

# 企业行政管理



**主讲：马蔚然**



**职称：副教授**



**单位：辽宁经济管理干部学院**



**系部：管理学院**

# 第四节 信息沟通文本的书写

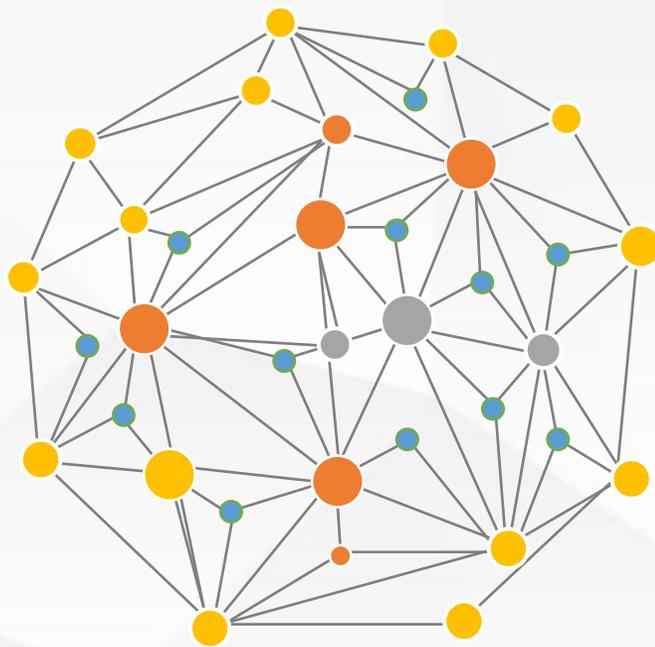


信息沟通需要企业行政管理  
人员撰写演讲稿、信件、留言、  
短信、备忘录、报告、传真首页  
等各种文本。演讲稿、报告等常  
用的应用文体，都会在实际写作  
课程中详细讲解，这里只对其他  
几种文本的书写简略介绍。

# 第四节 信息沟通文本的书写

一、信息沟通文本的写作要求

二、书信的类别和写法



四、传真首页的书写

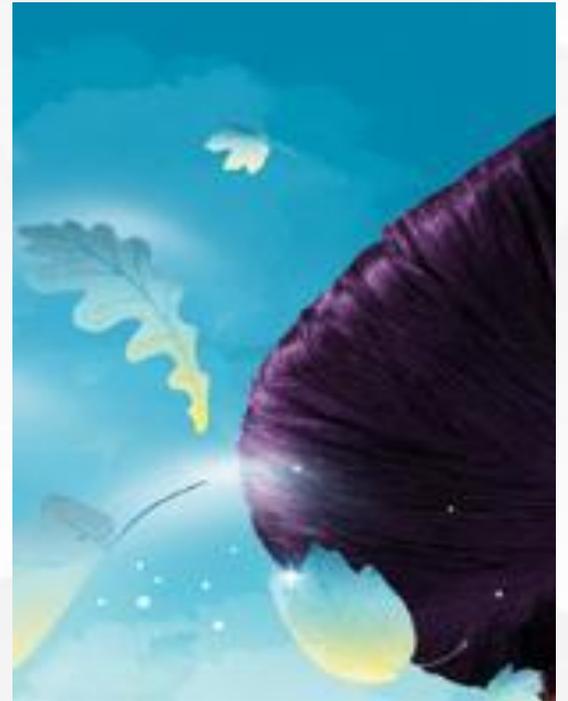
三、备忘录的写法

# 一、信息沟通文本的写作要求



## 一、信息沟通文本的写作要求

当写作信息沟通文本时，应达到如下的书写要求：



# 一、信息沟通文本的写作要求

**(一)  
简明  
语言**

**(二)  
正确  
文字**

**(三)  
准确  
标点**

**(四)  
正确排  
列序号**

# 一、信息沟通文本的写作要求

写信时，应具备判断优先次序的能力，逻辑地排列信息。

例如：

一级标题：标题序号为“一、”，独占行，末尾不加标点符号。

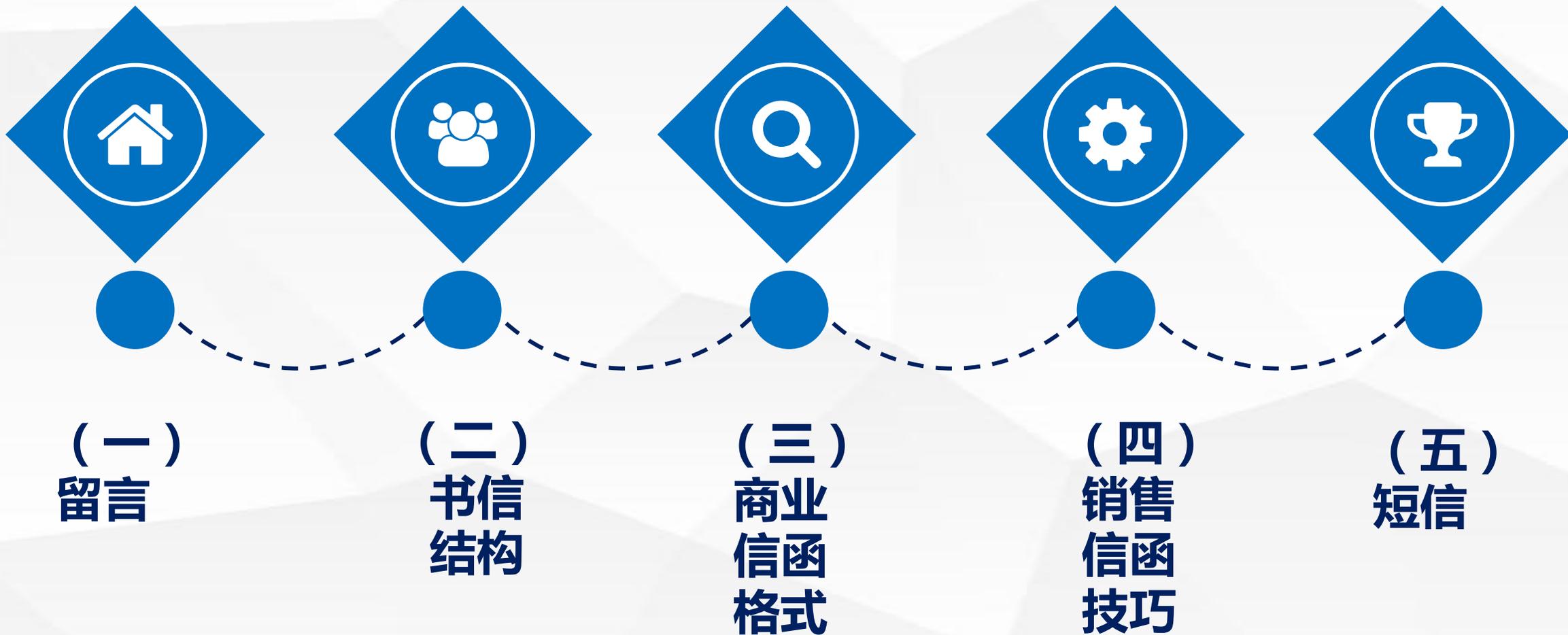
二级标题：标题序号为“（一）”，独占行，末尾不加标点符号。

三级标题：标题序号为“1。”。

四级标题：标题序号为“（1）”。

五级标题：标题序号为“①”

## 二、信的种类和写法



# (一) 留言

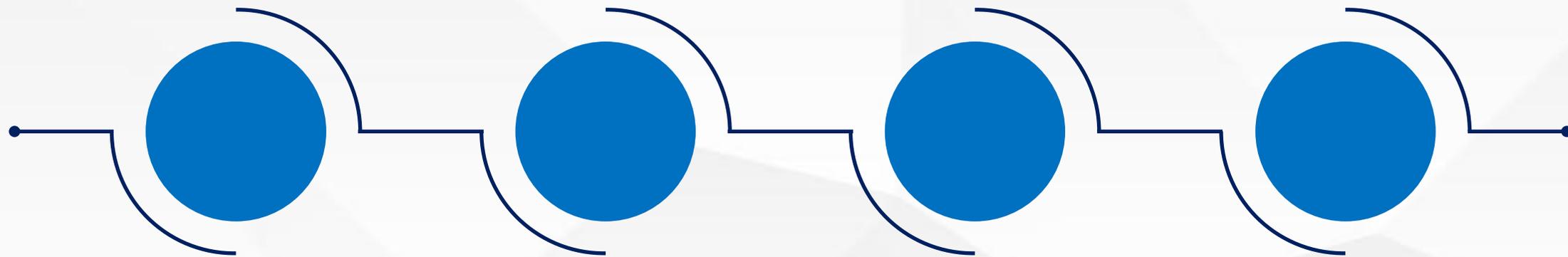


行政管理人员可以使用许多类型的留言，如电话留言、留言板留言、留言表留言、字条留言。这些留言，包括来访者留言，领导人给下级员工的留言和一个工作人员留给另一个工作人员的留言等。

# (一) 留言

1. 留言要抓住要点

3. 日期和时间  
要绝对准确



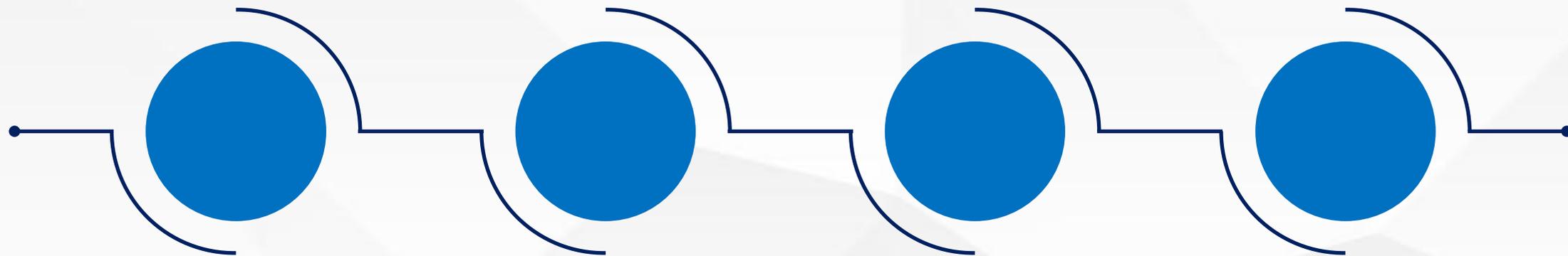
2. 语言要简洁明了，  
通俗易懂

4. 紧急情况  
适当标记

# (一) 留言

5. 核查：书写电话留言  
复述给打电话的人听

7. 认真填写留言  
表中的留言



6. 复查留言中包含  
的任何数字。

8. 检查紧急留言  
是否已经转告

## (二) 书信的结构

称呼 启词 正文 酬应过渡  
祝颂词 签署 日期



# （三）商业信函格式



同其他信函一样，商业信函也是一种具有习惯格式的文体。商业信函通常由信封、正文及附件3部分构成。前两部分是必不可少的，而后者则需视具体情况而定。

# （三）商业信函格式

## ✓ 1.信封

### （1）信封的种类

信封有横式和竖式两种。用横式信封时，将收信人地址写在信封的上方；用竖式信封时，将收信人地址写在信封的右侧，如果位置颠倒了，就会导致投递错误，发信人寄出的信又会给投递回来。



# （三）商业信函格式

## ✓ （2）信封的内容

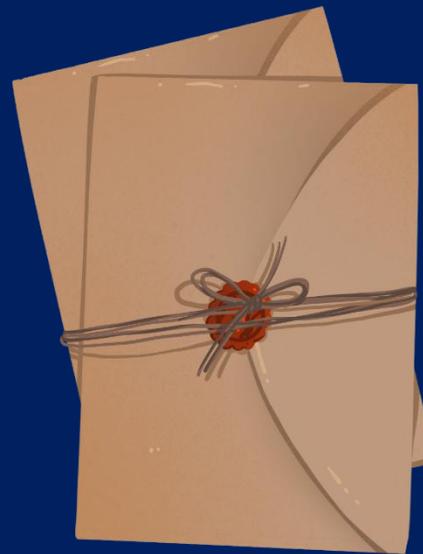
①收信人地址。用横式信封时，收信人地址居上书写；用竖式信封时居右书写。这部分内容包括：邮政编码，省、市（县）、城区、街道门牌号码，以及单位全称和业务部门名称。收信人的地址要写得详细具体、准确工整。注意不要只写单位名称而不写详细地址，也不要简化单位名称，以免误投。



# （三）商业信函格式

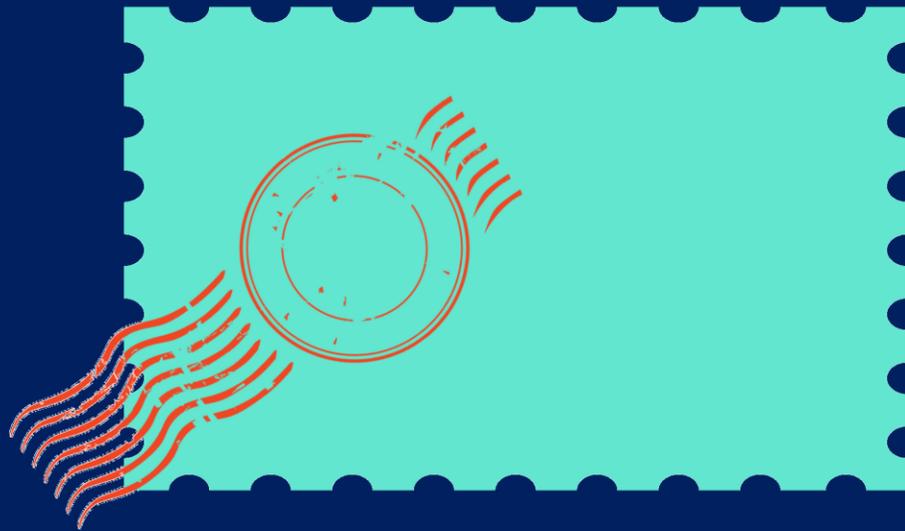
## ②收信人姓名。

一般写在中间位置，字稍大。姓名后接写称呼等，如“同志收”、“先生启”。初次联系工作时，如不知对方姓名，或有时为避免因对方业务人员调动工作（或出差）而延误书信的处理，也可把具体业务部门作为收信人，如某厂“销售科收”等。



# （三）商业信函格式

- ③寄信人地址及姓名。用横式信封时居下书写；用竖式信封时居左书写。
- ④邮票。根据邮政部门的规定，邮票一般贴在横式信封的右上角或贴在竖式信封的左上角。



# (三) 商业信函格式

## ✓ (3) 国外信封书写格式。

为了便于投递，对国外商业业务信函，应按国外的习惯格式书写。

### 2.正文

正文记载商业业务的具体事宜，是商业信函的核心部分。正文内容多种多样，其表达既灵活，又有一定的格式。格式同上文所说的信息沟通文本。



# （三）商业信函格式

## ✓ 3.附件

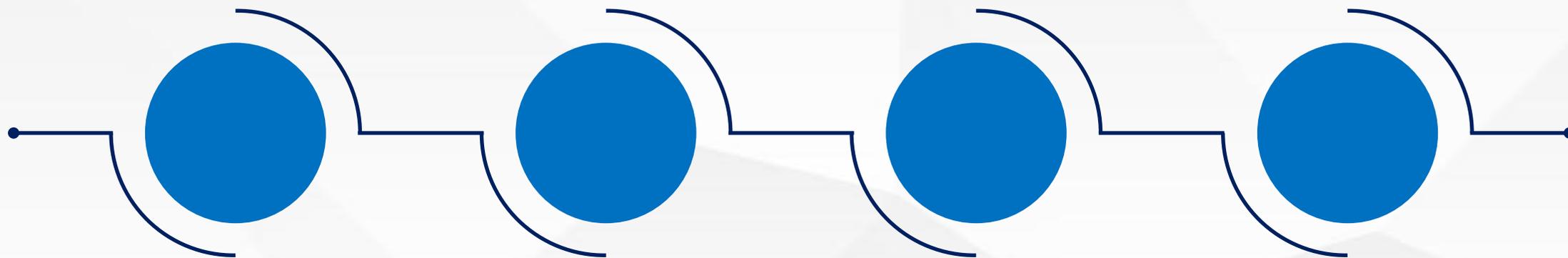
商业信函常见的附件有报价单、产品介绍或说明书、订购合同、发货通知单、产品质量检验书等，用以证实信文所写的各种论点，或作为商业业务往来的确认手续。



# (四) 销售信函技巧

1. 主题明确，重点突出

3. 引人注目的标题吸引消费者渴望读完



2. 结构紧凑、  
布局合理

4. 让读者采取行动

# (四) 销售信函技巧

**5.遣词造句浅显  
易懂、准确流畅**

01

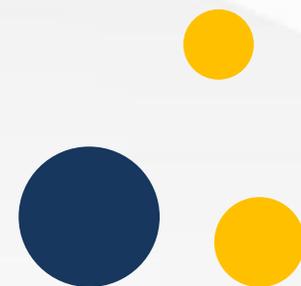
以一种对话的方式写

02

以小段落方式写作

03

编辑、校订你的信函



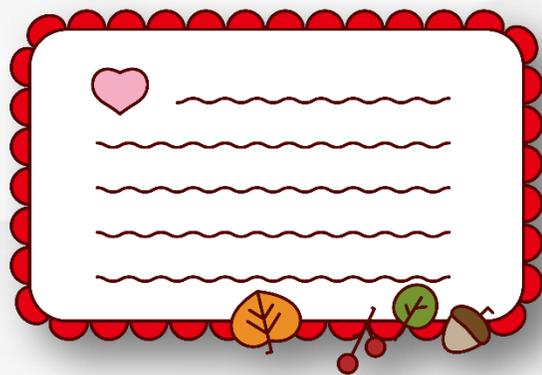
# (五) 短信



1.语言应适合于收信人。  
语气应恰当，不要太正式  
也不要过于非正式。



2.格式应正确。



# (五) 短信



**内容应  
清晰  
简短**

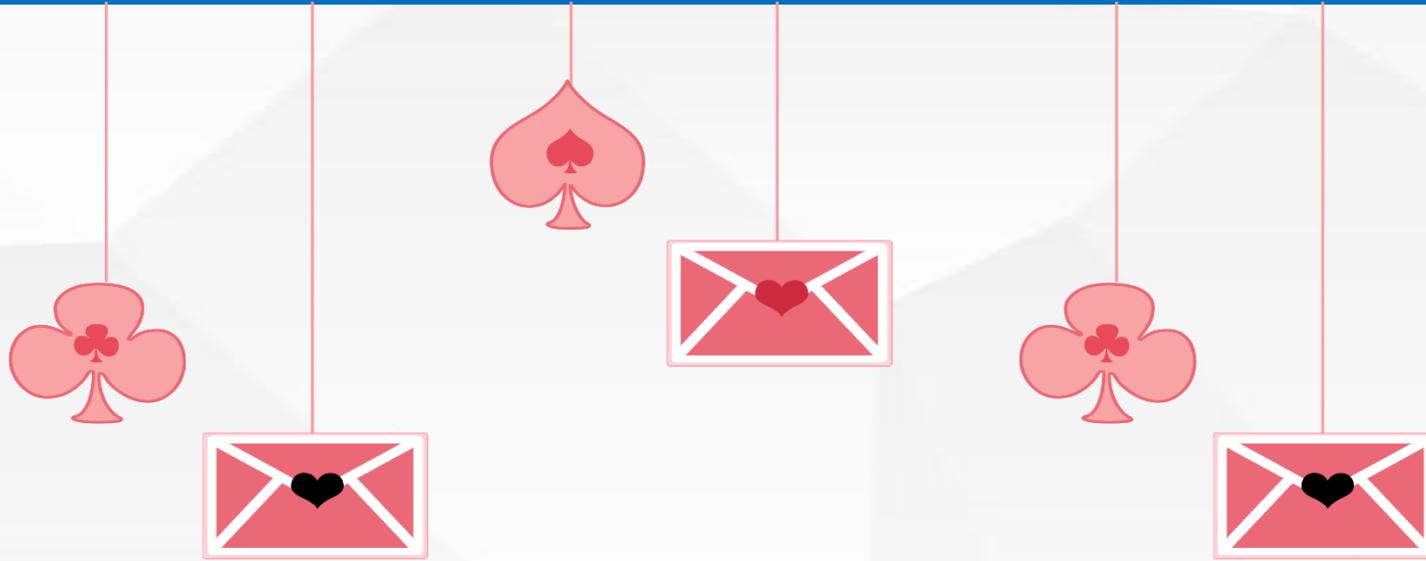


**结尾要  
署名**



**短信应  
在48小  
时内回  
复**

# 三、备忘录的写法



(一) 商务谈判备忘录



(二) 帮助和唤起记忆备忘录

**备忘录作为外交文书，不是我们所要讨论和学习的范畴。所以，我们只介绍商务谈判备忘录与帮助和唤起记忆备忘录的书写方法。**

# （一）商务谈判备忘录



**商务谈判备忘录是在业务磋商过程中的一种提示或记事性文书，不同于谈判纪要。纪要一经双方签字，即具有法律的效力，而备忘录一般不具备法律效力。纪要所记录的是双方达成的一致性意见；而备忘录所记录的则是双方各自的意见、观点，它有待于在下一次洽谈时进一步磋商。纪要是以“双方一致同意”的语气来表达的；备忘录是以甲、乙方各自的语气来表达的。**

# (一) 商务谈判备忘录

## 1. 商务谈判备忘录的写作格式如下：

01

标题。

02

谈判双方的情况。

03

事项。即各自做出的承诺。

04

签署。即双方谈判代表署名。

# (一) 商务谈判备忘录

## 2. 商务谈判备忘录写作要点：

01

商务谈判备忘录写的内容一定要真实、准确、具体。

02

谈判双方的意见要明确。

03

语气应当平和而友好。

04

一般应采取分条列项的方法，对具体事项逐条说明。

# (二) 帮助和唤起记忆备忘录



## 1.标题

备忘录的标题，一般只写备忘录三个字。



## 2.开头

- ◆ 备忘录的开头一般分列四行。
- ◆ 第一行，收件人。收件人三个字后用冒号，冒号后写明接收备忘录人的姓名及职务。
- ◆ 第二行，发件人。发件人三个字后用冒号，冒号后写明发出备忘录人的姓名及职务。



# （二）帮助和唤起记忆备忘录



## 3.内容

内容部分的格式与书信正文的写作一样。



## 4.写作要点

- ◆ （1）开头部分的四项内容是基本不变的。
- ◆ （2）与商务信函比，备忘录的格式较简单
- ◆ （3）内容可长可短，篇幅不宜超过两页。



# 四、传真首页的书写

大多数文本都能使用传真机发送，例如文件、资料、表格、图片、图表、地图、身份证复印件等等。

一个文本用传真发送可能是为了加快速度，例如，你在国内的一个房产交易大厅为公司办理房产交易事宜，交易管理人员提出你缺少一张身份证复印件，而这张身份证的所有人正在国外旅行，你可以打电话通知他立即把他的身份证复印件从国外传真到房产交易大厅的某一台传真机上，你就可以立即得到这张身份证复印件，从而顺利完成房产交易事宜。

## 四、传真首页的书写

有的文本传真，可能是为了确认或证明某件事情已经完成。例如，你在北京的一家书店为本公司订购了50本教科书，书款已从邮局汇出。你就可以把你在邮局汇款的票据传真到北京的书店，用以证明书款已经汇出的事实，北京的书店就可以在书款还没有到账之前把书寄出来。这样就能保证你提前几天收到教科书，而不影响你的使用。

通常在传真文件之前发送传真首页，以使收件人知道有多少页。这张传真首页也作为一张消息页使用。传真首页的书写格式如下：

# 四、传真首页的书写



## 1.标题：

- (1) 传真首页
- (2) 公司名称（或简称）+传真首页



## 2.开头:四部分

- (1) 接受人信息，包括接受人姓名、接受单位名称、接受传真机号码。



# 四、传真首页的书写



(2) 发送人信息，包括发送人姓名、发送单位名称、发送传真机号码。

(3) 发送日期，应写全年月日。

(4) 页数，包括首页在内，共传真多少页。



3.内容：是指传真件的主要内容或通知对方的事项



# [案例9-1]米尼公司传真首页

## 米尼公司传真首页

接收人：郑玉敏

发送人：张秋颖

接收单位：广州岭南家私

发送单位：沈阳米尼家装有限公司

接收号码：88341268

发送号码：23316745

日期 2014 年 1 月 2 日

页数：1（包括首页）

### 内容

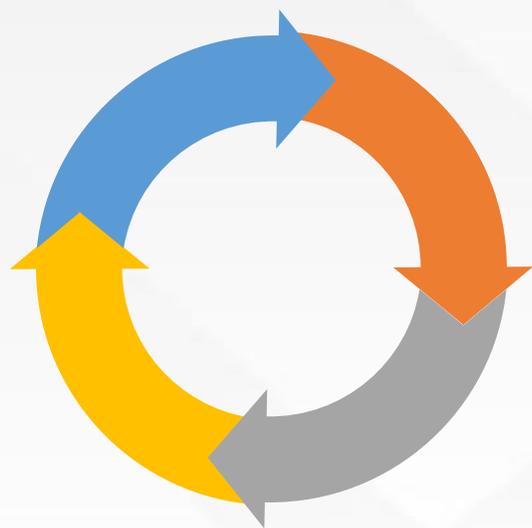
订单号 HB / 836

上周索要资料已经用航空快递发出将于 1 月 3 日上午 10：00 交付到贵处。

公司名称：沈阳米尼家装有限公司 地址：沈阳市沈北新区幸福路 88 号

邮编：110099 联系电话：89898989 传真号码：23316745

# 【本节任务训练】



为自己写一个作为帮助和唤起记忆的备忘录。

# 谢谢观看



**主讲：马蔚然**



**职称：副教授**



**单位：辽宁经济管理干部学院**



**系部：管理学院**