

教育部商业职业教育教学指导委员会 规划教材
全国商业高等职业教育研究会



商务应用文

SHANGWUYINGYONGWEN

翁敏华 高晓梅 主 编

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

高职高专专业基础课教材新系

教育部商业职业教育教学指导委员会

全国商业高等职业教育研究会

21 世纪新概念教材

规划教材

商务应用文

翁敏华
高晓梅

主编

东北财经大学出版社

大 连

© 翁敏华 高晓梅 2003

图书在版编目 (CIP) 数据

商务应用文/翁敏华,高晓梅主编. —大连:东北财经大学出版社, 2003.1

21 世纪新概念教材·高职高专专业基础课教材新系

ISBN 7-81084-167-X

I. 商… II. ①翁… ②高… III. 商务-应用文-写作-高等学校:技术学校-教材 IV. H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 065007 号

东北财经大学出版社出版

(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) 4710711

网 址: <http://www.dufep.com.cn>

读者信箱: dufep@mail.dlptt.ln.cn

沈阳市第二印刷厂印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 186mm × 230mm

字数: 413 千字

印张: 19

印数: 1—6 000 册

2003 年 1 月第 1 版

2003 年 1 月第 1 次印刷

责任编辑: 刘贤恩

责任校对: 尹秀英

封面设计: 钟福建

版式设计: 孙 萍

定价: 26.00 元

“高职高专专业基础课教材新系”

编写委员会

主任委员

王晋卿 教育部商业职业教育教学指导委员会主任，中国商业联合会副会长，中国商业高等教育研究会会长，《中国商人》杂志社社长、总编，教授

副主任委员 (以姓氏笔画为序)

方光罗 教育部商业职业教育教学指导委员会委员，全国商业高等职业教育研究会副会长，安徽商贸职业技术学院院长，副教授

乔正康 教育部商业职业教育教学指导委员会副主任兼秘书长，上海商业职业技术学院教学督导，高级讲师

许景行 教育部商业职业教育教学指导委员会委员，中国高等院校市场学研究会理事，东北财经大学出版社副社长，编审

杭中茂 教育部商业职业教育教学指导委员会委员，中国商业职业教育研究会会长，无锡商业职业技术学院院长，副教授

委员 (以姓氏笔画为序)

王 勇 中国烹饪协会教育研究会会长，西安东方旅游管理学院院长，高级经济师

王昆欣 教育部旅游职业教育教学指导委员会委员，浙江旅游教育研究会会长，浙江旅游职业学院院长，副研究员

冯伟国 国际计算机教育促进会(AACE)亚太理事会执行委员会(APC)委员，上海商业职业技术学院副院长，博士，教授，博士生导师

江才妹 上海市高职教材建设专家指导委员会副主任，上海高等学校高职高专指导性专业目录和专业建设编委会委员，上海出版印刷高等专科学校党委书记，副教授

邢天才 教育部全国中职教师在职攻读硕士学位工作领导小组成员，中国高等职业教育学会东北分会理事，东北财经大学职业技术学院院长，博士，教授

- 杨 光** 辽宁省行为科学学会理事长，辽宁省经济管理干部学院副院长，教授
- 张百章** 全国商业高等职业教育研究会副会长，宁波工商职业技术学院院长，高级讲师
- 李明泉** 全国商业高等职业教育研究会副会长，山东商业职业技术学院党委书记，教授
- 俞吉兴** 全国商业高等职业教育研究会副会长，温州职业技术学院副院长，高级讲师
- 胡燕燕** 全国商业高等职业教育研究会副会长，浙江商业职业技术学院院长，高级讲师
- 谢 苏** 教育部旅游职业教育教学指导委员会委员，湖北省饭店专业委员会主任，湖北大学旅游职业技术学院副院长

编审说明

本书是全国高职高专教育通用教材。经审定，同意将其作为两会行业规划教材出版。书中不足之处，欢迎读者批评指正。

**教育部商业职业教育教学指导委员会
全国商业高等职业教育研究会**

总序

高等职业技术教育是我国高等教育的重要组成部分。大力发展高等职业技术教育,培养相当数量的拥护党的基本路线,适应生产、建设、管理、服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的高等技术应用型专门人才,是实现我国高等教育大众化目标的必然选择。要实现培养高等技术应用型专门人才的培养目标,必须搞好教材建设。

《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》指出:“要切实做好高职高专教育教材的建设规划,加强文字教材、实物教材、电子网络教材的建设和出版发行工作。经过5年时间的努力,编写、出版500种左右规划教材。教材建设工作将分两步实施:先用2至3年时间,在继承原有教材建设成果的基础上,充分汲取高职高专教育近几年教材建设方面取得的成功经验,解决好新形势下高职高专教育教材的有无问题。然后,再用2至3年时间,在深化改革、深入研究的基础上,大胆创新,推出一批具有我国高职高专教育特色的高质量教材,并形成优化配套的高职高专教育教材体系。”教育部商业职业教育教学指导委员会、全国商业高等职业教育研究会根据这一精神,组织了全国高等职业院校和部分本科院校二级学院的学科或专业带头人,在调查研究的基础上,与因引进“哈佛商学院教程”等世界权威经管类教材而崭露锋芒,相继推出有中国特色的国家规划、行业规划或全国联编的本科、高职高专和中等职业教育21世纪课程教材大系的东北财经大学出版社,共同规划和组编了“高职高专专业基础课教材新系”(以下简称“新系”)。

根据高职高专教育人才培养目标和规格要求,结合东北财经大学出版社宏大的“新概念教材”建设工程——21世纪“换代型”教材大系——的总体构想,列入第一批编写的高职高专专业基础课教材有《计算机应用基础》、《经济学基础》、《电子商务概论》、《商务数学》、《商务统计》、《管理学原理》、《财政、金融与保险》、《管理信息系统》、《商务英语》、《中外礼仪》、《计算技术》、《企业财务会计基础》、《市场营销概论》、《法律基础》、《经济法概论》、《税

法》、《商务应用文》、《中国文化概论》、《世界文化概论》、《企业文化概论》、《艺术教育基础》、《中国书法》、《服务管理概论》、《公共关系理论与实务》、《实用口才艺术》等二十余本。这些教材力求在结合中国国情、充分借鉴发达国家高职教材建设成功经验的基础上,大胆创新,形成了以下鲜明的特点:

1. 坚持高职高专教育的“高层次性”、“职业性”和“可衔接性”的统一。高职高专教育是学生完成高中(或五年一贯制高职的中等)教育阶段学习任务基础上所接受的高等职业技术教育。其专业基础课教材必须:1)区别于中职教育教材,以高中(或中职)毕业文化为起点,为培养高等技术人才服务;2)区别于高等普通教育教材,突出高等技术职业教育特点,围绕高等技术应用型人才的培养目标来选择内容;3)兼顾学生的后续发展,便于为高职高专教育的后续课程(即专业课)提供素质、知识和能力的“必需、够用”的支持以及与高等本科教育的衔接与沟通。

2. 依据高等职业技术教育的培养目标和人才培养模式的基本特征,围绕适应社会需要和职业岗位群的要求,坚持以提高学生整体素质为基础,以培养学生的应用能力,特别是创新能力和实践能力为主线,确立专业基础课程新体系和教材内容新体系。

3. 坚持实用性与前瞻性的统一。高等职业技术教育属于大众化教育。学生毕业后,绝大多数要进入岗位就业,或者自己去创业、去建功立业,因此,教材内容必须强调实用性和针对性。同时,为了兼顾未来岗位群的发展和学生对后续发展的需要,教材内容必须坚持前瞻性原则,在内容上要新,做到充分吸收本专业海内外最新教材、最新科研成果和最新的实践经验和案例,并把这些新内容与高等职业技术教育教学要求及学生接受能力结合起来,以强化教材的科学性、先进性和实用性。

4. 自觉摆脱传统专科的学科型教育和“专科教材为本科教材的压缩”的旧框框,摒弃传统教材以理论知识为核心,以原理、范畴、概念分类为主线,以从理论到理论的阐述为章节结构的惯性做法,在简述“必需、够用”的基本理论知识的同时,结合专业内容的特点,适度增加图、表、实例、案例、小思考、补充阅读资料等栏目的内容比例,设置“基本训练”和“观念应用”等习题,以强化理论与实际的结合、学习知识与开发智力的结合、动脑思考与动手操作的结合等,真正体现高等职业技术教育的特色。

5. 有相当强的编委和作者阵容。本“新系”的编委和领衔作者由国内部分高校有一定影响的跨世纪学科或专业带头人和部分高职院校的专家、学者共同组成,《编写方案》和《编写提纲》经集体讨论修改,书稿经两会聘请的专家审定,较好地发挥了集思广益和优势互补的作用,确保了教材的质量,能够适应高等职业技术教育的不同专业对专业基础课教材的需要。

改革创新是一个过程,以培养高等技术应用型专门人才为目标的高职高专

教育专业基础课教材的改革创新也是如此。我们奉献给广大读者的这套“新系”，只是教材改革创新的一个阶段性成果，其预期目标的进一步实现，尚有待于在使用本套教材的广大师生的关怀与支持下的修订。

教育部商业职业教育教学指导委员会 规划教材
全国商业高等职业教育研究会

“高职高专专业基础课教材新系”
编写委员会

前 言

为了适应这个日新月异、千变万化的商品经济时代，我们郑重推出了本书。这是一本有关商务写作方面的教材。

我们正身处商品经济活跃、发达的时代。在我们东西南北的大都市里，商旅云集，商路畅通，繁忙、活跃、生气勃勃。在我们的现代生活中，“商”字使用的频率之高，是过去任何一个时代都不能比拟的。这一“商”字的本义，是“估量、计算”的意思。我们这里经商的“商”，当与本义有关联，是从本义中引申出来的。这一桩估量、计算的事业我们叫它“商务”，即商业经营的事务，这在商品经济时代是十分重要、必不可少的事业。

“应用文”在英语中作“practical writing”，直译是：实用的写作。所以应用文的第一要义是实用，是“put to use”。应用文是我们生活中最为常见、最为常用的文体。而“商务应用文”便是在商业事务中应用的实用文体。它现在与商品一样活跃，体现在商品交流的每个环节，影响着现代生活的方方面面。

写作是一门学问，一种技巧。特别是商务写作，涉及商务活动的方方面面，是从事商务活动人员的必修课和看家本领。通过有效的写作训练，可以提高学生的思维水平、沟通艺术以及协调能力。

眼下有关商务写作的教材很多，但既能有效而又生动地传授商务写作知识，又能保证学生实际动手操作而内容较为实用的教材和书籍不多，所以及时编写一本符合当前形势需要的教材，成了当务之急。本书既是教科书，又可作工具书参考使用。

在接受本教材写作任务时，来自各个不同院校和单位的编写者均面临任务重、时间紧、资料匮乏以及商务写作文种难以归类等困难。但各编写者为保证教材的高质量，均以严谨的工作态度，克服种种困难，为教材的编写作出了最大的努力。

经过大家的通力合作及多方努力，终于如期完成教材的编写任务。本书

共 11 章，参加编写的几位作者（按姓氏笔画排列）及具体分工如下：

涂正刚（上海实业联合集团股份有限公司）承担第 4 章，第 6 章，第 10 章 10.2、10.3、10.5 节的编写；

鱼凤珍（华东师范大学）承担第 3 章的编写；

翁敏华（上海师范大学）承担前言、第 1 章的编写；

夏慧琴（上海立信会计专科学校）承担第 5 章和第 11 章 11.4、11.5、11.6 节的编写；

薛勤华（华东师范大学）承担第 8 章和第 3 章 3.5、3.6 节的编写；

高晓梅（上海商业职业技术学院）承担第 2 章，第 7 章，第 9 章，第 10 章 10.1、10.4、10.6、10.7 节和第 11 章 11.1、11.2、11.3、11.7 节的编写。

全书由翁敏华、高晓梅总纂。

近几年来，应用写作知识的更新速度正在不断加快，新的应用性文种也不断涌现，如何应对应用写作领域中出现的诸多新现象，特别是商务写作作出准确的表述和归类，尚需进一步作深入的研究。由于商务写作教材所涉及的知识面比较广，限于水平，加之编撰时间仓促，本书无论在体例的编排和内容的表述上都还存在诸多缺憾和不足，其他错讹、疏漏和不尽如人意之处更是在所难免，借此，谨请有关专家、同行和广大读者斧正。

本教材在编写过程中得到了上海商业职业技术学院领导及教务处、科研处、基础教学部的领导，上海农资公司，上海实业联合集团股份有限公司和上海市人事局有关人员的热情支持和关心。东北财经大学出版社许景行副社长对教材的体例、编撰思路提出许多宝贵的建议，在此一并向他们表示诚挚的敬意与谢忱！

在本书的编写中，曾参考其他许多有关著述并引用许多篇例文，有的未能逐一注明出处，在此深表歉意和谢意！

编 者

2002 年 8 月

目 录

第 1 章 商务应用文概论	1
■ 学习目标	1
1.1 概述	2
1.2 商务应用文的特点	3
1.3 商务应用文运用的现状与发展趋势	5
1.4 沟通策略与商务写作	9
■ 本章小结	11
■ 关键概念	11
■ 基本训练	11
■ 观念应用	12
第 2 章 基础写作知识	14
■ 学习目标	14
2.1 概述	15
2.2 构成写作的基本要素	15
2.3 写作的一般过程	18
2.4 文章表达方式	26
■ 本章小结	27
■ 关键概念	28
■ 基本训练	28
■ 观念应用	29
第 3 章 商务管理文书	32
■ 学习目标	32
3.1 概述	33
3.2 商务计划	33

3.3	商务工作总结	42
3.4	商务报告	47
3.5	商务简报	53
3.6	规章制度	57
■	本章小结	62
■	关键概念	63
■	基本训练	63
■	观念应用	65
第4章	商务业务书函	67
■	学习目标	67
4.1	概述	68
4.2	商函	69
4.3	传真、电传	80
4.4	委托书、聘请书	84
■	本章小结	86
■	关键概念	87
■	基本训练	87
■	观念应用	88
第5章	商务社交文书	89
■	学习目标	89
5.1	概述	90
5.2	商务演讲稿	90
5.3	礼仪致词	93
5.4	公关函柬	97
■	本章小结	108
■	关键概念	108
■	基本训练	108
■	观念应用	109
第6章	商务告启文书	112
■	学习目标	112
6.1	概述	113
6.2	商务告启文书分类	114
6.3	商务告启文书写作格式	118
6.4	商务告启文书写作要求	120
■	本章小结	125
■	关键概念	125

■ 基本训练	125
■ 观念应用	126
第 7 章 商务决策分析文书	129
■ 学习目标	129
7.1 概述	130
7.2 市场调查报告	131
7.3 市场预测报告	141
7.4 可行性研究报告	146
7.5 经济活动分析报告	148
■ 本章小结	154
■ 关键概念	154
■ 基本训练	154
■ 观念应用	157
第 8 章 商务协约文书	161
■ 学习目标	161
8.1 合同	162
8.2 协议书	169
8.3 意向书	173
8.4 谈判备忘录	175
■ 本章小结	176
■ 关键概念	176
■ 基本训练	176
■ 观念应用	178
第 9 章 商务员工个人文书	181
■ 学习目标	181
9.1 概述	182
9.2 求职信	182
9.3 辞职信	186
9.4 个人简历	188
9.5 建议书	194
9.6 提案	196
9.7 述职报告	200
■ 本章小结	204
■ 关键概念	205
■ 基本训练	205
■ 观念应用	205

第 10 章 商务信息传播文书	209
■ 学习目标	209
10.1 概述	210
10.2 商务新闻	212
10.3 广告文案	225
10.4 企业介绍	234
10.5 商品说明书、用户手册	238
10.6 会刊与业务宣传手册	243
■ 本章小结	244
■ 关键概念	245
■ 基本训练	245
■ 观念应用	246
第 11 章 电子商务文书	249
■ 学习目标	249
11.1 概述	250
11.2 电子商务文书的分类与特点	250
11.3 电子信函	251
11.4 企业主页	257
11.5 网络调查	261
11.6 电子公告板	267
11.7 网络广告	269
■ 本章小结	272
■ 关键概念	272
■ 基本训练	273
■ 观念应用	273
附录 1 基本训练参考答案或提示	275
附录 2 观念应用思路引导	283
主要参考书目	288

第 1 章

商务应用文 概论

■ 学习目标

- 1.1 概述
- 1.2 商务应用文的特点
- 1.3 商务应用文运用的现状
与发展趋势
- 1.4 沟通策略与商务写作

- 本章小结
- 关键概念
- 基本训练
- 观念应用

学习目标

认识商务应用文写作的作用和意义；了解商务应用文写作的特点与发展趋势；了解沟通策略与商务应用文写作的关系。

1.1

概述

1.1.1

商务应用文的含义

商务应用文与现代商务活动是紧密关联的,商务活动愈活跃,愈需要商务文书参与其中。从事商界生涯的人员,经常需要与顾客及各类人打交道,经常需要撰写各类实用性的文章。特别是在现代商务活动中,大到市场调查、市场营销策划书,小到一则信函,都需要用到商务文书,而且商务活动又与市场经济的发展和成熟紧密相关。随着我国市场经济的日益成熟和发展,作为市场经济中一员的任何性质的公司,抑或企业高级经营主管、普通员工,都不可避免地要与商务文书打交道,无法拒绝商务写作。

有效的商务写作对促成商务活动的成功,往往可以起到意想不到的成效。虽然当今的社会已进入到高速发展的信息社会,电子信息技术的广泛运用与互联网的出现使得商业贸易成为全球性的活动,处理商务业务也变得更为便捷、迅速,同时,商务写作也出现向无纸化的方向发展,但是任何一桩买卖的成功,仍然有赖企业与用户能够将思想变成文字,借助文字这一载体将信息作彼此的交流,方能使双方的协定、利益达成一致,从而获得真正意义上的成功。所以商务应用文写作仍然是信息社会不可缺少的沟通工具,是确保买卖双方交易不受阻碍,商机不被延误,商务信息不被误解的有效工具。

商务应用文,作为现代应用文写作的一个分支,其涉及面广,种类繁多,体式多样。加之在实际商务活动中,随着商务活动的新拓展,新的文种也不断地涌现;有的文体在实际应用中,随应用的范围扩大,运用的条件变化而出现变化更新,这些都使商务应用文呈现出纷繁复杂的状态,这就给商务应用文在概念的界定上,在文种的归类方面,在如何做出比较科学的解释方面,带来一定的难度。由于目前理论界对商务写作这一新兴的边缘性应用性写作在体系的认识上还处在探索与研究之中,未形成共识,所以应用文文体的分类一直就是一个比较困难的工作。此外,文体的构成具有形式和内容这样双重因素的规定性,又受到语言、结构方面特征的影响,在分类上可以产生多角度性,分类标准也会产生不划一的现象。因此,如何对商务应用文作出比较适中的解释,如何使分类更加科学,确实是一个摆在我们面前的新的课题。为了适应教学的需要,本教材拟集应用文写作多年执教的教學心得,并就国内业内人士已达成共识的一些文种及商务活动中一些常见常用的文种作主要介绍,同时,适当介绍一些新兴的商务文种。

概言之,商务应用文是指工商企业在市场经济环境中,经营运作、贸易往来、发展开拓等一切活动中所记录、总结、交流、传播信息和处理各类事务的文书。