

商



实用文牍丛书

●方南 沈琦 张力 编著

实用商务文牍

务

●湖南出版社

● 湖南出版社



实用

商务

文牋

● 方南 沈琦 张力 编著

〔湘〕新登字 001 号

责任编辑：邹智贤

装帧设计：戴树铮

实用商务文牍

方 南 沈 琦 张 力 编著

*

湖南出版社出版、发行

（长沙市河西银盆南路 67 号）

湖南省新华书店经销 湖南省新华印刷二厂印刷

1997 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本：850×1168 1/32 印张：9.5

字数：235,000 印数：1—6,000

ISBN7—5438—1424—2
G·306 定价：11.10 元

目 录

第一章 绪论	(1)
第二章 商务信函文牍	(10)
一 商务信函概述	(10)
二 建立贸易关系函	(20)
三 交易磋商函	(25)
四 索赔与理赔函	(37)
五 投诉处理函	(41)
第三章 商务电函文牍	(44)
一 概述	(44)
二 电报	(47)
三 电传	(50)
四 传真	(51)
第四章 商务契约文牍	(53)
一 概述	(53)
二 确认书	(63)
三 经济合同	(65)
四 技术协议书	(98)

五	意向书·····	(114)
第五章	商务仲裁文牍·····	(116)
一	概述·····	(116)
二	仲裁申请书·····	(122)
三	仲裁答辩书·····	(129)
四	仲裁裁定书·····	(133)
五	仲裁调解书·····	(135)
六	仲裁裁决书·····	(139)
第六章	商务诉讼文牍·····	(144)
一	概述·····	(144)
二	经济纠纷起诉状·····	(145)
三	经济纠纷上诉状·····	(151)
四	经济纠纷答辩状·····	(155)
五	经济纠纷申诉状·····	(161)
六	经济纠纷反诉状·····	(165)
七	诉讼保全申请书·····	(168)
八	先予执行申请书·····	(172)
九	公示催告申请书·····	(174)
十	执行申请书·····	(176)
第七章	商务广告文牍·····	(181)
一	概述·····	(181)
二	商业广告·····	(208)
三	公关广告·····	(221)

第八章	商务事务文牍	(229)
一	概述.....	(229)
二	商务计划.....	(230)
三	商务调研报告.....	(242)
四	商务备忘录.....	(250)
五	商务纪要.....	(253)
六	商务总结.....	(256)
第九章	商品说明文牍	(264)
一	概述.....	(264)
二	商标.....	(267)
三	商品介绍.....	(271)
四	产品(使用)说明书.....	(276)
五	商品标签.....	(280)
第十章	商务社交文牍	(283)
一	概述.....	(283)
二	邀请文书.....	(284)
三	庆贺文书.....	(290)
四	迎送文书.....	(294)

第一章 绪 论

一 商务文牍的功用及其意义

商务文牍是指在商务活动中所使用的具有惯用格式的各种实用文体的总称。如信函、电报、合同、协议书、调查报告、仲裁申请书、提单、通知等。

商务文牍是商务专业理论与实践与写作学相交叉融合而形成的一种特殊的经济应用文。它从属于经济应用文，是从经济应用文中衍生出来的，是经济应用文的一个分支。与商业应用文相比，二者之间虽有着某种程度的交叉，但商务文牍又不同于商业应用文。商业应用文是专指通行于商业部门的各种商业公务文牍和商业事务文书。而商务文牍的外延比商业应用文要丰富得多，它主要是指工商企业在经营管理中所使用的各种业务文书和事务文书，也就是说，凡是在商务活动中所使用的比较程式化的文体，不管体裁如何，只要有其特定的事由、内容，以实现商务职能为目的，直接为商务活动有效进行服务的，都可视为商务文牍。

商务文牍的用途极其广泛，不管是国际间的贸易活动，还是国内的商务往来；不管是政府、社会团体、企事业单位，还是个人之间的商务交往，都离不开商务文牍，都必须利用商务文牍作为有效沟通的手段。比如，在商务活动中，需要通过信函或电函磋商交易，需要书写合同明确交易双方的权利与义务等等。不但

如此，商务文书质量的高低还直接决定着商务活动的成败，左右着商务目的的有效达成。比如，一个数据的失误将会直接造成经济损失，一个表述欠准确将会引起经济合同纠纷等等。可以说，掌握商务文牍的写作，是在市场经济条件下，每个直接从事商务工作的业务人员、文书人员、管理人员必备的基本功。

由于国际间的商务往来已跨越国界，具有涉外性质。涉外商务文牍有其自身的业务内容、行文格式、语言特点等，本书并不专门分析涉外商务文牍。本书所讨论的商务文牍，基本上是指通行于国内商务活动中的各种文件。但随着改革开放的深入，我国与世界各国间的经济往来逐渐加强，全球经济的发展与联系日益紧密，因此，本书在构建商务文牍的基本框架时，一方面紧密联系国内商务活动的实际，另一方面又考虑与国际接轨，力图突破旧有的经济文书模式，参照国际商务文书，广泛吸收国内外各种实用经济文体的长处，使本书具有可操作性，能够满足国内商贸活动的需要。

二 商务文牍的分类

在我国，商务文牍的历史源远流长，它随生产的发展、商业的繁荣、文化的发达而产生和发展。尤其是近现代，随着商务活动的发展，信息工具的更新，国际间经济文化交往的增加，商务文牍更是种类繁多，功能齐备。

商务文牍的运用与商务语境有着密切的联系。由于商务活动的语境多种多样，故其所用文体也具有多样性。了解商务文牍的分类，就是为了弄清楚语境与文体的对应关系，帮助商务人员在商务活动中灵活地根据不同的场合选用不同的文体，使商务活动

更加有效地进行。

商务文牍的种类可以依据不同的标准分类。本书按商务活动内容进行分类，将商务文牍分为如下九类：

1. 商务信函文牍

商务信函文牍的适用面最广，很多场合都能使用，比如商务磋商、商务调查、商务社交等场合，都可采用信函的形式。但在实际的商务活动中，商务信函主要还是用于建立业务关系、商务磋商、索赔与理赔等场合。这类文书范围很广，主要有建立联系信、索资料信、询价信、报价信、还价信、报价确认信、征购信、订购信、通知装运信、支付款信、邀请投标信、索赔信、理赔信等。其中，商品交易信函所占比例最大。

2. 商务电函文牍

商务电函文牍主要用于紧急的情况下，需要使用电报、电传、传真等现代通讯工具，快速与对方取得联系等场合。这类文书主要是撰写电报、电传、传真等电文。

3. 商务契约文牍

商务契约文牍主要用于需要使所签文书具有约束力和合法性等场合。这类文书主要有合同、协议书、确认书等。其中，用得最多最广泛的是合同，像在购销、加工承揽、仓储保管、货物运输、财产租赁、借贷款、保险、贸易代理、房产开发、土地使用、合伙联营、技术合作、技术转让等场合，都需要使用合同这种文体，使所签文书具有法律效力。

4. 商务仲裁文牍

商务仲裁文牍主要用于他人侵犯了自己的合法权益，要求第三方作出正直裁决等情况。这类文书包括仲裁申请书、仲裁答辩书、仲裁调解书、仲裁裁定书、仲裁裁决书。

5. 商务诉讼文牍

商务诉讼文牍主要是用于通过法律手段解决经济纠纷等情况。这类文书主要包括起诉状、上诉状、答辩状、申诉状、反诉状、诉讼保全申请书、先予执行申请书、公示催告申请书、执行申请书等。

6. 商务广告文牍

商务广告文牍主要用于制作广告词，向公众传播商品或企业信息等场合。这类文书主要是撰写各类商业广告和公关广告。

7. 商务事务文牍

商务事务文牍主要用于加强商务工作的管理等情况。这类文书包括商务计划、商务方案、商务总结、商务调查报告、商务纪要、商务备忘录等。

8. 商品说明文牍

商品说明文牍主要是在向广大消费者介绍和说明商品情况时使用。这类文书包括商品（产品）说明书、商品（产品）使用说明书、商品介绍、商标等。

9. 商务社交文牍

商务社交文牍主要用于通过公关交际，联络感情，密切与有关各方的关系等场合。这类文书根据具体的语境可分为庆贺类文书（如贺辞、贺信、贺电、贺卡），迎送类文书（如欢迎辞、欢送辞、答谢辞），邀请类文书（如请柬、邀请书）等。

三 商务文牍的特征

商务文牍属于应用文体，它同其他应用文一样，具有内容具体、目的明确、针对性强等特点。但由于商务活动有自己独特的活动方式和内容，因此，商务文牍除具有应用文的一般特点外，还有着自身的特殊性。

（一）实用性

商务文牍意在务实，是为商务活动的有效进行服务的，写作商务文牍就是为了解决商务活动中的实际问题。可以说，解决商务活动中的具体问题，保证商务活动的顺利进行，就是商务文牍的目的所在。如果商务文牍不能解决商务活动中的具体问题，那么，商务文牍就失去了存在的价值。从这个意义出发，商务文牍的价值就在于实用，就在于能够切实发挥各种文体的作用，实现商务职能。

商务文牍的实用性要求，在商务活动中一定要根据具体的场景，选择与之相适应的文体，使问题得到妥善解决。商务文牍的种类十分丰富，在具体的商务活动中如何选择使用商务文体，主要取决于具体的商务语境。一般来讲，特定的商务语境要求与之

相适应的文体，而特定的文体只能出现在特定的场合。比如，合同、提单之类的文书，就不出现在社交礼仪场合；而请求仲裁机构作出仲裁，就只能使用仲裁申请书、仲裁答辩书等。在商务活动中应分别情况，恰当使用。

商务文牍的实用性还要求，在行文时要做到内容完备清楚，语言真实准确。撰写商务文牍，任何必要的细节都不能遗漏，不能含糊其辞。如邀请客户来参加新产品发布会，不能忘了具体的时间和地点；写合同，权利和义务的范围就不能含混不清。如果商务应用文内容残缺，或交待不清，将会影响商务活动的顺利进行，甚至引起纠纷，给自己带来不必要的经济损失。同时，商务文牍的语言必须实事求是，如实直书，言之有物，所写的必须是事实，丁是丁，卯是卯。切忌随意杜撰、虚构、拔高，避免假话、空话、大话、套话，不能带上浓重的文学味，想当然地夸张，否则，其结果只能是以辞害意，既不可信，又使人得不到准确的信息。商务文牍的语言在真实的前提下，还应当做到逻辑周密，措辞得当，应该怎样，必须如何，开诚布公，写得准确明白，使对方能够正确理解文中所传递的信息。切忌闪烁其辞，模棱两可，以免出现歧义，引起不必要的纠纷。

（二）规范性

反映现实生活的各种文体，一种体裁可以有多种运用形式，而且多样形式可以综合利用。但商务文牍却没有那样的能动性，由于功能、效率、严肃性、易辨识等要求，商务文牍中的大多数文体都有其约定俗成或通行的程式化格式，这些格式已经规范化、固定化。比如，商务调查报告包括标题和正文两部分，正文又由前言、主体、结论三部分组成；再比如，商务备忘录分为标题、正

文、双方草签三个部分，正文又由洽谈情况、洽谈内容两部分构成。规范化的格式，体现了各种文体的特性和语言特点，写作商务文牍必须受这些规范化格式的约束，不能够想当然，打破常规，任意发挥，否则，商务文牍将失去严肃性和庄重性，影响商务活动效果。

（三）简明性

商务文牍的作用就在于沟通信息，让沟通对象能够立即明白行文要旨，把注意力集中在问题的重点上，以利于问题的解决，最终达成商务目的。那么，商务文牍就必须语言凝炼，简洁清楚，意尽则言止。

根据商务文牍的简明性要求，写作商务文牍应该开门见山，直截了当，使人一目了然。切忌行文绕圈子，重复累赘，陈腔滥调，罗罗嗦嗦，废话连篇，矫揉造作，聱牙僵齿。这样的文牍让人看了如坠五里雾中，根本不知所云；或是需绞尽脑汁，方能明白一二，势必引起交流障碍，影响对方对信息的接受。在遣词用句上，所使用的句型应该比较单纯，多用陈述句、祈使句；遣词多用实词，少用虚词，力求准确得体。

四 商务文牍的作用

商务文牍是商务活动的重要内容和手段。从事商务活动，离不开信息的传播，而商务活动中的各种文牍则是信息传播的重要载体。在商务活动中，要拓展市场，寻求客户，就必须写商情调查报告；要建立商务联系，磋商交易，就必须写业务函电、签订合同协议；要保护自己的合法权益，就必须写仲裁文书；要推销

商品，树立信誉，就必须写广告、商品说明书；要融洽关系、礼尚往来，就必须写请柬、致辞等礼仪文书。可以说，离开商务文牍，商务活动就难以有效地进行，商务职能就无法得以实现。因此，商务文牍在商务活动中有着巨大的作用。

（一）凭据作用

大多数商务文牍，比如函电、合同、协议书、授权书、条据、备忘录、纪要等，在商务活动中一般都具有“立此为据”的凭据作用，以备存查。商务文牍一经制作，便成为了一种原始凭据。与此文牍有关的各方都可以此为据来协调各种关系，比如，可以据协议为凭，要求他方遵守协议的有关规定；可以以合同为据向仲裁机关提请仲裁，要求违约一方赔偿因违约带给己方的损失，维护自己的合法权益。再比如，订货一方可以凭提单到货运部门提取所订货物；供货一方可以凭对方开出的支票到银行支取货款；等等。

（二）约束作用

在商务文牍中，有相当部分是以契约形式制作的，比如，合同、协议书、意向书、委托书、授权书等。而契约本身就具有规范和约束作用，它是参与各方对所协议事项的承诺，能够制约与规范有关各方的行为或行动。这类文牍一经制作，就具有法律效力，对参与各方就具有平等的约束力，任何一方都必须遵守，不得随意违约。违约者必须承担由此带给他方的经济损失，而且还要受到道义上的谴责。

（三）知照作用

各类商务文牒，尽管各自都有其独特的作用和目的，但它最首先的作用却是传递信息，告知对方有关事宜，然后才是言明该文书的特定内容和目的。从这个意义上说，商务文牒一般都具有知照的作用。比如，商务信函，不管是报价信，或是索赔信，它最先的作用就是让对方知道有报价或索赔这么一件事，然后才是具体说明价格如何，索赔的原因、具体索赔要求等。有些商务文牒，如说明类文牒，其制作的直接目的就在于把有关商品的信息传递给客户和广大的消费者，知照作用更是显而易见。比如，商品说明书，它的作用就是让消费者知道商品的质地、性能、用途、使用方法等情况，加深消费者对商品的印象，激起购买欲。

第二章 商务信函文牍

一 商务信函概述

(一) 商务信函的意义

信函,是人们在日常生活和工作中商洽问题、交流思想、传递信息时所使用的一种书面文体。信函不受时间和空间的限制,使用起来方便经济,是人际交往中用得最广泛的文体之一。

信函可以分为私人信函和公务信函。

商务信函是公务信函的一种,它是指在商务活动中传递有关商务信息的一种书面文体。

在商务活动中,传递信息可以借助不同的通讯联络工具,如信函、电报、电话、电传、传真等。其中,信函是商务活动中传统的通讯方式,但它并没有因电话、电报、电传、传真等现代通讯媒体的广泛应用面被替代,反而因传真的使用面获得了新的生命。这是由于信函具有其他几种通讯工具所不具备的特点。与电话相比,电话无异于口头承诺,不具备法律上的意义,而信函有发信人的签名盖章,作为正式手段,是具有法律效力的文件,在商务活动中绝大部分电话甚至电报、电传最后都要用信函来证实;与电报、电传相比,电报、电传毕竟字数有限,只适用于情况紧急等场合,而信函所传递的信息内容更准确、更详细,使用范围更为广泛。因此,商务信函仍

然是商务活动中使用频率最高、用途最广的文体之一。在商务活动中,从联系业务、磋商交易、协商谈判、签订合同,到履行合同、处理投诉、理赔索赔,每一个环节都需要信函这个重要的媒介工具来传递信息、交流情况,实现双方有效的沟通,达到预期的目的。商务信函在商务工作中占据着十分重要的地位,撰写商务信函成了商务工作的一个基本构成。

(二) 商务信函的基本格式

商务信函的应用范围非常广泛,种类十分繁多,但不管何种类型的信函,只是具体的行文内容不同罢了,其写作的基本格式却是一致的。

商务信函因其涉及具体的经济事项,写作格式要求较严格。商务信函的格式,由信头、称谓、正文、信尾四部分构成,如下图所示。

事由:XXXXXX	
(95)X字第X号	
XX电子有限公司:	
	正
	文
特此函达。	
	XX市XX厂(公章)
	XX年X月X
附件:本厂新产品目录一份。	