

全国高等教育学会秘书学专业委员会“十一五”规划教材

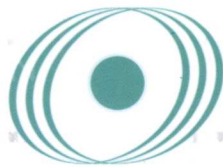
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

总主编 范立荣



商务文书写作与处理(第二版)

姬瑞环 卢颖 崔德立 编著



全国高等教育学会秘书学专业委员会“十一五”规划教材
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
总主编 范立荣

商务文书写作与处理（第二版）

姬瑞环 卢 颖 崔德立 编著

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务文书写作与处理 (第二版) / 姬瑞环等编著

北京: 中国人民大学出版社, 2008

全国高等教育学会秘书学专业委员会“十一五”规划教材

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

ISBN 978-7-300-09335-2

I. 商…

II. 姬…

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 (2008) 第 066644 号

全国高等教育学会秘书学专业委员会“十一五”规划教材

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

总主编 范立荣

商务文书写作与处理 (第二版)

姬瑞环 卢颖 崔德立 编著

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京宏伟双华印刷有限公司

规 格 170mm×228mm 16 开本

印 张 20

字 数 387 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

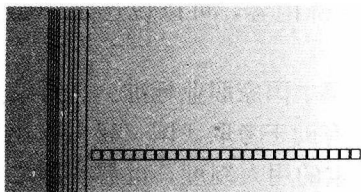
版 次 2004 年 8 月第 1 版

2008 年 5 月第 2 版

印 次 2009 年 10 月第 2 次印刷

定 价 28.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换



总 序

随着我国市场经济的高速发展, 党政机关、企事业单位、商贸系统的改革步伐不断加快, 各行业对秘书的需求量越来越大, 对秘书工作的要求也越来越高。在这一变化的影响下, 秘书这一职业的职业意识在不断更新, 工作内容在不断拓展, 工作制度在不断完善, 但能适应这一变化的训练有素、能力卓越的新型秘书人才却显得十分匮乏。很多院校的秘书专业和秘书培训部都在为培养这类人才而努力。所以, 他们最急需的是符合 21 世纪时代特征的, 具有丰富的秘书知识内涵、开阔的国际视野、很强的实用性和操作性的, 新型的现代行政秘书和商务秘书系列教材。

鉴于此, 我们遵照国务院批转教育部《2003—2007 年教育振兴计划》中“职业教育与培训创新”的精神, 组织秘书专业的专家及教授偕同富有实践经验的秘书工作者, 依照新型秘书应具备的知识结构和能力结构, 量身打造, 编写了这套集时代性与实用性于一身的高层次的现代秘书系列教材。

纵观本套教材, 特点有三:

第一, 具有前瞻性和现代性。本套教材立足于我国加入世贸组织后市场经济发展的前沿, 借鉴了国际领先水平的秘书工作经验, 从我国现实情况出发, 对秘书工作从理论到操作的方方面面内容作了系统的介绍, 论述详尽, 阐发深入, 紧跟时代发展的步伐。

第二, 具有系统性和全面性。系统性是指这套教材是一个系统工程, 是由办事、办文、办会等系列子系统组成的相互关联、衔接有序的动态系统。全面性是指这套教材囊括了秘书工作的收集信息、协调、信访、调研、督检、文书、会

务、接待、沟通、礼仪、办公自动化、速记技能等全部内容，可以说这是一套“秘书工作必读全书”。

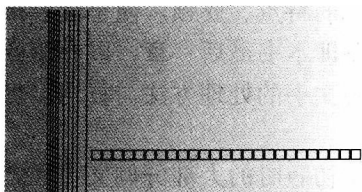
第三，具有标准性和实用性。本套教材是遵照《秘书国家职业标准》进行编写的。学习这套教材，不仅有助于做好秘书工作，也有助于考取我国《秘书职业资格证书》。我国将实行“学历文凭+职业资格证书”并重的用人制度，世界各国之间也将开展职业资格互认，资格证书将成为国际职业的“通行证”。在这种趋势下，标准化教材就显得非常之重要。实用性体现在本套教材以实务为中心，使学生明确在工作中应做什么，怎样才能做好，怎样不断提高工作效率。

这套教材的编写框架和内容很新颖，将秘书应掌握的知识和技能贯穿于每一个模块中，重点明确而突出，简洁而实用，并配有经典案例及评析，融知识、技能、情趣于一炉，非常适合作为大中专院校秘书专业的教材，也可用于培训或自学。

最后，我们衷心希望本套教材的使用者能在轻松的学习中领悟秘书工作的真谛。

范立荣

2008年1月



修订说明

信息时代的商务秘书人员，每天都在与各种文书材料打交道，他们能深刻理解商务文书写作与处理对公司企业的重要意义。能否规范得体地起草各类文书，是衡量商务秘书才干的重要尺度。要想在激烈的人才竞争中赢得公司企业领导的信任与重用，商务秘书人员就必须学好、用好商务文书写作知识，掌握写作的基本技能，不断提高写作水平。

商务文书写作与处理是高等学校秘书专业学生必修的一门主干专业课。学好这门功课，不仅是完成学业的要求，更是在将来职场上所必需的基本能力，甚至是能否进入秘书岗位的重要砝码之一。因此，必须学好商务文书写作与处理的相关知识，下工夫提高这方面的能力。

编写本教材旨在服务于高校秘书专业教学。本书初版四年多来，先后有众多院校选用，大批读者受惠于本书。根据形势发展的要求，编著者秉持与时俱进和竭诚为读者服务的原则，对本书进行修订再版。

修订工作以服务于商务秘书培养教育为宗旨，仍然坚持集知识性、实用性、可操作性于一体的写作原则。在保持初版体例的基础上，做了相应的增删与调整工作。

在知识范围的确定方面，修订工作参照最新颁布的《国家行政机关公文处理办法》、《国家行政机关公文格式》进行，与国家秘书职业资格考试所含的公文文种知识点基本相同，为学生参加相关的职业资格考试提供了便利。

在内容安排方面，第一、二章主要从文体角度介绍文书、商务文书以及公文写作基本规律，贴近在校大学生的知识背景和认知需求。第三至八章，以文书写

作的典型案例导入有关内容，系统阐述各类文书写作的特点、要领，便于读者接受新的知识点，或者带着疑问学习相关内容。第九章即本书最后一章，以介绍商务文书处理方法为收尾，为学生全面系统地领会各类文书的处理方法与技巧，提供了有利条件。

在选择例文时，对部分内容进行了调整，撤下了初版时的大部分例文，代之以近一两年的例文，增强了本书的新鲜感和功能方面的直接示范价值。为了增强实用性，在每章标题之下增加了概括各章主要内容和揭示编写主旨的“阅读提示”部分，对于读者消化、理解各章内容具有较明显的提示和辅助作用。

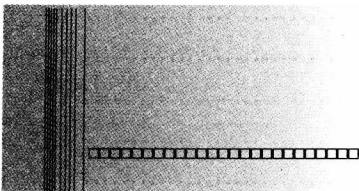
本书初版后的使用情况说明，本教材是公司企业广大商务秘书人员的良师益友，也是在校学习秘书专业的同学们的有益指导书，它一定能够为读者提供真诚的帮助和有力的支持，辅助你在商务秘书的职业生涯中，赢得上司赞许的目光和同行朋友的肯定与支持。

编写教材是一项很严肃的工作。我们虽然努力了，但囿于学识水平，疏漏不周之处难免，诚请同行和广大读者朋友不吝赐教。

此次修订工作，由初版的主要编著者，中共中央办公厅电子科技学院副教授姬瑞环承担。修订过程中吸收借鉴了同行学者的宝贵经验和著述成果，在此谨致诚挚的谢意！

编著者

2008年5月于北京



目 录

第一章 认识文书与商务文书	(1)
第一节 认识文书	(3)
第二节 认识商务文书	(20)
第二章 公文写作 ABC	(25)
第一节 认识公文写作的特点与功能	(27)
第二节 明确公文写作要素与要求	(30)
第三节 熟悉公文的文体特征	(52)
第四节 把握公文写作的基本步骤	(57)
第三章 常用文书的撰写	(63)
第一节 决定、批复	(65)
第二节 公告、通告	(76)
第三节 通知、通报	(82)
第四节 意见、议案	(97)
第五节 请示、报告	(104)
第六节 函、会议纪要	(112)
第四章 商情调研文书的撰写	(124)
第一节 市场调查报告	(125)
第二节 市场预测报告	(131)
第三节 可行性研究报告	(135)
第四节 经济活动分析报告	(145)

第五章 商务契约文书的撰写	(154)
第一节 意向书	(156)
第二节 合同、协议书	(160)
第三节 业务洽谈纪要	(167)
第四节 招标书、投标书	(170)
第六章 商务函电的撰写	(178)
第一节 商务函电的写作要求	(179)
第二节 商务书信	(187)
第三节 商务传真、电子邮件及电报	(205)
第七章 商务礼仪文书的撰写	(219)
第一节 商务礼仪文书的写作要求	(221)
第二节 礼仪函电	(223)
第三节 礼仪致词	(233)
第四节 礼仪帖卡	(240)
第八章 商务管理与事务文书的撰写	(253)
第一节 商务管理与事务文书概述	(254)
第二节 商务计划	(261)
第三节 总结与报告	(266)
第四节 规章制度	(275)
第五节 备忘短信	(280)
第九章 商务文书处理方法	(292)
第一节 商务文书的制发与传递	(294)
第二节 商务文书的接收与处理	(296)
第三节 商务信息的归档保存	(299)

第一章

认识文书与商务文书

【阅读提示】

人类社会已跨入信息时代，人们对信息的依赖程度达到了前所未有的程度。信息沟通的工具、载体和渠道林林总总，不胜枚举。本章旨在阐明文书与商务文书的产生条件、分类、特点、功能、格式规范等基本情况，客观地说明文书与商务文书在现代生活中，在党政机关、社会团体、工商企业等单位的管理实践中不可或缺以及无以替代的重要功能。秘书人员全面认识文书和商务文书，对于做好秘书工作意义非凡。

案例导入

合资兴建麦秆草席加工厂意向书

中国××省××公司、××市××厂与日本东京××服务中心，本着“友好、平等、互利”的原则精神，于××××年××月××日至××月××日，××××年××月××日至××月××日，先后两次在中国××市就合资兴建麦秆草席加工厂有关事宜进行了友好协商。在此基础上，中国××省××公司派员于××××年××月××日至××月××日，赴日本东京对此事进行了进一步磋商。日方应中国人民对外友好协会的邀请，于××××年××月××日至××日，一行四人在中国人民对外友好合作服务中心有关负责同志的陪同下，对中国××市××厂进行了实地考察。中、日双方同意利用中国××市××厂的现有厂房等设

施合资兴建一座麦秆草席加工厂，现达成如下意向：

一、整体规划、分期投资

1. 中方以××省××市××厂现有厂区土地（空坪）40 亩、车间 6 栋、办公楼 1 栋、配电间 1 栋和其他生产、生活等设施，作为合资股份总额，分为两次投资入股。

2. 第一期以现有车间 3 栋、办公楼 1 栋、厂区土地（空坪）20 亩、配电间 1 栋以及其他辅助设施，投入合资兴建麦秆草席加工厂。

3. 第二期项目的投入根据需要与可能相结合的原则。在第一期合资兴建麦秆草席加工厂获得中方正式批准之日起 10 个月内，中日双方签署第二期合资项目的意向书，与此同时，再用 2 个月时间，提供出项目的可行性报告、项目建议书、项目的合同及章程等有关资料，以利申报。超过上述期限，第二期项目的投入视为自动放弃，中方可将所剩余的车间 3 栋、土地 20 亩等自行安排。

二、合营期限与货币计算名称

1. 合营期限。

（略）

2. 货币计算方式。

（略）

三、工厂规模

（略）

四、投资金额及比例

合资工厂总投资额为×××万美元。

日方投资（略）

中方投资（略）

五、双方责任分担

中方：

1. 在 3 个月内办理有关中外合资企业的申报、审批手续和工商登记注册等手续。

2. 负责对厂区的整体规划、附属设施的配套完善及财产保险等工作。

日方：

1. 派遣技术人员 3 名，为中方培训技术工人，指导生产及设备安装。

2. 包销 10 年内所生产的全部产品（共计×××万床麦秆草席），提供生产周转资金及工厂改造配套的所需资金。

3. 在近期内提供有关中外合资企业所需的资料及文件。

六、利润分配及亏损分担

1. 中日双方按认可的投资比例分配利润及承担亏损责任,即中方获全部利润的 47.9% (其中××省××公司为 17%,××市××厂为 30.9%),日方获全部利润的 52.1%。

2. 亏损按利润分配比例承担。

七、合资兴建工厂的未尽事宜,在正式签订协议书时予以补充。此意向书用中、日文字书写,双方各持 3 份。

中国××省××公司 代表×××

日本东京××服务中心 代表×××

中国××省××市××厂 代表×××

××××年××月××日

原××××年××月××日所签订的合资兴建麦秆草席加工厂的意向书为自然失效,此意向书从即日起签字生效。



点评

这是一份合资建厂的意向书,属于商务文书的一种类型。它内容具体、周密、严谨,文字准确、精练,格式构成比较严格、规范。它反映了中日双方的合作意图,明确了各自的责任,是双方合资兴建麦秆草席加工厂项目初期情况的原始记录,是重要的商务信息载体,为日后签订正式合同和进一步履行双方的权利义务提供了重要凭据。

第一节 认识文书

一、文书就在我他身边

文书的制作和使用是一种普遍存在的社会现象。你、我、他几乎每天都与文书面对面,或者直接使用文书办理有关事务。

与机关干部、公司办公室职员朝夕相伴的,是各种类型的文书——请示、报告、通知、通报、公函、简报、合同、协议、报价单、邀请函、招投标书、商务信函等。办公室人员为了制发、处理和管理这些信息沟通的工具而忙碌不停,所谓“办公”,其实大量的工作是在办理“公务文书”,简称公文。

在广播电视节目中,在阅报栏里,在很多公共场所,人们时常听到或看到发布决定、决议、公告、通告、领导讲话等消息。即便是走在大街上,布告栏里张

贴的公文，也时常映入大家的眼帘。要知道，许多公文正是通过大众传媒对外公布的，以便人们及时了解国家大事、政府声音，知晓社情民意。

随着政治民主化步伐的推进，社会主义政治文明的建设和发展速度逐渐加快，人民群众可以越来越直接地接触到公文，甚至可以从政府机关的接待室中直接索取自己所需要的红头文件和法律法规。人民群众迫切需要了解党和政府的政策法规，需要知道人民政府在为百姓筹划什么、办哪些实事，需要明白该怎样维护和行使公民的权利与义务。过去保存在机关办公室或锁在文件柜中的红头文件，已经走到了你、我、他的面前，正可谓“昔日政府红头文，走入寻常百姓家”。

概括而言，文书是你、我、他用来办事的工具。文书是在人类社会实践活动中形成的，其形成主体既包括各种社会组织，也包括个人；文书是为了某种特定的意图而形成的，具有明显的针对性，而不是随意作出的文字记录；文书具有直接的应用价值，是解决实际问题的有效工具；文书是以书面文字形式并按照特定的格式表达信息的记录。

总之，有人类活动的地方，就一定会有文书的形成和使用；有机关单位的处所，就一定会有公文的产生和使用。秘书人员的辛劳与智慧，很大一部分已经固化到公文的字里行间。



常识点滴

“文书”一词，最早见于《汉书·刑法志》：“文书盈于几阁，典者不能遍睹。”这说明我国汉代就有保管文书档案的传统，而且有专门的存放设施和管理人员。对文书材料的妥善保管，为后人了解古代社会状况，提供了可资借鉴的宝贵资料。

二、文书形成的社会历史条件

文书不是从来就有的，而是人类社会发展到一定历史阶段的产物。认识这一点，有助于了解文书的起源和由起源所决定的基本特征。

（一）文字的形成和使用——文书产生的必要条件

文书是依赖文字记录的信息。文字并非与人类同时产生，而是伴随着人类自身的进步而形成的一种具有特定含义的书写符号。人们可以根据实践的需要，将文字或刻于甲骨，或铭于钟鼎，或书于缣帛，乃至后来大量使用纸张记录事情和表达思想。文字弥补了人类早期语言“难以留于异时，难以传于异地”的局限性，克服了结绳、契刻等记事表意方法标准不一、含义难以限定的“先天不足”，能够准确地表示人们的思想意图。可见，如果没有文字，今天的文书也就无从谈起。

（二）阶级和国家等社会组织出现——文书产生的充分条件

随着社会生产力的发展进步，人类历史上出现了不同利益集团，并最终形成了阶级和社会组织的最完备形式——国家。国家统治阶级为了表达自己的意志，巩固自己的地位和利益，强化其对社会生活的控制与管理，必须找到一种恰当的管理工具——能够克服时空局限、准确传达意图和有效沟通信息的工具。于是，文书就走上了人类现实生活的舞台，并历经数千载而绵延不绝，沿用至今。可见，没有阶级和国家的产生，今天的文书同样无从谈起。

斯大林曾说过：生产往前发展，出现了阶级，出现了文字，出现了国家的萌芽，国家进行管理工作，需要比较有条理的文书。我国民国期间的著名学者徐望之在《公牍通论》中讲：“人类有政治之组织，即有法令；有文字之法令，即有公牍。”这些论述，表明了这样一种规律性的认识：当人类开始用文字形式记录自己实践活动的过程和结果的那一刻，当人类历史上出现了阶级和国家的萌芽的时候，作为国家的统治阶级必然要采用文字形式来表达自己的言行主张，固化自己的思想意图，并试图将这些言行主张和思想意图传诸后世。在这样的社会历史条件下，文书也就应运而生了。

总之，文字的出现，使得文书的产生成为可能；阶级和国家的出现，成为文书产生的巨大推动力量，使文书的产生成为现实。



常识点滴

甲骨文书（见图 1—1）是指中国古代以龟甲和兽骨为载体的原始记录，主要产生于商代后期（约公元前 14 世纪～前 11 世纪）的占卜活动中，是迄今发现的中国最古老的文书。一篇完整的甲骨文书，通常分为叙辞、命辞、占辞、

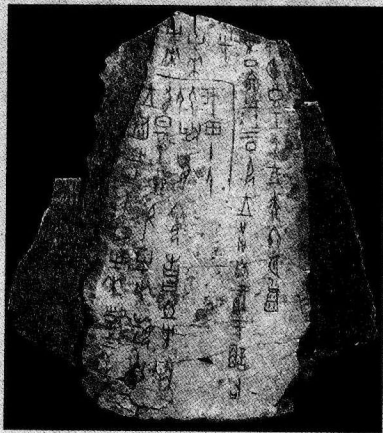


图 1—1 甲骨文书实物照片

验辞四个部分，内容广涉商朝的阶级与国家状况、农业生产、思想文化等方面，其制作需先后经过取材、锯削、刮磨、钻凿、灼兆、刻辞、书辞、涂辞、刻兆九道工序才能完成。甲骨文书于清朝光绪年间出土于河南安阳小屯村一带，1899年古文字学家、国子监祭酒王懿荣等确认其为商朝文献，从此开始了甲骨文的研究，并产生了一门新的学科——甲骨学。

金文文书（见图1—2）是指中国古代以青铜器（钟、鼎、盘、盂等）为载体的文书，盛行于商朝末期和周朝。金文又称铭文。青铜器上的铭文文书内容丰富，有纪念先祖、记述战功、册命赏赐、誓盟订约等多方面，是记录当时社会重大史实的历史文献，并成为象征统治者社会地位、政治权力的“重器”。如《大盂鼎铭》（19行291字）、《散氏盘铭》（19行357字）、《毛公鼎铭》（32行499字），分别是记载周朝早、中、晚期历史事件或册命活动的珍贵金文文书。



图1—2 金文文书实物照片

简牍文书是指中国古代以竹木为载体的文书。简指竹片，称竹简；牍指木片，称木牍、木札。两者可以统称为简。古代纸张产生之前，简牍是一种主要的书写材料，它最早产生于先秦，历经春秋战国、秦、汉，直至东晋末年纸张普遍使用后才基本绝迹。在中国古代很长时期内，皇帝颁发诏书和律令、官府形成的册籍和名簿以及民间的契约、书信等都记载于简牍之上。由于简牍质地坚实和埋藏于地下未受破坏，所以大量简牍得以保存下来。简牍文书的大量出土始于19世纪末20世纪初，其中以1930年~1931年在内蒙古居延地区的烽燧遗址出土最多，约一万余支。

缣帛文书是指中国古代以丝织物为载体的文书。由于缣帛质地优良、柔软轻便、幅面宽广、宜于书写绘画，所以春秋时期已将之用作书写材料。但由于缣帛价格昂贵，一经书写不易更改，故多用来绘制舆图、画像和抄写经典文章。在简牍被纸张取代之后，缣帛仍长期被中国封建社会的皇官贵族作为书写材料。例如，唐代中书省的敕书用绢，宋代尚书省的诰身（委以官职的文书）用绫锦，明清时期皇帝颁授文武官员的诰命、敕命等封赠文书使用各种不同名色的绫锦。缣帛文书最早发现于1942年被盗的长沙子弹库战国楚墓中。

三、文书有一个庞大的家族体系

文书是前述事物的总的称谓。为了深入认识文书，需要将文书划分为不同的类别加以研究。

（一）文书的分类

1. 按照文书的形成者不同，划分为私人文书和公务文书两大门类

（1）私人文书。顾名思义，私人文书是专门用于私人事务的文书。公民个人、家庭或家族在办理私人性事务的过程中，凡是为了直接应用的目的，按照约定俗成的格式制作和使用的书面材料，都属于私人文书的范畴。私人文书的具体种类、形式和名称灵活多样，有日记、自传、家谱、年谱、著作手稿、私人书信、私人契约、墓志、遗嘱等。其拟制方法和使用要求基本遵循约定俗成的原则，没有法律意义上的规定。

目前，无论是从应用写作学的意义上，还是从文书学的意义上，都没有对私人文书展开专门研究。但是，这并不意味着私人文书无足轻重。相反，在历史研究领域，在法律诉讼实践中，在文物史料研究方面，私人文书往往引起有关部门和人们的格外关注；在解决一些特殊的具体问题时，私人文书的价值甚至可能大于公务文书，或者能够对公务文书起到重要的佐证和补充说明作用。

（2）公务文书。公务文书简称公文，是各级各类机关和社会组织在办理公共事务过程中形成和使用的书面材料。广大秘书人员在辅助各级领导处理机关公务的过程中，将大量的时间和精力都花费在了公文处理的有关活动中。例如：领导机关向下级机关发布政令、传达指示、答复意见、部署工作时，就要使用命令、决定、通知、批复等领导指挥类文书；发文机关根据需要向社会各界公布应当周知或遵守的事项时，要使用公告、通告等公布周知类文书；发文机关向上级机关汇报工作、请求指示和批准、询问、商洽、答复有关事项时，要使用报告、请示、公函等报请商洽类文书；等等。

2. 按照公文的使用范围，划分为通用公文与专用公文

(1) 通用公文。是指一般机关单位办理公务过程中普遍使用的文书。

(2) 专用公文。是指在一定的业务范围内由专门的机关或业务部门形成和使用的文书，如外交文书、司法文书、会计文书、计划文书、统计文书、保险文书、税收文书、商务文书等。专用公文在内容、形式、拟制、处理和保管要求等方面，与通用文书相比，具有自身的特点。

3. 按照公文涉密程度，划分为绝密公文、机密公文、秘密公文、内部公文等

(1) 绝密公文。是指涉及党和国家核心机密的文书，一旦泄露会使国家的安全和利益遭受特别严重的损害。

(2) 机密公文。是指涉及党和国家重要机密的文书，一旦泄露会使国家的安全和利益遭受较大的损害。

(3) 秘密公文。是指涉及党和国家一般机密的文书，一旦泄露会使国家的安全和利益遭受一定的损害。

(4) 内部公文。是指在党和国家机关内部、行业系统内部、公司内部使用的不宜或不必对社会公开的文书。

凡属于涉密公文的，应按照公文格式规定，在公文眉首右上角和文书封套上标识秘密等级，提醒领导、秘书人员和有关部门注意保密；涉密公文与普通公文需要分别保管。

4. 根据公文办理时限，可划分为特急件、急件两类

(1) 特急件。内容特别紧急，要求在最短时间内传递与处理的文件。

(2) 急件。内容紧急，要求迅速传递、处理或在规定的时限内办理完毕的文书。

凡有明确办理时限要求的公文，应按照公文格式规定，在公文眉首右上角和文书封套上标识办理时限，提醒领导、秘书人员和有关部门迅速传递和办理，以免耽误工作。

5. 根据公文行文关系，可划分为上行文、下行文、平行文三类

(1) 上行文。指下级机关向所属上级机关报送的公文，如请示、报告等。

(2) 下行文。指上级机关向所属下级机关下达的公文，如决定、通知、通报、批复等。

(3) 平行文。指同级机关或不相隶属机关之间往来的公文，如议案、公函等。

上行文、下行文和平行文反映了机关之间不同的工作关系。机关对外行文，必须正确区分收文机关与发文机关之间的行文关系，选择不同文种，并注意语言和语气的得体。