



高职高专“十一·五”规划教材

# 商务沟通 与谈判

吴海侠 高琳 ■ 主编

SHANGWU GOUTONG  
YU TANPAN



化学工业出版社

高职高专“十一五”规划教材

# 商务沟通 与谈判

吴海侠 高琳 ■ 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书是经济管理类的教材。全书从实践出发,以必要的商务沟通与谈判理论为依据,以培养商务沟通与谈判的实际技能为重点,对商务沟通与谈判的基本理论和在实际中的具体运用做了全面的阐述,使理论与实践紧密地结合在一起。

本书主要介绍了商务写作、沟通技巧、公共关系与礼仪、商务谈判四大模块。每一大模块中又包含一些具体技能,并采取了“知识铺垫——方法和技能培养——实践能力演练”的模块化设计,将能力培养贯穿于教材内容的始终,从而实现了知识学习与技能提升的有机统一。本书内容新颖、通俗生动,突出知识的系统性和实用性,强调实践能力的培养。各章均设计安排了学习目标、回顾与小结、讨论题等内容,并在各章正文中穿插有实例,为该课程的教学提供方便。

本书可作为高职高专经济类、管理类等相关专业的专业课教材,也可作为高职高专各专业的公共基础课教材,还可作为各企事业单位公共关系工作人员的培训教材和参考读物。

## 图书在版编目(CIP)数据

商务沟通与谈判/吴海侠,高琳主编. —北京:化学工业出版社, 2010. 1

高职高专“十一五”规划教材

ISBN 978-7-122-07117-0

I. 商… II. ①吴…②高… III. ①商业管理-公共关系学-高等学校:技术学院-教材②贸易谈判-高等学校:技术学院-教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 211837 号

---

责任编辑:于 卉  
责任校对:吴 静

文字编辑:赵爱萍  
装帧设计:关 飞

---

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 刷:北京云浩印刷有限责任公司

装 订:三河市前程装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张 13¼ 字数 334 千字 2010 年 1 月北京第 1 版第 1 次印刷

---

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价: 26.00 元

版权所有 违者必究

# 编写人员名单

主 编 吴海侠（广东食品药品职业学院）

高 琳（广东食品药品职业学院）

编写人员（按姓名笔画排序）

于丽萍（广东食品药品职业学院）

王涛涛（广东工程职业技术学院）

朱定平（广州市合生元生物制品有限公司）

严立浩（广东食品药品职业学院）

时 健（沈阳药科大学高等职业技术学院）

吴 蕊（广东食品药品职业学院）

吴海侠（广东食品药品职业学院）

高 琳（广东食品药品职业学院）

# 前 言

商务沟通与谈判技巧是一种工具，一种技能，它能适用于日常管理以及项目运作，不一而足，但相同的条件，都是必须能有效掌握其中的精髓。商务沟通与谈判的原则、策略、方法、技巧，是现代商务人员必须掌握的一项职业技能。为此，我们从培养高等技能型人才的目标出发，以商务沟通与谈判的实务程序与谈判要素为线索，精心设计《商务沟通与谈判》的内容体系，力求生动、易懂、实用、系统而又实际地反映商务沟通与谈判的实务内容与方法。

本书从适应高职教育的需要，培养生产、建设、管理、服务第一线所需高等技术应用型专门人才的需要，强化学生综合职业能力的培养，基础理论知识的创新和整体素质的提高，本书编写的指导思想是，从实践出发，以必要的商务沟通与谈判理论为依据，以培养商务沟通与谈判的实际技能为重点，对商务沟通与谈判的基本理论和在实际中的具体运用做了全面的阐述，使理论与实践紧密地结合在一起。

本书的内容主要包括了商务写作、沟通技巧、公共关系与礼仪、商务谈判四大模块。每一大模块中又包含一些具体技能，并采取了“知识铺垫—方法和技能培养—实践能力演练”的模块化设计，将能力培养贯穿于教材内容的始终，从而实现了知识学习与技能提升的有机统一。本书内容新颖、通俗生动，突出知识的系统性和实用性，强调实践能力的培养。各章均设计安排了学习目标、回顾与小结、讨论题等内容，并在各章正文中穿插有实例和背景资料，为该课程的教学提供方便。

本书由高职院校的专业教师分工编写而成，广东食品药品职业学院吴海侠、高琳任主编。具体分工为：于丽萍、吴海侠、时健负责第Ⅰ模块的编写；严立浩、王涛涛负责第Ⅱ模块的编写；吴蕊负责第Ⅲ模块的编写；高琳负责第Ⅳ模块的编写。全书的框架与结构策划以及全书的修改定稿由吴海侠、高琳完成。

本书可作为高职高专经济类、管理类等相关专业的专业课教材，也可作为高职高专各专业的公共基础课教材，还可作为各企事业单位公共关系工作人员的培训教材和参考读物。

本书在编写过程中，得到了广州市合生元生物制品有限公司朱定平经理的大力支持和帮助，在此表示感谢。

商务沟通与谈判是一门涉及面广、实践性强的综合性课程，由于编者水平有限，书中难免存在不足之处，敬请同行专家和广大读者批评指正。

编 者

2009年10月



# 目 录

## 第 I 模块 商务写作

<b>第一章 行政公文</b>	2
<b>第一节 行政沟通的概述</b>	2
一、行政公文的概念	2
二、行政公文的特点	2
三、行政公文的作用	3
四、行政公文的种类	3
五、行政公文的语言要求	4
六、行政公文的格式	4
<b>第二节 通告</b>	6
一、通告的概念	6
二、通告的分类	7
三、通告的特点	7
四、通告的结构与写作要求	7
五、例文与评析	7
六、病文与评析	8
<b>第三节 通知</b>	9
一、通知的概念	9
二、通知的分类	9
三、通知的特点	9
四、通知的结构与写作要求	9
五、例文与评析	10
六、病文与评析	10
<b>第四节 通报</b>	11
一、通报的概念	11
二、通报的分类	11
三、通报的特点	11
四、通报的结构与写作要求	11
五、例文与评析	12
六、病文与评析	12
<b>第五节 报告</b>	13
一、报告的概念	13
二、报告的分类	13
三、报告的特点	13
四、报告的结构与写作要求	13

五、例文与评析 .....	14
六、病文与评析 .....	15
<b>第六节 请示</b> .....	16
一、请示的概念 .....	16
二、请示的分类 .....	16
三、请示的特点 .....	16
四、请示的结构与写作要求 .....	16
五、例文与评析 .....	17
六、病文与评析 .....	17
<b>第七节 批复</b> .....	18
一、批复的概念 .....	18
二、批复的分类 .....	18
三、批复的特点 .....	18
四、批复的结构与写作要求 .....	18
五、例文与评析 .....	19
六、病文与评析 .....	20
<b>第八节 函</b> .....	20
一、函的概念 .....	20
二、函的分类 .....	20
三、函的特点 .....	20
四、函的结构与写作要求 .....	20
五、例文与评析 .....	21
六、病文与评析 .....	21
<b>第九节 会议纪要</b> .....	22
一、会议纪要的概念 .....	22
二、会议纪要的分类 .....	22
三、会议纪要的特点 .....	22
四、会议纪要的结构与写作要求 .....	22
五、例文与评析 .....	23
六、病文与评析 .....	24

## **第二章 商务文书** .....

<b>第一节 计划</b> .....	26
一、计划的概念 .....	26
二、计划的特点 .....	26
三、计划的类型 .....	26
四、计划的格式和一般写法 .....	26
五、例文 .....	27
六、病文与评析 .....	28
<b>第二节 总结</b> .....	28
一、总结的概念 .....	28
二、总结的特点 .....	28
三、总结的类型 .....	28

四、总结的格式和一般写法 .....	29
五、例文 .....	29
六、病文与评析 .....	30
<b>第三节 调查报告</b> .....	31
一、调查报告概述 .....	31
二、调查报告的格式和一般写法 .....	32
三、例文 .....	33
四、病文与评析 .....	33
<b>第四节 经济活动分析报告</b> .....	35
一、经济活动分析报告概述 .....	35
二、经济活动分析报告的格式和一般写法 .....	35
三、例文 .....	36
四、病文与评析 .....	37
<b>第五节 可行性研究报告</b> .....	38
一、可行性研究报告概述 .....	38
二、可行性研究报告的格式和一般写法 .....	38
三、例文 .....	39
四、病例与评析 .....	40
<b>第六节 合同类文书</b> .....	41
一、意向书概述 .....	41
二、经济合同概述 .....	43
三、授权委托书概述 .....	49
四、招标书概述 .....	52
五、投标书概述 .....	55

## 第Ⅱ模块 沟通技巧

<b>第三章 沟通的概述</b> .....	60
<b>第一节 沟通的概念</b> .....	60
一、沟通的定义 .....	60
二、沟通的类型 .....	61
三、沟通模型 .....	62
<b>第二节 有效沟通的原则及程序</b> .....	63
一、有效沟通的原则 .....	63
二、有效沟通的程序 .....	64
<b>第四章 有效沟通技巧（一）——听话的技巧</b> .....	67
<b>第一节 全心的投入</b> .....	67
一、专注 .....	67
二、跟随 .....	68
三、保持公正 .....	70
<b>第二节 适当的鼓励</b> .....	71



一、启发 .....	72
二、提问 .....	73
三、复述 .....	74
四、保持沉默 .....	74
<b>第五章 有效沟通技巧（二）——说话的技巧</b> .....	<b>76</b>
<b>第一节 说话前的准备</b> .....	<b>76</b>
一、分析听话者 .....	76
二、选择话题 .....	79
<b>第二节 恰当的表达</b> .....	<b>79</b>
一、注意场合和对象 .....	79
二、把握时机 .....	81
三、控制语言 .....	82
四、美化声音 .....	86
<b>第六章 非语言沟通技巧</b> .....	<b>89</b>
<b>第一节 非语言沟通概述</b> .....	<b>89</b>
一、非语言沟通的定义 .....	89
二、非语言沟通与语言沟通的关系 .....	90
三、非语言沟通主要功能 .....	90
<b>第二节 非语言信息解析</b> .....	<b>91</b>
一、常见形体语言解析 .....	91
二、姿势的解析 .....	91
三、眼神的解析 .....	91
四、形体暗示的辨析 .....	92
五、空间暗示的解析 .....	93
六、时间暗示的解析 .....	94
七、沟通距离的解析 .....	94
八、音质的解析 .....	95
<b>第七章 与领导沟通的技巧</b> .....	<b>98</b>
<b>第一节 领导者的领导风格</b> .....	<b>98</b>
<b>第二节 与不同风格的领导沟通的技巧</b> .....	<b>101</b>
<b>第八章 与下属沟通的技巧</b> .....	<b>104</b>
<b>第一节 与下属进行日常沟通的技巧</b> .....	<b>104</b>
<b>第二节 命令和赞扬下属的技巧</b> .....	<b>106</b>
一、向下属下达命令的技巧 .....	106
二、赞扬下属的技巧 .....	106
<b>第三节 批评下属及处理下属之间问题的技巧</b> .....	<b>107</b>
一、批评下属的技巧 .....	107

二、如何处理下属的反对意见 .....	108
三、如何处理下属之间的矛盾 .....	109

## 第Ⅲ模块 公共关系与礼仪

<b>第九章 公共关系概述</b> .....	111
<b>第一节 公共关系的定义</b> .....	111
一、公共关系的定义 .....	111
二、公共关系的几层含义 .....	112
<b>第二节 公共关系的三要素</b> .....	112
<b>第三节 公共关系的原则</b> .....	113
<b>第四节 公共关系工作的一般程序</b> .....	114
一、公共关系调查分析 .....	114
二、公共关系决策与计划 .....	115
三、公共关系活动实施 .....	117
四、公共关系效果评估 .....	117
<b>第十章 公共关系实务</b> .....	121
<b>第一节 记者招待会</b> .....	121
一、记者招待会的特点 .....	121
二、举办记者招待会的注意事项 .....	121
<b>第二节 展览会</b> .....	122
一、展览会的传播特点 .....	122
二、展览会的组织与实施 .....	122
<b>第三节 赞助活动</b> .....	123
一、举办赞助活动的目的 .....	123
二、实施赞助活动的程序 .....	123
<b>第四节 开放参观日</b> .....	124
一、对外开放参观的接待对象 .....	124
二、开放参观的内容 .....	124
三、开放参观活动的组织与安排 .....	125
<b>第五节 公共关系危机</b> .....	125
一、公共关系危机的含义 .....	125
二、公共关系危机的类型 .....	125
三、公共关系危机的特点 .....	126
四、公共关系危机处理程序 .....	126
五、公共关系危机处理的策略 .....	127
<b>第十一章 公关礼仪</b> .....	130
<b>第一节 公关礼仪概述</b> .....	130
一、公关礼仪的含义 .....	130
二、公关礼仪的基本原则 .....	131

<b>第二节 仪态礼仪</b> .....	131
一、站姿 .....	131
二、坐姿 .....	132
三、走姿 .....	132
四、手势 .....	132
五、眼神 .....	133
<b>第三节 仪表礼仪</b> .....	133
一、服饰穿着的基本原则 .....	133
二、正式场合着装的基本要求 .....	135
三、首饰佩戴的基本要求 .....	135
<b>第四节 会面的礼仪</b> .....	136
一、介绍的礼仪 .....	136
二、握手的礼仪 .....	136
<b>第五节 宴请礼仪</b> .....	137
一、宴请的种类 .....	137
二、宴请的礼仪知识 .....	138
<b>第六节 会务礼仪</b> .....	139
一、会议组织者的礼仪 .....	139
二、主持人的礼仪 .....	139
三、发言人的礼仪 .....	139
四、会议代表的礼仪 .....	140
<b>第七节 馈赠礼仪</b> .....	140
一、赠送礼品的原则和禁忌 .....	140
二、馈赠鲜花 .....	141
<b>第八节 商务通讯礼仪</b> .....	141
一、电话礼仪 .....	141
二、电子邮件礼仪 .....	143
<b>第九节 商务谈判礼仪</b> .....	143

## 第Ⅳ模块 商务谈判

<b>第十二章 商务谈判概述</b> .....	148
<b>第一节 商务谈判的概念、特征与要素</b> .....	148
一、商务谈判的概念 .....	148
二、商务谈判的特征 .....	148
三、商务谈判的要素 .....	149
<b>第二节 商务谈判的作用</b> .....	150
<b>第三节 商务谈判的基本原则</b> .....	151
<b>第四节 商务谈判的基本内容和类型</b> .....	152
一、商务谈判的基本内容 .....	152
二、商务谈判的基本类型 .....	153

<b>第十三章 谈判前的准备</b>	159
<b>第一节 谈判班子的组织</b>	159
一、谈判班子的组成	159
二、谈判人员的分工与配合	160
<b>第二节 谈判资料 and 信息的搜集</b>	161
一、谈判资料 and 信息的作用	161
二、谈判资料 and 信息的内容	162
三、谈判资料 and 信息的搜集途径	162
四、谈判资料 and 信息的保密	163
<b>第三节 谈判目标的制定与谈判议程的拟定</b>	163
一、谈判目标的制定	163
二、谈判议程的拟定	164
<b>第四节 物质条件的准备</b>	164
一、谈判场所的选择	165
二、食宿安排	165
<b>第十四章 谈判的开局与摸底</b>	167
<b>第一节 开局气氛的营造</b>	167
一、开局气氛的作用	167
二、合理运用影响开局气氛的各种因素	167
三、营造开局气氛的一般方法	169
四、控制开局气氛的策略	171
<b>第二节 谈判摸底</b>	171
一、摸底的含义	171
二、摸底的内容	172
三、摸底的方法	172
<b>第十五章 谈判磋商</b>	176
<b>第一节 报价</b>	176
一、报价的形式	176
二、报价应遵循的一般原则	177
三、报价方式	177
四、报价策略	177
五、报价的顺序	179
<b>第二节 还价</b>	180
一、还价的方式方法	180
二、还价的若干技巧	181
<b>第三节 让步</b>	184
一、让步的原则与内容	184
二、让步的方式	185
三、让步的策略	188

<b>第四节 僵局与破解</b> .....	191
一、僵局成因分析 .....	191
二、僵局应对原则与防范 .....	192
三、打破谈判僵局的策略 .....	192
<b>第十六章 结束谈判</b> .....	195
<b>第一节 结束的方式</b> .....	195
<b>第二节 结束谈判</b> .....	196
<b>参考文献</b> .....	199

# 第 I 模块

# 商务写作

- ◆ 行政公文
- ◆ 商务文书



# 第一章 行政公文

## 【学习目标】

学完本章后，你应该能够：

- 了解行政公文的基本含义
- 熟悉行政公文的种类
- 掌握各种行政公文的写法

## 第一节 ■ 行政沟通的概述

### 一、行政公文的概念

国务院 2000 年 8 月 24 日发布的《国家行政机关公文处理办法》中明确规定：“行政机关的公文，是行政机关在行政管理过程中形成的具有法定效力和规范体式的文书，是依法行政和进行公务活动的重要工具。”具体来说，专指命令（令）、决定、议案、公告、通告、请示、批复、报告、意见、通知、通报、函、会议纪要 13 个文种。

### 二、行政公文的特点

#### 1. 公文有法定的作者

任何一份公文都是由法定的作者制成和发布的。所谓法定的作者就是具有民事权力能力和民事行为能力，依法成立并能以自己的名义行使职权和承担义务的机关、组织或法定领导人。

一般的情况下，公文都是以党政机关、社会团体、企事业单位自身的名义制发的。这些党政机关社会团体或企事业单位都是依照法律、条例、章程等有关法规的条款建立和存在的。在这些法规中规定了这些机关的职能以及行文的权限。能在法定的职权范围内制发文件的机关、部门或单位称为行文单位。

机关行文有时也以领导人的名义，如以国家领导人和机关首长名义发布命令、嘉奖令、任免令等。以领导人作为发文的名义并不是以其私人身份出现的，而是以法定领导人的身份行使职权的一种表现，这是由他所任职的机关的法定地位决定的。

#### 2. 公文有法定的权威和效力

公文既然是党和国家机关、社会团体、企事业单位为了传达意图、办理公务和记载工作活动的需要形成的，那么，它既可以代表制发机关发言，也代表制发机关的法定权威。它是各机关开展工作、解决问题的正式依据，因而也就具有一定的行政效力。如国务院是最高国家权力机关的执行机关，也是最高国家行政机关，它所制定和颁发的公文体现了中央人民政府的职能，具有行政领导和行政指挥的权威和现实效用，国务院各部门和各地地方机关都应坚决贯彻执行。同样，其他各类各级机关单位在工作活动中形成的公文也都在各自的职权范围内具有法定的权威和效力。

#### 3. 公文有规范的体式和制作程序

由于公文是党和国家实施领导和办理公务的重要工具，代表了制发机关的法定权威，因

此，公文的制发是一件极其严肃而且具有重要政治意义的工作。为了维护公文的严肃性和有效性，并便于进行公文处理，党和国家的有关部门对公文的体式做出了统一的规定，在制发与处理程序上也提出了统一的要求，任何机关单位必须依照执行，不能擅自处理。

### 三、行政公文的作用

行政公文作为国家管理工作的重要工具，具有以下几个方面的作用。

#### 1. 领导与指导作用

党和国家领导机关经常通过制发文件来部署各项工作、传达自己的意见和决策，对下级机关的工作进行领导与指导。如党的中央领导机关通过它所发出的各项指示、决议等重要文件，阐明重大的方针、政策、战略措施和工作步骤，领导各条战线、各个地区的工作；国家各级行政机关和业务主管部门则根据党的政策性文件制定和发布各种指示、决定、计划、通知等来领导和指导下级机关和下级业务主管部门的工作。所有这些都说明了通过制发文件所起的领导指导作用。

#### 2. 行为规范作用

行为规范作用又称法规作用。这种文件的法规作用主要表现在党和国家所制定的各种法规性文件上。一个政党、一个国家对自己的成员在行为上都必须有一定的规范与要求。党和国家的各种纪律、法令和行政法规都是以文件的形式制定和发布的。它一经发布，就有强制性和约束力，成为全党全社会成员的行为规范，必须坚决依照执行，不得违反。法规性文件对于维护正常的社会秩序、安定社会生活、保障人民的合法权益有着极其重要的作用。

#### 3. 信息传递作用

公文是单位公务活动的书面载体。党和政府上下左右单位之间，其决策、方针、设想、意图及工作动态等行政信息常常是通过文件的传递而取得的。单位公务活动是一个运动的过程，一切计划、组织、指挥、协调等管理活动都是在信息的流动中实现的，将这些公务活动记载下来并且进行传递的主要形式是文件，没有文件的记载与传递也就无法实现社会的有效管理。所以文件是信息的书面载体，也是信息传递的重要渠道。

#### 4. 公务联系的作用

在日常工作活动中，各党和国家机关之间，上下级组织之间，经常要进行联系和沟通，以利开展工作、进行各项业务活动。往来文件则是机关之间协商和联系工作的一种手段，对上级的报告、请示，对下级的指示、批复，平等单位之间的往来文件等都能起着沟通情况、商洽工作、协调关系、处理公务的联系作用。

#### 5. 凭据记载作用

公文在传达意图、联系公务的同时也具有一定的依据作用，受文机关可以将此作为处理问题、布置工作的依据。在单位工作活动中还产生了一些具有明显记载作用的公务文书，如会议记录、谈话记录、值班记录以及各种登记等。它们都是机关公务活动的真实记录，具有记载作用，以备日后工作的利用、查考。

### 四、行政公文的种类

为了保证机关公文工作有秩序、高效率地进行，就必须分析和研究公文的形成特点，对公文进行科学的分类。常见的公文分类方法有以下几种。

#### 1. 根据文件的来源来划分

根据文件的来源，公文可以分为对外文件、收来文件和内部文件三种。

## 2. 根据发文的传递方向来划分

一个机关的对外文件可以按照它们的传递方向分为上行文、平行文和下行文三种。

## 3. 根据文件的秘密程度来划分

为了确保党和国家秘密的安全，加强对秘密文件的管理，根据文件内容涉及党和国家秘密的程度可分为秘密、机密、绝密三种，通称“三密”文件。

## 4. 根据行政公文的作用来划分

国家行政机关的公文包括命令（令）、决定、公告、通告、通知、通报、议案、报告、请示、批复、意见、函、会议纪要十三类。

# 五、行政公文的语言要求

- ① 明确简要。
- ② 庄重严谨。
- ③ 平实得体。

# 六、行政公文的格式

为了适应现代管理工作的需要，提高公文处理效率，简化和统一公文格式，保证公文尽快发挥效力和准确有效地撰制、收集、传递和储存公文信息，国家技术监督局制发了《国家机关公文格式》、国务院办公厅发布了《国家行政机关公文处理办法》，对行政公文格式做出了明确的规定。

## 1. 公文的排版与印装格式

(1) 排版规格 正文使用3号仿宋体字，一般每面排22行，每行排28个字，版心尺寸为156mm×225mm。文字从左至右横写、横排。少数民族文字按其习惯书写、排版。在民族自治的地方，可并用汉字和通用的少数民族文字。

(2) 用纸要求 公文用纸一般采用A4型，幅面尺寸为210mm×297mm。张贴的公文如“通告”、“命令”等，用纸幅面尺寸可根据实际需要而定。

(3) 装订要求 公文应左侧装订，不掉页。包本公文的封面与书芯不脱落，后背平整、不空。两页页码之间误差不超过4mm。

## 2. 公文的书面格式

公文的书面格式，实际上是公文全部书面内容的结构安排，分别为文头部分、行文部分和文尾部分。

(1) 文头部分 文头部分有公文管理标记、文头名称、发文字号、签发人等项。

① 公文管理标记 公文管理标记位于公文首页发文机关标志之上左右两侧，由以下项目组成。

a. 公文份号 公文份号是根据同一文稿印制若干份时每份的顺序编号。它的作用主要是针对秘密文件，以便于加强管理和查明责任，在登记、分送和清退时均可对号核点。公文份号印在公文首页左上方。

b. 秘密等级 秘密等级是指公文秘密程度的等级，分秘密、机密、绝密三种。由公文制发机关根据公文内容涉及党和国家秘密的程度来划分秘密的等级。秘密等级标注在公文首页右上方，并在公文封皮上加印注明。

c. 缓急时限 缓急时限是对公文送达和办理的时间限度，分急件、特急两种，以确保一些紧急问题能得到及时处理。缓急时限标注在文头右上方。需要与密级同时使用的，则置于密级之下，上下对齐，并在公文封皮上加盖戳记注明。