

常用公文写作 丛书

怎样写

公务信函

赵华 蔺会妍 曹众◎ 编著

公务信函概述/

礼仪性信函/

发布性信函/

沟通性信函/

期请性信函/

商务性信函/



中国民主法制出版社

中国公文写作范本

怎样写

公务信函

（附：公文写作实用指南）

（附：公文写作实用指南）

（附：公文写作实用指南）

（附：公文写作实用指南）

（附：公文写作实用指南）

（附：公文写作实用指南）

（附：公文写作实用指南）

（附：公文写作实用指南）

常用公文写作 丛书

怎样写

公务信函

赵华 蔺会妍 曹众 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样写公务信函/赵华, 蒯会妍, 曹众编著. —北京:
中国民主法制出版社, 2011. 4

(常用公文写作丛书)

ISBN 978-7-80219-855-5

I. ①怎… II. ①赵… ②蒯… III. ①公文-信函-
写作 IV. ①H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 068845 号

书名/ 怎样写公务信函

ZENYANGXIEGONGWUXINHAN

作者/ 赵 华 蒯会妍 曹 众 编著

出版·发行/ 中国民主法制出版社

地址/ 北京市丰台区玉林里 7 号 (100069)

电话/ (010) 63056573 63052520

传真/ (010) 63056983 63292520

E-mail: MZFZ@263.net

经销/ 新华书店

开本/ 16 开 700 毫米×1000 毫米

印张/16 字数/238 千字

版本/ 2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

印刷/ 唐山新苑印务有限公司印刷

书号/ ISBN 978-7-80219-855-5

定价/ 32.00 元

出版声明/ 版权所有, 侵权必究。

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

目 录

第一章	公务信函概述	/1
第一节	公务信函的产生与发展	/1
第二节	公务信函的作用及其分类	/5
第三节	公务信函的使用范围和文体特点	/10
第四节	公务信函的篇章结构及写作要求	/13
第五节	公务信函与一般信函的区别	/16
第二章	礼仪性信函	/17
第一节	礼仪性信函概述	/17
第二节	祝贺信	/19
第三节	致敬信	/26
第四节	道歉信	/32
第五节	感谢信	/39
第六节	慰问信	/46
第七节	表扬信	/53
第八节	哀悼信	/58
第三章	发布性信函	/65
第一节	发布性信函概述	/65
第二节	公开信	/67

第三节 宣言 /79**第四节 倡议书 /91****第四章 沟通性信函 /102****第一节 沟通性信函概述 /102****第二节 咨询函 /104****第三节 联系函 /113****第四节 商洽函 /119****第五节 邀请函 /124****第五章 期请性信函 /134****第一节 期请性信函概述 /134****第二节 推荐函 /136****第三节 申请函 /143****第四节 请求函 /149****第五节 求职函 /154****第六节 投诉函 /172****第六章 商务性信函 /184****第一节 商务性信函概述 /184****第二节 委托函 /188****第三节 担保函 /192****第四节 索赔函 /197****第五节 告知函 /203****附 录 /207****中华人民共和国邮政法 /207****中华人民共和国邮政法实施细则 /224****常用人称称谓表 /236****全国邮政编码 /238**

第一章 公务信函概述

信函是用来交涉事务、增进了解、联络友谊、交流思想的重要工具。主要包括私人信函、公务信函两大类，我们这里主要讲述的是公务信函。公务信函，一般指用来讨论或处理重要事务，促进国家与国家、单位与单位、部门与部门之间公务往来的信函。包括商务性信函、发布性信函、沟通性信函、期请性信函以及礼仪性信函等。虽然，随着信息时代的到来，传真、电子邮件、网络传递快捷发达，但信函在我们的政治与经济生活中仍然有着不可或缺的重要桥梁作用。

第一节 公务信函的产生与发展

我国历史文化悠久，从远古时代开始，人们的社会交往、思想感情的交流以及各类信息的传递，都要通过一定的形式和较好的文化生活方式来进行。为了信息沟通和传递的需要，我们的古人已经学会了运用生活中尽可以使用的方式，甚至利用一些动物来达到传递信息的目的，例如鸿雁传书。而随着科技时代的迅猛发展，我们可以运用一些无形的电子通讯技术实现更为迅捷的沟通，信函的历史发展过程充分体现了人类的智慧，具有浓厚的文化色彩。一方面，信函的发展歷程见证了人类科技的发展历程，从最原始的有形的传输工具发展到先

进的无形的传输方式，发生了质的飞跃；另一方面，信函这种沟通方式的延续与发展，也恰恰体现了人类情感联系的必要与必然，从古至今，人们都以不同的方式搭建着情感与思想沟通的大桥，社会的发展离不开这座桥梁。

在秦朝时，智慧的古代人民就学会了建筑烽火台，用烽烟的方式传递军事信息。烽火台又称烽燧，俗称烽堠、烟墩，是古时用于点燃烟火传递重要消息的高台，系古代重要军事防御设施。烽火台是为防止敌人入侵而建的，遇有敌情发生，则白天施烟，夜间点火，台台相连，传递信息。烽火台是建筑在城墙以外的单独土台子。上面备有枪炮，可以四面击敌。台子四周筑以上墙，高四尺，周长三丈二尺，名曰“护墙”。上面设侯卒把守。每个台与台的间隔距离以火光可见，炮声可闻为宜。台与台遥相呼应，直通京城和较大的防守区，形成一个庞大、完整的通讯网。烽火台是万里长城防御工程中最为重要的组成部分之一，白天燃烟，夜间举火，因白天阳光很强，火光不易见到，夜间火光很远就能看见。可见这是一传递信息很科学又很迅速的方法。

先有烽火狼烟，后有鸿雁传书。古代传说鸿雁能传书，这个典故出自《汉书·苏武传》：“言天子射上林中，得雁，足有系帛书，言武等在某泽中。”因而，后来用鸿雁代称书信。2500年前，我们祖先就开始驯养信鸽。在西夏与北宋的战争中，西夏军队利用信鸽做军事通讯。南宋初，大将曲端的军队中也使用信鸽传达消息召集军队。古代称信鸽为“飞奴”。传说汉高祖刘邦被楚霸王项羽所围时，就是以信鸽传书，引来援兵脱险的。张骞、班超出使西域，也用鸽子来与皇家传送信息。清乾隆年间，我国广东佛山地区每年5、6月份举行放鸽会，每年都有几千只鸽子参加，赛距约400华里。当时在上海、北京等地，也有类似的赛鸽会。国外利用信鸽传递消息的最早文字记载见于公元前530年，当时利用信鸽传送奥林匹克运动会的成绩。

随后，出现了专门用来传递信息的组织。中国是世界上最早建立

组织传递信息的国家之一。驿站的出现是一个标志。驿站是古代供传递官府文书和军事情报的人或来往官员途中食宿、换马的场所。以后功能逐步有所扩展。驿站在我国古代运输中有着重要的地位和作用，在通讯手段十分原始的情况下，驿站担负着各种政治、经济、文化、军事等方面的信息传递任务，在一定程度上也是物流信息的一部分，也是一种特定的网络传递与网络运输。我国古代驿站各朝代虽形式有别，名称有异，但是组织严密，等级分明，手续完备是相近的。封建君主是依靠这些驿站维持着信息采集、指令发布与反馈，以达到封建统治控制目标的实现。由于当时历史条件的限制，科学技术发展水平的局限，其速度与数量与今无法相比，但就其组织的严密程度，运输信息系统的覆盖水平也不亚于现代通讯运输。可以说那时的成就也是我们现代文明的基础的一部分。驿站与当今的邮政系统、高速公路的服务区、货物中转站、物流中心等等，可以说有异曲同工之妙。

当中国还停留在驿站时代的时候，工业革命的发生已经使信息的传递发生了质的变化。电报出现了。它是工业社会的一项重要发明，是通信业务的一种，是最早使用电进行通信的方法，是用电信号传递的文字信息。它利用电流（有线）或电磁波（无线）作载体，通过编码和相应的电处理技术实现人类远距离传输与交换信息的通信方式。电报大大加快了消息的流通。早期的电报只能在陆地上通讯，后来使用了海底电缆，开展了越洋服务。到了二十世纪初，开始使用无线电拍发电报，电报业务基本上已能抵达地球上大部分地区。

中国电报的兴起是在西方国家入侵时开始的，为了在亚洲第一大国扩展势力，他们相继在我国开办电信业务，而电报则是其中的一项。尤其在全国解放后，电报通信得到一定的发展，在近代中国的通信史上发挥了不小的作用，但在通讯越来越迅捷的今天，电报的作用已经不是很大了，它正逐渐被更为便捷、更为迅速的新方式取代。

首先是传真。传真通信是利用扫描和光电变换技术，从发端将文

字、图像、照片等静态图像通过有线或无线信道传送到收端，并在收端以记录的形式重显原静止的图像的通信方式。1843年，美国物理学家亚历山大·贝恩根据钟摆原理发明了传真。1850年美国的弗·贝克韦尔开始采用“滚筒和丝杆”装置代替了亚历山大·贝恩的钟摆方式，使传真技术前进了一步。1865年，伊朗人阿巴卡捷里根据贝恩和贝克韦尔提出的原理，制造出实用的传真机，并在法国的巴黎、里昂和马赛等城市之间进行了传真通信实验。可见从发明至今，传真已经有超过150年的历史，但它被推广、普及则是近几十年的事。在这之前，它的发展非常缓慢，这主要是受到使用条件及其本身技术落后等原因的限制。自20世纪70年代开始，世界各国相继在公用电话交换网上开放传真业务，传真才得到广泛的发展。特别是进入80年代，随着传真机标准化的进程和技术的成熟，它成了发展最快的一种通话业务。

其次是电子邮件。电子邮件又称电子信箱、电子邮政，它是一种通过网络实现相互传送和接受信息的现代化通信方式。是Internet应用最广的服务，通过网络的电子邮件系统，用户可以用非常低廉的价格（不管发送到哪里，都只需负担电话费和网费即可），以非常快速的方式（几秒钟之内可以发送到世界上任何你指定的目的地），与世界上任何一个角落的网络用户联系，这些电子邮件可以是文字、图像、声音等各种方式。同时，用户可以得到大量免费的新闻、专题邮件，并实现轻松的信息搜索。这是任何传统的方式也无法相比的。正是由于电子邮件的使用简易、投递迅速、收费低廉、易于保存、全球畅通无阻，使得电子邮件被广泛地应用，它使人们的交流方式得到了极大的改变。另外，电子邮件还可以进行一对多的邮件传递，同一邮件可以一次发送给许多人。最重要的是，电子邮件是整个网间网以致所有其他网络系统中直接面向人与人之间信息交流的系统，它的数据发送方和接收方都是人，所以极大地满足了大量存在的人与人通信的需求。

总之，信函是一种向特定对象传递信息、交流思想感情的应用文书。“信”也有托人所传之言可信的意思，不论是托人捎的口信，还是通过邮差邮递的书信，无论是烽火狼烟，还是鸿雁传书，无论是驿站快马，还是电报传真、电子邮件等都具有这种含义。而且随着科技的发展，可以预见，未来电子邮件这一新兴的手段会被越来越多的人运用到我们的生产、生活和工作之中。

第二节 公务信函的作用及其分类

公务信函，一般用来处理或讨论重要事务，在公共往来中为了解决人们之间沟通与交流的问题而使用，它的使用能很好地沟通信息、表达意志、交流情感、解疑释惑。

一、公务信函的作用

（一）沟通信息的作用

现代社会存在着多种多样的社会关系，无论个人与个人之间，单位与个人之间还是不同的单位之间的交流都日益频繁、复杂。为了更好地协调行动，有效地开展各项活动，妥善处理日常各种公务，就会经常用到公务信函。公务信函能够在人们的社会生活中起到信息传递、沟通思想的重要作用。例如：联系函、商洽函等沟通性信函对于组织之间展开工作的往来与联系至关重要；求职函、推荐函等期请性信函对求职者而言，把自己的信息传递给应聘单位也是必不可少的；而公开信、倡议书等发布性信函更是能把需要众所周知的事项公布于众，起到宣传和鼓舞的作用。总之，公务信函就像信息传送带，能够帮助人们把需要对方知道的信息以不同的形式输送给对方，对人们的

学习和工作起到良好的辅助作用。

（二）表达意志的作用

作为办理公务、沟通情况、解决实际问题时所使用的一种使用性文体，公务信函还具有表达意志的作用。任何组织与个人的意见、想法、思想、见解都可以通过信函的形式与对方进行沟通。信函是一种平等交往的形式，发信人与收信人之间没有上下级的隶属关系，可以平等地进行交流，真实地表达自己的意志。例如，想要发表自己对某种社会现象、社会事件和社会问题的态度、思考与建议可以使用发布性信函；在商务沟通或政治谈判中想要申明己方的立场、观点或价值观可使用沟通性信函或商务性信函；作为个人或集体想要表达对对方的尊敬之意、感谢之意或慰问之意等，可使用礼仪性信函。这些都是公务信函中具有典型性和代表性的文体形式，能够真实、完整、准确地表达发信人的意志、思想。

（三）交流感情的作用

信函是日常生活中常用的文体，是用以交涉事宜、传达信息、交流思想、联络感情、增进了解的重要工具。现代社会的社会分工越来越细化，人与人之间联系越来越紧密，在任何时候感情的沟通交流都会有益于事情向好的方向发展。信函在沟通人们感情、增进彼此了解方面能起到很好的作用。例如礼仪性信函，无论是致歉信，还是感谢信、慰问信、表扬信，都能使双方的感情更加和谐、融洽，而商洽函和邀请函等也容易让彼此的意见达成一致。

（四）解疑释惑的作用

公务信函中的很多文体还具有一定的宣传、教育和解疑释惑的作用。发布性信函能以广而告之的形式让公众了解他们感兴趣或充满疑问的事情；商洽函、咨询函更为方便的为双方答疑解惑，双方平等交流，便捷而又融洽。总之，采用公务信函的方式，无论是上级和下级之间，还是同事朋友之间，甚至客户合作伙伴之间，都可以平等地进行协商交流，消除彼此的疑惑，更有利于生产或工作的发展。

二、公务信函的分类

公务信函从性质内容的角度划分，可以分为礼仪性信函、发布性信函、沟通性信函、期请性信函、商务性信函等五个类别。

（一）礼仪性信函

礼仪性信函是指机关、团体、企事业单位和个人，为了一定的礼仪性目的（或祝贺、或感谢、或哀悼等等），记录信息、表达观点、联络感情、进一步交流与沟通的信函。

现代生活中，随着社会交往的日益频繁，礼仪性信函的应用范围也越来越广。如在各种喜庆场合对人或事表示祝贺，需要用祝贺信；遇到好人好事，需要用表扬信；对死去的人表示哀悼，需要用哀悼信等等。像祝贺信、致敬信、道歉信、感谢信、慰问信、表扬信、哀悼信等在社会交往中用于重要社交场合，表示一定的礼节、仪式的应用文体，统称为礼仪性信函。

从性质上说，礼仪性信函是一种礼仪性与礼节性很强的文体。这种文体主要通过信函表达某种感情，讲究分寸、礼貌得体，具有较强的抒情性，有强烈的感染力。大部分的礼仪性信函具有较强的针对性，要具体到特定的单位、人或者事，都要用概括的语言回顾过去的成绩，并给予充分的评价、肯定与赞扬。所以，回顾性是这类礼仪性信函不可缺少的主要特点之一。

（二）发布性信函

发布性信函是指机关、组织、单位或个人为贯彻政策精神、宣扬组织思想规范或表达某种态度时所使用的具有一定公开性和周知性的信函类应用文。主要包括公开信、宣言、倡议书等文种。

发布性信函都具有广而告之的作用，它所涉及的文种都需要让它的收文对象了解发文者的观点、态度、立场等，是将组织与个人的思想、观点、主张、意图发布出去，以得到受众的了解和支持。发布性

信函的收文对象极其广泛，不是针对某一个人或某一个单位发出的，而是面向整个行业、地区，甚至全省、全国，可以在较大的范围内产生广泛影响，从而对他们的行为产生影响，并调动更大范围群众的积极性。发布性信函中所表达的思想、意志、态度一般都体现了发文者一定的思想导向性，目的是为了鼓舞大家的积极性，按照信函中指示的信息、建议和要求做。

（三）沟通性信函

沟通性信函是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈，以求思想达成一致和感情通畅的公文。现代信息社会的发展使人们之间的沟通越来越来频繁，沟通性信函的应用也越来越广泛。

沟通性信函主要包括咨询函、联系函、商洽函和邀请函。其主体具有平等性，作者与受文方之间都是平等的组织或自然人，都不具备行政上的隶属关系；内容上具有事务性。无论是哪种类型的沟通性信函，都是为了联系、商洽某项具体事务，沟通、表达感情；形式上具有灵活性，其语言运用和篇章结构都没有严格的定制，篇幅可长可短，语言可庄可谐；风格上具有亲和性，是平等主体之间进行交流的载体；在语言运用上应体现出平等、商洽和对对方的尊重。

在日常工作中，往往会遇到本单位、本系统解决不了的问题和一时难以克服的困难，或需要有关单位或部门协助办理的事项，这就可以使用沟通性信函，与不相隶属的机关进行商洽。当某一单位在贯彻执行相关部门的方针、政策遇到不明了、有疑问的事情或需要划定政策界线，需要向有关部门询问，或被询问的机关予以答复时，都要用到沟通性信函。因此，沟通性信函为不相隶属机关之间相互沟通情况提供帮助。

（四）期请性信函

期请性信函是指不相隶属机关之间，用于请求、推荐或申请某种事项期待解决、帮助时所用的公文。期请性信函就其内容上讲，就是

期待和请求。

期请性信函的种类较多，介绍他人去从事某项工作或参加某项活动时使用推荐函；机构或个人向有关主管部门提出某种请求，希望予以解决时使用申请函；向不相隶属的有关单位或部门请求帮助使用请求函；向用人单位推荐自己，请求得到任用使用求职函；对产品或服务表示不满向有关部门或有关人员申诉使用投诉函。

期请性信函的作者与受文方之间都是平等的组织或自然人，都不具备行政上的隶属关系。无论是哪种类型的期请函，其写作目的都是为了联系、商洽、请求某项具体事务，沟通、表达感情，内容明确具体。其语言运用和篇章结构都没有严格的定制，篇幅可长可短，语言可庄可谐。期请性信函是平等主体之间进行交流的载体，一般不具有指令性或指导性作用。因此，在语言运用上应体现出平等、商洽和对对方的尊重，以便于对方的理解、支持与合作。

（五）商务性信函

商务性信函一般是指在因公进行的商贸活动中使用的信函类文书。进行商贸活动的双方可以通过正式的商务性信函，对商贸活动的内容、程序、条款、纠纷等进行商榷，或向对方告知某些情况、某项决定。

按照用途的不同商务性信函分为联络洽谈类信函、推广拓展性信函、客户关系性信函、个人商务信函。在与经济、商贸活动的合作伙伴进行信息的沟通和交流时可用联络、商洽类信函；为将本单位或个人的商品、服务信息向对方进行介绍，并通过信息的传递达到推广产品、拓展业务的目的时可用推广、拓展性信函；希望通过问候、致意、邀请、感谢等行为使合作双方的关系更加融洽，并促成一系列的商务、公关活动的达成时可用客户关系性信函；以个人名义发出的、公务或社交性质的信函为个人商务信函。

商务性信函是商贸活动的双方之间进行信息沟通的桥梁。信息沟通是商贸活动中最为重要的环节之一，也是商务性信函的首要使命。

商务性信函也是商务文书的一种，是记录过程性信息的一种重要文书。将商贸活动中的各种信息以信函的形式加以记录，具有存档价值。在通过信函进行沟通的过程中，商贸活动的双方还可以将其作为商务礼仪的一部分，展示出组织的礼仪风范。一封内容精当、措辞得体的商务信函，不仅能起到沟通信息、洽谈合作的作用，还可以起到提升企业或个人形象的作用。

第三节 公务信函的使用范围和文体特点

一、公务信函的使用范围

公务信函的使用范围很宽泛，经济洽谈、商务信息往来、法律纠纷调解、涉外联络、公关事务处理等多个领域，只要涉及到联系业务、传递信息、交流情况等工作，都要使用公务信函，个人同组织、单位之间可以使用，组织、单位之间也可以使用，一般的事务性联系可以写信沟通，重大工作也可以通过书信联系。事务不分巨细，路途不分远近，凡是双方因公务往来，需要商榷、沟通联络的，都可使用公务书信这种表达方式。

二、公务信函的文体特点

（一）功能的实用性

公务信函的写作目的在于直接应用，它直接为人们生产、工作服务，直接用于解决公共事务中的具体问题，或交流感情、传递某种信息，其社会功能在于实用。这是应用文尤其是公务信函区别于其他文体最显著的特征。例如，礼仪性信函中祝贺信、感谢信、道歉信等是

为了表达发文者对收文对象的祝贺、感谢和致歉等感情，充分体现了对对方的尊重和理解；发布性信函中公开信、倡议书等文种能起到广而告之的宣传作用；期请性信函中的推荐函、申请函、求职函等均帮助表达了发文者的想法和要求，满足了发文者的需求。一篇切合时宜的、能解决实际问题的书信，可以产生重大作用，直接推动工作的进展，它具有一般公文所无法比拟的力量。因为一封书信的语重心长、暖如春风，会及时地使其化解隔阂、冰释前嫌，使双方的睦邻友好关系和好如初，业务往来转入正常。

（二）语言的简明性

公务信函的目的在于应用，因而在内容、语言表达上崇尚简洁，用简洁的语言把有关情况概括出来，用精炼的文字把有关事项、条款列举出来，叙说清楚。其语言简明、表达准确，让人一看就懂，不拖泥带水。所以公务信函一般使用合乎语法规律的书面语言，明白晓畅，不委婉、曲折，有一说一，有二说二，表达直接、客观，言简意明。

（三）形式的规范性

写作格式的规范性、模式化是公务信函的显著特点。这是由于社会交际的需要，在实际应用的过程中，为了提高使用效率，逐渐形成了相对固定的文体格式，并不断完善和发展。这些格式都是人们在长期的社会实践中共同约定俗成、习以为常的，有一定的历史承继性，相对稳定，任何人不可随意违反其固有的格式，否则就达不到应用的写作目的。例如，求职信及推荐信一般由标题、称呼、正文、署名和日期等部分组成，而英文求职信由信头、信内地址、称呼、正文、签署和日期等六部分组成，二者有一定差异，尤其是地址的书写位置，如果不遵照各自的格式要求书写收信人姓名和地址，就会造成投寄的困难甚至投寄错误。商务性信函中委托函、担保函等，也必须严格按照格式项目书写，否则一旦发生遗漏和错误，很可能造成严重的经济损失。