应对棘手问题稿

- 1、李代桃僵

- 古代典故，指用桃李共患难来比喻兄弟相爱、相助，后被人引申为互相顶替的意思，当对方提的问题不便回答时，就可以采用此法。

- 记者:据我所了解，你们这个商城经常出现卖着与卖着因交易引起纠纷造成打架事件，这是否会体现了你们的管理不到位？

- 答：我们眼里只有“客户是上帝”一直很注重消费者的客诉，也一直在改善，而且我们一直在为销售员灌输这种思想，她们一直在学习在不断追求客户的满意度，我们并为此设立了奖金制度。谢谢。

- 2、避正答偏

- 故意避开正题，而将话题引向一些细节，让对方自己去揣摩话中的含义。

- 3、诱导否定

- 在记者提出问题后，不马上回答，先讲一点理由，提出一些条件或反问一个问题，诱使对方自我否定，自动放弃原来提出的问题。

- 记者：大胡同就是一个批发市场换句话说就是价格便宜，但你们商品城价位有一部分商品总是高于其他商品城的哦，这是怎么回事？
- 答：我们拿最常见的外贸服装店举例，我们的衣服全部是正品，，这些服装是进口商品，要除去增值税、消费税不说，要关税、运费我们为什么会这样？为什么不假冒，赚取更多的利润，唯一的原则就是要讲诚信，要吸引更多的消费者，让他们享受不出国仅能买到最潮流的服饰。我想我不用将会计报表给你拿来便可以回答你的问题了。谢谢。
- 4、回以自解
- 有些时候，对方的提问是明知故问，想借你的口来证明一点什么，这时可以用回以自解的方法来回答，将皮球踢回对方，不受以柄。
- 记者：大胡同货种全不容置疑，大胡同购物的人也随之多，这种现象导致盗窃行为频繁发生，几乎去那里的人会多或少丢过东西这也是困扰大家的主要问题，你商品城作为大胡同的主要商城、优秀商品城你所说的客户是上帝，是不是在这一点上更为客户着想呢/谁是从没有过客户丢失东西的事件发生？
-

- 答：有一句话说的好万事没有绝对，都是相对的；就算消费者也会明白的一句话；我先声明我并没有说我们不去相信任何人，但要有防备心，我在外经商十几年深有体会，社会很复杂，诈骗偷窃行为五花八门，而作案者有最亲近的人也有最熟悉的人，我们保护措施做得好，也要在消费者的配合。谢谢。

- 5、幽默诙谐

- 这是指在对方提出问题后，机智地以诙谐幽默的话题作为遮掩，避开对实质性问题的回答，幽默诙谐既能巧妙地避开难题，又不至于伤害提问者的感情。

- 记者：您的商品城装修的很不错，位置位于大胡同购物中心，其他的商品城都以老旧，唯独天奕在建筑上站在领先地位，您这里的租金相当于其他商品城的3倍，但销售商也不得不去租赁，请问你能给他们带来多大的利益，是不是会给消费者增加什么优厚待遇？

- 答：呵呵 是的，如果我们这里顾客很多销售商忙不开，我想我会给他们帮忙卖商品，顾客们东西买的多找我我会免费开我的车送他们回家，若销售商和客户们有什么问题我会尽量给予他们满意的服务。

- （三）新闻发布会主持人台词

- 各位领导、各位来宾：

- 首先，请允许我代表XX集团向光临此次“文化城之巅峰，打造完美服务——打造一流商品与服务”新闻发布会的各位领导和来宾表示最热烈的欢迎。

-
- 今天到场的嘉宾有：工商局局长、XX区区长、客户代表。
- 现在我宣布XX商品城新闻发布会正式开始。
- 下面有请“XX商品城”董事长发言。欢迎！（鼓掌）
- （董事长发言 毕）
- 下面有请“XX集团”负责人发言。欢迎！
- （XX负责人发言 毕）
- 下面有请XX区区长XXX领导致辞。欢迎！
- （领导致辞 毕）
- 下面有请工商局长XXX领导致辞。欢迎！
- （领导致辞 毕）
- 下面有请客户代表XX致辞。欢迎！
- （领导致辞 毕）
- 下面一项有请记者来宾提问.项目负责人、领导和集团公司领导作答。
- 我宣布XX集团“文化城之巅峰，打造完美服务—打造一流商品与服务新闻发布会正式结束，再次感谢各位领导、各位嘉宾、各位记者朋友们的光临。谢谢大家！
- （四）其他材料：
- 签到表、主席台便签、宣传彩页、研制报告、礼品袋、胸卡
-

- 六、会议设备
- 1、摄像机
- 2、录音笔
- 3、音响、话筒
- 4、彩光灯
- 5、笔记本电脑
- 6、投影仪、指棒
- 七、会议筹备：
- （一）会前筹备；
- 1、各级别领导、媒体记者的聘请
- 负责人：公司外联部部长李静
- 2、会场布置、展台的布置、讲台的布置
- 负责人：假日酒店全权负责
- 3、与假日酒店各层关系协调

- 负责人：公司副总经理
- 4、现场条幅.相关宣传资料.指示牌的准备与布置
- 负责人：公司秘书部 刘静
- 5、礼仪小姐的培训，主持人的聘请与沟通
- 负责人：公司秘书部刘静
- （二）会中筹备：
- 1、会议保卫工作（会议设备的安全维护、拒绝会场闲杂人的进入、应对会中突发事件）
- 负责人：保卫处处长张安
- 2、会中的材料整理、会议记录、信息的反馈
- 负责人：秘书部刘静
- 3、茶水服务、地点引导、与会人员物品的保管
- 负责人：礼仪服务组张琪
- （三）会后落实：
- 1、车辆引导、会后清理
- 负责人：保卫处处长张安
- 2、财务清算
- 负责人：财务部李丽
- 3、会后材料整理归档、新闻宣传的撰写、调查会后宣传力度
- 负责人:秘书部长李静
- 4、会后礼品的赠送及服务
- 负责人：礼仪组组长李希

- 十、特别注意事项：
- 1、签到时“天津大胡同XX商城有限公司”应和假日酒店严密配合办好下列事宜：
- 确定客人身份，是记者还是嘉宾，并据次领位至会议和休息室。
- 凭请柬发放红包.礼品袋，其余自携亲属视情况发放礼品袋，因此，两种袋子应分开放在签到处两侧 注：暂定
- 对忘记带请柬的部分客人由双方确认后视情况发放。
- 2、礼仪小姐应随机安排，应保证签到台.休息室.会议室及走廊都有礼仪小姐。
- 3、及时通知餐厅就餐人数。
- 4、贵宾从休息室出入会议室.餐厅由礼仪小姐工作员接待。
- 保证：使贵宾.主持人后进会议室和餐厅。
- 5、会场第一排为贵宾台，应预留并前提半米。
- 6、宴会厅应预留1—2米桌主席位置，并有礼仪小姐接待贵宾。
- 十一、费用预算
- 注：本次活动媒体预算支出列入原有的营销推广计划中，不再另行追加。

(一) 人员工资支出

名称	数量	工作时 (天)	单价	费用 (元)
司仪	1	1	2000 元/人	2000
礼仪人员	20	1	100 元/天	2000
拍摄人员	2	1	200 元/天	400

合计: 3200 元

(二) 物料支出

物品名称	数量	单价	费用 (元)
邀请函	50	5 元/张	200
空飘	20	300 元/个	6000
条幅	2	200 元/条	400
气球型拱门	2	1000 元/个	2000 (租)
嘉宾胸花	20	5 元/个	100

背景板	100（平米）	25 元/平米	2500
签到台	1 套	150 元	150
幻灯机租赁费用	1	500 元/天	500
音响租赁费用	1	500 元/天	500
地毯	200（平米）	100 元/天	100
司仪台	1	200 元/天	200
礼仪绶带	8	50 元/条	400
礼仪花篮	20	50 元/篮	500
会场租用费	1	5000 元/半天	5000
接送车辆	公司提供		

合计· 18550 元

- (三) 公关费用支出
- 政府机关礼品 $400 \text{ (元)} \times 10 \text{ (份)} = 4000 \text{ (元)}$
- 注：礼品要求是印有天津大胡同天奕商城字样的办公用品
- 媒体记者礼品 $50 \text{ (元)} \times 20 \text{ (份)} = 1000 \text{ (元)}$
- 注：礼品要求是印有天津大胡同天奕商城字样的办公用品
- 省级媒体红包 $200 \text{ 元} \times 10 = 2000 \text{ 元}$
- 市级媒体 $100 \text{ 元} \times 10 = 1000 \text{ 元}$
- 务餐费 20000 (元)
- 照片冲洗 100 (元)
- 合计：28100元
- 总预算支出共计：49850元

项目五 综合事务处理

- 任务三： 签字仪式
- 能力目标
 - ①能够进行签字仪式的筹备
 - ②能够布置签字厅
 - ③能够进行签字仪式的现场操作
- 知识目标
 - ①熟悉签字仪式的筹备内容
 - ②了解签字仪式的礼仪
 - ③熟悉签字仪式的流程

- 引入任务并分析任务
- 引入相关知识

• 一、签字仪式的含义

• 签字仪式是政府、部门、企业之间通过谈判，就政治、军事、经济、科技等某一领域相互关系协议、缔结条约、协定或公约时，一般都举行的仪式。签字仪式虽不算是一种纯礼仪活动方式，但目前世界各国所举行的签字仪式，都有比较严格的程序及礼节规范。这不仅显示出签字仪式的正式、庄重、严肃，同时也表明双方对缔结条约的重视及对对方的尊重。

• 二、签字仪式的相关礼仪

• 首先，要布置好签字厅，并作好有关签字仪式的准备工作。在我国国内举行的签字仪式，必须在事先布置好的签字厅里举行，绝不可草率行事。

• 其次，要确定好签字人和参加签字仪式的人员，签字人由签字双方各自确定，但是他的身份必须与待签文件的性质相符，同时双方签字的身份和职位应当大体相当。

• 最后，要安排好双方签字人的位置，并且议定签字仪式的程序。我国的惯例是：东道国签字人座位位于签字桌左侧，客方签字人的座位位于签字桌的右侧。双方的助签人员分别站立于各方签字的外侧，其任务是翻揭待签文本，并向签字人指明签字处，双方其他参加签字仪式的人员则应分别按一定的顺序排列于各方签字人员之后。

• 我方人员在外国参加签字仪式，应尊重该国举行签字仪式的传统习惯。有的国家可能会准备两张签字桌，有的国家可能要求参加签字仪式的人员坐在签字人对面，对此不必在意。关键是要不辱使命，对此我方人员不应忘记。

- 三、签字仪式的工作内容
- 1、从形式上弄清楚签字仪式的类别
- (1) 合作协议签字仪式
- (2) 合作备忘签字仪式
- (3) 个人签约某公司的签字仪式
- (4) 多方合作协议签字仪式
- 2、从目的上弄清楚签字仪式的类别
- (1) 内部纪念和见证
- (2) 媒体发布
- 3、根据上面的分析来确定如下问题：
- (1) 主席台桌位设计
- (2) 邀请嘉宾
- (3) 邀请媒体
- (4) 签字仪式的流程

- (5) 签字代表人选
- (6) 主持人代表人选

4、细节

- (1) 合影
- (2) 宴会
- (3) 嘉宾席和观众席的安排
- (4) 如有外方是否需要翻译

5、签字仪式的具体工作

签字仪式的整个过程所需时间并不长，也不像举办宴会那样涉及多方面的工作，其程序较简单，但由于签字仪式涉及国与国之间的关系，而且往往是访谈、谈判成功的一个标志，有时甚至是历史转折的一个里程碑，因此，签字仪式也一定要认真筹办。

- (1) 参加签字仪式的人员确定
- 签字人。
- 助签人

(2) 签字之前的筹备

签字文本的准备。安排签字仪式，首先应是签字文本的准备。负责为签字仪式提供待签的合同文本的主方，应会同有关各方一道指定专人，共同负责合同的定稿、校对、印刷、装订、盖火漆印工作。按常规，应为在合同上正式签字的有关各方，均提供一份待签的合同文本。必要时，还可再向各方提供一份副本。

- 签署涉外商务合同时，比照国际惯例，待签的合同文本，应同时使用有关各方法定的官方语言，或是使用国际上通行的英文、法文。此外，亦可同时并用有关各方法定的官方语言与英文或法文。

- 待签的合同文本，应以精美的白纸印制而成，按大八开的规格装订成册，并

- 以高档质料，如真皮、金属、软木等作为其封面。
- 签字物品的准备。
- 服饰准备。
- 签字厅的布置。
- 签字桌。

• 四、签字仪式的流程

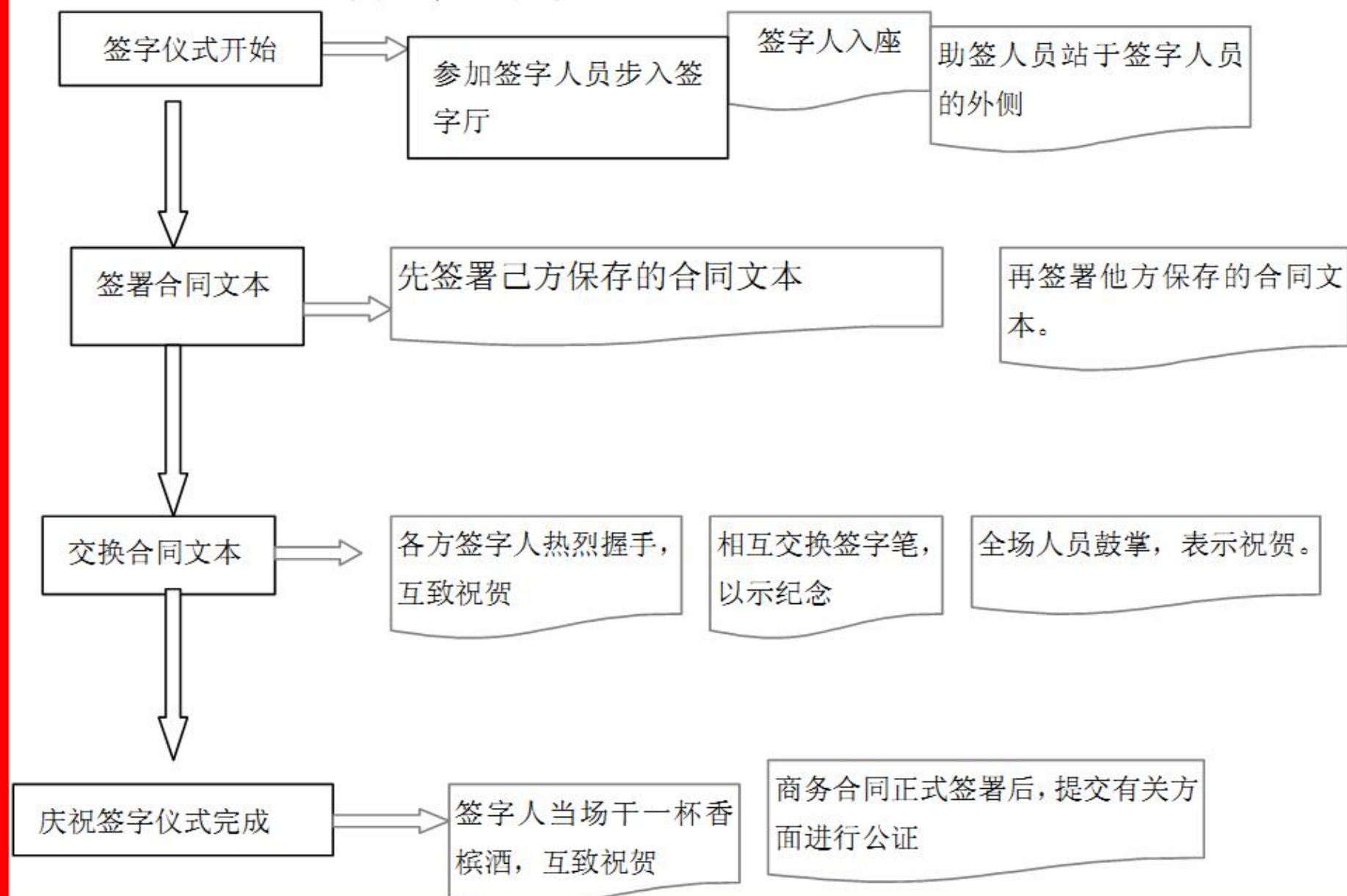
- 签字仪式是签署合同的高潮，它的时间不长，但程序规范、庄严、隆重而热烈。签字仪式的正式程序一共分为四项：
 - （一）签字仪式正式开始。
 - （二）签字人正式签署合同文本。
 - （三）签字人正式交换已经有关各方正式签署的合同文本。
 - （四）饮香槟酒。

实战演练

- 一、情景训练
- （一）职业情境
- 2008年12月河北省博音民族乐器厂应邀到吉林省渤海民乐艺术学校参观访问，经过三天的参观和多方洽谈。渤海艺术学校对于博音民族乐器厂的产品比较认同。博音民族乐器厂对于渤海艺术学校的实力和办学模式也很倾心。双方在此基础上，通过更加深入和广泛的探讨，决定结合博音民族乐器厂的乐器制造技术和渤海艺术学校的市场优势，两家联合，共同开发某一新品牌的民族乐器。并准备在经过细致磋商后草签一个合作意向书。如果你是秘书人员请完成如下重要任务。
- （二）实训任务
- 1、请你以办公室秘书的身份设计此签字仪式的流程；
- 2、设计签字仪式方案；
- 3、布置此签字活动的签字厅。
- （三）实训要求
- 1、实训条件
- （1）本实训在秘书办公自动化实训室设计签字仪式流程；
- （2）在模拟会议实训室进行现场组织模拟进行。
- 2、实训方式与手段
- 本实训学生分组讨论操作，每组6人。
- 3、实训要求与标准
- （1）本项目主要为综合性实际操作的项目，2课时完成；
- （2）签字活动的签字厅具有很强的综合性，学生模拟时一定要贴近职场，布置符合职场人物的需要
- （四）实训考核
- 对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。

- 任务2、任务3答案略。请教师指导学生搜集资料完成相关任务，并评点完成情况。
- 任务1参考样式见下例。

签字仪式的流程示例



项目五 综合事务处理

- 任务四 庆典活动
- 能力目标
 - ①能够进行一般庆典活动的策划
 - ②能够设计一般庆典活动的程序
 - ③能够进行一般庆典活动的现场操作
- 知识目标
 - ①熟悉进行一般庆典活动的策划程序
 - ②熟悉举办一般庆典活动的程序
 - ③掌握举办一般庆典活动的注意事项

- 引入任务并分析任务
- 引入相关知识
- 一、庆典活动的含义
- 庆典活动是指组织利用自身或社会环境中的有关重大事件、纪念日、节日等所举办的各种仪式、庆祝会和纪念活动的总称，包括节庆活动、纪念活动、典礼仪式和其他活动。通过庆典活动，可以渲染气氛，强化组织的影响力。成功的庆典活动还可能具有较高的新闻价值，从而进一步提高组织的知名度和美誉度。
- 二、庆典活动的类型
- 1、节庆活动
- 2、纪念活动
- 3、典礼仪式
- 三、庆典活动的组织程序
- 1、庆典策划
- 2、设计庆典活动程序
- 一般程序：主持人宣布开典；介绍来宾；由组织的重要领导或来宾代表讲话；安排参观活动；安排座谈或宴会；邀请重要来宾留言或提字。
- 3、落实致辞人和剪彩人
- 4、编写宣传材料和新闻通讯材料
- 5、庆典活动的接待工作
- 四、庆典活动的注意事项
- 庆典活动既是社会组织面向社会和公众展现自身的机会，也是对自身的领导和组织能力、社交水平以及文化素养的检验。因此，举办庆典活动时，负责公共

- 关系的秘书人员应做到准备充分，接待热情，头脑冷静，指挥有序。一般说来，庆典活动应注意以下事项：
- 1、确定庆典活动主题，精心策划安排，并进行适当的宣传。
- 2、拟定出席庆典仪式的宾客名单，一般包括政府要员、社区负责人代表、同行代表、员工代表、公众代表、知名人士、社团。
- 3、拟定庆典程序，一般为：签到、宣布庆典开始，宣布来宾名单、致贺词、致答词、剪彩等。
- 4、事先确定致贺词、答词的人名单，并拟好贺词、答词，贺词、答词都应言简意赅。
- 5、确定关键仪式人员，如剪彩、揭牌、托牌等；除本单位领导外，还应邀请德高望重的知名人士。
- 6、安排各项接待事宜，事先确定签到、接待、剪彩、摄影、录像、扩音等有关服务礼仪人员。
- 7、可在庆典活动中安排节目，如舞龙等；还可邀请来宾题词，以作为纪念。
- 8、庆典结束后，可组织来宾参观本组织的设施、陈列等，增加宣传的机会。
- 9、通过座谈、留言形式，广泛征求意见，并综合整理、总结经验。

实战演练

- 一、情景训练

- (一) 职业情境

- 十一国庆节就要到了，世纪阳光太阳能蒙城专卖店的店面装修工程也即将结束。公司领导计划在10月1日开业，并把具体任务交给了秘书小王。

- 要求：

- 在开业当天对店面做热烈隆重的庆典式布置，追求热烈气氛和吸引力；配合促销活动达到汇聚人气，最好能形成新闻点以易于传播，提高专卖店知名度和世纪阳光销量的目的，同时，进一步提高世纪阳光的品牌和品牌故事的知名度。促销活动的确能让顾客感到“实惠”，最终增加世纪阳光太阳能蒙城专卖店的美誉度通过开业庆典，争取在周边居民中留下深刻的印象。

- (二) 实训任务

- 假如你是秘书小王，请试着拟写一份世纪阳光太阳能蒙城专卖店开业庆典活动的策划书。

- (三) 实训要求

- 1、实训条件

- (1) 本实训学生在秘书办公自动化实训室进行；

- (2) 本实训应具有齐全的办公设备：电脑、打印机、网络连接；

- (3) 人手一台电脑。

- 2、实训方式与手段

- (1) 同学们分组讨论；

- (2) 每组推荐一位中心发言人，演示说明本组同学的方案；

- 3、实训要求与标准

- 本项目4课时完成；

- (四) 实训考核

- 对完成的每一项进行单独打分，最后综合评定小组成绩。

- 答案略。请教师指导学生参考教材及相关资料撰写策划书，并点评学生作品。

附录二 秘书资格证书考试复习题 参考答案提示

- 第一部分 职业道德参考答案

- 答题指导： 该部分选择题，每题均有四个备选答案，其中单项选择题只有一个选项是正确的，多项选择题有两个或两个以上正确选项。

- 一、单项选择题（1～40题）

1、D. 2、D 3、B. 4、B. 5、C. 6、C. 7、C. 8、A 9、D. 10、B. 11、C. 12、D. 13、D 14、A. 15、D. 16、C. 17、D. 18、D. 19、D. 20、B. 21、B. 22、B. 23、A. 24、D 25、D. 26、A. 27、A. 28、A. 29、D. 30、C. 31、A. 32、A. 33、D. 34、C. 35、D. 36、A. 37、C 38、A. 39、D. 40、D.

- 二、多项选择题（41题～95题）

41、B、C 42、ABCD 43、AB 44、ABCD 45、ABCD 46、ACD 47、BD 48、BD 49、BCD 50、ABC 51、ABCD 52、AC 53、BC 54、ABC 55、ABC 56、ABCD 57、ABCD 58、BCD 59、BD 60、ACD 61、ABCD 62、ABC 63、ABD 64、ABCD 65、ACD 66、ABC 67、ABD 68、ABCD 69、ABCD 70、AD 71、AB 72、ABD 73、ABCD 74、AB 75、ACD 76、BD 77、ABCD 78、CD 79、ACD 80、ABC 81、BD 82、BCD 83、ABC 84、CD 85、AC 86、ABCD 87、ABCD 88、BCD 89、ABC 90、ABC 91、ABD 92、BC 93、CD 94、ABC 95、BCD

- 三、离散选择题。职业道德个人表现部分（96题～100题）

96、A 97、A 98、B 99、B 100、B

- 第二部分 理论知识参考答案
- 不定项选择题：每道题都由四个备选项，每题均有一个或一个以上正确选项，多选少选或错选均不得分。
- 1、C 2、D 3、BCD 4、BCD 5、BCD 6、ABC 7、ABC 8、CD 9、C 10、AD 11、ABCD 12、B. 13、C 14、A 15、ABC 16、ABCD 17、B 18、B 19、A 20、C 21、D 22、ABCD 23、D 24、CD 25、A 26、CD 27、BD 28、A 29、BCD 30、AB 31、AC 32、CD 33、AD 34、ABCD
- 35、BC 36、ACD 37、BD 38、ABCD 39、ABD 40、BCD 41、AD 42、AC 43、AB 44、ABCD 45、ABCD 46、C 47、AD 48、AD 49、ABCD 50、CD 51、ABCD 52、AD 53、ABC 54、D 55、A 56、ABD 57、CD 58、BD 59、AB 60、ABCD 61、C 62、AC 63、ACD 64、A 65、D 66、AB 67、C
- 68、ACD 69、ABCD 70、ABC 71、ABD 72、AD 73、C 74、ABCD 75、AD 76、B 77、ABCD 78、D 79、C 80、B 81、B 82、D 83、B、84、ABCD 85、A 86、AC 87、B 88、B 89、D 90、B 91、D 92、ABCD 93、BCD 94、ABCD 95、ABC 96、BCD

- **第三部分 操作技能参考答案**
- 一 案例分析（第一题**20**分，第二题**30**分，共**50**分）
- （一）请看录像，找出录像中秘书行为及工作环境中正确或错误的地方（应至少找出**10**处）。（此略）
- （二）请看录像，找出录像中秘书行为及工作环境中正确或错误的地方（应至少找出**15**处）。（此略）
- 二 工作实务（第一题**15**分，第二题**15**分，第三题**20**分，共**50**分）
- 背景说明：你是天地公司行政秘书刘丽，下面是行政经理王爽需要你完成任务。
- （一）**参考答案：**
 - 1、签收程序是清点、检查、签字。
 - 2、签收工作的具体内容和要求：清点数量，查看收件人，检查封口，检查信封号，确认无误后在送文簿上签字，发现误送情况应拒收。

- (二) 参考答案:
- 1. 文件上有属于不同年度的几种日期, 以最能说明该文件特点的日期作为分类根据。
- 2. 法规性文件以批准日期为根据。
- 3. 领导性文件以签署日期为根据。
- 4. 会议记录以开会日期为根据。
- 5. 计划、总结以内容针对时间为根据。
- 6. 文件上没有注明日期, 判定和考证文件的准确日期或接近日期;
- 7. 通过分析文件内容来判定日期。

- (三) 参考答案:

- 备忘录

发自: 秘书刘丽

发给: 行政经理王爽

日期: 2007年3月15日

主题: 会议文件收集整理的要求和内容, 会议文件立卷归档的意义

内容:

- 1、收集会议文件资料的要求
 - (1) 确定会议文件资料的收集范围
 - (2) 收集会议文件资料要及时, 确保文件资料在与会人员离会之前全部收集齐全。
 - (3) 选择收集文件资料的渠道, 运用收集文件资料的不同方式方法。
 - (4) 与分发文件资料一样, 收集会议文件也要履行严格的登记手续; 及时采取措施补救毁损的文件资料。
 - (5) 收集整理过程中要注意保密。

- 2、需收集的文件资料

(1) 会前准备并分发的文件。包括指导性文件、审议表
决性文件、宣传交流性文件、参考说明性文件、会务管理
性文件。

(2) 会议期间产生的文件。包括决定、决议、议案、提
案、会议记录、会议简报等。

(3) 会后产生的文件。包括会议纪要、传达提纲、会议
新闻报导等。

3、会议文件的立卷归档

会议文件资料的立卷归档概念解释。会议文件立卷归
档的意义主要有以下四点：

第一，保持会议文件之间的历史联系，便于查找利用。

第二，保持历史的真实面貌，反映工作的客观进程。

第三，保护会议文件的完整与安全，便于保存和保管。

第四，保证会议秘书工作的联系性，为档案工作奠定基
础。