华为文职人员任职资格标准

文员队伍是公司人员组成中负有特殊使命的团体，文职人员工作在公司的运作 中起着不可或缺的作用，作为专业队伍中的一支独立小分队，有其独特性，并且在 公司任职资格工作中承担了开路先锋的作用，为了使文员工作有章可循，提高工作 绩效，并不断向新的目标努力，特制定本标准。

文员任职资格分类

文员任职资格标准根据文员的工作职责分为基础和助理两大类标准。

按达标程度分级：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标准类别 | 对应行为标准等级 | 对应级别 |
| 助理类 | 五级 | 高级助理 |
|  | 四级 | 助理 |
| 基础类 | 三级 | 高级文员 |
|  | 二级 | 中级文员 |
|  | 一级 | 初级文员 |

文员资格认证申请条件：

基础类：

从事文员工作；

或有志从事文员工作，且通过文员应知应会考试的其它人员。

助理类：

获得基础类文员高级文员资格；

在助理类文员岗位工作。

文员资格获得条件：

基础类：

满足相应的行为标准认证要求，并且满足其它基本条件

助理类：

满足相应类别的行为标准达标要求，满足其它基本条件，并且获得高级文员资 格

文员任职资格标准结构：

|  |
| --- |
| 标准组成 |

|  |
| --- |
| 行为标准 |



|  |
| --- |
| 要 素 |

|  |
| --- |
| 必备知识 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 素 质 | 经 验 | 其 它 |
| 职 责 | 绩 效 |  |
|  |  |  |  |

 行为标准细则

|  |
| --- |
| 基本条件 |

|  |
| --- |
| 要 素 |

|  |
| --- |
| 单 元 |

|  |
| --- |
| 单 元 |

单 元

… …

……

基础类文员任职资格标准：

一、基本条件

1、职责

 部门文档管理

 部门员工的人事信息管理、考勤管理、信息传递及处理。

 部门内外流程上下接口的协调工作。

 根据要求制作文件。

 部门会议(学习、培训)的会务工作。

 部门办公物品(日常办公用品，固定资产)的例行管理。

 各项规章制度在部门的执行、协助部门领导进行部门计划的制定与跟踪  部门文体活动组织及部门宣传工作、部门6S例行管理。

 主管交办的其它事务。

**2**、素质

敬业精神：在期限内准确保质完成工作。

服务精神：满足内外客户的工作需求。

细 心：对自己的工作有警觉，发现并避免错误。

团队精神：支持团队决定，与团队成员分享相关信息， 在必要时提供帮助。

沟 通：正确表达并获得理解和支持。

逻辑思维：发现问题基本关系，根据重要性分出任务轻重缓急。

保 密：严格遵守保密制度并督促他人遵守保密制度。

**3**、经验

学历：大学专科以上，专业不限。

工作经验： 对应文员的级别， 除任职资格需达相应的标准， 还需有工作经验

的要求。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 资格 | 行为标准达标程度 | 工作经验 |
| 高级文员 | 基础类三级 | 华为文员经验18个月以上 |
| 中级文员 | 基础类二级 | 华为文员经验12个月以上 |
| 初级文员 | 基础类一级 | 华为文员经验3个月以上 |

4、绩效

|  |  |
| --- | --- |
| 资格 | 绩效表现要求 |
| 高级文员 | B以上 |
| 中级文员 | B以上 |
| 初级文员 | C以上 |

**5**、其它包括奖惩情况、培训记录及成绩

在华为工作期间受到的奖惩、参加的培训及培训成绩均会对资格达标有一定

影响。

四、基础类文员任职资格行为标准

第一单元：提高流程的工作效率

要素 1.1 组织你自己的工作

A、运用适当的工作方法，最有效地利用时间

B、使自己的工作和同事的工作协调一致

C、最大限度地控制材料的浪费

D、根据既定的工作程序开展工作

要素 1.2 开发自我提高绩效

A、确定和认可个人改进目标

B、准备和认可一项自我改进的实施计划

C、实行与复审个人改进计划

要素 1.3 维护工作环境以辅助工作流程

A、保持工作环境整洁安全

B、向适当人员报告影响个人工作效率而自己又无法控制的工作条件 要素 1.4 维护安全和稳定的工作场所

A 、 监督和维护工作场所的安全

B 、 努力控制意外事故或紧急情况中的人身财产损失

C 、 维护工作场所内人员、物品和信息的安全

【第一单元要素必备知识范围】

 时间管理知识

 组织个人工作的方法

 与上司、同事沟通的技巧和协作方法

 社会公布的火警、匪警、急救等电话号码以及公司火警及安全管理部电

话号码；

 告警系统的操作方法、灭火器材的使用方法等

 初步的护理知识：烧伤、 电伤、中毒等的处理

 上报紧急情况的方法及流程

 公司及部门的安全、保密制度

第二单元：培养有效的工作关系

要素 2.1 创造并保持与其它员工的有效工作关系

A、对属自己职责范围内的同事们的要求立即行动起来，给予合作 B、将相关信息迅速准确地传递给同事

C、实现目标如有困难应礼貌地向相关人员请求帮助

D、讨论、解决影响工作关系的各种问题或者迅速地上报给相关人员 E、交流和提供帮助的方式方法应符合同事的需要

要素2.2 问候和帮助来访者

A、迅速礼貌地以公司规定的接待礼仪接待来访者并明确他们的需要。

B、给来访者提供的恰当、符合公司要求的信息

C、按照接待流程要求，引导来访者到目的地

D、礼貌地解释迟延或不能提供帮助的原因

E、如遇自己职责之外的情况，上报给相关人员进行处理

F、根据来访者的具体情况、要求及公司的实际情况满足来访者者的要求

【第二单元要素必备知识范围】

 公司的接待礼仪及规范

 公司有关来访人员参观的规定

 保密制度

 防范泄密的方法技巧

 公司的组织结构及各部门业务分工和办公位置

第三单元 信息管理

要素 3.1 处理入局及出局通话

A、以机构认可的礼仪迅速清晰地对来话作出反应

B、正确识别来话方， 并准确地记下其要求

C、在自己的职权范围内回答询问或将询问提交相关人员

D、正确拨打自己的或代别人拨打出局电话

E、礼貌地获取和检查相关信息

F、迅速准确地将相关信息传递给相关人员

G、迅速将通讯设备故障上报给相关责任部门

H、若需要，根据机构的规定记录通话

要素 3.2 收取、整理并分发邮件

A、根据机构要求的程序收取邮件

B、在既定时间里根据要求整理邮件

C、在规定的时间里将邮件分发相关人员

D、分发中若出现无法避免的延误情况，应立即报告相关人员

E、邮件地址书写明了、正确，信函内附件附着牢固，发现丢失，立即上 报

F、根据需要进行登记

要素 3.3 信息系统的建立与信息维护

A、根据公司的规定使用合适的软件或方法建立信息系统

B、及时准确地将新信息输入信息系统

C、根据公司的规定处理过期的信息

D、当原数据不完整或不合法时，向适当人员请求处理办法 E、用公司规定的方法对有责任维护的公共信息系统进行维护

要素 3.4 信息接收与传送

A、以合适的途径接收所需信息

B、在指定的期限内， 选择最适当的方式正确并准确地传送信息到指定部 门、指定人员

C、根据公司保密要求，及时提供重要信息给有权知道的人员

D、及时矫正或汇报出现的错误信息，尤其对数字信息

要素 3.5 信息查找与恢复

A、使用计算机软件选择有效的查寻方法查找数据信息

B、重要数据信息及时备份并选择合适的恢复手段

C、理解信息需求并确定和索取信息来源

D、保护信息和设备不受损失

要素 3.6 信息系统的安全与保密

A、保护所建立的信息系统

B、信息传递过程中的保密与安全

【第三单元要素必备知识范围】

 公司电话接听的礼仪

 电话记录方式

 公司基本组织结构、主要产品和各部门业务职责

 公司内外常用电话号码

 传真、 EMAIL、NOTES 使用方法

适用范围：

①SAP系统；

②Notes系统(114号码查询系统、 IP地址登记)

③Netscape地址本及收发邮件；

④部门业务客户通信系统；

⑤用于各种业务的查询网址；

⑥邮件群组；

⑦固定资产库；

⑧部门员工信息库；

⑨IP地址库；

⑩办公用品库； 员工培训信息库； 考核记录； 本部门人员通讯联络信息库。 丢失信息的恢复方法；

文件压缩及备份方法；

信息的查询与检索方法；

数据的验证方法；

IT 的求助程序

第四单元：文档管理

要素 4.1 用现有的文档系统存储信息

A、迅速将信息按顺序存储在正确的位置

B、存储的资料是完整和安全的

C、正确进行信息分类

D、向适当人员询问信息分类的疑惑

E、信息定位系统应及时更新、准确并且是按照规定方式的 要素 4.2 从现有的文档系统获取信息

A、迅速找到所需信息，并将信息传递给正确的人或位置

B、信息提供如果延迟，应予以通知，并要礼貌地解释延迟原因 C、准确记录、及时更新获得的信息，并按要求的形式呈现

D、识别丢失或过期的条目，并遵循正确步骤将其找出

【第四单元要素必备知识范围】

 文档检索系统

 信息存储方法

 信息分类

 文档基本分类路径

 产品开发文档管理规范

 公司及部门行政文件的分类标准

 存储顺序的分类：字母顺序、数字(序列号)、主题、地理(域)、时间(年代)

等

 按不同顺序方法，对文档进行排序的技能

 文档基本分类路径

 公司及部门行政文件的行文规范和分类标准

 文件发放的过程和原则

 文档存放的原则

 公文保密制度

 防止泄密的措施

第五单元：根据所提供的材料制作并演示文本

要素 5.1 根据所提供的材料，利用适当工具制作所要求的文本

A、理解制作文本的要求

B、根据所提供的书面(手稿)、录音或口述材料， 利用适当的工具或软件， 按要求将文稿制作成适合展示的形式

C、识别、检查并校正文中的错误及不确定之处

D、排版符合公司或部门规定的风格

E、按要求整理原件和复本并保存 按照要求核对、整理并分发所完成的原 件及复本； F、保持信息的安全与机密

G、在指定期限内完成工作，如不能按期完成，须及时、准确地汇报理由 要素 5.2 复印

A、制作的副本符合要求的数量和质量

B、材料浪费被控制在最低限度

C、副本按要求进行校对

D、文件页张应依要求加以封装，封装要整洁、安全

【第五单元要素必备知识范围】

 公司及部门行政文件的行文规范

 编制页码号

 封装方法

 机构有关安全和保密的政策

 复印机操作指导及卡纸处理方法

第六单元 办公设备管理

要素 6.1 根据需求申购办公设备

A、监控各类办公设备的日常使用情况

B、根据需求，申购办公设备

C 、 跟踪申购请求的执行情况

要素6.2 领用办公设备，建立资产台帐

A、及时查询到货信息

B、领取及发放办公设备

C、建立资产台帐，及时更新数据

要素6.3 办公设备的日常管理及盘点

A、及时处理资产的转移、清退、报废

B、维护各类办公设备的正常使用状态

C、定期盘点，根据公司要求处理盘点结果

【第六单元要素必备知识范围】

 部门的申购流程规定

 公司的紧急申购流程

 申购电子流的使用方法

 5S 管理

 网上到货信息的查询方法

 部门关于领货流程的规定

 常用设备的相关信息

 公司固定资产管理规定

 部门关于资产转移、清退、报废的规定

 固定资产查询系统的使用方法

第七单元 会务工作

要素 7.1 会议前准备

A、明确会议目的及指示，确定相应的会议事项

B、准备的各项资源应配合会议的时间及需求

C、准备满足个人特殊需要的设施

D、利用有效的渠道通知与会人员会议的时间、地点、议程等事项；

E、确认与会人员准时到会

要素 7.2 协助会议进行

A、检查会议所需的各项资源正常运作

B、根据会议议程确保会议如期进行

C、为与会人员提供及时准确的会议信息

D、灵活有效的处理意料之外的事情

E、根据需要对会议的重要内容及决策进行记录并整理

F、对无法的处理的事情应及时汇报至会议总协调人处

要素 7.3 会后整理

A、对会议使用完毕的物品进行清理，结算费用

B、根据要求整理会议相关资料

C、确定是否需要根据会务情况进行总结并提交相关部门

D、保持信息安全和机密

【第七单元要素必备知识范围】

 公司与会议有关的管理与财政规定

 个人角色与安排

 会议议程准备方法

 有关会议设备准备的安排

 资源获取的渠道及流程

 会议准备不充分的后果

 资源的安全及保密措施

 物品维护使用规定(设备、资料)

 会议记录的技巧

 食宿、交通安排技巧

 信息保管及传递的技巧

 公司安全及保密的措施

 费用结算的流程

 归档的相关规定

 安全及保密措施

助理类文员任职资格标准

一、基本条件

1、职责

 协助部门主管进行资源方面的管理，以使资源的合理利用

 协助或负责本部门与相关部门建立并维持良好的工作关系，辅助推动部门

组织气氛的建设及宣传工作以保证工作的正常开展

 负责培训、指导、考核下属文员的工作，负责文员任职资格认证工作以保

证文员体系的技能、服务满足工作的需要。

 根据工作需要起草建立各项规章制度，优化重整流程，并组织推行。  协助公司级或部门大型会议的组织、对外交流的接待，策划、组织本部门

的会议并跟踪负责决议推行

 负责公文、信息及问题的预处理，协助部门计划工作并监控工作进度  有效准确地调查相关工作信息并为管理决策层提供有效依据

 负责以下单项职责：辅助人力资源管理、辅助财务管理、机要信息管理、

机要文档管理、部门固定资产系统管理、辅助项目计划管理等

(注：助理岗位既有助理类的大部分工作也有基础类文员工作， 或既有基 础类文员工作也负责单项职责，或全职做单项职责的工作)

2、素质

领导能力： 能领导人们有效在一起工作， 促进团队的运作。

服务精神： 预测客户需求并主动满足。

沟 通： 正确表达并影响他人取得共鸣。

影响能力： 为特定目的,特意采用影响策略或战术， 有具体行动。

敬业精神： 最短的时间内主动改善及完成工作。

团队精神： 倡导团队合作，积极参与团队活动并主动为团队成员提供帮助。

成就导向： 努力发现某系统或个人工作方法的改进点， 并做出具体改变以改进绩效。

计划组织： 协调、调动资源，有效地制定自己和团队的工作计划， 采取有效及时的行 动。

3、经验

学历： 大学本科以上，专业不限。

工作经验： 对应文员的级别，除任职资格需达相应的标准，还需有工作经验的要求。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 资格 | 行为标准达标程度 | 工作经验 |
| 高级助理 | 助理类五级 | 华为文员经验30个月以上 |
| 助理 | 助理类四级 | 华为文员经验24个月以上 |

4、绩效

|  |  |
| --- | --- |
| 资格 | 绩效表现要求 |
| 高级助理 | 2A2B |
| 助理 | 4B |

5、其它包括奖惩情况、培训记录及成绩

在华为工作期间受到的奖惩、参加的培训及培训成绩均会对资格达标有一定影响。

四、助理类文员任职资格行为标准

第一单元 提高工作流程的效率

要素 1.1 挖掘个人潜力，提高绩效 (认证重点：能否客观认识自己、评价自己)

A、依据目前的工作活动和职业潜力找出自我发展需要

B、确定个人的发展目标，必要时，与相关人员商议

C、定期检查个人发展计划，获取意见以制定改进和提高的措施

要素 1.2 计划和组织个人工作进度表 (认证重点：工作计划的制定、执行、调

整)

A 、 根据工作任务的轻重缓急合理安排时间，确保工作按时保质完成 B 、学习并采用适当的计划辅助工具合理安排和掌握工作进度.

C 、根据工作任务的变化,与主管及团队成员协商， 确保调整的工作程序 满足要求

D 、遵照执行制定的计划， 遇变动或在自己能力范围外的例外事务 ，预 先知会相关人员，并积极寻求相关帮助资源

要素: 1.3 获取组织个人工作活动中所需要的信息 (认证重点： 自我提高的意识， 包 括知识、业绩、工作改进等方面)

A 、获取和掌握个人工作所需的相关的信息

B 、定期检查信息的准确性，及时更新，以满足工作需要 C 、根据公司规定保守信息机密

【第一单元要素必备知识范围】

个人工作定位与责任、识别、确定发展需要的方法、确定自我发展目标的方法、发 展机遇及资源对它们的影响、实施开发活动的方法、记录成就的方法、培训实施方 法、对进展情况和业绩提供反馈信息的方法、时间管理、团队作战、工作方法与实 践、个人存储系统、保密规定、确定定购申请资源

第二单元 有效工作关系创造和维持

要素 2.1与同事一起创造、培育和维持有效的工作关系 (认证重点：与周边同事 关系的融洽度、人员心理动态了解 、建立的关系对部门工作的促进作用)

A、了解相关人员的工作内容，并及时向其明确自己的工作职责 B、在商定的时间范围内实现承诺

C、给同事提供信息和援助以满足其切实的需要

D、当同事工作中有需求时，在自己的能力限度内提供适当的援助 E、沟通方法和援助方式满足同事需求

F、及时提出任何对工作质量的建议

G、当与同事之间或发现同事之间的工作关系的遇到无法解决的困难时，及 时将其提交给相关人员(及时发现同事的心理异常动态并恰当地提供给相关 人员，以便形成部门良好的工作关系)

H、及时发现同事的培训需求，并积极组织

I、与同事有关的信息应予以保密

要素 2.2 与外部联系人员一起创造、培育和维持有效的工作关系(认证重点：建 立的关系对部门工作的促进作用)

A、准确地设立、商定和记录与外部联系人员协作的方法

B、培育和维持与外部联系人员的良好工作关系，促使工作安排的顺利完成 C、在自己的权限范围内，迅速、礼貌、准确地答复信息要求

D、根据公司要求保守机密

E、当与外部人员的工作关系遇到自己无法解决困难时，立即提交给相关人 员

【第二单元要素必备知识范围】

处理不同意见和冲突的方法 、建立合作关系、根据机会平等原则分配任务、接待 原则及程序、公司产品及服务、公司结构、沟通技巧、激励员工方法、公司汇报程 序、处理机密信息的方法

第三单元 调研、准备和提供信息

要素3.1 调研、收集和选择信息以满足指定的需要 (认证重点：敏锐发现主管需

求，并提供相应信息；信息汇总能力)

A、明确任务目标，确定指定的信息需求

B、判断所需信息类别(如报价、服务、市场信息) ，确定获取信息的途径、 对象和范围

C、制定调研方案，设置监控点，确保整个过程的质量和效率 D、按既定的方案实施调研，并根据工作情况灵活调整

E、收集、汇总信息

F、操作过程符合有关的法律条文和公司规定

要素3.2 准备并提供信息以满足指定的需要 (认证重点：信息分析能力；报表的

美观、规范性)

A、筛选汇总信息，按类别和重要性对信息进行分析和整理 B、所选格式和陈述方式符合规定的需要

C、操作过程符合有关的法律条文和公司规定

D、保守信息的安全和机密

E、当在规定的期限内不能完成工作时， 立即准确地上报原因， 并确定最终 提供信息的时间

F、对调研过程进行总结，如需经常获得该类信息，将信息收集及整理的方 法、途径、经验明确成文，报主管及相关人员共享，以便使该项工作例 行化、规范化

【第三单元要素必备知识范围】

信息调研的方法、信息调研的记录方法、信息定位及选择的方法、确定信息需要的 方法、汇总和组织信息的方法、演示/组织和引用信息的方法、保守信息安全和机密 的方法

第四单元 公文拟制及推行

要素4.1 按要求起草文件(信函)(认证重点：起草文件符合要求)

A、明确需起草文件或信函，并按紧急、重要程度优先处理 B、准确理解文件的要求及将达到的预期效果

C、核查文件所依据的信息来源是否确切和有效， 若有必要， 可提出简洁明 了的建议，并给决策者提供适当的阐释

D、按起草的内容正确使用文种， 措词准确、表达清晰， 同时行文风格、文 件格式等符合公司公文规范

E、根据公司规定，保存相关文献的副本，确保信息的安全和机密、

F、在商定的期限内提供完整的文件，当不能在规定期限内完成工作时，立 即准确地上报原因

要素 4.2 制定制度以满足工作的需要 (认证重点： 制度的下发与推行， 并根据推 行情况优化制度)

A、明确自己在制度的应用和制定方面的权限范围

B、根据需要收集满足特定需要的相关信息， 必要时与用户一起讨论、或 获取专家建议

C、给用户提供清晰、全面的指导，使他们能将既定的规范付诸实施 D、监控实施过程符合规程要求

E、对制度的有效性和可行性进行评估， 对不完善或不合理之处提出建议

或报告

F、将修改后的规程报主管批准后付诸实行，并监控实施过程 G、在实施进程中，逐步改进，逐步优化

H、设计、实施流程应符合上级规定以及法律条令要求

【第四单元要素必备知识范围】

公司行文的格式及要求、行文规范；规程的类型和应用、规程开发方面的权限范围 规程获得通过的方法、规程的监控方法、监察规程实施有效性的方法、与规程有关 的支援系统的类型、给用户提供指导的方法

第五单元 协助计划工作并监控工作进度

要素 5.1 计划和组织工作(认证重点： 明确工作内容的轻重缓急； 合理安排各种源) A、与主管协商，确定任务并排出先后顺序，以满足工作要求

B、与部门人员协商，明确共同目标及计划步骤，以利于计划执行

C、合理分配资源，便于按优先顺序完成确定的任务

D、在人力资源合理利用过程中，加强对新员工的培养

E、根据工作优先顺序的变化，及时调整资源分配

F、与相关资源部门保持良好协作关系，以利于确定、商讨和协调相关的援 助以满足具体要求和期限

G、工作方法和活动符合法律条令要求和公司规定

要素 5.2 监控工作目标的实施 (认证重点：准确合理设置监控点；针对未完成 情况进行分析补救；做好工作经验的总结与积累)

A、分析工作目标要求及特点，合理、准确设置监控点及检查标准

B、根据确定的目标，及时检查、分析和评估工作结果，把握工作目标与方 向

C、当出现未能及时完成或与任务要求不符的情况时，能准确分析原因，并 做好相应补救措施

D、根据工作需要， 制定相应工作流程、规范及制度，以保证目标的顺利达 成

E、找出偏离规划目标的原因，必要时，上报给相关人员

F、在自己的职责范围内立即实施改正措施，并向相关人员汇报

G、任务完成后，总结工作中的经验与教训，并存档，以便今后借鉴

【第五单元要素必备知识范围】

工作的计划方法、时间管理办法、协调资源和任务的方法、通报和与他人商议工作 方法的方法、求援的方法、监督目标实现情况的方法、处理规划目标偏差的方法、 建立和实施管理机制的方法、根据目标检查和考评工作结果的方法、考评与沟通的 方法、保持良好的团队氛围的方法、保持与相关部门良好协作关系的方法、汇报问 题和建议的程序、监督和更新系统的方法、处理非常事务和紧急情况的方法

第六单元 会议组织与跟踪实施

要素6.1 会务的监控与实施(认证重点：会务的统筹安排及监控) A、明确会议议程，了解整个会议所需资料的来源与内容范围

B、组织相关会务人员明确会务分工并制定会务准备计划

C、控制会务进程，同时为与会人员提供所需的信息与建议

D、有效及时处理突发事件，确保会议顺利进行

E、会后汇总会议决议，促进和监控会议中提出的措施与决议

要素6.2 会议的有效组织(认证的重点：自行组织会议，促进会议效果的达成) A、明确会议目的，拟定会议议程

B、监控会议准备，对会议准备进行有益的指导

C、通过有效的交换意见，促进会议决议的形成

D、制定会议决议的实施计划，并监督实施

【第六单元要素必备知识范围】

公司与会议有关的管理与财政规定、决定会议目的与目标的方法、组织和比较文档、 会议议程准备方法、个人角色与责任、与会人员的角色与责任、会议进行的规定、 提供管理支持的角色与责任、个人发言权限与范围、对会议安排进行评价的方法、 与会议有关的应急处理流程、会议纪要与报告的目的、记录重要决策和问题的方法、 准备会议记录的方法、获取记录认可的方法、公司有关记录风格与格式的规定、监 控经过认可的措施、发送记录的流程。

第七单元 帮助提高下属绩效

要素 7.1 提高团队绩效

A、通过对下属工作情况的积累、评价及沟通，以达到帮助其不断改进工 作的目的；

B、及时发现团队工作中的问题，寻找解决方法，以提高团队整体绩效； C、通过各种形式的活动与宣传，提高团队组织氛围；

D、敏锐察觉下属培训需求，积极组织相应培训或向相关人员提出培训建 议；

E 、通过合理调配人力及物力资源，配合部门整体绩效的提高。

要素 7.2 新文员培养

A、根据新文员岗位要求，督促思想导师制定详细的培养计划； B、对新文员培养计划与效果积极监督、跟踪；

C 、根据新文员培养需求，采取有效措施，保证新文员的培养。

【第七单元要素必备知识范围】

管理心理学、有效的激励、团队建设、营造良好的组织气氛、问题调查的方法、有

效的沟通、绩效管理与绩效考核、有效的管理控制、领导技能与实践

第八单元 数据管理

要素8.1 数据库及数据管理(认证重点：数据存储、备份、检索和质量)

A. 在遵守公司及部门规定的前提下， 为用户提供优质文档查阅服务， 其中包 括判断申请单据的合法性、 及时响应申请、服务质量及方式满足用户需求

B. 确保数据质量包括数据形式符合规范。保障数据安全存储和传递， 提供适 当的数据备份方案，遵守数据加密传送规则，发现问题适时更新上报。

C. 科学管理数据， 对数据进行筛选、制定分类标准、汇总、编目、标识、跟 踪，使得检索效率满足用户需求

**D.** 配合主管或根据业务需求进行数据统计， 为管理者决策提供有效依据， 必 要时辅以数据分析报告说明，力求客观深入地反映问题

要素8.2 安全合理地利用软硬件资源(认证重点：有效使用软硬件工具)

A. 根据业务发展需要选型文档室专业软硬件工具，并确保按时到位

B. 在规定时间内安装、调试专业软硬件工具。合理调配资源， 充分发挥效 能，运用方法符合规范

C. 定期检查、维护文档室软硬件工作环境和数据载体， 以保证其正常安全 运作

D. 发现故障， 及时维修， 在能力限度内定位并处理日常故障， 若遇无法解 决的困难，尽快向相关人员求助，并获取有效的援助

要素8.3 建立并维护独立网络，按规定控制权限(认证重点：明确相关文件及条 例要求，建立网络及控制权限)

A. 了解业务需求，按保密要求建立并维护独立网络

B. 遵守网络规定， 充分应用IT技术解决问题， 在保密的前提下保证数据充 分共享

C. 管理文档服务器及独立网络， 按相关规定严格控制访问权限， 并及时判

定权限规则的合法性

【第八单元要素必备知识范围】

相关产品结构、查阅响应方法、数据备份方法、数据发放方法、信息资料管理方法、 特殊设备的安装维护常识、数据管理软件使用技能、求助方法、为用户提供支持的 方法、网络维护管理方法、文档查阅权限规则、业务规范及流程。

第九单元 文档检查与制度推行

要素9.1 配合上级部门，推行文档制度、保密条例(认证重点：流程学习能力， 深入浅出地理解，继而有效推行)

A. 充分发挥学习潜力，通过有效渠道快捷获取信息， 能深刻领悟文件精神 并传达

B. 有创造性地选择切实可行的方法积极推行和执行文档制度、保密条例等 规范，效果明显

C. 结合部门实际， 建立内部管理制度，加强保密措施

D. 严格按照公司及部门规范检查文档工作， 遇到问题， 及时与相关人员沟 通解决

**E.** 对推行和检查中出现的问题及时过滤、调研、跟踪、反馈， 并结合工作 实际提出建设性的意见，以进一步优化推行方式。对推行结果进行总结便 于经验共享

要素9.2 宣传、培训接口工作(认证重点：广泛宣传流程规范，积极参与培训工

作)

A. 针对IT应用及制度规范等要求适时对相关人员开展宣传和培训工作， 视 对 象的程度不同编写教材，拟定宣传和培训计划，具体实施，及时总结

B. 跟进培训及宣传效果， 及时调整计划， 收集反馈意见， 上报给相关人员

C. 根据实际情况不同， 通过合理渠道(如定期简报，提交专门报告等方式) 反馈问题

【第九单元要素必备知识范围】

制度推行和宣传方法、保密手段、流程规范的培训方法、处理接口问题的方法、收 集反馈信息的方法、文档计划制定的相关知识、计划的有效监控方法、组织文档检 查的方法、问题协调方法