

by 娜
lend

'ch 上海

'know

edited a series of e.
信信息报等十单位联
得到了有关领导部
丽明化妆品合营公
报支持,引W II 社
streit 报在
vidua case studies
essay that critiqu
meth odological
of ur an 国海岸
cult 沿海水路

野铁伞, 外部运
rbair 条件.

se esse 经济

dis r naine v

oyape al advi

ulariz ideol

chnigt and b

as readi social

will coi titati

tea's

商业 应用文 基础知识

Shangye
Yingyongwen
Jichu Zhishi

商业应用文基础知识

上海市第一商业局教育处

上海市教育局职业技术教育处

主编

上海科技教育出版社

商业应用文基础知识

上海市第一商业局教育处 主编
上海市教育局职业技术教育处

上海科技教育出版社出版

(上海延生园路383号)

新华书店上海发行所发行 祝铸 新华印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 5.75 字数 125,000

1988年6月第1版 1988年6月第1次印刷

印数 1—26,400

ISBN 7-5428-0016-7

G·17

定价: 1.40元

前 言

随着我国经济体制改革的深化,进一步实行对外开放,对内搞活经济,流通领域也必须逐步扩大。商业是流通领域中最重要一环,“无商不活”,要搞活经济,必须发展商业,要使上海的金融、贸易做到消息灵、渠道畅、经营活、服务好、效益高,并发挥其沟通城乡、联结内外的流通中心的作用,就必须有一套与之匹配的强大的、完整的商业网络和一批具有现代商业经营知识、经营技能的专门人才。

李鹏同志在视察上海市商业职业技术学校时指出:“开展职业教育,为人民服务,为商业育人育才。”我们培育的商业人才必须掌握从事现代化商业必备的基础知识,应用知识和应用能力,并具有良好的职业道德。这就要求我们在形成一支训练有素的师资队伍,完善学校的专业教学设施的同时,进行教材的编写,更是当务之急。

这次我们组织商业战线的教育工作者和专家撰写了商业经济基础知识、商业信息、商业法规、商业职业道德规范、商品学、商业会计、统计、商业仓储、商业物价、售货艺术、商品产销与运输、公共关系以及广告艺术、书法、应用文等商业专业教材。教材内容针对学生特点,教材的安排加强实践的环节,文字表达上也力求深入浅出,简明扼要。无疑,这套教材的出版必定有利于商业职业技术教育质量的提高。希望它能为兄弟省市商业职业教育带来方便。

在此,我们对撰写教材的专家和教育工作者表示谢意。由

于商业职业技术教育起步时间比较短，编写中难免有不成熟的地方，欢迎有识之士，批评指教，共同努力，以利于商业职业技术教育的发展。

上海市第一商业局副局长 由月东

上海市教育局副局长 凌同光

本书由陆华生、李宽鼎、盛彦明编写

目 录

第一章 商业应用文的概述	1
第一节 商业应用文的概念	1
第二节 商业应用文的作用	2
第三节 商业应用文的特点	3
第四节 商业应用文的基本分类	6
复习思考题	7
第二章 商业常用单据	8
第一节 商业常用便条	8
第二节 商业常用单据	12
复习思考题	17
第三章 柜组常用业务文书	18
第一节 销售发票	18
第二节 商品移转单	20
第三节 商品修理单	25
第四节 商品盘点报表	27
复习思考题	32
第四章 专用书信	33
复习思考题	40
第五章 商业规约	42
第一节 商业规约的特点	42
第二节 商业规约的制订程序	43
第三节 商业规约的格式要求	45

第四节 几种常用的商业规约	45
复习思考题	53
第六章 经济合同	54
第一节 经济合同的作用	54
第二节 商业企业常用合同	55
第三节 签订合同应注意的事项	65
复习思考题	67
第七章 商品介绍	68
第一节 商品介绍的作用	68
第二节 商品介绍的内容	69
第三节 商品介绍的写法	72
复习思考题	76
第八章 商品广告	77
第一节 商品广告写作的范围	77
第二节 商品广告写作的基本要求	77
第三节 商品广告的格式	80
复习思考题	82
第九章 行政公文	83
第一节 行政公文的作用	83
第二节 公文的种类	84
第三节 公文的格式	83
第四节 公文的处理程序	90
第五节 基层商业常用公文和公务文书的写法	94
复习思考题	109
第十章 工作计划	110
第一节 工作计划的作用	110
第二节 工作计划的格式及其写作要求	111

第三节 工作计划的写作步骤	113
复习思考题	116
第十一章 工作总结	118
第一节 工作总结与工作计划的关系	118
第二节 工作总结的作用	119
第三节 工作总结的格式及其写作要求	120
第四节 工作总结的写作步骤	123
复习思考题	129
第十二章 调查报告	130
第一节 调查报告的类别	130
第二节 调查报告的格式	131
第三节 调查报告的写作	133
复习思考题	135
第十三章 市场调查报告	136
第一节 市场调查报告的特点	136
第二节 市场调查报告的内容	137
第三节 市场调查报告的格式	138
复习思考题	142
第十四章 市场预测报告	143
第一节 市场预测报告的作用	143
第二节 市场预测报告的特点	144
第三节 市场预测报告的内容	145
第四节 市场预测报告的格式	147
复习思考题	151
第十五章 商业经济活动分析报告	152
第一节 商业经济活动分析报告的意义和作用	152
第二节 商业企业经济活动分析的对象	152

第三节	商业企业经济活动的形式	153
第四节	商业经济活动分析报告的内容	155
第五节	商业经济活动分析报告中的分析方法	161
第六节	商业经济活动分析报告的格式	163
第七节	商业经济活动分析报告的写作要求	164
复习思考题		172

第一章 商业应用文的概述

第一节 商业应用文的概念

应用文是最能体现实际的应用性的文体，是人们在日常生活、工作、学习和各种交往中比较普遍应用的简易通俗的书面语言形式。

应用文在我国源远流长，具有悠久的历史。远在几千年前，随着文字的产生，应用文也就同时产生了。在我国，目前应用文已成为党政军机关、社会团体、企事业单位、工厂、商店和个人用来处理公私事务，沟通情况，传递信息，增进了解和总结经验等具有一定的惯用格式的专用文体。例如，召开会议要写通知，沟通情况要写书信，安排生产要写计划，相互协作要签合同，向上级领导汇报工作要写报告，等等。应用文同现代社会的生产和生活已须臾不可分离了。

应用文的形式随着社会的进步，科学技术的发展而不断有所发展和变化，其内容愈来愈丰富，应用范围也日益广泛。应用文的种类，随着社会分工和各行各业的业务不同，逐渐形成了具有各种特色的分支，如行政应用文、军事应用文、法律应用文、财经应用文、商业应用文和文教应用文等。

商业应用文是随着商业的产生而产生的，其内容和形式也随着商业的发展而不断完善和发展。

商业应用文是商业部门在营销活动中，用来处理各种事务，传递各类信息，具有特定格式的专用文体。

商业应用文同商业企业以至每个营业员的关系十分密

切。在当前改革、开放、搞活的新形势下，在加速发展有计划的商品经济，加强横向经济联合的过程中，商业应用文是一种必不可少的文字交流手段。商业应用文不仅直接为商品流通活动服务，发挥它巨大功能，而且作为一种无形价值，促进着商业企业经济效益的增长。商业应用文已成为商业经营管理中，沟通情况、传递信息的重要媒介。例如，自行加工或采购商品，需要签订“购销合同”；为了打开商品销路，激发消费者的购买欲望，促进销售，需要写“商品广告”或“商品介绍”；为了按照客观经济规律办事，分析企业经营管理的情况，及时总结经验教训，需要写“调查报告”、“经济活动分析报告”等；商品柜组每月要进行盘点，在清帐查库盘点后，需要对商品金额和数量的溢缺情况写明发生原因，等等。综上所述，商业应用文在商品的进、销、调、存每个流转环节都是不可缺少的，我们应对此予以充分认识。

第二节 商业应用文的作用

一、上通下达的纽带 各级商业部门要正确地贯彻执行党中央的路线方针和国务院的政策法令，发展社会主义的商品经济，搞活商业营销活动，就需要上情迅速下达，下情及时上通，应用文可发挥上通下达的纽带作用。

二、横向联系的桥梁 随着我国商业经济体制改革的不断深入，有计划商品经济的迅速发展，商业企业与生产企业之间以及商业企业之间的横向经济联系日益频繁，商业应用文能起到加强联系、互通情况、促进了解、增强团结、总结经验和传递信息的“桥梁”作用。

三、收集信息与应用的工具 商业企业为了要加强企业的经营管理，提高企业的经济效益，必须进行市场调查和市场

预测,收集市场信息,并付诸于商业实践。例如,对商业企业某个时期经济活动分析的客观记载,可以作为一种“档案信息”,储存起来以备检索,为企业进一步开拓市场,作出科学决策提供客观依据。商业应用文就是信息收集与应用中一种不可缺少的工具。

四、文明经商的手段 在推动社会主义物质文明和精神文明的建设中,商业工作者应做到“文明经商,礼貌服务”,这就要制订必要的规章制度、服务公约和道德规范准则等。因此,商业应用文是文明经商的必要手段。

五、依法办事的根据 经济合同是法人双方经济协作之间法律关系的具体反映,是管理经济的有效手段,也是合同双方保证完成国家计划,达到一定经济目的的有效措施。例如,作为商业应用文的“商品购销合同”,具有法律的约束力,当事人既可享受合同所规定的权利,又必须全面履行合同所规定的义务,违约者要承担一定的法律责任。因此,作为经济合同的商业应用文已成为商业企业在营销活动中依法办事的根据。

综上所述,商业应用文在商业工作中具有不可忽视的地位与作用。作为一名合格的商业经销人员,不仅要具备熟练的业务技能与灵活的经营方法,而且还必须掌握有关商业应用文写作的基础知识,以适应商业发展的需要。

第三节 商业应用文的特点

商业应用文除了具有应用文的一般共性外,还有其明显的个性特点。

一、实用性大 实用性大是商业应用文很重要的一个特点。商业应用文的内容具有明显的有用性及务实性,它与现

实生活和商业工作有着直接的联系。它要求真实地反映客观事物,事实要有根有据,不允许有半点虚假。它包含两方面的内容:一是文中所反映的事实,包括人名、地名、时间、细节、数据、引语等,都必须准确无误,不容许有任何差错、虚构、夸大、缩小;二是写作时必须从事实本身出发,实事求是地对事实进行说明、分析和解释,尊重客观事物的真实性,不能有任何曲解和掩饰。

二、针对性强 商业应用文针对性强的特点,表现在它所涉及的范围和对象上。商业应用文同其它文体的不同之处,就在于它所涉及的范围和阅读的对象都是特定的、明确的。处理问题、联系业务或沟通信息一般都有明确的对象和目的,即有特定范围的定向传播。例如,“条据”、“协议书”、“经济合同”等都有确定的适用范围;“请示”、“报告”、“批复”、“通知”等都有确定的阅读对象。所以,它所涉及的范围和对象都具有针对性。

三、时效性强 商业应用文是直接为反映或处理某项实际事务服务的,其目的在于传达政令或解决即将出现和已经出现的问题。因此,它的写作和传送都受一定的时间约束,讲究时效,不能因延时而误事。否则时过境迁,就会失去其应有的效能,甚至会造成不必要的政治损失和经济损失。

商业应用文的时效性,既包含了要用尽快的速度反映事情的发生、发展和变化,要求尽量多用“今天”、“昨天”、“某年、某月、某日”等确切的时间概念,而少用或不滥用“前一时期”、“前一阶段”、“不久以前”等含糊不清的时间概念;同时,也包含了写作时要掌握时机,密切配合实际工作需要,因地制宜,及时反映或处理问题。写作时机掌握得准确、适当,就能充分发挥作用。例如,发送文件要注明生效日期;制订计划必需赶

在开展这项工作之前，签订合同要写明履约的时间期限等。这就是商业应用文的时效性与实用性的一致性。

四、程式比较稳定 商业应用文的程式是人们在长期的商业实践过程中，为了简便易行，清晰明了，讲求实效而逐步形成的约定俗成。因此，它具有比较稳定的程式。它一般有固定的格式，又有一定的习惯用语。例如，签订经济合同先要写明是什么性质的合同；接着应写明合同双方单位的名称，即甲、乙两方的全称；然后再写正文，即合同的内容，包括标的、产品的数量和质量、产品的价格，合同履行的期限、地点和方式，借款或者酬金的结算和违约责任；最后再写明签订合同的日期和合同的有效期限，并经订立合同的双方法人代表签名盖章等。再如，写计划开头应写明计划的依据；然后再写计划的内容；最后写实现计划的具体措施等。当然，商业应用文的程式也不是一成不变的，随着历史的进程和经济的发展，它也会产生变化和发展的。

五、语言文字要求简朴 商业应用文主要用来解决商业营销活动中的具体问题，要同买主、卖主打交道，要同广大顾客打交道，面广量大，因而要求语言文字朴素简炼，使人一目了然，切忌舞文弄墨、华而不实或使用晦涩难懂的语句。力求文字精炼，要点突出，条理清晰，通俗易懂，文章中可有可无的词、句应一概删去，做到言简意赅。

六、数据必须客观 商业营销活动中必然会碰到各种数据。商业应用文的写作要求数据既客观具体，又准确无误。商业应用文经常要用数据来说明问题，写作时要注意到这些数据的准确性，不能“毛估估”，并注意把数据与文字有机地结合起来。

第四节 商业应用文的基本分类

在商业应用文写作中,由于写作目的不同,所写文章的性质、要求、体裁等各不相同,也就需要采用与之相适应的不同的文体。

商业应用文大致可分为以下四类:

一、商业日常应用文类 这一类应用文主要指在商业经营活动中使用频率较高,经常用来处理商业日常工作的具体业务问题的文体。包括商业常用条据、柜组常用业务文书、书信、商品介绍、商业信息等。

二、行政公文及事务文书类 行政公文即国务院规定的法定文体,它是传达贯彻党和国家的方针、政策,颁布法规,请示答复问题,指导和商洽工作,报告情况,交流经验的一种重要工具。根据国务院办公厅 1987 年 2 月 18 日颁布的《国家行政机关公文处理办法》的规定,明确国家行政机关的公文种类包括命令(令)、指令、决定、决议、指示、布告、公告、通告、通知、通报、报告、请示、批复、函、会议纪要,即为十类十五种。行政事务文书系指处理商业企事业单位具体行政事务的文体,主要反映或总结商业部门在进行改革,开展业务,完成工作任务中出现的新问题、新情况,如工作简报、工作计划和工作总结等。

三、商业规约及经济合同类 这类文体均具有一定的约束力。商业规约在特定的区域内有很强的规范性和约束力,经济合同则明确法人之间权利、义务关系,对合同双方都具有法律约束力,违约者将承担法律责任。商业规约包括公约、制度、规则、守则、条例五种。商业企业常用经济合同有购销合同、联营合同、经营承包合同、借款合同等。

四、商业经营报告文体类 这类文体主要是指在商业经营活动过程中,对某项工作、某个问题进行深入调查、客观分析和据实报告的书面文字形式。例如,调查报告、市场调查报告、市场预测报告和商业经济活动分析报告等。

复习思考题

1. 什么是应用文?什么是商业应用文?它同商业工作的关系如何?
2. 商业应用文有哪些作用?你是如何认识这些作用的?
3. 商业应用文的特点是什么?
4. 商业应用文是如何分类的?简述其每种类别文体的适用范围。

第二章 商业常用条据

第一节 商业常用便条

一、商业常用便条 商业常用便条是人们在商业日常工作和交往中，用书面形式对他人说明一些简单事情而写的字条。

便条具有阐述简要，篇幅短小，方便易行的特点，因而常用于传递简单信息，处理临时性的日常事务。

营业员在个人生活和柜组经营活动中，经常需要向其他人表达一些自己的意愿，或说明一些简单的情况。内容单一，结构简单的便条，既明确达意，又省时省力。因此，便条具有较大的实用价值。

二、便条写作的要求 便条在写作上要求必须做到以下四点：

1. **明确对象** 必须写清楚收条人的称谓或称呼，在具体的纸面上，这些称呼应顶格写在左上方，以表示对收条人的尊重和礼貌，对外单位的名称必须用全称。

2. **明确内容** 要说明的内容在第二行空两格写，必须写得简要、具体、清楚，使人一目了然，不能有歧义，事件的起止时间应确切明白。

3. **明确署名** 即写明书写便条人的姓名。要求在右下方署明写条人的真姓实名，一般不使用简称（如小张、小王等），也不用笔名，不得使用别名或假名。

4. **明确时间** 必须写明留条的时间，年、月、日必须明确