

# 秘书手册

(试讲稿)



联想电脑公司企划部秘书处

# 目 录

前言 .....	3
第一章 秘书必备的素质.....	4
第二章 秘书的重要职业技能.....	5
第一部分 日常事务处理.....	5
电话、传真、邮件、文件管理、名片	
第二部分 日程安排.....	7
总体日程安排.....	7
出差日程安排.....	8
会议安排.....	13
媒体采访.....	18
大型活动.....	21
突发来访接待.....	24
第三部分 沟通与协调.....	25
内部沟通.....	25
外部沟通.....	25
秘书应具备的礼仪.....	26
秘书礼仪素质的培养.....	27
第四部分 文字支持.....	27
第五部分 会议支持.....	30

**前言** -----在许多人眼里，秘书仍是一种即让人熟悉又不被人了解的职业。秘书的辅助和参谋作用在该职业特征中最具代表性，他们是领导的左膀右臂，是领导与公司上下保持沟通的桥梁，为此，他们必须全心全意并准确无误地提供支持与服务，从而体现出其自身价值。优秀的秘书会使人想到干练、精明、繁忙的处事作风，联想到待人接物时彬彬有礼的仪态；联想到在他们脸上那一惯展现胸有成竹的样子.....无论如何，秘书这个词会让许多正准备从事这个职业的人们有着太多的想像。然而,秘书的工作到包括哪些，在秘书的工作背后还有些什么，这是被很多人忽略的。在联想，秘书及行政助理、部门文员是一只庞大的队伍，在联想的大环境下，大家各就各位地支撑着许多日常繁杂事项的处理。在领导处理每一项工作的时候，我们会随时身处其中，自然而然成为此件事情的某一环节，而不可或缺，有时我们需要扮演更多角色，以适应工作安排和领导需要。别看都是秘书，但由于所服务的对象不同,各部门性质不同,其所进行的工作任务也必然存在着很大差异，但由于秘书工作是以服务为其根本性质，这在共性的寻找上为我们提供了依据。事实上有很多相似的工作不同之处只是因为事件轮廓上的差别，本质上都是可以归于一类的。无论什么时候，谨慎认真的工作态度是秘书们不遗不弃的职业操守，而现代秘书的职业要求在尊奉这一理念的基础上更要加强这一能力的综合运用和发挥。因此，什么是一个出色地秘书的该具备的职业素质，什么样的秘书会得到领导的认可，在联想,不同岗位的秘书在提高工作效率的呼声下又该做什么呢？这些是我们一直以来需要探索的问题，也就是这此些思想火花碰撞出我们最初编写本手册的想法。

我们--作为企划部秘书处的秘书，在长期的工作之中，在领导日常所给的帮助中以及自身在各项工作中的锻炼使得我们为自身寻找到了一些适用的工作方法，积累了一些工作经验和技巧，在处理许多类似情况时形成了一些惯用做法和约定俗成的规定，我们将这些点滴一一收集，在经过了反复总结和提炼、否定和借鉴的过程后，已将其做成了本部门工作的一种标准，达成了在方法和流程上的统一。我们相信，在我们自己的不懈努力和对秘书工作的热爱之下;为联想,为我们的事业未来的发展进行一番奋斗后,我们定会做出成绩.我们迫切地相想早日让这本小册子与大家见面，希望它能为同行们的工作中提供方便快捷的参考之用，同时我们非常愿意将这些经验和技巧共享出来和大家一起探讨，也希望能利用这样一个机会使我们的工作得到领导和专家的指点，以发现问题，补己之短。

秘书手册适用于公司各部秘书及行政人员，致力于给予任何一个联想人关于行政方面的指导。手册编写工作是由企划部秘书处完成的，在此其间我们得到了来自部门同仁及上下各部门的相关人员的大力支持，在此，我们深表谢意，关于本手册所收集的内容，由于水平有限，不妥之处请及时向我们提出，我们热忱盼望着您的意见。这本手册随着工作需要我们还将不断补充完善，使手册真正能够成为一部联想秘书的行为指南，为您服务，为你所用。

## 第一章 秘书必备的素质

### 一、职业化秘书的标准:

**敬业精神**

**正直--公平，坚持既定政策和原则**

**表率作用**

**诚实--实事求是**

**领导风范**

**敬业--以工作为荣，设定高的工作水准**

**业务能力**

**守信--不失约、不违约、不食言、不泄密**

指挥与控制能力

勤奋--努力工作，不断学习

合作精神

有序--利落，有条不紊

学习与创新能力

高效--追求效率和效益

知人善任的能力

可靠--按约定完成工作，保质、保量、及时

对待意见与批评

大局观

## 二、秘书的职业态度

主动性 (Initiative)

适应性 (Flexibility)

团队精神 (Team work)

尊重他人 (Respect for People)

创新精神 (Creativity)

坚持原则 (Uncompromising Integrity)

服务与贡献 (Service & Contribution)

认同与分享 (Sharing)

双赢与相互依存 (Win-win & Interdependence)

温柔的心和自省

## 第二章 秘书的重要职业技能

### 第一部分：日常事务处理

#### 一、拨打/接听电话的程序和技巧

##### 1、打电话前的准备

- 准备好电话记录本和笔
- 把要与对方说明的事情、内容的顺序简单列在记事本上，并逐一核对无遗漏。
- 准备好通话时需要的文件资料。
- 查阅对方电话号码，确认无误，开始拨打。

## 2、正式拨打电话：

- 拨通电话后，确认对方公司及姓名，然后热情而有礼貌的说：“你好！我是联想电脑公司\*\*部\*\*。”
- 如需与有关人员通话，应有礼貌地请对方传呼或转达。
- 如告知对方的内容较复杂，应主动提醒对方做好记录
- 逐一将事情说明，注意语言简明、准确；
- 通话结束后，确认对方已放下话筒，然后放电话。

## 3、接听电话

- 3 声铃响内将电话接起，平和有礼貌的：“你好！我是\*\*部\*\*。”
- 判断 WHO，分以下几种情况：

来电人员		总经理可接电话时	总经理不在时
内部	直接上级及平级	直接转入	记录留言 如事务紧急，记录上级电话，速联系总经理回电。
	直接下属	问清事情梗概，转接时向总经理说明梗概后转入	问清梗概，如不紧急，记录下来转告总经理 如事情紧急，告知总经理联系方式。
	普通员工	问清事由，如需要，转告总经理；其他可视情况处理	
外部	重要且紧密	问清概要，向总经理说明后，然后转入	记录留言 如事务紧急，记录上级电话，速联系总经理回电。
	重要但不紧密	问清概要，向总经理说明后，依总经理指示转入或不转入	记录留言，向总经理汇报。
	不重要且不紧密	问清概要，酌情处理	

- 若通话内容较复杂，或有不清楚的地方，最后应当将要点重复一遍，以免遗漏或有偏差。
- 通话结束后，确认对方已放下话筒，然后放电话。

## 4、通话技巧：

- 日常礼貌用语：  
询问对方时，可用：“请问您哪里？”、“请问您怎么称呼？”“请问有什么事？”等
- 对总经理直接领导、保持经常联系的外部、内部人员应在日常工作中尽量熟悉，达到闻其声知其人，并及时予以转接。
- 如对方有事需要你传达，必要时需将对方姓名、单位、电话号码以及需要传达的事再重复一遍，以便必要时再与对方联系。
- 如不能把握总经理是否要和对方通话的情况下，不能随便回答总经理“在”或“不在”，可说“请您稍等一下，我去看看\*\*总经理是否在？”，然后请示总经理是否转接。
- 如遇总经理不愿接听对方电话，则可用委婉的语气：“实在抱歉，\*\*总经理这是不知上哪去了，我见到他时再给您回个电话；如果您方便的话，能否让我转达您的事情？”做到有礼有节、滴水不漏。
- 在知道身份但不告知事由的情况下，如方便可询问总经理后决定是否转接；也可询问对方是公事还是私事，如是公事可让对方知晓，将事由告知自己也可达到目的。

- 在对方不肯告知身份及事由的情况下，经反复询问未果，可委婉结束通话。
- 如果对方喋喋不休，废话连篇，可以说“请问您还有别的事吗？”或“对不起，我还有急事要办”等结束通话。
- 如一个未完又来一个，应视电话内容和对方身份，让紧急的、重要的人员先讲，同时礼貌的告诉另一方稍候片刻，或记录对方电话，稍后打过去。
- 整理电话留言，在总经理回来后汇报相关信息。

## 二、传真

### 1、将传真分类：

- 1) 需要总经理本人审阅的，根据总经理授意处理
- 2) 由秘书来待为处理的：
  - A、转给其他相关负责人
  - B、由秘书本人回复
    - 使用电脑公司标准 CI 格式
    - 遵守公文写作规范
    - 保密文件需要传真时，应先与对方联系，发送到指定传真机上，发送后再与对方确认。
    - 需请对方协助抄送时，务必在文件正文前加以说明，列明抄送范围
    - 务必在传真件首页上标明总页码，并在每一页文件上标注页码。

### 2、必要的传真分类存档

## 三、邮件

- 1、根据邮件类型（如急阅件、待处理件、须知通知、一般通知、报表、报告/总结、新闻/通报、私人邮件等等）或按具体项目设置子文件夹。
- 2、将收件箱中的邮件过滤，删除不必要的邮件，然后分如下：
  - 1) 需要总经理本人审阅的，存入相应文件夹，部分根据总经理授意回复邮件，或督促、协助总经理在规定时间内处理相关事宜。
    - 以总经理名义回复时，要在语气上予以注意，并从总经理信箱发出；
    - 以秘书名义发送时，要说明邮件内容为总经理授意。
  - 2) 由秘书来待为处理的：
    - A、转给其他相关负责人；
    - B、由秘书本人回复
- 3、如发出的邮件需要追踪结果或确认对方是否收到，需要设置回执，如对方未能及时查看，需电话说明。
- 4、需要总经理审阅、批改的邮件打印出呈送，然后负责回复或传达；
- 5、重要邮件及时进行存档

## 四、文件管理（参看集团《秘书手册》第 33-36 页）（附文件处理流程）

- 1、阅读文件，判断是否应由总经理处理，然后审核文件格式是否正确、内容表述是否清晰、完整。
- 2、对文件进行分类：待批、待阅件，紧急、不紧急，写明文件摘要（必要背景资料、审批原由），便于总经理
- 3、按总经理批改意见复印后转发、呈送（可参照文件管理规定），必要的事情进行追踪，反馈结果。
- 4、必要文件进行存档。

注：传真、邮件、信函等内容为外文的，应及时译出

## 五、名片

- 1、分类：可根据总经理业务情况分类，如公司类型、客户类型、地域等；
- 2、存放：
  - 名片盒
  - 录入到NOTES通讯录中（更易查找，但需要录入时间）
- 3、应准备一名片夹，存放与总经理联系紧密且重要的人员名片，并保证查找时方便快捷。

## 第二部分 日程安排

**控制日程，意味着你与总经理一起有序工作。**

“日程安排”是指时间排定的领导工作计划，是领导工作量、工作效率、工作成果的一种反映，是时间管理艺术的集中体现。秘书的职责是当好“管家”按日程安排为领导做好各种必要的准备，并提醒领导实施。本文将从总体日程安排、出差日程安排、会议安排、媒体采访、大型活动和突发来访六部分加以详细说明并提供文字模版，希望能给大家的工作提供参考。

日程是领导的工作质量，工作效率，工作成果的一种体现，而规划、安排领导的工作日程是秘书的一项基本工作。这项工作看似简单，但却十分重要，它是秘书辅助总经理工作的基础，安排好总经理的日程，意味着秘书将和总经理一起进行有序的工作。作为秘书一定要细心观察领导的工作习惯和做事风格，调整自己的工作方法，主动适应领导的工作节拍。在没有达成默契的情况下，最好在合作之初与领导做一次深入沟通，准确了解领导的要求、需求，并对可能会遇到的一些情况的处理原则达成共识，为日后工作的顺利开展做铺垫。此外，勤于思考，多做总结对于秘书日常工作效率的提高是十分必要的，把看得出的经验、教训、小技巧等做一备忘录，时常翻看，补己之短，扬己所长这不仅提高了自己的工作水准，同时也对领导的工作效率起到了间接地促进作用。

### 一、 总体日程安排

领导的日常工作分为日常性工作，即事先有计划的相对固定的工作（如会议、出差、接待等）和突发性工作（临时安排的事情）两类。而秘书的通常做法是将有计划的事情预先填入拟好的日程表中，同时细致灵活地安排好突发随机事件。

#### （一）总体原则：

- 了解总经理的日常工作、近期业务重点、作息习惯、身体状况，
  - 优化工作方法，细心观察总经理的工作习惯与做事风格，主动适应其工作节拍；
  - 了解公司业务发展情况，特别是所服务总经理的业务进展情况，留意近期的工作兴奋点；
- 对计划内事情预先写入日程；及时整理日程表，以免安排冲突；
- 明确事情的优先级，在处理事务时注意理顺和排序，分清轻重缓急，酌情安排处理；
- 定期与总经理沟通，将双方的要求、需求和可能会遇到情况的处理原则达成共识，以利工作开展；
- 注意日程安排的时间松紧，适当安排；

#### （二）经验与技巧

- 周一日程、出差前后一个工作日不要安排过多的事务；
- 在两个约会间留出机动时间，防止会议延长引起时间冲突，并给总经理留出整理思路的时间；同时预留时间处理日常事务；
- 根据总经理习惯留出适当固定时间阅读报刊资料及其他信息；
- 对于总经理的各项安排熟记于心，及时提醒已定下来的安排，防止冲突；每日安排相对固定时间与总经理核对日程，保证秘书与总经理日程表内容一致；
- 不要代替领导做决定，在总经理的同意下针对其工作习惯和时间对各种预约酌情处理；
- 控制约会时间，适时打断，防止拖延，以免影响下面的日程；
- 掌握近期要回避的人物；

### 月/周计划安排模版

- 可使用 NOTES 日历功能，填入相关安排，打印即可；
- 也可按照总经理习惯，自行制作日程表；

## 二、出差日程安排

做为秘书，安排总经理出差是经常的一项工作，同时也是需要更加细致的一项工作。通过秘书的计划，把总经理出差在外的工作安排得紧张而有序，愉快而圆满，这是秘书工作的目标，也是工作价值的一个体现。

### （一）国内出差

- ☺ **出差前：**
- 确定出差目的和日期；
  - 确认总经理出差陪同人
  - 与出差地相关人员沟通，确定周到的日程安排（明确如早午晚餐安排、所到地地址、需要的路程时间、接待人员等信息。）
  - 确定行程，预定机票（注意选择好航空公司、机型及班次）、酒店（选择总经理习惯的酒店、熟悉酒店的电话、传真等）、接/送机人员（明确接送机人的联系方式）；
  - 完善细致周到的日程表（时间、地点、对方参会人、议程等）（见范例）。
  - 根据总经理的习惯，准备出差用物品（见物品携带表）。
  - 拟写授权书并于总经理出差前一天向各相关部门及相关人员发出邮件和复印件（财务部等）。（见范例）

- ☺ **出差中**
- 在第一时间掌握总经理到达后的联系方式，必要时通知授权人及其它相关人员。
  - 根据总经理日程安排，随时通报公司及 GM 关心的业务进展情况；
  - 配合总经理授权人的工作，及时掌握公司及业务相关信息。
  - 根据情况及时与相关人员及总经理沟通，及时调整日程安排；

- ☺ **出差后**
- 及时向总经理汇报出差期间公司内部事务及业务进展；
  - 出差资料整理（包括资料、名片、会谈备忘），根据需要转发相关人员或存档；
  - 向总经理认为有必要的合作方致感谢函。
  - 各种差旅费用报销；
  - 跟进业务后续事宜；

### （二）国外出差

出差国外与国内出差安排顺序及内容大致相同，但在此要特别提醒您注意以下几点：

- 根据公司最新业务情况准备 PRESENTATION （中/英文），与对方确认演示设备，必要时准备彩色打印胶片和打印稿。



- 机票购买时注意避免经停中转，选择好的航空公司和服务，长途飞行选择好的机型；
- 注意准备好各种证件及邀请函，并提醒总经理携带；
- 根据客人的级别和国家风俗习惯准备礼物；
- 准备当地的地图及国家风情资料；
- 确认对方还是我方提供翻译服务；
- 回国后向邀请方致谢。

（三）陪同出差

- 陪同总经理出差无疑对秘书的工作提出了更高的要求，在出差前除了前面介绍的注意事项外，在出差过程中，要求秘书注意以下事项：
- 登机前，为总经理办理机场建设费购买、机票换票及各种登机手续；并再次确认接车人；
  - 到达后，办理宾馆入住手续，了解总经理房间号码及电话，并将秘书房号电话及时告知总经理；
  - 每日及时核对本日及第二天的日程安排；
  - 提前设置清晨叫醒，并安排早餐；
  - 根据当天的日程安排落实车辆；
  - 及时提醒并事先落实各项安排；
  - 携带总经理名片、必要的会议资料（报告稿件、会面备忘、采访提纲）；
  - 注意建立各种客户关系（包括政府领导、合作伙伴、媒体记者）
  - 着装要求：大方职业装、着淡装；注意言谈举止；
  - 出差返回后将总经理与客户沟通的事项逐条落实、跟踪，并及时办理费用报销、资料整理。

附件一：出差物品携带表

名片	若干	日程表	
证件（身份证、护照、港澳通行证、边防证等）		笔记本电脑和 ppt（保存在桌面）、ppt 备份软盘	2 张
往返机票（将保险费保留在秘书手中）		书面讲话稿及素材	2 份
活动或会议等背景材料		出访地联系人通讯录	
准备现金或信用卡注款		备用笔等文具	*准备一支彩色笔
礼品	*包装	应急药及常用药品	

附件二：授权书模版

文件编号 OUR REF.: LCS-DTB • 60023-99

发文日期 2000.6.14  
DATE:

文件类别 CATEGORY: 通知

---

拟文人 FROM: ---

审 核 //  
VERIFIED:

批准 APPROVED: ---

---

收文人 TO: 全体人员

收文部门 TO(DEPT.): 台式电脑事业部、笔记本事业部、软件事业部、服务器事业部、外设事业部

---

抄送 CC: 总裁室、企划部秘书处、财务---

附件 ATTACHMENT: //

---

☐ 传阅  
CIRCULAR
 ☒ 阅后存档  
FILING
 ☐ 保密  
CONFIDENTIAL
 保密期限  
TERM

☐ 其他  
OTHERS
 //

☐ 页 数 1  
NO.OF PAGES

---

授 权 通 知

电脑公司副总裁---在 2000 年 6 月 15 日-16 日期间因公外出，此期间将台式电脑事业部资材、质控、经营管理等相关签字权授予副总经理---，台式电脑事业部其他相关财务及文件审批授权予常务副总经理---，除台式电脑事业部外其他事业部系统相关财务签字及文件审批委托副总裁---处理。

特此通知

-----  
2000.6.14

### 附件三：国内出差日程范例

刘军总经理出差深圳日程安排（4 月 25-27 日）

	时间	日程	地点	备注
4 月 25 日	<b>17: 25</b>	北京—深圳 CA1305	机场	接机人：--- <b>1360—</b> —— 入住新世纪酒店 该车在深圳期间随行
	<b>21: 30</b>	夜宵		自行安排
4 月 26 日	<b>11: 30</b>	嘉利会面及午餐	新世纪酒店上海餐厅 宁波厅	嘉利参加人：何焯辉、谭永雄、 邓秉觉 联想：---、--- 议题：嘉利最新情况通报 对方联系人：邓秉觉 13902997514
	<b>13: 20</b>	出发前往 EMC office、---陪同前往		
	<b>14: 00</b>	EMC 会面	深圳沙头角保税区 21-23 栋北座	联想参加人：---、---、---、 ---、--- EMC 参加人： 总经理 余昭信 副总经理 陆杨 业管处经理 张界杨 技术处协理 郭宗钦 研发部经理 张滨 会面安排： 14:00~ 15:00 双方公司介绍交流 15:00~16:00 参观工厂 16:00~17:00 产品研讨（显示器/电脑相关产品） 及未来业务合作磋商
	<b>17: 20</b>	返回新世纪，梁青陪同		
	<b>18: 00</b>	晚餐	新世纪酒店餐厅	美国国家半导体：李彬及随行人员 联想：---、---
4 月 27 日	<b>14: 00</b>	东莞金和涂料有限公司会面	深圳长安镇沙头南区 （地图附后）	金和参加人：总经理 董合枝 生产经理 董博霖 嘉利厂参加人：采购部主管 黄宝球 工程总监 邓秉觉 联想参加人：---、---、--- 议程安排： 14: 00-14: 05 双方介绍 14: 05-14: 25 金和介绍（工厂历史、油漆种类、 生产工艺及相关喷漆关键技术、发展趋势等） 14: 25-14: 55 双方讨论 14: 55-15: 25 参观金和新厂

15: 35	瑞和塑胶五金电子厂	深圳长安镇沙头南区	15: 35-15: 40 联想与瑞和人员互相介绍 15: 40-16: 10 参观瑞和工厂 16: 10-16: 25 机动 16: 25 前往机场, 车程约 30 分钟
17: 40	CA1303 深圳—北京		——安排接机
随行及重要联系电话: —— —— —— ——			

附件四：国外出差日程安排表

—执行副总经理访问汉城行程表（99 年 7 月 14 日至 17 日）

	访问时间	主要活动	地点	备注
7 月 14 日	17: 50——20: 40	北京——汉城	KIMPO Airport	LG 商事 Mr.J.S.PARK 等 在机场左边出口举牌接 (Tel: 0193367896)
	21: 00——21: 30	到达酒店办理入住 (因通讯不便, LG 商事提供一部手机 在汉城期间使用, 号码为: 0192335098)	Holiday inn Seoul	下榻处: Holiday in Seoul(佳乐) Tel: 82—02—7179441 Fax:82—02—7159441
7 月 15 日	8: 00——9: 00	与 LG LCD 部 B.Kwon/V.President 及 LG 商事 K.M.Ahn / Sr.MGR 、J.S.Park 共进早餐及会谈	Holiday inn Seoul or LG Twin Towers	路程: 3 小时
	9: 00——12: 30	前往 LG 位于龟尾的 LCD 厂		中餐
	12: 30——13: 20	与 LG LCD 负责人午餐		主持人: Mr.K.S.Park
	13: 20——14: 40	参观及会谈 (陪同及参加者: LG LCD 厂总经理 Mr.K.S.Park/Exe.Director、 LG 商事 K.M.Ann/Sr.MGR 、 J.S.Park)	龟尾	路程: 3 小时
	14: 40——16: 40	前往 LG 电子位于平泽的 CD ROM 厂		主持人: Mr.M.H.Park
	16: 40——18: 00	参观及会谈 (陪同及参加者: LG 电子 Mr.M.H.Park/Sr.Director Mr.J.H.Cheng/G.MGR LG 商事:K.M.Ahn/ Sr.MGR、J.S.Park)		
	访问时间	主要活动	地点	备注
7 月 15 日	18: 00——19: 30	与 LG 电子人员共进晚餐	平泽	
	19: 30——21: 00	回酒店		
7 月 16 日	8: 00——9: 20	自酒店前往三星电子 LCD 工厂所在地	七星 (Kiheung)	联络人: Mr.J.Y.Park Tel:82—02—7507313
	9: 30——10: 00	高层领导见面 (LCD Marketing W.H.Hong/Sr.MGR、崔敏洙先生等)		
	10: 30——10: 50	——作联想电脑公司及产品的介绍		
	10: 50——11: 20	针对相关问题进行会谈		
	11: 20——11: 50	参观		
	11: 50——13: 00	与会者共进午餐		
	13: 00——14: 00	乘车前往 LG 总部		

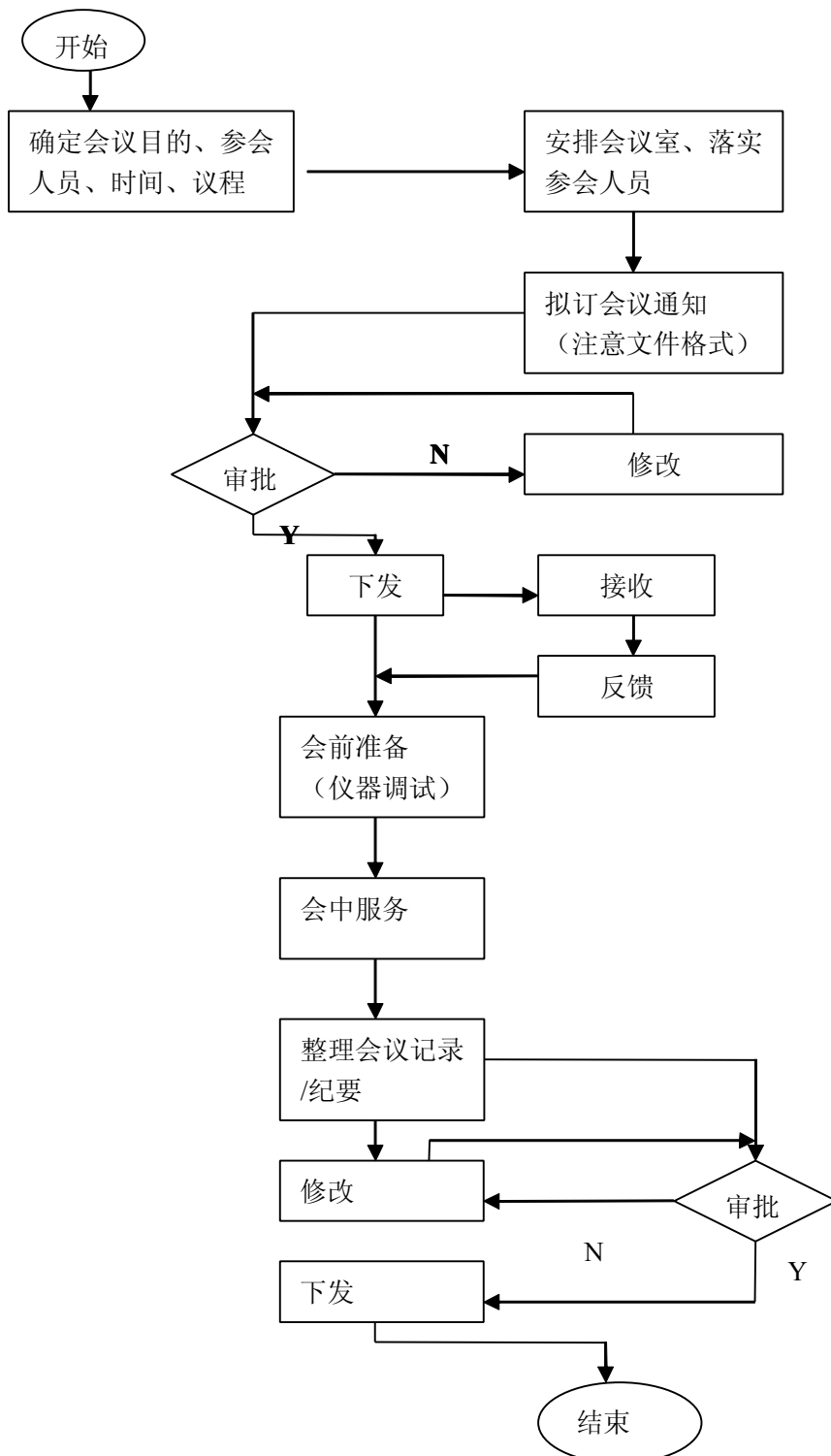
日	14: 30——17: 00	会谈（参加者: LG 商事 <b>D.H.Kang/V.President</b> LG 电子 <b>M.H.Park/Exe.Director</b> 等)	LG 总部	联络人:LG 商事 <b>Mr.J.S.Park</b>
	17: 00——17: 30		Holiday inn Seoul	
	19: 00——21: 00	回酒店休息  与 LG 商事人员共进晚餐 ( <b>D.H.Kang/V.President</b> 、 <b>K.M.Ahn/Sr.MGR</b> <b>Y.H.Kim/Sr.MGR</b> )		主持人: <b>Mr. D.H.Kang</b>
访问时间		主要活动	地点	备注
7月 17 日	10: 00——18: 00	参观韩国电子市场/汉城市区及近郊观 光游览	汉城市区及 近郊	陪同人: 导游、 <b>LG 商事 Mr.J.S.Park</b> <b>(17 日为韩国国庆日)</b>
	18: 00——19: 00			
	21: 40——22: 40	酒店结帐、乘车前往金浦机场  汉城——北京		自酒店到机场约 40 分钟路程

### 三、会议安排

召开和参加会议是总经理的主要工作方式之一。组织会议和处理与会议有关的事务几乎成为秘书的经常工作，其重要性不言而喻。会务工作是秘书组织工作能力的综合体现，它将多种繁杂事务汇集一身。保证会议顺利的举行，需要多方面的准备工作。这就需要秘书是八面玲珑的天才，同时善用平时培养出的细心与责任心，沉着应对，以不变应万变！以下分内部会议与外部会议分别介绍。

#### （一） 内部会议安排

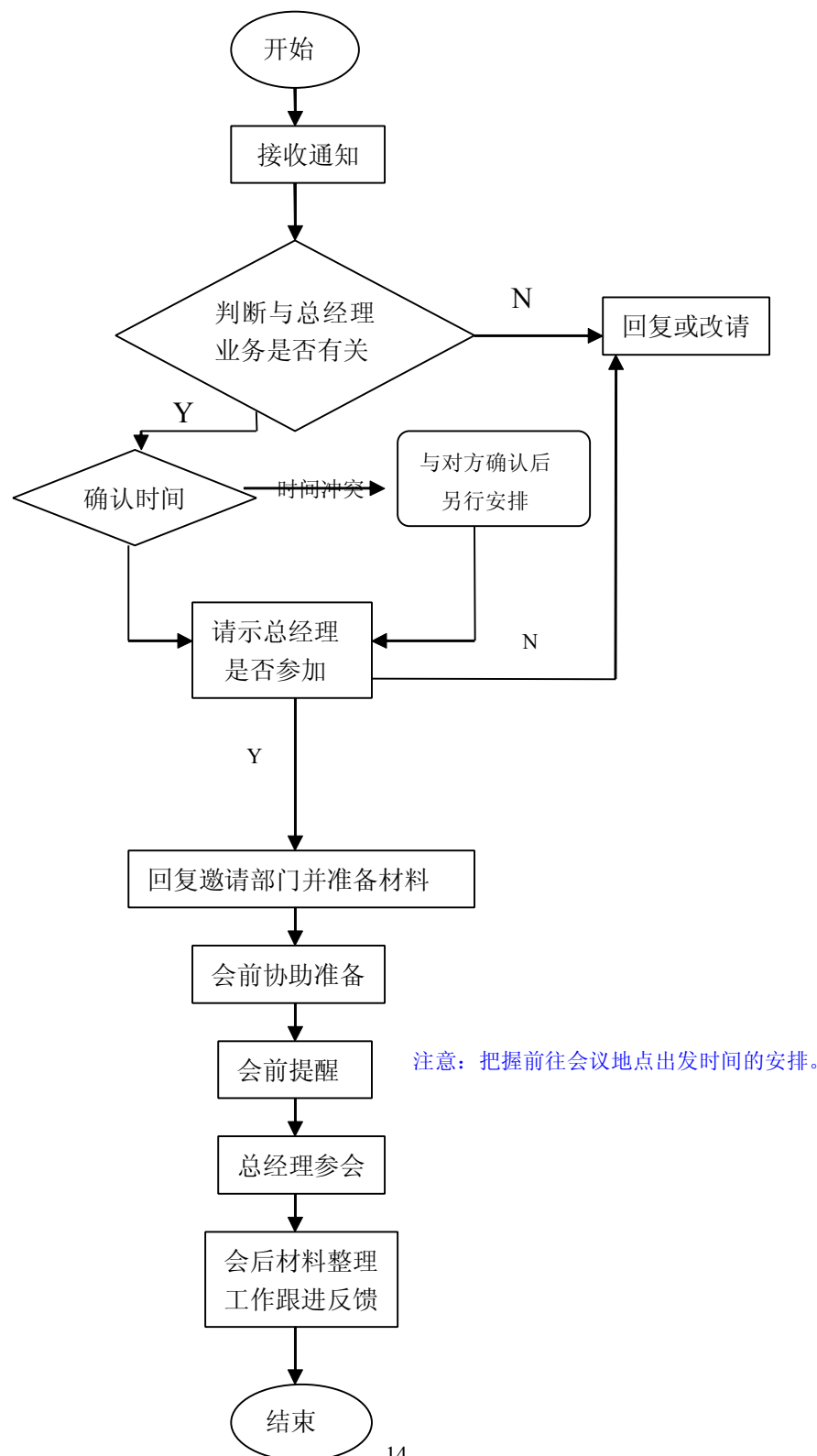
##### ● 总经理主持的会议



注意事项：

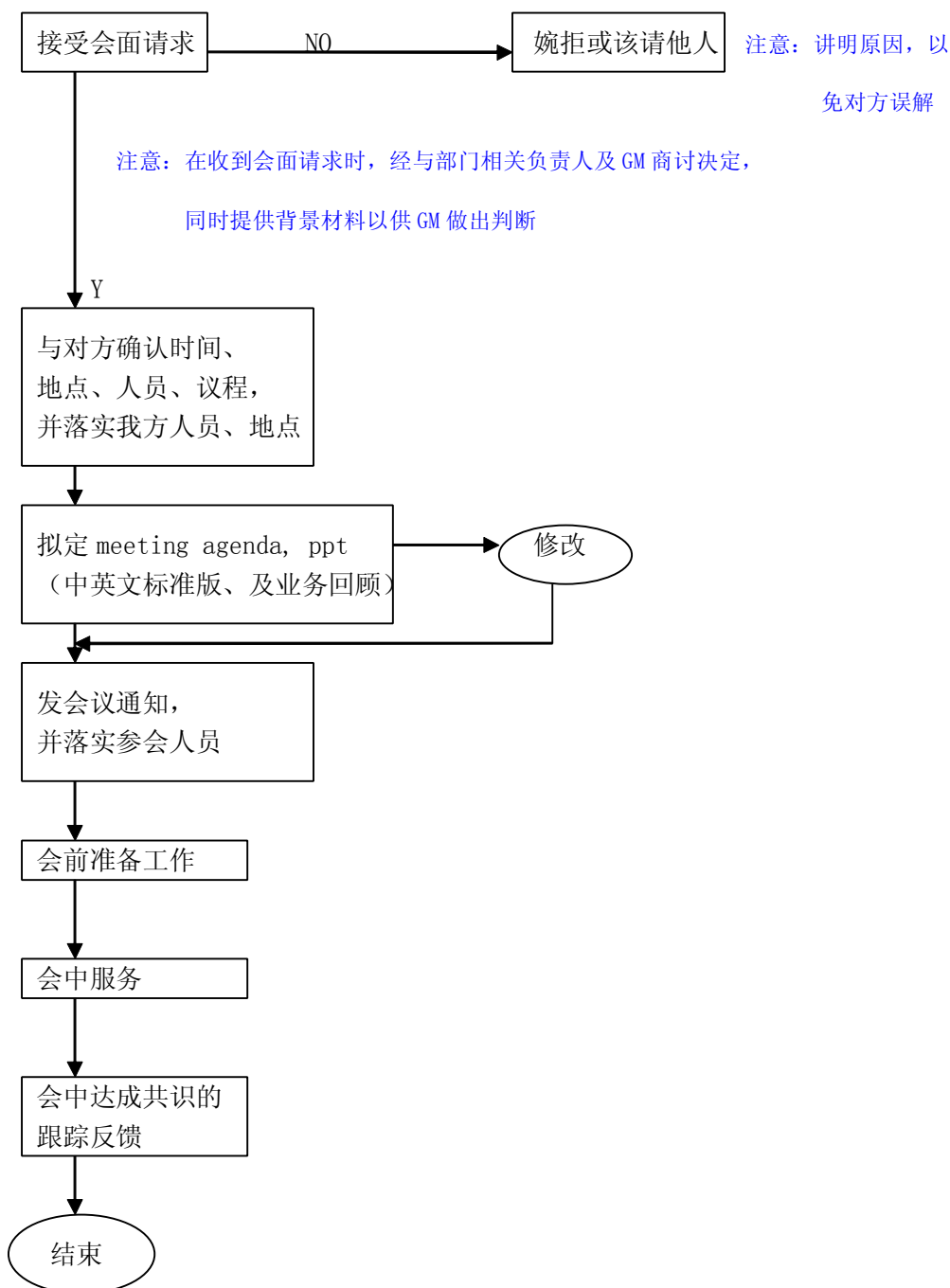
- 会前与 GM 及相关部门负责人明确会议内容、议程和参加人；
- 综合考虑各种因素（如 GM 全天日程安排），安排会议地点及时间；
- 下发会议通知后，确认参会人是否已收到通知，对特别重要的参会人，可通过电话确认；
- 会中协助放映 PPT，并时刻关注会场内情况，随机应变；
- 对会中达成的决议及时跟踪，并反馈给 GM；

## ● 总经理参加的会议



## （二）外部会面安排

### ● 总经理主持的外部会面



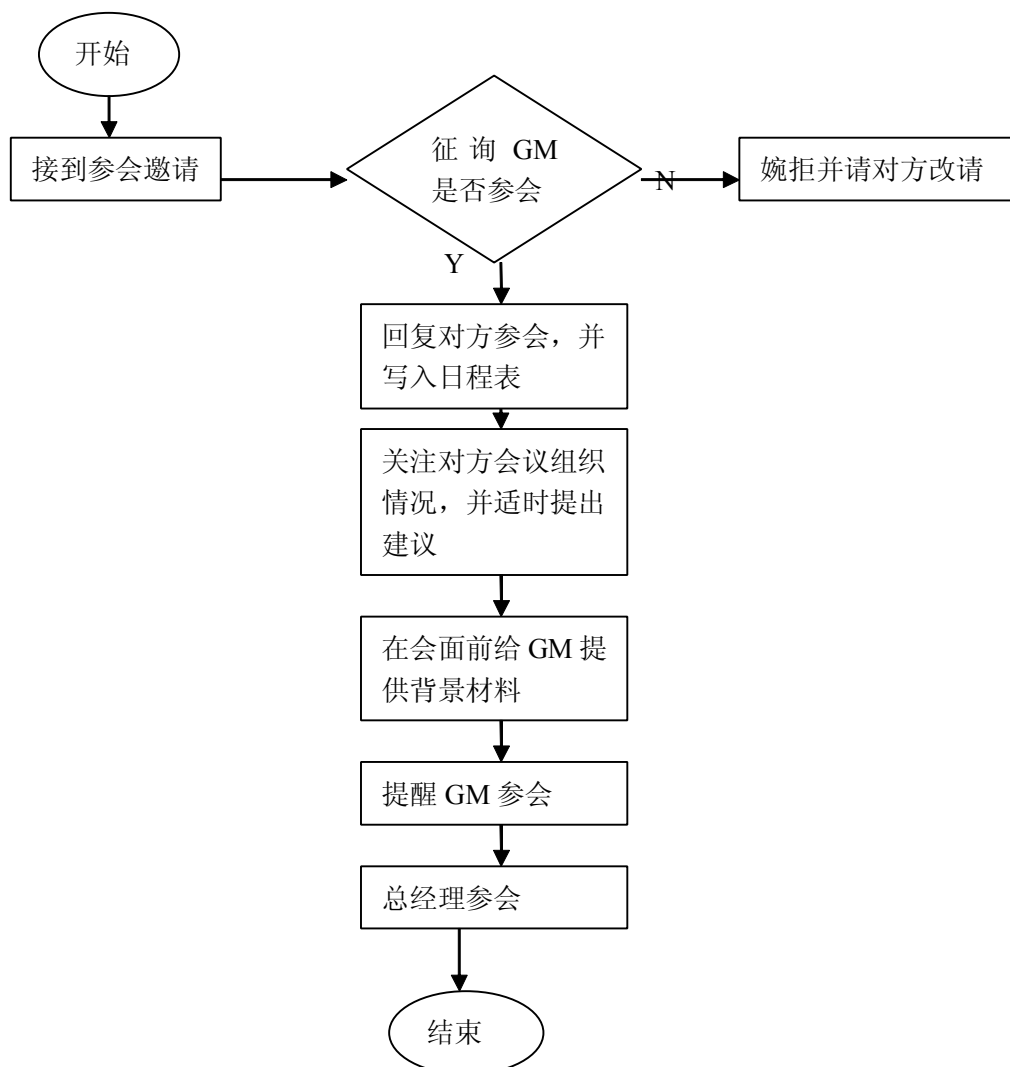
注意事项：

- 综合考虑各种因素，选择合适的会面地点、预定会议室；
- 注意准备电子或纸制的欢迎牌、激光笔；
- 会前与对方沟通是否需准备翻译，如需要，提前确认；
- 根据来访公司的习惯及来访者的级别准备礼物；
- 在与来访公司沟通中确认是否需安排车辆接送，如需要注意把握接送时间，并通知对方确切的会面时间及地点；
- 考虑是否需要在会面时录音或拍照，并提前准备；
- 如需安排参观，提前与行政后勤部联系，填写参观申请，安排参观陪同人；

- 会前给总经理提供相关背景材料，如需要请相关部门负责人与总经理沟通洽谈事宜；
- 在会前拟制 meeting agenda（见模版）
- 在制作 PPT 时根据各部门情况、来访者的需求酌情修改添加内容，注意内容的及时更新，并根据来访者需求制作中/英文；
  - 初次会面 PPT 应包括：联想总体情况及业务情况介绍；
  - 再次会面应注意：有针对性的业务回顾（可请相关业务部门提供资料）。
- 帮总经理准备名片，并提醒会面时携带；
- 提前 30 分钟进行，调试设备，摆放材料，迎接客人，注意对待客人谦和有礼的态度；
- 提醒总经理参会，在 GM 同意后陪同参会，参会中协助放映 ppt，并关注会场内情况，随机应变，灵活处理各种情况；
- 会面结束后，代总经理或陪同送客人离去；之后整理笔记本电脑等仪器设备；

### ● 总经理参加的外部会面

总经理参加其他部门组织、主持的会面，秘书的工作可能就不像前面介绍的那样繁多。但从较专业的角度协助安排。并关注以下几点：



注意事项：

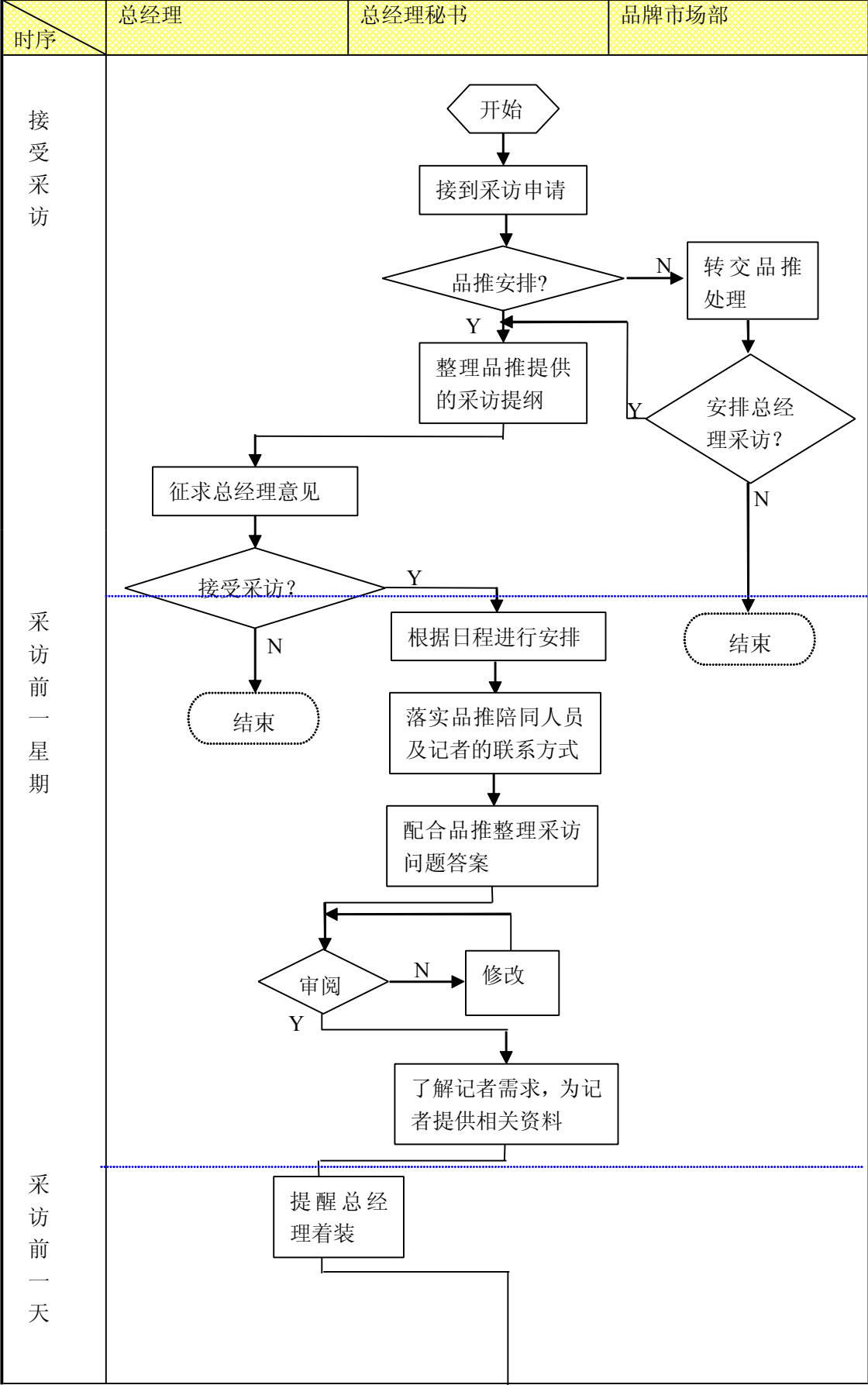
- 会前为总经理准备详细的背景材料；
- 会前了解会议的具体地点，如在不同办公区，请注意把握出发参会时间；
- 对会中决议，总经理希望详细了解的，及时跟进并反馈；

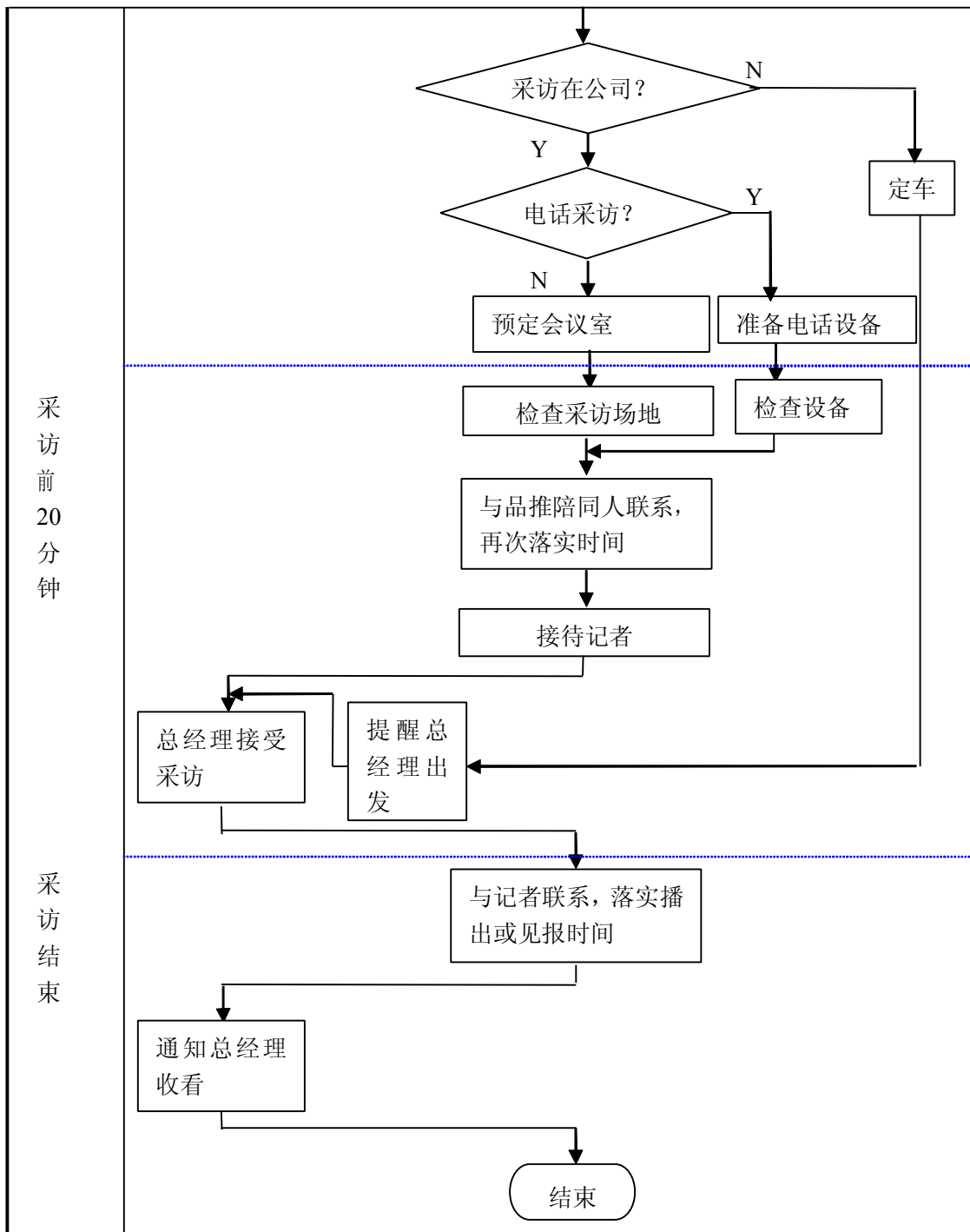


## Guest Meeting Table

<b>Guest's Company: AMD</b>	
Guest's Name and Position	Legend's Participant and Position
<b>Mr. Hector de J. Ruiz</b> COO  <b>Mr. Raymond Lee</b> V.P of Asia Sales & Marketing  <b>Mr. Kelvin Kwok</b> Sales Director of Asia  <b>Mr. Thomson Chan</b> Marketing Director of Asia  <b>Mr. Perry Chan</b> Country Manager of China  <b>Mr. Jack Lee</b> Assistant Sales Manager	<b>Mr. — — —</b> Vice President of Legend Computer system General Manager of Desktop business Division  <b>Mr. — — —</b> Vice President of Legend Computer system General Manager of Notebook business Division  <b>Mr. — — —</b> General Manager of Material Management Division of DTB  <b>Miss. — — —</b> Manager of Material Management Division of DTB  <b>Mr. — — —</b> Interpreter
<b>Appointed Time Period:</b> 15:00 pm-16:00 pm, June 2, 2000	
<b>Venue :</b> Phoenix hall at Erbiao building of Legend Computer Systems Limited	
Meeting Agenda: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤15:00-15:05 Introduction</li> <li>➤15:05-15:10 AMD Introduction (Mr. Perry Chan)</li> <li>➤15:10-15:30 AMD update ( Mr. Raymond Lee)</li> <li>➤15:30-15:45 Legend update (Mr. — —)</li> <li>➤15:45-16:00 Discussion about cooperation between AMD and Legend</li> </ul>	

四、媒体采访





## 媒体采访流程说明:

### 1、接受采访

- 联想电脑公司的采访由品牌推广部统一安排，集团采访由企业传讯部统一安排；除此之外的采访需求必须转交品牌推广部处理；  
对直接联系的记者要特别礼貌，要向对方说明公司采访规定，请对方理解；应记下记者的联系方式，必要时可帮助对方联系品推接口人；
- 从品推得到采访提纲；
- 将整理好的采访提纲和背景资料呈送总经理审阅，征求总经理意见；
- 对总经理接受的采访可根据日程进行安排，适合安排在一起的采访尽量安排在一起；  
对总经理不接受的采访经总经理授意后可向品推推荐其他人接受采访，必要时可帮助品推人员进行沟

通联络。

## **2、采访准备（采访前一周）**

- 落实品推采访陪同人和记者的联系方式，出现意外情况时可进行联系；
- 配合品推帮助总经理整理采访问题的答案，呈送总经理审阅并适时修改；对于常见问题的回答应该有所备份并及时更新；
- 了解记者需求并进行准备：  
对于需要摄像或拍照的采访对光线和电源会有要求，在预定采访场地时应该注意；  
有些记者会要求得到公司、部门简介或总经理的简历和照片，可事先为记者提供；  
对公司简介、部门介绍、总经理简历和照片应分别准备电子版和打印版；

## **3、采访准备（采访前一天）**

- 帮助总经理准备好采访提纲和问题答案；
- 对于需要摄像或拍照的采访提醒总经理着装和发型；
- 如果是电话采访要向行政后勤部通讯处事先借好电话会议设备；  
如果采访在公司外进行要事先定车；  
如果采访在公司内进行要事先预定会议室，并根据采访需要注意采光电源；

## **4、采访当天**

- 采访前 20 分钟必须与品推陪同人联系，落实采访时间；
- 如果是电话采访需要检查会议设备；  
到采访时间后接入记者打来的电话或帮助总经理拨通记者电话；
- 如果采访在公司外应该及时提醒总经理出发；
- 如果采访在公司内应该检查采访场地；  
如果采访在公司内，记者到后应由秘书先行接待，了解场地是否合适，对方是否需要其它背景资料；  
安排停当后请总经理出面接受采访；  
送记者离开，并了解播出或见报时间；

## **5、采访结束**

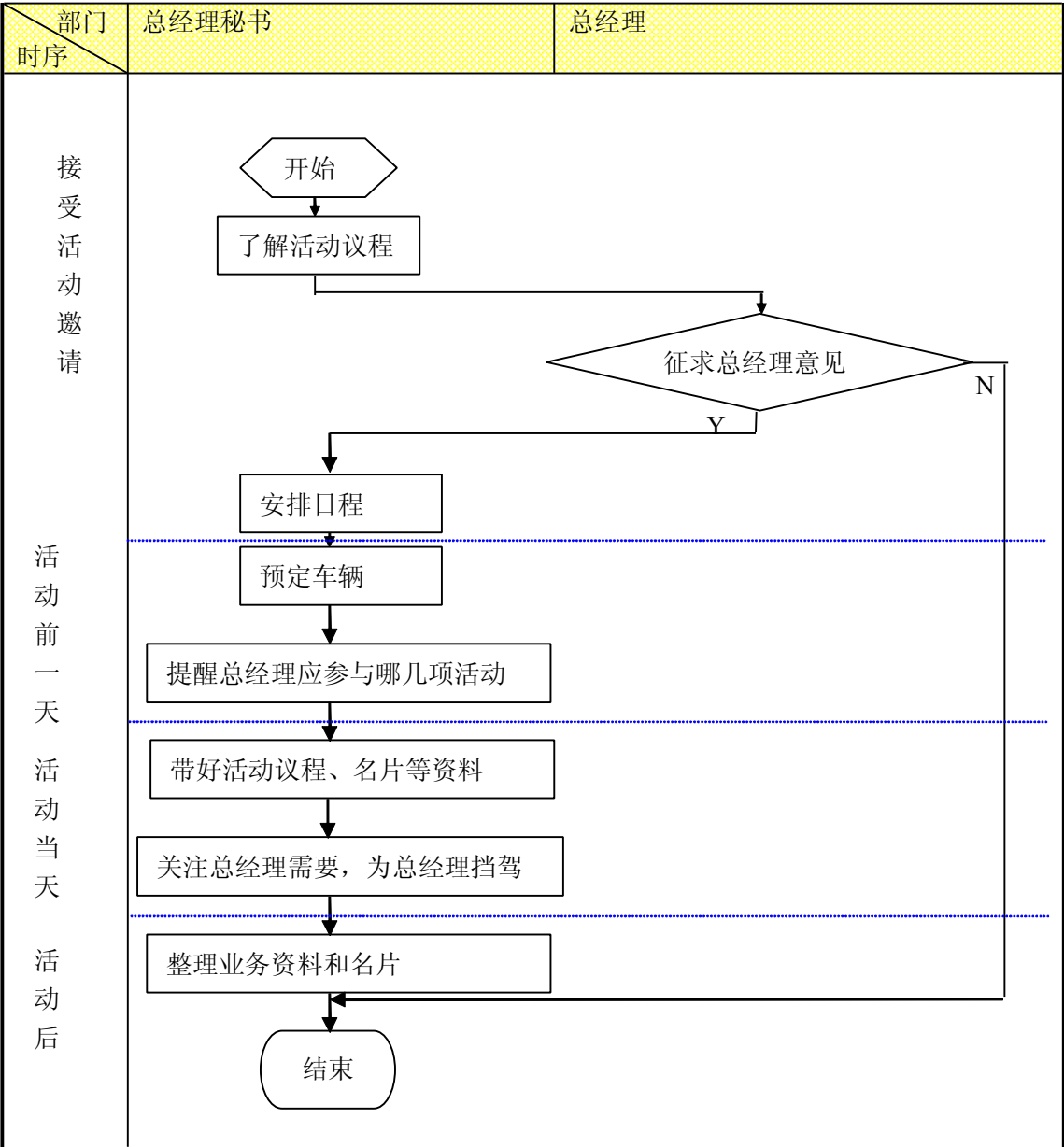
- 与记者沟通，及时了解播出或见报的确切时间；
- 通知总经理收看，或收集采访报纸呈送总经理；  
必要时可通知公司全体或部门员工收看。

## **注意事项：**

- 对记者的界面要非常友好。

五、大型活动

(一) 陪同总经理参加的大型活动：



陪同总经理参加的大型活动流程说明：

1、接受活动邀请

- 得到活动议程，判断重要程度，征询总经理意见；
- 对于总经理同意参加的活动事先安排日程；

2、活动前一天的准备工作

- 做好准备工作，如预定车辆等；
- 提醒总经理应该参与活动的那几项；

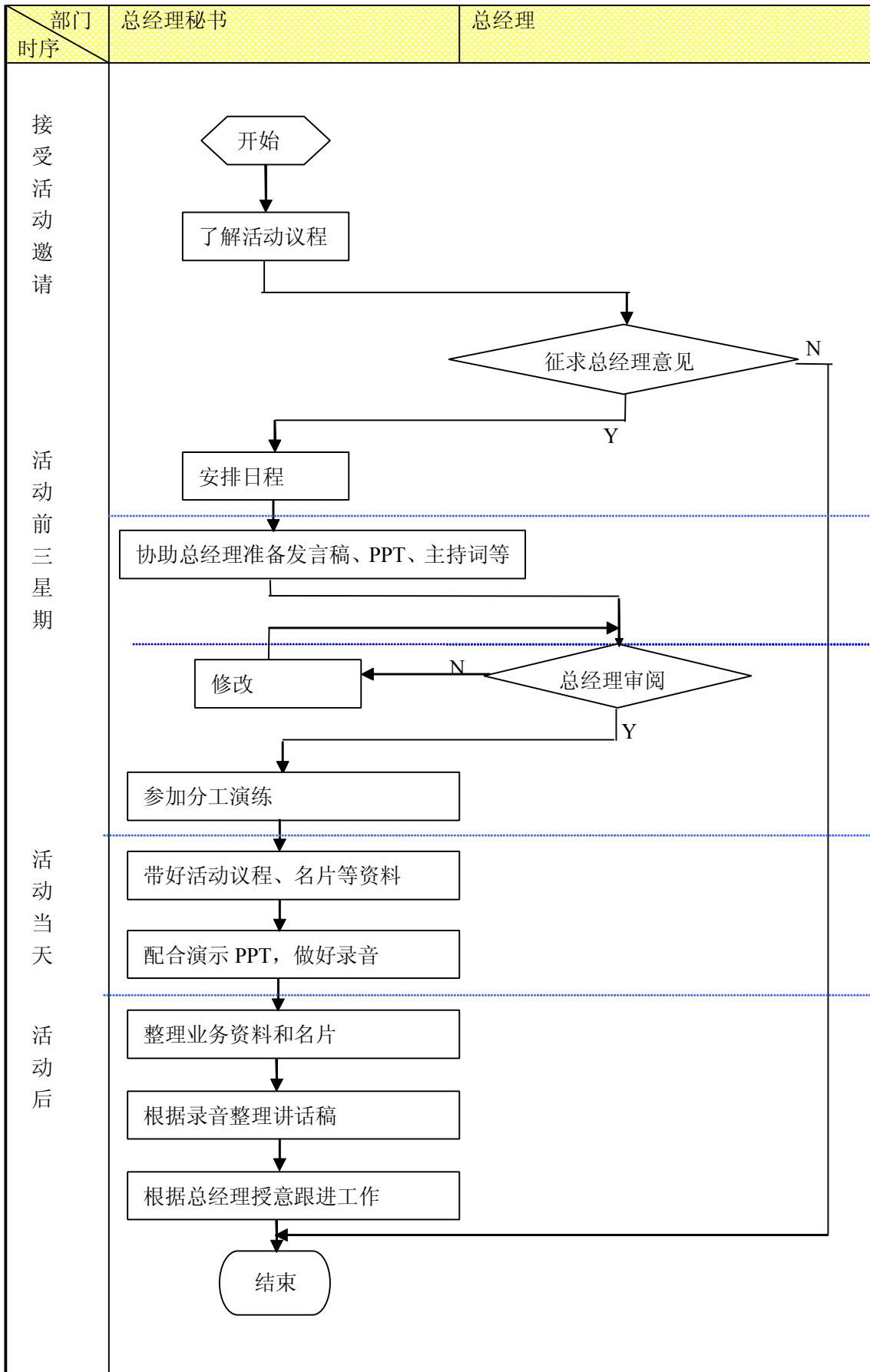
3、活动当天

- 着大方的职业装，化淡妆，发型整齐，工作时间要佩带胸卡；
- 带好活动议程、名片等资料；
- 活动中关注总经理的需要，注意保持在总经理的视线内，在必要时为总经理挡驾；

4、活动后

- 整理业务资料和名片。

(二) 参与支持的大型活动：



参与支持的大型活动流程说明：

### **1、接受活动邀请**

- 得到活动议程，判断重要程度，征询总经理的意见；
- 如果总经理同意参加活动，安排好日程；

### **2、活动前三星期**

- 参加分工会，明确总经理和自己的职责，了解其他人职责，将总经理日程细化落实；如果讲话稿、PPT 是由秘书准备的，要给自己留出修改时间；
- 帮助总经理准备 PPT、发言稿、主持词等，经总经理审阅后修改定稿；定稿的 PPT 和发言稿要交给会议组织者；
- 参加彩排；对重大活动中需要配合演示的 PPT 一定要反复演练；

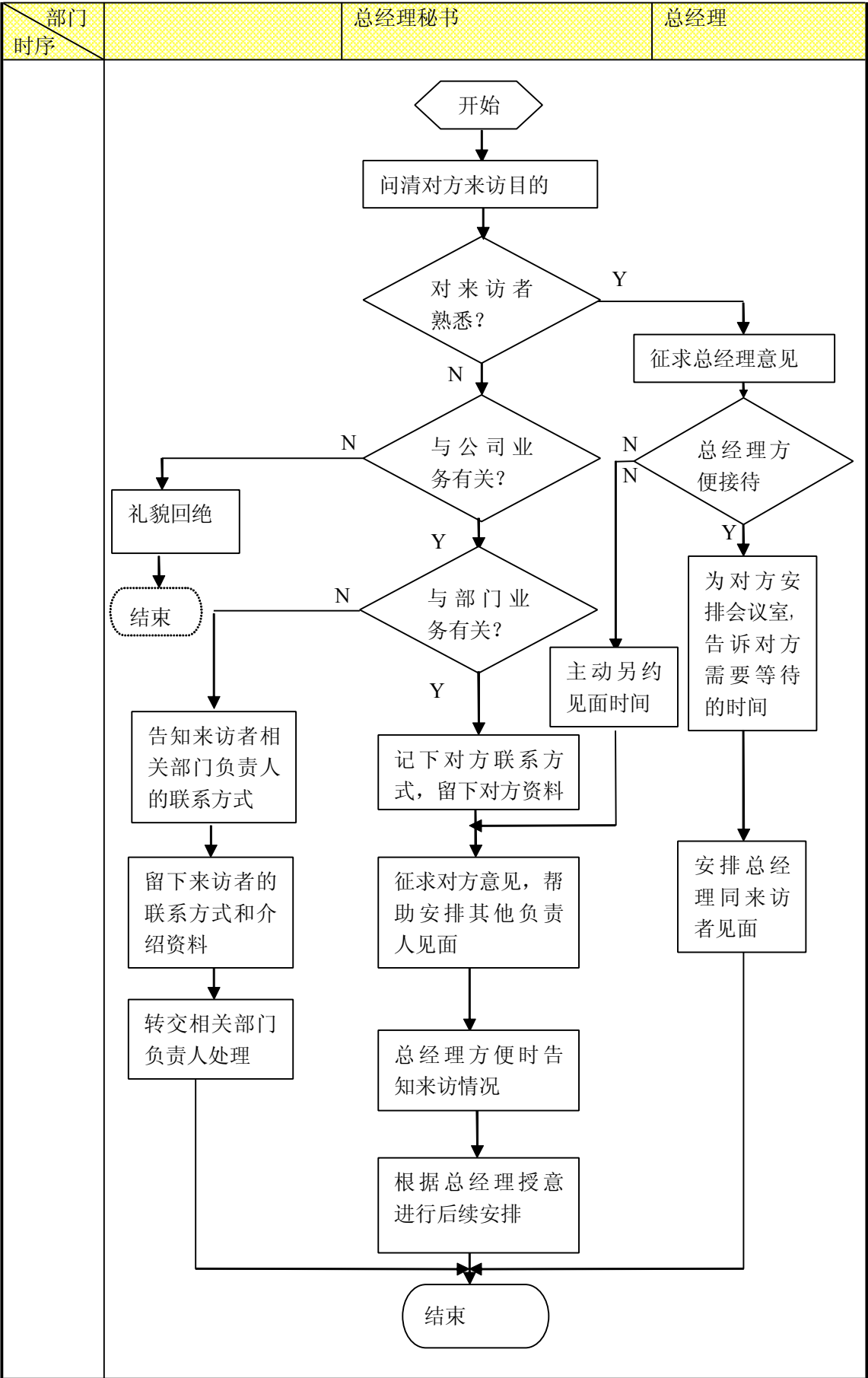
### **3、活动当天**

- 参加外部活动时，秘书应着端庄大方的职业装，化淡妆，发型整齐，工作时间要佩戴胸卡；
- 带好如下物品：拷好资料的笔记本电脑和两张备份软盘、名片、激光笔、激光笔电池、签字笔、录音机、磁带、麦克风、纸巾、润喉片等；
- 活动中配合演示 PPT，做好录音；
- 活动中配合接待公司或外部领导，活动期间要保持在总经理的视线之内，在关注自己总经理需求的同时也关注其他总经理的需求；
- 在突发紧急情况下不要慌乱，首先要关注自己总经理的需求或部署，可能情况下主动分担会务人员的工作；

### **4、活动后**

- 整理业务资料 and 名片；
- 根据录音整理讲话稿；
- 总经理在活动中往往会遇到很多人，引发很多工作管理上的想法，需要秘书参会后跟进落实。

六、突发来访接待





#### 接待突发来访流程说明：

- 问清对方来访目的；
  - 对于总经理熟悉且非常重要的客人，如果总经理当时有时间接待，应该尽量安排，可以把来访者带到会议室，为对方准备饮料和报纸，并告诉对方大概要等多久，同时礼貌地暗示对方总经理的下一个约会何时开始，请对方注意时间；
  - 对于总经理熟悉且非常重要的客人，如果总经理当时不愿接待或不在办公室，由秘书对情况做出解释，让来访者觉得他随时都会受到欢迎，同时征询来访者意见，主动和来访者另约一个见面时间，或帮助他安排和相关负责人见面；留下来访者的联系方式和资料，待总经理方便时转告总经理，如果需要可进行后续安排；
  - 对于与公司和部门毫不相关的来访者，有礼貌地回绝；但如果自己不能确定，一定要征询相关负责人的意见；
  - 对于与其它部门业务相关的来访，可以告诉对方相关部门的联系方式，留下对方的联系方式和资料，转交相关部门处理；
  - 对于确实应由总经理分管的来访记下对方的联系方式，告诉对方总经理不能立刻接待他，并做出解释。如果对方愿意，可以推荐对方与部门其他负责人联系，同时告诉对方可以先把想法以写信或寄 email 的方式告诉总经理；
- 在总经理方便时告知来访情况，根据总经理授意进行后续安排。

#### 注意事项：

- 有些来访者听不进秘书所做的任何解释，死缠着非见总经理不可，对这种人一定要毫不妥协—但要注意礼貌—反复进行解释并提出建议。同时一定要向对方保证可以写信或发 email 给总经理，而且总经理一定会看。

## 第三部分 沟通协调

### 一、内部沟通

- 秘书要与所服务的总经理建立经常性的沟通，了解总经理近期的工作重点、业务要点及管理方面的思想。准确理解总经理的授意、做好上情下达的工作。
- 秘书应以主动谦虚的态度与总经理所领导的部门人员充分沟通，尽可能及时了解各项业务的进展情况，并将信息及时整理反馈给总经理，有效地协助总经理推进工作
- 作为秘书，在日常的工作中，注意与其它部门和同事的协作，要把对方看作是自己的资源，通过一点一滴的交往，协调与各部门之间的关系，对任何部门、任何一位同事都应有极强的客户意识，尊敬对方、尊重对方，注意及时向那些给予你支持的部门和人员表达谢意。

### 二、外部沟通

外部沟通会大量使用电话、电子设备、书信等媒介，因此要特别注重在这些方面的商务礼仪。（见电话礼仪、书信规范）

#### （一）业务合作：

- 作为总经理与外界沟通的窗口，秘书应以热忱的态度与合作厂商建立起真诚信任的关系，但在处理事务时注意以公司利益为重，端正自己的位置，灵活处理。

- 尊重合作伙伴和供应商，要注意多方了解与业务相关的事务，以做到准确理解对方的意图、帮助进行有效的沟通与传达。
- 在代总经理进行有关业务的推进工作时，要与合作厂商达成理解，为总经理的决策创造良好的合作环境，辅助总经理推进。

## （二）礼尚往来：

- 答谢（节日礼品、贺卡等）在重要的节日（如圣诞节、新年、春节、或重要合作厂商的公司纪念日等）秘书应在征求总经理意见之后，以礼品或贺信及时致意，维护与合作厂商的友好关系。
- 在业务合作中，适时提醒总经理并为其安排与厂商的定期沟通活动或轻松的就餐，与厂商建立经常性的沟通。以促进彼此的了解与进一步的合作。

## 三、秘书作为领导辅助人员应具备的礼仪

秘书作为总经理的辅助人员，除完成日常业务事宜外，更多的精力是为总经理服务。一个好的秘书既是领导的助手又是领导的参谋，秘书在日常工作中既要辅助领导进行决策，同时还要辅助领导树立良好的公众形象。

### （一）作好助手和参谋的工作

1、参与决策调研，提供有份量的信息。

秘书要做好决策参谋，就要积极参与决策的调查研究。首先是广泛收集信息，多提供真实情况。其次是超前搞好调研，多提供决策预案。再次是和领导同步思维，多提供有份量的文稿。其中要把握三点：

第一，要有观察力，跟踪了解总经理的思维轨迹，敏于捕捉领导的思想火花。能及时预测总经理在想什么，准备什么。

第二，要站在领导工作的角度思考问题，才有一定的高度、广度和深度。

第三，主动与总经理交流思想，通过听取领导的意见不断调整自己的思维，在事务处理和文稿撰写中更好地体现总经理的思想。

2、参与实践，协助总经理推进工作。

（1）积极介入有关工作，及时掌握相关情况，适时提出建议。

（2）经常了解全局情况，取得按时保质完成各类任务的主动权。

3、参与要有度，参谋要有方

（1）参与决策调研，注重“多谋”，切忌“擅断”。

（2）参与督促检查，工作要“到位”，不能“越位”

（3）参与工作实践，要当好助手，不能做“主手”，做好牵头、把关、协调的工作。

### （二）辅助总经理塑造良好的形象。

秘书和秘书部门是为总经理服务的，领导对外形象的好坏在很大程度上反映了秘书和秘书部门的服务水准。秘书可从以下几方面来辅助领导塑造良好的形象。

1. 语言形象

总经理在正式场合发表讲话，秘书要事先准备好文字材料、发言提纲，必要时做好语言标识。公务活动之前，提供广泛适用的背景资料（包括活动内容、所要解决的基本问题及与此相关的人文等知识）供总经理参考准备。

2. 协助总经理树立行为合作形象。要在事务安排中，尤其是公司内部活动中，使领导多接触普通员工，了解情况，融于员工之中，才能使领导的形象得以升华。

3. 协助总经理树立行为激励形象。要尊重别人，帮助领导把握好用人之道，多协商，多征求大家意见，在坚持原则的前提下，尽量满足下属及部门的需求，增强合力。

4. 协助总经理树立行为感化形象。领导者要通过自身的行动影响他人，秘书是总经理对外界面的口，必须协助总经理做好以下几项工作：

（1）要待人热情，例如在总经理开展某项活动之前，详细了解该项活动所涉及的人员情况，包括姓名、身份、履历等，以便领导掌握对方的信息，为开展热情友好的交际活动创造条件。

- (2) 对外交往要真诚情切，秘书要很好地领会和把握总经理的处事原则，并在对外交往中很好地运用，必要时提醒总经理率先垂范，以身作则。以感化、教育和鼓舞他人。

## 四、 秘书礼仪素质的培养

秘书要充分发挥礼仪的作用，达到工作自如的效果，除了把握好基本的礼仪原则外，还应从以下几方面加强对自身素质的培养。

### (一) 培养良好的道德修养

礼仪是道德的一种外在表现形式，良好的道德会令人自然展示优雅得体的举止仪态，表现谦虚恭敬的态度。

- 1、公正客观。要公正地评价他人，不要以自己的好恶来评说他人，也不用自己的好恶要求他人。在处事中，不能感情用事，要以是非标准而不能以职务的高低论曲直，提批评、建议要出于“公心”，帮助他人要出于“诚心”。
- 2、忠诚守信。要忠诚老实，办事恪守原则，忠于承诺，能办的事要千方百计办，不能办的事要向对方说明情由以得到他人的谅解。
- 3、摆正站位。秘书一定要摆正自己的位置，在与不同身份的人交往处事中，要正确履行自己的职责，而不能超越权限，既要积极地配合工作，又不能干预领导的决策和下属或其它部门的工作。

### (二) 培养谦虚而恭敬落落大方的态度

谦虚是指正确地看待自己，也正确地看待别人。不过高估计自己，不过低估计别人，善于发现自己的缺点并改正，善于发现别人的优点欣赏和学习。恭敬就是尊重对方的人格，诚恳待人，和蔼热情，不骄横。谦虚而恭敬的态度往往是一个人的神态、语言、动作和行为的综合表现。

- 1、表情。表情中最主要的因素是眼神和微笑。它们可以表现出对对方的欣赏、理解和欢迎。特别在与别人交谈时，眼神要能显示你在倾听对方的谈话，因为每个人都喜欢用语言表达自己，喜欢别人听自己讲话，如果你用眼神告诉对方“你是一个值得我倾听的人”无形中会提高对方的自尊心和信心，使对方感到你能理解他、尊重他，才能赢得对方的信任，从而产生愿意同你交往。同样微笑能使生疏变为亲密，真诚的微笑能造成互相信任和亲切友好的气氛。
- 2、举止。手势和行立坐态都能表现出谦虚而恭敬的态度。秘书经常与总经理出现于各种场合，更应注意礼节。在社交场合要主动、大方地与对方接触、递送名片、自我介绍。让对方尽快了解自己，言谈中注意语言的文雅与委婉，说话方式轻松自如，语速不急不徐，落落大方。
- 3、牢记别人的姓名，称呼恰当亲切。一般人对于自己的姓名特别在意，如果记得对方的姓名，会使对方对你产生莫大的好感。即使忘记了对方的姓名，也要委婉地“套”出或不动声色地处理，切忌直白对方“记不起了”或“我忘记了”等让对方难堪。
- 4、培养温文而雅的仪表风度。

衣着仪表是个性的表征，反映一个人的文化修养和格调，显示自己的职业和职位。秘书正式场合应着整洁得体大方优雅的职业装。

## 第四部分 文字支持



**秘书不仅要领会领导的指示，**

**而且要能贯彻领导的指示。**



## 秘书文字支持应达到的要求：

- **针对性强**——文档处理要直接、明确地去解决某个具体问题，提出意见和办法。在拟制中，要针对一件事写一件事，不能把规定以外的东西写进去。比如写一个准备开展一项活动的通知，就要围绕为什么要开展这一活动和怎样开展等来写；从收文范围来看，需明确收文对象，对需要了解而不需要直接处理事情的人可采用抄送形式；对于保密文件，一定要有明显的保密标识符。
- **具体真实**——具体是指收文人看了文档后知道该怎样去做，真实是指实事求是。
- **条理性强**——文字工作具有明确的指导作用，可操作性强，因此对拟制文稿的条理性要求尤为突出。
- **时限性强**——文字工作是解决随时发生的问题或将要出现的问题。要写得及时，否则会延误时机，严重时会造成公司的损失。
- **有固定的格式**——格式为内容服务，要有相对的稳定性。对于文件的格式，可参考《联想电脑公司文件管理规定》中的格式。



## 秘书文字支持的种类：

- 传真和邮件（详细处理流程见前）
- 业务类文档（正式文件、报告、总结、PPT 制作等）
- 一般信件、感谢信、邀请函等



## 程序：准备——撰拟——审核修改、发布

- **准备**
  - 明确行文要求。秘书应事先了解行文目的、收文对象、主要内容，在与总经理相互沟通中，准确领会领导意图，并据此进行写作。
  - 确定主题。主题一般是说明事物、汇报工作、阐明政策中所表述的基本观点和主张。
  - 选择正确的文种。如向上级请示批示或批准宜用“请示”而不用“报告”，因为“报告”不要求批复而只适用于向领导反馈信息、提供参考。
  - 调查研究收集材料。在接受总经理授意后，秘书应进行深入的调查研究，收集标志着材料。

## ● 撰拟文稿

➤合理安排正文的表述次序，可使文档内容紧凑有序，纲目清楚，前后衔接紧密，方便收文人阅读与正确理解。

➤写好开头与结尾。开头用以唤起收文者注意，引导阅读，通常采用下述形式：

- (1) 简明交代拟文根据与目的
- (2) 概述有关情况，使收文人了解发文背景
- (3) 以简要文字提示全文主题，引起收文人注意
- (4) 阐明基本观点，使收文人在开头处即获得明确认识
- (5) 直接点明结论，以启发收文人思考，增强文件的鲜明性
- (6) 表明批准或转发执行的态度，多用于发布规章制度的通知
- (7) 表示祝贺、敬意、谢意等，多用于函与讲话稿

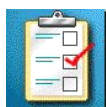
➤结尾通常采用下述形式：

- (1) 使用文件词语，强调行文目的，如“特此报告”
- (2) 概括与深化主题，帮助收文人进一步理解全文
- (3) 陈述具体要求，如“上述要求，请予批准”
- (4) 发出号召，提出希望与要求
- (5) 说明文件生效、施行时间

- 书写文稿，文档中的人名、地名、时间、引文必须准确、具体。
- 日期应当写具体的年、月、日。结构层次序数第一层为“一”，第二层为“(一)”，第三层为“1、”，第四层为“(1)”。
- 用词用字应准确、规范，应正确标明标点符号。
- 文内使用简称时，一般应当先用全称，再注明简称。

## ● 审核修改、发布

文档拟好后，应认真、严肃地反复进行审核与修正。审核修改的步骤是，首先由秘书自己反复推敲修改，对于重要的文档还要组织讨论，最后提交主管的领导人审核批准、发布。



参考模板附件：

## ● 传真和邮件（详细处理流程见前）



新“CI”传真模版.  
doc

● 业务类文档（正式文件、报告、总结、PPT制作等）



F5：公司内部简易  
文件格式（中英文）.doc



F5：公司内部简易  
文件格式（中英文）.doc



PPT模板.ppt

● 一般信件、感谢信、邀请函等



书信模板.doc



感谢信模板.doc



邀请函模板.doc

## 第五部分 会议支持

### 1. 例会、业务会议

- 根据议题充分了解情况、搜集整理资料，明确要解决的问题，及时将信息提供给总经理
- 确定需参加的人员、时间、地点。
- 做详细的会议纪录、
- 整理会议纪要（例会和业务会议一般是有针对性的解决问题，会议纪要需要特别明确对事件的处理结果或工作推进计划。以供总经理和参会人员参考）
- 根据纪要在限定的任务时间内进行跟踪推进，及时向总经理通报进展，并将推进结果或进展在下一次例会开始向参会人员通报。

### 2. 公司级会议

- 总裁室周例会（每周四发出会议通知、落例会地点、菜单、参会人员、请假人员，会议当天落实人员参会情况并通知主持人、进行会议纪要、关注会中需求，会后完成会议纪要并发出）
- 总裁室月例会的组织实施。

附件：《会务手册》



会务手册1.0.doc



秘书处会务细节表.  
doc



会务所需用品清单.  
doc