

实用公关文书

写作

中国实用文体写作丛书

陈岩 梁翠宁 主编

● 公关文书概述

● 公关常用公务文书

● 公关信息稿

● 公关礼仪文书

● 公关经济文书

● 实用公关文书写作的基础知识

● 公关常用事务文书

● 公关新闻稿

广西人民出版社

实用公关文书写作

陈岩 梁翠宁 编



广西人民出版社

(桂)新登字 01 号

责任编辑 金 虹

责任校对 谢洁健

实用公关文书写作

陈 岩 梁翠宁 编

出 版 广 西 人 民 出 版 社

(邮政编码:530021)

南宁市河堤路 14 号)

发 行 广 西 新 华 书 店

印 刷 南宁市福利装璜印刷厂

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/32

印 张 8.5

字 数 185 千字

版 次 1996 年 1 月第 1 版

印 次 1997 年 4 月第 2 次印刷

印 数 8001—16000

ISBN 7-219-03081-9/H·24

定 价:10.00 元

编写说明

随着改革开放的不断深入和社会主义市场经济体制的逐步建立,社会生活日益复杂化,社会交往日益规范化,对每一个社会成员实用文书写作能力的要求越来越高、越来越普遍。本丛书就是为了满足人们对实用文书写作知识的渴求而编写的。

本丛书包括《实用经济文书写作》、《实用法律文书写作》、《实用涉外文书写作》、《实用民间文书写作》、《实用公文文书写作》、《实用财经文书写作》、《情书写作技巧》等10余种,每种围绕各自的专题,介绍数十种至上百种实用文体。本丛书所介绍的各种文体都是各部门实用并且常用的。读者只需对号入座,稍加改动便可变为己用。在编写时,对每种文体,首先简明扼要地介绍了该文种的概念、特点、格式和写作要领,然后选择了一二个比较典型的文体实例供读者作参考,具有很强的操作性。为了弥补以往同类图书的某些缺陷,本丛书从行业分类、文种取舍、格式设计、例文选择等方面充分照顾了时代性和专业性,并注意了时间的跨度,开拓了不少新的领域和新的文体形式,以期使本丛书获得较长的生命力。

本丛书的总体设计由廖雄军副教授提出,并约请各方面有丰富专业知识和写作经验的专家、学者和实际工作者参加

编写。

由于我们水平有限，书中错误疏漏之处在所难免，敬请广大读者批评指正，以便我们在再版时订正。

编 者

1995年8月

目 录

编写说明

第一章 公关文书概述	1
一、公关文书.....	1
二、公关文书的分类.....	2
三、公关文书的特点.....	6
四、公关文书的作用.....	9
五、公关文书写作的基本原则	10
第二章 实用公关文书写作的基础知识	14
一、公关文书的主旨	14
二、公关文书的材料	18
三、公关文书的结构	26
四、公关文书的表达方式	34
第三章 公关常用公务文书	42
一、公文格式概述	42
二、各类公文写法	50
(一) 命令	50
(二) 议案	51
(三) 决定	55
(四) 指示	56
(五) 公告	58
(六) 通告	59

(七) 通知	60
(八) 通报	66
(九) 公共关系函	70
(十) 会议纪要	74
(十一) 报告	77
(十二) 请示	82
(十三) 批复	85
第四章 公关常用事务文书	87
一、概述	87
二、公关计划	89
三、公关总结	95
四、公关简报	104
五、公关调查报告	112
第五章 公关经济文书	126
一、公关广告	126
二、公关合同	141
三、公关写作的语言表达	152
第六章 公关新闻稿	157
一、概述	157
二、公关消息	159
三、公关通讯	185
第七章 公关信息稿	212
一、信息概说	212
二、公关信息稿写作	217
(一) 公关信息稿的内容	217
(二) 公关信息稿的要素	218
(三) 公关信息稿的结构与表达	219

(四) 公关信息稿撰写要求·····	221
第八章 公关礼仪文书 ·····	224
一、公关演讲辞·····	224
二、公关致辞·····	236
(一) 祝辞·····	237
(二) 迎送答谢致辞·····	241
(三) 即兴演讲·····	241
三、公关柬帖·····	247
四、公关启事·····	249
五、聘书·····	253
六、贺信 贺电·····	257
七、讣告 悼词·····	259
后 记 ·····	264

第一章 公关文书概述

一、公关文书

“外求团结，内求发展”，这是任何一个现代组织开展公共关系活动时所追求的目标。

而任何一个现代组织要开展公共关系活动，就都离不开公共关系文书写作。因此，任何一个公关从业人员如果不能系统而又全面地掌握公共关系文书写作的方法与要求，那他（她）就不可能成为从事公共关系事业的多面手，不可能成为从事公共关系事业的优秀人才。

我们所讲的公共关系文书，是指作为公关主体的有关组织——如政府机关、企业单位或群众团体在开展公共关系活动中所使用的应用文的总称。

现代公关活动离不开公关应用文。如现代公共关系活动中要经常利用双向的、多层次的信息交流来使自己的组织与公众得以沟通，这就需要不断地用新闻报道的形式来宣传自己的形象，以加强公众对本组织的了解。又比如，为了加强本组织内部员工的凝聚力，保证组织内部的部门与部门之间、成员与成员之间的工作关系的协调一致，又需要公共关系人

员协助领导订出组织的工作计划，以保持员工奋斗目标的统一；另外，为了加强内部的信息交流，还需要公关人员定时或不定时地编制出简报，以促进领导和员工、员工与员工之间的互相了解，等等。在这里所说到的围绕现代公关活动而存在的新闻报道、工作计划和简报等，就包纳在公关应用文的范围之内。

当然，对于不同部门的专职公关人员，因各有自己的工作侧重点，故在公关应用文写作上，也就有着不同的专业要求。

现在，伴随着我国“公关热”的兴起，公共关系写作也日益引起人们的重视。像别的应用文写作一样，公关应用文的写作也须确立主题，严格选材，精心结构，讲究表达。它与新闻写作、公文写作自然有着密切的联系，新闻写作、公文写作中的一些文种一直是公关应用文中的“常客”。但我们应该注意的是，这些文种一旦进入公关应用文范畴，它就具有了公关应用文书自己的特点，要为公共关系的工作目标服务，受公共关系规律的制约。因此，公共关系应用文具有自己独特的原则、独特的要求和独特的规律，不是其他应用文所可以取代的。在一定意义上而言，我们学习公关文书，也就是学习和掌握公关应用文的那些独特的原则、独特的要求和独特的规律，使自己成为能文能武的全面型的公关人才。

二、公关文书的分类

根据使用性质、针对对象和特点的不同，我们可以把公共关系文书归纳成以下九类：

（一）公关常用公务文书

这一类包括请示、报告、会议纪要、通知、函等文种。它们是由国务院办公厅正式行文规定的公文。这一类文书的最大特点是有极其严格的法定书写格式，而且还要由专门人员（如专职档案员或有关组织办公室的指定人员）归档储存。

由于这一类公务文书主要是用于公关活动中组织内部的信息沟通，包括政府与组织的公关公务文书，故有很高的权威性。

（二）公关常用事务文书

这一类文书包括简报、计划、总结、调查报告等文种。此类文书与公关常用公务文书相同之处在于：它们也是主要用于组织内部的信息沟通。此类文书与公关常用公务文书的两个重大差别则是：它们没有法定的严格书写格式，只有一些约定俗成的惯用格式；在内容上则未必具有很高的权威性。

比如公关简报的内容就主要是记载组织内部的重大活动、经验、成果、存在的问题以及本组织的内外交流等内容，提供给有关领导和同级各部门参考，向有关人员通报相关的信息。

（三）公关新闻稿

公关新闻稿，包括消息和通讯这两类常用文种。它们通常用于组织与外部公众的信息沟通，目的在于通过大众传播媒介即报纸、杂志、广播、电视等对组织的宣传，提高组织的知名度与美誉度，从而在社会公众前树立起良好的形象。

因为现代公关活动须臾也离不开现代大众传播媒介，在

一定意义上言，利用大众传播媒介的成功与否，将决定着现代公关活动的成败。故公关新闻稿的写作，是任何一个合格的公关从业人员应该重点掌握的文种之一。

（四）公关经济文书

公关经济文书主要是指广告、合同（协议）这两种文书。此类文书与公关新闻稿在功能上有类似的地方：通常都是用于组织与外部公众的沟通，只不过这种宣传沟通的面要小些。不同之处则在于：公关新闻稿更注重社会效应，追求社会效益；而公关经济文书则带有更强烈的经济功利色彩与更明确的经济功利目标。

（五）公关演说稿

公关演说稿，包括演讲辞和各种致辞。这类公关文书既可用于与内部员工的信息沟通，又可用于与外部公众的信息沟通，还可以内外兼顾。由于它们一般只在会议发言时使用，故优秀的公关演说稿往往有这么一些重要的特点：语言通俗易懂，讲究口语化；注重听众心理，一般不必长篇大论，点到为止即可。

（六）公关信息稿

公关信息稿主要是指动态性信息、经验性信息、预测性信息、突发性信息等信息稿件，它们一般是供组织领导及上级领导决策时使用。

我们知道，公关从业人员的重要任务之一就是为领导的正确决策提供各种必要而又关键的信息，给领导的正确决策提供必要的参谋与咨询服务。因此，公关信息稿的写作也是

一个合格的公关从业人员所应该着力掌握的文种之一。

（七）公关说明文

公关说明文主要包括说明书、解说词、简介等各类说明文字，它们的基本用途是与内部和外部公众进行信息沟通。它们往往是通过人员培训、产品宣传、集中展览、营销会议等形式进行局部的沟通。

（八）公关柬帖

公关柬帖主要是用于向与本组织有关的其他组织或个人发出各种邀请，目的在于通过举行各种联谊交流活动，以联络彼此的感情，沟通有关的信息。这类稿件的特点是内容恭敬，篇幅简短，语言典雅，力求让人赏心悦目。

（九）公关启事

公关启事的主要功用是与范围广泛的各种内外公众进行沟通，以期引起他们的注意。公关启事可以通过大众传播媒介——报刊、广播和电视等向外传送，也可以在公共场合张贴布告。

以上九类，也就是我们公关从业人员在公关活动中所经常使用的公关文书，掌握这九类文书的有关写作知识和基本方法，是对我们每一个公关从业人员最基本的要求。每一个公关从业人员对此都必须有清醒的认识，做到多看，多练，直至熟练地掌握它们，得心应手地应用它们。

三、公关文书的特点

从内容和形式这两方面考察，公共关系文书有如下几个特点：实用性、时限性、程式性和简朴性。

（一）实用性

公关应用文随事立体，都是为了解决公共关系活动中某一实际问题而写文的，是直接为公共关系活动服务的。我们知道，文学作品虽然也提倡“为现实而写作”，但其着眼点并非直接为解决当前某一具体的事情。两相比较，公关应用文的写作则具有更明确、更具体的功利目的，它们着眼于特定时间特定问题的解决，并围绕着解决问题的中心而展开，所以，公共关系文书都具有鲜明而又强烈的实用性。

应进一步说明的是，“用”是公关应用文产生的原因，“用”也就是公关应用文写作的宗旨。正是“用”决定了公关应用文的存在和价值。所以，实用性是公关应用文的基本特征。

（二）时限性

所谓时限，一是指公关应用文的写作一般有时间上的限制，要求及时写、及时发；不允许昨日黄花、马后炮现象的出现。二是指公关应用文的内容常有时效的限制，特别是公文，如不注意时限性，就会失去应有的效力，成为一纸空文。

对于公务文书的时限性，古今中外的统治者都是十分重视的。我国唐代律令就有规定：撰文者如延缓一天，判打 50 鞭子；如延缓 10 天，则判一年徒刑。在公文周转传递时，驿

站送信者如迟滞一天，判打 80 大板；送急件者如迟滞 10 天，则要被判流放千里，等等。这些十分严苛的刑律，表明了古人深知时效的重要。今天，我们生活在一个高度信息化的社会，时间就是生命，时间就是金钱——这已经成为现代人所应有的现代观念。由此可见，时限性充分适应了公关应用文解决实际问题的需要。

（三）程式性

所谓程式，是指在长期的实践中总结形成的有关内容要素、行款格式、书写位置以及一些习惯用语等方面的基本要求。这些要求是约定俗成的，在岁月的选择中，已经得到了社会公众的公认。例如，对公务文书，国务院办公厅就规定了严格的撰写格式，对主送机关、抄送机关、文号、机密的等级等等，都有着固定的写法和位置。就是写信封，也有固定的程式，它包括上中下三款，各有明确的要求；倘若写得不符合程式的要求，这封信就会无法投递或造成投递的延误。另外，公关应用文不仅有惯用格式，而且有一些习惯用语，例如写请示，末尾总有“以上意见，当否，请批示”一类的话，以示谦虚和礼貌，显得十分得体。

有些文体，如计划、总结、调查报告、消息等，虽无绝对固定格式，但它的章法，也是大同小异，约定俗成的。对此，我们必须多看、多琢磨思量，才可能更好更快地掌握它们，使之更好地为我们的现代公关活动服务。

时至今日，公关文书程式化已是目前我国改革开放的迫切需要。因为随着社会的进步，电子计算机的应用，人们的工作节奏得以加快，这就迫切需要用最短的时间、最方便的形式来获得最多的信息，为此，办公自动化就应运而生了。而

办公自动化的核心问题就是把程序输入电脑，以电脑来取代人们的手工操作的办公方式。因此，公关文书的程式化是适应了这一时代要求的。我们对此必须有清醒的认识，避免落伍。

（四）简朴性

简朴，即文书的文字简洁和朴素。这是在文字表达上，公关应用文区别于文学作品的一个明显特点。文学作品在表达作者的意图时，必需借助于文学形象这一“中介”，把主题观点融于活生生的文学形象中，用文学形象来说明主题，具体描绘出一幅幅具有典型意义的生活画卷，以感染读者，达到思想教育、美感教育的目的。公关应用文则不同，它是为了解决实际问题而写作的，作者的意图不必借助于某种“中介”，而是需要直截了当地说出来，只要能使人明白，不发生误解，也就达到了表达的基本目的。因此，公关应用文的文字要准确、简洁、合乎规范而又使人易于理解。所以，在准确无误的前提下，简洁朴素就显得非常重要。常有人将包括公关应用文在内的实用应用文比喻为“豆腐干”，这恰恰说明应用文的文字简朴洗练，没有水分，而只有实实在在的内容。例如，要写一个开会通知，在涉及到开会的时间与地点时，写“兹定于三月八日上午八时在市政府礼堂举行……”即可，绝对没有必要作一番既浪费他人时间又浪费自己表情的形容。“兹定于在那鸟语花香、春光明媚的三月八日上午八时，在宽敞明亮、新近落成的市政府礼堂隆重举行……”而且这种写法就公关应用文的严格要求而言，还显得缺乏严肃认真，有害无益，必须力戒。

另外，我们还要注意到，由于公关应用文包含了多种多

类的文书，它们虽不尚华丽，但也并不排斥一定的生动性。我们必须掌握好其中的分寸。

四、公关文书的作用

公共关系文书的作用主要有四项：指导作用、宣传作用、咨询作用和联系作用。

（一）指导作用

任何一个组织，在管理其各种工作时，既要通过口头语言进行对话沟通，更要通过书面语言进行联络，从而做到上传下达，指导工作。例如公关应用文中的公文，其作用之一就是记录并传达上级机关的意图，传达有关的各项方针政策，是下级工作人员开展各项工作时必须遵循的准则和指南。

（二）宣传作用

所有的文章都具有宣传作用，而公关应用文由于同人们的社会实践有着十分密切的关系，因此，它就更具有非常突出的宣传作用。例如，一个企业要谋求生存发展，就必须在公众心目中树立起良好的信誉和形象，要想做到这一点，主要手段之一就是要运用公关文书——如新闻报道、公关宣传等，去开展宣传，以收到广而告之，事半功倍的显效。

（三）咨询作用

今天，人类已经进入了信息社会的时代，信息的交流是十分重要的。每一个组织或组织内部的任何一个部门，都要通过不同体式的公关应用文来总结经验，解决问题，了解民