**第三节  信件处理**

**教学目标：**

知识目标：掌握信件处理的一般要求。

能力目标：熟练掌握件处理的大致步骤和一般要求，科学有效地做好此项工作。

**教学重、难点**：信件处理的大致步骤和一般要求。

**教学方法：**案例法

**教具安排：**多媒体。

**课时安排：**1 课时。

**教学过程：**

**【导入新课】**

秘书部门的日常工作还包括处理日常信件，秘书部门每天会收到手法人员送来的大量邮件，能否很好地处理这些信件，也是衡量秘书工作水平及效率高低的一个标准。今天我们就起来熟悉并掌握这些信件处理的方法和要求。

**【讲授新课】**

一、处理信件的大致步骤

秘书部门处理日常信件，大致步骤为：分拣、拆封、分送、阅看、登记、复信、查对、寄发。

二、处理信件的一般要求

1．分拣

 秘书部门要将每天会收到的大量邮件分拣成四种类型： ①电报； ②信函、通知； ③印刷品、包裹； ④报纸、杂志。

秘书主要是处理办理公务的电报、信函、通知类。私人信函、报纸杂志及包裹，只需准确地分送有关部门或人员即可。

2．拆封

  秘书不能拆开写明"亲启"或标有"机密"记号的信件，除非被授予这种权力。如果被无意拆开，应立即封上信口，并在信封上注明"误拆"，签上拆信者的姓名，尽快地交给收信人。秘书拆信时注意不能损坏信封内信笺和其他内附件，取出信笺后，再检查一下信封内有无遗漏(如单据、照片等)，并对照信上注明的附件进行查对，如有缺少，应在信笺上注明。信笺应平整铺开，连同附件一起钉在信封上。信封不能丢掉，以免有粗心的来信者不写回信地址或来信连信封上也未标明地址，只能从邮戳上查明来信的地名。秘书还应在信封上注明收到的日期。

3．分送

秘书要将已分拣好的信件，分送到各有关部门和有关人员手中。重要的电报和信件应放在其他信件上面，以便收信人先行阅读。

4．阅看

有些秘书受权替领导阅看信件，并注出信件中的重点部分。秘书可用红笔或铅笔画出信件中重要句子，或在信末、页边空白处写明要点。秘书还应提供给领导复信时必要的参考材料，包括已归档的来往信件。如果一封信需要几位领导阅办，可按常规程序周转，或是分送复印件。

5．登记

重要信件必须登记，登记的项目有：收信日期和时间，发信日期、发信人姓名、单位和地址，内容摘要，处理人、处理方式和日期。一般咨询性信件或通知之类，可不登记。

6复信

秘书按领导批示写回信，或受权替领导复信，内容应针对来信的要求，或是回答问题，或是提供资料，或是联系有关事项，均应尽可能给予确切满意的答复。如不能解决，也要说明理由，或提示解决问题的其他途径与方法。复信的文句应简明扼要，注意礼貌；不必添枝加叶，也不能虚言搪塞。信件的书写或打印格式要正确，整洁无误。如按领导批示书写的复信，须经领导签发。

7．查对

复信寄发之前，必须认真查对。查对的项目有：

①信笺上收信人姓名与信封上是否一警，收信人单位地址或信箱号码、邮政编码有无差错；

②签名、用印是否正确清晰；

③信封上的邮件标记(如"机密"、"亲启"、"急件"、"航空"、"挂号"等)是否正确无误；

④ 附件是否齐全，是否已在信笺上标明。密件要有密封，包裹要捆绳结实，包纸牢固，体积不超过规定。

8．寄发

在发信前，秘书应注意正确地书写或打印信封内容。信笺折叠装入信封时，直写式信笺可用我国传统的折叠法，收信人姓名显露，一抽即见。横写式信笺一般采用三折法或两折法，同时注意折叠后的信笺应比信封小(一般上下左右各小  l  厘米)，以免收信人拆封时将信笺损坏。如有小张附件，应包裹在信笺内，便于收信人发现。信件发出时，秘书应将不同性质的信件分开(如本地、外地、平信、挂号)，交给收发人员或直接交付邮局。发出的重要信件同样要做登记留存，或摘要留档；如果寄出的是影印件或复印件，原件则应归档备查。

**【课堂反馈】**

现在请同学们看屏幕投影： 来信处理

某公司的秘书小王上班后，从传达室取回当日的各种信函、邮件。有一封标注总经理亲启字样的信函，有一封反映下属工厂管理混乱，财务不清的信函，但内容较长，条理不清，还有一封是举报某部门经理挪用公款的信函。请你利用学过的知识来处理这些信函。

分析明确：秘书不应拆领导的私人信函，应将第一封直接送交领导。对内容重要、表达不清的信函要实行摘报，因此第二封信应采取摘报的方式。第三封信函反映的问题重要，内容又不易扩散，应先呈送主要领导，经审核批示后再转送责任单位或部门。第三封信应采取批转的方法，先交总经理批示，在交有关部门领导查处。

**【课堂小结】**

本节课内容不多，但实践性较强，同学们要将信件处理的大致步骤和一般要求烂熟于心，并运用到实践中去，课后要多练习，为将来从事这方面工作打下坚实的基础。

**【课后练习】**

1．简述秘书处理信件的大致步骤。

参考答案：

秘书部门处理日常信件，大致步骤为：分拣、拆封、分送、阅看、登记、复信、查对、寄发。

2．简述秘书处理信件的一般要求。

参考答案：

秘书处理信件的一般要求为：分拣成四种类型：

①电报； ②信函通知； ③印刷品、包裹； ④报纸杂志；拆封—秘书不能拆开写明“亲启”或标有“机密”记号的信件；分送—将已分拣好的信件，分送到各有关部门和有关人员手中；阅看—受权替领导阅看信件，要注出信件中的重点部分；登记—重要信件必须登记；查对—复信寄发之前，必须认真查对；寄发—要注意正确地书写或打印信封内容。