

目 录

一、公司法定公文格式与文本示例模式.....	1
1. 公司决定的格式与文本示例	1
2. 公司公告的格式与文本示例	5
3. 公司通告的格式与文本示例	7
4. 公司通知的格式与文本示例	12
5. 公司通报的格式与文本示例	17
6. 公司报告的格式与文本示例	23
7. 公司请示的格式与文本示例	28
8. 公司批复的格式与文本示例	31
9. 公司意见的格式与文本示例	32
10. 公司函的格式与文本示例	38
11. 公司会议纪要的格式与文本示例	41
二、企业商务信函、计划、总结、讲话稿模式与示例	47
1. 召开股东临时会议的通知函	47
2. 客户开发信函	48
3. 业务联络信函	50
4. 业务拓展信函	51
5. 商业查询函	53
6. 答复有关商业查询函	54
7. 推销产品函	55

8. 客户信用调查函	57
9. 答复订单函	58
10. 订单确认要求函	59
11. 报价/回复报价函	61
12. 接受报价函	63
13. 订购函	64
14. 确认订购函	66
15. 交易条款磋商函	67
16. 议价函	69
17. 洽询交易条件函	70
18. 商业销售代理应用信函	71
19. 市场促销和推销函	74
20. 洽谈订单/取消订单函	76
21. 货物装运函	78
22. 延迟交货通知单	79
23. 包装磋商/洽商品检验证明要求函	80
24. 要求约会见面函	82
25. 保险事故通知函	83
26. 感谢信	84
27. 投诉及处理信函	85
28. 业务争端解决催告函	86
29. 催款函/延期付款警告函	88
30. 索赔/理赔函	90
31. 商业道歉函	92
32. 商业邀请函	93
33. 商业贺函	94
34. 商业吊唁信	96
35. 商业关系介绍函	97

36. 合作纠纷协商解决函	98
37. 商业备忘录	99
38. 总结	100
39. 计划	105
40. 讲话稿	109
三、公司员工职业生涯文书模式与示例.....	113
1. 求职信	113
2. 求职简历	120
3. 英文求职简历(中、英文对译)	129
4. 企业竞争上岗演讲词	132
5. 自我推荐信	138
6. 答复求职者信函	139
7. 商务经历证明书	140
8. 员工离职证明书	141
9. 求职自传	142
10. 求职备忘录	143
11. 职员文凭真伪查证函	145
12. 辞职信	146
13. 接受辞职回复函	147
四、企业策划文书模式与示例.....	149
1. 产品促销策划方案	149
2. 新产品开发策划方案	152
3. 企业培训方案	156
4. 公共关系策划方案	159
5. 企业改革方案	164
6. 企业员工测评考核方案	168

五、企业公文处理规范与企业文书管理制度	173
1. ××工业集团有限公司公文处理实施细则.....	173
2. 公司文件管理制度	181
3. 公司档案管理制度	188
4. 公司文印管理制度	194
5. 公司文书、档案管理指引	195
6. 公司文件收发规定	199
7. 公司收发文处理规定	202
8. 公司收发文管理办法	205
9. 公司国内外传真收发管理办法	207
10. 公司文书处理规定	209
11. 公司文书管理制度	211
12. 公司文书立卷归档制度	213
13. 公司文档分装工作规范	219
14. 公司文档销毁工作规范	222
15. 公司文件归档保存表	223
六、企业文书管理表格	224
1. 公司文件修改记录表	224
2. 公司文件更改通知单	225
3. 公司程序文件会审表	226
4. 公司受控文件清单	227
5. 公司收文登记表	228
6. 公司文件传阅登记表	229
7. 公司发文登记表	230
8. 公司文件借阅审批表	231
9. 公司文件归档登记表	232

10. 公司归档案卷目录	233
11. 公司档案内容登记表	234
12. 公司（机密）文件保管备查簿	235
13. 公司阅档催还单	236
14. 公司档案调阅单	236
15. 公司文件销毁登记表	237
16. 公司档案索引	238
17. 公司档案明细表	238
18. 公司档案内容登记表	239
19. 公司档案目录卡	240
20. 公司文件调阅登记簿	241
21. 公司销毁文件清单	242
22. 公司传真表	243
23. 公司传真收/发文登记表	244
24. 公司对外收/发文登记簿	245
25. 公司传真发文申请单	246
后记	247

一、公司法定公文格式 与文本示例模式

1. 公司决定的格式与文本示例

概念及适用范围

适用于重要事项或者重大行为作出安排，奖惩有关单位及人员，变更或者撤销下级不适当的决定事项。

格式内容

- (1) 标题：由机关+事由+文种构成。
- (2) 原由（开头）：说明制作本决定的原因和根据。
- (3) 决定的事项和意见。
- (4) 结尾：提出要求和希望。

格式样板

机密★一年

特 急

(发文机关标识用红色小标宋体字)

××〔200×〕×号

(发文字号用 3 号仿宋体字)

(空 2 行)

XX

××××××××決定

(空 1 行)

(公文标题用 2 号小标宋体字)

×××××××××××××：（主送机关和公文正文用3号仿宋体字）

[illegible]

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XX。XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXX。

(空 1 行)

附件：1. XXXXXXXXXXXXXXXX

2. XXXXXXXXXXXXXXXX

(附件说明用 3 号仿宋体字)

XX股份有限公司

200X年X月X日 (右空 4 字)

(附注用 3 号仿宋体字)

(成文日期用汉字书写。
印章下弧无文字，采用下
套方式)

(“主题词”用 3 号黑体字)

主题词 XXXXXXXXXXXX 决定 (词目用 3 号
小标宋体字)

(3 号仿宋体字) 抄送 XX XX XX XX XX XX
XX XX XX XX XX XX XX XX

XX股份有限公司办公室

200X年X月X日印发

(印发机关用 3 号仿宋体字，印发日期用阿拉伯数字标示)

示例

××集团公司关于给予陈×同志处分的决定

×××，×××，各单位：

××，男，汉族，1942年出生，本科文化，1948年9月参加工作，1959年12月入党，1992年起任××中心主任。

1996年，经陈××同意，孙××承租了公司一处房产，开设“×××装饰店”。1997年5月该店开业不久，陈××以儿子结婚之名，向孙××索要组合家具一套（价值1380元）、双人软床一张（价值324元），陈未付款，合计索贿1704元。1997年，陈××主管基建工作时，一个外商为疏通关系，多揽装饰工程，赠给陈××日产金牌分体式2000大卡旧空调器一台，并派人到其家中安装，陈××从中受贿4000元。

1995年10月，陈××与天津某歌剧院女演员李××相识后，关系暧昧，两人经常出入舞厅、饭馆、影剧院。陈××经常携李赴宴、出席晚会等，甚至互留自家房门钥匙，时常相约鬼混。陈××为了保持与李的不正当关系，先后找公司客户孙××为李索要一套组合家具、一张双人软床及现金100元，合计30164元。

陈××同志利用职权索贿腐化堕落、道德败坏，性质恶劣，而且本人认错态度不好，在群众中造成恶劣影响。为严肃政纪，教育本人，根据《××××××》第二条、第四条、第七条和《××××××××××××××××》第五条第十一款，决定撤销陈××市×××公司经理职务。

××集团公司

200×年×月×日

2. 公司公告的格式与文本示例

概念及适用范围

公告适用于向国内外宣布重要事项或法定事项。对于企业来说，也可以用来向外（如通过报纸等媒体）公布其业务等，如拍卖等。

格式内容

- (1) 标题：由机关+文种构成。
- (2) 正文。
- (3) 结尾：用“给予公告”即可。

格式样板

×××公司文件

(发文机关标识用红色小标宋体字)

关于×××××××××××××××××××××××× ××××××××××××××××××××××××公告

(空1行)

(公文标题用小标宋体字)

×司〔200×〕×号

(空1行)

(发文字号用仿宋体字)

×××
×××
××××××××××。特公告如下：(公文正文用仿宋体字)

××××××有限公司
××××××会计事务所
××××××税务事务所

拍卖公告

受执法机关委托，我公司将于8月29日（星期三）上午9:00在本公司拍卖大厅举行拍卖会，公开拍卖位于广州市天河区中山大道以南、天河东路以东在建工程标的，该项工程建筑面积55300.58平方米。

有意竞拍者，请持有效证件及保证金到本公司办理登记手续，欢迎垂询。

看样时间：8月24日至25日 联系人：李先生、张先生

联系电话：(020) 38792283、38791353 传真：38792032

联系地址：广州市体育西路111号建和中心10楼（510620）

中国嘉德广州拍卖有限公司

3. 公司通告的格式与文本示例

概念及适用范围

适用于公布社会各有关方面应当遵守或周知的事项。

格式内容

(1) 标题。可有四种写法：机关+事由+文种，事由+文种，机关+文种，文种。

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

(成文日期用汉字书写。印章下弧无文字,采用下套方式)

(用公司印章)
×××有限责任公司
200×年×月×日

说明：张贴的公文用纸大小，根据实际需要确定。

示例

关于终止与中国工商银行广州市分行
储蓄通存通兑业务的通告

尊敬的储户：

为了为广大储户提供中国光大银行储蓄业务全国通存通兑服务，中国光大银行广州分行与广州市工商银行储蓄通存通兑业务，经两行友好协商，定于2001年8月25日00:00终止。现将有关事项公告如下：

一、中国光大银行广州分行与工商银行通存通兑存折（账号开拓位为“5810—”，封面印有“中国光大银行广州分行——与中国工商银行广州市分行电脑联网”，颜色为红色或绿色）及随存折发放的两种样式阳光卡（一种卡正面印有“中国光大银行阳光专用卡——只限与中国工商银行广州市分行通存通兑”，卡面颜色深蓝色；另一种卡正面印有“中国光大银行广州分行与中国

工商银行广州市分行通存通兑”，卡面颜色一半为蓝色，一半为绿色，图案为两个儿童）于2001年8月25日00:00终止使用。使用上述存折或储蓄卡办理的各种代缴费、银证通等业务也同时取消。请储户提前做好有关协议的改签工作。

二、2001年8月26日上午9:00起，请持有上述存折的储户在任何银行工作日，前往广州市内各中国光大银行营业网点，换领新存折；之后，即可在本行任何网点继续办理各种储蓄业务，并享受本行全国38个大中城市、300多家营业网点本外币通存通兑储蓄业务。

对于已在中国光大银行办理按揭贷款的储户，请务必于9月10日之前办理换领存折及扣款账号的变更登记手续。

三、前来换领新存折的客户，可免费申领一张本行阳光卡。持有我行阳光卡，可享受我行阳光卡全国通存通兑业务，并通过广东银联，在全省4000多台柜员机（ATM）上提取现金、查询余额，5000多台自助消费终端（POS）上刷卡消费。同时，阳光卡还提供代发工资、代缴费、代理理财、95595全国电话服务、银证通、自助小额质押贷款、自助购买国债、个人网上银行等服务。

如有任何疑问，欢迎致电中国光大银行广州分行，服务热线：（020）38730423或38730066转2284，或光临中国光大银行广州分行下列营业网点——

分行营业部：天河区天河北路685号光大银行大厦首层
（020）38730066

东环支行：越秀区环市东路474号首层（020）87628752

五羊支行：越秀区寺右新马路160号首层（020）87378636

小北支行：越秀区小北路212号（020）83556637

恒福支行：天河区恒福路88号首层（020）83594394

（以下支行略）

关于第 98 届中国出口商品交易会临时交通管制的通告

穗公〔2005〕297 号

为确保第 98 届中国商品出口交易会的顺利进行,根据《中华人民共和国道路交通安全法》的有关规定,我局决定在 2005 年 10 月 13 日至 30 日每天 8:00~20:00,对交易会馆周边道路实施交通流向调整和临时交通管制。具体如下:

(一) 东风路解放北路高架路禁止大型机动车辆(电车除外)由北往南行驶,途经的大型车辆请绕道盘福立交行驶。

(二) 站前路站南路口禁止机动车由西向北行驶。

(三) 人民北路(流花路口至站南路口)西侧通道交通流向由原北向南调整为南向北。

(四) 站南路(站前路口至人民北路口)调整为双向行驶。

上述交通管制措施,执行紧急任务的军警车、消防车、救护车、工程救险车除外。

下列区域为临时交通管制范围,视交通情况由公安交通民警现场指挥车辆绕道行驶。

(一) 东面:内环路 A 线永福入口、环市中路入口以西,下塘西路、童心路、小北路以西;

(二) 南面:东风路以北;

(三) 西面:广园西路以东,北环高速公路广花收费站出口;

(四) 北面:广园中路以南。

违反本通告的,由公安机关交通管理部门依法予以处理。

广州市公安局

2005 年 10 月 20 日

4. 公司通知的格式与文本示例

格式样板

001	(秘密等级和保密期限	机密★一年
(发文份数序号用阿	用3号黑体字,紧急程	特 急
拉伯数字标示)	度用3号黑体字)	

××有限责任公司文件

(发文机关标识用红色小标宋体字)

(空 2 行)

××办〔200×〕×号

(空 1 行)

(发文字号用 3 号仿宋体字)

(空 2 行)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

××××××××通知

(公文标题用 2 号小标宋体字)

(空 1 行)

××××××××××××××××××××：（主送机关和公文正文用3号仿宋体字）

9 X
X
X
X
X X

XX
XX
XX
XX
XX
XX。

XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

(空 1 行)

附件：1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(附件说明用 3 号仿宋体字)

(XXXXXXXXXX)

(附注用 3 号仿宋体字)

XX 有限责任公司

年 X 月 X 日 (右空 4 字)

(成文日期用汉字书写。

印章下弧无文字，采用下套方式)

示例

(一) 批转性通知

关于下发“车辆维修审批制度”的通知

广×字〔200×〕第 033 号

公司各部门：

经公司研究决定下发“车辆维修审批制度”，从即日起实施，请贯彻执行。

特此通知。

×××集团有限公司

200×年 8 月 1 日

车辆维修审批制度

(略)

(二) 会议通知

关于召开××××××× 建设工作会议的通知

各市、县（区）党委和人民政府，省直有关单位：

省委、省政府决定召开的广东省社会主义精神文明建设工作会议，现定于 11 月 24 日至 26 日在广州召开。现将有关事项通知如下：

一、会议的议题。

总结交流在深化改革、扩大开放，发展社会主义市场经济条件下，加强精神文明建设，促进两个文明建设协调发展先进经验；表彰一批在精神文明建设中取得成绩的文明单位和文明户标兵；研究在发展社会主义市场经济的新形势下，进一步加强社会主义精神文明建设的任务、对策和措施。

二、参加会议的人员。

1. 各地级市来4人。其中：市委或市政府主管精神文明建设的负责同志1人，市文明办或市委宣传部主管精神文明建设的负责同志1人，文明单位或文明户标兵代表各1人。

2. 各县（市、区）党委或政府主管精神文明建设的负责同志1人。

3. 省精神文明建设委员会成员。

4. 省直有关单位负责同志，省直文明单位代表和新闻记者（名单附后）。

三、请各市以地级市为单位，省直机关以省委机关工委、省府机关工委、省高校工委、省军区、省农垦总局、民航中南管理局、广州铁路（集团）公司为单位，将参加会议同志的姓名、职务、性别于×月×日前用书面或电子邮件方式送省委办公厅第二秘书处。参加会议的同志请于11月23日到××宾馆××号楼报到。

四、各市可来一辆工作用车。其余自带车辆司机食宿自理，大会不予安排。

五、需接车、接机和需要购买回程车、机票的同志，请于×月×日在报名时一并告知，亦可电话告知省委办公厅行政处。

中共广东省委办公厅
广东省人民政府办公厅
200×年×月×日

(三) 任免通知

××公司关于×××等人的任免通知

×××：

根据××年××月××日公司董事会会议研究决定，任命：
×××为厂长，同时免去其副厂长职务。

×××为××部长，同时免去其×××部部长职务。

××××公司
200×年×月×日

(四) 事项性通知

通 知

尊敬的客户：

我局已按市政府的规定在贵客户的梯间进行了一户一表改造并安装一户一表供电设备装置。但目前还有小部分或个别客户尚未交纳一户一表改造工程费，因而对这部分客户按有关规定采取临时过渡供电措施供电。为了确保各客户用电安全可靠和消除用电火灾隐患，请尚未交纳工程费的客户尽早按市府“穗府〔1999〕13号通告”规定交纳500元改造工程费，尽快办理一户一表改造有关手续，实施一户一表用电。

需带备资料：申请编号、户口簿或产权证明或租簿，500元现金。

(申请编号：03××××——××××)

办公地址：×××路××号

缴费时间：星期一至星期五 上午 8:00~12:00

下午 1:30~4:30

联系电话：××××××××

×××电力工业局××区供电局

5. 公司通报的格式与文体示例

概念及适用范围

适用于表彰先进、批评错误、传达重要精神或者情况。通报分表彰性通报，批评性通报和情况通报。

格式内容

(1) 标题有 4 种写法：

- 机关+事由+文种。
- 机关+文种。
- 事由+文种。
- 文种。

(2) 表彰性通报包括 3 个部分：

- 叙述事迹。
- 表彰决定。
- 希望与要求。

(3) 批评性通报包括：

- 错误事实。
- 原因与教训。
- 处理决定。

• 希望与要求。

格式样板

001

(秘密等级和保密期限)

机密★一年

(发文份数序号用阿拉伯数字标示)

用3号黑体字,紧急程度用3号黑体字)

特 急

×××公司文件

(发文机关标识用红色小标宋体字)

(空 2 行)

×府〔200×〕×号

(发文字号用3号仿宋体字)

(空 2 行)

×
× 通报

(公文标题用2号小标宋体字)

(空 1 行)

××××××××××××××××××××；（主送机关和公文正文用 3 号仿宋体字）

[illegible]

XX
XX
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

(空 1 行)

附件：1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(附件说明用 3 号仿宋体字)

XXX公司

200X年X月X日 (右空 4 字)

(XXXXXXXX)

(附注用 3 号仿宋体字)

(成文日期用汉字书写。

印章下弧无文字，采用下
套方式)

.....

示例

(一) 表扬性通报

××旅行社关于表彰宋××、张××同志 智擒诈骗分子的通报

200×年8月23日晚10:00左右,一名外国人到××饭店,拿出旅行支票要求兑换××××美元。前台服务员宋××、张××让他填完兑换单接过旅行支票认真核对时,发现支票票面陈旧,“初签”第一行的签字隐约有被涂改的痕迹。他们立刻警觉起来,宋××为稳住该人,巧妙地与他周旋,而张××则迅速与香港美国运通银行取得联系,查明此支票已挂失后,立即报告了保卫、公安部门,扣留了此人。后经公安机关查清,此人正是近期来连续窜到旅游涉外饭店疯狂作案的外籍犯罪分子。他和同伙多次利用挂失的银行支票或信用卡等手段进行诈骗,使我国的旅游企业财产遭受巨大损失。这次他所持的旅行支票,是一位美国人去年11月份在南非被抢劫后挂失的。由于宋××、张××同志的高度警惕、强烈的责任感,不仅使这个诈骗分子的阴谋未得逞,而且也为公安机关破获相关案件提供了重要线索,为国家、为企业财产免遭损失作出了重要的贡献。

宋××、张××同志参加工作以来,严格要求自己,工作认真负责,在业务上刻苦钻研,热诚为中外宾客服务,多次受到客人们的赞扬。由于她们出色的业绩,宋××曾被评为市旅游行业“优秀员工”,张××被评为饭店“十佳员工”。在这次与犯罪分子进行的斗争中,她们的优秀品质得到了进一步的体现,她们的机智、勇敢和过硬的业务技能,为我们树立了学习的榜样。为了弘扬正气,表扬她们爱岗敬业、敢于和犯罪分子作斗争的崇高精神,

经研究决定，召开大会对宋××、张××同志进行表彰，并奖给宋××同志奖金 6000 元、张××同志 5000 元，各晋升一级工资。

希望全体员工以宋××、张××同志为榜样，努力工作，爱岗敬业，为我市旅游业的健康、顺利发展多贡献一分力量。

××旅行社

200×年×月×日

(二) 批评性通报

中国国际旅行社

关于×××所犯错误的通报

(200×年 11 月 21 日)

××部干部×××，200×年 9 月 1 日陪交通集团 7—T134 团住林榕湖宾馆期间，将宾馆的一条绣有龙凤图案的床罩装入自己的箱内，准备送给同学作结婚礼物。当服务员发现床罩丢失向×××查问时，×××说没拿。服务员要求检查其行李，×××不让，最后，×××同意付 200 元赔偿费。

事情发生后，在有关领导的批评教育下，×××才承认拿了宾馆的床罩，并作了检查，表示接受教育，绝不再犯。为了严肃纪律，教育本人，经社领导决定，给予×××行政记大过处分，扣发半年奖金，并通报全社。

×××是去年来我社工作的大学毕业生，由于平时不认真学习，对自己要求不严，个人主义膨胀，辜负了党和人民的培养教育。他所犯的错误的严重的，影响极坏，有损我社声誉。

请各部门接此通报后，认真向全体职工传达，从中吸取教

训。要进一步加强思想政治工作，把我们的队伍建成真正过硬的队伍，为发展我国的旅游事业作出应有的贡献。

（三）情况通报

××市税务局关于抽查税票填写问题的通报

（发文字号略）

各税所会计科：

根据市局会计处的要求，我分局于9月1日至2日，组织各所内勤，对所管企业的7月份税票填写情况进行了认真的检查。发现所得税税票差错率高达100%，工商税税票差错率高达70%，在填写中存在填错、漏填等问题，现将主要问题通报如下：

1. 所得税税票全部填错。在经济性质一栏中，有的企业未填，有的企业填错为“商业”；课税所得税一栏中，有些企业错填成本期应纳税额，大部分企业是项目填写不全。

2. 营业税税票填错率达70%，在经济性质一栏中也存在未填和填错的问题。有的企业将缴款期限填写成缴纳税金日期；有的企业将税目填写成经营范围；有的企业不填适用税率，还有的企业将税款所属日期填写成缴款期限。

以上问题应引起专管员的重视，在搞好税收工作的同时，要对企业加强票证填写的辅导，力争在今年内减少差错，使差错率下降50%，明年杜绝差错。我分局将在明年开展各所间的比赛，力争降低差错率，并将这项指标列入岗位责任制中，作为考核专管员工作的一项具体内容。

××市税务局（章）

200×年×月×日

6. 公司报告的格式与文本示例

概念及适用范围

适用于向上级汇报工作，反映情况，答复上级机关的询问。

格式内容

(1) 标题。两种写法：

- 机关+事由+文种。
- 事由+文种。

(2) 正文部分：

- 概述有关工作或者问题的背景、过程等。
- 报告事项。

(3) 结尾：用“特此报告”“以上报告如无不妥，请批转”“专此报告”等公文用语。

格式样板

001	(秘密等级和保密期限	机密★一年
(发文份数序号用阿	用3号黑体字，紧急程	特 急
拉伯数字标示)	度用3号黑体字)	

××××××公司文件

(发文机关标识用红色小标宋体字)

(空2行)

××报〔200×〕×号签发人：×××

(发文字号用 3 号仿宋体字)

(“签发人”用 3 号仿宋体字,
“签发人姓名”用 3 号楷体字)

(空 2 行)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**报告**

(公文标题用 2 号小标宋体字)

(空 1 行)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX: (主送机关和公文正文用
3 号仿宋体字)

XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

XX
XX
XX
XX
XX
X。

(空 1 行)

附件: 1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

2. XXXXXXXXXXXXXXX

(附件说明用 3 号仿宋体字)

×××公司

200×年×月×日（右空4字）

（成文日期用汉字书写。

印章下弧无文字，采用
下套方式）

示例

××省人民政府办公厅关于 国务院文件办理情况的报告

×××：

我省自××开始，由省政府办公厅批办国务院文件。几年来，由于省委、省政府领导同志的重视和具体指导，在对国务院文件的批办工作方面，初步建立、健全了规章制度，保证了国务院文件能及时传达贯彻。现将情况报告如下：

一、领导重视，亲自过问，具体指导。我省省委、省政府主要负责同志，对国务院文件的办理情况，一直很重视，要求比较严格。省委书记多次批示，要求做到认真办理，定期检查。××××年8月，主持省政府全面工作的副省长亲自召集办公厅和秘书处的负责同志开会，听取关于国务院文件办理情况的汇报，并作了指示。省政府办公厅当即召开省直各厅局分管文电工作的负责人和办公室主任会议，研究国务院文件的办理问题。会议确定，对国务院文件都要作为急件处理。

二、总结经验，确定专人负责办理国务院文件。省政府办公厅在批办国务院文件初期，由于规章制度不健全，催办不及时，也曾出现过文件办理时间过长，甚至发生积压文件的现象。如国务院〔×××〕101号《国务院批转〈中国社会科学院、中国科

学院、国家地震局关于汇编出版中国地震历史资料的报告》的通知》，要求××××年6月底以前将资料上报。但因主管部门的经办人外出，将文件压在抽屉里，又无人催办，致使文件超过规定的上报时间，压文达10个月之久。对此，省政府领导同志严肃批评了主办部门，主办部门向省政府写了检查报告。办公厅也认真总结了没有及时催办的教训，决定在人手不足的情况下，确定一人专管国务院文件的办理，从而有了逐步的改进。

三、逐步建立健全了一套办文制度。在国务院文件实行专人办理后，我们又相继建立了包括文件的分发、批办、翻印、催办、清退等环节的一套规章制度。

（一）文件的分发（略）。

（二）文件的批办。收到国务院文件后，先由办理文件的同志提出批办意见，送秘书审批。根据秘书长或厅主任的意见，组织办理。

基本做到了当天收文，当天批办，当天分发。

（三）文件的翻印。省政府确定，凡是需要各级政府或企事业单位贯彻执行的，都要立即原样翻印下发，使下边都能及时看到文件，尽早贯彻执行。翻印下发的时间最迟不超过三天。急件突击印发，一般不超过一天。翻印下发的范围分地师级和县团级。地师级发各行署、市政府和省直各部门，县团级发县政府和县以下厂矿企事业单位。发××军区和××省军区的文件，除国务院已有规定的外，均按固定份数发给。

（四）文件的催办。在国务院文件中约有70%，需要结合本省实际情况提出贯彻意见。要求主办部门代省政府拟稿形成文件，由省政府下达。有的经省政府审阅同意后，由部门发文，也有的通过召开全省专业性会议进行传达贯彻。对其他不需要搞贯彻意见的文件，由省政府明确牵头部门，具体组织贯彻实施。为了加快文件的办理，从××××年下半年，建立了催办制度。催

办形式有两种：一是电话催办；二是发催办单催办。每次催办都做记录。若是急件，则要求限期完成。此外，还规定每季度都要将文件办理情况向省委、省政府负责同志汇总简报一次。半年和年终检查总结一次。

（五）文件的清退。××××规定，各地、市、县和省直各部门，每个文件留存两份，其余的都退省政府统一监销。经过实践，觉得这种办法尚有不足之处：一是各地县每年都要派车来省政府退文件，耗费人力、物力太大；二是不利于工作，特别是一些法规、条例，以及其他需要长期贯彻执行的文件，如果一年就全清退销毁了，会影响使用。因此，从××××年改为除了机密文件按规定清退外，其他的文件由各地、市、县、省直各部门自行妥善保管和销毁。但每年要将情况向省府办公厅报告一次。

今年1至10月，国务院发我省国务院文件151件（含国务院、中央军委文件）。其中需要提出贯彻意见，应该办理的109件，现已办结的100件，正在办的9件。因问题复杂、涉及面广，办理时间超过两个月的有2件。收到国务院办公厅文件40件，其中需要办的18件，已办结的17件。收到国函和国办函32件，现都已办完。收到应阅和参阅文件12件，都已作了处理。

几年来，我们对国务院文件的办理工作方面，虽然建立了一些制度，做了些工作，但离形势发展的要求还有很大差距。有些文件的办理时间较长，部门之间互相推诿、互相扯皮的现象也时有发生。再是文件下达后的贯彻执行情况，还缺乏及时地检查了解。这些问题，都需要进一步研究解决。

以上报告如有不当，请指示。

200×年12月17日

7. 公司请示的格式与文本示例

概念及适用范围

请示适用于下级机关（单位）向上级机关请求批示、批准。

格式内容

- (1) 标题：写成“关于×××的请示”，不能写成“请示报告”。
- (2) 原由：应写清楚请示的原因和依据。
- (3) 事项。
- (4) 结尾：用“以上请示，请批复”、“以上请示，请审批”等。

格式样板

001	(秘密等级和保密期限	机密★一年
(发文份数序号用阿	用3号黑体字，紧急程	特 急
拉伯数字标示)	度用3号黑体字)	

××××××公司

(发文机关标识用红色小标宋体字)

(空2行)

××部门〔200×〕×号 签发人：×××

(发文字号用3号仿宋体字) (“签发人”用3号仿宋体字，
“签发人姓名”用3号楷体字)

(空2行)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX请示

(公文标题用 2 号小标宋体字)

(空 1 行)

XXXXXXXXXX: (主送机关和公文正文用 3 号仿宋体字)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

(空 1 行)

附件: 1. XXXXXXXXXXXXXXXX

2. XXXXXXXXXXXXXXXX

(附件说明用 3 号仿宋体字)

(成文日期用汉字书写。

印章下弧无文字, 采用下
套方式)

XXX公司

200X年X月X日 (右空 4 字)

(联系人: XXX, 联系电话: XXXXXXXX)

(联系人和联系电话用 3 号仿宋体字)

示例

关于对检测达标产品实行公布的请示

××市质量技术监督局：

《室内装饰装修材料有害物质限量》十项国家强制性标准自今年1月1日正式实施以来，我省已有部分装饰装修材料生产企业的产品通过了权威检测机构的检测，贯彻国家新标准取得了初步成效。据了解，《民用建筑工程室内环境污染控制规范》和《室内装饰装修材料有害物质限量》十项国家强制性标准实施半年以来，由于我省建筑、建材市场量大面广，企业众多，市场比较混乱，“绿色”、“环保”字眼泛滥，消费者辨别困难，让混水摸鱼者有机可乘，守法企业利益难以保障，因此，我省实施新的国家标准任务仍然十分繁重。鉴于保护消费者合法权益，保护守法企业利益，保证工程质量，保障人民生命财产安全，维护市场经济秩序，拟对权威检测机构及通过权威检测机构检测的装饰装修材料在《××建设报》实施公布（《××建设报》作为省内建设行业唯一最具权威的行业大报，是省建设厅及有关行政主管部门公布各项政策法规的指定媒体，是省计委计划拟定招标投标公告发布指定媒体之一），对市场消费进行正确引导，以正视听。同时，又可借此加大对国家新标准的宣传力度。

以上请示当否，请批示。

200×年6月17日

8. 公司批复的格式与文本示例

概念及适用范围

适用于答复下级机关的请示事项。

格式内容

- (1) 标题：由“事由+文种”构成。
- (2) 称谓。
- (3) 正文：详细写明对请示事项的处理意见。
- (4) 结尾：用“此复”即可。

示例

关于投资损失、坏账损失处理的批复

广州××公司：

你公司“关于投资损失、坏账损失处理意见的请示”（穗××字〔2003〕31号）收悉，已了解，所述情况属实，同意你公司的处理意见。

1. 长期投资××万元作投资损失处理；
2. 价值××万元的××冲剂作报废处理；
3. 原材料、包装物××万元作报废处理；
4. 应收××公司账款××万元作坏账损失处理，从2004年起，分3年摊销。

请你公司按有关规定做好账务处理。

此复

××集团公司

2006年12月26日

9. 公司意见的格式与文本示例

概念及适用范围

适用于对重要问题提出见解和处理方法。

格式样板

001 (秘密等级和保密期限 机密★一年
(发文份数序号用阿 用 3 号黑体字, 紧急程 特 急
拉伯数字标示) 度用 3 号黑体字)

××××××集团有限公司文件

(发文机关标识用红色小标宋体字)

(空 2 行)

××集团〔2006〕×号 签发人: ×××

(发文字号用 3 号仿宋体字) (“签发人”用 3 号仿宋体字,
“签发人姓名”用 3 号楷体字)

(空 2 行)

××××××××××××××××××××××××
××××××××××××××××××××××××意见

(公文标题用 2 号小标宋体字)

(空 1 行)

××××××××××××××××××: (主送机关和公文正文用 3 号
仿宋体字)

××××××××××××××××××××××××××××××××××××

XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XX
XXXX。

(空 1 行)

附件：1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(附件说明用 3 号仿宋体字)

(成文日期用汉字书写。

印章下弧无文字，采用

下套方式)

XXX公司

200X年X月X日 (右空 4 字)

(联系人：XXX，联系电话：XXXXXXXXXX)

(联系人和联系电话用 3 号仿宋体字)

示例

中共广东省委、广东省人民政府贯彻 《中共中央、国务院关于深化教育改革 全面推进素质教育的决定》的意见

(200×年10月10日)

为贯彻落实《中共中央、国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》(中发〔199×〕9号)和全国教育工作会议精神,深入实施“科教兴粤”战略,全面推进素质教育,把广东建设成教育强省,率先基本实现社会主义现代化,现提出如下意见:

一、全面实施“科教兴粤”战略,加快建设教育强省步伐

1. 全面推进素质教育,培养高素质的劳动者和创新人才。按照江泽民同志提出的“增创新优势,更上一层楼,率先基本实现社会主义现代化”的要求,全面实施“科教兴粤”战略,为我省率先基本实现社会主义现代化提供强有力的智力支持和人力保障,把教育摆到优先发展的战略地位,培养大批高素质的劳动者和创新人才。

实施素质教育,要全面贯彻党的教育方针,以提高国民素质为根本宗旨,以培养学生的创新精神和实践能力为重点,造就“有理想、有道德、有文化、有纪律”,德智体美全面发展的社会主义事业建设者。要把全面推进素质教育作为深化教育改革的主要内容,以及各级各类学校的主要任务。

全面推进素质教育,要坚持面向现代化、面向世界、面向未来,要坚持面向全体学生。把素质教育贯彻于各级各类教育,贯穿于学校、家庭和社会教育等各个方面,贯穿于德育、智育、体育、美育等各个环节,贯穿于人才培养的全过程。

学校要把德育工作摆在重要位置。(略)

2. 明确指导思想, 实现教育强省目标。

建设教育强省的指导思想是: 以邓小平理论和党的十五大精神为指导, 紧紧围绕率先基本实现社会主义现代化的总目标, 贯彻党的教育方针, 全面推进素质教育, 深化教育改革, 加快教育发展, 不断创新, 建立起与社会主义市场经济体系和教育规律相适应的教育体制和现代学校制度; 建立和完善不同类型、不同层次教育相互沟通衔接、满足人民多种学习需要的全程教育体系; 建立形式开放、协调、富有活力的运行机制, 率先实现教育现代化。

建设教育强省的基本目标。(略)

二、加大教育改革力度, 全面推进素质教育

1. 深化教育体制改革。

加大办学体制改革力度。积极发展教育产业, 鼓励和支持社会力量办学, 进一步创造有利于民办教育发展的政策环境, 形成以政府办学为主、公办学校与民办学校共同发展的格局。支持和鼓励地方政企事业单位、社会各界及公民个人与教育机构联合办学。义务教育以政府办学为主, 在保证适龄儿童、少年就近进入公办学校的前提下, 允许设立少量民办小学和初中, 提供择校机会, 但不得搞“一校两制”。鼓励有条件的社会力量依法举办学前教育、高中阶段教育和高等教育。大力吸引国内外著名高等学校来粤合作办学。鼓励有条件的地区和学校进行办学权与所有权分离的改革探索。(略)

2. 调整优化教育结构。进一步调整中小学布局, 加大力度改造农村薄弱学校, 加强规范化学校建设。城镇要扩大小学、初中的招生规模, 控制班额, 有条件的地方要举办九年一贯制学校。重点学校和等级学校要扩大办学规模。调整普通高中和中等职业技术学校的比例, 农村普通高中逐步向县城和经济、交通发

达的中心城镇集中。

调整中等职业教育结构。(略)

优化高等教育结构。(略)

建立高等教育、中等教育相互共同、相互衔接的教育体制。允许不同类型、不同形式学校的毕业生报考高一层学校；中等职业技术学校毕业生可报考职业技术学院和普通高等学校。

3. 推进课程改革。建立包括国家课程、地方课程和学校课程在内的面向 21 世纪的新的基础教育课程体系，扩大学校开设课程和选用教材的自主权。职业教育和成人教育要按照专业培养目标，开发课程，编写教材。进一步推行高等学校课程文理渗透和学科交叉，逐步形成一批内容新、水平高、实用性强的精品教材。切实减轻中小学生的课业负担。(略)

4. 改革考试、招生和就业制度。小学升初中实行免试就近入学。初中毕业考试由学校自行组织，升学考试由地级以上市组织实施。高中毕业考试由地级以上和省一级学校自行组织，省考试部门建立高中毕业考试题库。高等学校放宽入学年龄限制，全面推行学分制，试行弹性学习制度，允许分阶段完成学业。

实行劳动就业准入制度，未获职业资格证书的人员不能进入国家和省规定技术工种的岗位就业。(略)

5. 全面推进高等学校后勤保障社会化。实行“政府指导、因校制宜、区域联合、行业联办、稳步推进”的方针，把高等学校的后勤服务单位、经营人员及其相应资源逐步从学校行政系统中剥离出来，实行企业化管理。(略)

6. 积极推进教育信息化和教育技术手段现代化。(略)

7. 改革高等院校科研体制。(略)

三、强化管理，建设适应素质教育的高质量的教师队伍

1. 提高教师学历层次。(略)

2. 全面提高教师的思想道德素质和业务素质。(略)

3. 建立健全教师队伍的竞争激励机制。全面实施教师资格
证制度，推行校长职级制和教师合同聘任制。省有关部门要制定
新的教育人员编制标准，依照按需设岗、公开招聘、择优聘用、
严格考核、合约管理的原则，建立优质高聘、能上能下、合理流
动的有效机制。各地要制定优惠政策，鼓励优秀教师到师资力量
薄弱的学校任教、跨校兼课，促进教师在城乡学校之间交流。建
立按岗（任务）定级定薪的分配制度。对作出重大贡献的杰出教
师给予重奖。

四、多渠道增加投入，建立多元化教育投资体制

1. 切实增加财政性教育经费投入。（略）
2. 做好城乡教育附加费征收管理工作。（略）
3. 逐步建立教育成本分担机制。（略）
4. 加强教育经费监管。（略）

5. 制定支持教育发展的优惠政策。各级政府和有关部门要
合理规划学校布局，并按学校规定标准配置学校用地，对新建扩
建学校，应无偿提供办学用地，免收有关地方性规费，允许将关
闭、破产企业的厂房和土地用于办学校。房地产开发小区必须配
套建设学校，由开发商负责按国家规定标准建设，建好后无偿移
交教育部门管理。继续鼓励境内外社会组织、企业和个人投资办
学和捐资助学。鼓励运用金融、信贷手段，支持教育事业发
展。可通过政府财政贴息的办法，鼓励高等学校贷款改善教学设施。

五、加强领导，开创素质教育新局面。

1. 切实加强对教育工作的领导。
2. 加强学校的班子建设。
3. 大力推进依法治教，强化教育行政管理。
4. 提高教师的社会地位和待遇。
5. 努力营造实施素质教育、建设教育强省的社会氛围。

10. 公司函的格式与文本示例

概念及适用范围

适用于不相隶属机关之间商洽工作，询问和答复问题，请求批准和答复审批事项。

格式内容

- (1) 标题：由事由+文种构成。
- (2) 称谓。
- (3) 正文：写明商洽、询问答复的具体内容。
- (4) 结尾：用公文语言“特此函告”“特此函达”“请复”“特此函复”等。

格式样板

××××公司文件

(发文机关标识用红色小标宋体字)

机密★一年 (秘密等级和保密期限用 ××函[200×]×号
001 3号黑体字) (发文份数 (发文字号用3号仿
特 急 序号用阿拉伯数字标示) 宋体字)
(紧急程度用3号黑体字)

××

××函

(公文标题用2号小标宋体字)

(空1行)

[illegible]

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
X.XXXXXXXXXXX.XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

附件：1. ××××××××××××××××

2. ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~

(附件说明用 3 号仿宋体字)

×××公司

200×年×月×日 (右空4字)

(成文日期用汉字书写。印章下弧无文字,采用下套方式)

示例

广州通达律师事务所函

穗通所函〔200×〕117号

××信息科技有限公司：

本律师受广东××科技有限公司、广东××计算机职业技能培训学校、广东××科技有限公司三家公司委托，就你公司与我方公司商标专用权和企业名称的问题，致函你公司，并请予答复解决：

一、我方广东××科技有限公司成立于1995年9月，日前拥有“×××”等十余种畅销知名软件版权，在国内外市场享有相当的品牌知名度；广东××计算机职业技能培训学校是××省最大的社会力量办学形式的计算机连锁培训学校；××科技有限公司是××大专院校与××科技有限公司合办的高新企业，公司拟办“上市”事宜，×××、×××、×××等领导曾多次到公司视察工作。

二、“××”商标是我方公司用于信息科技等方面的商标标志，也是我公司名称，我方拥有“××”的商标权和企业名称权。

三、你公司使用“××”作为企业名称，在商品中使用“××”字样侵犯了我方公司的知名商标专用权和知名企业名称专用权。

四、因你公司使用“××”作为企业名称，又因都在天河区，而且×属同类型企业，使公众对服务的主体和服务的来源产生误认，对我方公司产品的销售产生极不利的影响；同时，你的行为对我方在工商、税务、公安、招工等工作造成混乱。

五、商标和企业名称是区别不同商品或服务来源的标志。将与他人注册商标相同的文字登记为企业名称，将他人的企业名称在同一地区登记为自己企业名称为法律所不容。根据《企业名称登记管理条例》、《民法通则》、《商标法》、《反不正当竞争法》等法律规定，你公司的上述行为是违法侵权行为，必须予以改正，并应承担相应的民事法律责任和行政责任。

六、鉴于双方公司都为同行业人，本着诚信理念，我方公司先致函你公司，请你公司在收到本函后即派人到我方公司协商解决。

七、如果你公司不予答复或诚意不够，我方公司将起诉你公司，向上级反映并邀请广州地区十余家媒体连续采访报道此事，以保护我方公司的相关权益。如走此“下策”，将给你公司带来诸多“不便”。

特此函告

××律师事务所

经办律师×××

200×年5月16日

11. 公司会议纪要的格式与文本示例

概念及适用范围

适用于记载、传达会议情况和议定事项。

格式内容

(1) 标题：会议名称+“纪要”构成。

XX
XX
XX
XX
X。

(空 1 行)

出席：XXX、XXX、XXX、XXX、

列席：XXX、XXX、XXX、XXX、

请假：XXX、XXX、XXX、XXX、

(出席、列席、请假人员用 3 号仿宋体字)

(“主题词”用 3 号黑体字)

主题词：XXXXXXXXXXXX 会议纪要

(词目用 3 号小标宋体字)

分送： XXX，XXX，XXX，XXX，XXX，XXX，
(分送机 XXX，XXX，XXX，XXX，XXX，XXX，
关用 3 号 XXX，XXX，XXX，XXX，XXX，XXX，
仿宋体字)XXX，XXX，XXX，XXX，XXX，XXX。

XXX

200X 年 X 月 X 日印发

(印发机关用 3 号仿宋体字，印发日期用阿拉伯数字标示。)

示例

XX 公司股东会议纪要

会议时间：2001 年 5 月 2 日下午 2:00

会议地点：广州 XXX 发展有限公司会议室（以下简称天时公司）（天河东路 XX 号 XX 房）

参加人员：

股东：广州市××××××××中心

××总经理

股东：广东×××投资置业发展有限公司

×××

股东：×××女士

会议主题：鉴于天时公司目前的经营管理状况、日后的发展规划召开紧急股东会议。

天时公司三方股东，依照《公司法》的规定，依法召开股东会议。本次股东会讨论以下内容并形成相关下列决议。

一、商讨广东×××投资置业发展有限公司于2001年2月26日致×××女士“关于‘合作协议’的有关问题的函”。

1. ×××先生代表×××公司提出“合作协议”的有关问题：由于对×××女士是否拥有合作技术——“FOBOS”软件的版权及对核心技术的掌握产生疑问，认为×××女士的技术出资未能达到×××公司可接受的程度，指出×××公司作为××公司的资金投资方对继续运作“FOBOS软件”没信心。

2. ×××女士就“有关问题”作出答复：

(1) 其于××公司成立之前，已持有“FOBOS软件”的中文版版权及该软件在华语区域的独家销售权，并出示有关文件；

(2) 天时公司在成立以后也亦获得“FOBOS软件”开发者及持有人×××教授签署的有关该软件在华语地区的销售授权书，并出示有关文件；

(3) 天时公司成立后与×××教授签署了有关销售代理的合作协议，并出示有关文件。

3. ××公司股东之一××中心认为一旦确认了×××女士出示文件的真实性，则×××女士完全符合“合作协议”中投资入股的有关条款，认为不宜在议事会上继续讨论。

二、×××女士提出目前天时公司在经营运作中存在的主要问题，对×××公司的经营管理没有信心：

1. ××公司开办初期合计到位资金约人民币××万元整。已用于××公司运作的资金约为××万元，公司应尚有资金××万元左右，但实际公司货币资金余额不足×万元，其余××余万元资金不知去向。×××公司委派的董事兼行政总监×××于2000年11月突然不作任何交代擅离职守，令××公司的经营管理工作突然陷入瘫痪状态，是造成公司目前管理混乱、运作瘫痪的主要责任人之一。

2. ×××公司的经营管理方×××公司没有妥善解决公司最近问题，管理混乱，未经公司董事会同意，带走公司印章不进行公司的日常经营管理工作；不向国家税务部门申报财务报表导致被罚款，不向工商部门年检营业执照，无故拖欠公司水电费、管理费、电话费、员工工资等办公费用，致使公司运作停止，严重侵害了公司各股东的声誉与利益，应承担由此产生的一切经济损失及严重后果。

三、根据目前天时公司在经营运作、财务状况中存在的问题，及今后的经营发展规划等事宜，经各股东讨论，一致通过以下决议：

1. 在各股东监督及配合下，核查公司财务状况与前期运作情况。××中心将委派×××女士参与天时公司的财务资产核查工作。

2. ×××公司应将从天时公司账目上划走的约××万元人民币的往来款项资金即刻回笼。

3. ×××应向天时公司董事会出具书面辞职报告，待董事会对其在职期间经营管理、财务等事务内部审计完毕后，作出处理意见。

4. 暂时由×××女士兼任××公司总经理的职务，并尽快

作出日后天时公司经营运作计划报交天时公司董事会。

5. 立即恢复天时公司的日常经营管理工作：于本周内（即4月6日前）处理公司财务报表的申报问题、工商营业执照的年审问题、有关办公费用的交纳、员工工资的补发等事宜。

各股东签名（盖章）：（略）

2001年5月20日

二、企业商务信函、计划、总结、讲话稿模式与示例

1. 召开股东临时会议的通知函

概念及适用范围

股东会有年度股东会和临时股东会之分。召开临时股东会的程序有严格的法律要求，必须依照法律召开方为有效；否则非法无效。具体做法可依照下列实例操作。

格式内容

- (1) 标题：写成“关于召开临时股东会议的函”的模式。
- (2) 召开临时股东会议的原因。
- (3) 会议议题、时间、地点。
- (4) 落款：写明会议的召集人。
- (5) 日期。

示例

关于召开股东会议的紧急函

鉴于广州××科技发展有限公司（以下简称××公司）目前

经营发展状况，现公司有关股东要求召开紧急股东会议，就该公司目前的经营状况及会后的发展规划等相关的重大问题进行商讨。事关重大，敬请××公司各位股东及相关人员届时务必准时出席，或于接到本通知两日内作出书面答复，否则视其为拒绝参加此次公司股东会议，其他股东有权作出相关决议。

会议议题：①1. 协商××公司股东广东×××投资置业发展有限公司于3月26日致×××女士关于“合作协议”的有关问题的函；②总结××公司一年来的经营状况；③作出××公司的发展规划。

会议地点：广州天河×路×号801室

即：广州××××发展有限公司会议室

会议时间：200×年8月2日下午2:00

特此函达

会议召集人：

××公司股东：广州××公司

××公司股东：×××

日期：200×年7月27日

2. 客户开发信函

概念及适用范围

客户开发信函是指做生意的一方为了拓展更多的客户，而向潜在的客户发出的希望开展合作的商业信函。

格式内容

(1) 标题。

(2) 称谓。

(3) 正文：写明给对方去信的诚意，列明我方发展生意的范围及详细资料。

(4) 结尾：恳请希望能与对方展开合作。

(5) 落款、日期。

示例

客户开发函

劳总经理：

我们很荣幸地写这封信给您，并随函寄上本公司的简介，希望您会喜欢。

本公司制造咖啡、香蕉、溶解花精和森林产品。我们希望能为您公司效劳，尤其是在森林育种方面的服务，可能较符合贵公司的需求。

在森林育种方面，本公司能提供下列四类变种：

1. AAA-110

2. BCD-665

3. CKD-560

4. RCD-122

本公司殷切盼望能有机会与贵公司合作。如果您能拨冗与我们谈论此事，我们会非常乐意前往拜访。倘若您还需要本公司的其他资料，请务必通知我们。

祝

生意兴隆！

×××林业公司行销总裁

李林

200×年×月×日

3. 业务联络信函

概念及适用范围

业务联络信函是指展开业务的一方希望与对方开展业务往来而向对方发出的希望联络业务的信函。业务联络的对方可以是公司，也可以是个人。

格式内容

(1) 标题。

(2) 称谓。

(3) 正文：表明自己希望与对方开展业务的诚恳态度，阐述自己在业务方面的特长与成绩、优势等。

(4) 结尾：诚恳地希望能与对方能有业务上的联络。

(5) 落款、日期。

示例

业务联络信函

尊敬的范律师阁下：

首先非常真诚地为我的冒昧打扰而说声“对不起！”

我是您侄女×××的朋友，在和她的日常聊天中，得知您是

一位著名而又专业的资深律师。我为她有您这样一个叔叔感到羡慕，同时又对您所取得的成功感到钦佩。

我是一名保险代理人，在得知您有一名可爱的女儿时，我通过我所掌握的专业知识为您制订了一份投保建议书。我想每一个父母都非常深爱自己的儿女，当然您也绝不例外地希望自己的儿女能有强大的保障助其茁壮成长。

同时我也知道您作为一名律师，肯定对中国的金融有着深刻而全面的认识，我在您面前班门弄斧，请您不要见笑，我向您推荐的计划书如有不足之处也请多多包涵！非常热切地希望能有机会与您见面。

敬祝
平安幸福！

×××敬呈
200×年×月×日

4. 业务拓展信函

概念及适用范围

业务拓展函是开展业务的一方希望向对方拓展新的商业业务的信函。

格式内容

- (1) 标题。
- (2) 称谓。

(3) 正文：写明本公司经营业务的范围、资质、公司的地址、联系方式、联系人及负责人等。

示例

业务拓展函

尊敬的客户：

广州市长青服务有限公司是经广州市工商行政管理局登记注册（注册号：×××），融环卫疏通、楼宇保洁为一体的综合性服务实体，环卫车、垃圾车、疏通设备及清洁设施应有尽有，专业人员与技术力量雄厚。开业至今，为广州市各行业及机关团体提供了大量的专业服务，深受好评。公司分工程部与物业清洁部两大部门，主要为客户提供下列服务：

（一）环卫疏通工程部

1. 机械（或人工清渣）清理化粪池、化油池、污水池（5吨环卫车）；
2. 机械疏通各种厕所、排污管、洗手盆；清理明暗水沟、沙井等，并提供保用期和跟踪服务；
3. 新建改建化粪池、厕所、排污排粪管等；
4. 强力补漏，清运余泥、垃圾；
5. 建筑、市政、筑路基础打桩，楼房清拆。

（二）物业清洁部

1. 楼宇水池清洗（出具水质报告）；
2. 大楼外墙清洗；
3. 室内各种地面清洗、打蜡、抛光；
4. 清洗各种地毯、玻璃、不锈钢及铜制品；
5. 各种灯饰、招牌清洁保养；
6. 大厦、小区、广场清洁保养。

公司本着“客户至上、信誉第一”的原则，力争为客户提供最优质的服务。同时，为减轻单位麻烦，真诚地希望与广大客户签订长期承包合同，以便随时上门服务。具体事项可来电咨询：

公司地址：广州市新港西路×××号

联系电话：××××××××

传 真：××××××××

负责人：李小姐

5. 商业查询函

概念及适用范围

商业查询函是指企业需方向供方查询有关商业信息的信函。

格式内容

商业查询函与一般的书信格式相同。商业查询函的主体部分应写明对有关商业信息的具体要求，如设计、价格、付款方式、送货方式、交货方式以及折扣情况等。

示例

商业查询函

敬启者：

敝公司为一专门分销女士包类机构，总公司设在北京，经营历史已有 25 年。本公司最近将部分业务投放香港市场，作为进军亚洲市场的跳板。本公司深信亚洲市场对包类产品将会有庞大需求。

敝公司从一份工业刊物中看到有关贵公司资料。乃来函查询，未知贵公司可否提供贵公司制造的女士包类有关设计、颜色及价格等资料。更希望能够赐予贵公司原料及产品的样本，不胜感谢！

敬请早日回复有关每次订货不少于 500 件的付款、送货及折扣详情。报价将包括运送至敝公司货仓的运费。

敬候回复，并颂

财安

广州××公司采购部

张××上

200×年×月×日

6. 答复有关商业查询函

概念及适用范围

答复有关商业查询函是指企业在收到需方有关商业查询函后，迅速按需方的要求完善地答复需方所用的商业信函。

格式内容

答复有关商业查询函的格式与一般书信格式相同。答复有关商业查询函的主体部分应根据需方的具体要求而写，如设计、价格、付款方式、送货方式、交货方式以及折扣情况等。

示例

答复有关商业查询函

尊敬的张先生：

1月12日来函敬悉。感谢阁下对本公司制造的女士包类感兴趣。兹随函附上说明书一份，并列出各项报价。

本公司将另外寄上有关样本。阁下肯定会发现本公司货品精美，价格便宜。另外，本公司更可提供7.5折的优惠。由发票日起，如能于15日内结账，更另有10%的现金折扣。

自去年12月份本公司进行大规模的促销计划后，本公司产品日渐畅销，订货者日益增多，有供不应求的趋势。虽然如此，如阁下能于每月10日前下单，本公司保证，必能3个星期内将货品送到。

感谢阁下对本公司的支持。本公司将至诚为阁下提供服务。

专此，并颂

财安！

深圳××公司营业经理

李立敬上

200×年2月1日

7. 推销产品函

概念及适用范围

推销产品函是用于向对方推销产品而使用的一种商业业务信函。

格式内容

(1) 开端语。

(2) 正文：包括介绍产品、提供证据、提出保用期和免费试用以及价格合理性。

(3) 结尾：结尾要充满信心地呼吁。

示例

(一) 推销产品函（未定客户函）

尊敬的顾客：

现今购买电脑产品真的不容易，尤其是需要完全达到您的要求。

- 您是否对千百种产品和它们的功能感到迷惘？
- 您是否对电脑推销员所用的电脑用语感到厌倦？
- 您是否肯定所付价钱最合理？

在我们的店里，我们坚持带给您最多品种、最佳服务和最低价格。再者，我们更推出“最低价钱保证”，如果您在别处发现到同一产品有更低价格，我们将退还差额。

我们的店员会听取您的需要而替您找到最合适的货品。他们乐意听取您的意见以及用最简单的用语向您介绍产品功能，务求令您得到所要的。您购物后若改变主意，由于我们对产品质量充满信心，非常注重退货政策，所以您绝对可以把不满意的货品退回。

请亲临我们的商店，您会有意外惊喜。

联系电话：××××××××

××公司市场部经理

张西

附：公司资料

（二）推销产品函（已定客户用）

××公司×××总经理：

从我国驻意大利使馆商务处来信中获悉贵公司希望与我国经营工艺品的外贸出口公司建立业务联系。我们高兴地通知贵公司，我们愿意在开展这类商品的贸易方面与贵公司合作。

我公司经营的工艺品有绣品、草竹编、灯具、涤纶花、珠宝首饰以及仿古器物和书画等。这些品种均制作精美、质量上乘。特别是涤纶花，式样新颖、色泽鲜艳、形态逼真，可与鲜花媲美，目前在欧美、亚洲的许多国家极为畅销，深受消费者的喜爱。现寄上涤纶花样照一套，供参考。欢迎来信联系。

××进出口公司业务部

200×年×月×日

8. 客户信用调查函

概念及适用范围

客户信用调查函是指企业因与对方合作而需调动大量资金，为了保证资金使用的安全，企业向银行（该银行为对方的信用查询人）查询对方信用状况的商业信函。

格式内容

客户信用查询函的格式与一般书信格式相同。客户信用调查

函的主体部分应写明要求银行提供对方信用的详细资料，并且一定对此事保密。

示例

客户信用调查函

×××银行××经理：

您好！

本公司得到一份×××实业公司采购订单。该订单将使本公司调度大笔的资金投入，因此该公司信用是否卓著，成为影响本公司是否投资的关键因素。

该公司坐落在贵区××大厦内，而且把贵银行列为信用查询人。我们相信您能了解贵银行有关该公司信用的详细资料，对本公司评估交易风险是如何重要。

感谢您善意协助提供我们需要之资讯，请务必对此事保守机密。为了您作业方便，兹在此附上回邮信封。

感谢您的协助。

××公司会计部经理

张一强

200×年×月×日

9. 答复订单函

概念及适用范围

答复订单函是指企业按已下订单的企业的要求进行答复所用

的商业信函。

格式内容

答复订单函的格式与一般书信格式相同。主体部分应写明所订购的货物的现状，比如是否付运等。

示例

答复订单函

尊敬的王总经理：

贵公司所订购的木偶玩具，编号 125HHD 现已付运。

现随函奉上本公司一份名为“××”的刊物，详细列出各种玩具产品的样式，图文并茂，敬希观阅。

敝公司正期待贵公司的下次订单。

专此，并颂

大安！

顺德××公司营业部主任

王丽敬上

200×年×月×日

10. 订单确认要求函

概念及适用范围

订单确认要求函是指供货方为保证出货的安全，在出货之前向需求方确认订单号码及交货地址的商业信函。

格式内容

订单确认要求函的格式与一般书信格式相同。订单确认要求函应突出主旨即订单号码，确认交货地址，写明联系方式等。

示例

订单确认要求函

刘先生：

您好！

主旨：贵公司订单号码 ST6078—08。

您说明新办公室地址的信，我已收悉。我们亦一一通知本公司所属的各供应商。我们确定若是各供应商的文件要递交贵公司，会寄到新办公室的地址。

关于您询问出货安排之事，根据我们正常的出货流程是这样的：商品在您“确认订单”之后的 3~4 周内，完成包装，旋即出货，因此，本公司需要您确认贵公司订单号码 ST6078—08。

倘若您有疑问和其他问题，请拨电话：(020) ××××××××××，或者打免费电话：800—××××××××××

谢谢你。

广州×××器材有限公司营销部经理

张××

200×年×月×日

11. 报价/回复报价函

概念及适用范围

报价函是卖方向买方提供商品的有关交易条件的商业信函。报价函可分为要价报价函、回复报价函及主动报价函三种。

格式内容

报价函的正文应包括产品的价格、结算方式、发货期、产品规格、可供数量、产品包装、运输方式等内容。

示例

要价报价函

李经理：

您好！

我方从广东贸易发展促进会得知贵公司是一家毛毯生产商。

我公司是大型纺织品进口商，只要贵公司的毛毯价格合理，本地将会是一个很好的市场。

烦请贵公司提供产品资料，包括重量、尺码、颜色及价格，并提供样品；如有产品目录，亦请一起寄给我方。

请告知付款方法和定期购买数量不少于15万条的优惠折扣。报价请包含产品联运费及保险，三藩市港交货连配额。

敬希贵公司能尽快回复。

祝

商祺！

美国××公司
彼特谨呈
200×年×月×日

回复报价函

彼特先生：

很多谢贵公司 5 月 3 日的查询，我方已按贵公司要求，随函附上几款适合做衬衫的梭织布料。

布料价格如下：

报价编码：QUT789

A1	全棉布	43 寸	每码 1 美元
A2	亚麻布	47 寸	每码 2.5 美元
A3	人造丝	50 寸	每码 1.25 美元

所有价格均包括货价、保险及装运至新加坡码头的运费。

包装：卷筒、胶袋包封，装纸箱。

以上报价有效期至 200×年 12 月 20 日。

我方期望尽快收到贵公司的订单，随函附上我方产品的详尽目录。如有任何疑问，请随时与我方联络。

广东××公司业务部经理
李 江
200×年 5 月 20 日

主动报价函

范先生：

我方从贵国在香港的贸易代理处取得贵公司的联络地址，同

时获悉贵公司有兴趣进口电子游戏机。

现在我方希望在贵国开拓市场及推广我方的全线产品。随函附上我方的公司简介、产品目录及价格表以供参考。

希望早日收到贵公司的回复。

广东××电子有限公司

张三风

200×年×月×日

12. 接受报价函

概念及适用范围

接受报价函是用于买方接受卖方提出的交易条件的商业往来信函，表示接受可以采用信函、传真、电报等形式。

格式内容

报价接受函应写明以下内容：

- (1) 商品名称。
- (2) 规格。
- (3) 单价。
- (4) 结算日期。
- (5) 交货日期。
- (6) 交货地点。

示例

接受报价函

李少军先生：

贵厂×月×日的报价函收悉，谢谢。我方接受贵方的报价，并乐意接贵厂提出的条件订货。

商品：五粮液

规格：特曲

容量：每瓶 500 克

单价：每瓶 200 元（含包装费）

数量：100 瓶

包装：标准纸箱，每箱 10 瓶

结算方式：转账支票

交货日期：2005 年 10 月 23 日

交货地点：广州火车站

请速予办理为荷。

广州××公司（章）

200×年 9 月 12 日

13. 订购函

概念及适用范围

订购函是买卖双方经过反复磋商，接受对方交易条件后，买方按双方谈妥的条件向卖方订购所需货物时发出的商业往来信函。

格式内容

订购函有两种形式，一种是在接受函里说明所需订购的货物；另一种是下订单，即把订购函制成订单式，以表格形式列明各项交易条件。订购函一般应包含商品名称、牌号、规格、数量、价格、结算方式、包装、交货日期、交货地点、运输方式、运输保险等内容。

示例

订购函

刘民德先生：

贵厂×月×日的报价单已获悉，谢谢。贵方报价比较合理，特订购下列货物：

EPSON	LQ-100 打印机	10 台	单价 1500 元	总计 15000 元
STAR	AR-2463 打印机	10 台	单价 900 元	总计 9000 元
CICIAEN	CKP-5240 打印机	10 台	单价 1500 元	总计 15000 元

交货日期：2005 年 8 月 19 日

交货地点：广州市××公司仓储部

结算方式：转账支票

烦请准时运达货物，以利我地市场需要。

我方接贵方装运函，将立即开具转账支票。

东莞××电子有限公司

200×年 7 月 24 日

14. 确认订购函

概念及适用范围

买方在收到客户的订购函后必须回函确认，同时告知客户货物办理进度和货款支付等事宜，询问客户是否还有其他要求，这就是确认订购函。

格式内容

要写明已收到对方什么时候寄出的订购函，并告知对方货物即将发出，希望对方查收。同时，告知对方货款如何支付。

示例

确认订购函

张言先生：

非常高兴收到贵公司 7 月 8 日第 32 号 100 瓶五粮液特曲酒订单。我方即速予办理，货物将在贵方要求日期内运抵指定地点。

根据商业汇票的规定，我方将通过工商银行开出以贵方为付款人的银行承兑汇票。面额为 20000 元，承兑期限为 3 个月。我们相信此汇票必得承兑。

贵方对此货还有何要求，请即函告。

感谢贵方的惠顾，希望我们能保持经常的贸易关系。

×××食品有限公司

200×年 7 月 15 日

15. 交易条款磋商函

概念及适用范围

交易磋商函是用于双方就某项商品买卖的各种具体交易条件反复磋商，最后达成交易所用的商业信函。

格式内容

交易磋商函包括一系列复杂环节，函中应写明各环节的具体内容。

示例

交易条款磋商函

通达公司：

6月8日来信收悉。对你公司要求与我公司建立业务关系的愿望，我们表示欢迎。从来信中获悉你方对中国真丝绢花感兴趣，并希望了解该商品的有关情况及我方的贸易方法。现将我公司销售绢花的一般交易条款介绍如下。

1. 品质规格：真丝绢花以绫、绸、绢、缎等高级丝绸为原料，品种有月季、寒菊、杜鹃、凤尾兰等千余种，式样有瓶插花、盆景、花篮等质地轻盈，不退色，耐温耐压。具体规格请参阅全套彩色样本。

2. 包装：纸箱装。大花每箱20盒，每盒装1打；小花每箱装30打、40打或80打不等，根据货号决定。纸箱内衬托蜡纸，外捆塑料打包带。每箱体积长×厘米，宽×厘米，高×厘米。每箱毛重×千克，净重×千克。

3. 数量：为便于安排装运，卖方有权多交或少交 5% 的货物，其多交、少交部分按合同价格结算。

4. 付款：买方应通过卖方所接受的银行开具全部货款，不可撤销的、准许转船准许分期装运的即期信用证；信用证必须于装运月份前 15 天送达卖方。其中装船货物的数量和金额允许增减 5%，信用证有效期应规定在最后装运日期后 15 天在中国到期。

5. 保险：如按 CIF 价格条件成交，卖方该按发票金额 110% 投保综合险，以中国人民保险公司有关海洋运输货物的保险条款为准。

6. 人力不可抗拒：如因战争、地震、严重的风灾、雪灾、水灾以及其他人力不可抗拒事故而致延期交货或无法交货时，卖方不负任何责任。

7. 索赔：凡有对装运货物质量提出索赔者，必须在货到目的港后 30 天内提出。货物质地、重量、尺寸、花型、颜色均允许有合理差异，对在合理差异范围内提出的索赔，卖方概不受理。

8. 仲裁：凡因执行合同所发生的或与合同有关的一切事宜，双方应通过友好协商解决。如协商不能解决，应提交北京中国国际贸易促进会对外贸易仲裁委员会，根据该会仲裁程序暂行规则进行仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方都有约束力。

以上一般交易条款已为×国其他进口商所接受，相信这些条款也将为贵公司所接受，如有任何疑问，请向我们提出。

近来各地对中国真丝绢花需求甚殷，如你方有意购买，请即询价。我们相信，在双方良好的配合下，首笔交易必将能很快达成。等候佳音。

深圳××纺织品贸易有限公司

200×年 11 月 5 日

16. 议价函

概念及适用范围

议价函是指买方对卖方的报价函所提出的条件进行商议的信函。

格式内容

议价函应写明买方对卖方报价的详细意见，如价格、质量、规格等。

示例

议价函

××总经理：

一、请依 FOB USD 39.74 提供给你的报价，告知最早的交货时间。将产品规格、重量、体积等详细资料附上可翻印的黑白底片。倘若该产品在本国已获得（或正在申请）专利权，亦请通知本公司。此外，若本地区已有独家销售本产品的机构，请一并提供资料予本公司。

二、很遗憾你们提供的产品，并不符合本公司之需求。

三、请再一次计算您的价格：

1. 希望能降低报价至……
2. 希望能符合我方的出价……
3. 本公司能由其他的供应商得到一样或更便宜的价格。

四、您的价格太贵。

五、非常感谢您的减价，然而价格依然太贵。

六、在德国进口及销售这项产品是非法的。

七、获得 VDE/FTZ 产品检验合格后，我们才能考虑本产品。

八、我方意见是：

1. 本公司并不经营这类产品。
2. 因市场需求过低，所以本公司无法向您下订单。
3. 我们对该产品没有兴趣。

九、本公司已将您的报价资料列档，如有需要将再与您联系。

十、请将下列更详尽的资料提供给我们参考。

××公司进口部

注：有些公司由于经营规格较大，且营业项目繁琐，为了增加办事效率，将常常重复使用的答案先行印制在信件中。复函时，只要在既定的答案中圈选出最适合的条件即可。这是个不错的方法。

17. 洽询交易条件函

概念及适用范围

洽询交易条件函是买方向卖方洽询有关交易条件的信函。

格式内容

洽询交易条件函应写明买方所需商品的全部详细资料内容，如名称、规格、质量、数量、价格、折扣、付款方式、交货方

式等。

示例

洽询交易条件函

×××出版社：

贵公司宏图大展，诸事如意为慰。

拟采用贵公司出版之以下书籍为本校教材，若能直接交易者，请予复函为荷。

一、书名：《汽车构造教材》、《交通法规教材》、《汽车驾驶教材》。

二、一个月所需数量：1500套（三本为一套）。

三、批发出定价之几折？

四、付款方式：每月月底付现款，最好于每月月底根据数量付现款。

专此照会，请予答复。

×××驾驶员培训学校

200×年×月×日

18. 商业销售代理应用信函

概念及适用范围

商业销售代理应用信函是指在商业活动中进行销售代理所用的信函。它可分为征求产品代理、应征为代理、接受代理以及应征为包销商函四种。

—

格式内容

商业销售代理应用信函应写明征求产品代理的名称，应征为代理、包销商的优势与条件，是否接受代理等关键内容。

示例

征求产品代理

张长河经理：

我们是女性时装手袋的生产商，以深圳为基地，在中国内地设有工厂。买家主要来自欧美和澳洲。

我们正计划增加美国的销售额，而贵公司销售钟表的表现一向获得高度评价，因此希望贵公司能担任我们的代理。

我们期望尽快收到贵公司的回复。

深圳××实业有限公司国际部

李封敬呈

200×年×月×日

应征为代理

××公司××经理：

我们从《香港商报》获悉贵公司正欲找寻一家在化纤布匹贸易上有良好信誉的公司，作为贵公司的香港代理。

我们从事布匹生意已超过10年，长期为我们的客户进口上海化纤布匹。由于已拥有推销类似产品的经验，我们熟知客户的需要，并有信心增加贵公司产品在香港的销售额。

我们在香港及中国内地均设有陈列室，方便在内地有办事处

及工厂买家。除此之外，我们拥有一支经验丰富的营销队伍，可为推广贵公司的产品服务。

我们期待贵公司的回复，并希望能有幸成为贵公司产品的本地代理。

祝
生意兴隆

香港维克多贸易行
200×年×月×日

接受代理

张先生：

近好！

我们很荣幸在 10 月 15 日与你在贵公司中国台湾办事处会谈。

经过详细考虑，按照双方口头协议达成的条款，我们很高兴委任贵公司为中国台湾地区的独家代理。

委任有效期为 3 年。我们同意以贵公司所接受订单的净货值 5% 为佣金。我们会将样品及目录交予贵公司，以便摆设于陈列室。

请尽快以书面形式确认以上条款，我们收到后会将正式协议送回贵公司。

我们期望能与贵公司合作成功。

××贸易行业务部
200×年 11 月 5 日

应征为包销商函

刘小姐：

我们乐意向贵公司报告，本年度的“王朝”家具销售额在今年取得极理想的成绩。明年，希望贵公司能考虑让我们成为贵公司的包销商，这样将有助于我们更积极推广业务，并可避免与其他公司于销售贵公司产品时产生冲突。借此，我们更可全力发掘本地市场的潜力。

如对我们的建议感兴趣的话，烦请通知作为包销商所需的条件。

天津××家具有限公司

200×年×月×日

19. 市场促销和推销函

概念及适用范围

市场促销和推销函是为推销产品而使用的一种商业业务信函。

格式内容

市场促销和推销函的主体部分应包括介绍产品、提供证据、提出保用期和免费试用期以及价格的合理性。

示例

减价推销函

亲爱的顾客：

我很高兴宣布本店的“酬谢顾客大减价”将于11月2日举行。当日是推旧出新的日子，展销各种电器产品，例如电视机、手机、摄像机等。如果你想买最便宜的东西，以令家居变得更舒适，就别错过这一大的盛事。这是酬谢顾客20年来对我们支持的机会。

- 保证所有货品有五折至九折优惠；
- 每购物一件都有赢取一万元巨奖的机会；
- 所有新款的电视机和音响组合都可分期付款。

届时只要亲临本店，无需购物也是乐趣。

海印电器城

200×年10月28日

参加推销会函

李长江先生：

现在本地物业价格飙升，回报难以预料，似乎并非投资本地地产的最佳时机了。

我们提供了一个投资外地的机会，那里的物业便宜且回报极高——××天鹅山庄。

这是近年来的楼市盛事。3个睡房的单位由12万元起，而4个睡房则由15万元起。现在是在内地投资物业的最佳时机。山庄的特点包括：

- 临近购物中心、医院、学校和公路；
- 送4件电器；

- 厨房、厕所和玄关铺地砖；
- 设计崭新的浴室；
- 硬橡木地板。

是否很吸引人？还有其他优点：我们与九龙银行合作，买家现可享有超低利息和低至一成的首期。

要拥有物业并不是遥不可及的事。请亲临我们的展览会和讲座，你会因投资内地高回报而感到惊喜。

香港成龙汇置业公司

200×年×月×日

20. 洽谈订单/取消订单函

概念及适用范围

洽谈订单函是指买方就有关订单事宜与卖方洽谈的商业信函。取消订单函是指卖方未能依约出货，买方要求取消订单的信函。

格式内容

洽谈订单函应写明所需采购的样本、价格及相关资料。取消订单函应写明取消订单的原因，表明己方的立场。

示例

洽谈订单函

刘小姐：

本公司鞋类产品资深采购刘××先生和我将在2月3日至2

月9日造访贵宝地，我们将下榻在华美达饭店。

请您将本公司向您采购的所有样本，以及相应的报价准备妥；此外，再将贵公司其他销往澳洲的产品资料亦备妥。

我希望能于2月5日（星期三）下午3:30到您的办公室洽谈生意。如果这个时间对您不会造成不便，请来信与我确认为荷。

祝生意兴隆

佛山×××公司业务部

张××

200×年1月8日

取消订单函

广州金海岸公司：

在当前的种种情况之下，虽然很不情愿而且很难过，但是本公司必须取消给贵公司下的订单UI-123、UI-134和UI-167。经过我一再催促贵公司要注意这三批订单的交货期，但是根据合约的交货日期，贵公司早已将货品延滞过久，未能依约出货。

当然，本公司对取消订单一事亦深表遗憾，尤其你我双方已交易两年多了。虽然如此，若贵公司遇上类似的情形，相信亦会作出与本公司同样的决定。

我们期望您体谅本公司的立场。

上海金龙企业集团

200×年×月×日

21. 货物装运函

概念及适用范围

货物装运函是指买卖双方就货物装运的具体事项，通知对方的商业信函。

格式内容

货物装运函的主体部分应写明货物装运的日期、船号及目的地以及在特殊情况下改变目的地时新的到达港。

示例

装运通知

美国圣达尼公司：

根据贵公司订单（号码 3564），我方已将 5000 部电视机装上由香港至纽约的“胜利者 V6 号”，开航日期为 11 月 9 日。

根据付款协议，我们已将有关装运文件及汇票交付国家银行议付，烦请见单付款。我们期望货品在安全及完整无缺的情况下抵达目的地。

深圳××电器公司

200×年×月×日

改变目的地指示函

上海××船务公司：

根据我方3月26日的女装长裙订单(编号345),目的地应为神户。但神户港因为上周发生地震而不能运作,我们现要求更改目的地为横滨港。

请以传真回复接受与否。

日本××株式会社

200×年4月5日

22. 延迟交货通知单

概念及适用范围

延迟交货通知单是指供货方因特殊原因不能如期交货时,通知对方需延期交货的商业信函。

格式内容

延迟交货通知单的主体部分应写明不能如期交货的原因,并告知对方延迟的期限。结尾部分恳请对方原谅,并希望对方作出回复。

示例

延迟交货通知单

武汉××公司:

我方现按贵公司订货单号7777安排生产电子计算机。贵公司亦应听闻我方工厂上周发生火灾,部分零件因是次火灾而损毁。

我方已立即订购新零件，预期可于下星期收到。现时我方已将贵公司订单作优先处理，但交货期亦会因而延误 15 天。我方为此深感抱歉，并期望不会对贵公司造成不便。

希望贵公司体谅我们的处境，接受延误的安排，并尽快作出回复。

珠海××公司

200×年×月×日

23. 包装磋商/洽商品检验证明要求函

概念及适用范围

包装磋商函是一方将包装磋商内容告知对方的商务信函。洽商品检验证明要求函是交易双方就商检证书的出具地的选择及其效力等问题磋商所用的商务信函。

格式内容

包装磋商函的主体部分应写明对包装的详细要求。洽商品检验证明要求函的主体部分应写明具有法律效力的商品检验地和公证处的具体名称等。

示例

包装还价函

×××酒家：

你方×月×日关于 100 千克金华火腿的报价函收到。我方对

产品质量、价格、支付条件、交货日期等均感到满意，只是对包装有特别的要求。

我们希望将聚乙烯袋销售包装改成硬纸盒包装，运输包装则改用瓦楞板纸箱，以便于顾客携带和长途运输。

望鼎力合作。谢谢。

××副食品有限公司

200×年×月×日

大蒜洽商品检验证明函

韩国××公司：

×日来信及第××号订单收到。对订单所载的白蒜的质量应具商检证明，如发生索赔以目的港公证行检验为依据的条文，现答复如下——

我方出口交易一般条款明确规定：以中国进出口商品检验局出具的有关商品品质和重量的证明书作为依据。至于你方需要复验到货，则可由你方决定。如发生异议，要求索赔，则须按我方规定在货到目的港后 30 天内提出，并经我方同意的公证机构出具的检验报告。希洽并复。

山东××进出口公司

200×年×月×日

24. 要求约会见面函

概念及适用范围

要求约会见面函是指一方为了业务发展的需要，向另一方发出的希望约会见面的信函。

格式内容

要求约会见面函的格式与一般的书信格式大致相同，主体部分应写明希望展开业务的范围、联系方式、时间等。

示例

要求约会见面函

尊敬的黎小姐：

相信近来阁下必然会对低风险、高回报的投资感兴趣。

什么时候是进入股市的最佳时刻？经过“5·19”之后多年的大熊市，黄金市场什么时候会复苏？美元是否值得持有？欧元前景将会怎样？日元会否反弹回升？

如果阁下对以上问题感兴趣的话，我建议阁下联络敝公司，电话（020）34568791，本公司乐意提供投资最新信息，及为阁下度身订造有关投资组合及投资目标。欢迎阁下联络本公司，约定会面时间。

专此，并颂财安！

广州××投资顾问公司

经理 黄××敬上

200×年×月×日

25. 保险事故通知函

概念及适用范围

保险事故通知函是指投保的一方因发生事故而通知保险公司的信函。

格式内容

保险事故通知函的主体部分应写明发生事故的时间、地点、受损失情况以及投保人的地址、联系方式等。

示例

保险事故通知函

广州××保险公司：

我公司的货仓于昨天失火。我们正调查肇事原因，损失估计约为港币 40 万元。幸好存仓记录另外存放，不难计算损失。

请通知申请保险金手续，并请贵公司尽快回复。

公司地址为：广州市天河北路×号

电话：××××××××

×××公司

200×年×月×日

26. 感谢信

概念及适用范围

感谢信是一种礼仪文书，用于商务活动的许多非协议的合同中一方受惠于另一方，及时地表达谢意。它是一种不可少的商务公关手段。

格式内容

感谢信的写作格式是书信体，包括开端语、正文和结尾三大部分。

示例

感谢信

东莞××公司负责人张经理尊鉴：

上月拜访贵公司厂房时，感谢阁下花了不少宝贵时间带领我们参观各项设施。是次探访使我们大开眼界，更感无限钦羨。

再次感谢贵方对我们的合作计划所付出的心血，恳请可以再有机会拜访贵公司。

专此，并颂秋安！

香港××公司

经理 吴××

200×年×月×日

27. 投诉及处理信函

（一）投诉信

概念及适用范围

投诉信是客户对产品或服务不满时向对方发出的商务往来信函。投诉信的内容一般涉及品质不符、货物损坏、错运货物、交货延迟、货物缺少等。

格式内容

投诉信的格式同一般书信格式。在写投诉信时应及早作出反应，投诉时应提出证据及详细资料以便调查，书写语气应适当。

示例

投诉信

佛山××陶瓷公司××总经理：

本公司于2005年12月4日在广州市新港西路××店购买了5个“××牌”的坐式抽水马桶，型号为：××××，贵公司承诺“三年保修、终身保养”。现我公司所购上述抽水马桶出现了漏水、不能放水，不能压水等毛病，多次向贵公司广州办事机构寻求解决，但均无回应；服务人员态度差，还要收费。现敦促贵公司速派人前往解决，否则将寻求法律途径解决。

×××公司行政部

范××

200×年×月×日

（二）投诉处理函

概念及适用范围

投诉处理函是指回复客户的投诉，并提出处理意见的信函。

格式内容

投诉处理信函同一般书信格式，投诉处理函的内容包括：引述投诉函要点，表明己方态度，提出处理意见。

示例

投诉处理函

范先生：

您好！

200×年12月1日的来信收到，我公司非常重视，现对我公司给您带来的不便表示歉意，并委托我公司客户中心主任与技术服务部工程师前往解决。

感谢您对我们工作的支持！

佛山××陶瓷公司总经理

张××

200×年12月15日

28. 业务争端解决催告函

概念及适用范围

业务争端解决催告函是指业务争端迟迟不能解决，发生业务

争端的一方希望尽快解决问题而催促、告知对方解决问题的信函。

格式内容

业务争端解决催告函的主体部分应写明争端的始末，并就争端的解决提出可行性的解决方案。

示例

业务争端解决催告函

陈先生：

您好！

首先，感谢您和您家人对本公司的信任与支持。

200×年5月12日，您和本公司签订合同，工程总额为人民币90522元，由本公司承接您的家庭装修。现工程早已完工，但您仅支付了七成的工程款项，即66357元，其余24165元尚未付清。期间虽然工程发生不如意的情况，但工程人员在200×年8月份已将工程完工交付使用至今。至于您提出的装修质量问题，我公司有两个处理方案可供您选择：

一、免费将工程所发生的质量问题进行维修及更换。

二、将工程有质量问题的施工项目处以一定的折扣补偿。

本着友好合作、协商解决问题的原则，以上的处理方案请您尽快决定及洽谈处理细节。如您对以上处理有任何意见，请尽快与我方联系，解决余留事宜。多谢合作！

祝全家美满幸福

万事如意！

广东××装饰工程有限公司
联系人：×××
办公室电话：××××××××
200×年10月10日

29. 催款函/延期付款警告函

催款函

概念及适用范围

催款函是卖方在买方收到货物逾期未及时付款结算时，提醒买方付款结账所用的信函。

格式内容

催款函主要应写如下内容：

- (1) 催款单位和欠款单位的全称和账号，必要时写上催款单位的地址和电话以及经办人的姓名等。
- (2) 双方交易往来的原因、日期、发票号码、欠款金额、拖欠货款数额等。
- (3) 处理意见。比如，再确定一个付款期限。

示例

催款函

××货仓式商场：

贵方于200×年×月×日向我厂订购真丝衬衫×××件，货款金额计××万元，发票号码为×××。可能由于贵方业务过于

繁忙，以致忽略承付。故特致函提醒，请即解行结算，我厂银行账户××××。逾期按银行规定，加收千分之二的罚金。如有特殊情况，请即与我厂财务科魏××联系。电话：××××××××，邮编：××××××，地址：×××市××路×号。

特此函达。

×××制衣厂有限公司

200×年×月×日

延期付款警告函

概念及适用范围

延期付款警告函是指卖方在买方收到货物逾期未及时付款结算，并已下达催款函的前提下，买方仍不作回应时，卖方向买方发出的延期付款的警告信函。

格式内容

延期付款警告函应写明：我方对此事的态度及处理意见，如转交收账公司代收账款，或者向法院起诉。

示例

延期付款警告函

广东××制造公司：

对于贵公司未有回复我们 10 月 15 日寄出、提及贵公司未付逾期账款（港币 175600 元）信函一事，感到非常失望。

虽然双方以往的业务合作良好，但我们实在无法接受账款长期拖欠。假如贵公司未能于本周内将货款付清，我们唯有转交收

账公司代收账款，或者向法院起诉。

××财务部（章）

200×年12月1日

30. 索赔/理赔函

索赔函

概念及适用范围

索赔函是指合同争议或纠纷发生后，受损一方向违约一方提出赔偿要求的信函。

格式内容

索赔条款主要包括索赔的依据、期限、赔偿损失的办法和金额等内容。

索赔函一般包括如下内容：

- (1) 简述事由。
- (2) 陈述违约事实。
- (3) 说明索赔理由。
- (4) 陈述对方违约给自己带来的损失。
- (5) 提出具体的索赔要求。

示例

索赔函

广州××科技有限公司：

请参考送到我办公室的部分有关电脑系统故障的资料，而这套电脑系统是×××纳米公司向贵公司购买后，转卖给本公司的。

据了解（而且又与贵公司的执行代表×××先后确认过）×××电子公司曾提供给×××××公司一份保险单据。根据保险单据的内容来看，事实上这样的故障情形发生，保险公司会补偿×××纳米公司的损失。

因此，我们要求贵公司能出面解决问题。请立即来函确认贵公司曾代表×××纳米公司向保险公司交涉，处理此事。

×××公司财务部

200×年×月×日

理赔函

概念及适用范围

理赔函是指合同争议或纠纷发生后，违约一方受理遭受损失一方的赔偿要求的信函。

格式内容

理赔函主要写明违约一方对受损失一方的致歉态度及处理意见，如给予相应的折扣处理。

示例

理赔函

广州××百货大厦：

贵方×月×日函及货样收悉。信中提到部分玻璃茶具的质量

与样品不符一事，我方立即进行了调查，发现是由于装箱时误装了部分二等品。这是我方工作的疏忽，对此，我们深表歉意。因此，我方愿意接受贵方的要求，部分质量不符的产品按原成交价30%的折扣处理。

我方保证以后将不再出现类似错误。

特此函复。

景德镇××茶具厂

200×年×月×日

31. 商业道歉函

概念及适用范围

商业道歉函是商业往来中一种常用的信函。是指一方就某一过错行为向对方道歉的信函。

格式内容

商业道歉函的主体部分应写明需道歉的事实，写明道歉的诚意，并在结尾处恳请对方原谅。

示例

商业道歉函

尊敬的刘小姐：

7月8日来函指示因敝店店员态度不佳而引发不快之事，诚属不胜汗颜。

商场平素一再要求店员服务顾客时务必亲切、礼貌周全，但现时的年轻人的毛病是对过于啰嗦的要求异常敏感排斥，动辄一走了之。在人手不足的商店中，此类店员教育之难令人困扰不已。

但店员对特地前来敝店惠顾的客人如此无礼，令客人不悦，对商场的信用及形象有重大负面影响，实不能置之不理。经严肃批评后，该员工悔悟过错，保证今后不再犯，是故仰请小姐能宽宥。专此以书函请安，并致歉。

××商场 谨启

200×年7月28日

32. 商业邀请函

概念及适用范围

商业邀请函是用于商业往来中邀请他人参加纪念会、欢迎会、高峰会等活动时使用的信函。

格式内容

- (1) 标题。
- (2) 称呼。
- (3) 正文：包括活动的名称、主要内容、议题、活动的时间、地点。
- (4) 回执：或在结尾部分请对方回函示知。
- (5) 落款：写明邀请单位的名称、时间。

示例

诚邀参加欢迎会

××先生：

闻兄台起居安好，幸甚！

按此次三雄商事有限公司业务部长村山二郎先生晋升为常务董事，旋即荣调为大阪分公司经理，并于本月一日到任。

为此，有关家电业人员拟举行欢迎会，请届时列席为荷。

时间：4月18日（星期六）下午3:00

地点：新大阪饭店别馆

会费：5000元

又，是否参加请立刻回函示知欢迎会经纪人代表。

××电机有限公司谨启

200×年4月20日

33. 商业贺函

概念及适用范围

商业贺函是在商业往来中对别人表示祝贺、赞颂的信函，用于向对象表示祝愿、祝贺、勉励和提出希望等。常见的贺函有升迁贺函、开业贺函等。

格式内容

(1) 标题。

(2) 称呼。

(3) 正文：写明要祝贺的事由、背景，表明祝贺意思，肯定对方成绩，表达祝愿鼓励等。

(4) 结束语：对受祝贺者表示祝愿或提出希望。

(5) 落款：写明发贺函者的名称、时间。

示例

(一) 升迁贺函

××总经理：

顷悉兄台将荣调北京总公司，实在恭喜。虽然这是兄台平时勤奋努力的结果，但对我们而言则意味着今后将失去一位能随时教导我们、关心我们的前辈，一股惜别之情油然而生。

私情姑且放一边，想到兄台荣升，我们后辈犹如自己的事一样同感高兴，一夕之间变成不知拘泥的我们拟设宴为兄台饯行。或许我们多事，请兄台于后天下午 7:00 莅临三福餐厅。

今后兄台势必责任繁重且工作忙碌，故请注意保重，并希望更能奋勉。专此奉贺。

广州××公司公关部

200×年×月×日

(二) 开业贺函

柳总：

在此春暖花开之时贵公司亦宏图大展，值得庆喜。

欣闻贵公司为拓展业务，于本市开设分公司并荣邀参加祝贺会，又高兴又感谢。届时将准时出席，并希望能拜见赴任分公司

总经理的令二公子以及满怀希望与干劲的诸位干部。
专此奉贺。

广州××企业发展公司公关部
200×年×月×日

34. 商业吊唁信

概念及适用范围

商业吊唁信是指在商业往来中一方向丧家表示哀悼、慰问的
信函。

格式内容

- (1) 标题。
- (2) 开头：送达单位或逝者家属的称呼。
- (3) 正文：直抒噩耗传来的悲恸之情，并表示慰问。
- (4) 落款。

示例

商业吊唁信

香港××公司负责人敬启：

惊闻贵公司总经理李××先生突然仙逝，本公司同仁深表惋惜。
请代本公司各人向李××先生家人慰问。

台湾××公司
董事 胡××上
200×年×月×日

35. 商业关系介绍函

概念及适用范围

商业关系介绍函是指在商业往来的过程中，一方将自己商业上的朋友介绍给第三方认识的商业信函。

格式内容

商业关系介绍函的主体部分应写明欲介绍的朋友的具体情况，比如做生意是否诚实可靠，信用如何等。

示例

商业关系介绍函

尊敬的鲍先生：

我很高兴介绍我的好朋友及商业上的伙伴曹先生给你认识。

曹先生是香港 DG 贸易公司的行政总裁，现在正准备访问广州、北京及其他商业重地。他正计划和各省市有关皮革用品公司建立商务关系。

我和曹先生认识已 8 年多，曹先生生意手法诚实可靠，是可以信任的合作伙伴。当你和他会面时，一定会有同感。

因曹先生希望可以建立内地的商业关系，我乐意为他效劳，所以，我冒昧地写了这一封信给你。

期望你可以对曹先生有所帮助。

你的好友

陈连敬上

200×年×月×日

36. 合作纠纷协商解决函

概念及适用范围

合作纠纷协商解决函是指合作的一方就纠纷的解决事宜向对方发出的商业信函。

格式内容

合作纠纷协商解决函的主体部分应写明合作的原由、合作的情况、纠纷产生的情况以及希望解决纠纷的办法。

示例

合作纠纷协商解决函

××公司：

广东××有限公司（“甲方”）、广州××××公司（“乙方”）、广州××公司（“丙方”）于××××年×月×日签订了“股东合作协议”议定共同成立广州××有限公司（以下简称“××”公司），共同推广“××××××系统”的应用。甲方出资人民币××万元，占股份总额的×%；乙方的出资为“××××××系统”软件中文版版权，包括该软件的后续升级版本、改进与改良版本，具体应用于用户进行适应性修改形成的用户终端版本，占公司股份总额的×%。“股东合作协议”的第×条规定，乙方的义务包括：（合同内容涉及机密，略）。

“股东合作协议”生效至今已接近×年，乙方未能履行上述条款规定的义务，与开发合作者达成任何正式的协议、授权书、合同等，以证明乙方对该软件中文版的所有权。而乙方对该软件

系统中文版的所有权乃是“股东合作协议”成立的前提。乙方迟迟未能确定该系统中文版的所有权，我方本着积极的合作态度，尽力协助乙方与开发合作者进行谈判，希望找到解决办法，但未能如愿。鉴于乙方的出资手续不完备，在“股东合作协议”签订后又未能及时解决版权归属问题，对市场营销、产品开发、客户服务等产生了诸多不利的影响，使甲方的业务开展，对甲方的利益造成了极大损害。

为此，我方现要求乙方，赔偿因出资不实而对我方造成的损失，立即提出我方可以接受的解决办法。

广东××有限公司
200×年×月×日

37. 商业备忘录

概念及适用范围

商业备忘录是一方声明自己方面对某问题的立场，把某些事项的概况，包括必须注意的名称、数字等通知对方。它是一种记事性文书。

格式内容

无具体的格式模式，将需要知道的内容记载清楚即可。

示例

×××集团饭店备忘录

发自：Paul Sam，培训经理

致：分发

日期：200×年4月1日

主题：“创优活动”参加者提名

集团决定在今年5月1日到7月1日开展四个“创优活动”。创优活动的宗旨在于让集团公司鼓励各级职员了解顾客服务的重要性，允许他们发表自己的观点并提出建议。

共有500名一线和后勤职工参加，他们从每个分店的以下4个部门抽出：

前台、办公室	214人	客房部	76人
餐饮部	190人	人事和培训部	20人

请把提名交给我（欢迎各级职员参加），我将把候选人安排到方便的“创优活动”中。这四个创优活动的时间是5月1日、5月10日、6月26日和6月30日。

在“创优活动”期间和结束时，将收集参加者关于培训活动的意见并评估进行其他类似活动的可能性。

盼早日回信。

38. 总结

售后服务是企业的命根子

万宝技术服务中心××××年工作总结

××××年，万宝集团技术服务中心全体员工和分布在全国

各级维修网点的员工一起，根据关于“售后服务是企业的命根子”的指示精神，坚持“拥有万宝电器，享受一流服务”的宗旨和“一切为了使用户满意”的标准，发扬“同心多贡献，合力创一流”的企业精神，大力开展优质服务活动，扎扎实实地做好各项工作，实现了××××年的总体目标。全年维修合格率达99.8%，比去年上升了30.3%；维修返修率0.2%，比去年下降30.13%；用户来信处理100%，全年未出现重大的维修质量投诉，赢得了用户和社会各界的好评，促进了万宝售后服务工作向服务质量标准化、服务网络体系化、服务管理规范化的方向发展。××××年被评为全国优质服务企业。

回顾一年来，我们主要做了以下几项工作：

一、优化网点服务、加强网点管理。经过十多年不懈的努力，我们形成了具有万宝特色的售后服务三级管理体系。但是，随着内外环境的变化，尤其是面对日趋激烈的市场竞争，如何充分发挥这个体系的作用，使“拥有万宝电器，享受一流服务”不再是口头的承诺，这是需要下一番工夫的。为此，年初我们便提出了建立以“沟通、指导”为原则的网点管理体系和以“激励、扶持”为重点的积极保障体系的目标，扎扎实实地抓了以下几项工作。

1. 开展网点升级达标活动。制定网点升级达标标准和考核验收方法，对网点进行定期考核和升级考评。促使网点管理初步达到制度化、程序化、标准化的要求。

2. 开展网点调研考察。5月份，服务中心组织了6支小分队，由×××总经理亲自带队，分别到广西、河南、山西、新疆、陕西、湖北、上海、江苏、安徽、甘肃、四川、吉林等重点省市和边境地区的100多个维修点进行调查研究，帮助网点解决实际问题，沟通与网点和当地“消协”、“用委”的联系。

3. 合理调整网点布局,扩大维修服务的覆盖面。我们根据产品销售分布流向和促销的需要,在海南省建立了万宝电器海南技术服务中心,在西双版纳、深圳、珠海、中山、清远和新疆、山东、黑龙江等重点以及空白地区新建了42个维修点,对19个维修部进行了调整优化,缓解了重点区域和边远地区维修的问题。

4. 开展用户调查,优化网点结构。针对网点管理的薄弱环节,我们增大了用户的抽查率。全年共抽查了近5000用户,抽查结果:90%以上的维修部在服务态度、维修质量、收费方面受到用户好评。抽查中,我们对个别管理不严、服务措施不力的维修部给予具体帮助指导,坚决纠正虚报维修项目、重复收费、损害用户利益的错误做法,调整个别不合格的维修部。如3月份中心对清远五金电器厂冰箱维修部弄虚作假的情况进行了通报处理,借以教育大家,健全制度,堵塞漏洞。

二、调整售后服务策略,适应市场和用户需要。为了适应不断变化的市场形势和越来越多的用户需求,必须不断调整策略,全方位优化售后服务,中心和各地维修部在这方面都作了认真的探索。

1. 增加服务项目,扩展服务范围。在维修工作中,我们除了坚持行之有效的上门服务之外,还开创了具有自身特点的优惠服务。如特殊服务:对特殊用户给予特殊的服务,除了坚持按国家“三包”条例办事外,对困难用户给予免费维修或更换;对于“三包”期外的维修、配件实行8折收费;更换箱体给予50%的优惠收费。各地维修部开展了超前服务、防患服务、跟踪服务等各具特色的服务项目。他们积极调整维修项目,扩大服务范围,变单一产品的售后服务为其他各种家用电气产品的维修服务,变过去的售后服务为售前、售中、售后一条龙服务,收到了良好的社会效益和经济效益。

2. 转换服务形式，提高服务水平。用户的市场需求是多种多样，也是经常变化的，售后服务的方式和方法也要根据变化了的情况作相应的调整，才能满足用户的需求。例如，去年中心设立配件供应门市部，专供用户选购零配件，减少了过去用户到中心购买配件要到配件部办手续，交款后到仓库提货的麻烦，极大地方便了用户。过去用户因质量问题要求退货，必须首先将产品退到广州，经审核认可后再重新发运，这样来往需要一个多月，现在我们根据用户的合理要求，简化手续省时省力。不少维修部还采取上门检修、无偿服务、免费咨询、免费发放维修技术资料等形式，为用户提供优质服务，大大提高了万宝产品的声誉。

3. 开拓服务、经营一体化，增强自身实力。中心在“以销促修，以修促销，以修为主，多种经营”的思想指导下，从实际出发，开拓服务经营项目。中心除设有市场服务部、制冷工程部等部门之外，还建立了广告装饰工程公司、汽车维修部、油料批发部等综合服务部门，推行承包经营责任制销售万宝系列产品，还利用多种渠道经营配件、油料、装饰材料和其他家电产品，对外承接制冷、汽车维修、广告制作等工程，搞活经营，为售后服务工作提供了物质基础，使中心逐步走向以销促修、以修促销的良性循环。去年，福州中心、郑州中心、开封万宝豫东商场维修部等不少地区中心和维修部，在开拓服务经营一体化出路方面取得了新的成果，不仅给企业带来良好的经济效益，也促进了售后服务工作的发展。

三、提高员工素质，深化优质服务。“一切为了使用户满意”是我们售后服务工作的基本点。为了使员工牢固树立这一思想观念，我们利用中心自办的刊物《网点交流》进行宣传教育，强化质量意识，树立“用户第一”观念等。在行政上还采取相应的规章制度来强化“四个服务”，一是无论“三包”期内和“三包”期外的产品维修全部实行上门服务；二是全月每天开放服务；三

是对特殊困难用户实行变通性服务；四是全员服务。做到维修服务的“三个满意”，即用户对质量满意，对服务态度满意，对合理收费满意。我们向全体员工提出一个明确的口号：始终坚持“拥有万宝电器，享受一流服务”的宗旨，不断创新，深化售后优质服务活动，使各种形式的优质服务活动内容更新、项目更多、范围更广。如（1）坚持不懈地上门服务，从过去的“三包”期内上门，扩大到“三包”期外上门；（2）特殊用户的优惠服务，对军烈属、老红军、离退休老干部、孤寡老人、残疾人以及受灾群众，实行免费维修服务；（3）内容广泛的义务服务，在重大节日，经常组织维修小分队到机关、厂矿、学校、医院、部队巡回咨询和上门检修；（4）主动出击的超前服务，在故障发生之前，通过开展产品保养和使用常识的宣传，增强用户对产品使用的安全意识，使产品维修减小到最低程度；（5）负责到底的跟踪服务，各地维修部建立健全用户档案和用户投保卡，实行跟踪调查，及时处理质量问题等等。各地维修部结合实际，开展多种服务项目，如：广州维修部夏季组织党员上门保养清洗空调；开封豫东商场维修部开设了24小时预约报修的“昼夜服务”、“急诊服务”；成都百货大厦推行责任到人的“跟到底服务”；武汉中心设立了“四检服务”。各地维修部开展的优质服务活动做到内容广、形式新、质量好。

提高员工素质的另一个重要方面，是注重对维修人员的技术培训。一年来，我们先后在广州、普宁、河南、福州等地举办了4期万宝系列新产品技术培训班，参加培训的维修人员计238人。通过系统理论学习和实际操作指导，使他们掌握了万宝系列产品的维修技术，大大提高了售后服务水平。最近我中心培训部被广州市劳动局指定为广州制冷家用电器技能鉴定中心。这将使我们更好地走向市场、走向社会，为万宝事业发展培养更多的人才。

四、开展“万宝电器百日维修服务质量无投诉活动”。去年广州地区开展的“维修质量百日无投诉活动”，在社会上产生了较大反响。今年，我们自找压力，从5月20日到8月底的100天时间里，在全国范围内开展了维修质量百日无投诉活动。先是在桂林市召开的万宝电器第九次售后服务工作会议上作了动员，先后制定了活动方案，发至下属地区中心和所有维修网点。对此，全国350个网点都制定了相应的措施，狠抓落实。如每个员工都发挥了用户接待员和信访员的作用，热情待客，努力提高用户的满意度；各维修部延长了服务时间，加强了上门服务力量，增设了热线电话。中心也采取措施，加强对这次活动的指导和监督，每10天给网点打一次电话，了解网点开展活动的情况，尽力帮助网点解决具体问题。并组成5支小分队，分赴海南、广西、新疆、上海、江苏、浙江、安徽、河南、山西、四川、甘肃等省市进行巡查，现场解决优质服务中的困难。活动期间尚未发现因维修服务质量问题而引起的投诉，使这一活动在全国有一个良好的开端，受到了有关报刊、电台的表彰和推荐。

××××年是万宝事业发展的关键一年，也是实现集团中期发展规划决定性的一年。我中心必须进一步贯彻落实何总关于“售后服务是企业的命根子”以及汤总关于“服务先于销售”的指示精神。坚持“一切为了使用户满意”的最高标准，把售后服务工作作为首要任务，为维护万宝信誉作出更大贡献。

39. 计划

200×年第三政工党支部工作计划

200×年，我们第三政工教研室党支部（以下简称“三政工”）要依据学院党委提出的“创一流综合院校，育新型军政人

才”要求，以学院党委全会精神为指导，深入学习贯彻全军政工会议精神；紧密联系教研室实际，励精图治、奋发图强，创造性地完成学院党委赋予我室的各项任务。我们的工作思路是“围绕一个中心，抓好三个重点，实现一个目标”，即“围绕教学工作中心，认真抓好教员队伍建设、教学中的思想政治工作和教研室良好风气建设三个重点，以党支部建设为龙头，推进教研室全面建设”。为此，我们采取以下措施。

一、抓好党支部自身的建设，发挥政治领导和团结核心作用

教研室全面建设的好坏，党支部是关键。今年，我们要认真总结党支部在过去建设中的好经验、好做法，吸取教训，积极培养求真务实的工作作风，做到在大局下行动，按照学院党委的指示抓好三方面工作：

（一）抓好班子自身建设。党支部要按照“精神状态好，内部团结好，求实作风好”的标准，加强自身建设，提高抓改革、抓中心、抓首位和抓教研室全面建设的能力。支部成员要树立良好形象，做到“顾大局、重团结、讲奉献”，在加强团结、热情服务、严于律己、公正民主等方面起到模范带头作用。

（二）抓好党员教育管理。党支部要严格坚持党管干部的原则，切实加强对党员干部的教育管理。坚持用政治纪律约束党员，用先进理论武装党员，用集体主义精神团结党员，用奉献精神要求党员，充分发挥党员群体的先锋模范作用。

（三）抓好制度有效落实。不折不扣地落实党支部组织生活七项制度，坚持做到时间、内容、人员、效果四落实，并做好信息反馈工作。

二、落实“人才兴院”要求，加强教员队伍建设

整编合并后的三政工作作为一个教员多、学科新、任务重的单位，必须下大气力抓好教员队伍建设，为落实“人才兴院”要求

作出贡献。我们将依据“靠事业凝聚人心、靠课题培育人才、靠新老互助加快成长、靠长计划短安排保证成才”的基本思路，优化教员队伍，提高教员自身素质。着重做好以下工作：

（一）深化教员职业道德教育，开展好“修德、爱岗、敬业”教育活动。（1）树立信念。树立“爱海防、爱政工、爱教学、爱学员，献身国防教育事业”的信念，爱岗敬业，默默奉献。（2）搞好教育。根据上级指示精神，结合教学开展好教育活动，努力培养“爱业、敬业、殉业”的“三业”精神。（3）抓好养成。着重抓行动、抓点滴、抓关键、抓养成习惯。

（二）按复合型人才的高素质要求，加强教员队伍建设。（1）知识渊博。马列基础知识扎实，本专业知识过硬，基本军事知识通晓，相关学科知识深厚。（2）业务精通。教学——能挑大梁，效果好；科研——能占前沿，出精品；工作——能独当一面，有实绩。（3）身心健康。体格健康，精力充沛，心理素质好。

（三）制定切实可行的措施，加大对青年教员的培养力度。青年教员都有强烈的成才愿望，支部要注重挖掘这种热情，并引导到教学上来。在原有的结对子、学习研讨、求师拜教、谈心走访、总结交流、讲评奖励活动的基础上，进一步压担子、搭梯子、指路子，激励青年教员立足岗位、开拓创新、发挥优势、突出特色成才。

三、切实抓好教学中的思想政治工作，确保教学中心任务的完成

加强教学中思想政治工作是今年学院工作的一个重点。党支部要把教学中的思想政治工作摆到重要位置，列入重要日程，加强组织领导。为培养目标的实现提供强有力的政治保障，为教育能力的充分发挥提供强大的精神动力，使教学中的思想政治工作不断规范化、制度化。具体要着眼“五个保证”，坚持“五项制度”。

(一) 着眼“五个保证”：(1) 保证教学工作的中心位置。教研室党支部要牢固树立以教学为中心的意识，做到党支部工作与教学中心工作协调一致，保证教研室主任集中精力抓教学，一线教员集中精力搞教学。(2) 保证教学工作的正确方向。支部要教育和引导所属人员讲政治，确保政治方向坚定，服务方向端正。(3) 保证教员高度的教学热情。注重思想教育，充分调动内在积极性；注重奖优罚劣，增强外在推动力；注重协调好内外关系，切实形成整体合力；抓好倾向性的思想问题，着力增强党支部工作的战斗力。(4) 保证教学规章制度的落实。教育引导教员强化遵章守纪意识。(5) 保证教学改革的健康发展，增强教员的创新意识。

(二) 坚持“五项制度”：(1) 支部议教制度。对教学中重要问题的决策由党支部集体讨论决定，支委会要定期研究讨论教学中思想政治工作的开展情况，及时发现和解决问题。(2) 组织计划制度。要及时制定教学中思想政治工作计划，适时根据具体情况作出相应安排，提出具体要求。(3) 研讨交流制度。定期进行教学中思想政治工作经验交流或工作研讨，适时“请进来”传授经验体会。(4) 检查讲评制度。定期对教学中思想政治工作进行讲评。(5) 奖励惩戒制度。要认真落实好学院有关教学奖惩制度，并做好扎实细致的思想工作，以确保教学中思想政治工作得到有效落实。

四、巩固发展“三风”整顿成果，树立良好的教研室风气

今年是教研室合并后第一年，面临新的人员组成、新的任务调整，党支部要在培养树立良好的教研室风气上下工夫，增强教员的大局意识和合作意识，创造舒心的工作环境，使教学能力得到激发、凝聚和放大，避免压抑、耗散和削弱，重点抓好以下几项工作。

(一) 在环境建设上下工夫。形成实事求是、立志成才的思

想环境；真学实干、忘我拼搏的工作环境；严谨治学、公平竞争的成才环境；关心集体、团结互助的人际环境；健康有益、上下满意的文化环境；互促互爱、安定和谐的家庭环境；内外优化、利于成长的发展环境。

(二) 在克服薄弱环节上下工夫。注重针对人员作风上存在的现实问题，加强风气引导，特别要突出加强对重点人员的思想工作，确保风正、气顺、团结、稳定。

(三) 在管理制度上下工夫。健全制度，坚持制度化、规范化管理，努力强化所属人员的制度意识，大力提倡自我管理。根据以往经验，坚持思想教育制度、学习交流、讲评制度，评比奖励制度等。

200×年，我们三政工党支部将严格按照党支部工作计划，带领全室人员，团结一致、奋发进取，全力完成上级赋予我室的各项任务，为推进教研室全面建设而努力奋斗。

海军××××学院第三政工教研室党支部

200×年×月×日

40. 讲话稿

在机关老干部团拜会上的讲话

××市交通局

各位老同志：

灵猴踏春去，金鸡报晓来。今天，我们团聚一堂，共叙交通发展，喜迎新春佳节。我谨代表××市交通局党委，向各位老领

导、老干部，并通过你们向你们的家属致以节日的问候和新春的祝福。

刚刚过去的××××年，全市交通工作捷报频传，取得了令人瞩目的成绩，是全市交通事业阔步前进，取得斐然成就的又一个丰收年。一年来，交通部门广大干部职工紧紧围绕交通发展这个中心，创新发展理念，增强发展能力，抢抓机遇，团结拼搏，圆满完成了年初既定的各项目标任务。高速公路建设在化解地方矛盾、克服各种地质灾害中实现了稳步推进；干线公路建设在攻坚克难中实现了快速发展；农村公路建设在负重拼搏中取得了巨大成就。运输市场监管日趋规范，交通安全形势保持稳定，交通依法行政迈出新步伐，行业文明程度进一步提升，这些都为我市经济的发展作出了积极的贡献。这些成绩的取得，凝聚着上级领导的关心和支持，凝聚着全市交通系统广大干部职工的奉献与拼搏，也凝聚着交通局广大退休老领导、老干部的智慧和心血。在此，我代表局党委向各位老领导、老干部表示衷心的感谢并致以崇高的敬意！

广大老干部是党和人民的功臣，是党和国家的宝贵财富，尊重老干部就是尊重历史。今天在座的老领导、老干部中，有的经历过革命战争年代的战争洗礼，有的经受过社会主义建设的严峻考验，无论哪一位都为××市交通事业的发展作出过巨大的贡献。可以说，××市交通发展到今天的规模，取得今天的辉煌成就，是与全体离退休老同志经过多年奋斗打下的良好基础分不开的。你们是××市交通的功臣，是××市交通的宝贵财富。多年来，广大离退休老同志、老领导虽然离开了领导岗位和工作岗位，仍然“心系交通情，离岗不离责任”，继续保持、发扬党的光荣传统和优良作风，始终关注着交通改革和建设，离而不休、退而不息，在力所能及的范围内，通过不同的方式和途径，积极支持、参与交通现代化建设，为全市交通事业分忧解难，为全市

交通发展献计献策，在维护交通稳定大局，促进交通实现快速、协调发展方面，作出了积极贡献。在春节这个团聚的时节、感恩的时节，我代表全市交通干部职工感谢你们。新一代的交通人，要永远铭记广大老同志的历史功绩和巨大贡献，继承发扬老同志的优良传统和崇高精神，凝心聚力、奋力拼搏、开拓创新，为推动××市交通全面协调可持续发展作出更大的贡献。

在新的一年里，局党委将更加重视和切实做好离退休老干部工作，进一步营造尊老、敬老的氛围，在政治上尊重老干部，在思想上关心老干部，在生活上照顾老干部，落实好老干部待遇，发挥好老干部作用，努力为实现“老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐”创造良好的环境，切实解决好老干部在工作中遇到的新情况、新问题，把老干部工作的各项政策措施落到实处，使老干部真正做到“愉快起来、学习起来、锻炼起来、充实起来”。

×××年，是全面实现“十五”计划目标、衔接“十一五”发展的关键一年。是我市交通实现可持续发展的重要一年。做好今年的工作，对“十五”期间的交通建设、管理与发展，具有非常重要的意义。今年的主要任务是落实科学发展观，继续加快推进交通基础设施建设；加大监管力度，全面提升交通运输管理水平；谋划发展思路，做好交通规划及前期工作；坚持执法为民，加快交通法制建设；落实长效机制，切实抓好交通安全生产；理顺管理体制，实现交通改革新突破；紧跟科技发展，推进交通信息化建设；坚持标本兼治，加强行业文明和廉政建设。

“莫道桑榆晚，微霞尚满天。”面对新形势、新挑战，交通事业任重而道远，我们殷切希望在新的一年里，各位老领导、老干部一如既往，继续给予我们的工作以理解、信任、关心和支持；继续发扬离而不休的奉献精神，为××市交通发展传经送宝、呐喊助威；继续在交通可持续发展过程中，发挥参谋助手和决策咨

询作用；继续在弘扬党的光荣传统、培养教育下一代上，发挥示范和教育作用；继续积极参与全市交通物质文明、政治文明、精神文明建设，为开创××新局面而努力奋斗。

三、公司员工职业生涯 文书模式与示例

1. 求职信

概念及功能

求职信是求职者写给用人单位的应聘信函，与普通信函、公函形式相似，但内容和写法都有所不同。求职信是一种特殊的信函，具有自己的特殊性，具体表现在：

(1) 功能的单一性。普通信函和公函的功用是多方面的，有的传递情感，有的沟通信息，有的协商公务，有的咨询事项等等；而求职信的功用则比较单一，就是求职者通过自我推荐从而谋取某一个职位。

(2) 对象的不确定性。普通信函和公函的受信对象往往是确定的，也就是说写信人在写信时明确知道自己信函的收信对象，从而能够有所针对地写信。而求职信的阅读对象却往往不十分确定，往往只是一个大体的范围。在这种情况下，求职者在写求职信时，就很难针对某个具体的收信人，而一般写给该单位的人事部门领导收。

(3) 内容的针对性。写求职信的目的是为了向用人单位推荐自己，表达求职意愿。而自荐是否妥当，意愿是否合适，则取决

于求职者对用人单位的了解程度和书写求职信时是否有的放矢。如果求职信没有针对性，就很难赢得用人单位领导的重视和信任。

(4) 表达的精练、准确、新颖。普通书信可长可短，可以根据抒情达意的要求自由书写。但求职信不同，要尽量精炼、准确、新颖，不要冗长、重复和陈旧。只有这样，才能引起用人单位的注意，并能够使其在最短的时间内对求职信的内容有完整而准确的了解。

写作技法

求职信起毛遂自荐的作用，好的求职信可以拉近求职者与人事领导之间的距离，为获得面试机会出力。因此，求职信的正确书写就显得十分重要。具体而言，好的求职信的书写，应该注意以下几方面的问题。

- (1) 求职信内容要简明扼要、言简意赅。
- (2) 不要重复个人简历。
- (3) 不要出现书写错误和语法错误。
- (4) 不要呆板，要生动新颖。
- (5) 不要拖泥带水。
- (6) 语气平和、谦虚、客观，力戒调侃、狂妄和卖弄辞藻。
- (7) 注意书写格式，打印信件应亲笔签名。

七种职位求职信示例

(一) 文秘职位求职信

公司领导：

您好！

打扰了！

我是北京高等秘书学院即将毕业的涉外企业秘书班的学生。贵公司是一闻名遐迩的中外合资企业，董事长知人善用，我慕名已久。近日，看到贵公司的招聘启事，得知贵公司因扩大业务经营而需要增加文职人员。我现即来应聘，渴望能为贵公司服务、为董事长效劳。

本人在学期间，注重思想品德的修养，严格要求自己，积极参加社会实践活动，努力提高思想政治水平；学习成绩优秀，两次获得优秀学生奖学金。两年来，我系统地学习了秘书学、应用写作、管理学、公共关系学和对外经贸基础等 20 多门专业课程，熟悉文章写作和公文处理知识，曾获本校征文比赛三等奖；又熟练地掌握了中英文打字和电脑操作技术，能适应现代化办公的工作需要。

本人性格开朗，热情诚实，通晓普通话、广州话，会听一些潮州话、客家话，日常英语的听力和口语也较好。我的爱好广泛，课余特别喜欢文娱、体育活动，多次参加文艺演出，曾获本校第二届卡拉 OK 歌唱大赛第二名，还多次代表班级参加篮球比赛。本人历任班长、学生会宣传部长，工作热情肯干，交际广泛，也曾利用假期搞社会调查和社会兼职工作，积累了一些实际工作的经验。

不瞒您说，我特别喜欢秘书、公关或宣传工作。我不仅有本市户口，也有住房。福利待遇没有特殊要求，月薪起点 1350 元即可。本学院吕江教授愿意做我的推荐人。如能录用，敬请函告或电话约见。谨候回音。

即颂大安！

应聘人潘××敬上

200×年×月×日

附件：

1. 本人简历表及近照一张。
2. 各科成绩登记表。
3. 推荐信一封。
4. 通讯地址、电话、邮政编码、电子邮箱（以上四项略）。

（二）工程师职位求职信

敬启者：

我冒昧地来信询问贵公司是否需要一名土木工程师，我可于今年9月到职。

我是广西人，将在2006年7月获得××大学土木工程学硕士学位。在大学及研究生学习期间，我在勘测、道路设计、工地监督和多层建筑物的结构设计方面获得一些实践经验。

随信寄去我的个人简历和研究生学习成绩单。土木工程确实是一个广阔的领域。在这一领域里，我对结构设计和基础工程方面特别感兴趣，尤其有能力。我是个精力旺盛的年轻人，能够从事艰苦的工作。

如果求职成功，我保证尽全力为贵公司工作。先感谢您的关照。希望尽早得到答复。

李力

2006年2月1日

（三）采购代理人职位求职信

尊敬的××先生：

我在采购、后勤、销售和材料方面的广泛管理经验非常适合

你们招聘广告中所述的要求。

以下是我近期的业绩概述，它们说明我作为负责采购的项目经理在计划和预算方面的能力，也表明我可能给贵公司作出的贡献。

1. 通过覆盖 1300 个地方的一项联合航空快递服务计划，节约了 135 万元，减少经常性开支 40%。

2. 开发并实施了 24000 多个申购单的自动处理方法。

3. 为一项开支 1356 万元、涉及 560 个地方的分支银行标准计划洽谈了设计和建造方案，此计划包括新的销售固定设备和地方维修。

一旦我们确立了共同的利益，我将很高兴谈论有关工资和证明人的情况，下星期我和你联系，约定一个方便的时间讨论我的技能和职业背景。我期待着能加入你们的大家庭。

王一凡

200×年×月×日

附件：简历（略）

（四）酒店经理职位求职信

尊敬的××先生：

像晨雀一样工作了一段时间，我打算回复到我真正的夜莺状态。我想任夜间经理一职。

正如我的简历所示，我在××宾馆做了两年的前台职员。6个月来，因夜间经理休假，我暂代其职并出色地完成了工作。我知道把扎实的会计能力和良好的判断力结合起来是非常重要的。我还知道一夜之间由于不断有问题需要处理，工作节奏会变得紧

张，而我可以在一片混乱中有条不紊地工作。

我已经对这一职位有所尝试，现在我想投入到这项工作中来。哪里还有比贵酒店更好的地方呢？我读过你们的年度报告，知道“日夜服务”的宗旨是你们成功的关键。我想到贵酒店担任夜间经理，提供这样的服务。

我在技术和管理方面的专长等待着您的使用。我相信如果我们能会面进一步讨论一下贵酒店的目标和我的资格，相信您会同样认为我们双方非常合适，星期四我将打电话约定会面时间。

范兰德

200×年×月×日

附件：简历（略）

（五）网页设计师职位求职信

尊敬的××经理：

关于深圳 ABC 工作室的设计师职位，张叁建议我与您联系。由于我学习并讲授过网页设计课程，贵公司在业界的口碑给我留下很深的印象。当张叁给我看你们为曾经不为人所知的公司——现在著名的 HDE 连锁店所做的新颖设计时，我感到特别兴奋。我想成为 ABC 工作室的一员——有我的加入，这个工作团队会更加强大。

我在××大学艺术系兼职讲授电脑绘图 5 年，曾设计过该校的校园网页，获得××市颁发的高校最有创意网页设计技术奖。

我的专长使我能够为您经营的公司作出不凡的贡献。热切地盼望能和您探讨如何与贵公司其他成功的设计师共同努力，以过硬的技术进行更大力度的销售，从而使深圳 ABC 工作室获取更

大的利润和更高的知名度。我有一些更好的主意想提供给您。

黄林

200×年×月×日

注：请查看我网页上的多媒体简历。

（六）业务经理职位求职信

尊敬的吴荷先生：

兹有意应征贵公司在《××日报》上招聘的业务经理一职。

本人今年 30 岁，已婚。在南开大学取得了硕士学位之后，我又到美国耶鲁大学深造了一年。随后我在深圳的一家外资公司供职 6 年。对于贵公司所强调的广博知识及英语水平，本人恳请留意我简历上的商务经验及英语能力。同时，我的留学经历使得我对作为贵公司最大市场——美国的商务法规和惯例有相当的了解。

尽管我很喜欢目前的工作，但我的业务主管十分年轻且相当称职，使我在目前的几年没有提升的机会，也不可能独立主持一项大型计划，因此我申请贵公司的业务经理一职来提高我在商务领域的经验和能力。

随函附上证明文件复印本。如果您认为我符合贵公司的条件，请在您方便的时候约我面试。

冯导敬上

200×年×月×日

(七) 会计职位求职信

尊敬的李××经理：

我将于今年7月毕业，届时我需要一份工作，但不是随便一个公司的任何一份工作，而是贵公司一个特别的职位。下面是我的求职意向。

贵公司不单单是一家商业公司，而且是一所长久以来深入人心的机构，以对顾客和雇员的公平和诚信而驰名九州。遍布全球的公司和分支机构，使贵公司的产品成为一颗世界级的耀眼明星。

在过去的4年里，我在大学主修会计时，就有一个强烈的愿望——成为贵公司会计部或相关部门的一员。尽管不知贵公司是否有职位空缺，我还是冒昧地提出了申请。

在校期间，我的主修课成绩都是A，并且对英语、日语、会计原理和实务都有很好的掌握。大三时曾获全国性英语竞赛一等奖，暑假期间助理秘书的经历使我对日常商务流程相当熟悉。

如果你对我的简历感兴趣，请给予我面试的机会。

张一恒

200×年×月×日

附件：简历（略）

2. 求职简历

概念及作用

简历，也叫履历，它是求职者向雇主介绍自己的资格、职

业、教育、经历等情况的求职文书。在求职过程中，求职简历是应聘者与用人单位的一座桥梁，在双方尚未谋面之前，它充当着为求职者争取进一步面试的机会。

1. 一份简历好比是产品的广告和说明书。既要在短短几页纸中把你的形象和其他竞争者区别开来，又要切合实际地把你对雇主的有用价值令人信服地表现出来，这份个人文件正好可以用作推销自己。

2. 简历要能吸引人事经理的注意。根据经验，人力资源表格的数量往往大大超出所能提供的职位数，尤其是对于那些热门职位。因此，甄选过程的第一步就是剔除不合乎要求的履历表。而人力资源经理们阅读每份履历表的时间一般介于 0.5~3 分钟之间，换句话说，你的履历如果没有在 3 分钟内让他们满意，你就可能失去了这次机会。

当然，好的履历表要有求职者良好的教育背景和职业经历作为保障。但是，如果你肯在制作履历表过程中多下一些工夫，讲究一些技巧，你在求职过程中的胜数一定比同你有相似经历的人大得多。

3. 简历提供完整的个人资料和形象。无论你的专业和职位是什么，但有些东西必须写在简历上，通过这些内容给人一个完整的形象——你必须展现你的基本情况，包括姓名、性别、出生年月和地点、婚姻状况、教育背景、语言和电脑掌握状况、住址等。这样使人对你有一个完整的印象。

4. 简历突出你的价值。在简历中介绍工作经历，包括曾任职单位的名称、工作岗位内容、个人工作成绩、个人培训经验等都体现你的价值。

如何“自卖自夸”应讲究方法。应用准确的数据、事实说明问题，让用人单位的主管立即认识到你的能力。当然有前任老板好的评语，最好附上。总之，要开动脑筋，结合自己的实际情

况，找出最能表明能力的地方。

撰写技巧与注意事项

求职简历的结构与写法一般包括四部分：

1. 个人资料。包括求职者的年龄、性别、身高、民族、出生地、婚姻状况、住址等。
2. 教育情况。一般只写大专（中专）以上的教育情况，中学的教育状况一般不要写上。
3. 工作经历。一般按照时间顺序写上工作经历。
4. 重大成果或著作、特长。展现你的成功项目或出版的著作等。

注意向企业求职时，一般不要写上“政治面貌”、“家庭情况”、“组织意见”等，这样对求职作用不大，甚至有障碍。

简历的顺序形式

1. 时间顺序型：对于那些想找一份与自己以前从事职业相同种类工作的人是最适宜的。此类简历直截了当，书写简明，如果处理得当，整个简历将会显得有力可信且富有说服力。这种类型的简历以时间为顺序举出你的工作经历。先列出你最近所从事的工作的职务，按倒时间顺序将过去的工作职务依次列出。通常，一份工作简历所涵盖的时间不应超过 10 年，除非你在某个特定的职位上干了更长的时间，或者你的相关工作经历超过 10 年。

2. 职能/技能型：职能或技能型简历对那些频繁更换工作，综合以往几种工作的技能用于新工作，或是新近经过再培训教育而获得新技能的人来说，是最适合不过的。职能型简历强调实力和成就，而不是仅仅按时间顺序罗列工作经历。之所以称之为职能型，是因为它是按照职能或技能而不是按时间段、工作职务或

公司名称来编写的。这种类型的简历适用于那些有不稳定的工作经历或者曾任多种职位的人。

3. 复合型简历：这种类型的简历包括有职能/技能型简历的内容，随后是一个简略的时序型工作简历，其中包括职务头衔、雇主姓名和雇用日期等。复合型简历兼具以上两种简历的优点，适合于大多数求职者。它既能突出你的技能，又能提供过去雇主对你过去的工作经历的看法。

简历撰写常犯的六种错误

1. 马虎不认真。①打字太密，行距太窄，页边无空白。②墨色太淡，像复印件。③错字满纸，文法不通。④手写字迹潦草，不能很好对齐。

2. 过分华丽包装。简历属于公文，语言要求实用、庄重、准确、简洁（不必作过分的修饰，外观上也不必设计过多，应届大学生常常存在此类毛病）。不要在简历表上加花纹，个人突出成就上不必用荧光笔画出。

3. 重点不突出。大多数人都会懂得把主要的学习或工作业绩列出，但不知如何突出重点。建议把突出的工作重点以新段落排印，方便他人阅读。

4. 冗长啰嗦。简历内容以一张纸为宜，太长了显唠叨，令人厌恶。

5. 本末倒置。过去的事讲得很多很细，现在的工作一笔带过。而正确的方法应是花多点笔墨讲清现在的职位。

6. 写上“自动离职”。自动离职可能给人的感觉是违反劳动法规并引起劳资纠纷或被认为无纪律，写“合同期满”或“已终止劳动关系”较妥。

七种职位求职简历示例

(一) 制造业经理求职简历

个人情况

出生日期：1926年7月1日

出生地点：荷兰豪顿市

国籍：荷兰

婚姻情况：已婚，有一子四女

教育情况

就读于荷兰乌德勒支市博尼费斯学院，1951年获荷兰德尔夫特技术大学物理学硕士学位。

工作经历

1952—1956年在飞利浦公司研究实验室从事氧化铝电视摄像机显像管研究。

1956—1960年在陶瓷实验室从事铁氧体储存装置的开发以及用于电信的铁氧体产品的开发。

1960—1966年负责飞利浦公司陶瓷实验室，包括所有铁氧体产品的开发、试生产和应用。

1966—1971年负责飞利浦公司元件分部的技术转让工作。

1971—1980年任飞利浦土耳其有限公司总经理，负责生产管理和人事。

1980—1986年任飞利浦中国台湾有限公司工业总经理，负责生产管理和人事。

1987—1988年任飞利浦公司管理委员会顾问。

（二）服务业经理求职简历

刘三长

深圳市××路×号。电话：××××××××。

工作目标：

充分利用本人的专业知识和实务经验与所有有关机构合作、协调，致力于风景区之开发。

主要工作经验：

1975—1993 年计划与执行全国导游训练计划。此项计划对促进观光事业之发展卓有贡献。

写作：

编辑有关旅游业发展之研究报告，出版与发行简介及宣传手册共 600 万份，行销海外。

市场调查与研究：

搜集与分析每年来华国际旅客与出国旅游状况。运用专业知识与技能，有效完成任务。

行政与管理：

招聘与训练专业人员，管理 30 人的中型办公室。

公共关系：

发布新闻及举行记者招待会。

教育背景：

1974 年获美国夏威夷大学旅游管理硕士。

1971 年获中国清华大学学士。

（三）业务代表求职简历

个人资料

中文名：李立

性别：男

出生年月：1978 年 2 月 26 日

婚姻状况：已婚

联系电话：12345678

联系地址：东三路 111 号（510000）

求职意向：业务代表

希望能由原有工作之行业转行进入新的行业，从事有关行
销、销售、促销、产品开发及顾客服务工作。

教育背景

2000 年毕业于××大学心理学系。

职业经历

××船务公司海洋运输部 2000 年至今协调及监督海运作业，
包括联络客户、整理工作流程、调配人员、撰写报告、换班准
备、解决困难等。

相关培训

由公司赞助入大学进修，包括文书处理、报告制作、简报规
划、成本分析、定量分析技巧。

（四）财务经理求职简历

姓名：×××

应征职务：贵公司会计财务经理职位。

根据敝人多年来在财务与会计领域中广泛的实践经验，前来
应征该职位。

学历：

佛罗里达大学，1995 年会计学系毕业，辅修财务管理。

专业经历：

1995 年 7 月至 1998 年 6 月在 BNG 存贷款财务公司任内部

稽核员，审计所属八大企业的业务及各项内部控制系统的运作。

1998年7月至2003年3月任HCG公司会计长职位，负责所属八家企业的所有会计业务，并提供全部的财务报表。期间曾培训会计人员，并负责相关的经营责任。

2004年4月至今任RCG公司会计长职位，督导本企业所有会计业务（包括一个拥有600人的经销公司及三家贸易公司）并负责本企业所有的月度、季度及年度报表的编制。

征信资料：

征询资料备案。

（五）执行秘书求职简历

应征职位

执行秘书

工作经历

2000年7月至今，在玛丽医院任人事处主任，掌管356人的人事管理工作（有全职人员，也有兼职人员），包括部门经理和轮班主管。

此外，也在医院管委会中负责公共关系策划，修订薪资结构，添置诊断设备，培训研究室医务技术人员。

学历

2000年毕业于法国国际饭店管理学院，取得管理学硕士学位。

个人资料

法语流利，精通电脑，喜爱网球运动、美国文学及期货交易。

征信资料

学校成绩单及征询资料备案。

(六) 外贸主管求职简历

自我介绍

张易，男，30岁，已婚。

通讯地址：湖北省武汉市江汉路123号，邮编：430020。

联系电话：(027) 88888888，13899999999

简介

北京工商大学经济学专业毕业，2年的打字、速记训练，精通英语听说写译。

计算机科学硕士学位，4年在知名计算机公司任职的经验。

工作经历

2002年8月至今，深圳ADD贸易公司海外销售部经理；

2000年7月至2002年7月，广州STD贸易公司海外销售部经理助理；

1998年7月至2000年6月，北京KKK进出口公司出口业务部出口外销员。

(七) 房地产经理求职简历

应征项目

房地产经理

本人在住宅和商品房地产管理上有丰富的经验与专业能力，擅长评估与规划、预算与行销、租赁与谈判、购置与贷款安排、人员培训与督导、损益分析等。

职务经验

2000年3月至今服务于广州新天地房地产公司。任房地产经理，负责650个商业及住宅单位，其中包括10个公寓区及两

个别墅公寓；管理的包括健身中心、游泳池、社区联谊会、蒸汽室、洗衣店及干洗服务中心、餐厅、小型市场、网球场、慢跑道以及其他设施等。

1998年7月至2000年2月，服务于深圳阳光房地产公司。任房地产经理，管理345个住宅单位，监督配电系统的建立，以及游泳池设施的兴建。

教育背景

1998年毕业于中山大学管理学院市场营销学系。

征信资料

备案。

3. 英文求职简历（中、英文对译）

概念及适用范围

参见前述求职简历的概念及适用范围。

格式内容

英文求职简历包括以下七个部分：

- | | |
|----------|---------------------|
| (1) 信头 | Heading |
| (2) 信内地址 | Inside Address |
| (3) 称呼 | Salutation |
| (4) 信的正文 | Body of Letter |
| (5) 结束语 | Complimentary Close |
| (6) 签名 | Signature |
| (7) 附件 | Enclosure |

示例

文字叙述式简历

Resume of (Name)

Address (street,
City, Province,
Post Code)
Home Phone
Office Phone

Sex
Birthdate
Birthplace
Marital Status
ID Card Number

Employment

Position

Name and address of Work Unit From (date) to present
Responsibilities
Achievements

Position

Name and address of Work Unit From (date) to (date)
Responsibilities
Achievements

Education

Academic Degree
Department From (date) (date to)
Name and Place of University

Technical Qualifications

Certificate Received

Hobbies

References: Will be provided upon request

×××个人简历

地址（街道、市、省、邮政编码）

性别

住宅电话号码

出生日期

办公电话号码

出生地点

婚姻状况

身份证号码

工作经历

职 位

工作单位名称与地址

自（日期）至现在

工作职责

个人业绩

职 位

工作单位名称与地址

自（日期）至（日期）

工作职责

个人业绩

学 历

学位

科系

自（日期）至（日期）

大学名称与地址

专业资格

所获专业资格证书

业余爱好

证 明 人

需要即可提供

4. 企业竞争上岗演讲词

概念及适用范围

企业竞争上岗演讲词，是竞争演讲之前写就的准备用作口头发表的文稿。

格式内容

竞争上岗演讲词应控制在 10 分钟以内，不宜太长，应短小精干。其内容应包括三大部分：①介绍自己的有关情况。如果在一个小单位，评委、员工都对竞选人非常熟悉，则对自己的介绍应尽量减少。②介绍自己竞争的独特优势。③介绍工作思路与措施办法。

竞争演讲词的开头应用诚恳的态度表达自己的谢意，简要介绍自己的有关情况，如姓名、学历、职务、经历等，概述演讲的主要内容。

竞争演讲词的主体内容主要包括介绍自己应聘的基本条件，表明自己任职后的打算。

竞争演讲词的结尾应表明对竞聘成败的态度，表达自己对竞争上岗的信心，希望得到评选者的支持。

示例

（一）金融类竞争上岗演讲词

探索新路子，严把质量关

大家好！借这个机会，我首先感谢大家对我过去工作的帮助

和支持。我竞争上岗的是省厅金融处处长，希望能赢得大家的信任和支持。

一、我的工作经历和竞争优势

我叫张庭，生于1968年4月；1990年毕业于中山大学企业管理学系；1990年7月至2000年12月在审计厅商业处工作，负责联系全省粮食行业的审计业务，期间加入了中国共产党（1993年），考取了审计师资格（1995年），还荣获过省审计机关先进工作者称号（2000年）；2001年调省厅综合处工作至今，担任副处长职务，分管审计综合、业务协调和审计项目计划管理工作。

我竞争金融处处长的优势有以下几个方面：

第一，具有履行处长职责所需要的马克思主义理论水平。走上工作岗位以来，我政治上不断要求进步，在努力提高审计业务能力的同时，从未放松对自己世界观、人生观、价值观的改造。担任综合处领导以后，更加注重理论学习，不断增强自己的党性修养。特别是经过党的先进性教育活动之后，在领导的指点和群众帮助下，对自己在党性党风方面存在的问题和不足进行了深刻的剖析，通过重点整改，使自己的思想认识水平有了很大提高，更加坚定了马克思主义的理想信念，增强了对建设有中国特色社会主义的信心。在实际工作中，能理论联系实际，应用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决审计实践中碰到的问题，勇于开拓和创新。这一点在自己过去的实践中得到了充分证明。

第二，具有扎实的业务知识和较强的实际工作经验，熟悉我省审计工作的发展情况。在省厅商业处从事了11年的审计工作，参加过对商业、粮食、物资、外贸、烟草、石油等企事业单位的审计，审计业务技能和综合分析能力得到了较大提高，为做好审计工作打下了牢固的基础，对各行业审计业务以及我省的审计工作发展情况有了进一步了解。

第三，担任综合处副处长，特别是主持综合处工作期间，自己的组织协调、综合分析等能力得到了锻炼和提高。在综合处工作的4年里，由于工作的关系，与各行各业的接触更为广泛，经常参与上下级审计机关、省厅各处室的业务协调和审计工作情况综合分析，增长了知识，扩大了视野，增强了审计为国家宏观调控服务的意识，业务能力得以巩固提高，综合协调能力得到了锻炼。

二、对金融审计处的工作设想

(一) 改进工作方法，服务大局抓重点。当前所有审计工作都要服从和服务于经济建设这个中心。金融是现代经济的核心，在改革开放和现代化建设中，特别是在当前西部开发进程中发挥着越来越重要的作用。如何加强和改进对金融行业的审计监督工作，为金融业健康、快速成长创造良好环境，也就显得更突出、更重要。这要求金融审计在审计的方式方法上、审计的内容和重点上都要进一步加以改进，有所侧重。正常情况下，工作重点首先要放在对下级审计部门业务的指导和检查、总结和推广经验和综合业务分析上来，而不应该只顾完成本处的审计项目数量；其次，也要抓一些重点金融项目的审计，亲自参加审计实践，掌握第一手资料，以便更好地去指导全省金融审计工作的顺利开展；第三，就是要抓住机遇，紧紧围绕西部大开发战略，积极开展审计或审计调查，通过强化对金融部门的审计，促进国家金融政策的落实，为西部大开发、我省经济建设作出贡献。

(二) 克服等、靠思想，积极探索地方金融审计的新路子。金融系统实行垂直管理，按照审计法对审计管辖范围的划分原则，其审计权限属审计署，地方金融业务在很大程度上受制于审计署，缺乏自主权，工作存在不确定性。再者，我省地方金融的发展水平与经济发达地区相比，还存在很大差距，如果审计署不授权，地方金融审计就很被动。因此，在指导思想上，首先要改

变等、靠思想，积极探索地方金融审计与其他行业审计相结合的新路子，如金融审计与财政审计相结合、与投资项目审计相结合。例如 2000 年对粮食行业的清查审计项目中，对农发行和粮食行业的资金贷款和使用情况同时进行清查审计，实际上就是一个银企审计相结合的成功例子。

（三）严把审计质量关，严格审计执法。金融作为经营管理货币的特殊窗口行业，分支机构较多，营业网点分散，管理难度大，业务存在较大风险，如果经营不好，不仅影响经济建设，甚至危及社会稳定。金融审计就是要为防范和化解金融风险服务，如果审计项目没有质量保证，对财务报告的真实性、合法合规性以及效益性等都不能加以全面真实地反应，那就谈不上严格执法，更谈不上服务。同时，金融审计项目基本上属于授权项目，审计署对审计的质量要求很高，如果不严把质量关，严格执法，那么地方金融审计的信誉就会受到损害，最后将失去被授权的资格，所以审计质量是审计工作的生命线。

（四）完善建设制度，实行目标化管理。要进一步完善和建立行政管理、业务管理、监督检查、廉政勤政和工作程序规范等的处室管理制度，制定目标，落实责任，实行目标化管理，使各项工作有章可循，管理运行协调有序。

（五）以人为本，抓好本处干部队伍的思想政治建设和业务素质培训。首先做到以身作则，做好表率；其次以教育为根本，做好职工的思想政治工作；第三是多为职工创造参加学习的机会；第四是切实关心本处职工的疾苦，尽我所能帮助职工解决实际困难和问题。

总之，在厅党组的领导下，在各兄弟处室同志的支持下，我有信心、有能力团结带领金融处的同志一道，把我省的金融审计工作推向一个新的台阶。以上是我的竞岗发言，请大家指正。

谢谢大家！

(二) 财会类竞争上岗演讲词

转变观念，加强管理

尊敬的领导、各位同事，大家好，我叫张军，今年 35 岁，在计财处企业组工作。首先，要感谢这次机构改革给了我们年轻干部一个竞争上岗的机会，我竞争的岗位是计财处主管财务工作的处长职位。

一、个人简历

我在 1990 年 7 月毕业于西北大学商学系财务会计专业，同年分配到厅财务处工作，已经工作了 15 年，工作经历分为三个阶段，用三个五年来说明：

(一) 第一个五年，1990 年 7 月至 1995 年 6 月，在厅财务处企业组工作，1993 年 2 月开始负责企业组的工作。在此期间，参加了省森工财会制度、财务制度的修改编写工作，自己分管的森工企业财务决算曾连续三年被评为全省优秀，获得一等奖。

(二) 第二个五年，1995 年 7 月至 2000 年 6 月，被厅党组派往基层锻炼，担任林业边贸公司经理，从事边贸经营。在此期间，我所负责的林业公司被评为边贸先进企业、上缴利税大户，并成为全省边贸百强企业，累计上缴当地利税 150 多万元，连续 4 年获得当地政府的嘉奖。通过 4 年的经营收回了全部的投资，除归还全省 105 万元借款的本息外，还向省里上缴了 115 万元，向当地上缴了 15 万元。2000 年我离开企业时，公司既无债务，也不欠税，还有 100 多万元的净资产移交给当地农林局。5 年累计创造税利 300 万元，实现了国有资产的大幅增值。

(三) 第三个五年，2000 年 7 月回到林业厅计财处企业组工作，仍负责企业组工作，2002 年还兼任扭亏办副主任。当时计

财处正处于部分老同志退休、处内机构调整、新调业务多、工作量增加、人员减少的情况，我充分调动企业中每一个人的积极性，精诚团结、努力工作，较好地完成了各项任务，受到了国家林业部、财政部、国资委的表彰和奖励。

二、我竞争这个岗位的理由和所具备的条件

自己长期在计财处工作，对这个岗位比较熟悉和了解，容易进入角色，有把握干好。我觉得我具备以下五个方面的条件：

（一）具有坚定的理论基础和扎实的业务功底。长期从事森工企业财务管理工作，对全省森工企业的情况比较熟悉；我在大学学习的就是财务会计专业，从学校毕业后又一直从事森工企业财务管理工作。通过这十多年的工作，政策水平和业务能力都得到了很大提高，对森工企业的情况也有比较全面的了解。

（二）既有财务管理的经验，又有企业经营管理的实践，既在机关工作过，也在企业工作过，对机关工作和企业管理都比较熟悉。

（三）参与了多项工程方案的测算、规划的编制工作，了解对各项工程的规划、计划、资金运作及资金管理核算情况。

（四）由于企业组的工作涉及面广，因此，对计财处的工作较为熟悉。

（五）为人正直诚实，工作认真负责，敢于坚持原则，有一定的协调能力和文字能力。当然，自己在工作中还有不足之处，还有待在今后的工作中逐步提高。

三、假如我竞争上这个岗位，除做好日常工作外，还应重点抓好以下五个方面的工作

（一）首先是定编、定岗、定员，稳定人心，统一思想，尽快高效地投入到工作中去。（略）

（二）提高预算水平，强化预算管理，坚持资金审批的签报

制度，廉洁自律，为厅党组管好家，理好财。（略）

（三）积极筹集资金，千方百计保证厅机关经费，确保机关的正常运转。（略）

（四）调整职能，强化宏观调控和监督检查职能。（略）

（五）加强对基层财务人员的培训和指导工作。（略）

今天，有这么一个机会在这里毛遂自荐，希望大家支持我，请厅党组织相信我，我有信心、有能力将这项工作做好。无论结果如何，我都会正确对待，坚决服从组织的安排。

5. 自我推荐信

概念及适用范围

自我推荐信是指求职者向对方单位推荐自己的商业信函。

格式内容

（1）标题。

（2）称呼。

（3）正文：写明自己的详细情况，如性别、年龄、专业、学历、推荐职位等。

（4）结束语：提出希望给予面试的机会。

（5）落款。

示例

自我推荐信

敬启者：

本人刚毕业于香港理工大学，主修工商管理，今年 22 岁，有驾驶执照。希望查询有关申请贵公司一级行政见习员事宜。

本人了解贵公司为一国际性机构，在人力资源上正寻找一些有冲劲、有头脑的员工。本人深信我拥有贵公司需要的一些条件。本人深具上进心，勤奋工作，目标是逐步攀上最高的管理层。如果贵公司给我机会尝试，我将尽力而为，自我激励，为贵公司效力。

敬希能够赐予面试机会，本人将乐意出席。

李大齐敬上

200×年×月×日

6. 答复求职者信函

概念及适用范围

答复求职者信函是招聘单位对求职者就求职意向进行回复的信函。

格式内容

- (1) 标题。
- (2) 称呼。
- (3) 正文：写明对求职者意向的明确答复，如是否录用等。
- (4) 结束语。
- (5) 落款。

示例

答复求职者信函

张××先生：

感谢您诚意加入本公司。

我们保证会针对本公司目前或未来的职务需要，将您的资料仔细评估。一旦我们评估后认为有必要约您到本公司面试时，我们会立即与您联系。

然而，我们觉得您的资历并未符合本公司当前的需要。我们将保存您的履历资料，以作为本公司将来求才之参考。

您对本公司的热忱，深获我们的感激。我们祝您在开创未来事业的路途中，能得到成就与满足。

××公司人力资源部经理

李××

200×年×月×日

7. 商务经历证明书

概念及适用范围

商务经历证明书是公司和企业等有关商务机构给其员工出具的工作经历证明书。出具证明书虽不必承担法律责任，但必须真实诚信，而且只能证明是在本公司的经历。

格式内容

- (1) 标题。
- (2) 正文：应载明被证明人的工作时间、职务，也可以对被

证明人的工作进行客观的评价。

(3) 落款。

示例

××××有限公司经历证明书

兹证明李芳小姐于 1998 年 8 月 2 日进入本公司担任秘书，2001 年晋升为业务经理，任该职位直到 2005 年 6 月 30 日辞职为止。

李芳小姐对本公司的贡献很大，在她的领导下，本公司的业务量大量增加。此外，她总是以尊重的态度来对待别人，不论他们的职位如何，深受同事们的好评。

××××有限公司总经理

张德培

200×年×月×日

8. 员工离职证明书

概念及适用范围

为了保证新入职员工已经合法解除了与原工作企业的劳动合同关系，避免产生劳动纠纷，不少企业要求新入职员工提供与原企业解除劳动关系的证明，原工作的企业应实事求是地提供相关证明。员工离职证明书就是原工作企业给原有员工出具的该员工已离职的证明书。

格式内容

- (1) 标题。
- (2) 正文：应实事求是地载明该员工的工作时间和职务。
- (3) 落款。

示例

××××工程有限公司离职证明书

兹证明李林先生于2000年2月14日受聘于本公司，担任制图员一职。他于2003年1月晋升为助理设计工程师，于2005年3月再度晋升为设计工程师。他在此任职直到2005年6月30日他辞职生效为止。李林先生工作认真，为人诚实、正直。他在本公司的工作成绩总是超过所预期的。

××××工程有限公司董事长

李为

200×年×月×日

9. 求职自传

概念及适用范围

有的企业招聘员工时要求应征者提供一份自传。求职自传与简历不同，简历主要表现自己的经历，而自传主要突出自己的经历、理想、能力抱负及家庭背景等，具有较强的主观色彩。

格式内容

一般的求职自传应包括自己的成长状况、工作学习经历、能力、理想抱负等内容。

示例

×××自传

我叫×××。我生于中国台湾省基隆市，邻近台北的一个北方港市。××××年6月6日出生，在家中排行老二。由于父亲勤勉又有固定的工作，我们家庭的经济非常稳定，父亲现在是基隆市一家主要银行的常务董事。我打算追随父亲成功的脚步。

我们全家都是基督徒，从我还不能记事时就开始定期上教堂。我还特别参加过很多教会的组织及活动，并且曾担任过我们教会的青年团体会长。此外，我在××××年进入台湾大学以前，一直都参加童子军。

我在中学期间非常用功，取得优良的成绩，并在大学联考中得到高分，因此得以进入有名的台湾大学求学。现在是台湾大学企管系4年级学生，再过几个月即将毕业。

我衷心盼望阁下考虑我对这项职位的申请时，我是一个主动、负责而且勤奋的人，而如此对贵公司的业务关系必将会有积极的效果。

10. 求职备忘录

概念及适用范围

求职备忘录是记录求职必用的一些资料信息的文书。

格式内容

求职备忘录应载明招聘单位的详细情况，如名称、地址，面试时间、地点，招聘单位调查情况、求职应注意的问题和准备的材料等。

示例

求职备忘录

招聘单位名称：

招聘单位地址：

交通线路：

招聘单位电话、邮编、联系人：

招聘单位网站、网址

应聘职位情况：

面试时间、地点：

主管联系电话：

姓名：

招聘单位调查情况：1.

2.

3.

面试可能碰到的问题和解决方案：1.

2.

3.

求职应注意的问题和准备的材料：1.

2.

3.

求职成败分析：1.

2.

3.

- 求职自我鼓励誓言：1.
2.
3.

11. 职员文凭真伪查证函

概念及适用范围

职员文凭真伪查证函是指招聘单位在录用人才的过程中，无法获知录用者文凭的真伪，而请求相应部门核查证实文凭真伪的信函。

格式内容

- (1) 标题。
- (2) 称呼：写明“××大学××处”或“××教育厅××处”。
- (3) 正文：写明需查证的原由，恳请对方予以合作。
- (4) 结束语：在结尾处附上需查证人员的名单。
- (5) 落款。

示例

职员文凭真伪查证函

××大学学生工作处：

我公司今年5月向全国各地招聘工作人员50人，其中有10位持贵校毕业证的人员向我公司求职，并参加了面试。现有人举报，有的求职者持的是名为贵校的假文凭。我公司对此事非常重

视，但无力鉴别真假文凭，想请贵校帮助识别。

谢谢！

附贵校 10 名学员的毕业证复印件。

广州××股份有限公司

200×年×月×日

12. 辞职信

概念及适用范围

辞职信是公司成员由于种种原因不想在原单位供职，向公司人力资源部提出的请求辞去现职并请求批准的信函。

格式内容

(1) 标题。

(2) 称呼（受文者）。

(3) 正文：写明自己的明确决定及其原因，以及本人对所受到的关心表示心意的语句。

(4) 结束语：写明辞职时间和请求给予批准。

(5) 落款（签名、时间）。

示例

辞职信

尊敬的人事部刘经理：

本人任李××阁下研究助理一职，深感得到一位好上司。在

酒类零售业务方面，李××给我的指导，我深深感激。

不过，有鉴于本人因为自己学养不足，故此仍然希望有求学上进的机会，尤其是进修有关工商管理学，更是我多年的梦想。

最近本人收到 AB 大学通知，接收本人入读及主修工商管理学，定于 2005 年 9 月 10 日开学。本人无奈，唯有专函奉达，将辞去公司的职务。是项决定，本人亦经过内心斗争，但最后仍只有作出这个痛苦的抉择。

本人已提前 3 个月提出辞职，我深信在这 3 个月内，将会有足够时间对本人任内工作作出交代和接替安排。本人希望对公司所构成的不便之处，能够降到最低限度。

最后，对李××阁下在我任内对本人的指导、支持、宽容及英明的领导，本人深表谢忱！

再一次感谢李××阁下。

张亿敬上

200×年 4 月 28 日

13. 接受辞职回复函

概念及适用范围

接受辞职回复函是公司在收到员工的辞职信后，给员工进行回复的信函。

格式内容

- (1) 标题。
- (2) 称呼。

(3) 正文：写明是否同意辞职。

(4) 结束语。

(5) 落款。

示例

接受辞职回复函

张亿先生：

阁下辞职信件，已经收到。本人专函奉达，本公司将接受阁下的辞职。唯阁下辞职一事，本公司深表遗憾。

本人代表公司，愿意在阁下完成学业后，欢迎阁下再次加入本公司服务。

如果有任何事情本人能够协助，本人乐意效劳。

最后，谨祝阁下前程万里！

广州××公司

人事部经理刘××敬上

200×年5月10日

四、企业策划文书模式与示例

1. 产品促销策划方案

概念及适用范围

产品促销策划方案是企业就其产品在某段时间采取某种具有创意的促销方法而拟定的方案。

主要内容

促销策划方案的主要内容包括：市场策略、目标市场、推广活动、费用预算、广告宣传计划等。

示例

××啤酒促销策划方案

一、市场策略

1. 使用“×××为大学生啤酒”作为定位陈述，在大学生心中为×××定位，以对抗竞争品，并在竞争者猛攻中保护×××的市场占有率。

2. 为了加强配销通路，实施“推与拉”的推广策略，增加大学生对×××的需求，而增加配销通路的努力，将有助于确保品牌的可塑性。

3. 使促销计划活动合平时宜。
4. 为了利用促销组合的最高效率，将重点置于 17 个主要州。

二、目标市场定位

1. 主要目标市场：主要目标市场为 17 个州区域内 220 万合法饮啤酒年龄的学生。然而创意 SP 活动策略，将焦点特别集中于男性大量饮用者。男性大量饮用啤酒者代表对品牌忠实最高的顾客群，最后必将保证大学生市场有一定稳定的占有率。

2. 次要目标市场：为了适应配销增大的需要，我们选择此区间作为次要重点，以回应配销通路的需求而发送同业间的关系配销渠道，包括配销商、货车司机、销售代表、零售商以及酒吧和餐馆老板。

三、促销活动的目的与推广

1. 建立×××在学生中的品牌，在已考虑把×××作为一种选择的学生间增加偏好。

2. 推广与学生有关系并参与的大学活动，使×××啤酒与大学生的生活相关联。

3. 在学生们常见的地方，展示×××的名称与主题。

4. 为获得全部配销圈的支持与主动参与，以呈现×××的新形象，并经由零售以推广产品。

5. 提供礼品来刺激购买，并使×××与同类产品有所差异。

(1) 电影院搭配的推广。

9 月将于地方影院与娱乐场所开始作搭配的推广活动。10 个州区域内有 66 所高校电影院，将选择主要放映电影的前两周上映广告。

参加酒吧，将从参与的电影院里接受电影票根。持有者凭票根免费进入酒吧，酒吧以特价供应×××啤酒。这些折扣对全部

零售商一视同仁。

这一计划使×××在销量与品牌曝光率两方面都有增加，并提供参与以及销售的增加，作为对酒吧及电影院两者分担广告费用的激励。除为品牌增加销量与可见性之外，将增加未达法定饮用年龄的学生作为电影院广告的观众。此一推广也以鼓励媒体参加广告推广“大学生活”主题，以增加对本品牌的广告支持。此推广的最大优点为成本较低。除在电影院广告正常费用之外，其他相关的一切费用与×××无关。事实上，法律禁止×××不得与零售商共同负担任何广告费用，但对酒吧或电影院就没有这类禁令。

(2) ×××的校外节庆活动

为了大幅度推广×××啤酒新形象，加强学生们对本品牌的参与，原始草案小组设计了校外节庆。此一推广旨在多方面补充而非重复×××已资助的校内节庆活动。虽然校内节庆每校只包括一个小组观众也只限于主办的本校师生，但在校外节庆活动中，大量参加者与观众分布于17州全域中的81所主要大学，都得到了参与4个单位独立游戏比赛的机会。校内节庆有以传统运动比赛事件（垒球、足球）为特色，校外节庆活动特色可称为“你在大学才能做的事”。

所选的4项比赛活动为群体导向，极可能吸引参加者与观众，并代表“大学生活广告运动”娱乐的精神。此4项比赛活动为：①吃墨西哥辣椒（Jalappeno Pepper）；②丢派（Peie-ing）；③滚大球（Earth Ball），使用直径6英尺（1.82米）的球比赛；④掷飞盘（Tip Frisbee），一种组队运动，大致与Cuts相似。

除滚大球外，每项比赛的前50名参加者给予×××大学生活短袖衫。最先参加滚大球的5队，每队赠以一小桶包装精美的×××啤酒。滚大球在秋季举行，吃墨西哥辣椒比赛在冬

季举行，“丢派”与飞盘比赛在春季举行，每次活动都有不同的奖品颁发给冠军队，并以海报与报纸广告作为事件活动的宣传。

四、促销活动预算

①3种运动×50件短袖衫×81所学校×\$2.80(短袖衫价)=\$34020.00;

②1种运动×15小桶啤酒×81所学校×\$7.00(小桶啤酒价)=\$8505.00;

③70张海报×4种运动×81所学校×\$1.2(海报价)=\$27216.00;

④2幅广告×\$66(广告平均成本)×4种运动×81所学校=\$42768.00;

①+②+③+④=\$112509.00。

五、广告宣传计划(略)

2. 新产品开发策划方案

概念及适用范围

激发创意，有效地运用手中现有的资源，选定可行的方案，达成预定目标或解决某一难题，那就是策划。把策划用文字(或文字加图案)完整地书写出来，就成为策划方案。

主要内容

- (1) 策划方案的名称、策划人姓名、完成时间。
- (2) 策划方案的目标、前言。

- (3) 背景资料、问题与机构、创意。
- (4) 预算表与进度表。
- (5) 效果预测。

示例

《××××》杂志创刊策划方案

名称：某少年杂志创刊策划方案

策划单位：某少年杂志社

策划人：×××

撰稿人：×××

完成日期：200×年×月×日

一、指导原则

- 1. 标新立异——不重复他人的内容；
- 2. 抢夺优势地位——既争一时，亦争一世；
- 3. 创建一种影响力——给予诉求对象潜在性的影响。

二、希望形成的特色

- 1. 页数最厚（200页以上）；
- 2. 小说最多（50%）；
- 3. 漫画最多（可达到40页以上）；
- 4. SF特辑（小说部分——特色中的特色）；
- 5. 读者参与性最强；
- 6. 内容最具有可读性（趣味性）；
- 7. 印刷最美；
- 8. 时尚（现代感）。

三、架构

- （一）基本组成。

1. 专辑：以少年们的兴趣为选择题材的准绳（或有平衡、调剂内容刚柔的作用）；

2. 小说（SF 特辑）：举凡以小说形式表达的内容，均可容纳（例如侦探推理、友情、武侠、冒险、传记……）；

3. 漫画：包括连环画及益智性漫画等；

4. 专栏：科学与生活及其他内容，以专栏表现（内容偏重知识性）；

5. 特稿（每月话题）：以图片与文字，反映现实存在的问题为主；

6. 少年俱乐部：以让少年参与及获得乐趣为主；

7. 其他：包括目录、划拨单、广告等。

（二）模拟第一期内容（未定稿）。

（三）“专辑”部分参考题目。

1. 太空奇幻兵器大展；

2. 18 般武器（中国的）；

3. 恐龙家族（史前动物）；

4. 神仙家族（未来世界里的衣食住行）；

5. 人脑奇观（科学新知）；

6. 消失的文明（古代文明）；

7. 百鹭之歌（乡土飞禽）；

8. 青春的火焰（学生服饰）；

9. 调皮捣蛋大百科（趣味生活）；

10. 美丽的毒花（植物常识）；

11. 虎！虎！虎！（坦克专辑）；

12. 追赶跑跳碰（游戏介绍）。

四、执行时可能遭到的困难（限制因素）

1. 时间：若是 12 月 1 日创刊，时间上略显仓促（所以编辑内容应尽快确定，以便展开作业）；

2. 稿源：因做策划编辑，稿源的开辟与掌握以及与作（译）者之间观念上的沟通，均不容拖延；

3. 理想与实际脱节，编辑计划有时会被迫调整；

4. 其他干扰因素。

(1) 市场分析：

①学龄前儿童阅读的杂志部分：A. 已有4份，总销售数在21000册以上。B. 均有坚强的支持者或关系企业资助：信谊——由永丰余何传支持；红苹果——团体支持；儿童乐园——香港出版商；小树苗——海山出版社。

②初中市场目前是《幼狮少年》独占天下，尚无强有力的竞争者（份数达65000份）。

③最薄弱的部分系小学部分：A. 目前还没有一份杂志均有压倒性优势；B. 现阶段各杂志内容已呈疲软，无法吸引或刺激读者；C. 在升学压力极重的教育制度下，小学是升学压力最轻的阶段。

(2) 建议：

筹办一份以小学六年级为读者对象的少年杂志，前后可各伸延两个年级，以利宣传。

理由如下：A. 市场大，竞争者较少（相对而言）。B. 读者本身已具有自由支配零用钱的能力。C. 一份少年杂志可以涵盖儿童；一份以儿童为名（或对象）的杂志不易涵盖少年读者。因为，小孩子有急着长大，被视作成人的倾向。D. 这一阶层的学生最富想象力，兴趣未定，对各科题材都容易接受，可塑性大。E. 部分杂志野心太大，企图在内容上包括高、中、低年级，以广拓读者群，结果并不理想。F. 初三学生升学压力太大，不宜作为诉求对象，所以干脆放弃。

3. 企业培训方案

概念及适用范围

企业培训是企业人力资源管理的一个重要工作。人力资源管理部门根据企业的发展形势和某阶段的任务，需对企业的某部分人员进行培训，这就需要对整个培训工作认真研究、积极筹划，拟出方案，提交给上级有关部门（或老总），希望获得批准。

主要内容

- (1) 培训目标。
- (2) 培训对象。
- (3) 课程设置和讲师配备。
- (4) 教学方式和考核方式。
- (5) 学时和发证。
- (6) 组织与实施。
- (7) 培训费用。
- (8) 效果评价考核。

示例

××市××系统经营管理人员 世界贸易组织（WTO）基本规则培训方案

为了帮助我市××系统熟悉世界贸易组织的基本规则（以下简称基本规则）及其与本行业密切相关的条款，深刻分析加入世界贸易组织对我国的影响，研究制定相应的对策措施，根据国家经贸委《关于认真组织开展“双基”培训工作的通知》（国经贸

培训〔2001〕101号)的精神,在今年内,要完成我市××系统企业经营管理人员的“基本规则”培训工作。

一、培训对象

我市××系统大中型企业的董事长、副董事长、总经理、副总经理、各类各级经营管理人员以及各区经贸委以上公务员,按普及培训和专业领导人员培训两个层次,参加相应的培训班。

二、培训目的和要求

(一)领会掌握中央有关加入WTO指示精神和制定应对措施的指导思想;

(二)了解和掌握《WTO协议》的基本原则和主要内容;

(三)了解有关货物贸易协定、服务贸易协定和知识产权协定的基本内容;

(四)了解我国加入WTO的承诺及应对措施。

三、培训专题内容与课程设置

根据国家经贸委制定的“WTO基本规则培训指导性大纲”的精神,结合××市××系统企业的具体情况,举办普及培训和专业领导人员培训两个层次的班种,分别开设如下专题与课程:

1. 普及培训

序号	课 程	教 师	课 时
1	WTO 现状、基本规则和基本内容		4
2	货物贸易协议与反倾销协议		4
3	服务贸易协议与贸易争端		4
4	知识产权协议		4

(续表)

序号	课 程	教 师	课 时
5	入世对工商企业的影响以及对策		4
6	专题讨论与测验		4
合计			24

2. 专业领导人员培训

序号	课 程	教师	课时
1	WTO 的历史、现状、基本规则和基本框架		4
2	中央和部委领导关于我国加入 WTO 的基本思想		4
3	关税与贸易总协定		8
4	货物贸易其他 12 领域协定与所在行业相关的协定		32
5	服务贸易协议与贸易争端		4
6	知识产权协议		4
7	纺织品与服装协议		4
8	入世对工商企业的影响以及对策		4
9	我国加入 WTO 面临的问题		8
10	专题讨论与测验		8
合计			80

四、学制与学时

采用全脱产学习和半脱产的培训方式。

(一) 普及培训。学习培训时间为 3 天, 开设 6 个专题课程(含讨论与交流), 共计 24 学时。

(3) 专业领导人员培训。学习培训时间为 15 天, 开设 10 个专题课程(含讨论与交流), 共计 80 学时。

五、学习方法

(一) 坚持理论联系实际的原则, 注重学以致用。

(二) 课堂讲授与专题讨论相结合, 运用案例教学方式, 加强操作性和实用性。

六、教材

采用国家经贸委指定的教材及有关参考资料。

七、考核及发证

学员按计划参加培训学习, 由市经委组织人事处与本院组织测验, 考核成绩合格者发给学习证书, 作为参加培训的依据。“九五”期间参加工商管理培训的企业领导人员, 参加“双基”(即“WTO 基本规则”、“建立现代企业制度和加强管理的基本规范”)培训, 考核成绩合格者, 换发国家经贸委统一印制的“工商管理培训证书”。

八、组织与实施(略)

4. 公共关系策划方案

概念及适用范围

公共关系是指企业公共关系部门制定的, 某一时期企业开展

公共关系活动的计划与安排。

主要内容

- (1) 公关目标和针对目标群。
- (2) 沟通的媒介。
- (3) 公关活动方式。
- (4) 公关活动预算。
- (5) 公共关系的成效评估。

附：公共关系策划大纲

一、确立目标群

(一) 公共关系的目标

1. 公共关系的目标须根据公共关系调查的结果来确定；
2. 公共关系调查的内容包括：(1) 公司组织、公司总目标、发展方向、人员素质、目前重大工作；(2) 了解公司在消费大众心目中的形象；(3) 了解竞争对手公共关系的情况。

(二) 公共关系的目标群

1. 公共关系的目标群包括：消费大众、社区大众、公司员工、经销商、供应商、传播媒体等；
2. 依据选定目标群的重要程度，划分目标群的先后，例如，主要影响者、次要影响者、再次影响者等。

二、选择沟通媒介与活动方式

确立目标群后，即可针对目标群选择沟通媒介与活动方式。

(一) 公共关系的沟通媒介

1. 大众传播媒介。
 - (1) 报纸；(2) 电视；(3) 杂志；(4) 广播。
2. 小众传播媒介。

- (1) 口头式传播：如演讲、会议、面谈、电话的联系等；
- (2) 书面式传播：信函、海报、传单投递等。

3. 公司制作的媒介。

(二) 公共关系的活动方式

- 1. 针对消费大众的活动方式；
- 2. 针对社区大众的活动方式；
- 3. 针对公司员工的活动方式；
- 4. 针对经销商的活动方式；
- 5. 与传播媒体的接触原则。

三、预算与评估

(一) 公共关系的预算

- 1. 针对公共关系的活动方式编列预算表；
- 2. 根据公共关系的目标适时控制预算与进度。

(二) 公共关系的成效评估

- 1. 核对公共关系的目标与成果写出评估报告；
- 2. 评估报告详细说明本公关策划方案的成功与失败之处，并检讨成功与失败的原因，以作为日后拟订策划方案的参考。

示例

“××汽油”推广新闻发布会策划方案

(一) 时间

200×年×月×日

(二) 地点

××宾馆

(三) 主题 (略)

(四) 邀请单位

省市石油公司 《××日报》

省市交通局 《××时报》

××市质检局

《××晚报》

市环保局

××电视台

市园林局

市气象局

(五) 会议材料

1. 省石油公司领导讲话稿，主题内容（略）。

2. 省交通局领导讲话稿，主题内容（略）。

3. 市环保局领导讲话稿，主题内容（略）。

4. 技术宣传，主题内容为“××汽油”与一般标号汽油的区别，重点突出提倡使用“××汽油”的好处。

5. 记者通稿，舆论引导，重点宣传汽车交通与安全，环境保护的关系；使用“××汽油”，有利汽车保养，有利环境保护，事关生命健康问题。

(六) 会议流程安排

9:30~10:00，签到；

10:00~10:10，主持人宣布活动开始，并对本次活动作简单介绍；

10:15~10:35，省石油公司领导讲话；

10:35~11:05，市环保局领导讲话；

11:05~11:30，“××汽油”技术宣讲；

11:30~12:00，答记者问；

12:00，省市有关领导和记者共进午餐，各方沟通交流，力争在相关媒体上把本次推广活动的广告宣传工作做到位，以取得良好的经济效益和社会效益。

(七) 广告宣传计划

1. 会议前三天在市内各大汽车交易及维修中心悬挂活动宣传条幅，并在地理位置优越的单位做重点宣传。如在××交易中心门口放置巨型充气油桶模型，绿底白字，上面印有“××汽

油”及本次发布会的相关宣传内容。

2. 报纸及电视媒体的广告宣传支持。

(八) 会场及布场物料

1. 会场部分：

舞台背景板。

会议专用长型桌。

椅子。

音响。

嘉宾胸花。

嘉宾名称牌。

文件资料袋。

空白信封（礼包用）。

稿纸。

圆珠笔等。

2. 会场外部分：

大型充气拱门。

空飘气球。

巨型充气模型。

巨型充气“××汽油”油桶模型。

绿旗。

条幅。

(九) 活动预算

拱门：3个，15米跨度，1800元/套，共5400元；

高级PVC空飘气球：6个，直径2.5米，600元/个，共3600元；

彩旗：600面，8元/面，共4800元；

巨型充气油桶模型：8个，高6米，直径2.5米，共5400元；

条幅：0.75米宽，7元/米；1.5米宽，14元/米；8米长，80条，共8960元；

场地租用费：4000元/天（××宾馆），共4000元；

宣传单：50000张，0.3元/张，共15000元；

背景板：3米×8米×60元/米²（喷画），共1440元；

交通费、误餐费：500元/人，共15000元。

合计：约63000元。

(十) 策划说明

1. 本次新闻发布会将地点选在××宾馆，这里比较繁华，人流集中，便于活动主题的社会推广。

2. 本方案最突出的一点是充气模型的创意运用，一个个清新醒目的油桶模型，象征着“××汽油”的环保性。

3. 用“××汽油”是对自然的尊重，是对大众生命健康的一种关爱。

4. 本次推广会所有的宣传资料以及会场布置的主题色调定为“绿色”，以突出“安全、健康、环保”的主题。

(十一) 结束语。(略)

5. 企业改革方案

概念及适用范围

企业改制、转制、改革是国有企业面临的一种艰难选择。而且企业的改制、转制、改革是对企业行政、人事、财务等作出一种重大的变动，涉及到国家资产和职工的切身利益，因此，企业必须依照现时的政策，制定详尽的方案，以获取上级主管部门的批准以及职工代表大会的同意。企业改制非常复杂，有的是股份制改革，有的是事业单位企业化，有的是重组兼并等，因此各有其方案。

主要内容

- (1) 现状分析。
- (2) 改革的总体思路。
- (3) 改革实施办法。

示例

××省××研究所改革方案

一、研究所现状分析

××（省）××科学研究所（以下简称为研究所）是××省×委的直属事业单位。

1982年建立之初，研究所即实行“事业单位、企业管理、自收自支、自负盈亏”的经营管理模式，在运行机制上已部分符合目前科研事业单位的改革方向。

研究所自成立以来，不断探索新的运行机制，取得了一些成功经验。十多年来，共完成科技项目××项，其中国家及省市“火炬”计划和科技重点项目××项，培育了来自国内外的科技型中小企业××家。在孵化培育企业、促进高新技术产业化，创造新的税源和就业机会的同时，研究所自身也得到了发展壮大。

国家投入的国有资产大幅增值。目前，研究所和××投资公司共同在××科学城兴建××有限责任公司，预计将会有××项科技项目实施商品化和产业化，并吸引了一批留学生项目和国外项目来本市发展。

但是，研究所在发展过程中也面临一些问题与困难：

- (1) 运行成本上升，收入呈历年下降的趋势。
- (2) 资金状况影响了科研培育工作的深化。
- (3) 用人机制仍然沿袭事业单位的人事管理办法。

由于在用人机制上一直沿袭的是计划体制下事业单位的人力资源管理办法，缺乏人才流动和更新机制，使得研究所现有人才结构不合理，难以吸引新的高素质人才，不适应高新技术产业化对孵化器的更高要求。

- (4) 分配上没有打破事业单位传统的分配模式。

在分配上，仍然采用事业单位传统的分配方式，未能体现岗位、职责、贡献和绩效与分配直接挂钩，缺乏激励机制和约束机制。

鉴于上述原因，应对研究所进行全面改革，实行新的用工制度和分配制度，提高服务效率和培育水平，为孵化企业提供更多更好的扶持，使研究所的运行进入良性循环。

二、改革的总体思路

（一）改革的目标

在保持研究所非营利性科技服务机构性质不变的前提下，发挥国家级研究所优势，做好政府管理、指导、服务功能的延伸，通过运行机制改革，增强研究所综合服务功能和活力及自身发展能力；研究所业务部门逐步分批实行公司化改造，按照市场经济规律，对研究所部分业务实行商业化运作，变行政式管理为合同化管理；通过利益机制激励业务部门开展增值服务，提高研究所的服务收益，改善资金收支状况，引进社会资金和人才资源，实现资本结构多元化，放大政府资金的引导作用；通过建立现代企业制度，实行全员劳动合同制和岗位工资制，彻底改变现有的用工制度和分配制度，探索生产诸要素参与分配的模式，建立行之有效的激励机制。

（二）改革的措施

1. 在保留研究所事业单位性质和服务功能不减少、不改变的前提下，采取内部公司化运作方式，通过建立现代企业制度，实现内部运作模式，达到我市科研事业单位三年内完成改革的目标。

2. 在保持研究所对国家投资所有权基本不变和国有资产保值增值的前提下，通过对业务部门公司化的方式，出让部分业务经营权，引进社会资源和资金，实现公司资本结构多元化，使研究所由目前对内部采取的以行政式管理为核心的管理结构逐步转变为以现代企业制度为基础的、通过公司董事会实现的法人治理

结构。

3. 研究所和子公司间由行政隶属关系逐步向合同关系过渡。研究所通过合同条款对公司的服务内容、服务质量和经济指标加以约束,公司的收益、员工的收入与完成合同内容的好坏直接相关。

4. 在子公司内部实行企业化的用工制度和分配制度。现有的事业编制员工工资放入档案,作为员工工作调动和退休时按档案中记载基本工资作为转档工资和计发退休费的依据,从××××年起不再保留。员工与公司签订劳动合同,按照所在岗位领取薪酬。

5. 在公司化过程中积极引进社会资金,探索职工持股,实现资本结构多元化,形成有效的激励机制和约束机制。

6. 通过业务部门公司化方式实现研究所服务职能在研究所引导、扶持下有序地社会化,从而有利于引进高素质人才,扩大服务能力和培育水平。

7. 加强对公司的财务监控,全资子公司不单独设立财务部门,由研究所实行集中管理,提供财务服务。各公司实行独立核算、自负盈亏。

8. 明确研究所职能管理部门的岗位设置和职责,包括中层干部在内,实行竞争择优上岗的全员劳动合同制。

三、改革实施部分

(一) 岗位设置

改革后研究所的岗位设置为:总经理、副总经理、部长、副部长、主管、一般职员、技工、临工。

(二) 改革后机构设置

1. 部门职责及定员:各职能管理部门只设正职负责人,不设副职。任职的基本条件为:45岁以下,大专以上学历,中级以上职称。

2. 子公司：

(1) 风险投资公司（职能略）。

(2) 投资管理公司。

承担为企业申报项目、融资和为投资者进行投资管理等业务。

(3) 创业咨询公司。

引进项目、孵化场地出租和企业登记管理，并发展相关新业务和延伸业务。如：代办企业工商注册、税务登记、年审、高新技术企业认定、软件企业认定等。

(4) 科技服务公司。

负责孵化园区物业服务和相关新业务，如：客货运代理业务、餐饮服务、邮政代理服务、招待所服务、为创业科技人员提供配套的生活服务等。

（三）用工制度

根据研究所制定的“劳动人事管理规定”，打破现行干部和工人界限，专业技术职称实行评聘分开，允许高职低聘，低职高聘，改变过去的身份管理为岗位管理。对职能部门负责人及员工按照岗位设置、职责要求，面向社会公开招聘。研究所与应聘人员采取双向选择，竞争上岗，择优聘用，签订劳动合同，确立双方的权利与义务。研究所在选择和聘用员工时，将优先考虑和聘用现有员工。改革后被继续聘用的原研究所员工，应重新与研究所或子公司签订劳动合同，其人事档案仍由研究所保管。

6. 企业员工测评考核方案

概念及适用范围

员工测评是企业对员工的各项素质进行测评，是对员工知识

水平、心理特征、个人能力、职业倾向、发展潜力等所进行的评价。它是根据企业的特点和岗位的需求,采用统计学、心理学、社会学、管理学等方法,采用履历评判、考试问答、情景模拟、业绩考核等方式进行综合测评。它为人员的招用,员工的选拔、升迁等提供了较准确的依据。

主要内容

- (1) 目标。
- (2) 测评指标结构体系。
- (3) 方法。
- (4) 工具。
- (5) 工作步骤及进度安排。
- (6) 人力物力要求。

示例

××公司员工测评与考核实施方案

一、目标

1. 了解员工队伍的工作态度、个性、能力、工作绩效等基本状况;
2. 为公司的人员选择、晋升、考核、调动、任免工作提供决策依据;
3. 为完善后备队伍的建设提供依据;
4. 为员工的职业生涯规划、培训、奖惩等提供参考依据;
5. 为公司的人员招聘提供系统科学的测评工具;
6. 为公司目前组建上市公司在用人筛选上提供参考依据;
7. 初步形成××公司的人员考评系统。

二、测评指标结构体系

传统的人员考评分为德、能、勤、绩四个方面。根据本公司的企业性质，测评内容则侧重从工作态度（敬业精神）、人员素质测评和绩效考评三个方面进行，将主观评价和客观测评技术相结合。主观评价中，将上级评价、同级评价、下级评价和客户评价相结合；客观技术评价中，将笔试、面试、工作模拟和评价中心等技术相结合，从而做到全方位评价一个职员。

测评总体结构如下表所示：

评价项目	二级评价项目	测评方法
工作态度评价	民主评议方法	上级、下级、同级、客户
素质测评 (管理人员测评)	知识技能测试	纸笔、操作测试、资格证书
	职业人格评价	纸笔问答
	管理风格评价	纸笔问答
(普通员工测评)	胜任特征评价	行为事件访谈
(招聘人员测评)	高级管理能力评价	评价中心
绩效考评	每月工作量完成率	每月报表统计
	季度、年度考评	上级、下级、同级、客户
	特殊业绩与贡献	特殊记录或嘉奖

三、方法

基于各种测评方式的有效性和成本（见下表），结合公司目前情况，建议采用已经过实践证明有效的方法，包括人力资源测评量表（纸笔方式）或测评模式（结构化面试、行为事件访谈、评价中心等）。

（一）评价中心

通过多种方式，如结构化面试、公文处理、工作情景模拟、管理游戏等等，来全面考察干部候选人的综合管理能力。

（二）行为事件访谈

通过专业的谈话分析技术，定量评价管理干部的各个胜任特征。

（三）结构化面试

通过精心设计的问题，即时考察测评对象的语言表达、人际沟通、思维反映能力。

（四）人格问卷

设计问卷以了解各级员工的职业兴趣、职业人格、管理风格等心理素质。

（五）综合知识测验

设计纸笔形式的测验来考察基层干部、普通员工和新招聘人员的科技知识、人文知识、外语及生活常识等方面的知识面。

四、工具

国内关于企业人员测评，现成的、可以实用的测评根据还不多，因此，本方案所涉及的工作大部分需要企业测评部门从头研究、试用、修订，并在实践中完善。

××公司人才素质测评系统项目结构表

测评内容	测评工具	时 间
工作态度、年度考核评定	GDT 民主评议指标体系	约 20 分钟
智力、综合知识、一般职业能力	GDT 综合测试 1~6	约 20 分钟
职业兴趣、职业人格、管理风格	GDT 职业走向问卷	55 分钟
专业技术原理评价	GDT 面试--	25~30 分钟

(续表)

测评内容	测评工具	时 间
一般(管理)能力评价	GDT 面试二	25~30 分钟
胜任特征评价	行为事件访谈	1.5 小时左右
高级管理能力评价	评价中心	1~2 天

五、工作步骤及进度安排(略)

六、人力、物力要求

1. 成立测评小组,可以选用原有负责考核和招聘工作的人员。
2. 测评题库的保密工作需要相应的硬件来储存题本和授权制定相应的人员保密规定。
3. 在经费相对宽松的时候,考虑购买已经市场化的成熟测评软件或直接购买相应的测评服务软件,聘请相应的专家参与“GDT 人才素质测评系统”的研制和完善。

××公司人力资源部

200×年×月×日

五、企业公文处理规范与 企业文书管理制度

1. ××工业集团有限公司公文处理实施细则

第一章 总 则

第一条 为做好集团总部公文处理工作，使之规范化、制度化、科学化，根据《国家行政机关公文处理办法》精神和市政府办公厅报送文件的有关要求，结合我集团实际，制定本规定。

第二条 公文是传达贯彻党和国家的方针、政策，发布行政法规和规章，施行行政措施，请示和答复问题，指导、布置和商洽工作，报告情况，交流经验的重要工具。各处室（部）要发扬深入实际、联系群众、调查研究、实事求是和认真负责的工作作风，克服官僚主义、形式主义和文牍主义；认真做好公文处理工作，努力提高公文处理工作的效率和公文质量。

第三条 办公室是集团公文处理的管理机构，主管总部并负责指导下属企业的公文处理工作。总部各处室（部）应在办公室的业务指导下，认真负责地做好本部门公文处理工作。

第四条 公文处理应贯彻“党政分开”的原则。各处室（部）在公文处理工作中，必须严格执行有关保密规定，确保国家秘密安全。

第五条 公文处理必须做到及时、准确、安全。公文由办公室统一收发、登记、分办、传递、用印、立卷、归档和销毁。

第二章 公文种类

第六条 集团总部常用公文的种类主要有：

(一) 请示

用于向上级机关请求指示、批准。

(二) 报告

用于向上级机关汇报工作，反映情况，提出意见或者建议，答复上级机关的询问。

(三) 批复

用于答复下属企业请求事项。

(四) 通知

用于传达上级机关指示、批转下属企业的公文、转发上级机关和不相隶属机关的公文、转发集团领导讲话、任免干部、发布要求总部及直属企业办理和共同执行或需要周知的事项。

(五) 通报

用于表彰先进，批评错误，传达重要精神或者情况。

(六) 决定

用于对集团重要事项或重大行动作出安排。

(七) 意见

用于对集团有关重要问题提出见解和处理办法。

(八) 函

用于不相隶属单位之间相互商洽工作、询问和答复问题；向有关主管部门请求批准等。

(九) 会议纪要

用于记载和传达集团有关会议情况和议定事项。

第三章 公文格式

第七条 公文一般由秘密等级、紧急程度、发文单位标识、发文字号、签发人、标题、主送单位、正文、附件说明、印章、发文时间、附注、附件、主题词、抄送单位、印发单位和印发日期等部分组成。

1. 发文单位应写单位全称或规范化简称。几个单位联合发文，应将主办单位排列在前。

2. 秘密公文应根据秘密程度的划分，在版头左上方分别标明“绝密”、“机密”、“秘密”等密级和保密年限。“绝密”、“机密”公文应当在版头右上角标明份数序号。

3. 紧急公文应根据紧急程序分别标明“特急”、“急件”。紧急等级注在标题的左上方，加中括号。

4. 发文字号，包括单位代字、年份、顺序号。（联合发文只标主办单位发文字号。）文件有版头的，发文字号注在版头与红线之间；无版头的，注在标题右上方。

5. 上报公文，应在文号的右边注明签发人的姓名。其中，“请示”应当在附注处注明联系人的姓名和电话。

6. 公文标题，应当准确简要地概括公文的主要内容，一般应包含发文单位、事由、公文种类三部分。标题中除法规、规章名称加书名号外，一般不加标点符号。

7. 公文如有附件，应在正文之后，发文日期之前注明附件名称和件数。

8. 公文除会议纪要以外，都必须加盖印章。联合上报的法规性文件，由主办单位加盖印章；联合下发的公文，联合发文单位都应当加盖公章。印章盖在年、月、日的中上方，上沿不压下文，下沿不压年、月、日。

9. 成文时间，以集团领导人签发或会议通过的日期为准；

联合行文的，以最后一个单位领导人签发的日期为准。电报以发出的日期为准。

10. 公文应当标注主题词，主题词要按国务院办公厅秘书局印发的《国务院公文主题词表》中题词统一规范。

11. 抄送机关指除主送机关外个别需要执行或知晓公文的其他机关；应当使用全称或者规范化简称、统称。

12. 公文要在抄送、内发单位的下面标注打印、校对人员姓名和封发日期。

13. 公文的打印份数由拟文者提出，办公室根据发文范围确定。除报送上级主管部门的“请示”、“报告”、“简报”等按上级主管部门要求的份数上报外，其余发往各单位（含内发处室）的公文一般只发一份。

14. 文字从左至右横排书写。公文用纸一般采用国际标准A4型（210mm×297mm），左侧装订。

第四章 行文规则

第八条 各处室（部）不得以处室（部）名义对外正式行文，凡对外行文应由办公室统一把关。属于各处室（部）职权范围内的事务，可以向相关业务部门行文，除商洽工作、询问和答复问题、审批事项外，一般不得正式行文。须经集团审批的事项，经集团同意也可以由部门行文；文中应当注明经集团同意。

第九条 请示文应一文一事，一般只写一个主送单位；如需同时送其他单位，应当用抄送形式，但不得同时抄送下属企业。

除领导直接交办的事项外，下属企业的“请示”、“意见”和“报告”不得直接报送集团领导者个人。

一般不得越级请示，因特殊情况必须越级请示时，应当抄送被越过的单位。

第十条 涉及集团有关处室（部）业务权限的问题，主办处

室（部）应主动协商并会签。若协商后仍有不同意见，应报分管领导直至集团领导裁定。不同意见未协商一致，又未经集团领导裁定的公文；一律不得上报、下发。如擅自行文，集团有权责令纠正或撤销。

第十一条 “报告”中不得夹带请示事项，但可以提出建议。

第十二条 行文应当确有需要，注重实效，坚持少而精的原则。

第十三条 发文应当根据需要确立主、抄送单位；不得滥发滥抄。

第五章 公文办理

第十四条 收文办理。一般包括登记、拟办、批办、承办、催办等程序。

（一）传阅文件的办理

1. 办公室机要人员将来文分类登记，附上集团“收文传阅表”后，根据文件内容提出拟办意见；由办公室负责人审核后分送。

2. 分送应先呈集团领导阅后再送主管处室（部）和有关处室（部）传阅。呈送集团领导的传阅文件，一般应按业务分工呈送分管领导。若分管领导外出，可将文件先送有关处室（部）传阅，待分管领导回来后及时补呈阅。

3. 需要传达的文件，按传达范围或领导批示，由办公室或有关处室（部）组织传达。

4. 由一个处室（部）传阅或借阅的公文，时间一般不得超过两天；绝密文件必须在指定地点借阅，如需借出，必须开具证明并由两人负责。

（二）主办公文的办理

1. 办公室机要人员将来文编号登记，填写集团“收文处理表”后，根据文件内容提出拟办意见；由办公室主任审核后，呈集团领导阅示或送有关处室（部）处理。

2. 公文一般应按处室（部）业务分工进行分发办理，但对集团领导批示指明某个处室（部）办理的公文，则不论是否属于该处室（部）的业务范围，均应及时完成。

3. 凡涉及两个或两个以上处室（部）合办的公文，除特别指明外，一般应以分文时排列首位的处室（部）为主办或牵头处室，负责公文的会办工作。

4. 公文处理完毕，各经办处室（部）应及时在“收文处理表”上注明办理结果，并退回办公室销号。

5. 各处室（部）直接收到上级机关或下属企业的主办公文，应先送办公室编号登记立档，然后按上述程序办理。处室（部）收到不属于本处室业务范围的公文时，应及时退回办公室。

6. 对越级上报的请示、报告，一般应退回。

（三）主办公文的督办

1. 办公室负责对公文的承办情况进行督促检查。一般应做到紧急公文及时跟踪督办，重要公文重点催办，一般公文定期催办。

2. 由一个处室（部）主办的公文，办理时间一般不超过 10 天；两个或两个以上处室（部）合办的，每个处室（部）办理时间一般不超过 5 天；急件应急办，特急件应在收文当日送至有关领导；如有具体时限要求的应在规定时限内完成。

第十五条 发文办理。发文是指以集团名义发出的正式公文和函件。发文一般包括拟稿、审核、签发、打印、校对、用印、分发等程序。

（一）公文起草

1. 公文的起草由主办处室（部）负责；拟后需详细填写公文审批表各栏（包括事由、缓急程度、拟稿人、主送单位、抄送单位、打印份数、附件等），送办公室审核。

2. 起草公文应符合有关政策法规规定，准确体现发文意图，文字精炼，用语准确；文种、格式使用正确，符合行文规则。

3. 拟制紧急公文，应当体现紧急的原因，并根据实际需要确定紧急程度。

4. 引用公文应当先引标题，后引发文字号。日期应当写明具体的年、月、日。

5. 文内使用非规范化简称，应当先用全称并注明简称。

6. 结构层次序号：第一层为“一、”，第二层为“（一）”，第三层为“1.”，第四层为“（1）”。

7. 公文中的数字，除成文时间，部分结构层次序号和在词、词组、惯用语、缩略语、具有修辞色彩语句中作为词素的数字必须使用汉字外，其他应当使用阿拉伯数字。

8. 文稿必须使用统一的公文稿纸，拟稿、修改、签发应使用电脑打印或黑色（蓝色）钢笔、签字笔书写。

9. 公文拟好后，对公文的有关内容需向集团领导说明时，应另附文写明，以便于集团领导审批签发。

（二）公文审核

1. 公文稿一律实行先核后签的原则。文稿在集团领导审批签发前，应由主办处室（部）负责人和办公室文秘人员及办公室负责人进行审核。

2. 办公室审核时要严格把关，对不妥之处应进行修改。如需作较大修改的文稿，应退回原拟稿处室（部）修改；不必行文的，应呈送有关集团领导批准后退回原拟稿处室（部）；业经集团领导签发的公文，如要修改，需经得原签发领导的同意。

（三）公文签发

1. 以本集团名义制发的上行文，由主要负责人或者主持工作的负责人签发；以本集团名义制发的下行文或平行文，由主要负责人或者由主要负责人授权的其他负责人签发。

2. 如文稿内容涉及集团内其他有关处室（部）职责范围的，拟稿处室（部）应在进办公室检稿前先进有关处室（部）会签。会签处室（部）要有明确意见。

3. 集团领导对未经办公室审核的文稿可不阅批，退回按程序报批。

（四）打印、校对

1. 打字室应按文稿的缓急程序安排打印。通常特急件应在半个工作日内完成打印清样；急件不超过一个工作日；一般件不超过三个工作日。

2. 公文印件页面要美观大方，符合公文格式要求。印刷格式接有关规定执行。

3. 公文校对应由拟稿处室（部）负责，一般由拟稿人员校对。校对后必须署名，并及时送回打字室打印。

4. 公文附件由拟稿处室（部）负责复印。

（五）用印、存档

办公室机要员应根据集团领导的签名和应发份数盖印，并将正文两份原稿留下，存档。

（六）分发、交换

1. 公文的分发由主办处室（部）负责。

2. 办公室机要员应根据办公室负责人的处理意见及时将公文送达有关领导和部门，送阅的秘密级以上文件应在下班前收回。

3. 办公室收发人员一般应将各部门于上午 9:00 前送来的文件在当天交换出去，文件较多时也应在不迟于次日交换。从交换

站取回的公文，应于当日进行分类整理并分送有关领导和部门。

第六章 公文立卷、清退、销毁

第十六条 公文办完后，应当根据《中华人民共和国档案法》和有关规定，及时将公文定稿、正本和有关材料整理立卷。

第十七条 公文档案，应当根据其相互联系、特征和保存价值分类整理立卷，要保证档案的齐全、完整，能正确反映本集团的主要工作情况，以利于保管和利用。

第十八条 过时的公文和传阅文件（保密室保存两年期的传阅文件以及没有归档和存查价值的公文），经过鉴别和办公室负责人的批准，可以定期销毁。销毁秘密级以上的公文，应报经集团保密部门批准后集中处理。

第七章 附 则

第十九条 本细则由集团办公室负责解释。

第二十条 本细则自发文之日起施行。

2. 公司文件管理制度

1.0 总则

为减少发文数量，提高办文速度和发文质量，充分发挥文件在各项工作中的指导作用，特制定本制度。

2.0 文件管理

内容主要包括：上级函、电、来文，同级函、电、来文，本公司上报下发的各种文件、资料。按照分工的原则，全公司各类文件由办公室归口管理。

3.0 收文的管理

3.1 公文的签收

3.1.1 凡来公司公启文件（除公司领导订启的外）均由收发员登记签收（由上级或邮电局机要通讯员直送机要室的机要文件除外）后分别交办公室机要秘书拆封。在签收和拆封时，收发员和机要秘书均要注意检查封口和邮戳。对于开口和邮票撕毁函件应查明原因，对密件开口和国外信函邮票被撕应拒绝签收。

3.1.2 对上级机要部门发来的文件，要进行信封、文件、文号、机要编号的“四对口”核定，如果其中一项不对口，应立即报告上级机要部门，并登记差错文件的文号。

3.2 公文的编号保管

3.2.1 办公室文书对上级来文拆封后应及时附上“文件处理传阅单”，并分类登记编号保管。须由公司承办或归档的公司领导亲启文件，公司领导启封后，也应交办公室办理正常手续。

3.2.2 本公司外出人员开会带回的文件及资料应及时分别送交办公室文书进行登记编号保管，不得个人保存。

3.3 公文的阅批与分转

3.3.1 凡正式文件均需分别由办公室主任（或副主任）根据文件内容和性质阅签后，由机要秘书分送承办部门阅办，重要文件应呈送公司领导（或分管领导）亲自阅批后分送承办部门阅办。为避免文件积压误事，一般应在当天阅签完，紧急文件要阅即办。

3.3.2 一般函、电、单据等，分别由办公室机要秘书直接分转处理。如涉及几个单位会办的文件，应同主办单位联系后再分转处理。

3.3.3 为加速文件运转，机要秘书应在当天或第二天将文件送到公司领导和承办部门；如关系到两个以上业务部门，应按

批示次序依次传阅，最迟不得超过 2 天（特殊情况例外）。

3.4 文件的传阅与催办

3.4.1 传阅文件应严格遵守传阅范围和保密规定，不得将有密级的文件带回家、宿舍或公共场所，也不得将文件转借其他人阅看。对尚未传达的文件不得向外泄露内容。

3.4.2 阅读文件应抓紧时间，当天阅完后应在下班前将文件交机要室，阅批文件一般不得超过 2 天，阅后应签名以示负责。如有领导“批示”、“拟办意见”，办公室应责成有关部门和人员按文件所提要求和领导批示办理有关事宜。

3.4.3 阅文时不得抄录全文，不得任意取走文件夹内任何文件及附件；如确系工作需要，要办理借阅手续，以防止丢失泄密。

3.4.4 文件阅完后，应送交办公室机要秘书，切忌横传。

3.4.5 办公室机要秘书对文件负有催办检查督促的责任，承办部门接到文件、函电应立即指定专人办理，不得将文件压放分散；如需备查，应按照有关保密规定并征得办公室同意后，予以复印或摘抄，原件应及时归档周转。

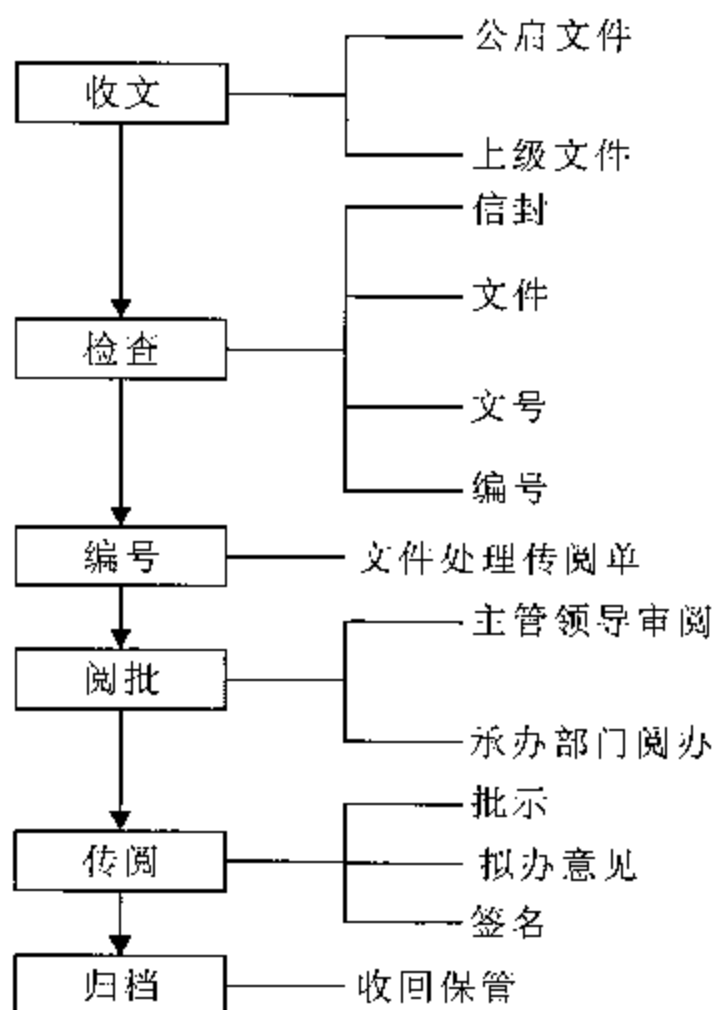
3.4.6 按照阅文范围，离、退休干部，一般由有关部门定期组织学习有关文件，或由办公室机要室通知到机要室阅文。

4.0 发文的管理

4.1 发文的规定

4.1.1 全公司上报下发正式文件的权力集中于公司，各群众团体和部门一律不得自行向上、向下发送正式文件。

4.1.2 各群众团体、部门需要向上反映汇报重要情况或向下安排布置重要工作要求发文，应向公司提出发文申请，并将文件底稿交办审核。公司同意发文，则由公司按机构设置与业务分工统一归口以公司×字发文。



收文管理程序及要求

4.1.3 对全公司影响较大，涉及两个以上公司领导分管范围的文件，须由经理批准签发。其余文件均由分管公司领导批准签发。

4.2 发文的范围

4.2.1 凡是以公司名义发出的文件、通知、决定、决议、请示、报告、编写的会议纪要和会议简报，均属发文范围。

4.2.2 公司下发文件主要用于：

- ①公布公司规章制度；
- ②转发上级文件或根据上级文件精神制订的公司文件；

③公布公司体制机构变动或干部任免事项；

④公布公司性的重大开发、项目、经营管理、政治工作、生活福利等工作的决定；

⑤发布有关奖惩决定和通报；

⑥其他有关公司的重大事项。

4.2.3 公司上行文、外发文主要用于：

①对上级机关呈报工作计划、请示报告、处理决定；

②同兄弟单位联系有关公司重大开发项目、人事劳资、物资供应、科研、基建、经营管理等事宜。

4.2.4 在公司日常项目开发和经营管理中，有关图纸、技术文件、工艺修改、审批工作、安排部署、传达上级指示等事项，应按有关制度办理，经分管公司领导批准后，由主管业务部门书面或口头通知执行，一般不用公司文件发布。

4.2.5 凡各业务部门如开专题会议所作的决定，一般都不应发文，不备查考，可以简写名义用“工作简讯”发会议纪要。

4.2.6 各业务部门与外单位发生的一般业务联系，可用各简写的名义对外发函（应各自编号备查），不用公司名义发文。

5.0 文件的立卷与归档

5.1 文件的归档范围

5.1.1 凡下列文件统一分别由两办负责归档：

①上级机关来文，包括上级对公司报告、申请的批复；

②公司发出的报告、指示、决定、决议、通报、纪要、重要通知、工作总结、领导发言和生产经营工作的种类计划统计、季度、年度报表等；

③经理办公室、总务会、公司管理委员会、中层干部会以及各种专业例会记录；

④公司一级组织召开的代表大会所形成的报告、总结、决

议、发言、简报、会议记录等；

⑤有保存价值的人民来信、来访记录及处理结果；

⑥参加上级召开的各种会议带回的文件、资料及本公司在会上汇报发言材料等；

⑦上级机关领导同志来公司检查视察工作的报告、指示记录，以及公司向上级进行汇报的提纲和材料；

⑧反映公司生产、经营活动、先进人物事迹及公司领导工作等的音像摄制品；

⑨公司日志和大事记；

⑩公司向上级请求批复的文件及上报的有关材料。

5.1.2 业务部门、各群众团体日常工作中形成的活动资料，由各业务科室、群众团体负责立卷归档。

5.2 立卷要求

5.2.1 文件立卷应按照内容、名称、作者、时间顺序，分门别类地进行整理归档。

5.2.2 立卷时，要求把文件的批复、正本、底稿、主件、附件收集齐全，保持文件、材料的完整性。

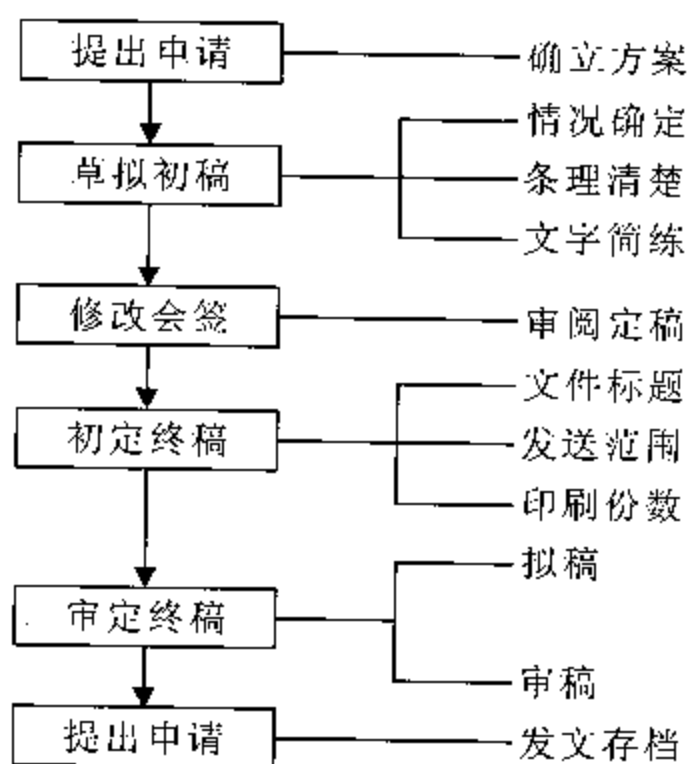
5.2.3 要坚持平时立卷与年终立卷归档相结合的原则。重要工作、重要会议形成的文件材料，要及时立卷归档。

5.2.4 上年度形成的文件材料，要求在下年度5月份以前整理完，6月份正式向档案馆（室）移交，清单一式两份（接交单位各留存一份备查）。

6.0 文件的销毁

6.0.1 对于多余、重复、过时和无保存价值的文件，公司机要室应定期清理造册，并按上级有关规定，办理申请销毁手续。

6.0.2 经审核同意销毁的文件，应派专车分别由公司机要秘书和正（副）主任护送到上级机关指定的纸厂监视销毁。



送发公文登记簿

日期	文号	收文单位	文别	事由	附件	附本	回函内容

3. 公司档案管理制度

1.0 主要内容及适用范围

规定公司办公室各类档案资料的形成与归档、分类、鉴定与保管、借阅、保密、统计、销毁等管理内容。客户档案管理执行“客户档案管理制度”。

2.0 档案的管理机构

2.1 文书结案后，原稿由公司办公室所辖档案室归档。

2.2 各经办部门或个人视实际需要，经有关领导批准后可留存影印本。

2.3 档案室主要职责

2.3.1 制定或参与制定档案工作的规章制度；

2.3.2 对企业其他部门文件材料的归档工作，进行指导和监督；

2.3.3 做好企业档案的收集、整理、保管和利用工作；

2.3.4 做好永久性档案向有关档案机构的移交工作；

2.3.5 提高档案管理的水平和技术，逐步实现档案管理现代化、科学化。

3.0 档案的种类

3.0.1 法规性文件。包括上级颁发、需企业执行的，或由企业发行的各种标准、规章制度等。

3.0.2 企业的重大决议。包括由企业股东大会、董事会、监事会、总经理办公会及其相关行政会议等形成的文件和会议材料、会议记录等。

3.0.3 计划性文件。包括企业总体计划或规划、开发计划、项目质量计划、营销计划、财务计划等。

3.0.4 总结性文件。包括企业年度和月度工作总结、下属部门的年度和月度工作总结、单项性工作总结、调查报告等。

3.0.5 批示性文件。包括企业各类计划指标、技术指标、营销指标等，以及企业各类命令、工作指示等。

3.0.6 凭证性文书材料。包括企业各部门上报的、在日常活动中形成的原始记录和凭证，如财产状况、房屋销售、合同书、协议书等的原始记录和文本。

3.0.7 证件性文书资料。包括法人营业执照、土地许可证、开发资质证、施工许可证、规划许可证、预售许可证、企业和产品获得各类荣誉牌匾和证书、达标证书和证明等。

3.0.8 汇报性文书资料。包括企业上报各级主管部门的文件资料和相关统计表，以及公司领导在外部公共场合发言、汇报或发布的各类文书资料。

3.0.9 劳资人力资源资料。包括企业下属各部门的人力资源任命、人力资源调整、人力资源管理、人才引进和培训、员工工资审核记录等相关资料。

3.0.10 声像制品资料。包括企业及下属各部门在其经营活动或政治、文化娱乐活动中，以及在外学习、考察时或外部门提供的，以声像形式记录下来的各种资料，如照片资料、录音资料、录像资料、影片资料等。

3.0.11 题赠性资料。包括上级领导和外协友好部门或个人提供的题词、书画、工艺制品等。

3.0.12 技术性资料。包括各类工程图纸、竣工资料等。

4.0 档案管理的基本程序

包括档案的收集、整理、鉴定、保管、销毁、统计、检索、编码、利用，这九道工序是档案工作的整体，它们之间相对独立，但又相互制约。

5.0 档案的收集

就是把分散的，以及散失到其他部门的各类档案资料，按有关规定有计划地分别集中到档案室。其收集的主要方式是归档，即把公司活动中产生的有保存价值的各种材料，由办公室及企业下属部门和个人定期协同档案室进行整理、立卷、归档。

5.1 立卷归档的范围

凡属本标准第3条所涵盖的文件资料，均应立卷归档。

5.2 立卷归档的时间

5.2.1 凡已办理完毕的具有保存价值的各种文件资料，均应在三日内递交办公室立卷归档。

5.2.2 对于某些专门文件，或驻地分散在外的个别业务部门的文件，为方便日常工作，立卷归档时间可根据实际情况适当延长。

5.3 立卷归档的要求

5.3.1 各部门兼职档案员在规定的归档时间内，把整理审定完毕的档案资料，递交档案室立卷归档。

5.3.2 移交档案要填写移交清单。移交清单一式两份，双方签字后各执一份。

5.3.3 归档的文件资料必须完整、真实、准确，请示和批复、印本和底稿、正文和附件必须立在一起。

5.3.4 立卷时应编制好案卷目录，把文件的作者、标题、日期等项目填写清楚，概括而简洁地拟写好案卷标题，把案卷内容表达出来，装订整齐、牢固，无任何金属物，填写备考表，注明保管期限。

5.3.5 填写案卷一律用碳素墨水钢笔或毛笔，禁止用圆珠笔或铅笔，字迹应清楚、准确。

5.3.6 立卷应以本部门形成的文件为主，根据文件形成的

特点，保持文件间的历史联系，适当照顾文件的保存价值，使案卷能正确反映企业生产活动状况和面貌。

5.3.7 立卷应以部门为主，结合其他特征的方法组卷，把有密切联系的文件组合在一起。

5.3.8 立卷应把上级文件与本公司文件（除请示、批复外）按保管期限和文件年限分开立卷。

5.3.9 立卷归档后，发现需立卷的文件资料，可按立卷原则进行插卷。

5.3.10 文件组成案卷后，卷内文件应按照一定规律进行排列，系统地反映问题，做到查找方便。

5.3.11 各种实物档案（奖品、奖杯、锦旗、奖章、证书、牌匾、馈赠品等）归档必须有原件，并保持其完好无损。

5.3.12 声像档案摄录必须详细记录事由、时间、地点、主要人物、背景、摄录者，归档声像资料必须是原版、原件，清晰、完整。

6.0 档案的借阅

6.0.1 档案主要供本企业利用，一般不外借；如情况特殊，外单位人员须持介绍信并经公司领导批准，可查阅无密级档案。

6.0.2 各部门工作人员可直接查阅属本部门业务工作范围的档案资料。如需查阅非本部门的重要文件和有密级档案，须经公司领导或原形成档案的部门领导批准，方可借阅。

6.0.3 档案的借阅者应负责档案的完整和完全，不得私自影印、复制、翻印，不得擅自拆散、调换、抽取、污损、加标注，不得转借，如有违纪，酌情处罚。

6.0.4 对珍贵或易损的档案，应制成复制品提供使用。复制可采用复印、照片、重印副本、摘录等方式。复制件应仔细校对，与原稿无误后，注明档案编号，然后提供使用。如有必要，给复制件加盖公章，以示复制不会有误。

6.0.5 必要时,档案室应对所提供档案出具证明。证明材料写好后应仔细校对和审查,加盖档案室印章后才有效。档案室证明材料只能证明某事在档案上有无记载,而不能对某事下结论。档案管理员不可擅自以档案资料作解释或下结论。

6.0.6 档案一般不得借出档案室。如有特殊情况,可以作短期外借,最多为十天,但必须经有关领导批准并办理借阅手续。如延长借阅时间,须办理续借手续。逾期不还者,档案管理员要及时催还。

6.0.7 借阅档案须妥善保管,若有遗失,将根据档案的价值和数量报公司领导批准后,责令其赔偿一切损失。

7.0 档案保密要求

7.0.1 档案管理员和借阅利用档案的人员要树立高度的政治责任心,加强保密意识,双方共同做好保密工作。

7.0.2 档案分一般档案和有密级档案两类。档案密级分为绝密、机密、秘密三级。

7.0.3 有密级档案只许在档案室查阅,不许带离本室。有密级档案复制时,需经公司办公室主任或副总以上领导批准。

7.0.4 有密级档案只限归档人使用,其他人员利用需经办公室主任或副总以上领导批准。

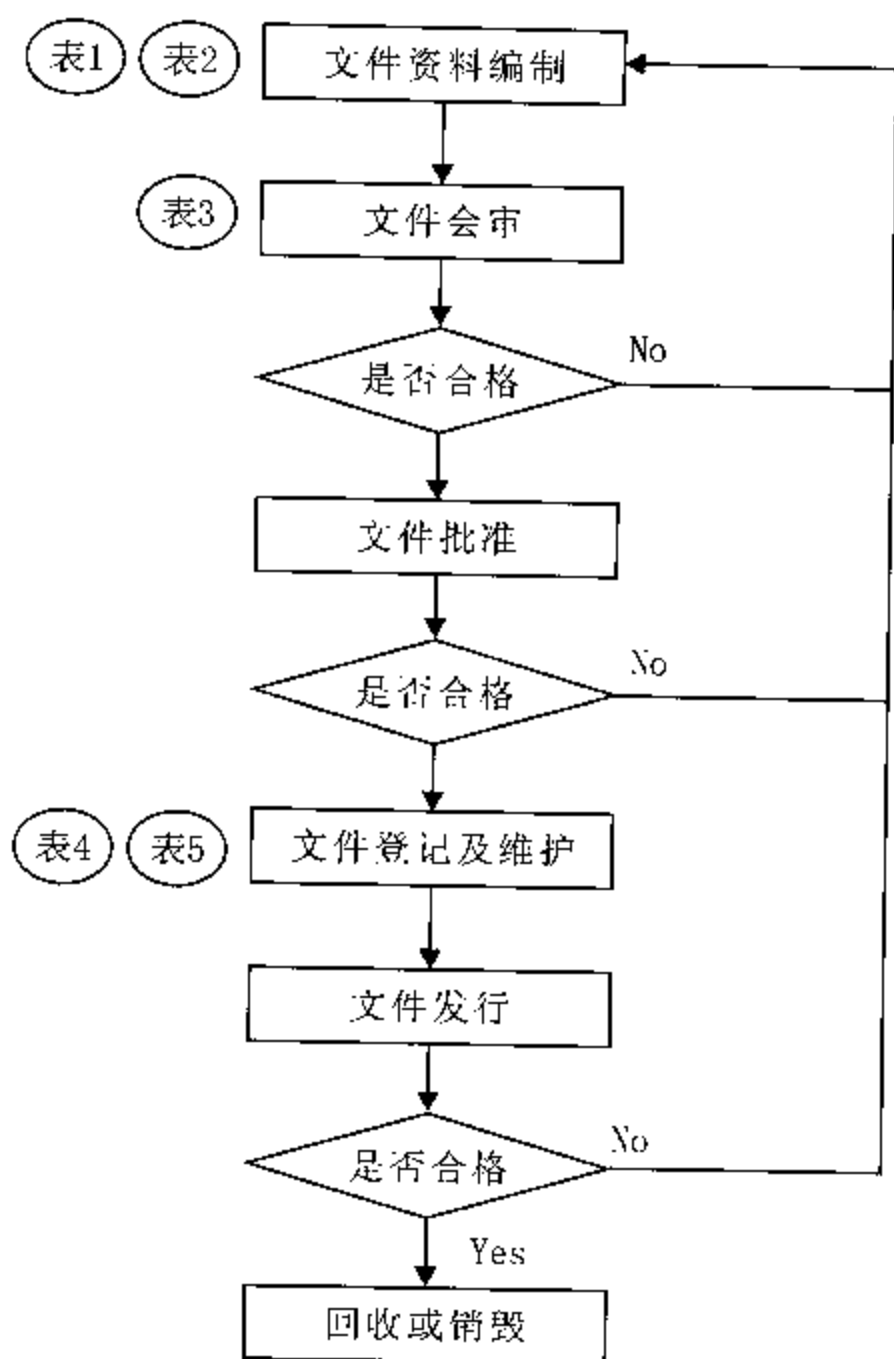
7.0.5 对已到保密期限的档案,要请相关部门领导和办公室主任鉴定解密,对解密档案作一般档案管理,及时提供利用。

7.0.6 外来参观人员,统一由负责接待人答复问题和办理所需材料。

7.0.7 档案管理员丢失或泄露机密,应根据情节轻重,给予纪律处分,直至依法追究刑事责任。

7.0.8 企业在职工作人员调离本企业时,需按档案室要求整理已形成的文件材料并退还所借档案,档案室审查无误签字后,才能调离。档案管理员调离,应由办公室主任监督办理档案

交接之后，方能调离。



文件资料管理流程图

8.0 超期档案的销毁

8.1 对超过保存期限档案，由档案管理员登记造册，经办公室主任和档案形成部门领导共同鉴定，报分管副总批准后，按

规定销毁。

8.2 经批准销毁的档案，可单独存放半年，经验证确无保留价值时，再行销毁，以免误毁。

8.3 销毁文件必须在指定地点进行，并指派专人监销；严禁将销毁的文件作为它用，或作废纸出售。文件销毁后，监销人应在销毁注册上签字。

9.0 档案的保管

档案保管工作应做到四不：不散（不使档案分散），不乱（不使档案互相混乱），不丢（档案不丢失不泄密），不坏（不使档案遭到损坏）。同时，应做好防火、防潮、防晒、防虫、防损、防盗、防尘工作，以提高档案的安全性，对破损档案应及时修补。

4. 公司文印管理制度

1.0 为了加强公司的文件管理，特制定本制度。

2.0 公司的文件，有打印必要时方予打印。内部传递的简单请示报告或其他不需打印的文件，一般不予打印。

3.0 公司发文，需由起草人定稿抄正，经有批准发文权的领导签字同意后方准打印。一般文件的打印、复印、传真，须经所在部门负责人签字同意后才予办理；部门经理不在时，可经总裁办公室主任同意后办理。

4.0 私人资料，不得在公司打印、复印或用公司传真机传送，以免影响公司的正常工作。

5.0 文印室人员应认真做好本职工作，按照规定完成任务。对收到的文件资料，应及时经有关部门、人员送发，或及时通知有关人员到文印室取回，不得延误。

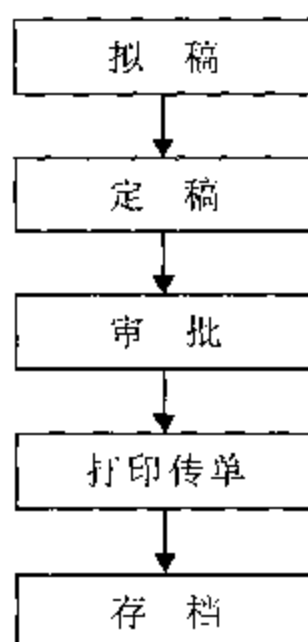
6.0 文印室人员应树立严格的保密观念，不得随意将打印、

复印或传真资料中有关商业秘密或公司管理中须保密的事项透露给他人，不得截留任何文件。

7.0 文印室对送来打印、复印、传真的文件资料，应做好登记，并在月终作统计核算。属业务部门的，由各部门承担费用；属行政、管理部门的，统一列行政开支。

8.0 文印室工作人员初次违反上述规定的，给予批评或处50元以下罚款，屡教不改或给公司造成不良的社会影响或较大经济损失，处50元以上罚款直至辞退。

9.0 本规定自××××年××月××日起执行。

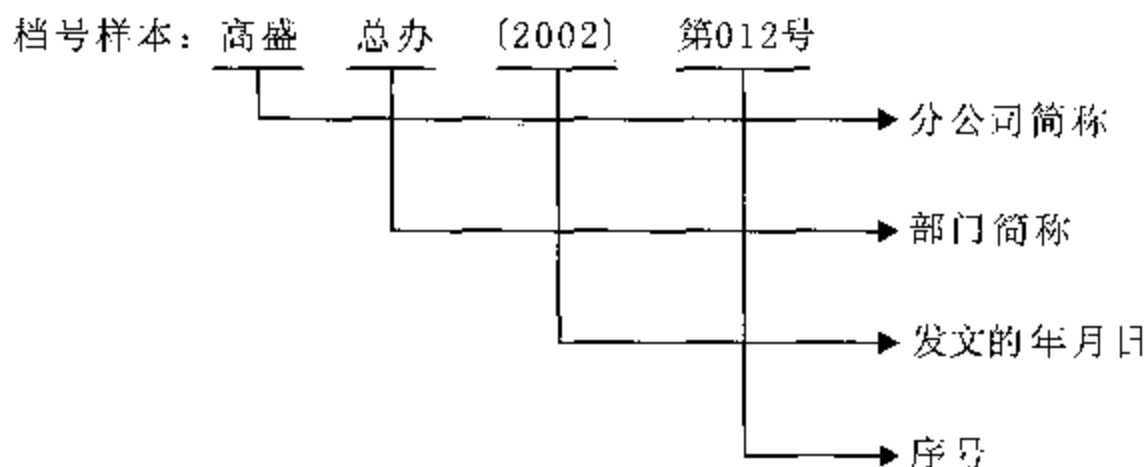


文印处理程序

5. 公司文书、档案管理指引

建立完善的文档资料管理系统，是办公室正常运作的基本，是提高办公室运作效率的保证。管理系统包括对文件档号、行文格式的统一，文件收发、文件立卷归档的规范化。

(一) 凡向外部门发出的正式文件，均需编写文件档号。



(二) 注释：

1. 总部/分公司简称——

高盛集团：高盛

高盛大厦物业管理有限公司：大厦

明和美居物业管理有限公司：美居

程泰物业管理有限公司：程泰

高盛创世文化传播有限公司：创世

2. 各部门简称——

集团总经办：总办

财务部：财务

审计部：审计

人事部：人事

行政部：行政

发展部：发展

招商部：招商

物业部：物业

客户部：客户

保安部：保安

消防中心：消防

清洁部：清洁

（三）行文格式

1. 除综合性报告外，其他内容的文件应当一文一事，避免一份文件内请示、报告、要求解决多个事项。

2. 行文内容必须准确，呈总经理核签的文件应附相应的有关补充资料或说明文字。

3. 凡各类文件均须依照集团公司规定格式撰写（格式样本附后）。

4. 公司文件一律采用 A4 纸打印，字体统一用宋体。

（四）文件审核

1. 各主管人员审核文书的要点是：内容是否符合公司政策和规章制度，文字是否简练达意，格式是否符合要求等。

2. 有关集团申购杂项、宿舍、司机、维修等事务由行政经理批复后转交有关部门或负责人跟进。

3. 有关集团人事工作的文书交由集团人力资源部处理。

4. 有关集团总部、各分公司的重要文书，如超出有关部门负责人审批权限的，必须经集团总经理审批方可执行。

（五）文件收发规定

1. 向公司外部单位发出的文件，应尽量用电脑编写并使用统一的格式。

2. 总部各部门传真需报送集团行政部统一登记办理，传真首页使用统一格式（见附件）。

3. 文件发送由送件人将文件内容、报送日期、部门、接件人等事项登记于发文登记表。如人事任免、员工考评、财政收支、项目拓展、商情等机密文件，必须密封好签封后派专人发送签收。

4. 外来文件由专人负责签收、登记。签收人应于接件当天

按文件的要求报送有关部门。如需传阅，由有关主管人员签署“传阅”字样后，交有关同事传阅。

（六）公司报刊、信函、传真收发制度

1. 报刊订购与收发。

（1）报刊订购。各部门将需订阅的报刊申请单呈交行政部统筹，由行政部统一订购。原则为每半年订购一次。

（2）报刊收发。前台接待员每天点算清楚当日收到的报刊，再分门别类派送到相关部门。

2. 信函、传真收发。

各部门所有对内/外的信函、传真均由行政部先行登记再寄发。

（七）文件立卷归档制度

1. 文件存档。

（1）发出文件与收到文件需分开存放。

（2）根据文件档号、日期、顺序、文件类别对发出/收到的文件进行分类存档，编制目录。

2. 文件保存期。

普通文件基本保存期为两年，重要文件根据具体情况而定。

（八）声像档案管理方法

1. 定义：多媒体音像产品、操作软件、学习培训光盘、企业宣传录影带、活动录音带、照片等。

2. 整理：对有关的音像品进行分类、编号、编排目录，系统管理，便于查找。

3. 保管条件：根据音像产品的保管要求进行保管，以免数据丢失或损坏。

4. 定期检查：对有关存放的声像档案进行检查。

高盛集团文件 高盛总办[2002]第 012 号 签发人: 关于××××的通知 总部各部门、各分公司: (正文) 特此通知。 高盛集团行政部 ××年××月××日 抄送: 抄送:	高盛集团文件 高盛总办[2002]第 012 号 签发人: ××公司××××会议纪要 会议时间: 会议地点: 主持人: 记录人: 与会人员: 议定事项: 1. 2. 高盛大厦行政部 ××年××月××日 抄送:
---	--

文印处理程序

6. 公司文件收发规定

第一条 公司的文件由办公室负责起草和审核，公司总经理签发；公司本部各部门的文件由各部门负责起草，办公室审核，总经理签发。

第二条 文件签发后，送办公室统一安排打字，打印后送回起草部门校对，校对无误方能复印、盖章。

第三条 文件和原稿由办公室分类归档、保存备查。

第四条 属于秘密的文件，核稿人应该注明“秘密”字样，并确定报送范围。秘密文件按保密规定，由专人印制、报送。

第五条 文件统一由办公室负责发送。送件人应将文件内容、报送日期、部门、接件人等事项登记清楚，并向文件签发人

报告报送结果。秘密文件由专人按核定的范围报送。

第六条 外来的文件由办公室专人负责签收，并分类登记。由办公室主任提出处理意见后，签收人应于接件当日即按文件的要求报送给有关部门，不得积压延误；属急件的，应在接件后立即报送。

第七条 传阅文件由办公室专人负责收回，对领导指示的文件，办公室应及时组织传达和落实。

企业报刊、邮件、函电收发制度

第一条 全厂公私报刊、外来邮件、外发公函、函电等由厂收发室负责收发。

第二条 发函电要求。

1. 各部门因公需外发函电，经办人员应于每天下午××时以前将函件、电报底稿送到收发室，另填写挂号、平信、电报外发登记表。

2. 每天下午××时以前，厂收发室应将当日外发函电清点，累计送交邮局寄发。

第三条 外来邮件管理。

1. 外来邮件一律经厂收发室签收分发。

2. 凡挂号、纸包、包裹单、汇款单、货运单等由收发室通知收件人到收发室当面签收。

3. 一般公启函电和厂内员工私人信件，由收发室开具清单分放到各单位信报箱内。

4. 私人不明平信一律放到信架（信袋）内，由个人自取。

5. 不论公私邮件，收发室应随到随清，及时分发，不得丢失损坏，搁置延误；对国外来函应检查封口、邮戳，如发现被拆封或邮票被撕应拒绝签收，并向邮局反映，查明缘由。

6. 凡挂号信、汇款单、包裹单、货运单等的收件人，在收

发室通知发出后应随即到收发室领取邮单，并及时去邮局取款取件。超期罚款，收发室概不负责。

第四条 报刊订购与收发。

1. 报刊订购。

(1) 订购时间：上半年，下半年。

(2) 订购手续：不论单位和个人，均需先到收发室查阅报刊目录，再将需要订购的报刊代号、名称、出版日期、单价、订购份数、期数填写清楚交收发员核对算价，确认无误后当面缴款开票。公费订购报刊由收发员持订单到财务部门办理付款托收手续。归口管理报刊公费订购的单位除按上述要求填写预订单外，还须填写报刊分发清单，详细写明各种报刊分发到哪些单位或个人。

2. 报刊收发。

(1) 收发员每天对邮局送来的报刊应对照邮局分送清单分类清点，发现有差错应及时登记并要求补缺退余。

(2) 收发员收到邮局送来的报刊后应及时分发，不得耽搁延误。

收发员清点分发报刊时间为××时，任何人不得进入收发室。

(3) 每天分发到各单位信报箱的报刊应随附分发清单。

(4) 各单位应固定专人按时领取报刊和公启函电。领取时，要对照分发清单清点验实签名，发现差错应当向收发员提出增补退换要求，并进行差错登记。

当面未提出，则视为分发无差错。

第五条 收发员应坚守工作岗位，节假日、休息日应有人值班，休息日应采取轮休形式。

第六条 收发室内外应经常保持整齐清洁。

第七条 收发室由××部门负责管理，其工作质量由××部

门进行检查、考核，并承担责任。

7. 公司收发文处理规定

第一章 通则

第一条 目的

公司文件（本公司及其事务所之间的书信、文件、传票、小包裹等）以及公司外文件的收发、分发等依本规定处理。

第二条 统管部门

文书的收发、分发等事务，由本公司及各事务所的总务处统一管理。

第三条 文书责任者

在各业务处室中设文书负责人，负责本处室内发文文件的分发、保管等工作。

第二章 收文及分发

第四条 文书的收发

对公司外来文书的收受由总务处收文科负责。

第五条 收文的处理

收文中除亲名信函、挂号信、专递证明等，对一般信函应全部拆封，以件为单位将收文印章盖在文件上方空白处，将信封附上，用别针别在一起。

收文科将全部收文的收受日期、发文单位、发文者姓名、文件标题、内容概要、分发地点等项目登在“收文簿”上，并将文件及“收文簿”一并提交给总务处长。

第六条 审核以及分发批示

总务处长在对文件及“收文簿”加以审核后，对收文科作出

分发批示。

当处长外出时、如有关事务急需处理，可由副处长代理承担上述工作。

第七条 分发

收文科将“收文簿”及文件分发各处室，各处室的文书负责人应在“收文簿”上盖印签收。

第八条 处室内部文书的处理

文书负责人在收到的文件上加盖印章，并将之递交有关处长。

该处长阅文后对文书负责人作出分发传阅的指示，文书负责人据此将文件分发给有关工作人员。

在文书承办、分发量较大的处室，可设“文书整理簿”，并据此处理文件。

第三章 发送

第九条 发送

文书的发送全部由总务处收文科负责，但是，在特殊必要时也可由适当的业务处室办理。

第十条 内部发送文书的处理

文书形成者在信封上写清收件人地点、姓名，并注明是否采用挂号、快递等方式后将文书交给文书负责人。

文书负责人将本处室文件分门别类，递交总务处收文科，请示发文。

第十一条 发送的处理

总务处收文科将各处室交来的所有发文的发文日期、发送地点、发文者名称（全名）、内容等项目登记在“发文簿”上，贴好邮票投递出去。

第十二条 投递

文件投递通常一天三次，按以下时间投出。

第一次上午 10:00。

第二次下午 15:00。

第三次下午 17:00。

遇需紧急投递的文书，可不受上述时间限制。

第十三条 邮票的收付保管

邮票的购入、付出、保管等情况，应登记在“邮票收付保管明细表”上，年度计算出余额，与现存邮票数量加以核对。

第四章 公司内部定期专递文件的处理

第十四条 公司内部的定期专递

不利用国家邮政，而是通过公司内部定期专递形式发送的信函、文书、传票、小包裹、钱款以及其他物品的收集和递送，可依照第二章、第三章的有关规定办理。

对本公司及各事务所之间的定期专递的管理，由各公司总务处负责。

第十五条 定期专递“收发文簿”的制作

在发送定期专递时，各总务处应在定期专递“收发文簿”上登记其内容（一式两页），副页留存，正页与发送物品同时放入定期专递箱，交给定期专递司机。

定期“收发文簿”的使用方法如下：

- 1.（副本）定期专递“收发文簿”。作为发文单位记录，可代替发文簿，每天整理清点。
- 2.（正本）定期专递“收发文簿”。发文单位、收文单位总务处，可代替“收文簿”，每天整理清点。
3. 定期专递车辆调配。

8. 公司收发文管理办法

一、制定目的

1. 将本公司内各种收发文的处理及保管予以标准化、系统化及效率化。
2. 促使本公司内的公文收发业务顺畅。

二、适用范围

凡隶属本公司内各部门对内及对外的公文收发，悉依照本办法所规范的体制管理。

三、对外收发文

1. 收发文原则。

对外的总收发置于管理部（总务处），原则上采取统一收发、分散保管的方式。

2. 对外收文的启封。

（1）收文者是公司名称，由总务处收发员启封收文。

（2）收文者是部门名称，由部门文书管理员启封收文。

（3）收文者是私人名称，由部门文书管理员代收文后转交当事人启封收文。

3. 对外发文。

（1）对外发文原则上一律以公司名义行文，并由总务处总收发发送。

（2）如必须以部门名义行文时，须由总务处文书管理员签办并转呈总经理核准后，再请总务处总收发发送。

4. 对外发文编码原则如下：

对外发文要编八码，前两码为中文代字码，后六码为中式数码。

如：朗×字第 0—0—0—。

(1) 第一码：代表本公司。

使用公司名称第一字“朗”来代表“深圳朗光科技有限公司”。

(2) 第二码：代表发文部门。

总：代表总经理室。

管：代表管理部。

业：代表业务部。

(3) 第三、第四码代表发文的公历年度。

如：01 代表公元 2001 年。

(4) 第五、第六码代表发文的月份。

如：01 代表 1 月。

(5) 第七、第八码代表发文的日期。

如：01 代表 1 日。

(6) 如该日发文有两件以上时则可加一位流水码，并以“—”符号连接。

5. 存档。

(1) 对外收发公文原则上由收发文单位自行存档，必要时可由收发文单位拷贝到其他单位存档，作为凭证。

(2) 管理部总务处收发人员须设置“对外收发文登记簿”，并对每一件的对对外收发文予以登记，以利追踪查核。

四、对内收发文

1. 收发文原则。

(1) 为简化作业程序起见，对内收发文除公告外，原则上一律使用“内部公文单”作业。

(2) 必要时须经总务处同意始可变更格式作业。

2. 公告。

(1) 对内公告发文，由各单位文书管理员签办，总务处总收

发，并由总务处呈总经理核准后方可发文公告。

(2) 公告除由总务处总收发存档外，必要时可由发文单位自行拷贝存档，作为日后追踪的凭证。

3. 内部公文单。

内部公文单签办，存档说明如下：

(1) 收发文原则。

发文单位原则上不予限制，但如属报告或联络文且发文单位又不属主管部，该内部公文单须先经由部门主管核实后，才可越本部上呈或转其他部门（须照会其他部门时）会签后上呈。

(2) 受文单位。

为内部公文单核准，照会或执行权的最终归属单位。

(3) 编号原则。

对内发文编号原则除第一码与对外发文编号原则不同外，余者均相同。

示例：朗×字第 010—0—。

①第一码：代表本公司。

如：使用公司名称第一字“朗”来代表“深圳朗光××有限公司”。

②其余代码编制原则与对外发文相同。

4. 存档。

内部公文单原则上由发文单位自行存档，但必要时可由受文单位拷贝存档，作为凭证。

9. 公司国内外传真收发管理办法

一、制定目的

1. 将本公司内使用传真机处理国内外各种文件或资料作业

制度化、节约化、效率化。

2. 促使本公司国内外传真的收发业务顺畅。

二、适用范围

凡隶属本公司内的员工及经主管认可使用传真机的传真文件或资料时，均依本办法管理。

三、收发管理

1. 发文时间。

发文时间原则上为上班时间，如上午 10:00、下午 3:00，急件发文特殊处理。

2. 发文手续。

(1) 申请人事先填具“传真发文申请单”，经单位主管核准后连同文件交总务处人员（或传真机管理人）发送。

(2) 总务处人员（或传真机管理人）发送后，在“传真发文登记簿”上登录有关事项，并经申请人签认后，由申请人领回原稿文件。

3. 收文手续。

总务处人员（或传真机管理人）在收到来文时，须先在“传真收文登记簿”上登录有关资料后，再通知收文者领取文件并签认收讫。

4. 传真收发注意事项。

(1) 传出文件如为一般信函时，应使用本公司传真专用信函格式。

(2) 传出文件如为一般资料时，其传真首页也须以传真专用的信函格式。

(3) 传出文件如为承接设计稿、产品广告等时，其格式应先经企划部美编设计人员确认无误后方可发出。

(4) 本公司传出文件上均须注明：

①本公司地址、电话（传真）号码、e-mail、网址等联系方式，对国外传真须加注英文。

②传真人的部门、职称、姓名等。

③受传真人的公司全称（非简称）、部门、职称、姓名等。

④传真主旨。

⑤传真内容。

⑥备注事项。

如“如传真内容有不清晰时请回电话告知以便重传”或“本报价单有效期限为一个月”等。

（5）传真的使用须依下列原则：

①先考虑时效性。

②其次考虑经济性。

③再考虑方便性。

（6）传真机专用电话线严禁作为一般电话使用。

（7）收件未经登记严禁取用。

（8）严禁传送本公司机密文件、资料、图样。

10. 公司文书处理规定

第一条 公司文书的处理按本规定进行。在特殊情况下，为了应急，可以不按本规定权宜处置，但事后必须按本规定补齐有关手续。

第二条 本规定所指文书，包括以下内容：其中“1”与“2”项文书的处理，原则上按会议决定处置。

1. 高层决策文书以及高层下达的文件。

2. 部门会议决议文书与传阅文件。

3. 合同书、证券、证书和劳动协议书。

4. 意向书、违约书、往来公文、专利证明和注册登记文书。
5. 收支预算与决算书、账本票据、凭证、各种明细表、各种规定与计划书。
6. 往来书信、任命书、意见书。
7. 各种报告、各种统计表。

第三条 其他文书，如公开发行的书籍、杂志、报纸和小册子，以及调查资料类的印刷品或复写誊印物品的管理或处置，不受本规定约束。

第四条 各部门（所）在有必要的情况下，依据本规定，保管与处理本部门内的有关事务文书。

第五条 文书处理的基本原则是“准确”与“及时”，以及明确文书处理的责任者。

第六条 凡重要的往来交涉，都必须形成“文书”或形成文字记录，即所谓“成文”原则。即使情况特殊，不允许当即形成文件，也必须事后追忆，形成“备忘录”。

第七条 对那些并不重要的事项，或者可以通过电话、会面等简单形式处理的事宜，只需事后把处理结果的要点记录下来。

第八条 领取文书的科室或部门，按下列规定及时予以处理，不得拖延。

1. 凡重要事项或者异常事项，立即向所在部门主管作出报告，逐级向上请示报告；必要时与其他部门取得联系；等候并按照上级指示，处理文书中涉及的有关事项。

2. 如果文书中涉及的事项与其他部门有关，必须在取得其他部门联系并达成一致意见后行事。

3. 在具体处理时，如果认为有必要请其他部门作出配合，并且其他部门提供配合需要一定时间，在这种情况下应该事先征得对方的意见，以便妥善处理。

4. 如果事情涉及两个以上的部门，并且难以判断何部门出

面主持,在这种情况下,必须听取总务部的处理意见。

第九条 文书档案部门有责任督促有关部门处理文书中指定的事项,防止文书的处理延迟或停顿;并且有权让有关责任者对拖延的原因作出说明。

第十条 机要或绝密文书以及其他重要文件,必须存放在带锁的档案文件柜中,予以严格保管。

第十一条 文件柜的存放,必须选择在如果发生意外能够安全、迅速转移出去的地方,并且选择容易发现的醒目位置。

11. 公司文书管理制度

一、制定目的

1. 建立各部门良好的沟通作业模式,培养共同的工作理念以提升作业效率。

2. 将本公司内各种公文签呈的分类及处理予以明确化、具体化、效率化。

3. 促使本公司内各单位间的文书业务顺畅。

二、适用范围

本公司各部门对内及对外的公文签呈处理。

三、公文签呈的分类

1. 急件。指紧急文件,收文者与受文者皆须于一定时限内完成送达、批示或复文者。

2. 普通件。指不强调时限,仅为发文单位联络通告事宜的说明者。

3. 机密件。指公司、工厂的发文涉及保密性事项不得外泄者。

四、文件处理

1. 文件夹颜色管理。

(1) 红色卷宗夹。

为专属急件公文签呈用。

(2) 白色卷宗夹。

为专属普通公文签呈用。

(3) 密封式大封套。

为专属机密文件用。

2. 文件处理时效。

(1) 红色卷宗夹。

①受文者接到公文后应立即处理，并在不超过次工作日下班前回复。

②必要时可延长规定时效，但须先知会发文者，以防耽误大事，但时限只能以延长一个工作日为准。

(2) 白色卷宗夹。

受文者接到公文后应当天处理，最慢不得超过两个工作日为准。

(3) 密封式大封套。

机密性文件（含内外公文）不分等级，一律以封套密封。并责成专人或本人亲自送到受件人处，并由受件人签收；发文亦同。

3. 注意事项。

(1) 遇红色卷宗，当事人出差或请假时得由代理人立即处理，若一定需要当事人签核，可视情况延长规定时效，但须先知会发文单位，以保证不致产生积压或搁置情形。

(2) 遇各部门会签意见时，若涉及复杂性事项需时间考虑，应先行注明处理原则、日后结论及复文时间后转送次签部门，避免延误时效。

4. 文件处理规则

(1) 文件收发人。

每一部门应由部门主管指定助理或专人负责文件收发，并向管理部报备人选。

(2) 文件跟催人。

每一部门文件收发人亦即文件跟催人，负责跟催协调工作，以确切掌握文件动向及处理时效。跟催状况及文件返回时间须加以登记。

5. 作业异常处理。

(1) 为确保公文签呈颜色管理实施应用能落实且不被滥用，各部门主管应负责督导，若未能遵守且督导无效仍继续犯错的，应予以口头警告，并列入考核参考资料内。

(2) 发文单位可依全月统计异常处理发生件数回报管理部，或通知过失单位加以改进。

(3) 未依本办法规定办理而导致工作延误并产生重大问题者，管理部应签报“奖惩报告单”，并在奖惩会议中讨论处理。

12. 公司文书立卷归档制度

第一条 各部门都要建立健全归档制度。对处理完毕或批存的文件材料，由专（兼）职文书集中统一保管。

第二条 各部门应根据本部门的业务范围及当年工作任务，编制平时文件材料归档使用的“案卷类目”。“案卷类目”的条款必须简明确切，并编上条款号。

第三条 公文承办人员应及时将办理完毕或经领导批存的文件材料收集齐全，加以整理，送交本部门专（兼）职文书立卷归档。

第四条 专（兼）职文书人员应及时将已归档的文件材料，按照“案卷类目”条款，放入平时保存文件卷夹内“对号入座”，并在收发文登记簿上注明。

第五条 为统一立卷规范，保证案卷质量，立卷工作由相关部室与档案员配合，行政部文书档案员负责组卷、编目。

第六条 案卷质量总的要求是：遵循文件的形成规律和特点，保持文件之间的有机联系，区别不同的价值，便于保管和利用。

第七条 归档的文件材料种数、份数以及每份文件的页数均应齐全完整。

第八条 在归档的文件材料中，应将每份文件的正文与附件、印件与定稿、请示与批复、转发文件与原件、多种文字形成的同一文件分别立在一起，不得分开，文电应合一立卷；绝密文电单独立卷，少数普通文电如果与绝密文电有密切联系，也可随同绝密文电立卷。

第九条 不同年度的文件一般不得放在一起立卷，但跨年度的请示与批复，放在复文年立卷；没有复文的，放在请示年立卷；跨年度的规划放在针对的第一年立卷；跨年度的总结放在针对的最后一年立卷；跨年度的会议文件放在会议开幕年立卷，其他文件的立卷按照有关规定执行。

第十条 卷内文件材料应区别不同情况进行排列，密不可分的文件材料应依序排列在一起，即批复在前，请示在后；正文在前，附件在后；印件在前，定稿在后；其他文件材料依其形成规律或特点，应保持文件之间的密切联系并进行系统的排列。

第十一条 卷内文件材料应按排列顺序，依次编写页号。装订的案卷应统一在有文字的每页材料正面的右上角、背面的左上角打印页号。

第十二条 永久、长期和短期案卷必须按规定的格式逐件填

写卷内文件目录，并放在卷首，卷内目录填写的字迹要工整。

第十三条 有关卷内文件材料的情况说明，都应逐项填写在备考表内，置于卷尾。若无情况可说明，也应将立卷人、检查人的姓名和日期填上以示负责。

第十四条 案卷封面，应逐项按规定用毛笔或钢笔书写，字迹要工整、清晰。

第十五条 案卷的装订和案卷各部分的排列格式。

1. 案卷装订前，卷内文件材料要去掉金属物，对破坏的文件材料应按裱糊技术要求托底，字迹已扩散的应复制并与原件一并立卷，案卷应用三孔一线封底打活结的方法装订。

2. 案卷各部分的排列格式软卷封面（含卷内文件目录）—文件一封底（含备考表），以案卷排列次序装入卷盒，置于档案柜内保存。

档案管理办法

一、制定目的

1. 加强本公司内档案管理，以提升各部门工作效率。
2. 将本公司档案管理工作制度化、合理化。
3. 促使本公司的档案管理作业顺畅。

二、适用范围

凡隶属本公司的各档案管理，悉依照本办法所规范的体制管理。

三、名词定义

本办法的名词定义如下：

1. 档案。
 - (1) 各级颁布的文件、通知、公司文书档案、人事档案等。
 - (2) 本公司与其他公司的各种来往协议、合同等。

(3) 各部门的表册、事务档案。

(4) 工程用图等。

2. 临时档案。

凡临时归档存放(含未编号档案)的档案。

3. 资料档案。

凡处理已告一段落或已结案或跨越年度却需留存备查的档案(已编号档案)。

四、调阅档案

不相关部门人员调阅档案应经档案管理人员办理“调阅登记簿”，并呈存档部门主管核准后才可调阅。调阅档案时间以两天为限，不得转借、拆卸、调换、复印。

1. 档案保管单位期限。

(1) 永久保管。

(2) 十年保管。

(3) 五年保管。

(4) 两年保管。

2. 档案销毁。

(1) 对无须保存的文件或保存年限届满的档案，应依规定请示并办理销毁手续。

(2) 销毁档案应在“目录卡”上备注栏注明销毁日期。

3. 档案分类编号。

档案分类及编码分下列三种：

(1) “颜色”区分档案性质。

各存档单位无论是暂时档案还是资料档案，均须以以下四种颜色来区分其档案类别，如：

①红色资料夹为有关品管及制造类的档案。

②黄色资料夹为有关营业及行销类的档案。

③蓝色资料夹为有关公司文书及人事类的档案。

④绿色资料夹为有关技术及研发类的档案。

(2)“功能码”区分档案类别。

各存档单位无论是暂时档案还是资料档案，均须以（一码）大写英文字母作为功能档号。

示例：企划部的黄色资料夹分类：

A 代表市场调查类。

B 代表营业管理类。

C 代表广告媒体类。

D 代表广告预算类。

E 代表促销活动类。

F 代表促销预算类。

G 代表教育训练类。

H 代表经营企划类。

(3)“细分号”区分资料归档顺序。

各存档单位的资料档案，依归档顺序编码。

①功能码后再以阿拉伯数字编码，依序为该细分码的档案，应以流水码建档。

②本编码由存档部门视部门需要，自行编列存档。

③本档案编码须制作单位存档编号总目录，以方便迅速查用。

五、保管期限

1. 永久保管。

(1) 分类。

①公司章程等。

②股东名册、股东大会会议记录、营业报告等文件。

③董事会的重要文件。

④重要的政府机关的许可证、认证书以及指示命令等文件。

⑤契约书等具有永久效力的文件。

⑥有关股东、董事及主要职员人事方面的重要文件。

⑦其他需永久保存的重要文件、账簿及统计资料。

(2) 事例。

①公司章程以及规则的制定、修改、废止等永久性查考文书。

②股东大会会议记录、责权、财产权等。

③董事会会议记录等。

④经营许可证等。

⑤契约书。

⑥公司职员名册、人事档案。

⑦银行存款账、年度会计报表、经营统计资料等。

2. 十年保管。

(1) 分类项目。

①预算、决策及有关会计的各种账簿、各种凭证。

②干部会议等经营管理上重要的查考性文件。

③人事工资方面的文件。

④公司内部全体人员通告的文件。

⑤市场调查的汇总报告书。

(2) 事例。

税务查账报告书、现金出账、固定资产总账、业务文件、日常债权债务、财产目录等。

3. 五年保管。

(1) 分类项目。

①期满或解约的契约书、合同。

②重要的会议记录。

③短期内需查考的文件。

④人事文件。

(2) 事例。

①业务日志、事故类文件、一般请示、收发文簿盘点报告等。

②工资明细表、工资总账、保险明细表、医疗保险明细表、工资调整表。

4. 三年保管。

其他各单位独立存放的资料。

13. 公司文档分装工作规范

一、侧脊标签

要求标明文件所属部门、分类名称、文件夹位置编号等。

1. 适用于文件夹侧脊正中；虚线为裁剪线。

2. “位置编码”用楷体 20 号字；“小类名称”用大黑 60 号字，“部门名称”为黑体 3 号字体。

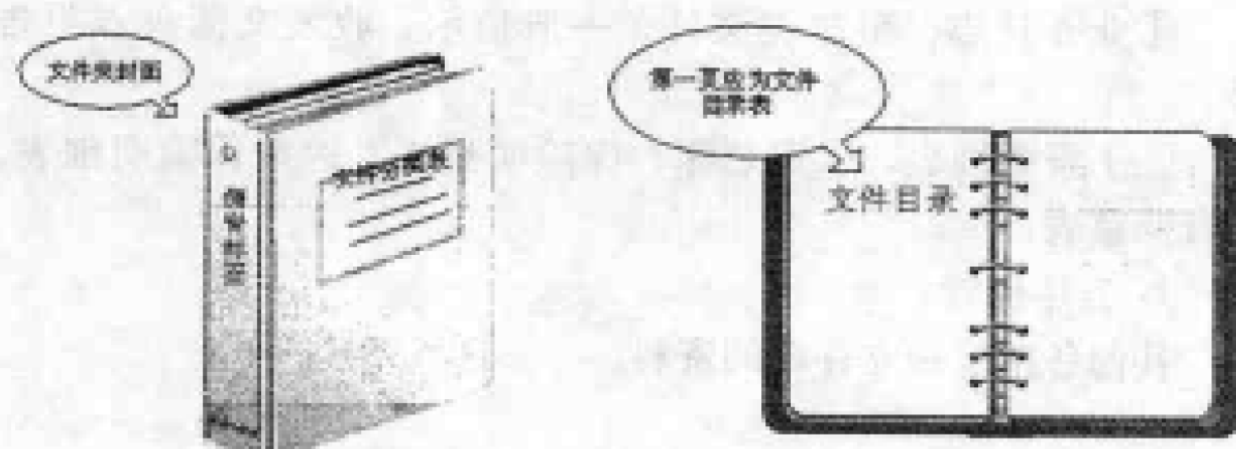
如小类文件太多，无法装入同一文件夹内，可将文件分拆为多个文件夹，小类名称改为卷名；如小类无法细分，可将小类名称改为中文名称，如工作联络单、会议纪要。

3. 位置编码：存放位置（柜号，以部门全部文件柜计算序号，并标注在文件柜上）+ 分类 + 文件夹序号（每一分类重新编号），无重复。如：1-A-1 为柜子一内行政文件的管理规定文件；2-B-2 为柜子二内的人事类考勤文件。

4. 如果文件为“保密文件”，则必须在侧条上加上字样为“机密”。

二、文件目录表模板

文件夹第一页必须列为文件目录表。



文档封装

位置编码

小类名称

部门名称

1-B-1

考
核

部门名称

文件侧脊标签模板

部门文件目录表

序号	文件名	日期	保密级别	页码范围	备注
1					
2					
3					

保密文件查阅登记表

序号	文件名	查阅密码	查阅时间	查阅人签名	保管人签名
1					
2					
3					

三、文件分类标志表

要求粘贴在文件夹正面，标明文件分类名称、放置地点、保管年限、保管责任人。

四、文件夹

一个文件夹里装订的文件量可按实际情况调整。文件夹第一页必须列为文件目录表，保密文件必须列上文件查阅登记表。其他文件按从底到上的顺序装订（最近的文件在最上面）。

五、文件袋

部分重要文件或已过一年保存期仍有保存价值的文件，可采用文件袋形式保管。

文件袋正面标签：要求标明文件分类名称、文件编号、卷内备考表。

文件袋反面标签：要求封口处加盖办事处签章，并粘贴文件查阅登记表。详见下图：



14. 公司文档销毁工作规范

一、定期核对

1. 定期核对已记录的信息资料。发现丢失的信息，在发放清单和索引目录中查询信息发放对象和信息来源，并以适当的方法恢复。

2. 定期检查已经过期的条目并加以标注，以保证存储信息的及时性，对于过期、作废的文档要定期销毁。

二、销毁文件类型及注意事项

1. 销毁文件分为纸面文件销毁和电子文件销毁两类。

2. 为了便于跟踪和备查，对销毁的文件要予以登记，保存销毁文件清单。

3. 电子类文件删除后必须清空回收站。

三、销毁条件

对于以下类型的文件，可予以销毁：

1. 已过保存期限，不用继续保存的文件。

2. 公司指定要销毁的文件。

3. 会议上回收的保密文件。

4. 不需部门存档的保密类文件。

5. 无保存价值的文件（已处理的传真件，礼品申领表及发放清单）。

四、销毁方式

1. 粉碎型碎纸机粉碎（适用于任何纸面文件）。

2. 到郊外垃圾处理站监督烧毁（适用于非机密性、量较大的文件）。

3. 送造纸厂监督打成纸浆（适用于公司过期宣传资料的销

毁)。

4. 电子类文件删除后, 每三个月必须清空一次回收站。

15. 公司文件归档保存表

序号	项目分类	文件名称	保存时间
1	章程以及公司规则的制定、修改、废止等	章程、公司章程、通则等	永久
2	股东名册、股东会议记录、营业报告等文件	股东大会会议记录、债权、财产等	永久
3	董事会和监事会的重要文件	董事会和监事会会议记录等	永久
4	政府批文等	营业许可证等	永久
5	契约书等具有法律效力的文件	契约书、聘用合同、商业合同等	永久
6	职员人事文件	社保登记、名册、履历书等	永久
7	其他重要文件、账簿及统计	业务监察报告书、银行存款账、经营统计资料、会议记录	永久
8	预算、决算以及有关会计的各种账簿、各种凭证(包括法律上规定的商业账簿)	税务报告书、现金收支账、转账凭证、银行存折、固定资产总账、各种收据、日记账、日常债权、财产目录、借贷对照表	十年

六、企业文书管理表格

1. 公司文件修改记录表

[illegible]

2. 公司文件更改通知单

更改文件名称					
文件编号		申请更改部门			
更改内容：					
文件修改人：_____日期：_____					
更改页码		更改条款		更改状态	
文件更改记录					
发生部门	文件（页次）收发记录		文件 使用人	文件 管理人	日期

3. 公司程序文件会审表

文件名称			文件编号	
编制部门			编制人	
文件会审目的： 1. 确认程序的规定是否符合标准要求 2. 确认程序的规定能否满足要求 3. 确认程序的规定是否能够完全执行 4. 确认职责是否明确、接口是否清楚 5. 其他需要确认的内容			文件会审项目： 1. 文件格式 2. 职责职权 3. 工作接口 4. 可操作程度 5. 引用文字 6. 记录表格 7. 其他	
纪要 责任 部门	部门接口	负责人	意 见	
相 关 责 任 部 门				

4. 公司受控文件清单

[illegible]

6. 公司文件传阅登记表

文件编号	文件标题	密级	份数	收文日期	部门主管签名	行政经理签名	备注

8. 公司文件借阅审批表

填表日期： 年 月 日

借阅人姓名		部门	
文件文号		文件类型	
借阅目的			
借阅时间			
备注			
审批意见	部门主管签名：		
行政意见	行政部签名：		

9. 公司文件归档登记表

[illegible]

10. 公司归档案卷目录

卷宗号:

目录号:

部门:

[illegible]

11. 公司档案内容登记表

类号_____

[illegible]

12. 公司（机密）文件保管备查簿

类别：_____

No. _____

归档日期	原文件编号	内容摘要	经办部门	档号	预定保 存期限	份数		注
						副本	影本	

13. 公司阅档催还单

同志：

您所调阅的下列档案还期已逾，为方便他人使用和管理，请依档案调阅规则于 月 日前送还。

档案室

年 月 日

[illegible]

14. 公司档案调阅单

档案名称或收发文号					
核批		调阅人		借出日期	年 月 日
档号及件数		还卷日期	年 月 日 (经收入签章)		
	共宗 (件)				

注：本单一式两联，第一联于案卷退还后由档案室退还调卷人，第二联留存档案室备查。

15. 公司文件销毁登记表

[illegible]

16. 公司档案索引

部门:

	档案号	档案名称	建档日期	储存位置	档案内存	处理
1						
2						
3						
4						
5						
6						

备注:

17. 公司档案明细表

保险库号		柜位号		拟存至何时						
公司	部门	文件名称 内容	类别	入库日期			出库日期			收件人 签收
				年	月	日	年	月	日	

18. 公司档案内容登记表

类号：

案 号	内 容	备 注

19. 公司档案目录卡

部门:

[illegible]

20. 公司文件调阅登记簿

[illegible]

核准：

制表：

21. 公司销毁文件清单

序号	时间	文件标题	发文部门	主要内容	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

22. 公司传真表

传真 高盛集团 Goldsun Group
Tel: 86-20-38791888
FAX Fax: 86-20-38791102
Address: 26th Floor, Goldsun Building, 109Tiyuxi
R, 510620, Guang zhou, P. R. C.

收件人:
To:

发件人:
From:

传真:
Fax:

日期:
Date:

电话:
Tel:

页数:
Page:

关于:
Subject:

抄送:
C. C:

☐紧急 Urgency ☐请审阅 Check ☐请批 Approve ☐请答复 Reply
☐请传阅 Peruse

内容 (Content):

23. 公司传真收/发文登记表

[illegible]

24. 公司对外收/发文登记簿

[illegible]

25. 公司传真发文申请单

部门：

日期：

编号	文件名称	P 数	传真原因	接收单位	备注

核准：

申请人：

后 记

“诗家之景，如蓝田日暖，良玉生烟，可望而不可置于眉睫之前”，这是指创作之道难以把握。而公务文书写作与此迥然不同。公务文书有格式有规范有模式，如果对其中的格式规范模式知之不多，即便是作家，抑或硕士博士也很难写出一篇规范的公文。反之，大专学生甚至中学毕业生，只要掌握了公文的规范模式，亦可妙笔生花，写出有公务价值的实用文书，大大提高工作效率。

笔者从事实用公文的研究与开发近 10 年，积累了许多经验与资料，已出版相关图书 20 余本。此次应出版社之邀，搜集了一些最新、最实用的公文处理的资料编辑成册，并佐以示例规范。本书着重介绍公务文书处理的规范与要求，希望能对百忙之中的行政机关、企事业单位的朋友写出规范标准的公务文书，提供最直接有用的参考和帮助。

参加本书编写过程的还有：黄芳、云新、方体、凌红、高欢、曹猛、王虹、胡锐、王金伟、陆风、赵贵、贺良民、马桂、范名春、朱江等同志，特此予以说明。

编者

2007 年春于广州

[G e n e r a l I n f o r m a t i o n]

书名 = 企业公文格式与文书处理规范 标准、格式、实例

作者 = 范兰德，黄小群主编

页数 = 2 4 7

S S 号 = 1 1 9 5 3 5 3 6

出版日期 = 2 0 0 7 . 9

前言

一、公司法定公文格式与文本示例模式

- 1 . 公司决定的格式与文本示例
- 2 . 公司公告的格式与文本示例
- 3 . 公司通告的格式与文本示例
- 4 . 公司通知的格式与文本示例
- 5 . 公司通报的格式与文本示例
- 6 . 公司报告的格式与文本示例
- 7 . 公司请示的格式与文本示例
- 8 . 公司批复的格式与文本示例
- 9 . 公司意见的格式与文本示例
- 1 0 . 公司函的格式与文本示例
- 1 1 . 公司会议纪要的格式与文本示例

二、企业商务信函、计划、总结、讲话稿模式与示例

- 1 . 召开股东临时会议的通知函
- 2 . 客户开发信函
- 3 . 业务联络信函
- 4 . 业务拓展信函
- 5 . 商业查询函
- 6 . 答复有关商业查询函
- 7 . 推销产品函
- 8 . 客户信用调查函
- 9 . 答复订单函
- 1 0 . 订单确认要求函
- 1 1 . 报价 / 回复报价函
- 1 2 . 接受报价函
- 1 3 . 订购函
- 1 4 . 确认订购函
- 1 5 . 交易条款磋商函
- 1 6 . 议价函
- 1 7 . 洽询交易条件函
- 1 8 . 商业销售代理应用信函
- 1 9 . 市场促销和推销函
- 2 0 . 洽谈订单 / 取消订单函
- 2 1 . 货物装运函
- 2 2 . 延迟交货通知单
- 2 3 . 包装磋商 / 洽商品检验证明要求函
- 2 4 . 要求约会见面函
- 2 5 . 保险事故通知函
- 2 6 . 感谢信
- 2 7 . 投诉及处理信函
- 2 8 . 业务争端解决催告函
- 2 9 . 催款函 / 延期付款警告函
- 3 0 . 索赔 / 理赔函

- 3 1 . 商业道歉函
- 3 2 . 商业邀请函
- 3 3 . 商业贺函
- 3 4 . 商业吊唁信
- 3 5 . 商业关系介绍函
- 3 6 . 合作纠纷协商解决函
- 3 7 . 商业备忘录
- 3 8 . 总结
- 3 9 . 计划
- 4 0 . 讲话稿

三、公司员工职业生涯文书模式与示例

- 1 . 求职信
- 2 . 求职简历
- 3 . 英文求职简历 (中、英文对译)
- 4 . 企业竞争上岗演讲词
- 5 . 自我推荐信
- 6 . 答复求职者信函
- 7 . 商务经历证明书
- 8 . 员工离职证明书
- 9 . 求职自传
- 1 0 . 求职备忘录
- 1 1 . 职员文凭真伪查证函
- 1 2 . 辞职信
- 1 3 . 接受辞职回复函

四、企业策划文书模式与示例

- 1 . 产品促销策划方案
- 2 . 新产品开发策划方案
- 3 . 企业培训方案
- 4 . 公共关系策划方案
- 5 . 企业改革方案
- 6 . 企业员工测评考核方案

五、企业公文处理规范与企业文书管理制度

- 1 . × × 工业集团有限公司公文处理实施细则
- 2 . 公司文件管理制度
- 3 . 公司档案管理制度
- 4 . 公司文印管理制度
- 5 . 公司文书、档案管理指引
- 6 . 公司文件收发规定
- 7 . 公司收发文处理规定
- 8 . 公司收发文管理办法
- 9 . 公司国内外传真收发管理办法
- 1 0 . 公司文书处理规定
- 1 1 . 公司文书管理制度
- 1 2 . 公司文书立卷归档制度

- 1 3 . 公司文档分装工作规范
- 1 4 . 公司文档销毁工作规范
- 1 5 . 公司文件归档保存表

六、企业文书管理表格

- 1 . 公司文件修改记录表
- 2 . 公司文件更改通知单
- 3 . 公司程序文件会审表
- 4 . 公司受控文件清单
- 5 . 公司收文登记表
- 6 . 公司文件传阅登记表
- 7 . 公司发文登记表
- 8 . 公司文件借阅审批表
- 9 . 公司文件归档登记表
- 1 0 . 公司归档案卷目录
- 1 1 . 公司档案内容登记表
- 1 2 . 公司（机密）文件保管备查簿
- 1 3 . 公司阅档催还单
- 1 4 . 公司档案调阅单
- 1 5 . 公司文件销毁登记表
- 1 6 . 公司档案索引
- 1 7 . 公司档案明细表
- 1 8 . 公司档案内容登记表
- 1 9 . 公司档案目录卡
- 2 0 . 公司文件调阅登记簿
- 2 1 . 公司销毁文件清单
- 2 2 . 公司传真表
- 2 3 . 公司传真收 / 发文登记表
- 2 4 . 公司对外收 / 发文登记簿
- 2 5 . 公司传真发文申请单

后记