

秘书学章节练习题答案

一 绪论

一、单项选择题（在每小题给出的四个备选项中，选出一个正确的答案。）

- 1.C 2.D 3.A 4.B 5.D 6.C 7.A 8.A 9.C 10.B 11.D
12.D 13.C 14.A 15.C 16.B 17.B 18.A 19.B 20.B 21.D 22.A
23.D 24.C 25.B 26.D 27.B 28.C

二、判断题（正确的划“√”，错误的划“×”）

- 1.对 2.对 3.对 4.对 5.对 6.对 7.对 8.错 9.错 10.对 11.对
12.错 13.对

三、多项选择题（在下列选项中，至少有两个选项是最符合题意的，多选、少选或错选的均不得分。）

1. ACE 2. AD 3. ABC 4. ABC 5. BC 6. AE 7. ABC 8. BCDE
9. ACE

四、简述题

（一）怎么理解秘书工作的根本属性是辅助性？

要点：“辅助”是相对于“主导”而言的。辅助，既非主导的，又是与主导密切相关，相对于主导而存在的。秘书人员就是处于助手的地位，他的工作就是帮助上司或雇主完成其规定的任务，实现其预定的目标。地位再高的秘书官员也终究是比他更高一级的领导的助手。即使是联合国秘书长，也是为执行联合国决议、推行联合国工作而存在的，可以说也是联合国所有首脑的工作助手。各级各类秘书人员都必须认清自己的额助手地位，认清自己工作的辅助性质。

（二）简述秘书的职业特征。

要点：1. 服务的直接性；2. 服务的稳定性；3. 知识化；4. 年轻化；5. 女性化。

（三）简述秘书服务的直接性

要点：体现在：一是秘书工作的内容与领导工作是一致的，即领导做什么秘书也做什么；二是秘书做工作几乎都是领导亲自指派、直接安排的，秘书也是直接向领导请示、汇报的；三是秘书做工作是直接对领导负责的，其结果、成败



与领导直接有关。

（四）简述什么是“三服务”。

要点：为本机关领导和上级机关服务；为本机关其他平级的职能部门服务；为下级机关和人民群众服务。

（五）简述秘书工作的作用

要点：1. 助手作用；2. 参谋作用；3. 协调作用；4. 信息枢纽作用；5. 公共关系作用。

（六）简述秘书工作的“四个转变”。

要点：1. 由单纯的办文办事转变为既办文办事又出谋献策；2. 由单纯的传递信息转变为综合处理信息；3. 由被动服务转变为主动服务；4. 由凭老经验办事转变为科学化管理。

（七）简述秘书工作的“六个强调”。

要点：1. 强调调查研究工作；2. 强调信息工作；3. 强调信访工作；4. 强调协调工作；5. 强调督察工作；6. 强调党务、政务服务工作。

二 秘书工作机构

一、单项选择题（在每小题给出的四个备选项中，选出一个正确的答案。）

1. A 2. A 3. A 4. C 5. C 6. B 7. B 8. B

二、多项选择题

1. ABCDE 2. ABC 3. BCD 4. ACD 5. ABD

三、判断题

1. 对 2. 对

四、简述题

（一）简述我国秘书工作机构设置的基本原则？

答点：（1）精简原则。人员精简是为了提高工作效率，避免人浮于事。

（2）纵向层次尽量少。纵向层次是为了上下沟通工作方便、及时，避免中间阻隔和官僚主义。

（3）横向幅度可适度加大。横向幅度大是因为秘书工作涉及面广、头绪



多，事务繁杂。

（二）秘书工作机构有哪些职能？

答点：助手职能、参谋职能、枢纽职能、协调职能、保密职能、公关职能。

（三）秘书人员怎样进行自我管理？

答点：从四个方面：工作管理、行为管理、时间管理、办公环境管理。

（四）怎样理解秘书机构的地位和职能？

答点：地位：秘书机构处于最贴近首脑机关或领导部门的中枢位置。虽然与直属下级组织、职能部门平级，但其作用实际上高于直属下级组织和职能部门。如果把首脑机关比作人体的头部，秘书机关就是颈部。如果把领导部门比作大脑或心脏，秘书部门就是既连接大脑、心脏，又遍布全身的神经系统和血管。

职能：助手职能、参谋职能、枢纽职能、协调职能、保密职能、公关职能。

（五）简述需要设置临时秘书部门的情况。

答点：（1）需要设置临时性非常设机构时；（2）阶段性中心工作需要时；（3）大型会议需要时；（4）重要活动需要时。

（六）简述秘书工作机构的性质及其基本职能

答点：性质：机密性、辅助性、综合性、服务性。职能：助手职能、参谋职能、枢纽职能、协调职能、保密职能、公关职能。

（七）秘书班子怎样才能群体优化？

答点：（1）遵从“异质接合”的原则，即由不同的专长、学历、能力、年龄以及性格、性别的人员组合。秘书工作群体中既要有经验丰富、水平较高、能团结同事、指导工作的人担任机构或部门的负责人，又要有更多的工作认真、充满活力，有某种专长和能力的人担任普通工作人员。既要有专才，又要有通才。既要有擅长语言文字、政治法律、社会经济的文科人才，也要有懂得科学技术、工程管理、生产经营、电脑通讯等理工人才。既要有大学毕业生，也要有中专程度的工作人员，等等。这样才能适应不同层次、不同性质工作的需要。

（2）合理分工，密切合作。分工的原则是职才相适，要使职得其人，人尽其才。秘书应该在通才的基础上，每个人总还应有某个方面的特长。领导和秘书部门负责人要善于发现秘书人员的专长，予以合理使用，使之充分发挥其才能。成员之间必须互相了解，互相尊重，紧密合作。这样，除了共同遵守规章制度



之外，群体中会自然形成融洽、默契的工作程序和行为方式，工作就会得心应手，效率也会显著提高。

(3) 优胜劣汰，吐故纳新。部分的淘汰、补充和其他因素造成的成员流动，替换是正常现象，群体应该挑选更优秀的成员来优化自己。群体的知识量和能力度也不可能一成不变。群体的每个成员都应该不断提高自身的水平和能力，补充、更新自己的知识，使群体在不断实践、不断再学习的过程中不断地得到优化。

三 秘书的素养

一、单选题

1. A 2. B 3. B 4. C 5. B 6. A 7. C 8. B 9. A 10. C 11. C
12. A

二、多项选择题

1. ABCD 2. AB 3. ABCDE 4. ADE 5. BDE 6. ABCE 7. ABCDE

三、判断题

1. 错 2. 对 3. 对 4. 对

四、简述题

(一) 秘书应具有怎样的知识结构？

答：秘书的知识结构由四个方面组成，可用罗马字母“II”来表示。

基础知识是“II”的底线：社会科学基础知识、自然科学知识以及哲学和政治经济学知识。

专业知识和行业知识是“II”的两根支撑线。专业知识：所有秘书人员都应具备的秘书业务知识。

行业知识：秘书人员所在行业、系统的专业知识

相关知识是“II”的顶线：秘书人员为适应时代需要，做好工作，加以进修提高的知识。

(二) 秘书应具备哪些能力？

答：写作能力、口头表达能力、听知能力、阅读概括能力、社交活动能



力、

协调能力、观察分析能力、应变能力、使用先进办公器械的能力、预测能力

（三）秘书人员的思想和工作作风表现在哪些方面？

答：1. 全心全意为人民服务；2. 对党和人民负责；3. 密切联系群众；4. 谦虚谨慎；5. 实事求是；6. 踏实细致，一丝不苟；7. 敏捷干练，讲究实效；8. 富于创造，勇于开拓。

（四）简述秘书职业道德的内涵。

答：秘书的职业道德可以概括为“忠诚、保密”。具体从五个方面概括：1. 忠于职守。2. 严守机密；3. 恪守信用；4. 文明礼貌；5. 廉洁奉公。具体展开看 P75

（五）如何做到忠于职守？

答：忠于职守，服务领导，是秘书首要的职业道德规范。

1. 大而言之，就是忠于国家、民族和人民的利益；2. 小而言之，就是忠于本单位本组织的政治、经济利益。3. 秘书在领导身边工作，就要对领导对工作忠心耿耿。工作积极主动，认真负责，一丝不苟。4. 恪守本分，甘当配角，培养严格按领导意图办事的意识，使自己的工作能准确体现领导的管理意图，确保秘书工作任务顺利完成。

（六）结合实例分析秘书人员如何进行心理调适？

答案要点：（1）克服胆怯，树立自信；（2）消除烦躁，有条不紊；（3）遵守规则，加强自律；（4）努力工作，争取权益；（5）积极进取，戒骄戒躁；（6）坚持风险，期待晋升；（7）控制言行，疏导调适。实例省略

（七）秘书应该具备什么样的性格？

答：开朗、敏捷、稳健、坚毅、幽默、自制。

（八）简述秘书人员应具备的意志品质和思维品质。

答：意志品质：秘书人员要努力培养自己确定目的时的自觉性，克服盲目性；培养自己在选择、判断是非正误时的果断性，克服冲动性；培养自己完成工作、执行任务中碰到挫折、困难时的坚韧性，克服脆弱性；培养自己在发现错误或走上危险道路时能悬崖勒马、改弦易辙，在工作顺利、取得成绩时不得得意忘形、忘乎所以的自制力，克服顽固性。



思维品质：秘书人员应培养和锻炼自己的思维能力，使思维敏捷、缜密、合乎逻辑，使思维具有深度、广度和批判性。从秘书人员的职业特点来说，尤其需要思维敏捷和缜密，切忌呆板和疏漏。这就需要秘书人员掌握辩证唯物论的认识武器，掌握逻辑学原理，激发强烈的求知欲，养成勤思的习惯，并在实践中培养和提高思维能力。

（九）简述秘书人员心理调适的方法。

答案要点：（1）克服胆怯，树立自信；（2）消除烦躁，有条不紊；（3）遵守规则，加强自律；（4）努力工作，争取权益；（5）积极进取，戒骄戒躁；（6）坚持风险，期待晋升；（7）控制言行，疏导调适。实例省略

（十）秘书的职业道德为什么是“忠诚、保密”？

答：1. 忠诚。办公室具有特殊重要的位置，秘书工作在决策机构身边，直接为领导部门服务，没有忠诚是绝对不行的。秘书的忠诚体现在：忠诚于国家的利益、人民的利益、本机关本单位的政治利益和经济利益。对工作认真负责，一丝不苟，恪守本分，甘当助手、配角，甘当无名英雄。不僭权，不越权，不以二首长自居，不狐假虎威。

2. 保密。秘书人员涉密多、涉密早、涉密深。因此要严守党和国家机密，不得泄露或出卖本单位政治、军事、经济、科技等情报，以免造成巨大损失。不泄露领导尚未决定的关系群众利益的事，也不得议论别人的隐私，以免制造矛盾，破坏团结。

四 秘书的社会活动和业缘活动

一、单选题

1. D 2. C 3. D 4. A 5. D 6. D 7. D 8. A 9. A 10. D 11. B
12. A 13. C 14. C 15. B 16. C 17. A 18. B 19. A 20. B 21. B
22. C 23. C 24. A 25. D 26. C 27. D 28. D 29. B

二、多项选择题

1. BCDE 2. ABCD 3. ABCD 4. ABCDE 5. ACD 6. ABDE 7. AB



8. ABCDE

三、判断题

1. 错

四、简述题

(一) 秘书处理人际关系的一般准则有哪些？

答点：1. 自尊自信，尊重他人；2. 礼貌和礼仪；3. 互惠互利，相互满足；4. 宽容与体谅；5. 乐于助人；6. 公允。

(二) 秘书应怎样处理好与上司的关系？

答点：(1) 主动配合、适应。秘书应善于理解上司的工作意图，主动配合上司做好各项工作，而不能拨一拨，动一动。(2) 服从，但不盲从。秘书对上司的基本态度是服从，这也是秘书职业特征的要求。尤其是初级秘书对资深上司，服从就更多一些。上司对秘书尤其是中高级秘书常有咨询的可能，秘书也有提出建议甚至不同意见的必要。再者，秘书接触文件较多，对各种法规、制度更为熟悉，自然负有对上司某种程度监督的责任。因此，秘书对上司不能盲从。(3) 委婉提醒，适时规劝。秘书应该采用委婉、含蓄地提示、提醒的方式，让上司自己发现错误，或是等待一定的时间再做请示，让上司自己冷静下来，重新作出决定。(4) 维护上司间的团结。秘书主要为主管上司之外还有其他职位不等或分工不同的上司。秘书主要为主管上司服务，还应该力所能及地执行其他上司的指令，而不可只顾自己的直接上司，得罪其他上司，也不可遇事越过直接上司向更高级上司请示。秘书既应维护直接上司的威信和利益，也应维护上司间的团结。

(三) 秘书应怎样处理好与一般同事的关系？

答案要点：(1) 真诚地关心别人。首先要以谦虚、平等的态度对待同事，切不可“二首长”身份自居。工作上应多体谅同事的难处，尽力给以帮助解决。秘书对同事也应树立“服务”的观念。秘书还应关心同事的生活和情绪，抽空多与同事接触，与他们谈心，以增加了解，消除隔阂，促进友好合作。(2) 同等友好。秘书与一般同事之间应尽量做到同等友好，而不要和某些人特别亲密。(3) 维护团结。秘书作为主管上司与一般职工之间的中介和桥梁，应努力维护上下直接爱你与同事之间的团结。



（四）简述秘书社会地位的特点

答案要点：（1）秘书的“先赋地位”具有明天的“依附性”。它依附于某个机关、单位、或依附于某个人。不少人认为，秘书是没有独立的社会地位的。

（2）如果秘书人员即使就职于小机关或基层单位，或是充当地位、财产并不显赫的人的秘书，而由于他具有较高的德、才、学、识，做出了出色的成绩，他仍然会获得周围人的尊重，包括他的上司或雇主的尊重，也可说是取得了较高的社会地位。（3）先赋地位较高的秘书，如果他的修养、道德、学识、能力与其地位相称，那其社会地位即是真实的、稳定的，甚至有继续上升的可能。（4）反之，则其地位是虚假的，不稳定的，随时可能降低甚至失去。（5）秘书人员既要承认自己职业、职位的从属性，又要摆脱社会地位的依附性，应该更重视自己的后成地位。

（五）秘书所应具备的角色意识。

答案要点：秘书是领导的助手和参谋，秘书工作的特殊性决定秘书要有清醒的角色意识和准确的定位。称职的秘书必须具有基本的配角意识和有条件的主角意识，秘书必须在工作中对自身能够准确定位。

（六）结合实例谈谈对秘书角色的理解和认识。

答案要点：秘书是个“角色组”，在不同场合、条件下将扮演不同的角色，或是在同一时间扮演多种角色。1. 从秘书在行政组织中以及在领导身边的地位和作用来说，秘书是助手、是配角，这是秘书的基本角色。每个秘书人员都应该具有这样的角色意识，自觉地心甘情愿地当好助手和配角。2. 但是秘书不能因感动配角而事事被动。要知道在什么情况下应该是配角，什么情况下可以是主角或代理主角。3. 秘书是领导的助手和参谋，秘书工作的特殊性决定秘书要有清醒的角色意识和准确的定位。称职的秘书必须具有基本的配角意识和有条件的主角意识，秘书必须在工作中对自身能够准确定位。



五、办公室日常事务管理

一、单选题

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

二、多项选择题

1. ABCDE 2. ABCDE 3. ABCE 4. ADE 5. CDE

三、判断题

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

四、简述题

(一) 沟通有哪些类型和方法？

参考答案：沟通，由不同的标准可分不同的类型和方法。1. 从组织关系来分，可分为内部沟通和外部沟通；又可分为上行沟通、下行沟通、平行沟通。2. 从沟通的一般关系来划分分为：可分为（1）单向沟通。即一方向另一个特定的对象作单线的定向沟通，只要求对方接受、了解，而不要求对方回复的沟通。（2）双向沟通。即要求对方反应、回复，以求互相了解，进一步磋商的沟通。（3）多向沟通。即一方同时向两个以上的对象所做的呈辐射型的沟通。

沟通的主要方法分：（1）直接沟通。即通过声、光、电、语言、文字、图像等载体直接发送或交换的沟通；（2）间接沟通。即通过第三方中介或媒介所传达的沟通。（3）明示沟通。即以尽可能明白、清楚、准确的语言、文字、图像表达来沟通信息、沟通意图，这是常用的、基本的方法。（4）暗示沟通。包括暗示法、提醒法、委婉法、喻意法等。

(二) 协调有哪些作用？应遵循哪些原则？

参考答案：



协调的作用主要是：1. 缓解矛盾。2. 消除误会。3. 积极平衡。4. 融洽关系。

遵循原则：1. 政策指导原则。2. 公正无私原则。3. 平等、尊重原则。4. 统筹兼顾原则。5. 随机应变原则。

（三）单位印章主要有哪些？印章的刻制和使用有哪些规定？

参考答案：1. 单位印章主要有：单位印章，套印章，钢印，领导人签名章，其他印章；

2. 刻制公章有两种情况：一种是由上级主管机关刻制颁发；另一种由法人代表申请，经主管部门批准，公安部门登记后由专门刻制厂刻制；公章一般由指定的文秘人员统一使用，其他印章也应专人专用；加盖公章，是哪一级的公章，须经哪一级的负责人批准，并审核签名；将盖用文件名称，编号，日期，签发人，领用人，盖章人等项详细登记；功日盖印章必须做到用力均匀，使印章端正，完整，不歪斜，更不能颠倒。凡以单位名义发出的公文，信函等都必须加盖单位公章方能有效。

（四）简述印章的使用流程和保管要求。

答案要点：

（1）印章的使用流程：①使用印章要经本单位领导人批准：文件用印以文件签发签字为准：常规用印经秘书长或办公室主任批准。②用印必须登记。③监印度。管理印章的秘书对用印有督的责任，对不合法和不合手续的用印，可以拒印或提出异议，请求领导复议。④盖印，盖印要端正清楚，按规定位置盖，不可重、倒、偏。⑤各种印章在机构撤销或停止使用时应搬回制发机关封存、销毁。

（2）印章的保管要求：由单位主管指定可靠的专人管理，一般由机要秘书管理，存放在平箱内并加锁，节假日未经批准，不能随便交给他人管理。

（五）小李是刚到公司的秘书，公司办公室内有各种文件柜、储物架、书报架，办公室主任给她配置了带锁的办公桌、电脑、电话机，还给了她新的文件架、文具用品盒、各种笔、胶水、剪刀、参考书、需要翻译的资料、公司印章、印盒、墨水、复印纸（2刀），要求小李整理好办公桌，把东西分门别类放置在适当的位置。小李应该怎么做？

参考答案：电话放在办公桌左边，便于左手摘机、右手做记录；电脑放在右边；新文件夹放需要翻译的资料，在文件夹上贴上相应的标识条；各种笔胶水



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

（六）总经理把保管单位公章和盖印的任务交给了秘书小付，小付应该怎样做？

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

（七）秘书为什么不能把空白介绍信加盖公章后交给领用人？

参考答案：公章是国家行政机关、事业单位、社会团体职权的重要凭证，具有标志作用、权威作用、法律作用和辨伪作用。介绍信主要作用是在规定时间内，为证明被介绍人身份，是对方能够予以信任并配合办理事务。如果把加盖公章的空白介绍信交给领用人，秘书就失去了对介绍信的监控，领用人就可能将介绍信任意添加内容用于其他用途，从而给组织带来不利影响，严重的甚至会造成政治、经济上的损失。

五、案例分析题

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

参考答案：五个错：(1) 该问的没有问(指对方情况，手套的需要量)；(2) 该记的没有记录(对方的姓名、公司、电话号码)；(3) 该说的没有说(没有及时向上司汇报)；(4) 不该说的却说了(价格上的自作主张，不向上司请示)；(5) 不懂得保护自己(即使自己自作主张拒绝了对方，犯了错误，也没必要告诉上司，使自己陷入被解雇的境地)。

电话礼仪方面：(1) 接电话时没有自报家门；(2) 不等对方说完，就“啪”挂上电话

2. 你认为邓小姐处理邮件是否正确，为什么？请讲出理由并说明正确的做法。



参考答案：(1)不应该直接把信堆到桌上，并一边打电话一边签字，而应该当面点清邮件总数，并填写“邮件收领单”，特别要写清楚机要邮件、经办人等项目；如有污损还应该当面指出，以分清责任；

(2)不应随意打开所有的信，而应按照一定的标准进行分类，允许拆封的信件应按正确的方式拆封，并规整好信件和信封：私人 and 不便拆封的信件要转交给相应的个人和部门；

(3)对于误拆的信件，不应看信的内容，应马上重新封口，信封上要写上“误拆”，并签上姓名，当面交给对方并道歉；

(4)交给上司的信件不能混合，要按重要程度从上至下堆叠；

(5)寄至国外的信件，信封的打印应该按国外习惯，寄信人姓名和地址印在信封左上角，收信人姓名地址印在中部靠左下部位。

3. 请你分析小曹这样做对不对？错在哪里？面对这种情况小曹应该怎么办？

参考答案：(1)小曹犯了多头请示的错误。遵照领导职权分工、单向请示的原则，既然向主管领导请示了，就应按孙的意见办，不应多头请示；(2)在工作中不应过分亲近或疏远某领导，以至落到尴尬的境地；(3)两位领导都作了指示，如果张通情达理，小曹应向他说明只能按职权分工办事，求得谅解后，按孙的意见办；(4)如果不能求得谅解时，小曹应向两位领导分别自我检讨，再建议两位商议一个方法遵照执行；(5)如果矛盾不能统一，应向总经理请示，遵照总经理的意见办，并请他对孙或张作解释。这是文员执行主要决策人的意见。

4. 小王处理邮件的做法是否正确？如果不正确，正确的做法应该是怎样的？

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

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

(3)12日回来就参加会议不妥当，不宜在总经理出差回来的当天安排活动；

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



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

(6)没有订购的东西不能签收；

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

5. 你认为小赵在这两件事上做得怎么样？他有什么失误，他应该怎么做才对？

参考答案：(1)不能说“总经理外出了，有什么事请跟我说吧”，办公室人员不能替上司做主；(2)接待来访者应细心倾听，不应边看报表边听；(3)对提重要建议的来访者，应认真记录，汇报上司；(4)应热情，不能对来访者冷嘲热讽；(5)对言辞激烈的来访者应有礼有节，宣传政策；(6)应尽快为总理解围，可以请保安或打110。

6. 小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止是否正确？正确的做法应该是怎样的？

参考答案：(1)沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境，不符合特定的会谈工作要求；(2)沈的穿着突出自己，影响了古总经理的形象；(3)陈的穿着打扮干扰谈判，影响工作，破坏工作场所安静；(4)陈用手拿茶叶，不卫生，引起客商不满使得谈判一开始就不顺利；(5)小沈应该对领导的作风，性格有所了解，有针对性地弥补领导的不足。古总经理与客商争执，她应采取补救措施，可以将上司借故引开，并示意上司忍耐些，使谈判继续，而不是指责客商；(6)小沈受到上司批评，即使是过头话，也应保持冷静，不反驳，应理解上司的难处，找适当的机会，用适当的方式说明情况，交流思想和感情。

7. 你认为小李的举止是否合乎礼仪？为什么？小李应该怎么做才是正确的？

参考答案：(1)主人和客人之间，应该主人先伸手；

(2)在替客人拿行李前应征求同意：“我替你拿可以吗”

(3)哪些行李可以放入行李箱中也要征得同意；

(4)司机开车，汽车的位次礼仪是“右为上，左为下，后为上，前为下”；

(5)客人应该坐后排，小李应该坐副驾驶座；



(6) 客人公司的一些内部情况，个人收入，福利和家庭情况等是不合适的话题；

(7) 应该与客人谈一些合适的话题，如天气，风土人情，新闻。

六、值班与保密工作

一、判断题

1. 错 2. 错 3. 错 4. 错 5. 错

二、多项选择题

1. AC 2. ACD 3. C 4. ABCD

三、简述题

(一) 秘书为什么要做好值班工作？

参考答案：一般的政府机关、企事业单位的行政部门都是实行 8 小时工作制。白天工作，夜间休息。我国还实行每周双休日制。这样，一年 365 天，有 52 个星期六、日，再加上 10 天法定假日，共有 116 天非工作日。可是交通、生产、医疗安全等部门都是每日 24 小时连续工作的，何况业务联系、人来人往、信息传递、自然变化也不可能都限制在工作时日之内，尤其是国际交往、世界性业务还涉及不同时区，这些都需要行政部门采取补充办法，就有了秘书的值班工作。

(二) 面对突发事件，秘书应如何行动？

参考答案：（1）有思想准备和心理准备。突发事件虽然不是经常发生的，但应急原却应该常记在心中，如何应对突发事件的发生，是衡量秘书心理素质和综合能力的重要方面。

（2）做好通讯准备。对处理突发事件的各种预案和措施，秘书应该了然于胸，尤其是熟悉各种通讯方式和通讯手段，如各级领导、公安局、医疗机构、交通部门等的电话、地址。

（3）问清详细情况。如秘书接到火灾的报告，应问清火灾的地点、火情、扑救情况等。

（4）采取应急措施。在非常紧急的突发事件发生后，要采取正确的应急措施。如发生大的火灾，应及时通知消防部门，应在报告领导的同时，通知公



安部门派人到现场，了解消防力量是否够用，如不够应立即报告上级部门。

(5) 及时向领导、上司和上级汇报、请示。如我国规定，有人员伤亡的公共卫生事件、重大事故和疫情应必须在 12 小时内上报卫生部及有关部门。包括事件发生的时间、地点、伤亡情况、发生原因以及当地组织救护的领导、人员、救治能力、采取的措施和需要解决的问题等。秘书人员应严格按照制度办事。

(6) 根据领导指示及时处理。如就近组织人力抢险：立即组织救护力量或专业防治队伍迅速赶赴现场进行救护和疾病防治；组织专家尽快到现场查明原因，并提出报告；或依靠临近机关、单位、部队，或保护事故现场，或紧急转移机要文件和贵重物资等，并根据领导指示进一步做好善后工作。如果属于刑事案件，必须及时拨打 110，并把时间移交司法、公安部门处理。

(三) 保密工作的内容和方针是什么？

答案要点：

(1) 保密工作的内容包括：①文件保密；②会议保密；③新闻宣传保密；④使用办公设备保密；⑤通讯保密；⑥计算机及联网通信保密。

(2) 保密工作的方针包括：①积极防范；②突出重点；③依法管理；④既确保国家秘密安全，又便利信息资源合理利用。

四、案例题

参考答案：

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

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

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

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



七 时间管理与公务出差安排

一、单选题

1. B 2. D 3. C 4. D 5. D 6. D 7. B 8. A 9. B 10. D 11. D
12. D 13. C 14. D 15. D

二、多项选择题

1. ABCD 2. ABD

三、判断题

1. 对 2. 对 3. 错 4. 错 5. 对

四、简述题

(一) 文秘人员在单独或随同上司旅行结束后，要做哪些工作？

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

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

3. 尽快恢复正常工作和生活状态，继续做旅行前未完的工作。

4. 把在出差时结识的有关人士、单位等情况做好记录，以便将来有用。

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

(二) 怎样做好日程安排工作？

1. 服从于组织的总目标和整体计划：上司的工作只是整个机关的、单位工作的一部分。秘书为上司，即使是主管安排日程时，首先应该考虑的是服从于组织的总目标、总任务和整体计划，要顾及主管上司上下左右的工作配合、工作制约，如发现有冲突，应及时汇报上司，征得同意后进行调整、解决。

2. 区分轻重缓急：秘书应对上司的工作任务、各种会议、经常联系的同事和客人、计划中的出差、社会交往乃至休假等等大大小小的活动进行全面了解并作记录。然后，分清轻重缓急，先远后近、先重后轻，先外后内，按年、月、周、日做出初步安排。



3. 随时补充、调整：秘书不可墨守成规，而应随机应变，仍应根据先重后轻、先外后内的原则随时做补充、更改或取消。

4. 提示和督促：秘书不仅要为上司排出科学、合理的工作日程表。而且还有责任帮助上司实施。包括帮助上司记忆工作的内容和时间表，及时提示和督促，将上司的重要活动通知有关的同事及汽车司机，并要求他们与上司密切配合等等。

5. 酌留弹性、劳逸结合：安排上司的工作日程切不可满打满算，一般不超过工作量的 50%。既要考虑到临时增加的内容，又要留出足够的时间让上司做准备，免得穷于应付，反而达不到工作效果，也应该注意上司的劳逸结合，白虎上司的身体健康和情绪稳定。

（三）简述时间管理的一般原则

参考答案：①集中大量时间做最重要的工作；②严格按照规定期限完成工作任务；③学会列清单；④工作标准化、程序化；⑤采用“ABCD 法则”。（或者“ABC 法则”即可）

（四）秘书应该为上司的商务旅行作许多准备工作，在准备国内国际旅行时要考虑哪些项目？履行哪些职责？

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

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

(3) 为商务洽谈收集资料。

(4) 决定旅行用品，把上司作商务旅行时需要带的用品列出清单。

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

(6) 安排差旅费。

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

(8) 办理旅行保险，如意外伤害保险等。



八 接待工作

一、单选题

1. D 2. D 3. D 4. B 5. D 6. B 7. B 8. C

二、多项选择题

1. ABCDE 2. ACDE 3. ABCD

三、判断题

1. 错 2. 错 3. 错 4. 错 5. 对 6. 对 7. 对 8. 错 9. 对 10. 对 11. 错 12. 错

四、简述题

(一) 接待工作应遵循哪些原则？

参考答案：1. 文明礼貌：秘书对待任何来客都应以礼相待，而不计其职务高低、衣着服饰、是否熟悉等情况。对经常联系或上司约请的来客，秘书主动称呼，问候对方，及时通报或引见给上司，并视需要送上茶水或咖啡。

2. 负责：秘书在接待来客时要对本单位负责，也要对来客负责。对于初次来访者应该确定其身份再交谈，在交谈的过程中应注意必要的内容和范围。在明确了客人的来意之后秘书应负责地办理，不能故意推诿、拖延或敷衍了事。

3. 与人方便：秘书应尽可能给来客提供方便。引见、提供资料、转告转办、介绍情况、提供资料等，对外地来客，秘书还应该帮助办理膳宿以及指点交通路线，代办车、船、机票等。

4. 讲求实效：秘书接待时应注意不浪费客人的时间，也不浪费自己的时间，更要节省上司的时间。善于在上司会见客人出现尴尬局面或受到无理纠缠时替上司解围。

5. 按制度办事：秘书在接待工作尤其是规模较大、时间较长的会议接待或团体接待中应严格按制度办事。

6. 遵守纪律：接待工作中秘书外出机会多，自由度也比较大，尤应注意自觉遵守纪律，比如保守纪律等。

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



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

(2)还要清楚赠礼对象身份，爱好，文化背景，性格习惯等

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

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

(5)要看对方的实际情况选择礼品，做到恰如其分，适合对方

(6)赠送的礼物应去掉包装上的标价，并应请商店用精美包装纸重新包装一下

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

(8)文秘人员应准备一张节日礼物名单，上司可以在上面作一些增减，表示是否同意你提的建议或者提出一些其他的意见，以及标明价格

(9)为了避免所送礼物的重复，文秘人员应该为所有接受上司礼物的人做一张卡片记录.

(三) 某中外外资公司总部德方总经理来访，恰逢生日，上司要求秘书小陈购买礼物赠送，小陈应如何办？要考虑哪些因素？

参考答案：(1)了解清楚德方总经理的爱好，文化背景，性格习惯等

(2)征求上司意见或同意，在允许的钱款额度范围内选购礼物

(3)比较合适的生日礼物是有中国特色的，总经理又比较喜欢的物品

(4)赠送的礼物应去掉包装上的标价，并应请商店用精美包装纸重新包装一下

(5)附上贺卡写上中国公司的名称，让上司亲自送给德方总经理

(四) 简述秘书如何引见领导愿意会见的客人？

参考答案：

上司愿意会见的客人，秘书应加以引见。引领客人到上司办公室时，应走在客人左前侧。如需穿越走廊、拐弯，或上下楼梯时应回头招呼客人。到达上司办公室时，秘书应先敲门进入通报，然后侧身示意请客人进入，秘书为宾主作介



绍，请客人就座，敬上茶水，便可告退。

会见结束，如果需要，秘书可代上司将客人送至办公室或楼下门口道别。

（五）简述秘书如何迎送客人？

参考答案：迎来送往是接待人的最基本方式，根据客人的重要程度和不同情况而有不同的形式。对于来访的客人，秘书应从座椅上起身迎接，招呼致意。客人离开时，秘书应离座相送，稍重要一些的应送至办公室门口或者电梯门口。对老人或带儿童者则应送至大门口。对随车接送的贵宾，秘书应坐在前排死机旁的助手席，而让客人坐在后排席位。（按年龄、身份高低先右后左）；秘书还应主动敏捷地开关车门，照顾贵宾上下车，对远道而来的客人，秘书应随车提前到车站、码头或机场迎送。

（六）简述应上司要求，秘书如何参与有些会见或会谈？

参考答案：秘书除了尽力招待礼仪之外，主要任务是在上司身旁陪同，准备会谈资料做好会谈记录，以及现场服务等等。除非上司授意，秘书通常不发表意见，切不可喧宾夺主。

（七）简述秘书如何陪同外地来的贵宾？

有些外地来的贵宾，主方安排参观、游览、需要秘书陪同，此时秘书又充当了“导游”角色。秘书应提前到宾馆等候，陪同过程中要处处照顾，还要对参观的交通路线、用餐、休息点等做好实现联络安排，并对参观内容和游览景点作适当介绍。这就要求秘书必须熟悉本地的建设概貌、发展特色、历史演变、人文和自然景观乃至风土人情等。既让有丰富的知识，又有生动、幽默的口才。

（八）简述秘书的完全式接待。

参考答案：秘书从事先联络、制定计划、做好准备、迎接、参与会见、陪同访问、送别客人直至事后小结、汇报，全过程都由秘书负责进行。这要求秘书应有丰富的经验和周到细致的安排。

五、案例分析题

1. 假如你是小李，你怎样设计这个接待方案？

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



2. 假如你是小李，你怎样设计这个接待方案？

参考答案：接受任务：了解来宾、制定计划、预定食宿、欢迎来宾、商议日程、礼节性拜访、宴请、正式会谈、签订协议书、陪同参观游览、互赠礼品：欢送来宾、接待小结。

3. 答案要点：首先要制定好接待计划。事先了解：(1)对方基本情况。如对方人数、级别、领队人职务、性别、抵达路线、日程安排、返程要求等。(2)对方的目的要求。包括需要谈什么问题、开什么会、见什么人、到什么地点、要什么资料，事前都做好充分准备。组织好活动日程，包括：迎接和食宿安排、看望、礼仪性宴请：组织活动日程的实施、送别等。

九 会议管理

一、单选题

1. C 2. B 3. C 4. D 5. A 6. C 7. A 8. B 9. D 10. C 11. D
12. C 13. C 14. A 15. C 16. D

二、判断题

1. 对 2. 错 3. 错 4. 对 5. 错 6. 对 7. 错 8. 对 9. 错 10. 错
11. 对 12. 错 13. 对 14. 错 15. 错

三、多选题

1. AD 2. BCD 3. ABCD 4. ABCDE

四、简述题

1. 会议有哪些要素？

参考答案：（1）与会者。与会者就是参加会议的正式人员，包括主持人，也包括秘书，但不包括在会场上的其他服务人员。具体地说，与会者应具有必要性、重要性、合法性。

（2）主持人。主持人是会议过程中的主持者和引导者，也往往是会议的组织者和召集者，对会议的正常开展和取得预期效果起着领导和保证作用。

（3）议题。议题是会议所要讨论的题目，所要研究的课题，或是所要解



决的问题。议题必须具有必要性和重要性，又必须具有明确性和可行性。

(4) 名称。正式会议必须有一个恰当、确切的名称。会议名称要求能概括并能显示会议的内容、性质、参加对象、主办单位或组织、时间、届次、地点或地区、范围、规模等等。必须用确切、规范的文字表达。

(5) 时间。会议时间有三种含义：一是指会议召开的时间；二是指整个会议所需要的时间、天数；三是指每次会议的时间限度。

(6) 地点。会议地点，又称“会址”。既是指会议召开的地区、城乡，又是指会议召开的具体会场。为了使会议取得预期效果，选择会议的最佳会址也得考虑多种因素。

2. 会前一般应做好哪些准备工作？

(1) 会议计划和成本预算。开会需要动用人力、物力、财力，又往往占用一些工作、生产时间。为了使开会与日常工作、生产互相结合、促进，而不是互相冲突、低耗，会议必须要有计划。开会也是一种投入与产出，尽管投入往往是有形的，产出往往是无形的，但总是以最少的投入争取最大的产出。因此，会议应该计算成本，作出预算，包括在会议计划之中。

(2) 文件准备。较重要的会议都需要事先准备文件。会议文件有两大类：一类是供会上学习参考的文件资料，如上级的有关政策、方针、法规等。这类文件有些在会议结束后不能让与会人员带走，秘书应做好回收工作。另一类就是会议本身所产生的文件，如开幕词、工作报告、讲话稿、会议记录等。其中，开幕词、工作报告、领导讲话稿是必须在会前准备妥当的，其他文件则在会议过程中或会议结束时形成。这类文件可以让与会人员带走，作为进一步学习或传达、贯彻之用。

(3) 会场准备。对会场的眼球总体上是：整洁、安静、明亮、空气流通、大小适宜、一应设备齐全、利于安全和保密。

(4) 会议议程、程序的拟定。会议通常有一个或几个相关的议题。若有多个议题，秘书应根据这些议题的内在联系、主次、先后排列次序，印成文书，会前发给与会人员。除议题外，还有一些礼仪性、结构性或将议程具体化的内容与项目。把每一次会议的这些项目和内容有序的排列，即使之程式化。

(5) 会议通知的发送。会前一切准备就绪之后，就应及时发送会议通知。



本单位的小型会议，可采用口头、电话、书面签知等方式通知。外单位或跨地区的会议必须寄送书面通知，邀请性会议则可寄送请柬或邀请信

3. 会间、会后秘书应做好哪些工作？

会间工作，指的是会议从开始到结束期间秘书人员应做的工作，包括会场的组织与服务、会议信息的收集与编发、会议形成文件的起草等工作。

(1) 会场的组织与服务。包括报到与签到、材料发放、选举工作、会场服务。

(2) 会议信息的收集与编发。指与会人员发言中所提供的零星、分散的信息，秘书应加以收集和编发。基本程序是记录、核实、汇总、整理和筛选、编写、发送或归档。

(3) 会议记录的制作。会议记录必须应该严格遵守实事求是、客观真实、完整准确、清楚规范的原则。

(4) 会议文件的起草。即会议开始之后至结束之前所形成的文件，主要有“闭幕词”“会议决定”“会议纪要”、“会议总结”等等。

会后工作：

(1) 会后事务。包括会场清理、人员离会、会议决算。

(2) 会议文书立卷。会议所形成的正式文件以及会议记录应列入立卷范围。

(3) 会议传达。除少数秘密会议之外，大多数会议都要进行传达。会议传达必须确定内容、程度、范围、层次、时间、方式等

(4) 会议催办。会议催办是指会议决议、决定等贯彻执行的催办，是管理过程中非常重要的一环。包括发文催办、电话催办、派员催办。

4. 他应该考虑哪些问题？

参考答案：(1) 会议的名称；(2) 出席会议者的姓名或组织部门的名称；(3) 日期，时间(开始到结束的预定时刻)；(4) 地点(具体在几楼几号会议室)；(5) 议题(或者议事日程)；(6) 主办者的联络处，电话号码等；(7) 开会所在地，建筑物名称，几楼，电话号码(必要时可附上地图)；(8) 注意事项，是否备有餐点，有否停车场，或当天应备的资料等。

5. 参考答案：(1) 座谈会邀请对象必须是新产品所在领域的专家和学者，能独立思考，有主见又敢于发表意见者；(2) 座谈会以小型为主，人数以七，八



人为宜；(3)座谈会上，文秘人员应与主持人密切配合；(4)主持人负责引导，组织，可不作记录；(5)详细的记录应由文秘人员在不引人注目的座位上去做；(6)座谈会的时间不必严格规定，可长可短；(7)会场应准备些饮料，茶点，边吃边谈，可使气氛轻松。

6. 参考答案：(1)要替搭车回去的人安排车子

(2)在接待处暂时代为保管的衣物，不要遗失或被人错领，冒领

(3)有留话时，切记务必传达

(4)检查会场有无物品遗漏

(5)要为参加会议的人员送行

(6)文秘人员离去前，要检查烟灰缸，字纸篓有无易燃的东西，如有，则必须加以熄灭

(7)桌，椅早先若有移动，必须还原；洗涤烟灰缸，茶具等，并收拾妥当，倒去垃圾

(8)携带进会场的资料和会议用品要记得带回

(9)关紧门窗并上锁

7. 参考答案：(1)会议成本= $2 \times 3 [(G+S) \times T] n$ +后勤开支= $6(G+S)T \cdot n$ +后勤开支

(2)G——参加会议人员的每小时人均工资数，每个人每小时平均工资为10元，($2400 \div 30 \div 8$)

(3)S——参加会议人员每小时人均其他收入数，其他收入为2.5元。(600 $\div 30 \div 8$)

(4)T——参加会议人员人均到会时间为5小时

(5)n——参加会议人数为50人(46+4)

(6)后勤开支——等于支票开支、现金开支和实物开支的总和为800($200+100+10 \times 50$)

(7)会议成本—— $6 \times (10+2.5) \times 5 \times 50+800=18750+800=19550$ (元)

8. 参考答案：(1)客人的选择，确定名单，再请上司核定；

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



(3)会场选择。要考虑宴会的性质，客人的数目，以及预算费用等，考虑宴会的形式与气氛等。

五、案例分析题

- 1. 参考答案：**(1)请租赁公司告知送货员的联系方式想办法联系送货员；
(2)如果联系不上送货员，向总经理汇报请求该如何办；
(3)马上向总经理报告，不得私自决定调整会议议程；
(4)得到总经理指示，可否把资料放映的时间往后推移半个小时或一小时；
(5)联系新的租赁公司加急送一台放映机(或原租赁公司再送一台)；
(6)召开大型会议，各种准备工作，包括音响，电子类装置应至少提前一天

安排；

- (7)租借会议厅应全面考虑内外部环境和设施，包括噪音，停车场等问题；
(8)不能仅凭电话联系，应实地查看；
(9)重要设备应考虑备用(或两套方案)；

2. 请问，小刘究竟错在哪些地方？正确的做法应该是怎样的？

参考答案：(1)应该搞清销售员的人数和姓名，准备这份名单

(2)打印好书面通知

(3)在三天内，当面发放通知或电话通知(电话中需要对方确认时间，地点，内容等)到名单上的每个人

- (4)通知不能写在布告栏里，可能不被人注意
(5)通知上应写清会议的时间(开始到结束时间)，地点
(6)应详细写清会议内容，应做好哪些准备
(7)应提前到会议室做好准备，做好签到工作

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

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

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



秘书写作部分答案

第一部分

一、单选题

- 1-10: BCCBADDCA 11-20: ABAABBCBBD
21-30: CCDACBACBB 31-40: DCDAAAAADA

二、多选题

- 1CD 2CD 3CD 4BD 5AB 6AB 7ABC 8AB 9ABC 10AD 11AC 12BCD 13ABCD 14BCD 15ABD 16ABC
17AC 18ABE 19ABCDE 20AD 21ABD 22ABD 23BC 24BCD 25ABDE 26ABCDEF 27ACD 28AB 29AC
30BC

三、简答题

1、秘书写作的特点

- 1) 秘书写作是职责写作
- 2) 秘书写作是目的写作
- 3) 秘书写作是应用写作
- 4) 秘书写作是时效写作

2、秘书写作的作用

- 1) 是展示机关形象的窗口
- 2) 是上级机关实施管理的工具
- 3) 是沟通各机关的桥梁
- 4) 是记载公务活动的凭证与依据

3、秘书写作的四要素

取材、立意、布局、造语

4、材料工作包含哪几个环节?

- 1) 占有
- 2) 鉴别
- 3) 选择
- 4) 使用

5、占有材料的途径有哪些?

- 1) 亲身经历所获
- 2) 调查阅读所获

6、选择材料的四原则



- 1) 围绕主题选择材料
- 2) 选择典型材料
- 3) 选择真实准确的材料
- 4) 选择生动新颖的材料
- 7、 “意” 的作用
 - 1) “意” 是文章的灵魂
 - 2) “意” 是文章的统帅
- 8、 立意的依据
 - 1) 以写作目的为立意依据
 - 2) 以材料本身的意义为立意依据
- 9、 布局包括哪些内容?
 - 1.标题 2.开头 3.层次 4.段落 5.过渡 6.照应 7.结尾
- 10、 文章常用的开头方式有哪几种?
 - 1) 概述式 2) 目的式 3) 开门见山式 4) 引述来文式 5) 无开头式
- 11、 文章常用的层次方式有哪些?
 - 1) 总分式
 - 2) 并列式
 - 3) 递进式
 - 4) 因果式
 - 5) 时序式
 - 6) 三段式
- 12、 文章常用的照应方式有几种?
 - 1) 首尾照应 2) 文题照应 3) 行文前后照应
- 13、 结尾包含哪几种方式?
 - 1) 强调式 2) 期求式 3) 希望式 4) 说明式 5) 秃尾
- 14、 秘书写作语言的特点 (应用文书运用语言的标准)
 1. 准确
 2. 简洁
 3. 平实
- 15、 秘书写作常用的表达方式有哪些?
 - 1) 叙述
 - 2) 议论
 - 3) 说明



第二部分

一、单选题

1-10: DCAACBCDCA

11-20: BABBCBCBCA

21-30: DCDCCDABCC

31-40: AABBBADABA

41-50: DABBDBAAAB

51-60: CBCAADCCCA

二、多选题

1ACD 2AB 3ABD 4ABCD 5BD 6ACD 7ACD 8DE 9ABCD 10AC 11ABD 12AC 13AB 14ACD 15ACD 16AB
17ACD 18ABC 19BC 20AC 21ACD 22AB 23ABC 24ABCD 25ABCD 26CD 27ABC 28BCD 29ACD
30ACD 31ABC 32ACD 33ACE 34AC 35AB 36CD 37ABCD 38ABCD 39BD 40ABD 41AB 42AB
43ABCDE 44ABCE 45ABD 46ABC 47BC 48ABD 49AC 50ACD

三、简答题

1、党政公文的特点

- 1) 鲜明的政策性
- 2) 法定的权威性
- 3) 严格的规范性
- 4) 突出的时效性

2、上行文规则

- 1) 原则上主送一个上级机关，根据需要同时抄送相关上级机关和同级机关，不抄送下级机关。
- 2) 党委、政府的部门向上级主管部门请示、报告重大事项，应当经本级党委、政府同意或者授权；属于部门职权范围内的事项应当直接报上级主管部门。
- 3) 下级机关的请示事项，如需以本机关名义向上级机关请示，应当提出倾向性意见后上报，不得原文转报上级机关。
- 4) 请示应当一文一事。不得在报告等非请示性公文中夹带请示事项。
- 5) 除上级机关负责人直接交办事项外，不得以本机关名义向上级机关负责人报送公文，不得以本机关负责人名义向上级机关报送公文。
- 6) 受双重领导的机关向一个上级机关行文，必要时抄送另一个上级机关。

3、下行文规则



- 1) 主送受理机关，根据需要抄送相关机关。重要行文应当同时抄送发文机关的直接上级机关。
- 2) 党委、政府的办公厅（室）根据本级党委、政府授权，可以向下级党委、政府行文，其他部门和单位不得向下级党委、政府发布指令性公文或者在公文中向下级党委、政府提出指令性要求。需经政府审批的具体事项，经政府同意后可以由政府职能部门行文，文中须注明已经政府同意。
- 3) 党委、政府的部门在各自职权范围内可以向下级党委、政府的相关部门行文。
- 4) 涉及多个部门职权范围内的实务，部门之间未协商一致的，不得向下行文；擅自行文的，上级机关应当责令其纠正或者撤销。
- 5) 上级机关向受双重领导的下级机关行文，必要时抄送该下级机关的另一个上级机关。

4、联合行文规则

- 1) 同级党政机关、党政机关与其他同级机关必要时可以联合行文。属于党委、政府各自职权范围内的工作，不得联合行文。
- 2) 党委、政府的部门依据职权可以相互行文。

5、公报的特点

- 1) 权威性
- 2) 特定性
- 3) 新闻性

6、公告的特点

- 1) 发布内容重大
- 2) 发布范围广泛
- 3) 发文机关级别高

7、公告与通告的区别

- 1) 使用范围不同，公告大于通告。
- 2) 发布事项不同，公告重于通告。
- 3) 制发者不同，通告可由各级党政机关、企事业单位、社会团体公布；而公告通常由各级人民政府、政府有关职能部门等宣布。

8、通知的特点

- 1) 使用范围广
- 2) 使用频率高
- 3) 时效性强

9、通报的特点



- 1) 指导性
 - 2) 交流性
 - 3) 时效性
- 10、通知与通报的区别
- 1) 功能不同
 - 2) 强制性不同
 - 3) 时效性不同
- 11、报告的特点
- 1) 汇报性
 - 2) 陈述性
- 12、请示的特点
- 1) 一事一文
 - 2) 请批对应
 - 3) 事前行文
- 13、报告与请示的区别
- 1) 文种性质不同
 - 2) 行文时限不同
- 14、批复的特点
- 1) 被动性
 - 2) 针对性
 - 3) 权威性
- 15、决议的特点
- 1) 决策性
 - 2) 权威性
 - 3) 程序性
- 16、决议与决定的区别
- 1) 形成程序不同
 - 2) 内容范围不同
 - 3) 发布形式不同
- 17、函的特点
- 1) 使用的广泛性
 - 2) 性质的多属性



3) 写法的灵活性

18、纪要的特点

1) 纪实性

2) 提要性

3) 指导性

19、意见的特点

1) 针对性

2) 多向性

3) 多属性

4) 实施性

20、函与意见的区别

1) 功能不同

2) 行文方向不同

3) 措辞不同

4) 强制力不同

第三部分

一、单选题

1-10: CABABDBAAD

11-20: BCACDADBDA

21-30: BCBBCACDBC

二、多选题

1AB 2ABCD 3BCDE 4ABCDE 5ABDE 6ABE 7BC 8ABCD 9ABC 10ABCDE 11CD 12AC 13ACD 14ABCDE

15ABCDE 16ABC 17ABCDE 18ABC 19BC 20AE

三、简答题

1、计划的特点

1) 预设目标

2) 切实可行

3) 制约和规范行动

2、总结的特点

1) 客观回顾

2) 概括提炼



- 3) 与计划相呼应
- 3、述职报告的特点
 - 1) 自我评价
 - 2) 客观评述
 - 3) 诚恳务实
- 4、总结的写作要求
 - 1) 及时总结
 - 2) 充分占有材料
 - 3) 实事求是的态度
- 5、计划的写作要求
 - 1) 内容具有可行性
 - 2) 采用恰当的写作形式
- 6、述职报告的写作要求
 - 1) 充分反映自己的工作实绩
 - 2) 突出重点，详略得当
- 7、总结与述职报告的区别
 - 1) 对象不同
 - 2) 功能不同
 - 3) 发布方式不同
- 8、简报的特点
 - 1) 新闻性
 - 2) 平实性
- 9、简报的类型
 - 1) 常务简报
 - 2) 动态简报
 - 3) 专题简报
 - 4) 会议简报
- 10、会议记录的特点
 - 1) 客观原始
 - 2) 完整详尽
- 11、会议纪要和会议记录的区别
 - 1) 目的不同



- 2) 文种性质不同
- 3) 写法不同
- 12、启事的特点
 - 1) 公开告知
 - 2) 一事一启
- 13、启事的类型
 - 1) 按性质划分，有公务类启事、个人事务类启事。
 - 2) 按目的划分，有告知类启事、诉求类启事。
 - 3) 按内容划分，有声明类启事、征招类启事、寻找类启事。
- 14、讲话稿的特点
 - 1) 主题鲜明
 - 2) 层次简明
 - 3) 语言真诚明朗
- 15、开幕词、闭幕词的特点
 - 1) 开幕词对整个活动具有指导性
 - 2) 闭幕词对整个活动具有总结性
- 16、欢迎词、欢送词的特点
 - 1) 感情真挚
 - 2) 简短精炼
- 17、祝词、答谢词的特点
 - 1) 概括性
 - 2) 礼节性
- 18、讲话稿的写作要求
 - 1) 内容明确，富于鼓动性
 - 2) 结构简洁明了
 - 3) 语言适应口头表达需要
- 19、讲话稿和发言稿的区别
 - 1) 发言者身份不同
 - 2) 内容的重要性不同
 - 3) 发言场合不同
- 20、启事与广告的区别
 - 1) 目的不同



2) 语言不同

3) 作者不同

21、规定与办法的区别

1) 目的不同

2) 结构不同

3) 范围不同

22、合同与协议的差别

1) 法律效力不同

2) 使用范围不同

3) 格式规范性不同

23、总结与调查报告的区别

1) 功能不同

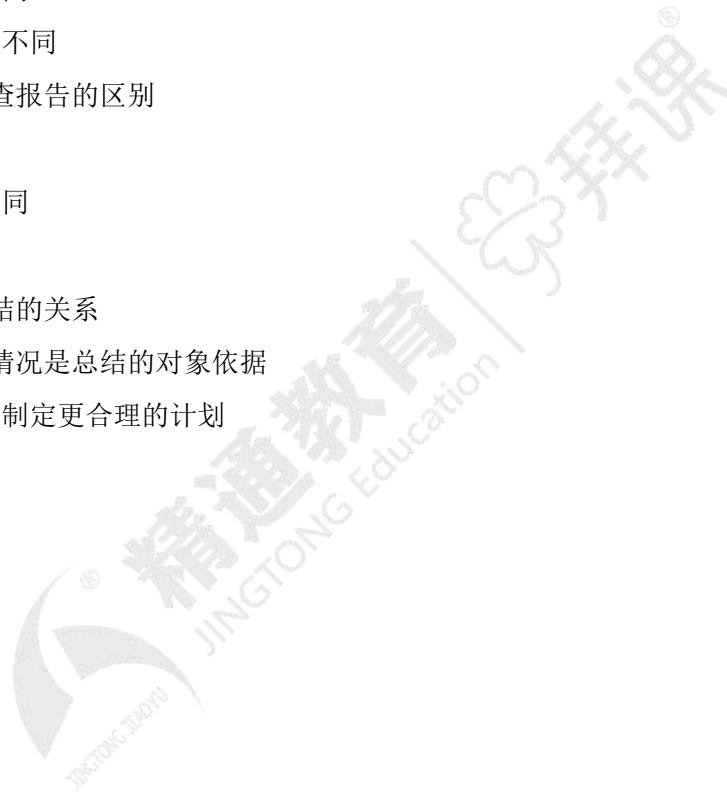
2) 发布方式不同

3) 人称不同

24、计划与总结的关系

1) 计划的实施情况是总结的对象依据

2) 总结是为了制定更合理的计划



文书与档案管理章节练习答案

第一章 文书

一、单选题

1. A 2. D 3. B 4. D 5. B 6. C 7. D 8. A 9. C 10. B 11. B
12. A 13. A 14. B
15. A 16. A 17. D 18. C

二、多选题

1. ABCD 2. ABCE 3. AC 4. ACD 5. ABCD 6. AB 7. ABCD 8. ABC 9. ABC
10. ABCD 11. ABC

三、名词解释

1. 文件——是社会组织或个人在各项活动中形成的、具有特定效用的凭证性信息记录。

2. 公务文件——简称公文，是社会组织或其领导人在公务活动中形成的具有法定效力和规范体式的凭证性信息记录。

3. 草稿——又称草案、征求意见稿、送审稿、初稿等，是文件撰拟过程中最初期的原始稿件，供讨论、修改、审批之用。

4. 定稿——又称原稿，指经领导人审阅签发或经会议讨论通过的最后完成稿，是缮印正本的依据。

5. 正本——指根据定稿缮印、用于向外发出的正式文本。

6. 副本——指正本的复份或复制本，在形式上与正本完全或部分相同。

7. 存本——用于与定稿一同立卷归档的文本。

四、简答题

1. 简述文书、文件、公文的区别与联系。

答点：区别：（1）三个概念；（2）词源的产生历史与约定俗成的使用惯例。

联系：三者之间是包含于被包含的关系。在我国理论著述和日常工作中，三者经常通用。

2. 公文有哪些稿本形式？不同稿本有何联系与区别？



答点：公文稿本主要有：草稿、定稿、正本（包括试行本、暂行本、修订本）、副本、不同文字的稿本等。其中，草稿和定稿统称为文稿，正本和副本统称为文本。

联系与区别：概念 P17

3. 公文用纸的幅面尺寸：

公文用纸采用 A4 型纸，其成品幅面尺寸为：210mmX297mm

4. 公文标题的撰拟要求是什么？

公文标题应当准确、简要地概括公文的主要内容并说明公文种类，一般应当标明发文机关。完整的公文标题一般由发文机关名称、事由、文种三部分构成，其中发文机关名称要用全称或规范化简称，事由部分应简洁、明了地揭示公文主题，文种的选择要准确、恰当。公文标题中除法规、规章名称加书名号外，其他文种通常不必标注。

第二章 文书工作

一、单选题

1. A 2. B 3. D

二、多选题

1. ABCD 2. ABC 3. AB 4. ABD 5. ABD 7. ABCD 8. ACD

三、名词解释

1. 文书工作的组织形式——是指在社会组织内部围绕文件工作的活动程序，各部门之间的分工方式。

2. 文书工作的标准化——是指对文件工作中反复使用的概念、循环往复的处理程序及其他规律性的管理活动，通过制定、实施标准以获得文件工作最佳效能的或大牛股过程。

3. 文件、档案一体化管理——简称文档一体化。是指基于文件生命周期理论，利用计算机及网络技术，从系统论的角度出发，对文件工作和档案工作统筹规划、科学管理，使之系统化、规范化，以期发挥各自及整体最大效能，从而提高各类机构管理效能，确保从机关现行文件直到馆藏档案管理的高效和优化。



4. 文书工作——是指适应机构开展各类业务活动的需要，围绕文件的生成、接收、运转、办理直至办毕处置等的一系列管理活动。

四、简答题

1. 传统环境中文书工作机构设置有哪三种类型？

答点：（1）设置文件工作的各种专门机构；（2）设置综合办公机构负责文件工作；（3）综合办公机构与各种文件工作专门机构混合设置。

2. 现代办公环境中文书工作机构的设置有何变化？

答点：（1）文件工作机构的职责不断丰富和变化；（2）文件工作机构由集中式向分散式转变；（3）文件工作机构的技术性要求越来越高；（4）文件工作机构的管理对象由单纯的文件管理向信息管理、知识管理转变。

第三章 文书工作的基本原则

一、单选题

1. A 2. B 3. B 4. C 5. B 6. A

二、多选题

1. AB 2. BCD 3. ABD 4. BC 5. ABCDE 6. ABCD 7. ABD 8. ABCD 9. BC
10. ABC

三、简答题

1. 文书工作的基本原则有哪些？

答点：实事求是、准确规范、精简高效、安全保密

2. 什么是行文关系？行文关系主要有哪几种？

答点：行文关系是指根据组织系统、文件法定作者的职权范围与行文单位的隶属关系确定的发文单位与收文单位之间的关系。



第四章 公文处理流程

一、单项选择题

1. D 2. A 3. D 4. C 5. B 6. C 7. A 8. A 9. C 10. C 11. B
12. D 13. D 14. A 15. B

二、多项选择题

1. ACD 2. ABC 3. ABC 4. ABC 5. ABCD 6. ABCD 7. AD 8. ABCD
9. ABCDE 10. ADE 11. ABCD 12. ABCD 13. ABC 14. ABC 15. ABCD

三、名词解释

1. 公文处理程序——是根据公文的制发、办理和管理的规律，对文件工作中的一系列操作环节、工作步骤的有序组合和合理安排。

2. 催办——指对文件处理过程所实施的督促与检查的活动，即对文件办理处置执行情况的反馈信息进行实时监控。

3. 查办——指对重要文件的实际内容全面落实、办理的核查、督促控制的活动。

4. 文书档案一体化管理——简称文档一体化。是指基于文件生命周期理论，利用计算机及网络技术，从系统论的角度出发，对文件工作和档案工作统筹规划、科学管理，使之系统化、规范化，以期发挥各自及整体最大效能，从而提高各类机构管理效能，确保从机关现行文件直到馆藏档案管理的高效和优化。

5. 查办——指对重要文件的实际内容全面落实、办理的核查、督促控制的活动。

6. 公布——是指政府、企业以及其他社会服务部门、事业单位等组织依照国家有关法律、法规和规章，向社会公开发布公文信息的活动。

7. 公文信息加工——即文秘人员针对收到的文件材料进行筛选分类、编辑加工，提取有效信息的活动。

四、简答题

1. 草拟公文应注意那些问题？

答点：（1）符合党的理论路线方针政策和国家法律法规，完整准确体现发文机关意图，并同现行有关公文相衔接。（2）一切从实际出发，分析问题实



事求是，所提政策措施和办法切实可行。（3）内容简洁，主题突出，观点鲜明，结构严谨，表述准确，文字精炼。（4）文种正确，格式规范。（5）深入调查研究，充分进行论证，广泛听取意见。（6）公文涉及其他地区或者部门职权范围的事项，起草单位必须征求相关地区或者部门意见，力求达成一致。（7）机关负责人应当主持、知道重要公文起草工作。

2. 催办有哪些要求？

答点：（1）选择适当的催办方式；（2）确定催办的适当时间；（3）做好催办登记。

3. 查办与催办有何区别？

答点：（1）工作内容不同；（2）工作方法不同。具体参考 P283

4. 查办的要求。

答点：（1）查办工作的内容应是重大事项或者领导批办的专项重要事项，要把领导决策的重要事项作为督查的重点，检查其落实情况。（2）要求负责督查的机构和人员，必须坚持推动领导决策落实作为出发点和归宿点。（3）查办中要十分注重时间顺序的排列。

5. 简述收、发文处理的流程。

答点：收文流程包括：签收、登记、初审、分发、拟办、批办、承办、传阅、注办；发文流程包括：起草、审核、签发、复核、注发、印制、用印（签署）、发文登记、核发等。

6. 签发的作用及方法。

答点：作用：（1）再次全面核查文稿；（2）正式赋予文件法定效用；（3）为印制正式文本提供依据。

方法（类型）：正签、代签、核签、会签

7. 审核的重点是什么？

答点：（1）行文理由是否充分，行文依据是否准确；（2）内容是否符合党的理论路线方针政策和国家法律法规；是否完整准确体现发文机关意图；是否同现行有关公文相衔接；所提政策措施和办法是否切实可行。（3）涉及有关地区或者部门职权范围内的事项是否经过充分协商并达成一致意见。（4）文种是否正确，格式是否规范；人名、地名、时间、数字、段落顺序、引文等是否准确；



文字、数字、计量单位和标点符号等用法是否规范；（5）其他内容是否符合公文起草的有关要求。

8. 用印时要注意哪些事项？

答点：印迹必须端正、清晰、完整。自己应端正地自左而右环行，完整、清楚地表明发文机关的名称，印章自己不得有歪歪斜斜、缺字少画、模糊不清、字符颠倒等现象。加盖印章时，如果印章下弧无文字，应以下弧压在成文日期上；如印章下弧有文字，印章中心线应压在成文日期上；两个或两个以上印章的排列应采用同一种加盖方式，即统一采取下套或中套的方式，不得五花八门。处签名账外，印章的颜色应为红色。

9. 简述传阅的方法。

答点：传统文书传阅的最佳方式是树型传阅方式。即以文件工作人员为主干，将文件传送到第一位阅文者，第一位阅文者阅毕将文件退回文件工作人员，由文件工作人员再传递给下一位阅文者，以此类推。

在网络环境中可以采用：（1）利用办公自动化系统“点对点”“点对面”地组织传阅；（2）利用建立公共文件夹组织传阅；（3）利用传真设备组织传阅。

10. 公布和加工的方法。

答点：公布方法：（1）通过新闻媒体公布公文；（2）授权专门机构公布公文；（3）通过网络直接向社会公布。

加工的方法：（1）分类加工；（2）比较加工；（3）综合加工。

第五章 办毕公文的处置

一、单选题

1. C 2. D 3. D 4. B 5. B 6. A 7. C 8. B 9. B 10. D 11. D
12. C 13. D 14. A 15. D

二、多选题

1. ABCD 2. ABD 3. ABCD 4. BCD 5. ABCD 6. ABCD 7. ABCD
8. ABCD 9. AB 10. BCD 11. ABCD 12. ACD 13. BCDE 14. ABCDE
15. ABCD 16. CDE 17. CDE



三、名词解释

1. 办毕文件——是指已经完成了文件处理程序的公文。

2. 办毕文件处置——指根据办毕文件的不同内容或价值，对其分门别类，剔除无用文件，对具有保存价值的文件进行有序化整理的活动。

3. 文件整理——将归档文件以件为单位进行组件、分类、排列、编号、编目等（纸质归档文件还包括修整、装订、编页、装盒、排架；电子文件还包括格式转换、元数据收集、归档数据包组织、存储等），使之有序化的过程。

文件归档——是指各单位处理完毕的具有保存价值的文件，经文书部门或承办部门整理立卷后，定期向档案室或档案人员移交的过程。

4. 文件销毁——是指经鉴定确认已不具备留存价值的公文材料，采取妥善的方法予以删除信息或毁灭及在公文信息的载体。

5. 文件清退——指按照有关规定或要求，将办结文件退还原发文机关或指定机关。

6. 文件暂存——指对既不应归档或清退，又暂时不宜销毁的文件，暂时留存一定时间以备查用、再做处置。

7. “双套制”归档——是指在办公自动化的网络环境中，同一份归档文件，保存一份电子版本的同时还要保存一份纸质版本。

8. 案卷——按照某种联系组成的文件组合体，它是基本的档案保管单位。

四、简答题

1. 文件整理归档的基本原则包括哪些？

答点：（1）遵循公文自然形成规律，保持公文之间的有机联系。（2）区分不同价值，保证归档文件的齐全、完整，便于保管和利用。（3）应符合文档一体化管理要求，便于计算机管理或计算机辅助管理。（4）保证纸质文件和电子文件整理协调统一。

2. 简述归档制度的主要内容。

答点：包括归档范围、归档时间、归档要求三个方面。具体展开省略。P298

3. 简述归档文件的范围。

答点：（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，下级机关保送的重要文件材料。

（4）其他对本机关工作具有查考价值的文件材料。

4. 简述文件销毁的要求和方法。

答点：（1）对于多余、重复、过时或无保存价值的文件，要定期清理造册，并按上级有关规定办理申请销毁手续。（2）经审核同意销毁的文件，应派至少两人监销，纸质文件确已彻底销毁。（3）可采用销毁机具销毁，送造纸厂制作纸浆，用火焚毁等方式处理。

5. 简述文件清退的范围和方法。

答点：清退的范围：（1）绝密级文件；（2）制定限期清退的文件；（3）限定在一定范围内讨论修改或征求意见使用的文稿；（4）需清退的会议文件；（5）调离岗位的工作人员在原职位中保存的文件；（6）供本机关内部领导传阅的文件；（7）发文机关明确要求退还的文件材料。（8）有重大错漏情况或被明令撤销的文件等。

方法：（1）填写《文件清退单（表）》，注明清退文件的基本情况，按照发文要求清退文件。（2）清退人、接收人要履行交接手续，双方均应在《文件清退单（表）》上签注姓名和日期，以示对清退工作负责。

6. 归档文件目录的基本项目和编写方法。

答点：基本项目：归档文件目录设置序号、档号、文号、责任者、题名、日期、密级、页数、备注等项目。

编写方法：（1）序号：填写归档文件顺序号。（2）档号：档号按照全宗号-档案门类代码·年度-保管期限-机构（问题）代码-件号。（3）文号：文件的发文字号。没有文号的，不用标识。（4）责任者：制发文件的组织或个人，即文件的发文机关或署名者。（5）题名：文件标题。没有标题、标题不规范，或者标题不能反映文件主要内容、不方便检索的，应全部或部分自拟标题，自拟内容外加方括号“[]”。（6）日期：文件的形成时间，以国际标准日期表示法标注年月日，如19990909。（7）密级：文件密级按文件实际标注情况填写。没有密级的，不用标识。（8）页数：每一件归档文件的页面总数。文件中有图文的页面为一页。（9）备注：注释文件需说明的情况。



7. 常用的分类方法及其适用范围。

答点：（1）年度分类法，适用于以将文件按其形成年度分类。（2）机构分类法，适用于立档单位有一定数量的内部机构且稳定，内部机构形成的档案之间界限清楚，便于识别和区分。（3）问题分类法，适用于立档单位内部机构变动频繁，职能分工界限不清，内部机构数量很少，内部机构的档案混淆，难以区分，档案数量少。

（4）保管期限分类，就是将文件按划定的保管期限分类。

7. 简述“六个特征”组卷法。

答点：“六个特征”组卷法就是用作者、问题、通讯者、时间、地区和名称中的一种或多种特征来组卷的方法。

8. 档号的编制方法及要求。

答点：（1）全宗号：档案馆给立档单位编制的代号，用4位数字或者字母与数字的结合标识，按照DA/T13-1994编制。（2）档案门类代码·年度：归档文件档案门类代码由“文书”2位汉语拼音首字母“WS”标识。年度为文件形成年度，以4位阿拉伯数字标注公元纪年，如“2013”。（3）保管期限：保管期限分为永久、定期30年、定期10年，分别以代码“Y”、“D30”、“D10”标识。（4）机构（问题）代码：机构（问题）代码采用3位汉语拼音字母或阿拉伯数字标识，如办公室代码“BGS”等。归档文件未按照机构（问题）分类的，应省略机构（问题）代码。（5）件号：件号是单件归档文件在分类方案最低一级类目内的排列顺序号，用4位阿拉伯数字标识，不足4位的，前面用“0”补足，如“0026”。

9. 简述文书整理归档的基本原则及质量要求

答点：（1）遵循公文自然形成规律，保持公文之间的有机联系。（2）区分不同价值，保证归档文件的齐全、完整，便于保管和利用。（3）应符合文档一体化管理要求，便于计算机管理或计算机辅助管理。（4）保证纸质文件和电子文件整理协调统一。

10. 简述文件组卷的步骤及要求。

答点：（1）组件；（2）分类；（3）排列；（4）编号；（5）编目；（6）修整；（7）装订；（8）编页；（9）装盒。具体内容见《归档文件整理规则》



11. 简述“件”的构成及“件”内文件的排序方法。

答：“件”的构成：归档文件一般以每份文件为一件。正文、附件为一件；文件正本与定稿（包括法律法规等重要文件的历次修改稿）为一件；转发文与被转发文为一件；原件与复制件为一件；正本与翻译本为一件；中文本与外文本为一件；报表、名册、图册等一册（本）为一件（作为文件附件时除外）；简报、周报等材料一期为一件；会议纪要、会议记录一般一次会议为一件，会议记录一年一本的，一本为一件；来文与复文（请示与批复、报告与批示、函与复函等）一般独立成件，也可为一件。有文件处理单或发文稿纸的，文件处理单或发文稿纸与相关文件为一件。

件内文件排序：归档文件排序时，正文在前，附件在后；正本在前，定稿在后；转发文在前，被转发文在后；原件在前，复制件在后；不同文字的文本，无特殊规定的，汉文文本在前，少数民族文字文本在后；中文本在前，外文本在后；来文与复文作为一件时，复文在前，来文在后。有文件处理单或发文稿纸的，文件处理单在前，收文在后；正本在前，发文稿纸和定稿在后。

12. 档号的基本结构及其编制要求。

答点：（1）全宗号：档案馆给立档单位编制的代号，用4位数字或者字母与数字的结合标识，按照DA/T13-1994编制。（2）档案门类代码·年度：归档文件档案门类代码由“文书”2位汉语拼音首字母“WS”标识。年度为文件形成年度，以4位阿拉伯数字标注公元纪年，如“2013”。（3）保管期限：保管期限分为永久、定期30年、定期10年，分别以代码“Y”、“D30”、“D10”标识。（4）机构（问题）代码：机构（问题）代码采用3位汉语拼音字母或阿拉伯数字标识，如办公室代码“BGS”等。归档文件未按照机构（问题）分类的，应省略机构（问题）代码。（5）件号：件号是单件归档文件在分类方案最低一级类目内的排列顺序号，用4位阿拉伯数字标识，不足4位的，前面用“0”补足，如“0026”。

13. 简述纸质归档文件修整、装订、编页、装盒和排架的方法。

答点：**修整**：（1）归档文件装订前，应对不符合要求的文件材料进行修整。（2）归档文件已破损的，应按照 DA/T25-2000 予以修复；字迹模糊或易退变的，应予复制。（3）归档文件应按照保管期限要求去除易锈蚀、易氧化的金属或塑料装订用品。（4）对于幅面过大的文件，应在不影响其日后使用效果的前提



下进行折叠。

装订：（1）归档文件一般以件为单位装订。归档文件装订应牢固、安全、简便，做到文件不损页、不倒页、不压字，装订后文件平整，有利于归档文件的保护和管理。装订应尽量减少对归档文件本身影响，原装订方式符合要求的，应维持不变。（2）应根据归档文件保管期限确定装订方式，装订材料与保管期限要求相匹配。为便于管理，相同期限的归档文件装订方式应尽量保持一致，不同期限的装订方式应相对统一。（3）用于装订的材料，不能包含或产生可能损害归档文件的物质。不使用回形针、大头针、燕尾夹、热熔胶、办公胶水、装订夹条、塑料封等装订材料进行装订。（4）永久保管的归档文件，宜采取线装法装订。页数较少的，使用直角装订或缝纫机轧边装订，文件较厚的，使用“三孔一线”装订。永久保管的归档文件，使用不锈钢订书钉或浆糊装订的，装订材料应满足归档文件长期保存的需要。（5）永久保管的归档文件，不使用不锈钢夹或封套装订。（6）定期保管的、需要向综合档案馆移交的归档文件，装订方式按照永久的执行。定期保管的、不需要向综合档案馆移交的归档文件，装订方式可以使用不锈钢夹或封套装订。

编页：（1）纸质归档文件一般应以件为单位编制页码。（2）页码应逐页编制，宜分别标注在文件正面右上角或背面左上角的空白位置。（3）文件材料已印制成册并编有页码的；拟编制页码与文件原有页码相同的，可以保持原有页码不变。

装盒：（1）将归档文件按顺序装入档案盒，并填写档案盒盒脊及备考表项目。不同年度、机构（问题）、保管期限的归档文件不能装入同一个档案盒。（2）档案盒封面应标明全宗名称。（3）档案盒的外形尺寸为 310mm×220mm（长×宽），盒脊厚度可以根据需要设置为 20mm、30mm、40mm、50mm 等。（4）档案盒应根据摆放方式的不同，在盒脊或底边设置全宗号、年度、保管期限、起止件号、盒号等必备项，并可设置机构（问题）等选择项。其中，起止件号填写盒内第一件文件和最后一件文件的件号，起件号填写在上格，止件号填写在下格；盒号即档案盒的排列顺序号，按进馆要求在档案盒盒脊或底边编制。（5）档案盒应采用无酸纸制作。

排架：（1）归档文件整理完毕装盒后，上架排列方法应与本单位归档文



件分类方案一致，排架方法应避免频繁倒架。（2）归档文件按年度—机构（问题）—保管期限分类的，库房排架时，每年形成的档案按机构（问题）序列依次上架，便于实体管理。（3）归档文件按年度—保管期限—机构（问题）分类的，库房排架时，每年形成的档案按保管期限依次上架，便于档案移交进馆。

第六章 档案管理工作概述

一、单选题

1. D 2. D 3. C 4. A 5. B 6. B 7. A 8. C 9. C 10. C 11. A
12. B 13. C

二、多选题

1. ABC 2. BCD 3. ABD 4. ABC 5. ABD 6. AB 7. ABCD 8. AB
9. ABC

第七章 档案管理工作内容

一、单选题

1. B 2. A 3. D 4. B 5. B 6. A 11. A 12. A 13. C 14. C
15. C 16. D 17. B 18. C 19. D 20. C 21. A 22. A 23. A 24. A
25. D 26. A 27. A 28. B 29. A

二、多选题

1. ACD 2. ABC 3. BCD 4. ABD 5. ABC 6. ABD 7. AB 8. ABCD
9. AB 10. ABC 11. AB 12. ABD 13. ABCD 14. ABCD 15. ABC 16. BD
17. AB 18. ABD 19. ABCDE 20. AD 21. CD 22. AB 23. ABCD 24. A
25. AC 26. AC 27. ABC 28. BC 29. ABCD

三、名词解释

1. 档案收集工作——档案室（馆）按照国家的有关规定，通过接收制度和征集办法而进行的档案档案归档、机关档案移交和社会散存档案征集等活动。



2. 档案整理工作——指按照一定的原则和方法,对档案进行区分全宗、分类、立卷、编制案卷目录等一系列的活动。

3. 立档单位——构成全宗的具有独立性的单位或个人。

4. 档号——在归档文件整理过程中赋予其的一组字符代码,以体现归档文件的类别和排列顺序。

5. 档案价值的鉴定——是指档案室(馆)按照一定的原则、标准和方法,分析和评价档案的价值,确定其保管期限,剔除丧失保存价值的档案予以销毁的活动。

6. 档案保管期限——是根据各类文件按的保存价值所确定的保管年限,列于每一条款之后。分为永久、定期两种,定期一般分为30年、10年。

7. 档案检索语言——也称为标引语言,是根据检索的需要而编制的一种专门语言,是一种人工语言。

8. 档案检索效率——是指通过检索满足利用者特定要求的全面性、准确性程度,是衡量检索系统性能以及每一个检索过程质量的最基本的指标。

9. 著录——是指在编制档案目录时,对档案的内容特征和形式特征进行分析、选择和记录的过程。

10. 标引——是指在档案著录中对档案内容进行分析和选择,并赋予其规范化检索标识的过程。

11. 档案开放——档案馆将没有机密性、可以公开的,或保密期限已满、解除密级的档案,向全社会开放,以各种形式提供给利用者利用的过程。

12. 档案展览——是指档案室(馆)根据需要,按照一定的主题,采用平面或立体的展示方法,系统地陈列展示档案原件或复制件的一种主动提供利用的方式。

13. 制发档案证明——是档案室(馆)根据用户的申请,为证实某件事在本室(馆)的档案中是否有记载和如何记载而开具的书面证明材料。

14. 档案咨询——档案室(馆)通过口头或书面的形式解答利用者的问题。

15. 档案编研工作——档案室(馆)以馆藏档案为基础,根据利用需求对档案信息进行研究和加工,编辑各种类型档案出版物的活动。

16. 大事记——按照时间顺序记载一定范围内发生的重大事件和重要活动



的参考资料。

17. 组织沿革——系统记载一个单位、专业系统或地区的体制、组织机构和人员编制等方面变化等情况的参考资料。

18. 专题概要——用文章叙述的形式简要介绍和说明某方面工作、生产、科研或自然现象发展、变化情况的档案参考资料。

19. 档案登记——对档案管理活动中所有重要的事实、行为和数据所进行的随时的记录，分为档案状况登记和档案工作登记。

20. 档案统计——运用专门的统计技术和方法，对档案工作领域中的现象、状态、程度等进行量的描述与分析的一项工作。

21. 全宗——是一个具有独立性的单位或个人在其社会活动中所形成的全部档案的总称。

四、简单题

1. 档案馆接收现行机关档案时有哪些要求？

答点：（1）进馆档案应保持全宗的完整性，并整理完毕，符合国家规定的质量标准。（2）档案形成单位在管理工作中编制的案卷目录、大事记、组织沿革、全宗介绍和有关检索工具应随同档案一起由档案馆接收。（3）档案的交接双方必须根据移交目录进行清点核对，并在交接文据上签名盖章，严格履行移交程序。（4）档案馆在接收档案之前，应该深入接收单位调查了解有关情况，制定档案接收方案，进行接收的人力组织与物力准备工作，确保接收工作有条不紊地进行。

2. 档案室或档案管理人员如何指导文书立卷归档工作？

答点：（1）协助单位确定立卷地点和分工立卷的范围；（2）参与编制文件立卷方案；（3）对立卷操作进行业务指导；（4）进行归档案卷质量检查。

3. 构成立档单位的条件有哪些？

答：（1）工作上，可以独立地行使职权，并能以自己的名义对外行文；（2）财务上，是一个独立会计单位或经济核算单位，可以编制财务预算或财务计划；（3）人事上，有一定的人事任免权，设有管理人事的机构或人员。

4. 立档单位的调整与全宗的划分之间有什么关系？ P33-34

答点：（1）立档单位被撤销，工作终止，其档案应作为独立的全宗予以



保存。(2)由几个立档单位合并组成新的立档单位,合并前的档案分别构成独立全宗,合并后形成的档案构成一个新的全宗。(3)立档单位的某个内部机构或职能独立出来而形成的新的立档单位时,其独立之前的档案作为其原所在立档单位全宗的一部分,独立后形成的档案构成新的全宗。(4)某单位的某内部机构或其职能直接并入其他立档单位时,该内部机构或职能并入的档案是原所在立档单位全宗的一部分,并入后的档案成为所并入立档单位全宗的一部分。(5)合署办公的立档单位,其档案如果能区分开,一般应分别构成全宗,如果档案实在难以区分,可以按照全宗的补充形式处理,组件联合全宗。(6)立档单位非根本性变化,均未引起立档单位实体独立性的改变,不会导致全宗的变化。

5. 如何判定档案所属的全宗?

答点:(1)发文和内部文件所属全宗的判定;(2)收文所属全宗的判定。具体内容见P35。

6. 年度、机构、问题分类法的适用范围及操作处理规则是什么?

答点:(1)年度分类法,适用于以将文件按其形成年度分类。(2)机构分类法,适用于立档单位有一定数量的内部机构且稳定,内部机构形成的档案之间界限清楚,便于识别和区分。(3)问题分类法,适用于立档单位内部机构变动频繁,职能分工界限不清,内部机构数量很少,内部机构的档案混淆,难以区分,档案数量少。(4)保管期限分类,就是将文件按划定的保管期限分类。

7. 复式分类法的适用范围。

答点:(1)年度-组织机构分类法,适用于内部机构比较稳定且档案之间界限比较清楚的现行机关档案的分类。(2)组织机构-年度分类法,适用于内部机构比较稳定的历史档案或撤销机关档案的分类。(3)年度-问题分类法,适用于内部机构很少,或内部机构变动频繁,内部机构之间的档案混淆,无法按组织机构区分的现行机关档案。(4)问题-年度分类法,适用于内部机构变动频繁且档案混淆而难以区分的撤销机关档案或历史档案的分类。(5)规模较小或公文办理程序不适于按机构(问题)分类的立档单位,可以采取年度—保管期限等方法分类。

8. 简述销毁档案的程序和方法。

答点:首先执行严格的审批手续,编制档案销毁清册,并附本公司和全宗



的简要说明，介绍销毁档案情况；然后报请公司档案鉴定小组或鉴定委员会对档案的存毁做决定，再报请主管领导批准后，才能销毁；销毁档案时，需到指定地点，并指派专人销毁和监销；在履行登记手续确认与销毁清册登记内容核对无误后，方可进行销毁；销毁结束后，销毁人和监销人须在销毁清册上签字并注明“已销毁”字样和销毁日期。

9. 档案流动过程中应采取哪些方法保证档案的安全？

答点：（1）数量与顺序的控制。（2）对档案利用行为的现场监督与检查。（3）档案利用方式及利用场所的限制；（4）对重要档案的保护性措施。

10. 档案库房“八防”措施的主要内容。

答点：“八防”主要指防火、放水、防潮、防霉、防虫、防光、防尘、防盗，是库房管理工作中保证档案实体安全的重要内容。具体内容见P76。

11. 如何设置档案阅览室？

答点：（1）选址适当；（2）分区合理；（3）设备适用；（4）制度健全。

12. 如何组织档案展览？

答点：（1）确定主题；（2）精选材料；（3）设计格局；（4）保证档案安全。

13. 制发档案证明的要求有哪些？

答点：（1）制发手续——用户申请；（2）制发依据——档案原件；（3）制发方法——引述原文；（4）制发标志——加盖印章。

14. 简述档案标引的步骤和方法。

答点：（1）主题分析；（2）概念转换；（3）审校。

15. 档案检索工具的类型有哪些？

答点：（1）按编制体例分为：目录、索引、指南；（2）按检索范围分为：全宗范围、档案馆范围、专题范围、若干档案管范围；（3）按功能分为：馆藏性、查检性、介绍性；（4）按载体分为：卡片式、书本式、缩微式、机读式、网络。

16. 简述档案编研工作的内容。

答点：（1）编辑档案史料和现行文件汇编；（2）编辑档案文摘汇编；（3）编写档案参考资料；（4）编史修志。



17. 档案统计工作的步骤及内容。

答点：统计设计、统计调查、统计整理、统计分析。

第八章 专门档案和特殊载体档案的管理

一、单选题

1. A 2. C 3. D 4. D 5. C 6. A

二、多选题

1. CD 2. AB 3. ABD 4. ABC 5. AB 6. AB 7. ABD
8. ABCD

三、名词解释

1. 人事档案——国家机构和社会组织在人事管理活动中直接产生的，反映个人经历、德能勤绩等工作表现的，以个人为单位集中保存起来以备查考的历史记录。

2. 会计档案——各类机构在经济管理活动中产生的会计凭证、会计账簿和会计报表等具有保存价值的并作为历史记录保存起来的会计核算专业材料。

四、简答题

1. 人事档案的特点。

答：真实性、动态性、机密性。

2. 会计档案的主要成分有哪些？在库房中如何排放？

答：主要成分有：会计凭证、会计账簿、会计报表；排放方式一般有两种：会计黏附排放法（保管期限排放）和会计档案形式排放法。

3. 简述会计档案的归档范围、时间及方式。

答：归档范围主要是：会计凭证、会计账簿、财务会计报告和其他会计资料。

归档时间：当年形成的会计档案，再会计年度终了后，可由单位会计管理机构临时保管一年，再移交单位档案管理机构保管。因工作需要确需推迟移交的，应当经单位档案管理机构同意，单位会计管理机构临时保管会计档案最长不超过三年。



归档方式（分类方法）：会计年度-形式-保管期限分类法、会计年度-保管期限-组织机构分类法、会计年度-会计类型-形式-保管期限分类法。

4.1. 照片档案的提供利用方式有哪些？

答：主要包括借阅、复制、展览与宣传、咨询、编辑画册等。

4. 录音录像档案的存放有哪些特殊要求？

答：（1）要专用的库房或装具。修建专用的防磁档案库房，彻底隔绝外界磁场对录音、录像档案的干扰；（2）要竖放，避免磁带变形；（3）定期冲绕与复制。

5. 简述电子档案的存放方式、温湿度控制及信息的安全保护措施。

答点：电子档案的存放方式：电子档案的各种磁带、软硬磁盘和光盘均应垂直放置，以防止变形和受重物挤压。

电子档案各种磁性载体库房的温度应为：温度 $15^{\circ}\text{C} \sim 27^{\circ}\text{C}$ ，相对湿度为 $40\% \sim 60\%$ 。

电子档案的信息安全保护措施：利用现有的电子信息安全防护的技术手段，如信息加密、电子签名、身份识别、防止计算机病毒、信息备份、信息迁移技术等，维护电子档案信息的安全。有条件的单位对重要的电子档案应该采取异地备份保存的方式，以防止突发性灾害事故对档案的危害。

