

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商务报告写作 (第二版) / (美) 奎珀 (Kuiper, M.) 等著; 刘士平等译. 一大连: 东北财经大学出版社, 2001.12

(商学经典译丛)

书名原文: Contemporary Business Report Writing

ISBN 7-81044-738-6

I. 现… II. ①奎… ②刘… III. 商务-报告-写作-高等学校-教学参考资料
IV. H052

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 13710 号

辽宁省版权局著作权合同登记号: 图字 06-1999-38 号

Shirley Kuiper, Gary F. Kohut: Contemporary Business Report Writing

Original English Edition Copyright © 1999 by South - Western College Publishing, an International Thomson Publishing Company, ISBN 0-538-88759-1

Simplified Chinese Translation ©2001 published jointly by Thomson Learning Group, and Dongbei University of Finance & Economics Press

All Rights Reserved.

本书简体中文版由东北财经大学出版社在中国境内独家出版、发行, 未经出版者书面许可, 任何人均不得复制、抄袭或节录本书的任何部分。

版权所有, 侵权必究。

东北财经大学出版社
汤姆森学习出版集团 合作出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 4710523

营销部: (0411) 4710525

网址: <http://www.dufep.com.cn>

读者信箱: chbooks@online.ln.cn

沈阳新华印刷厂印刷

东北财经大学出版社发行

开本: 787 毫米 × 960 毫米 1/16

印张: 31.75

2001 年 12 月第 1 版

2001 年 12 月第 1 次印刷

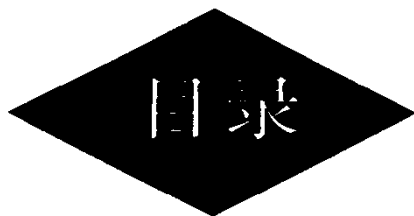
责任编辑: 杜 峥

责任校对: 刘东威

封面设计: 张智波

版式设计: 刘瑞东

定价: 49.00 元



译者前言

前言

第 1 部分 商务报告的定位	1
第 1 章 报告的特点	3
第 2 章 报告的风格与格式	25
第 3 章 报告的设计与写作	54
第 4 章 为报告做插图	87
第 1 部分 案例	125
第 2 部分 简单报告	131
第 5 章 常规报告的撰写	133
第 6 章 非常规报告的撰写	152
第 2 部分 案例	176
第 3 部分 进行商务调研	181
第 7 章 调研计划的制定	183
第 8 章 资料来源的选择	203
第 9 章 二手资料的选择	220
第 10 章 一手资料的使用	241
第 11 章 综合报告的资料分析	269
第 3 部分 案例	295
第 4 部分 专业报告	299
第 12 章 商务调研报告的撰写	301
第 13 章 商务计划书的撰写	342
第 14 章 制度、程序和说明书的撰写	377
第 4 部分 案例	402
第 5 部分 口头报告	407
第 15 章 口头报告的准备过程	409
第 16 章 口头报告的表达过程	430

第 5 部分 案例	447
附录 A 写作中经常出现的错误	449
附录 B 选自万维网的商务资料来源	467
附录 C 商务调研资料来源的写法	479
附录 D 报告的起草过程	490
附录 E 写作校验表	492

第 1 部分

商务报告的定位

报告是组织间沟通的重要工具。它影响着组织内部各个层次的决策制定。报告不但对组织的成败至关重要，而且也影响着每个人的职业生涯是否成功。你可以利用他人的报告来为你的工作提供重要的信息，同时他人也可以通过你的报告获得必要的信息，或以之为评估你的业绩的依据。

第 1 部分着重介绍商务报告的功能，以及在进行各种形式的报告写作时所需要考虑的因素。本部分由以下四章组成：

第 1 章 报告的特点

第 2 章 报告的风格与格式

第 3 章 报告的设计与写作

第 4 章 为报告做插图

第1章

报告的特点

学习目标

通过对本章内容的学习，你应能够做到以下几点：

1. 解释商务报告的作用；
2. 描述有效报告的特点；
3. 认识报告写作中所涉及的职业道德问题；
4. 运用必要的技巧编写有效的、合乎道德要求的报告。

作为一名银行管理人员、计算机销售代表、零售店主、制造公司的副总经理或一名立法官员，他们通常要做些什么？虽然他们的工作看起来有很大的不同，但对所有人而言，一项最常见的工作就是：撰写报告。

1.1 报告的作用

商务报告是对决策制定过程中所依据的现状、经验和事实的有组织的客观陈述。一些报告为决策的制定提供必需的信息，另一些报告用来传达已经确定或必须贯彻的决策。由于在不同组织中，不同层次的人们总需要进行决策的制定与执行，所以报告就成为各种工作中一种经常用到的工具。例如，报告可以很简单，比如，银行经理在看到服务窗口外面的汽车成排等候时，口头安排在室内工作的出纳员转到工作窗口时所说的话；报告也可以很复

杂，比如零售店主对商店的运作、竞争、目标进行分析，以至最终决定对企业进行迁址的决策性报告。

对大多数学生而言，“报告”一词意味着学期报告、书评或案例分析，但工作中的报告与它们有着很大的区别。你的学期报告可以证明你对一门学科的认识，而你的商务报告将对其他人的行为产生影响。学校中的报告经常是上传式的（从学生到导师），商务报告在组织中的流动方式却可上可下，可能遍及整个组织结构之中。学期报告的主要资料来源可以是因特网、学校图书馆中的图书或期刊等，商务报告的资料则常常依靠公司内部的文件、个人处理事务的经验与观察，以及其他印刷品和电子媒介。学期报告的质量直接影响到你的学期成绩，而商务报告的质量则关系到你的职业生涯，乃至整个公司的成败。

表 1—1 展示了报告在决策制定过程中所担任的几种角色。就进入国际市场一事，表中针对不同的企业职位，提供了五种报告方式。第一份报告是 J. Pac 公司的销售助理向销售经理做的非正式口头报告。假设 J. Pac 公司是美国燃气烤炉的主要制造商。这位销售助理刚刚从主要的肉类生产及消费地区——巴西回来。他发现，在巴西的许多餐厅都可以订购肉类食品——包括羊肉、牛肉、猪肉、鱼类及家禽，而这些食品的烹调方式经常是烘烤。许多家庭也热衷于户外烧烤。不过，在烧烤中使用得比较多的燃料是木炭。虽然燃气型的烤炉更适用于餐厅和家庭，但目前这种烤炉的用量非常小。因此，这位销售助理认为，在巴西，J. Pac 公司的燃气型烤炉具有非常好的市场潜力。

表 1—1

报告与决策

发送方	接收方	报告内容	报告特点	决策/行动
J. Pac 公司 销售助理	J. Pac 公司 销售经理	巴西的消费者喜爱烤制食品；木炭的用量较多；我们的燃气型烤炉具有市场潜力	口头；非正式	销售经理进行初步的调研；继续将这一信息向主管营销的副总裁报告
销售经理	主管营销的副总裁	巴西迅速成长的消费群体吸引了许多美国公司；我们的几个竞争对手已经在拉丁美洲销售燃气型烤炉	书面的；半正式的；辅之以口头的说明	主管营销的副总裁责成市场调研部主任对进入拉丁美洲市场的可行性进行更深入的调研
主管营销的副总裁	市场调研部主任	以前报告的摘要；要求进行对进入拉丁美洲市场及可行性的调研	书面的；半正式的	市场调研部主任将任务分配给调研人员；征寻调研建议

续表

发送方	接收方	报告内容	报告特点	决策/行动
市场调研部主任	调研人员	副总裁报告的摘要；寻求调研建议	口头的；非正式的；员工每周例会的一部分	调研人员开始进行调研
调研人员	市场调研部主任	对可能性的研究提出计划书	书面的；正式的	主任接受计划书；调研人员开始实施调研
调研人员	市场调研部主任	得出结论；提出可行性研究的建议	正式的；书面的；也许会辅之以口头介绍	主任责成调研人员向管理委员会提交报告

正如表 1—1 所示，最初由销售助理所做的口头报告会引发一系列关于燃气型烤炉进入拉丁美洲市场的其他相关报告。它们的形式可繁可简，可书面也可口头，可正式也可非正式。而且，报告将出现在组织结构中的各个层次中。报告在组织中的作用多种多样，但最为重要的一点就是，它将为组织决策的制定和执行过程提供最大的便利与帮助。

1.2 有效报告的特征

有效报告能令读者领会作者的意图，并使读者按照作者所表达的愿望采取行动。在一般情况下，作者的目标与读者的需要和目标基本一致。一份有效报告必须具备准确、清晰、重点突出、简明扼要等特点。除此之外，有效报告的表达还必须符合道德方面的要求。

1.2.1 准确

准确的信息是确立有效决策的惟一基石，因此，有效报告的第一要素即准确性。报告人必须尽力搜集可靠的客观资料，并进行必要的核实，以确保资料的准确性。准确的资料不但包括精确数字的使用，也涉及恰当的措辞、准确的单词拼写、正确的语法和标点运用等。视觉材料的谨慎运用也是体现报告准确性的重要方面。比较下例报告中的正确及错误部分。

错误的：The project cost is \$ 49.50; \$ 30.00 for labor, \$ 9.50 for materials, and \$ 20.00 for indirect costs.

正确的：The project cost is \$ 59.50 per unit: \$ 30.00 for labor, \$ 9.50 for materials, and \$ 20.00 for indirect costs.

或者

The project unit is:

Labor	\$ 30.00
Materials	9.50
Indirect costs	20.00
Total	\$ 59. 50

完整性是准确性的又一重要方面。漏掉了关键数据的不完整信息就等于是错误的信息。如果得到的信息不完整，读者会不由地自己猜测那些没有提供的细节，从而使信息接收方所领会的内容与发送方的意图大相径庭。比较下面两条信息的不同表达方式——哪种方式更有效？

不完整的：The editorial staff will meet at 8 on Tuesday.

完整的：The editorial staff will meet at 8 A. M. on Tuesday, March 1, in Conference Room A.

或者

Editorial Staff Meeting

When: Tuesday, March 1 at 8 A. M.

Where: Conference Room A

不完整的：Orders for Oxford Corporation have declined during recent months. Please let me know soon what you plan to do to revive this account.

完整的：Oxford Corporation's orders for computer disks and copy paper went down 10 percent each month during August, September, and October.

Please give me a detailed action plan for that account before November 15. Include in your plan the number of calls you have scheduled, whom you will contact, what questions you intend to ask, and what special offers, if any, you will make to revive that account.

1.2.2 清晰

由于沟通是非常复杂的过程，因此误解随时可能发生。保证清晰性的最通用的原则就是尽量使用简单的词汇、句子和段落。

简单的词汇是指那些对发送方与接收方而言都非常熟悉的字眼。例如，大多数美国人都明白“dog”和“cat”的意思，却很少有人知道“canine”和“feline”指的是什么。

相对简单的词汇不能脱离所处的语境。术语是具有技术性与特定性的语言，在行业内使用术语沟通非常简单，但是一旦离开专属的领域，它们就成为有效沟通的障碍。例如，对于计算机的使用群体，像 active matrix color display, gigabyte, LAN 这样的词汇都是非常普通的，但对于不熟悉计算机的人们而言，这些词含义模糊，不知所云。比较下例中的两句话，体会简单语言与复杂语言的区别。

复杂语言：Subsequent to perusing the vendor's missive, Austin declaimed his opposition regarding the egregious proposition.

简单语言：After reading the seller's letter, Austin loudly rejected the extremely bad offer.

令报告清晰的另一条原则就是多用具体生动的词汇，尽量避免抽象的描述。具体的词汇所描述的范围非常有限，但是抽象的词汇却能引申出许多含义。例如，像“writing instrument”这样的抽象词组可以被认为是铅笔、钢笔、打字机或计算机，而像“pencil”和“typewriter”这样的具体词汇就不会被理解为钢笔或计算机。下面两句话就体现了抽象语言与具体语言的区别。

抽象语言：Please return the questionnaire as soon as possible. Your response are valuable to us and other consumers.

具体语言：Please complete and mail the questionnaire to 123 Blake Street, Citizen, OH 00000 - 0000, before April 30, < year >. Your responses will help us determine if you and other consumers want Saturday banking hours.

句子的结构对报告的清晰与否也起到关键的作用。最简单的句式结构是主—谓—宾结构，这种结构可以清楚地区分施动者、受动者和行为本身，一般不会带来歧义。但一味地使用简单的句式会使文章显得平淡而幼稚，在单句中穿插一些较为复杂的长句子就会使文章看上去更明了，更富有节奏感。比较下面的几个例句。

复杂的：Because there was insufficient evidence of carrier responsibility, the carrier refused the damage claim that was filed by the customer only three days after the shipment arrived.

过于简单的：The shipment arrived. Three days later the customer filed a damage claim. There was no evidence of carrier fault. The carrier refused the claim.

适当平衡的：The customer filed a damage claim three days after the shipment arrived. The carrier refused that claim because there was no evidence of carrier

fault.

清晰的报告同样离不开使用正确的代词。模糊不清的关系代词（使用没有明确先行词的代词）会使整个报告陷入混乱，以致读者搞不清楚代词所指代的名词到底是那一个。比较下面的例子。

指代模糊：After customers return the questionnaires to the company, they will analyze them.

指代明确：After customers return the questionnaires to the company, the research staff will analyze the responses.

指代模糊：Ignoring customers' comments about unsatisfactory service will soon affect the bottom line. That is something we must correct immediately.

指代明确：Ignoring customers' comments about unsatisfactory service will soon affect profits. We must respond to customers' comments promptly, and we must correct the service problems immediately.

报告的清晰性还体现在语法、结构和逻辑方面保持始终前后一致。作者在相同的句式和段落结构中使用相同的语法结构就体现了语法方面的一致性（即平行性）。下面两组句子分别体现了语法结构上平行的和不平行的情况。

不平行：The survey revealed that our customers want evening shopping hours, free delivery, and to be able to consult an interior decorator.

平行：The survey revealed customers' desires for evening shopping hours, free delivery, and interior decorating advice.

不平行：Harter, Monk, and Ms. Adamson are analyzing the customer survey.

平行：Mr. Harter, Mr. Monk, and Ms. Adamson are analyzing the customer survey.

或者

Harter, Monk, and Adamson are analyzing the customer survey.

要保持报告在体例上的统一性，需要在报告的各个部分运用相同的结构。例如，一篇报告中，标题的措辞会对体例统一性产生至关重要的作用。同样，内容的编号形式、小标题和图形的规格比例都将对报告的体例统一性产生影响。比较下面两组报告题目，体会体例统一和不统一的区别。

体例不统一：

1. Performance of Model A2C500

1.1 Start - up Costs

- 1.2 Operating Costs
- 1.3 Revenue
- 1.4 Return on Investment

2. Model B3B400

- a. Initial Costs
- b. Costs of Operating
- c. Investment Return

体例统一：

1. Performance of Model A2C500

- 1.1 Start – up Costs
- 1.2 Operating Costs
- 1.3 Revenue
- 1.4 Return on Investment

2. Performance of Model B3B400

- 2.1 Start – up Costs
- 2.2 Operating Costs
- 2.3 Revenue
- 2.4 Return on Investment

合格的报告人也不会忽视逻辑上的合理性。逻辑是一种有序地利用信息进行推理的方式，逻辑推理应依据事实，但从事实中往往也会引出错误的观点。报告人应避免四种错误，它们是 *post hoc ergo propter hoc*（“由此可证”，拉丁语：发生于其后者必然是其结果，相当于英语的 *after this, therefore, because of this*），*non sequitur*（拉丁语：不根据前提的推理），“假定……合理”（*begging the question*），草率定论（*hasty generation*）。

“由此可证”的谬误经常混淆文中的因果关系。犯这种错误的报告人经常假定，只要事件一发生在事件二之前，那么事件一就是事件二产生的原因。比较下面两个例句。注意，逻辑正确的句子比“由此可证”式要长一些，但我们不能为了追求简洁而牺牲了逻辑上的合理性。

“由此可证”式：District A sales have increased 1 percent each month since Wilson became district manager. Wilson has turned that territory around.

逻辑合理的陈述：Although economic conditions have not changed in District A, its sales have increased 1 percent each month since Wilson became district manager. Wilson has personally helped each sales representative develop a sales

plan. That management technique appears to have improved the district's performance.

“不根据前提的推理”是指在错误的或不充分的理由下得出结论。对下面的两个例句进行比较。

“不根据前提的推理”：We received 200 calls in response to Sunday's newspaper advertisement. Our sales are sure to pick up this month.

逻辑合理的陈述：We received 200 calls in response to Sunday's newspaper advertisement. If only 10 percent of those respondents order by February 28, February's sales will be 2 percent than January's.

“假定……合理”是指结论和假设建立在不合逻辑的原因与事件之上。“我如此断定是因为我需要显示我的权威性”仅仅是为了重复作者的断定，而并不体现原因。“我如此断定是因为人们常常利用我”则体现了结论的原因。下面是“假定……合理”式句子与逻辑合理的句子的对照。

“假定……合理”：I rejected this proposal because I cannot accept it in its present form.

逻辑合理：I rejected this proposal because the cost data were incomplete.

草率定论是主观地认为在某些情况下正确的结论在当前讨论的情况下也正确。比较下面的例句。

草率定论：Sandy has more education than any other applicant. Sandy is the best person for this position.

逻辑合理：Sandy scored higher than any other applicant on all selection criteria. Sandy is the best applicant for this reason.

语法、结构和逻辑的统一性会使报告显得更明晰。此外，通过呈现数据和逻辑性强的资料和结论，可以使报告和报告人显得更为可信。反之，讹误将导致人们对报告的内容及其作者产生怀疑。提高报告可信度的另一种方法是从读者的角度考虑问题。

1.2.3 为读者着想

为读者着想就是充分、细致地体会读者的感受与需要，从对方的角度出发来考虑问题。一个成功的报告撰写人应尽可能地理解读者的意图，并在报告的内容、结构和特性上给予充分的满足。通过在一个较易理解的结构中提

供必需的信息，为读者着想的写作思想会有所体现。因此体例统一的段落结构、逻辑合理的内容组织及恰当准确的标题是体现作者为读者着想的重要证明。同样，礼貌谦逊的文风也是体现情感的重要因素，可以引起读者的共鸣。比较下面为读者着想的表达方式和不为读者着想的表达方式。

不为读者着想：After reviewing the Airgo Corporation passenger questionnaire carefully, I have concluded that the corporation should do four things to improve the questionnaire. First, including a brief transmittal message explaining why the passenger's responses to questionnaire are needed would give the passenger justification for completing the questionnaire. Second, all of the time questions could be avoid because that information could be obtained from other sources. Third, the question that asks about the rating of the service should have been open ended. This would allow the passenger to respond to specific aspects of the service that were or were not satisfactory. Finally, the question that asks for the name, address, and the telephone number of the passenger could be avoided because that information is likely not relevant.

为读者着想：Airgo Corporation can improve its customer – service questionnaire in four ways:

1. Include a brief transmittal message explaining why the passenger's responses are needed. Such a message may increase the response rate.
2. Deleted the questions about flight times. That information can be obtained from company record.
3. Provide an open – ended response mode for rating the service. This mode will let passengers comment about different aspects of the service.
4. Delete the request for passenger's name, address, and telephone number. The information seems irrelevant.

除了准确、清晰和为读者着想之外，合格的报告还有最后一项重要特征：简洁。

1.2.4 简洁

一个成功的报告人能用最少的词句来表达精确、完整、清晰、统一、富有感情色彩的信息。简洁的报告中从来都没有过时、罗嗦、无用的词语，比较下面的例句。

陈腐、平淡的表达方式:

I look forward to serving you soon.

Let us supply all your hair needs.

Thank you in advance for your consideration of this request.

简明、中肯的表达方式:

I'll service your copier each Friday morning.

Hair Trimmers carries a complete selection of Head Turners shampoos and conditioners.

Please let me know what you think about the proposed vacation schedule.

罗嗦的: This report presentation provides the necessary information essential for reaching an informed decision regarding your plans and prospects for success in a profitable venture in that part of the city, i. e., a new branch office.

简洁的: This report provides information about the potential profitability of a branch office in the Shady Grove area.

首先,简洁并不意味着简短高于一切,简洁是避免使用不必要的词语。比较下面的几组例句,每组中的前一个句子都违反了我们所说的几项标准——准确、明晰、为读者着想和简洁——之一。

简明,但不完整,不为读者着想: Call me tomorrow.

简明,完整,为读者着想: Please call me (555 - 5974) between 8 A.M. and 11:30 A.M. tomorrow.

简明,但不完整: Jordan's fee is less.

简明,完整: Jordan's fee is \$ 500 less than Logan's.

冗长、含糊、不准确的措辞: Keeping in mind the objective of facilitating timely processing of rebate requests, it appears that a personnel increase in the neighborhood of 10 percent of our current staff will be essential.

简洁、清晰、准确的措辞: To fulfill rebate requests promptly, we will need 20 additional employees.

在报告的撰写过程中,请使用准确、清晰、为读者着想和简洁等几个标准来衡量、把握你的报告。除此之外,还有另一个重要的方面将对你的报告质量产生影响——职业道德问题。

1.3 职业道德问题

虽然个体、组织中的领导人、政府机构等对道德行为的范围和标准没有统一的认识，但是大多数人都认为，在一个地区内，那些能够影响到其他人的组织和个人应该具备“正确的”和“良好的”道德行为观念，应该将普遍认同的“应该如何”作为他们的道德评判标准。

既然报告的目的是带来好的决策，那么报告人就有必要具备道义上的责任心。职业道德因素应该体现在报告的每个方面：适时性、内容、结构、词句选用、图表等。以下阐述的两个方面的内容会帮助你避免报告中的道德缺陷：避免使用文字游戏；在制定决策时以道德标准为指导原则。

1.3.1 避免文字游戏

语言可以被修饰得更完美，更像真的。对文字游戏技巧的了解，既可以使我们避免下意识地使用那些不道德的沟通方式，也可以令我们免受这种信息的侵害。^①

制造假象

所谓制造假象是将本身并不存在的事物暗示为确实存在。例如，度假村的促销者宣传本度假村将向潜在的消费者免费开放三天，而惟一的条件是去听有关度假村的销售讲座。虽然附带的宣传手册中展示了豪华的房间照片，但实际上参观者被安排在度假村旁边的简陋的汽车旅馆内。手册所制造出来的假象是免费让客人享受三天的豪华度假村生活。

使用模糊语言

抽象的、委婉的和概括性的模糊语言都会误导读者。当餐馆向前来就餐的小朋友免费赠送玩具，并鼓励他们收集全套玩具时，许多小孩和家长们都会以为可以在所有的玩具中任意挑选（以便尽快收集完整）。而实际上，只有其中的一部分玩具可以任意挑选，孩子们所得到的玩具是没有选择的（想收集一整套玩具是非常困难的）。

^① This discussion of manipulation is based on Sims, B. R. (Summer, 1993), Linking ethics and language in the technical communication classroom, *Technical Communication Quarterly*, 2 (3), 285 - 299.

遗漏信息

这是指故意遗漏一些重要的信息，使读者在作出决策时，由于缺乏这些信息而被误导。一家航空公司在遭遇严重的财务问题的同时，却发布了一条消息，说承运人在上个月运载的旅客数量增长了17%，而这条消息并未体现公司上个月所实施的“买一赠一”的优惠政策——在那个月，两位乘客只需支付一张机票的费用。无法回答的问题是：承运人的收入是否随着乘客里程部分的增长而增加了呢？显然没有，三个月后，承运人宣布破产。

发布错误信息

一些报告人会有意无意地发布一些错误的信息。一位调查进入波兰空调市场的可能性的报告人在报告中误将美元与兹罗提（波兰货币）的汇率写成 \$ 1 U.S. = 14 Zloty，而实际上是 \$ 1 U.S. = 14 000 Zloty。一旦错误的汇率被采用，出口商将在商品的定价上蒙受巨大的损失。

忽视重要信息

用处不大的信息经常在报告中以不太易受重视的字号和背景颜色出现在不被人重视的位置。例如，大多数酒店和航空公司向顾客提供的奖励办法都附带使用条件和使用期限，而在促销的材料中仅用很小的字号将这些限制条款放在非常不显眼的位置上。

突出容易引起误解的信息

插图、颜色和字号常常被用来强调信息的重要程度。汽车杂志上任意一款装置的醒目图片都会让人觉得这种装置是所有模型中的典范。

缺少责任人

写作中缺少对责任人的说明令人无法确定行动的责任承担者。一个称职的报告人和决策者应该为自己言行负责。而诸如 “It has been decided……” 或 “Your request can not be granted at this time……” 之类的话，使决策的责任无法落实。此外，缺少责任人的报告也很少向读者就正确的行为提出适当的反馈意见。

另外，为了避免文字游戏，报告人应该在交流的过程中寻求一种统一的职业道德评判标准。