

营业员业务学习读本



# 商业应用文



SHANG YE YING YONG WEN

郑 红 编写

营业员业务学习读本

# 商业应用文

郑红 编写

中国财政经济出版社

营业员业务学习读本

**商业应用文**

郑 红 编写

中国财经出版社 出版发行

(北京东城大佛寺东街8号)

通县觅子店印刷厂印刷

787×1092毫米 32开 5.5印张 112 000字

1988年2月第1版

1989年4月北京第2次印刷

印数: 13 001—28 000

定价: 2.00元

ISBN 7-5005-0056-4/F·0051

## 编 审 说 明

《商业应用文》一书，是根据营业员等级培训的要求编写的高级营业员培训教材之一，又是营业员业务学习读本。今后开展岗位职务培训，可选学有关内容。

此书由四川省商业厅教育处负责组织，郑红同志编写，白世华同志修改。最后，经北京商业管理干部学院教务处处长马世儒同志审定。

此书编写过程中，曾得到广州市第二商业局，重庆市第一商业局，上海市第一、二商业局，南京市第一、二商业局和四川省、广东省、江苏省、浙江省、辽宁省、黑龙江省、新疆自治区商业厅以及成都市人民商场、东风百货商场的大力支持，在此一并致谢。

商业部教育司

1987年4月

# 目 录

|                           |         |
|---------------------------|---------|
| 第一章 应用文概述.....            | ( 1 )   |
| 第一节 应用文的概念、作用、特点和种类 ..... | ( 1 )   |
| 第二节 应用文的写作 .....          | ( 5 )   |
| 第二章 常用公文 .....            | ( 19 )  |
| 第一节 公文常识.....             | ( 19 )  |
| 第二节 几种常用公文的写法.....        | ( 26 )  |
| 第三章 商品说明书和商品广告 .....      | ( 49 )  |
| 第一节 商品说明书.....            | ( 49 )  |
| 第二节 商品广告.....             | ( 53 )  |
| 第四章 商业合同和协议书 .....        | ( 60 )  |
| 第一节 商业合同.....             | ( 60 )  |
| 第二节 协议书.....              | ( 68 )  |
| 第五章 调查报告和简报 .....         | ( 72 )  |
| 第一节 调查报告.....             | ( 72 )  |
| 第二节 简报 .....              | ( 86 )  |
| 第六章 市场预测报告.....           | ( 96 )  |
| 第七章 经济活动分析报告.....         | ( 108 ) |
| 第八章 计划 .....              | ( 120 ) |
| 第九章 总结 .....              | ( 130 ) |
| 第十章 规章制度 .....            | ( 149 ) |
| 第十一章 诉状 .....             | ( 158 ) |
| 第一节 起诉状.....              | ( 158 ) |
| 第二节 上诉状.....              | ( 160 ) |
| 第三节 答辩状 .....             | ( 168 ) |

# 第一章 应用文概述

文章是人们用来反映客观事物和社会生活，表达思想感情的工具。但它们各自具有的特点和应起的作用又不都是千篇一律的，因而形成了各种不同的文体。应用文便是其中的一种。

## 第一节 应用文的概念、作用、特点和种类

### 一、什么是应用文

人们在日常工作、生活和公务活动中，常常要用书面语言来交流思想，总结经验，沟通情况，接洽事务。久而久之，逐渐形成了一种习惯，即进行某种情况的交流，就使用某种格式的文体。比如，下级单位请求上级领导对某项工作予以指示，就要写“请示”；上级答复下级的请示事项时，要用“批复”。至于在工作开始前作“计划”，完成后写“总结”，反映情况写“报告”那更是众人皆知。“请示”、“批复”、“计划”、“总结”、“报告”等都是实用性很强并具有固定格式的文体，也就是我们所说的应用文。总之，应用文就是党政机关、人民团体、企事业单位或个人在生活、工作和公务活动中交流思想、处理事物、解决问题、互通情况所经常使用的具

有惯用格式的文体。

应用文在我国具有悠久的历史。在史书中，我们常看到有皇帝颁发诏书的记载。“诏书”，即具有今天公文中“命令”、“指示”的性质。《易经》上说：“上古结绳而治，后世圣人易之以书契，百官以治，万民以察，盖取诸天。”（《周易·系辞下》）照今天的话来说就是：古时候，用打绳结来管理国事。后来，有人用“书契”改变了这种办法。于是当官的靠它来管理国家，老百姓凭它来辨明是非，大家都依据书契来解决问题。“书契”实际上就是今天我们所说的公文。公文是应用文的一种。可见，应用文不是今天才产生的，而是古已有之。

随着历史的演进，应用文的内容和形式也不断发展变化。如秦代的“制”、“诏”；汉代的“表”、“疏”；隋、唐的“敕”、“批”；宋的“诰命”、“御札”；元、明的“敕命”、“告示”；清的“谕”、“札”；民国时代的“令”、“呈”等。

解放以后，党和人民政府非常重视应用文工作。1951年，政务院颁布了《公文处理暂行办法》，对公文处理的原则、公文种类、体式以及撰写要求等，作了比较全面具体的规定。1958年，中央领导同志在有关的座谈会上，专门就如何写好应用文发表了重要讲话。1981年，为了纠正“文革”期间在应用文（包括文风、文体、语言）方面的混乱现象，国务院办公厅发布了《国家行政机关公文处理暂行办法》。因此，应用文得到了更好的运用和发展，形成了各具特色的行政应用文、财经应用文、诉讼应用文、文教应用文和日常应用文等。商业应用文是就商业工作中经常使用的应用文而言的，它是商业部门从事商业经营管理活动的工具之一。



## 二、应用文在商业工作中的作用

在不同的历史时期和不同的部门中，应用文起着不同的作用。当前，在商品经济不断发展和横向经济联系日趋加强的形势下，它的作用就显得更为重要。就商业部门工作来讲，商业应用文有以下几方面的作用：

### （一）传达政令

各级商业领导部门可以通过应用文向有关单位和人民群众宣传党对商业工作的方针政策，传达上级的重要指示和具体要求，使商业工作统一到党和政府的方针政策上来。

### （二）互通情报

做好商业工作，掌握信息非常重要。商业部门各单位可以通过应用文，加强联系，互通有无，增强团结，有利于生产和工作的顺利开展。

### （三）调查研究

商业是联结生产和消费的纽带，它要经常对市场供求情况作调查研究。而应用文则是调查研究不可缺少的工具。同时各单位在工作中摸索总结出的好经验，也需要通过应用文来推广，达到互相学习，提高工作效率之目的。

### （四）积累资料

应用文反映着单位和个人工作实绩。有些应用文本身就是某个时期任务或工作的客观记载。通过应用文，可以积累各时期的资料，为今后的工作提供参考。

应用文与高级营业员的工作也有着紧密的联系。对直接从事经营业务的高级营业员来说，学会写商业合同、商品广



告、市场调查报告、预测报告、经济活动分析报告等文种，对采购商品，推销商品，掌握市场行情，了解经济活动的情况是大有益处的；对从事经营管理的高级营业员来说，了解掌握有关常用公文，如简报、计划、总结、规章乃至诉状等文种的写作知识、方法，就能使其工作做得更好、更有成效。因此，学好应用文，对于进一步提高高级营业员的文化业务素质，适应商业体制改革的需要，搞好商品经营工作，是十分必要的。

### 三、应用文的特点

从定义中我们可以得出，应用文区别于其他文种的两个最主要的特点是：

#### （一）内容实在，政策性强

由于应用文有体现并宣传国家政策法规的作用，因此它具有政策性。又由于应用文是用来接洽事务，处理问题，沟通情况，交流经验，指导工作的工具，因而决定了它的内容必须真实、准确并且实用。

#### （二）有比较固定的格式

应用文有一套比较固定的格式。如写“通报”，总要有这样几部分：开头要写通报的主要事实；其次写事实所揭示的经验或教训；再次写表彰或处理的意见；最后还要写明通报的单位和日期。我们说格式比较固定，并不是说一点也不能变，只不过是长期的写作实践中，人们习惯于此罢了。

除此之外，还有语言朴实、简明，时间性较强，有特定的读者等特点。

#### 四、应用文的种类

历来有很多划分应用文的标准，根据内容、使用范围和语言特点的不同，一般可以分为四大类。

##### （一）公文类

包括命令、指示、通知、通报、批复、批转、批示、报告、请示、公告、布告、函等。

##### （二）专用文件类

包括计划、总结、调查报告、经济活动分析报告、综合反映等。

##### （三）规章制度类

包括规则、守则、准则、规程、章程、办法、制度、条例等。

##### （四）日常应用文类

包括条据、书信、电报、广告、说明、倡议书等。

### 第二节 应用文的写作

应用文的写作与其它文体的写作有许多相似之处，但也有其独特的要求，现分别予以介绍。

#### 一、应用文的构成要素

应用文同其他文体一样，也由观点、材料、结构和语言组成。

##### （一）观点

作者在文章中，对所写的内容表明自己的态度或意见，这就是文章的观点。任何一篇文章，不管体裁如何，表达方式怎样，作者总是要说明一个什么问题，宣传一个什么观点，表明自己提倡什么，不提倡什么，赞成什么，不赞成什么的。如下面这段文字：

“中央《关于经济体制改革的决定》指出：‘增强企业活力，特别是增强全民所有制的大、中型企业的活力，是以城市为重点的整个经济体制改革的中心环节。’怎样才能使企业活起来呢？”

“××县百货公司对批发部的5个经营组实行利润承包，由经营组责任人与公司签约，包括承包核定的利润基数，确定奖金率，超欠利润的奖惩办法以及经营组拥有的经营自主权等。

“由于实行了经营承包，截止8月底，公司批发总进货与去年同时持平，但销售却增加76万元，增长9.2%；实现利润26.7万元，完成承包利润34.2万元的78%，比去年同期上升25.3%；资金周转3.3次，比去年同期的3.07次加快0.23次；费用水平2.7%，比去年同期的2.76%减少0.06%。这些数据表明，实行经营承包责任制确实能改变职工吃企业大锅饭的状况，能充分调动人的积极因素，是增强企业活力，提高经济效益的一种好形式。”

任何文章都有作者的观点，但是有的文章，观点不一定用文字表达出来，而只是对人和事进行具体描绘，由读者自己去体会和感受。应用文则不同，作者的观点一定要用文字在文章中明确地表述出来。上段文字在介绍了××县百货公

司批发部实行经营承包责任制并取得好效益以后，用文字表述了“实行经营承包责任制是搞活企业的一个有效方式”的观点。任何没有观点的文章，即使材料再丰富，文字再华丽，也只是材料的罗列，词藻的堆砌，没有任何意义。

是不是所有的观点都是可取的呢？不是。应用文尤其强调观点的正确和鲜明。正确，一是指要符合正确的方针政策，二是指要符合文中介绍的实际情况。不能头小帽大，也不能头大帽小，要恰如其分；鲜明，是指提法要明确，是一不二，切忌似是而非，模棱两可。只有正确而鲜明的观点，才会使文章有生命力。

怎样才能产生正确而鲜明的观点呢？

一是要认真学习，努力提高自己的思想政策水平。所谓思想、政策水平，就是指掌握马列主义的辩证唯物主义和历史唯物主义以及党的方针政策的程度和运用能力。理论水平和政策水平不高的人，哪怕材料再丰富，也提炼不出正确的观点来；

二是要认真调查研究，占有详细的材料，并从全部材料出发。一孔之见产生的观点往往具有片面性；

三是要用科学的分析方法对客观事物进行分析研究，去粗取精，去伪存真，形成正确的结论。

## （二）材料

应用文的材料是指作者用来说明观点的具体事实、数据、引语等。

材料分直接材料和间接材料两种。直接材料，是指作者从现实生活中了解调查得来的事实和数字等。如前面短文中

的××县百货公司实行经营承包并取得好效益的事实，以及众多的数字和百分比就是直接材料；间接材料，是指作者从有关文件、书本上引用、转发的理论或事实材料。前面短文中引号内的文字就是间接材料。它的目的在于增强文章的说服力。

在一篇文章中，是不是材料越多越好呢？不是。对材料必须加以选择，使材料作到：

1. 为观点服务。材料是形成观点的基础，因此要求材料必须同观点合拍。如果材料与观点无关或关系不大，就不能说明观点。例如，写要求增加经营品种的“请示”，却在文中大谈如何加强对商店的管理，这就同“增加经营品种”的观点风马牛不相及。这样的材料就不能服务于观点。

2. 必须绝对真实。无论什么文章的材料都要求真实，但含义是不同的。文艺作品的真实是指基本素材来源于实际生活。至于具体写的人或事，就可能是选取生活中的一个人或一件事的一端作为“原型”加工而成的；也可能是用生活中大量“同一类”的人或事的最富特征的部分糅合而成的。相对说来，这也是真实的。

应用文材料的真实是指，必须是真实生活中的真人真事。一就是一，二就是二，准确无误。写李四，就写李四这个实实在在的人，李四所作的实实在在的事，夸大、缩小或虚构是绝不允许的。可见，应用文材料的真实是绝对的。

3. 要有典型性。与观点有关的材料很多，在写作时，不能件件都用。好比一个人，不能把自己春夏秋冬所有的衣服都穿上一样。要选取那些最有代表性的、与观点联系最直接的

典型材料。

4. 要准确。在商业应用文中，往往要运用到大量的数字材料，因此要求材料必须准确。如：

增加为（到）过去的2倍——即过去为1，现在为2。

增加（了）2倍——即过去为1，现在为3。

超额30%——即原来是100，现在是130。

降低到30%——即原来是100百，现在是30。

降低（了）30%——即原来是100，现在是70。

对数字前后的“近”、“约”、“大概”、“多”、“左右”等表示分寸的字样不能随便增删。

另外，对引语必须逐字逐句（包括标点）地核对。同时注意引语是否完整，引意是否正确，用到文章中是否恰当，防止断章取义。对从原文中直接引用的语句要用引号，只引用大概意思的语句除外。

总之，只有符合上述要求的材料才是好材料。

### （三）结构

什么是结构？结构是指把观点和材料安排成一个有机整体的一定的组织形式。它犹如造屋盖房前的设计。房盖多高，修多大，哪儿开门，哪里安窗，都要有一个通盘考虑。应用文如何开头，段落怎样衔接，哪些材料在前，哪些材料在后，怎样结尾？这就需要“谋篇”、“布局”。有人把观点比作文章的“灵魂”，材料比作文章的“血肉”，结构比作文章的“骨骼”，这是很形象的。只有具备了坚实匀称的骨骼，血肉和灵魂才能有所依附，有所寄托，才能结合为一个活生生的能够站立行走的真人。只有选用恰当的结构形式，才能把观点和材料



编织起来，成为一个有机整体，才能形成一篇好的文章。

一般说来，应用文的结构是比较简单的，某些文种还有固定的格式和习惯用语。但是，结构简单并不等于没有结构。如总结、调查报告、经济活动分析报告等，还需要在谋篇布局上花点功夫。具体来说，就是要处理好以下四点。

1. 开头和结尾。专用文件类的应用文，可以总说来开头，也可以交待写作依据来开头，还可以说明写作目的来开头。结尾可以总结归纳全文来结尾，也可材料写完即止。至于各文种怎样开头，如何结尾，我们将在各文种的写作中介绍。

2. 段落和过渡。当文章的内容在表达时由于转折、强调、间歇等情况而造成文字上的停顿时，就分段提行，称为一个段落，又称自然段。段落之间，要注意过渡，这就好比楼层之间要用楼梯连接起来一样。怎样过渡呢？大致有三种形式：一是用过渡词语，二是用过渡句，三是用过渡段。应用文中经常使用的是过渡词语。如现代汉语中的许多关联词、次序词，以及“综上所述”、“由此看来”、“总而言之”、“总的看”、“还有”、“所有这些”、“另一方面”等表示上下段之间并列、因果、承接、归总等关系的词组。前面引的短文中，第一段与第二段间是用设问句“怎样才能使企业活起来呢”来过渡的，第二段与第三段间是用介词结构“由于实行了经营承包”来过渡的。由于有过渡，就使不同内容的三个段落浑然一体了。当然，也不是所有的段落都需要有过渡。对那些意思紧密相连的段落使用过渡语言，不仅起不到应有的作用，反而还会成为累赘。



3. 详写和略写。鉴于应用文是实用性很强的文体,因此特别要简明扼要。要做到这点,就必须对材料进行筛选,把那些典型的、真实的、与观点有直接关系的材料写得详细、具体,而把其他有关的材料写得概括、简略,使文章有点有面,既完整又重点突出,更具有说服力。

#### (四) 顺序

顺序是指材料安排的先后次序。观点和材料的安排顺序通常有先摆观点,后列材料;或先列材料,后摆观点;或先摆观点,后列材料再阐明观点等三种。前引短文就属于第二种。

应用文中比较难一点的是材料和材料的安排顺序。如象综合性的调查报告、总结报告和经济活动分析报告等。材料很多,内容复杂,这就要求对所用的材料进行排队,看孰先孰后。从写作实践来看,材料和材料的安排顺序有两种:一种是以事物发展的自然顺序为序,即以时间先后为序;一种是按事物内部的联系为序。至于在一篇文章中,究竟以什么为序是没有固定的。一般说来,记叙一件完整的事件宜以时间为序,其余的则视情况而定了。

下面,我们将前引短文分析一下,看怎样安排材料的顺序才是可取的,怎样是不可取的。

短文作者的写作顺序是这样的:依据——→做法——→效益——→结论。很显然,前者是后者的因,后者是前者的果,材料之间的因果关系十分明显。这就是按事物内部的联系为序的。这样安排是可取的。假如这样来安排材料:做法——→依据——→结论——→效果。不难看出,次序紊乱,失去了材料间环

环相扣的联系，影响了文意的表达。这种安排是不可取的。

总之，只有恰当地处理好上述各点，文章才会真正成为一个有机的整体。

### （五）语言

应用文的语言与其他文体的语言有共同之处，即都要求准确、鲜明、生动。但是，由于应用文体具有很强的政策性和实用性，因此除了共同的要求外，应用文的语言更具有如下特色：

1. 明确。文字明白、准确，不用有歧义或过于含蓄的语句。使人一看就懂。

2. 简炼。遣词造句简洁、精炼。对与观点无关的或对方已知道的、或重复累赘的、或毫无实际意义口号式的词句要坚决舍去，力求使语言干净、利索。

3. 实在。用词朴实，通俗易懂，不要求语句的趣味性和句式的变化多样。一般不使用比喻、夸张、拟人、双关、隐语等修辞手法。

4. 生动。应用文，特别是调查报告、总结、广告之类，也需要语言生动，如适当选用群众语言或形象化的语言，会增强文章的感染力。

## 二、应用文的表达方式

由于文体的限制，应用文一般不使用描写、抒情等表达方式。常用的表达方式有：

### （一）记叙

把人物的经历、行为或事情的发生、发展变化表达出来