第一章

文案概说

【内容提示】

本章主要讲解有关秘书文案的基本知识，包括文案的定义、文案的特点和文案的种类，并附有有关秘书文案的综合实训和思考与练习，以便学生能全面准确地把握秘书文案的概念。

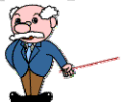
第一节　文案的内涵与特点

一、文案的定义

文案是各级各类机关、单位在日常运作过程中所使用的具有一定效力和规范体裁的文书，是机关单位进行公务活动的重要工具。秘书文案具有实施管理、沟通信息、维护企事业单位合法权益、宣传和树立企业形象等重要作用，写作优秀的文案是秘书的基本技能。

文案，是秘书工作的重要内容，它涉及的范围非常广泛，既包括国家机关使用的行政公文，也包括各种企事业单位使用的事务性文书，是各种常用公文和实用性文书的总称。在过去的认识里，人们对文案的理解仅限于各种广告文书的写作，但在今天，文案的含义已经扩大到各个领域。而且“文案”不仅指文书，也

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程　权威双证　全国招生　请速充电

十五年品牌教育机构　教委批准正规办学单位（教证：0000154160 号）

美华管理人才学校携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班，毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁 发 双 证	学 费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书＋2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书＋2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书＋2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书＋2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书＋2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书＋2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元

【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授＋视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）

【颁发证书】学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；

2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；

【证书说明】

1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；

2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。

【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）

【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。

【招生对象】

1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。

2、年龄在20－55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。

【教程特点】

1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；

2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；

3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导

【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。

【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。

【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。

【咨询电话】13684609885 0451--88342620 **【咨询教师】**王海涛 郑毅

【学校网站】http://www.mhjy.net **【咨询邮箱】** xchy007@163.com

【报名须知】

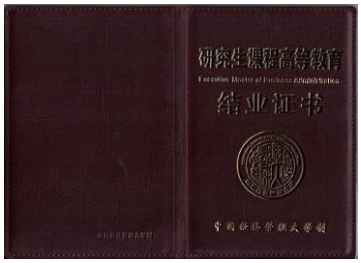
1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)

2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。

【证书样本】（全国招生 函授学习 权威双证 请速充电）

（高级职业经理资格证书样本）

（两年制研究生课程高等教育结业证书样本）



【学费缴纳方式】（请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证）

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020　　收件人：王海涛
方式二	学校帐号 （企业账户）	学校帐号：184080723702015　账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行中大支行　支付系统行号：313261018034
方式三	交通银行 （太平洋卡）	帐号：40551220360141505　　户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 （存折）	帐号：602610301201201234　　户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 （存折）	帐号：3500016701101298023　户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 （存折）	中国人民建设银行帐户（存折）：　1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 （卡号）	农业银行帐户（卡号）：　6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行 （卡号）	招商银行帐户（卡号）：　6225884517313071　　用户名：王海涛 招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

可以是一种职位，指从事文字工作的人。文案工作，指的是对各类方案进行策划、创意、撰写、设计制作、传递处理以及有效利用的一种综合性管理活动，秘书的日常工作中有很大一部分内容属于文案工作。

二、文案与策划

文案是广告学里的一个术语，经常和“策划”一词连用，文案策划在广告学里既可以指工作职位，也可以指工作内容。在广告学中，严格地说文案与策划应当是两个相互联系但却迥然不同的专业分工，只是受制于我国广告行业普遍的公司小型化现状，所以才产生了这种“复合型专业职位”。

在广告行业里，文案的工作是编辑、撰写广告文字内容或影视媒体中的对话、旁白，具体产品是广告语、大标题、广告内文等，总之是一切写给消费者（最终广告受众）看的东西。而策划则是考虑怎样做广告的职业，比如广告媒体形式、受众人群分析、宣传重点、营销策略等，此外，策划可能还要考虑画面、文案的表现方式等。大体来说，策划做的东西是给广告公司和客户看的。

在广告公司里，策划是文案的上游环节，其人员素质要求要比文案要高一些，一般一个策划可以做出一份合格的文案，但文案却很难做出一份全面的策划。策划是统携全篇的纲领，而文案则是画龙点睛的章节。策划是广告系统中的根基与框架，文案则是广告中的一个环节。策划涉及前期市场调查、分析、提炼等一系列庞杂繁复的工序，并决定了后续平面、文案的创作方向。

三、秘书文案

本书中所说的文案指的是秘书文案，它既不同于传统的文书，也不同于现代生活中的广告文案。说它不同于传统的文书，是因为传统的文书多指国家机关和企事业单位的行政公文；说它不同于现代生活中的广告文案，是因为它涉及的范围远远超出了商业的范畴。无论是政府机关、事业单位、社团组织，还是各种集团、公司等经济实体，只要是在日常工作过程中需要用文字表述的东西，都可以称为文案。而且，随着社会的进步和科技的发展，各种社会组织在实施内部管理和对外交往时，往往不再单纯地运用文字，而是将文字、图形、图像等综合起来进行使用。这样，传统意义上的文书就不能正确地指称现代意义上的文案，而现代的秘书文案所指的范围也远远超出了传统文书的范围。

现代秘书的就业范围早已不再局限于国家机关和国有企事业单位，他们更多是在各种各样的集团、公司等经济组织里任职。经济的飞速发展和经济的全球化、一体化要求任职其中的秘书人员必须熟悉各种以文字为主，以数据、图表、

图形、图像为辅的书面材料的制作，而这些书面材料，有些是用于组织内部的行政管理的，如决定、通知、计划、总结等；有些是用于组织的对外宣传的，如广告、海报等；有些是用于组织的业务往来的，如合同、招投标书等；还有些是用于组织的社会交往的，如迎送词、请柬、贺信等，这些都属于现代意义上的秘书文案。

从上面的表述还可以看出，现代意义上的秘书文案不仅指文字工作，也包括对数据、图表、图形、图像的运用和处理。办公自动化的实现是对传统文书工作的革命，它一方面把秘书人员从抄抄写写中解放了出来，另一方面也对秘书的技能提出了挑战，如何熟练运用现代办公设备和手段，将文字、图形完美地组合起来，形成一份图文并茂的书面材料，这是现代企业对秘书人员最基本的要求。

四、秘书文案的重点

文案的写作是秘书工作的重点，也是难点。文案写作内容非常复杂，涉及的范围也非常广泛，包括公文写作、事务文案写作、法律文案写作、商业文案写作、会议文案写作以及礼仪文书的写作等。扎实的文字功夫和良好的文学修养是从事秘书文案工作应该具备的最基本的条件，在这一点上，无论是过去还是现在，对秘书从业者的要求都是一样的。除此以外，现代秘书文案工作者还需具备熟练的现代办公设备操作能力和一定的编辑、审美能力，因为现代的秘书文案不仅仅是文字的组合，而是集文字、图形、图像于一体，充满创意和美感的各种书面材料。

五、文案的特点

秘书文案的种类虽然多种多样，但都具有下述特点。

（一）实用性

秘书工作中所涉及的文案，无论是机关单位的法定公文，还是礼尚往来的社交信函，其首要的特点就是实用性。文案的实用性具体体现在以下两个方面：

（1）能够解决工作中的实际问题。任何单位和组织都是因为工作中有需要解决的实际问题才对内或对外行文，不解决问题的文案是没有必要，也不可能存在的。文案的这一特点要求秘书人员必须重视文案工作，充分发挥文案的作用，在文案的写作和处理过程中本着求真、务实的态度，切实把文案作为行政管理和对外交往的有力工具来加以利用。

（2）有一定的行政效力和影响。机关单位的组织管理模式和社会交往形式可

以是多种多样的，但无论哪种管理模式和社交形式的文字表述方式都表现为文案。这些文案可以是行政公文，可以是规章制度，也可以是礼仪信函。文案的这一特点要求秘书人员必须重视文案的效力和影响，在文种选择和行文表达方面要特别慎重，以便使文案最大限度地发挥作用。

（二）严肃性

虽然秘书文案的内容涉及非常广泛，但它们有一个共同特点就是严肃性。文案的严肃性具体体现在以下两个方面：

（1）代表法定的机关单位和组织。文案是机关单位和各种社会组织对内行使权力，对外进行交往的文字载体，它所传达的每一个思想都是所在单位意思的表述，在它的行文中，或于标题，或于落款处都会出现所在单位的法定名称，表明文案的主体和所属。文案的这一特点要求秘书人员必须严肃对待文案工作，在行文中要时时处处注意体现所在单位的意志，切忌将个人的主观意志在文案中流露出来。

（2）承担一定的法律责任。秘书所从事的文案工作是代单位立言，传达单位的意思，它所说的每一句话都代表单位，所有因文案产生的影响或后果，单位都要承担法律责任。文案的这一特点要求秘书人员在文案撰拟过程中要特别注意遣词造句，要做到字斟句酌，以免出现因措辞不当而导致的误解甚至纠纷。

（三）规范性

秘书文案所涉及的种类和内容虽然千差万别，但每种文案却有相对规范的体式和语言，而对于行政性较强的文案，其制作和处理也有严格的规范。

（1）体式的规范性。文案的体式指各种文案的文体和格式、程式，如文案用纸的尺寸、书写的格式，文案的结构，文案上的标记等，不同文案的体式要求各不相同，秘书人员应根据不同文案的要求，按照规范体式撰写和制作文案。

（2）语言的规范性。除体式的规范性以外，文案的语言也具有规范性的特点。所谓语言的规范性，指不同种类的文案，在行文表达时应采用不同的语言表达方式，如行政文案的语言应郑重、严肃；事务文案的语言应准确、流畅；社交文案的语言应热情、真挚；法律文案的语言应严谨、周密等。

（3）制作的规范性。文案制作的规范性指文案在制作过程中，要按照国家或单位的相关规定进行排版、编辑、缮印、校对、审核和签发。文案制作是文案形成的最后一个环节，制作过程是否规范直接关系到文案的效力和影响。

（4）处理的规范性。文案处理是指围绕文案的收发、办理、传阅以及立卷归档等展开的一系列工作，所谓文案处理的规范性是指对文案的处理应按照国家或单位的有关规定进行办理。

（四）时效性

文案的时效性有以下两方面的含义：

（1）指文案的制作具有一定的时间性。机关单位的文案都是为解决问题而产生的，因此文案的制作一定要快，从受命、草拟到撰写、封发等一系列环节都要快，文案时效性的这一特点要求秘书人员应该养成眼快、手快、脑快的工作习惯。

（2）指文案的效用具有一定的时间性。可以说没有一份文案是永远有效的，文案的效用会随着形势的发展、情况的变化，以及制发机关本身的变革等原因而发生变化。当一份文案完成了它的现实使命以后，秘书人员就应该及时对其进行清理、立卷、归档，以便让有用的文案接着完成它的历史使命。

（五）创新性

虽然文案具有严肃性和规范性的特点，但这并不等于说文案就不能创新，随着时代的发展和社会的进步，一些旧有的文案，无论是形式还是内容，都已经不能满足工作的需要，这时就要对文案进行更新，要借鉴国内外和相关领域先进的文案类型，对落后的文案进行改造和创新，以便使文案能始终跟上时代的步伐，为社会发展作出应有的贡献。

相关链接

好文案的三个特点

1. 语言有张力：语言的张力，是指语言能给人以思考，或者说是有一定的想象空间。按照美学的观点应该是能传达出一种意象，就像国画中的留白，适当的留白不仅是为了美观，而且是给看的人一种节奏，一种读取（解码）时的余地和空间感。如果语言太直白，而且没有直击要害的话，就不会给人留下什么印象，不能给人留下印象的文案基本上可以说不是好的文案。此时你要问自己：这些文字有没有足够的吸引力，留下人们的目光，并且走进人们的心里，和人们的某根神经达到同一节奏而和谐共鸣。首先你要感动自己，然后你才能感动别人，这就需要你要用心去做这件事。

2. 信息很清晰：不管你如何的天马行空，你传达出来的信息必须是清晰的，这是一个好文案必须遵守的原则。如果不能清晰地传达你要传达的信息，此次沟通基本等于做了一次无用功，就像你在水中划了一条痕，起身后风平浪静。如果说语言张力是让人记住的话，那么信息清晰，就是让人记住你让他记住的东西。这一点非常重要，重要得你可以牺牲任何的独特的表现手法。信息清晰才不会被人误解或误读，万一被误会，你就前功尽弃了。信息清晰的另一个方面，就是你的文字是不是符合策略。记住任何文案都要符合策略，否则传达出来的信息就没有整体性，就是东一榔头西一棒槌的儿戏，根本不足以为企业或广告商建立品牌形象。

3. 沟通有亮点：每一次信息传达都是一次沟通，而不是说服；是引导，而不是一言堂，也不是强势灌输。所谓沟通有亮点，就是你在沟通的时候要讲究方法和技巧，尽量使你的沟通更容易让人接受，这是为你的文案加分的。虽然为了表达清楚信息可以牺牲任何东西，但是那仅仅是文案的基本要求，也就是说如果讯息都不能准确传达的话你根本就不够资格做一个文案，更遑论做出优秀文案了。

如果一个文案具备了这三个特点的话，就是一个好文案。可以说，这可以作为我们评论文案好坏的标准。

第二节　文案的种类

文案作为各类社会组织从事管理和对外交往的重要工具，产生并作用于不同的社会领域，实用范围广泛，种类繁多。了解实际工作中文案的不同类别，掌握正确选择文案种类的方法，学会使用通用于公务活动中的各种文案，对秘书人员来说显得尤为必要。

文案的种类有很多，从不同的角度可以分出很多类别，例如：

（1）按物质载体材料划分，文案可以分为：

纸质文案：指以纸张或纸板为物质载体的文书。这是使用最普遍的载体。

感光介质文案：指以胶片、相纸、录像带等感光材料为物质载体的文书。

磁介质文案：指以磁带、磁盘、磁鼓等磁性材料为物质载体的文书。

电子文案：指以数码形式存储于磁带、磁盘、光盘等载体，依赖计算机等数字设备阅读、处理，并可在通信网络上传送的文书。

做这种划分的目的在于对制作技术不同的文案，采取适宜的方式进行制作与处理。

（2）按信息表达形式划分，文案可以分为：

文章式文案：指通篇以文字为信息表达形式的文书。

表格式文案：指用表格和文字相结合的方式作为信息表达形式的文书。

图形式文案：指以图形为主，同时辅以文字、数字作为信息表达形式的文书。

声像式文案：记录声音或图像的文书。

无论是国家机关、企事业单位，还是各种社团组织，其常用的秘书文案大致包括下述一些类别。

一、行政文案

行政文案，即行政公文，是指党政机关、企事业单位和群众团体在处理公务时使用的有一定规范的各种正式文书。行政公文有极强的政治性和权威性，有法定的作者和阅者，有明确的行文规则和严格的制作格式。秘书人员需要掌握的行政文案种类如下所述。

（一）决定、通告

1. 决定

决定是国家机关、群众团体、企事业单位“对重要事项或者重大行动作出安排，奖惩有关单位及人员，变更或者撤销下级机关不适当的决定事项”的指令性公文。决定的性质决定了它只能是上级对下级机关或所属部门使用的下行文，并且只限于对某些重大事项或重大行动作出安排，不适用于对一般具体事务性工作的安排。常见的决定类型有：（1）部署重要工作的决定。（2）处理具体事务的决定。（3）表彰或处分决定。（4）任免决定。

2. 通告

通告是周知性的文种之一，适用于在一定的范围内，向人民群众、机关团体公布应当遵守和周知的事项。通告的发布者通常是国家机关中的业务（职能）部门，也可以是基层单位、群众团体。通告适用的范围，不仅仅限于上级对下级，不相隶属的单位也可使用，它有具体的适用范围和时限性。通告发布的形式较多，可登报，可广播，可张贴。通告可分为：（1）制约性通告，即在一定范围内，为保证某一项工作的开展与某项活动的进行，而发布的规定性措施或强制性要求。（2）周知性通告，即向一定范围内的单位或个人发布应当遵守或周知的事项。

（二）通知、通报

1. 通知

通知属于知照性公文，适用于批转下级机关的公文，转发上级机关和不相隶属机关的公文，传达要求下级机关办理和有关单位周知或执行的事项，任免人员等。通知应用得最为广泛，使用频率很高。上至高层机关，下至基层单位；大到全国范围内的重大安排，小到一个单位内部告知一般事项，都可以用通知行文。常用的通知种类有：（1）发布性通知。法规性文件经有关部门制定以后，需要用通知的形式予以发布，这类通知即属于发布性通知。（2）指示性通知。上级单位对某项工作的布置、要求、意见等往往用通知的形式向下级单位传达，这种通知带有指令性，即指示性通知。（3）转发和批转性通知。上级或同级的来文要传达到下属单位贯彻执行，需要用通知的形式，这种通知叫转发性通知；上级领导部

门转发下属单位的来文，如报告、请示、意见等所用的通知称为批转性通知。（4）会议通知。会议通知主要用于通知会议的时间、地点、主要内容、参加人员和注意事项等。（5）任免通知。上级机关对于所任免的人员用通知行文任免和聘用。

2. 通报

通报是国家机关、社会团体、企事业单位用以表彰先进、批评错误，传达重要精神或通报有关情况的公文。通报的应用也比较广泛，可以用于表扬好人好事、新风尚；也可以用于批评错误，总结教训，告诫人们警惕类似问题的发生；还可以用来互通情况，传达重要精神，沟通交流信息，指导推动工作。根据内容的不同，常见的通报类型有：（1）表彰性通报。用来表彰先进单位和个人，介绍先进经验或事迹，树立典型，号召大家学习。（2）批评性通报。用来批评、处分错误，以示警戒，要求被通报者和大家吸取教训。（3）情况通报。在一定范围内传达重要情况或动向，以指导工作为目的。

（三）请示、报告

1. 请示

请示是用于向上级机关请求指示、批准的一种上行公文，它具有强制回复的性质。请示的行文目的是请求上级机关对本单位权限范围内无法决定的重大事项，以及在工作中遇到的无章可循的疑难问题，给予答复。常见的请示种类有：（1）请求指示的请示。此类请示一般是政策性请示，是下级机关需要上级机关对原有政策规定作出明确解释，对变通处理的问题作出审查认定，对如何处理突发事件或新情况、新问题作出明确指示等。（2）请求批准的请示。此类请示是下级机关针对某些具体事宜向上级机关请求批准的请示，主要目的是为了解决某些实际困难和具体问题。（3）请求批转的请示。下级机关就某一涉及面广的事项提出处理意见和办法，需各有关方面协同办理，但按规定又不能指令平级机关或不相隶属部门办理，需上级机关审定后批转执行，这样的请示就属此类。

2. 报告

报告是下级机关向上级机关汇报工作，反映情况，答复上级机关询问时所使用的公文。它是行政公文中的上行文种，属陈述性文体。它是上级机关制定方针政策、指导工作的重要依据，也是下级机关取得上级对本机关工作的支持、指导的重要途径。常见的报告类型有：（1）呈报性报告。这是将有关情况提供给上级机关了解掌握，为上级机关制定有关方针政策提供依据的报告。它不要求上级对报告进行转发，只是向上级汇报工作、反映情况、答复询问和报送有关文件。（2）呈转性报告。这是下级机关向上级机关呈报工作情况、提出工作建议或意见，并要求上级机关批转给有关部门贯彻或执行的报告。当某个业务主管部门在提出有关业务问题的处理、措施，需相关部门配合协作，而自身又无权向这些部

门部署工作时，可采取这一报告形式，请求上级批转给这些单位贯彻执行。这种报告最后多用“以上报告如无不妥，请批转各地（或各有关部门）执行”等惯用语作结束语。

（四）批复、函

1. 批复

批复是上级答复下级机关请示事项时所使用的下行公文。下级机关对本单位无权、无力、无法解决的事项向上级机关请示时，上级机关就使用“批复”这一文种进行答复。批复的内容主要是对请示事项明确表态，或同意，或不同意，或部分同意，有时还对请示事项作出修正、补充。

2. 函

函是“适用于不相隶属机关之间相互商洽工作、询问和答复问题；请求批准和答复审批事项”的公文。就行文关系而言，它属于平行文。

函是公文中运用最为灵活的一个文种，它的适用范围最宽、内容范围最广。作为一种公文，它具有篇幅短小，写作方法灵活的特点。常见的公函种类有：（1）商洽函。主要用于不相隶属机关之间商量洽谈办理某一事项，如联系参观、学习，商洽干部调动，请求帮助支持等。（2）问答函。主要用于向对方询问或答复某一事项。问答函包括询问函和答复函两种类型。答复函与批复、答复性报告都属答复性公文。但三者又有所区别。答复函的对象，一般是不相隶属机关，属平行文；批复的对象是下级机关，属下行文；答复性报告的对象是上级机关，属上行文。（3）请批函。用于向有关主管部门请求批准某一事项。请批函与请示都有“请求批准”的意愿，但两者适用对象不同。请示的对象是有隶属关系的直接上级，属上行文；请批函的对象是无隶属关系的主管部门，属平行文。所谓有关主管部门，指对请批的事项有决定权和批准权的部门。主管部门多是职能部门。

二、事务文案

事务文案是指法定公文之外的常用的公务文书。它是各机关团体、企事业单位在日常公务活动中经常使用的事务性、实用性很强的文体，如计划、总结、调查报告、规章制度等。机关常用事务文案种类较多，它比法定行政公文使用频率更高，使用范围更广。常见的事务文案如下所述。

（一）计划总结文案

1. 计划

计划是为完成一定时期的任务而事前对目标、措施和步骤作出简要部署的事务文书。

计划的种类很多。“计划”只是个统称，常见的“安排”、“打算”、“规划”、

“要点”、“方案”、“意见”、“设想”等都属于计划，但是它们在内容和要求上存在着差异。在拟写计划时应根据具体情况选择恰当的名称，如预定在短期内要做的一些具体事情，一般用“安排”；预计在近期内要做的事情，但对其中的指标或实施等项内容考虑得还不很周全，只能做原则性的要求，一般用“打算”；“规划”所跨越的时间较长，内容范围较广，是一个地区、一个系统或一项工作全局性的战略部署，它是展示发展远景与长远目标粗线条的计划；“要点”指对一段时间内的工作作出简要安排，要求写得简明扼要，重点突出，只涉及工作中应掌握的指导原则、主要任务和总的要求；“方案”指对近期某项具体的工作经通盘考虑，对实施过程的目的、要求、方式、方法等都作出全面的安排；“意见”指上级向下级布置工作并提供基本的思路、方法、交代政策、提出要求的粗线条计划；“设想”则是初步的、尚未成熟的计划，其特点是可变性较大。

计划的常见类型，从性质上说，有工作计划、生产计划、学习计划等；从范围上说，有国家计划、部门计划、单位计划、个人计划等；从内容上说，有综合性计划、专业计划等；从时间上说，有跨年度的多年计划、年度计划、季度计划、月份计划等。

2. 总结

总结是人们把过去一定阶段内的工作、生产、学习等的成绩与教训，缺点和错误进行系统回顾，深入分析，归纳经验教训，力求得出规律性认识，指导今后工作、生产、学习等的事务性文书。总结的使用范围很广，单位或个人都常用到。通过总结，可以全面检查工作完成情况，对工作中的成绩和问题作出符合客观实际的判断，并且能将工作中的体会集中起来，使之条理化、理性化，从而积累经验，吸取教训。

总结的种类很多，按照不同的标准可以分为不同的类别：（1）按内容分，有全面总结、专题总结两大类。（2）按性质分，有工作总结、学习总结、生产总结、思想总结、劳动总结、会议总结等。（3）按范围分，有个人总结、单位总结。单位总结可分为全国性总结、地区性总结、部门总结等。（4）按时间分，有月、旬总结、季度总结、年度总结、阶段性总结等。

（二）调查研究文案

调查研究文案主要是指调查报告，调查报告是对某项工作、某个事件或某个问题，经过深入细致的调查后，将调查中收集到的材料加以系统的整理、分析研究，并概括出规律和本质，提出对策与观点的书面报告。调查报告是调查与分析、实践与理论、客观与主观相结合的实用性文体，是从调查目的通向社会效益与经济效益的桥梁和工具，它在社会生活、经济活动和人类的其他实践活动中具有十分重要的作用。调查报告常见的类型如下所述。

1. 总结典型经验的调查报告

这类调查报告是为了概括先进人物或先进地区、先进单位的正面经验，使其便于发挥影响。

2. 反映情况的调查报告

这类调查报告因调查目的、范围和用途的差异而分为两种：一种是反映具体情况的个案性调查报告。其调研目的是为了把某一个具体问题界定清楚，调研范围单一、具体，报告的内容一般用来作为处理某个具体问题的依据或重要参考。另一种是反映基本情况的综合性调查报告，调研的目的是为了掌握某一领域或某一方面的概貌，调研范围相对宽广，涉及的对象较多，报告的内容主要用作宏观决策参考，或者用于说明某种客观现象、某个学术观点。

3. 揭露问题的调查报告

揭露问题的调查须在已有线索的基础上展开。调查的目的是为了查清事实，获得足以说明问题性质、程度的材料。调查对象一般是暴露出问题或问题涉及的有关单位和人员。揭露问题的调查报告不仅可以用来澄清是非，辨明真伪，教育群众，还可直接用作对有关责任单位和责任人进行处理的重要依据。

（三）制度文案

制度文案指单位的各种规章制度，是由单位自己制定的，在一定范围内要求有关人员共同遵守的实用文书。规章制度是一个总名称，具体种类包括章程、条例、办法、制度、规定、规则、细则、守则、公约与须知等。其中比较常见的规章制度如下所述。

1. 办法、制度、规定

（1）办法是一种针对某项工作或某个方面的活动提出处理意见或作出具体规定的文书。它是国家机关经常使用的行政公文，机关、企事业单位也可用办法对内部事务进行管理，如制定管理办法、奖励办法等。

（2）制度是国家机关、企事业单位为加强对某项工作的管理而制定的，要求有关人员共同遵守的行为准则。它具有强制性、规范性和程序性等特点，是各级机关和企事业单位常用的管理手段。

（3）规定是一种针对某项事宜提出要求，并制定相应的措施，要求有关部门和下级机关贯彻执行的文件。规定的使用范围比条例广，规定事项比条例具体，但涉及的工作或问题不如条例那么重大，法规性和约束力也次于条例。

2. 规则、细则、守则

（1）规则是为顺利开展某项工作，维护某种秩序，把人们一致的认识、愿望和需做到的事项，写成条文，作为共同遵守的准则。规则是“规定”和“准则”相结合的产物，仅在一定范围和一定时间内具有规范性和约束力。规则的条文要具体实在，条理清晰，文字简洁，语言通俗易懂，准确明白；不可过于抽象，以

便于操作和遵守。

（2）细则是对有关规章制度、措施、办法等的详细规定。它是对某些法规、条例、规定或办法的具体化及对其的使用。细则比原规章制度要具体得多。

（3）守则是各机关团体、企事业单位根据上级有关指示精神和实际工作需要制定，并要求所有成员严格遵守的行为准则，是规范人们行为的管理性条文。守则除了使用于各行各业人们的道德和行为规范外，还常使用于具体操作规范。守则的特点是概括性、针对性、准确性、可行性和通俗性。

3. 公约、须知

（1）公约是公众在一定范围内共同协商制定并要求共同遵守的行为规范和道德准则。它是公众为特定目的，为维护共同的利益，自觉订立和遵守的行为准则。制定公约，必须充分发扬民主，使公约真正从群众的共同认识中产生，并为群众自觉遵守。

（2）须知是要求某一范围或某一活动中有关人员知道并遵守的事宜。它的内容范围比公约要小得多，但针对性比公约要强得多。须知一般要张贴在有关人员看得到的地方或印发给每人一份，以便共同遵守。

（四）告启文案

告启文案指机关单位或个人在日常事务或工作中因某事向人陈述、解说、告白所用的文书。常见的告启文书文案有启事、声明、海报等。

1. 启事

启事是机关、团体或个人，把需要说明或希望大家协助办理的某些事情简要地写出来的一种告知性文书。启事的种类有很多，常见的有招聘启事、招生启事、征文启事、征订启事、寻人启事、寻物启事、招领启事和迁移启事等。

2. 声明

声明是告启类文书的一种。它是就有关事项或问题向社会表明自己的立场、态度的应用文体。国家机关、社会团体、企事业单位、其他组织或公民个人均可发表声明。声明可以在报刊登载，也可以通过广播、电视播发，还可以进行张贴。声明通常有两类：一类是当自己的某种合法权益受到侵害，为维护自己的合法权益、引起公众关注，并要求侵权方停止侵害行为的声明；另一类是在自己遗失了支票、证件等重要凭据或证明文件时，为防止他人冒领冒用而发表的声明。

3. 海报

海报是向公众介绍或报道有关文化、娱乐、体育等消息的一种招贴式的应用文体，如影讯、球讯、文艺演出、晚会、展览等。海报通常张贴在有关活动的场所，或较为醒目的地方，告知有关活动的事项。它具有广告一样的宣传效果，但不具备约束力，海报的目的主要是让公众参与其中。

三、会议文案

（一）开幕词、闭幕词

1. 开幕词

开幕词是会议讲话的一种，是党政机关、社会团体、企事业单位的领导人，在会议开幕时所作的讲话，旨在阐明会议的指导思想、宗旨、重要意义，向与会者提出会议的中心任务和要求。它以简洁、明快、热情的语言阐明大会宗旨、性质、目的、任务、议程、要求等，对会议起着重要的指导作用。

2. 闭幕词

闭幕词是党政机关、社会团体、企事业单位的领导人在会议闭幕时所作的总结性讲话，内容多为祝贺会议成功，概括会议内容，明确会议宗旨。

（二）会议报告、述职报告

1. 会议报告

会议报告即主要领导在有关会议上所作的“工作报告”，是会议的主要文件，也是一定时期终结时，主要领导人对全局工作进行总结分析并提出今后任务的工作报告。

2. 述职报告

述职报告是指单位的领导者就一个阶段的任职工作情况，向上级领导或群众如实陈述自己在一定时期内，履行岗位职责的情况及其效果的一种自我述评性的书面文书。

（三）会议记录、会议纪要

1. 会议记录

会议记录是在会议过程中，由专门的记录人员把会议的组织情况和具体内容如实地记录下来而形成的书面材料。会议记录具有纪实性、凭据性、资料性的特点。

2. 会议纪要

会议纪要是记载和传达会议情况与议定事项时使用的一种行政公文。会议议定事项是本单位、本地区、本系统开展工作的依据，有的会议纪要的精神也可供别的单位、系统参考。

（四）议案、提案

1. 议案

议案是适用于各级人民政府按照法律程序向同级人民代表大会或人民代表大会常务委员会提请审议事项的公文。

2. 提案

提案是由法律或章程明文规定的机构和个人，或由出席会议的代表提请国家

代表机关或有关组织处理的建议。

四、社交文案

社交文案是指人们在各种社会交往、礼仪活动过程中所经常使用的文书，常见的有介绍信、证明信、请柬、贺词、悼词、唁电等。

（一）介绍信与证明信

1. 介绍信

介绍信是国家机关、社会团体、企事业单位派员到其他单位联系工作、了解情况或参加有关活动时，由派出人员随身携带的专用函件，具有介绍和证明的双重作用。

2. 证明信

证明信是国家机关、社会团体、企事业单位或个人为证明有关人员的身份、经历及其与某事件的关系而出具的函件，它用可靠的材料表明或断定人或事物的真实性，证实和说明人或事物的具体表现或特性。证明信又称“证明”。

（二）感谢信与慰问信

1. 感谢信

感谢信是国家机关、社会团体、企事业单位或个人对帮助、支持自己工作的单位或个人表示感谢的信函，它兼有感谢和表扬的双重意思。因此，感谢信除可以送给被感谢的单位或个人外，还可以寄到报社、电台、电视台刊登或播映，也可以张贴。

2. 慰问信

慰问信是向对方表示关怀、慰问的信函。它是有关机关或者个人，以组织或个人的名义在他人处于特殊的情况下（如战争、自然灾害、事故），或在节假日，向对方表示问候、关心的应用文。慰问信包括两种：一种是表示同情安慰；另一种是在节日时表示问候。

（三）迎送词与答谢词

1. 迎送词

迎送词是在迎送宾客的正式场合主人所使用的致词，它包括欢迎词和欢送词两种。其中欢迎词是在迎接宾客莅临的正式场合，主人发表的表示欢迎之意的致词；欢送词是在向客人告别的正式场合，主人发表的表示送别之情的致词。

2. 答谢词

答谢词是客人在临别之前，在特定的礼仪场合，对主人的热情接待、曾给予的帮助表示感谢的致词。

（四）请柬、祝辞、贺信

1. 请柬

请柬，又称请帖、邀请书，是机关、团体或个人邀请有关人员参加会议、庆典或某些重要活动时发出的一种短小、美观的礼仪性专用文书。

2. 祝辞

祝辞，又称祝词，是在喜庆仪式上对特定对象所说的表示祝贺、期望的话。它常见于各种庆典、寿辰、婚礼或节日祝贺等。

3. 贺信

贺信是以组织或个人名义向单位或个人表示祝贺的书信。会议隆重开幕，科研取得成果，重大比赛获奖，庆贺节日、生日等，都可以发出贺信表示祝贺。

五、商业文案

商业文案指专门用于各种商业活动中，具有明显的实用目的和相对固定的书写格式的应用文体的统称。比较常见的商业文案有意向书、协议书、合同、招（投）标书等。

（一）意向书、协议书

1. 意向书

意向书是协作各方通过初步谈判，就合作事宜表明基本态度、提出初步设想的协约文书。它可以在经济、文化、科研等社会生活的许多领域里应用，意向书具有临时性、协商性和无法律约束力的特点。

2. 协议书

协议书，又称协议，是当事人之间对某种经济关系或其他关系，经过协商取得一致意见后，所共同订立的明确相互权利义务关系的契约性文书。协议书是一种具有合同性质的契约性文书，它的作用、写法与合同有相似之处。它在平等性、互利性、法规性方面与合同类似，它的特殊之处在于宽泛性和灵活性。

（二）合同

合同，又称契约，是双方或多方当事人，为了实现各自的目的，通过平等协商而达成的协议。根据《中华人民共和国合同法》的规定，合同是“平等主体的自然人、法人、其他组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议”。

根据《中华人民共和国合同法》的规定，合同的种类主要有 15 种：（1）买卖合同。（2）供用电、水、气、热力合同。（3）赠与合同。（4）借款合同。（5）租赁合同。（6）融资租赁合同。（7）承揽合同。（8）建设工程合同。（9）运输合同。（10）技术合同。（11）保管合同。（12）仓储合同。（13）委托合同。（14）行纪合同。（15）居间合同。

（三）招标书与投标书

1. 招标书

在进行招标过程中所使用的书面文件，叫作招标书。招标书，实际上是一个广义的概念，指招标方在进行招标活动时使用的一系列文书，包括：（1）招标申请书。（2）招标公告（通告）或招标邀请函。（3）招标内部文件（由招标单位编制，包括招标章程、投标企业须知、技术质量要求、中标合同）。

2. 投标书

投标书是指投标单位（或个人）按照招标书的要求，提出应标能力和条件，投送给招标单位的文字材料。投标书又称标函或标书。投标书是对招标文件的响应，投标单位应在其中提出具体的投标方案、项目报价以及投标方的各种有利条件，争取中标。在正式开标之前，投标书应该严格保密。

六、广告文案

广告文案是已定稿的广告作品中用以表达主题和创意的全部的语言文字。广告文案是广告创意的表现和深化，它传达信息、促进沟通，是广告者与受众之间的直接中介。

根据不同标准可以形成不同的广告文案分类，这些标准包括广告目的、广告发布媒介、信息因素、自身结构和诉求方式。这里着重根据不同的广告发布媒介将广告文案进行分类。

（一）印刷广告文案

印刷广告文案是通过印刷媒介传播的广告文案。包括大众印刷媒介（报纸、杂志）文案和其他的印刷媒介（直邮、招贴、产品介绍手册、企业介绍样本、产品样本等）文案等。

（二）电波广告文案

电波广告文案是通过电波媒介传播的广告文案。包括广播、电视广告文案。广播广告文案写作以声音作为文案写作的研究对象，电视广告文案写作以声画合一、语言和文字作为双重的研究对象。

（三）其他媒介广告文案

其他媒介广告文案指通过印刷和电波媒介以外的广告媒介传播的广告文案，主要包括户外广告文案、展示广告文案、销售现场广告文案、网络广告文案等。

七、法律文案

法律文案是指司法机关（公安机关、检察院、法院和司法行政机关）或法律

授权的专门组织、当事人及诉讼参与人在处理各类诉讼案件或非诉讼法律事务时，依法制作的具有法律意义的文书的总称。常见的法律文案有下述几种。

（一）起诉状、上诉状、申诉状、答辩状

1. 起诉状

起诉状是民事、行政以及刑事附带民事案件的原告或刑事自诉案件的自诉人，向人民法院提出的指控被告的书状。出具起诉状是原告或自诉人行使起诉权的具体方式，它对于保护公民、法人、其他组织的合法财产权益和人身权益，对于人民法院正确、合法地行使审判权，以及保证法律的正确实施，都具有重要的意义和作用。起诉状分为民事起诉状、行政起诉状和刑事自诉状。其中，有些刑事案件中还有刑事附带民事诉状。

2. 上诉状

上诉状是指各类案件的当事人或者其法定代理人，不服一审法院的裁判，在法定的上诉期内，向原审法院的上一级法院提出要求重审改判案件的书状。上诉状是当事人行使上诉权，维护自身合法权益的工具。上诉状如果符合事实和法律，理由正当，经二审法院受理后，作出正确的裁判，对于避免错误裁判的发生，具有重要的作用。如果原审裁判正确或部分正确，经终审裁判后，就可以使正确的裁判得以维持，以保障法律的正确实施。

3. 申诉状

申诉状是指民事、刑事、行政案件的当事人及其法定代理人或其近亲属，不服已生效的判决或裁定，向人民法院或人民检察院提出的要求重新审理案件的书状。申诉状如果符合事实、理由正当，则经法院审判委员会讨论，决定对案件再审后，作出公正的处理，对于纠正错判，维护当事人的正当权益，有重要作用。申诉状是人民法院适用审判监督程序对已经生效裁判的有关案件提起再审的依据，是贯彻执行“实事求是，有错必纠”和“不枉不纵”方针的重要法律保障，有利于人民群众对审判工作进行监督，有利于人权的保障。

4. 答辩状

答辩状是指刑事、民事或行政案件的被告一方或被上诉一方，针对原告或上诉一方的指控，所进行的有理有据的应诉回答和辩解的书状。答辩状是与起诉状或上诉状相对应的文书，是答辩的主要形式。答辩状按诉讼程序划分，可分为一审答辩状、二审答辩状和再审答辩状；按案件性质划分，可分为民事答辩状、刑事答辩状和行政答辩状。

（二）委托书、公证书、强制执行申请书

1. 委托书

一方受另一方的委托，以另一方的名义和费用，在另一方授权范围内，实施一定的法律行为，叫作委托。把这种委托行为用书面形式表达出来，则称为委

托书。

2. 公证书

公证书是指国家公证机关对公证当事人要求的公证事项按法定程序审理后依法所出具的证明文件。公证书是一种非诉讼意义的法律文书。

3. 强制执行申请书

强制执行申请书是指生效法律文书确认享有权利的一方当事人，在应当承担义务的对方当事人拒绝履行义务时，向有管辖权的人民法院提出的申请采取强制执行措施的法律文书。

（三）仲裁文书

仲裁文书是争议双方当事人根据仲裁协议通过仲裁机构解决争议过程中所运用的文书形式。其常用的文书种类有仲裁协议、仲裁申请书、仲裁答辩书和仲裁裁决书。

1. 仲裁协议

仲裁协议是指双方当事人自愿将他们之间已经发生的争议或可能发生的争议，提交仲裁解决的一种协议。仲裁协议是仲裁机构处理案件的前提，也是当事人提出仲裁申请的依据。如果没有仲裁协议，任何一方都不能强迫另一方履行仲裁程序，仲裁机构也不受理。凡订有仲裁协议的，法院不得强制管辖，即使一方当事人违反协议向法院提起诉讼，法院也不得立案受理。

仲裁协议有两种：一种是争议发生前订立的，这一协议包含在合同中，作为合同的一项条款，称为“仲裁条款”；另一种是在争议发生后签订的，表示愿意将双方当事人之间已经发生的争议提交仲裁机构解决的协议。

2. 仲裁申请书

仲裁申请书是指发生纠纷的当事人，为维护其合法权益，根据事前或事后达成的仲裁协议，依法向约定的仲裁委员会提请仲裁解决纠纷的书面请求。

3. 仲裁答辩书

仲裁答辩书是被申诉人为维护自己的权益，就申请人在仲裁申请书中所提出的问题和要求，据理向仲裁机关作出有针对性的答复和辩解的文书。

4. 仲裁裁决书

仲裁裁决书是指仲裁庭对当事人之间所争议的事项进行审理后就实体问题作出的书面处理决定。仲裁裁决书作出后，任何一方当事人不得向人民法院起诉，也不得向任何其他机构，包括仲裁机构提出变更仲裁裁决的请求。当事人必须按照生效裁决的内容自动履行裁决，一方逾期不履行义务的，另一方当事人可以申请人民法院强制执行。

八、新闻文案

新闻文案指秘书人员在日常工作当中将本单位具有新闻价值的人和事以新闻的形式进行采写编发时所使用的文案，包括常用的消息、通讯、深度报道、新闻特写、专访等。

1. 消息

消息是新闻报道中写作简洁明了，报道迅速及时的一种基本体裁。它是新闻中最基本、使用量最大的一种新闻文体。从篇幅长短来看，消息可分为简讯、短消息和长消息三种。

2. 通讯

通讯是比消息内容更为详尽细致地报道客观事实或人物的新闻体裁。它与消息、新闻评论一起构成新闻的基本文体。从通讯的内容来划分，可分为人物通讯、事件通讯、工作通讯、风貌通讯四种。

3. 深度报道

所谓深度报道，指运用解释、分析、预测等方法，从历史渊源、因果关系、矛盾演变、影响作用、发展趋势等方面报道新闻的形式。它不满足于向受众提供简单的新闻事实，而是将新闻要素作进一步的深化，要求一方面剖析新闻事实的内部，另一方面展示新闻事实的宏观背景，从总体联系上把握其真实性。深度报道，一般可分为单篇式和多篇式两类。

4. 新闻特写

新闻特写就是以描写为主要方法，再现新闻事件、新闻人物一瞬间的形象化报道，犹如电影中的特写镜头。新闻特写较之消息更形象、更生动、更传神；较之通讯、大特写及西方的特写、特稿等，更迅速、更集中、更洗练。新闻特写从内容上划分，主要有人物特写、事件特写、景物特写、场面特写、工作特写、旅途特写等，其中以前三种特写居多。

相关链接

一、广告文案的概念

所谓广告文案是以语辞进行广告信息内容表现的形式。广告文案有广义和狭义之分，广义的广告文案就是指通过广告语言、形象和其他因素，对既定的广告主题、广告创意所进行的具体表现。狭义的广告文案则指表现广告信息的言语与文字构成。广义的广告文案包括标题、正文、口号的撰写和对广告形象的选择搭配；狭义的广告文案包括标题、正文、口号的撰写。

二、广告文案的要求与构成

（一）广告文案的要求

1. 准确规范、点明主题

准确规范是广告文案中最基本的要求。要实现对广告主题和广告创意的有效表现和对广告信息的有效传播，首先要求广告文案中语言表达规范完整，避免语法错误或表达残缺。其次，广告文案中所使用的语言要准确无误，避免产生歧义或误解。再次，广告文案中的语言要符合语言表达习惯，不可生搬硬套，自己创造众所不知的词汇。最后，广告文案中的语言要尽量通俗化、大众化，避免使用冷僻以及过于专业化的词语。

2. 简明精练、言简意赅

广告文案在文字语言的使用上，要简明扼要、精练概括。首先，要以尽可能少的语言和文字表达出广告产品的精髓，实现有效的广告信息传播。其次，简明精练的广告文案有助于吸引广告受众的注意力和迅速记下广告内容。最后，要尽量使用简短的句子，以防止受众因繁长语句所带来的反感。

3. 生动形象、表明创意

广告文案中的生动形象能够吸引受众的注意，激发他们的兴趣。国外研究资料表明：文字、图像能引起人们注意的百分比分别是 22％和 78％；能够唤起记忆的文字是 65％，图像是 35％。这就要求在进行文案创作时采用生动活泼、新颖独特的语言的同时，辅以一定的图像来配合。

4. 动听流畅、上口易记

广告文案是广告的整体构思，对于由其中诉之于听觉的广告语言，要注意优美、流畅和动听，使其易识别、易记忆和易传播，从而突出广告定位，很好地表现广告主题和广告创意，产生良好的广告效果。同时，也要避免过分追求语言和音韵美，而忽视广告主题，生搬硬套，牵强附会，因文害意。

（二）广告文案的构成

广告文案是由标题、副标题、广告正文、广告口号组成的。它是广告内容的文字化表现。在广告设计中，文案与图案图形同等重要，图形具有前期的冲击力，广告文案具有较深的影响力。

1. 广告标题

它是广告文案的主题，往往也是广告内容的诉求重点。它的作用在于吸引人们对广告的注目，留下印象，引起人们对广告的兴趣。只有当受众对标语产生兴趣时，才会阅读正文。广告标语的设计形式有情报式、问答式、祈使式、新闻式、口号式、暗示式、提醒式等。广告标语撰写时要语言简明扼要，易懂易记，传递清楚，新颖个性，句子中的文字数量一般在 12 个字以内为宜。

2. 广告正文

广告正文是对产品及服务，以客观的事实、具体的说明，来增加消费者的了解与认识，以理服人。广告正文的撰写要实事求是，通俗易懂。不论采用何种题材式样，都要抓住主要的信息来叙述，言简意明。

3. 广告口号

口号是战略性的语言，目的是通过反复和相同的表现来展示与其他企业精神的不同，使消费者掌握商品或服务的个性。这已成为推广商品不可或缺的要素。广告口号常见的形式：联想式、比喻式、许诺式、推理式、赞扬式、命令式。广告口号的撰写要注意简洁明了、语言明确、独创有趣、便于记忆、易读上口。

第三节　综合实训

综合实训一　文案的内涵

实训目标

熟悉文案的定义，能正确区分秘书文案和广告文案以及文案与策划的不同。掌握秘书文案的概念。

实训项目

小陈是一名即将毕业的大学生，和许多同学一样，他放弃了考研，准备先参加工作，以便缓解一下家庭的经济压力。听说做秘书工作特别能锻炼人，小陈在学校里就开始规划自己的职业生涯，那就是进一个公司，先从秘书干起，然后一步步走上管理岗位。但从寒假开始，他投出的几十份简历，都如石沉大海，杳无音信。小陈很郁闷，心想自己堂堂一个工商管理专业的大学生，怎么连应聘一个秘书的职位都这么难呢？许多用人单位的招聘启事明明写着招聘秘书，主要从事文案工作，而自己在大学期间就专门学过广告文案与策划，简历上也写得清清楚楚，怎么用人单位就是没有回音呢？

实训要求

1. 分析小陈求职失败的原因。

2. 为小陈设计一份符合秘书文案职位的简历。

3. 为用人单位起草一份招聘秘书文案人员的启事。

实训说明

1. 本项目可分组进行，先由每个学生独立完成任务，然后小组进行交流，在交流的基础上，小组汇总意见，最后形成一份代表小组的答案。

2. 每位学生可将自己的答案与小组最后确定的答案进行比较、分析，从中找出自己的差距和疏漏。

实训提示

1. 秘书文案的含义。秘书文案指各种常用公文和实用性文书，秘书的文案工作指的是对各类文案进行策划、创意、设计、制作、传递、处理及有效利用的一种综合性管理活动。

2. 文案与策划的区别。在广告学中，文案的专业是编辑、撰写广告文字内容或影视媒体中的对话、旁白等，仅限于对文字的组织；策划是考虑怎样制作广告，比如广告媒体形式、受众人群分析、宣传重点、营销策略以及广告的整体设计等。

3. 秘书文案与广告文案的关系。两者都以文字组织工作为主，秘书文案可以包括广告文案，但秘书文案的范围要远远大于广告文案。

4. 秘书文案的重点。文案的写作是秘书工作的重点，也是难点。文案写作内容非常复杂，包括公文写作、法律文案写作、商业文案写作、会议文案写作以及礼仪文书的写作等。

其他训练

1. 在班上开展一次对秘书文案认识的讨论，可以将全班学生分成几个小组，分组进行讨论，然后各小组选出一名代表在班上发言，教师对学生的认识进行修正、补充。

2. 以“我心目中的秘书文案”为题，每人写一篇小文章，详细阐述对秘书文案的认识和理解。

综合实训二　文案的特点

实训目标

熟悉文案的特点，能正确理解文案的实用性、严肃性、规范性、时效性和创新性。

实训项目

小王是一名今年刚毕业的大学生，凭着优秀的学习成绩和校学生会宣传部长的实践经验，在众多的应聘者当中脱颖而出，幸运地被一家坐落在省会城市的大型国有企业相中。虽然工作职位是秘书，与他在大学时所学的专业相差较远，但想到当初应聘竞争的激烈程度和这家企业优厚的工作待遇，小王还是毫不犹豫地答应了。

刚上班的一段时间里，领导分配给小王的工作都是一些跑腿打杂的琐事，诸如取报纸、送文件、收发传真、迎送客人等，有时还叫他整理文件，收拾房间，小王嘴上不说，可心里有些不舒服：这些小事一个高中生就能做，还用聘个大学生？这个企业可真会作秀，招聘个大学生来打杂儿，这不是大材小用吗！

也许是领导看出了小王的心思，这天刚一上班，小王就被叫到领导的办公室，主管销售的吴经理让他调查一下最近一个月某款新产品的销售情况，回来给他写份书面材料，后天局里有个会，吴经理准备用这份材料向局里汇报工作。小王从经理室领了任务出来，心里美滋滋的，心想这回总算可以施展一下自己的才华了，也让周围的人看看他这个重点大学毕业生真正的水平。

回到自己的办公室，小王刚要开始工作，电话就响了起来，原来是南京来了一个考察团，单位要小王负责接待一下。为期两天的接待工作终于结束了，送走了客人，小王才想起来吴经理交代的事情还没做，于是他赶紧给销售部的李丽打电话，向她询问这个月新产品的销售情况，并要李丽将一些相关的统计报表通过电子邮件发到他的邮箱里。收完电子邮件，小王又登录单位的网页，将单位有关这款新产品的介绍及销售计划复制了下来，然后又将李丽发过来的统计报表附在文字后面，一份文案就基本完成了。为了让文案看起来更美观，小王还充分发挥了校学生会宣传部长的特长，不仅把其中的专业术语都美化了，而且还给文案加了背景，插入了一些有关产品和销售情况的图片。

一切都设计好了，小王把文案打印了出来，兴冲冲地来到吴经理的办公室，把文案往桌子上一放，就等着领导的表扬了。没想到吴经理刚瞟了一眼文案眉头就皱了起来，看完后的表情更是复杂，他意味深长地对小王说："大学生，秘书不是这么当的，文案也不是这么写的，看来我得好好教教你了。"

实训要求

1. 小王的文案在撰制过程中存在哪些问题？
2. 为小王重新撰制一份符合领导要求的文案。
3. 吴经理会怎样教小王？

实训说明

1. 本项目可分组进行，先小组讨论，找出文案制作过程中存在的问题，然后针对问题，并结合文案的特点和领导的要求，由每个学生独立制作一份文案，然后小组进行交流，在交流的基础上，选出最好的一份文案参加班级的评选。

2. 结合文案的特点和秘书工作要求，小组讨论吴经理应该教小王哪些知识和技能？学生可以各抒己见，彼此也可以互相批评指正，教师在学生讨论期间可以巡视并适当参与讨论，对学生的观点予以修正。

实训提示

1. 秘书文案具有实用性的特点。秘书负责撰制的文案都是单位或领导日常工作中必须用到的东西，它表面上看起来只是几页文稿，但实际上它在单位和领导的工作中发挥着不可替代的重要作用。领导通常都是依据文案所反映的情况进行决策的，如果文案是不真实的，那么领导据此作出的决策很可能就是错误的，这会直接导致决策的失败和经济的损失。

2. 秘书文案具有严肃性的特点。秘书负责撰制的文案一般都是直接给领导决策作参考或是代表单位对内对外行文的，因而在制作的过程中必须遵循严谨、求真的原则，不能敷衍了事，也不能投机取巧，随意拼凑，更不能为了美观而把文案弄得花里胡哨，过于花哨的文案会影响文案的严肃性进而影响它的效力。

3. 秘书文案具有规范性的特点。秘书负责撰制的文案都是代表单位或领导的，不是个人意识的表现，常用的文案都有相对规范的格式和内容要求，秘书在撰制文案的过程中应遵循这些要求，不能随心所欲，

任意而为。

4. 秘书文案具有时效性的特点。秘书负责撰制的文案一般都是单位或领导工作急需的，因而在时间上要求都比较紧，这就要求秘书人员必须有较强的时间意识和效率观念，要讲求工作效率，还要具有熟练的办公技能，否则就会贻误工作，进而影响整个单位的工作效率。

5. 秘书文案具有创新性的特点。虽然常规的秘书文案具有规范性的特点，但随着时代的发展和工作的需要，文案的撰制也可以在不影响使用效果的前提下有所创新，比如在文字中穿插使用能反映实际情况的图片等，但图片的使用有一个前提就是一定不能影响文案的严肃性，可以为了更直观地说明问题而加上图片，但不能为了美观而加上无用的图片。

其他训练

1. 就文案的严肃性在班上展开讨论，让学生举出现实生活中的实例来证明文案的严肃性。

2. 让学生利用课余时间收集一些文案，通过对比，总结常用文案的格式与内容的规范性。

综合实训三　文案的种类

实训目标

熟悉文案的分类，掌握常用文案的类型，能正确区分不同种类文案的特点和适用范围，能够结合工作实际正确选用文案的种类。

实训项目

张剑是公司刚录用的一名大学毕业生，人长得很帅，性格也很开朗外向，本来应聘的职位是销售，但领导看他举止文雅，待人接物又非常稳重得体，于是把他留下来给公司老总当了一名秘书。本来在张剑之前老总有一名女秘书，但那位女秘书每天只知道化妆打扮，秘书业务一窍不通，陪老总外出谈业务出了不少笑话，让老总很没面子，一气之下，老总炒了她的鱿鱼，并宣布以后再也不要女秘书了。正巧这时张剑来公司应聘，老总一下子就相中了这个外表干练的小伙子，于是，张剑就顺理成章地做了老总的秘书。

刚开始的一段时间里，张剑头脑灵活，手脚勤快，领导交办的事情

都处理得很好，办公室也收拾得井井有条，老总为此大大地表扬了他一番，张剑似乎也找到了做秘书的感觉，心想这秘书也没什么难做的，只要手勤脑勤，一切就都 OK 了。可这样的感觉没持续多久，张剑就被接踵而至的几件事打击得几乎要辞职了。这到底是怎么回事呢？

事情的起因还得从一份文案说起。张剑所在的公司是国内一家大型企业的子公司，该公司近几年业务越做越大，销售网络已经基本覆盖了国内主要的省会城市，近来的市场调查显示，东部沿海的中等城市对该公司产品的需求意愿也很强烈，于是公司决定开辟几个东部沿海的中等城市作为新的市场，但这需要得到公司上级单位的批准。老总把张剑找来，郑重其事地说："小张啊，这个任务就交给你了，你起草一份文案，争取将这个项目拿下来。"

张剑回到办公室，打开电脑，就犯愁了，虽说上大学时学的专业是中文，但这实用性的文书还真是没写过。随手翻开桌上的《办公室常用文书写作大全》，看到里面讲到的类似情况，有的标题写作××请示，有的又写作××报告，张剑想反正是给上级单位行文，请示、报告应该没什么区别，再说平时好像也听人说过"请示报告"这样的字眼，那不如就写个"关于开拓东部沿海中等城市为二级市场的请示报告"吧。标题想好了，张剑开始写作正文，中文专业的特长在此充分发挥了出来，不一会儿文案就写好了。等到他兴冲冲地将文案交给老总看的时候，他没想到老总只看了一眼标题就发火了："你到底想写个什么东西？又是请示又是报告的，拿回去，重写！"

过了几天，老总带张剑和各部门主管外出考察一个投资项目，老总一行人对投资环境基本满意，接待方领导也有合作的意向，于是双方决定先就达成共识的部分签订一个书面的草案，等所有问题都解决了，再签署一个正式的文本。这样，起草草案的工作又落到了张剑的头上。有了上次的教训，张剑这次不敢再掉以轻心，他认真研究对比了有关商业文案的类型，最后决定用"合同"这一文种来行文。为此，他还专门从网上下载了经济合同的标准格式，心想这次肯定没问题了吧。没想到，老总还是和上次一样，只看了一眼标题就又火了："我说你还想不想干了？怎么干事不动脑筋呢？"

张剑这次可真是郁闷了，他想不明白，大学毕业时一万字的毕业论文都写得轻轻松松，怎么写个文案却这么难呢，而且是连标题写得都不对，看来，这秘书还真不是好当的。

实训要求

1. 分析张剑的老总两次发火的原因。

2. 假如你是公司的一名老秘书，请你教教张剑该如何正确选择和使用文案。

实训说明

1. 本项目可分组进行，先小组讨论，大家轮流发言，然后针对问题产生的原因，结合文案分类的知识，为张剑选择正确的文案种类。

2. 结合秘书工作实务，各小组就文案的类型、适用范围及相似文案的区别展开讨论。

实训提示

1. 请示和报告的异同。请示和报告是两个不同的文案种类，它们的相同点是都属于下级向上级的行文，不同点在于：请示是下级有不能自己解决的问题时向上级寻求帮助或有事需要上级批准时所使用的文案，它需要上级的回复和明确的表态；报告是针对上级布置的工作向上级进行汇报时所使用的文案，它不需要上级的回复和明确的表态。请示和报告不能混用，更不能以“请示报告”的形式来行文。

2. 意向书与合同的异同。意向书是协作各方通过谈判，就合作事宜表明基本态度，提出初步意向，表达某种意图或目的的协约文书，它具有临时性、协商性和无法律约束力的特点；合同是平等主体的自然人、法人以及其他组织之间设定、变更、终止民事权利义务关系的协议。意向书与合同的区别在于，从内容上来看，意向书概括性强，仅表明意向、设想和打算，而合同的内容则要具体、周密得多；从特征上来看，意向书具有临时性、协调性、一致性的特点，而合同则具有合法性、约束性、对等性和一致性的特点；从法律效力来看，意向书没有法律效力，而合同则具有法律效力。

3. 文案的种类划分得很细致，秘书人员在选用文案时，应结合工作实际认真研究相似文案的区别，正确撰拟和制作、使用文案。

其他训练

1. 请根据以下材料，确定文案种类。

某市将在 2008 年 4 月 20 日举办“龙泉杯”国际龙舟邀请赛。为保证比赛顺利进行，在 20 日上午 9 点至下午 4 点将对解放东路、胜利路、

光明北路等路段实行交通管制，届时，除警车、救护车以及比赛用车外，其他车辆一律禁止通行。

2. 某市服装厂职工魏军在下班回家的路上捡到一个装有十万元巨款的皮包，他不为金钱所动，主动将皮包交到了派出所，魏军所在的单位得知此事后，对他进行了物质奖励，并打算将他的事迹在全厂进行宣传，请问该选用哪种文案？

3. 金山公司计划选派三位本单位职工到某大学的外语系进修一年，进修费用由公司承担，请问金山公司该用哪种文案与这所大学商谈此事？

思考与练习

1. 什么是秘书文案？什么是广告文案？两者的异同点有哪些？
2. 秘书文案的作用是什么？
3. 广告文案与策划的区别是什么？
4. 什么是文案的规范性？文案的规范性可以通过哪些方面表现出来？
5. 什么是文案的时效性？怎样体现文案的时效性？
6. 文案是否需要创新？应该怎样创新？
7. 秘书常用文案有几大类？每一大类文案具体包含哪些文案？
8. 决定和通知这两种文案有何区别？
9. 会议记录和会议纪要的侧重点有什么不同？

第二章

文案工作概述

【内容提示】

本章主要讲解有关秘书文案工作的基本知识，包括文案工作的任务，文案工作的要求和文案工作者的要求，并有相关的知识链接、综合实训和思考与练习，以便学生能全面准确地把握秘书文案工作内容。

第一节　文案工作的任务

文案工作是指为适应机构开展各类业务活动的需要，酝酿生成文案直至办理完毕并予以有效管理的全部活动，包括文案的撰制、传递、运转、处理、整理编目、检索查阅、归档保存、日常管理等各个环节。也就是针对文案所实施的互相衔接的一系列程序和活动的总称，是一种有规律性的综合性的完整过程，是包括领导管理层、秘书文员及其他有关的业务人员都参与的一系列工作。

从总体上说，文案工作的目的主要在于实现文案的现实效用。文案工作的基本任务就是要遵循文案工作的规律，应用科学、系统的方法，准确、及时、安全地处理各种文案。文案工作对于保证机关组织政务畅通，对本地区、本部门、本企事业单位的业务发展具有重要作用。文案工作具有政治性、技术性、集成性、时效性、规范性、程序性等特点。文案工作的任务主要有下述几个方面。

一、创制文案

创制文案指根据工作需要和客观实际，收集、加工、处理有关信息材料，撰制成文案，使之具有法定效用，可以有效推进各项管理工作的过程。文案可以由企事业单位或组织为应对自身内部的某种情况主动发文，形成决策，也可以是应对方企业、单位或组织请示批复，被动发文。

通常需要有下述一些活动。

1. 策划

根据领导的指示、授意或根据企业、机关、单位的工作需要和客观实际确立发文宗旨，明确发文目的与具体要求。

2. 撰写

围绕立意结果，按撰写规则及有关制度要求拟写文稿。要求内容符合党的路线、方针、政策，符合国家的法律、法规，符合企业或单位的规章、制度；要求格式包括标题和正文要符合特定文种的格式；要求文字用语要概念准确、观点鲜明、条理清晰、数据真实、语法规范、标点符号使用正确。

3. 审核

审核指文稿在送领导签发前，对文稿内容、格式等方面进行全面编辑检查审定。由有关负责人对撰拟的文稿进行核查，并组织包括撰稿人在内的有关领导及工作人员，对文稿进行修改完善，文稿内容涉及的有关部门要经过协调商议，对文稿的内容取得共识和一致意见。

4. 签发

签发是由有关法定责任者或单位领导对已审核文稿进行最后审定，在发文稿纸上签署批准发文的意见，签署自己姓名和日期的环节，确立文稿的成立。

5. 复核

复核是文稿在签发后和正式印制前，文秘部门对其进行复查审核。主要检查审批、签发手续是否完备；附件材料是否齐全；格式是否统一、规范。如果复核无误，就应编发文字号，确定印制份数，注明时限和密级，准备缮印；如果复核有误，则应按程序退回复审。

6. 排版

排版指对定稿的版面进行设计编排。为了使文案的内容被更好地阅读和理解，设计编排定稿的版面，使其显得醒目、美观、清晰、整齐。同时，为保证公文类文案的规范性，要求按照《国家行政机关公文格式》中的相应规定，从用纸到字体、字号都要符合相应的国家标准。文案的规范排版具体应包括秘密等级和保密期限、紧急程度、发文机关标志、发文字号、签发人、标题、主送机关、正

文、附件、成文时间、特殊情况说明、附注、主题词、抄送、印发机关和印发时间、页码、附表等。

7. 缮印

以印刷等手段根据发文定稿制成文件正本，并在正本上加盖印章或由法定责任者签署，履行正本生效手续，表明文案的正式性质和法定效力。排版缮印要求忠实于定稿，不能随意改动原稿；版面设计、用纸、印刷符合相应的国家标准；过程中要注意保密，不得随意让人翻阅原稿和印制的文件。

8. 校对

校对指以签发定稿为底本，对缮印校样进行格式和文字的核对校正工作，是缮印中的一个环节，以保证制成的文案形式规范、内容正确。校对要求印刷部门人员的初校与撰拟文稿的文秘部门人员的复校相结合；校对应以定稿为依据，如发现定稿有内容或者形式上的错漏，则应该向负责撰拟文稿的文秘部门和签发人提出报告，以便更正；校对后还要对文字、格式、附加标注全面复查，在相关表格注明校对人，再进行付印。

9. 登记

登记指在文案用印后分发前，对文案主要内容进行登记检查的环节，以便于对发文管理、统计和核查。登记一般使用簿本式登记簿，每年一册。一般可以分为内收发的《发文登记簿》、内收发对外送发的《送文登记簿》和外收发的《发文登记簿》三种登记簿。

相关链接

校对方法补充

校对的基本方法，是从各种具体校对方式中概括出来的带有普遍性的方法，适用于各类出版物的校对。近代史学家陈垣将校对的基本方法概括为四种类型，即对校法、本校法、他校法、理校法。这种概括已得到了我国近现代校勘界与校对界的普遍认同。

除了上述四种基本校法之外，现代校对中还创造了另外三种校对方法，即核红、整理、人机结合。这三种方法，是前述四种基本校法的发展，又是对这四种基本校法的补充，可以有效地消灭残留差错和校改过程中发生的新的差错。

核红，即通过用三校样与校对过的一、二校样对照，检查校后改版的质量的校对方法。校对人虽在校对过程中发现差错并予以订正或提出质疑，都在校样上做有标记，以作为录排人员改版的依据。但由于各种各样的原因，如标记不清晰、改版人员工作疏忽等，校对时已发现的差错并未完全改正，有时甚至

错改而形成了新的差错。因此需要通过核红进行对照，检查改版质量，以巩固与落实一、二校的成果。核红的主要内容有两项：一是检查各类校对主体在前校样上所做的需改差错的订正标记是否在后校样上已经修正与落实；二是汇总前校未曾处理的原稿疑问，送编辑部门解决。

整理是指在一、二、三校基础上对校样进行一次全面检查并从整体上对书稿各个部分的校样进行统一协调处理的校对方法。它的重点是发现与订正各部分校样的整体协调与统一的问题。

整理工作可以从以下几个方面进行具体操作：一是全书校完后，汇总校样，清点全书页码；二是处理背白、合面等占页问题；三是检查书眉位置是否准确，内容是否符合要求；四是清点图序、表序、题序是否连贯；五是检查各大小标题、序号是否连贯，字体、字号是否统一，有无背题现象；六是检查封面、书名页中的相关项目是否一致；七是检查图、表、公式的位置与格式是否恰当与规范；八是核对目录标题与正文标题内容是否一致，并填写页码；九是核对注释与正文的一致性；十是检查数字、标点符号、专有名词以及外文的用法是否规范、统一；等等。

人机结合，指的是在人工校对的同时，应用计算机校对软件进行校对，实行人校与机校相结合。现在已经研制成功的校对软件，捕捉常见错别字的准确率比较高，而且速度快，有的软件还有无人值守校对、自动打印勘误表和添加专业词语等功能，试用证明对校对社科书刊、通俗书刊有较大使用价值；对科技书刊，如添加专业词语，亦有一定的查错功能。但是，校对软件校对查对，是利用计算机的存储记忆能力，它不具备人脑的思辨能力，还不能取代人脑的全部校对功能，只能充当校对的辅助工具，所以要实行人校与机校相结合。

人机结合校对作为一种校对办法，其具体操作方式，目前我国出版界使用最多的是以下两种。其一是“人机结合二三连校”。做法是：一校改版后，打出两份校样，一份实行机校，一份交给编辑自校。用软件进行二校后不改版，接着由校对员通读检查，任务是对电脑校对的差错提示进行判断，同时，发现并改正电脑的漏校。三校后交给责任编辑做最后处理。这种做法，减少一个校次（由电脑代替人校），从而明显地缩短了校对周期，减轻了校对人员的负担。其二是“清源净后”。做法是：由编辑在修改加工过程中使用校对软件，在源头上消灭错别字；校对员再对编辑文本进行校对，任务是消灭残留差错和进行技术整理；为了确保校对质量，人校改版后由校对员再用校对软件快速校对一次，消灭残留差错。

二、处理文案

处理文案指将文案传送给规定受文者和受文者对本机关从其他机关所收受的文案进行接收、阅读、加工、处置有关事务和问题的过程。其主要活动如下所述。

（一）发文处理

发文处理是指对印制完毕、需要发出的文案按发放范围进行分装和发送的环节。通常包括下述工作。

1. 封装

查看发文稿纸注明的发送单位、密级、紧急程度、有无附件等，清点份数、检查公章、有无缺页倒页等现象，然后按发送份数对文件进行分装，书写正确清楚的收文机关地址、收件人。分装时要注意普通件、急件、密件需要分别装封，加盖密级、急件印戳。

2. 发送

确定文案具体以何种传递形式（邮寄、电信、交换、专送、机要交通、机要通讯）对外传送。不同要求的文件采用不同的传递方式和要求，例如邮递应备回执，机要、专人递送有交接手续，会议发送公文应有“会议文件目录”或“会议文件通知单”等。一般不要随意委托他人代捎代送。

3. 登录

及时将文案对外发送情况登记在册，将发文的底稿和文件的正本归卷，以便查考和管理。如是复文须“注办”。

（二）收文处理

收文处理是指对文案的收进和阅办的环节，对不同行文方向的文案，都要实施科学处理，使其产生实效。通常包括下述工作。

1. 签收

签收是收件人将收件清点后，在对方的文件投递单或送文登记簿上签字，以表示文案收到的行为过程。

2. 收文登记

收文登记是收件人对收到的文件按一定形式在收文登记簿上进行逐项记录的行为过程。收文登记由单位内收发人承担。

3. 分流

收件人根据文案性质、内容、重要程度、缓急时限及机关内各部门的职责范围，将经过登记的收文分别送交有关领导、承办部门或具体工作人员传阅、办理的行为过程。

（三）阅办处理

阅办处理是指按照规定程序，使文案得到有效的阅读、处理，使文案中涉及的有关事务和问题得到实际办理。通常包括下述工作。

1. 拟办

拟办，是综合办公部门、文秘部门或业务主管部门负责人对需要办理的文案，提出初步办理意见，供主管或主要领导人批办时参考的行为过程。

2. 批办

批办，是机关领导或业务部门主管审阅收文和拟办意见后，对文案由谁办理、如何办理以及办理过程要注意的问题提出批示意见的行为过程。要注意做好保密工作，不得随意泄露文案的内容和拟办意见。

3. 承办

承办，是根据机关领导或业务部门主管的批办意见，按照来文的内容和要求，相关职能部门和人员对文案予以办理的行为过程。承办部门或人员要按照时限要求和职权范围及时办理文案，承办工作包括落实文案中要求办理的事务和办理针对收文的回复。针对收文的拟稿回复要求熟悉和研究文案内容，根据批办和承办意见复文。

4. 注办

注办，是对文案的承办情况和处理结果，由承办人在文案处理单上予以简要说明的行为过程。注办有利于日后文案的整理和查考，是十分必要的工作环节。

5. 催办

催办，是文案人员或有关文秘人员对需要办复的文案，根据缓急情况和承办时限的要求，对承办单位和承办人进行检查催促，以防止文案积压、延误和漏办的行为过程。

三、处置办毕文案

处置办毕文案指安排已经处理完毕的文案（包括收文、发文及其他有关文案材料）的归宿。不管是什么文案，办结后都要采取妥善措施，保证文案的安全保管。主要活动如下所述。

（一）判定文案的存毁

根据有关规定和标准对文案留存价值进行鉴定，确定具体文案的留存与否。

（二）对不同价值的文案予以不同的处理

（1）暂存：既不属立卷归档、清退范围，又不能立即销毁的文案。

（2）立卷归档：具有查考和保存价值的文案。

（3）销毁：无留存价值的文案。

（4）退还：按规定办毕退还或发文机关要求办毕退还的文案。

四、管理文案

管理文案指对文案实施的科学、系统、有效的保管料理过程。有效地保存积累文案，满足回溯利用管理，保证文案的正常运转。主要活动有：

（1）对文案进行科学分类、清理和登记。

（2）组织传阅文案。

（3）保管文案，建立检索体系，提供查阅服务。

（4）编写大事记。

（5）保管并监督使用印章。

（6）准备参考资料。

（7）对文案进行机密与安全方面的维护。

（8）以催办、查办等方式对文案办理的过程实施监督等。

对于国家机关单位，文案管理工作有着重要意义，一是可以防止文案丢失和泄密，有效地保证党和国家机密的安全。对文案进行严格的管理，建立健全各项规章制度，严格履行各项手续，采取积极有效的防范措施，就可以杜绝各种失密泄密现象的发生，保证文案在保管和运行中的安全。二是可以提高文案的利用率。只有在有效的管理下，制度健全，措施得当，责任清楚，运转流畅，才能及时有效地实现文案的利用；如果管理松懈，文案处理拖拉迟缓，文案漫无边际地旅行，文案的有效阅读无从谈起，也就不能实现文案利用这一工作的最终目的。三是为归档工作奠定基础。归档是文案工作与档案工作相交接的环节，档案来自于归档的文案材料，归档的文案是否完整，直接关系着档案的质量，文件零散不全，分类杂乱无章，势必影响归档和立卷的质量。只有在严格的管理下，归档文案的质量才能得到保证。

相关链接

艾森豪模式

艾森豪模式是文案资料管理、整理的诀窍，这也是历届美国总统处理文案资料的诀窍：首先，将一张桌子分成四个区块，代表的意思是：

【第一区】：丢掉它。包括过时的旅游资讯、一周前的报纸、半年前的目录、超过三年没看的说明书等，根本不可能再去阅读的资料，都应该丢弃。很多资料你以为有用，其实根本就不需要。

【第二区】：交给别人做。把该交给其他人处理的事项放在这一区。不要堆

积在自己的桌上，造成工作延迟。

【第三区】：重要事件。一定非得要自己亲自动手才能完成的工作，才放在这一区中。记得将标准定高，不要任何事情都认为非得自己动手不可。

【第四区】：奇迹。指的是收拾整理时，立刻就可以处理完成的事项。例如把资料收到正确的文件夹中，或是把本来用书面处理的事项，改成用电话联络。

运用四等分法，目的就是要化繁为简，有几个原则一定要遵守：

- 不要制造只完成一半的文件（任何事情不要半途而废）；
- 每一份文件、纸张只碰一次（一次就把事情做好）；
- 不要有第五区、第六区。

即使不是总统这种大人物，你也可以运用相同的原则，保持文件档案井然有序：

（1）旧的不去，新的不来：将一个新的资料归档时，就扔掉一个旧的，不要把档案文件当成不朽的财产。

（2）顺手整理：每天下班前将一两个需要“瘦身”的资料夹拿出来，隔天有空时，顺手清理。

（3）保存期限：在资料夹上注明资料何时就失效了，写上醒目的保存日期。

（4）结案庆祝：当一件案子完成时，将所有的相关档案、资料检视一遍，不再需要的文件、书籍就立刻送回原处或扔掉。

以上方面都是以文案为对象的工作，它们构成了文案工作的主要内容。这是机关、企事业单位工作中一项重要的经常性的工作任务。

文案工作是一项非常严肃的、政策性、业务性很强的工作，并且是具有机要性质的工作，也是一项很细致的文字工作。有人把文案工作看成是一种简单的事务工作，认为不过是“收收发发，抄抄写写”而已，这是一种表面的、粗浅的看法。做好文案工作才能保证机关工作的顺利开展，保证机关实现它的职能。所以文案工作是非常重要的。

相关链接

心脏与血液

有人形容：“文案为行政之主要工具，行政若脱离文案，一如心脏失去血液。”

这个比喻将机关的指挥首脑和办事机构看作机关的心脏，把文案的来往——机关工作信息的传递处理，比作使心脏不断获得新鲜血液与维持血液的正常循环，从而使机体充满生命力。

第二节　文案工作的要求

一、文案工作的质量要求

（一）实事求是

实事求是是我党一贯提倡的工作作风。机关文案工作贯穿于机关工作的各个方面、各个部门、各个单位，各类机关工作人员都要参加或涉及文案工作。为保证文案工作有序、高效进行，就必须坚持实事求是，按要求和规定进行，解决实际问题。

（1）文案工作人员要力求从实际出发，深入实际、调查研究，尊重事实，说真话，办真事。

（2）文案工作人员要研究实际生产或业务活动规律，按照客观规律办事，把管理工作和文案工作建立在科学的基础上。在各个机关，要由文案部门统一收发、分办、传递、用印、立卷、归档；在一个部门，要有专人负责管理本部门形成和使用的文案材料。机关的秘书长或办公厅（室）主任应负责统一领导、统一组织与安排文案工作。其他工作人员不能擅自收文、取走、拆封或擅自用印、发出。各承办人员办理完毕的文案，必须集中立卷归档，不能由个人擅自留存或销毁，也不能私自带走。

（3）文案工作要追求实际效果。要注意控制发文数量。不能滥发滥抄乱送。讲究实效。已有指示和规定的，应大胆处理。可以用电话或当面接洽办理的，就不必发文。

（4）要有明确的分工和协作要求。有规范化的文案工作程序和做法。要建立有关的制度，如签发制度、批办制度、查办制度、催办制度、保密制度、用印制度、立卷归档制度等，实事求是地进行管理和整理。

（二）准确周密

从事文案工作必须认真严肃、一丝不苟，对于各个环节的工作都要准确周密，确保质量，避免差错；反对紊乱和粗枝大叶。

（1）文书工作在政治上、技术上要切合实际，符合规范，准确无误，周到细密。

（2）文书工作在组织、行文制度、运转程序上应系统严密、井然有序。准确、周密要求在文案工作的各个阶段、各个环节都必须达到。力求具有科学性、合理性。例如，起草文案时，无论是发布指示、命令，制定计划、规章，还是下

达工作任务、提出措施与办法等，都要周密可行。修改与核稿时，要字斟句酌；缮印和校对时，须件件字字不出错漏。文案的收发、运转，必须防止错发、漏送等。文案立卷也要注重质量，收齐文案，鉴定准确。

“文章千古事”，机关、企事业单位和组织的文案乃关系到“千人万人事”、“组织兴衰事”甚至是“国家利益事”。所以文案人员要有极端负责的工作态度。

相关链接

一字之差带来的损失

文案工作要考虑周全。粗枝大叶造成公文错漏混乱，必会给工作造成不应有的损失。

例如，×省某机关向自己所属的各地、市机关发出一份通知，由于经办的同志错将龙川县写成龙州县，于是造成漏发×省龙川县的某机关，而误送给另一个省的龙州县的某机关。经龙州县来函询问（跨省误发），才退回重发，其间耽误了二十余天。

又如，国家××局某分局需组建一个通讯站，原申请基本建设投资 85 万元。后收到国家××局的批复，内称同意组建，但其中写批准基本建设投资费 65 万元。分局遂按批复执行。当工程进展到中途时，经费明显不足，分局只好说明理由，重新申请追加基建费用。国家××局的经办部门经查阅档案后，才发现原来在批复的底稿上写的是批准 85 万元，而打印的存本上却错成 65 万元，由于校对的粗心造成无故压低 20 万元，影响了工程的质量与进度。可见一字之差带来的工作损失之严重。

（三）精简方便

精简方便主要指控制发文数量，深入实际，力求简便，讲究实效，克服官僚主义、形式主义和文牍主义；管理文案要利于文案的查阅、使用。

1. 发文要少而精

文案虽然是开展各项工作不可缺少的工具，但它也不是万能的。行文过多不仅无益，反而有害，容易使各级领导干部、主管人员陷入“文山”，成天批阅文件，无法深入实际，深入群众，从而助长官僚主义；同时也使大批机关工作人员陷入“文渊”，把主要精力用于写文件，闭门造车，纸上谈兵，从而助长文牍主义；也使一些领导干部把发文件作为唯一的工作手段，产生不发文件不重视、不加“红头”不正规、不转发文件担责任的错误观点，从而助长了凡事必发文的形式主义。由此可见在文案工作中力求精简公文，具有十分重大的意义。秘书人员必须坚持精简原则，注重实效，严格把好行文关、审核关，凡是可发可不发的公文，一律不发，可长可短的公文，一律要简短。

2. 管理文案要方便读者，利于使用

文案管理的目的是为了更好地利用文件，提高文件的利用率。所有文案管理工作都必须便于阅读利用。要管而不死，活而不乱，将原则性和灵活性相结合。文案管理必须从严，这是必要的，但又不能把文案管得过死，对一些特殊情况还应该灵活处理，当然，灵活也是有限度的，要活而不乱。

相关链接

官僚主义、文牍主义和形式主义

文牍泛指在机关工作中形成的各种文案材料。文牍主义是指仅依靠行文去解决问题而脱离实际、脱离群众的形式主义的思想作风。

官僚主义、文牍主义和形式主义是旧社会遗留下来的恶劣的工作作风。新中国成立以来，党中央曾三令五申反对“五多”，其中就包括文案多、报告多。周恩来同志在第一届全国人民代表大会上所作的《政府工作报告》中曾经讲过：“我们必须反对那些空洞的不提出问题不解决问题的文牍，反对那些冗长的不经过准备不作出决定的会议，反对那些只会坐机关、开会、签公文而不研究业务、不熟悉情况，不检查工作、不接近群众的工作作风，反对若干国家机关中的那些机构臃肿、办事拖沓、纪律松懈、责任不明的现象，因为这些实际上都是官僚主义的表现，完全不符合我们国家机关的要求和人民事业的利益。”周恩来同志所指出的这些官僚主义的表现，非常值得警惕。我们国家很大，人口众多，工作摊子大。如果不注意深入实际，讲求办文效率，只习惯和满足于浮在上面埋头处理文案，就容易自觉不自觉地滋长文牍主义、官僚主义和形式主义作风。

二、文案工作的时间要求

文案工作具有时效性，具体活动过程是有时间限制和要求的。文案工作必须及时、迅速、高效，注重时效。

现代科学技术的发展日新月异，各行各业的工作，都必须争分夺秒，讲求效率。机关工作居于组织和领导地位，更须注重实效。文案工作者必须有很强的时间观念，有紧迫感，决不能拖拉松懈，不负责任，使公文往返旅行或积压不动。拖拉、积压和迁缓乃文案工作之大忌。

文案工作的时效性要求体现在下述几方面。

（一）处理文案要及时

对所有文案工作任务都应抓紧时间完成，争取早办、先办、快办，在文案工作的每一环节都要力求加快办理速度，尽量缩短文案运转处理周期，提高文案工作的

效率。

（二）处理文案要迅速

尤其是有些紧急的公文，超过时限必会误事，造成工作损失。对于一般平件，也应规定承办期限，力争迅速办理。即使没有十分明显的时间要求，也不可掉以轻心和任意延缓拖拉。

（三）处理文案要适时

一些文案工作任务的提出和具体承办，必须等待相关条件的成熟。这是正常的等待，是以积极的态度在寻找最优的办理相关事项的时机，是对于真正的、实际工作高效率的追求，即有的事情要缓办。从某种意义上说，这种等待和拖延，也正是为了“及时”。

及时办理文案，关键是做到不积压、不拖延、不误时、不误事。为此，首先，必须明确办文的时限，即规定每个具体文案处理工作环节的时间，以确保文案工作的整体效率；其次，要简化办文手续和难度，如提倡“报刊行文”、“网上行文”等；最后，要采用现代化的办公手段，以加快办文的速度。

相关链接

处理文案要及时

深圳蛇口工业区曾提出“时间就是金钱，效率就是生命”的口号，被人们称为这是抓住了现代化这个概念的精髓。如果拖延时间，不仅降低机关的管理工作效率，也会给经济建设造成惊人的浪费。

如国家科委于某年 12 月 15 日拨给某自治区一个科研单位一笔急需的科研经费××万元，拨款文案到该自治区已两个月，这个科研单位还没有收到有关通知。经查拨款文案在该自治区科委办公人员手中拖延 20 天，科委领导人签发又拖了 13 天，区计委会签用了 5 天，区财政局收发压了 4 天，再送经办的企业财务处尚需若干天。虽然科研单位心急如火，主管机关办文却慢慢腾腾。这种文案处理工作效率，必会耽误大事。

现在有的机关规定，凡是基层报送的请示，限 3 天之内作出答复，如果到时未作答复，基层有权按请示意见办理，一旦发生问题，应由收到请示的领导机关负责。这一规定大改官僚作风，增强了文案处理工作人员的责任感、紧迫感。

三、文案工作的组织管理要求

（一）安全保密

文案是党政机关传达方针政策、决策部署，反映各项工作活动内容的重要工具。参与文案处理工作的人员，必须严格遵守保密制度。社会上常有一些小广播、流传小道消息的现象，甚至还有一些负责人随便让亲属、子女翻阅机密文案，谈论文案内容。有的机关的文案登记制度不严，立卷归档制度不健全，由个人随意分散保存，造成文案散失和泄密失密的现象。所以，必须健全安全保密制度，确保国家机密，防止各类事故发生。要做到下述两点。

1. 保证政治上的安全

一般党政军机关的文案，都有相当一部分具有机密性质。尤其是高级机关制发的文案，有许多涉及党和国家的重大决策，涉及政治、经济、军事、科技等重要机密。某些机关内部事项、企业商业秘密（能为权利人带来经济利益、具有实用性、不为公众所知悉、权利人已采取保密措施的信息）、个人隐私、决策前的内部讨论研究且尚未形成决议的信息、刑事司法信息以及有关法律禁止公开的其他信息不属于公开范畴，形成的文案虽非国家秘密，但在一定时间只能在一定范围内传达和处理，否则就会影响工作，这也属于广义的保密范畴。例如，在商业工作中对某种商品供应与物价调整的具体安排，党政机关的人事工作问题等，有时也需要在一定时间内暂时保密，以利于工作的顺利进行。一切尚未公布的机密文案，经手办理的文案工作人员，都要注意保密，不得随便给无关人员翻阅或与无关人员谈论。对自己经手承办的机密文案，必须注意严密保管，不得擅自携带外出或带回家庭、宿舍存放，以免造成失密泄密。

2. 保证物质上的安全

文案的运转交接应严格登记，履行签收手续，明确责任。寄发时，要严密封装，保证安全递送。还要注意防火、防窃等问题。这既是保密工作的必然要求，又是使文案工作正常运转的必需。即使是非机密性文案丢失，也会给工作带来损失和不便。因为文案是机关办事的依据，所以必须保证公文的安全运转与保管。

（二）集中统一

文案工作是围绕文案的撰制、传递、处理和管理而展开的一系列互相衔接、系统联贯的有序工作，对于文案的制定、处理、管理都有一套集中而统一的法定程序。集中统一是对文案工作的组织管理要求。

文案工作的集中统一，要做到下述几点。

1. 实行统一领导

领导体制集中统一，制定规范标准，工作机构集中统一，分层分级管理文案

及文案工作，要求对机关与其下属机关的文案处理实行统一领导与指导，防止各行其是、放任自流。一般由办公室及其秘书部门统一领导和管理机关的文案工作。

2. 实行统一的处理制度和渠道

由文秘部门或专职人员统一负责文案的收发、审核、分办、用印、归档和销毁等，以实现文案处理的规范化、制度化和科学化。办理环节集中统一。必须实现“三个统一”，即统一收文、统一办文、统一管理。

3. 实行统一的文案格式

对于机关公文，为了维护公文的权威性、准确性与有效性，方便公文的写作与处理，国家有关机构以法规、标准等形式，对公文的文体、结构、格式进行了统一规范，要根据国务院发布的《国家行政机关公文处理办法》，认真遵循这些规范。例如公文的格式一般要包括标题、主送机关、正文、附件、发文机关（或机关用章）、发文时间、抄送单位、文件版头、公文编号、机密等级、紧急程度、阅读范围等项。

以上要求，是参与处理文案工作的人员必须认真遵守和贯彻执行的。为了能够更好地胜任文案工作，文案工作者应当加强自身的修养。

第三节　文案工作者的要求

文案工作者要求能够准确、及时、安全地制作、处理各类公文，当好领导的参谋和助手，为改革开放和社会主义现代化建设服务。对于文案工作者有下述要求。

一、思想品德的要求

（一）具备思想政治理论素质

我国是社会主义国家，文案工作者在党政机关、企事业单位、现代公司企业及社会团体中工作，直接为制定和落实政策服务，完成领导者交办的事项。文案质量的高低关键在于观点是否正确，是否切合实际，是否符合党的各项方针政策，是否能解决实际问题。正确的思想和较高的理论素养是形成正确观点的重要保障，因而思想理论水平的高低对写作具有直接而决定性的影响。所以文案工作者一定要努力提高自己的思想理论素养，在马克思主义理论知识、政治组织观念、法制意识和政策观念等方面达到应有的水平。这是一项需要长期努力的

工作。

（1）要树立科学的世界观和方法论，认真学习和掌握马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观等理论，必须紧跟党中央步伐，关注党和国家的工作重点。并以之加强自己在信仰、观点、品德、节操等方面的改造；要学会以辩证唯物主义的理论为指导，努力提高对客观事物进行鉴别、概括和分析的能力。只有用马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想武装头脑，才能深刻认识、分析各种社会现象和社会问题，形成正确的思想和科学的方法来指导写作实践。

（2）要树立政策观念，了解时事政治，熟悉党和国家的方针政策，站在政治理论的高度深入领会党和国家的各项基本政策和法规，在自己的实际工作中自觉落实好上级的指示精神，协助领导贯彻好党和政府的政策，做好服务工作。

（3）要树立法制观念，社会主义法制集中反映无产阶级政党的主张，代表全体人民的意志和最大利益，与社会主义民主密不可分，增强自身的法制观念，遵纪守法，为领导提供良好的服务，推动各项工作的开展。

（二）具备职业道德素质

职业道德是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点要求的道德准则和规范、道德情操与道德品质的总和，各行各业都有自己特殊的职业道德规范。文案工作者在岗位上必须遵守有自身职业特征的职业道德。

1. 忠于职守、淡泊明志

忠于职守，大而言之是忠于国家的利益，人民的利益，党的利益；小而言之，要忠于本机关、本单位的政治利益和经济利益。文案工作者协助领导拟定各种政策文件，办理许多重大的机密事务，忠于职守意味着恪守本分、淡泊明志，甘当助手、配角，甘当无名英雄，对组织高度负责，对领导忠心耿耿。不僭权、不越权，不狐假虎威。

2. 严守机密、诚实守信

文案工作者接触机密多，要严守党和国家机密，不得泄露或出卖本单位的政治、军事、经济、科技情报。秘书人员还应做到不泄露领导尚未决定的关系群众利益的事，也不得议论别人的隐私，以免制造矛盾、破坏团结。文案工作严谨缜密，而又责任重大，在工作中、人际交往中要恪守信用。包括收发函件、传递文件都要准时；接受任务如不能按期完成，必须及时汇报，不能拖延或擅自改变。守信还包括决不轻易答允别人所托而自己又力所不能及的事情，一旦答允就应该尽一切力量去办到。

3. 踏实细致，一丝不苟

文案工作关系重大事务、决策，切忌马虎大意，文案工作必须踏实细致、一丝不苟，考虑问题、处理事务要井井有条、详细周到。如在处理文案时，从封装

登录到收受分流，每一步骤都要严格对待，认真履行各种手续。在文案的创制中，从政策法规的精神到字词标点都要正确理解、仔细斟酌。

4. 钻研业务，开拓创新

文案工作要适应现实的发展形势，及时有效地推进各项工作。文案工作者也要根据工作需要不断钻研业务，紧跟发展进行知识更新，在强化自身的专业知识的基础上提高自身人文修养，富于开拓创新的精神，勇于接受新的工作任务。

二、知识能力的要求

（一）系统的、必备的专业知识

1. 基础知识

文案工作者应具有的基础知识分为两个方面：一方面是社会科学基础知识，即相当于高中水平的语文、政治、历史、地理、外语知识；另一方面是自然科学知识，即物理、化学、数学、生物等知识。高中文化程度是文案工作者应有知识的基本层次。

2. 专业知识

专业知识是指所有文案工作者都应具有的业务知识，是从文书工作、秘书工作的实践中总结出来的文书工作的一般规律，是文案工作者必备的业务素养，也是做好文案工作的重要条件。假若作为一名文案工作者，对什么是文案，对文案的种类、体式、结构、标记等，对工作的性质、任务、作用和处理程序等都一无所知，那就很难做好工作。

与文案工作密切相关的基础理论知识是文案工作者首先需要掌握的。它包括：(1）文案工作的专业基础理论知识。主要有公文和应用文写作知识、制作和处理知识，档案保管知识等。(2）与文案工作相关的基础理论知识。文案工作与秘书知识、档案工作等的联系非常密切，秘书学、档案学、行政管理学等也是关系相当密切的相关学科，这部分理论知识对文案工作者也是不可缺少的。包括：办公室管理知识、调查研究知识、会议组织知识、信访工作知识、信息科学知识、行为科学知识和公共关系知识等。

3. 行业知识

行业知识是文案工作者所在行业、系统的专业知识，如在政府机关工作必须具有行政管理知识，在工商企业工作必须具有企业管理知识、市场营销知识。其他处在教育、军事、外事、科学、文艺、体育、医疗等行业系统的文案工作者，也应分别具有各自的行业基础知识。

4. 相关知识

这一部分是文案工作者为适应时代需要，做好工作，应加以进修提高的知

识，是文案工作者知识结构中的较高层次，有经济学、法学、社会学、心理学、传播学、领导科学、统计学等。学习这些知识，可以使秘书人员从更广阔的领域去从事秘书工作。

在当前市场经济条件下，各项改革措施不断深化，不管是哪行哪业的秘书人员，都要懂点经济学、统计学的知识。

为把我国建设成为法治国家，全国都在进行法制教育。文案工作者必须有强烈的法制意识和扎实的法律基础知识，在文案工作中时刻注意法律的严肃性和约束力，如传送环节中要注意文案传送程序的合法性，以及针对不同的文种，秘书人员应该弄清适用的法律、法规。

有些知识可以使文案工作者从更深的角度去认识文案工作和活动。比如心理学，它有助于文案工作者调整自己的心理状态，运用科学的方法更自觉地、更有效地适应文案工作。锻炼明确稳定的职业注意力和全面客观的观察能力，并且培养顽强正直的意志品质，克服文案工作者的名利思想，坚持“板凳宁坐十年冷，文章不写半句空”的原则和信念。

还有些知识可以帮助文案工作者从更好更先进的角度去考虑和从事文案工作，比如领导科学、信息传播学等。

（二）熟练的业务技能、全面的能力

文案工作的业务技能主要是指文案工作的实际操作的技术和能力。文案工作是一项实践性、技术性很强的工作，所以文案工作者除了要掌握理论知识外，还要掌握实际操作的基本知识，不具备熟练的业务技能，许多工作将无法开展。如文案的制定、收发文的各项处理程序、立卷的具体过程等，操作性都是很强的。掌握了实际操作的知识和多种技能，才能在文书理论的指导下，得心应手地处理文书工作。

1. 写作能力

写作能力具体是指公文和事务应用文的写作能力，这和对记者、作家的写作能力要求不同。文案工作者要写好公文和应用文，应具有语法、修辞、逻辑知识，应掌握大量的词汇和不同的句式，应具有公文和应用文文体知识，应掌握常用汉字和简化字，掌握标点符号用法，并通过长期实践，将这些知识综合起来转化为写作能力。应该认识到，写作能力并不仅仅是文字表达能力，还反映了一个人的思维能力、观察能力和语言组织能力。这同样是需要加以锻炼、培养才能提高的。

2. 处理文字能力

文案工作者在许多工作环节中都要进行文字的综合和处理加工，处理文字能力包括书法能力、速记能力、印制能力、校对能力、运用现代化办公设备的能力等。

（1）书法能力对文案工作者是必要的，虽然不必成为书法家，但是文案工作者有许多需要通过文字书写与外界联系的工作，如外发信件、开介绍信等。如果字写得歪歪扭扭、模糊难以辨认或错字连篇，就会影响机关或单位的形象。文案工作者的字应写得端正、清楚、美观、大方。

（2）具备速记能力是因为文案工作者经常要担任各种会议的记录工作或直接听取记录领导人的指示和意见，这就需要具备一定的速记能力。

（3）印制能力主要是了解印制方面的有关常识，如字体、字号、颜色、页面设置、排版等基础知识。

（4）校对能力对文案工作者也是十分重要的。文案工作者经常要校对一些领导和机关的重要文件，因此对校对符号及使用规则等都应能熟练地掌握和运用。

（5）运用现代化办公设备的能力，这项能力随着现代化办公设备的发展需要不断提高，目前使用比较普遍的办公自动化设备如文字处理机、复印机、传真机、录音、录像、摄像机等，没有高素质的文案工作者，就无从建立科学的管理机制，现代化的技术、设备也只能成为摆设，文案工作者要能自如使用，这样必将大大提高工作效率，更好地完成文案工作。

3. 信息能力

信息能力指确定、处理和使用信息的能力，是文案工作者对各种信息技术的理解和活用能力。包括需要理解信息的作用和能量、信息的格式和内容、信息的分配和控制，以及判别、接触和使用网络信息，利用各种信息创新的能力。

（1）文案工作者分析、理解信息的能力：对文件信息的分析判断能力；获取文件信息的能力。如对重要文件或经典文本逐字逐句进行精读研究，从字里行间领会其微言大义；又或者从连篇累牍之中进行速读，摘出其重要的警句或关键词，提炼浓缩，写成提纲或摘要。

（2）文案工作者收集、活用信息的能力：保持对信息的灵敏反应；保持与本部门外部的互动，要经常参加各种社会活动，外出联系工作，调查情况，收集信息，进行协调，参加各种会议、会谈或宴会；学会网络操作，及时关注时政，激活并升值信息；提升技术操作技能。

相关链接

怎样加强文案写作能力

1. 端正态度，培养兴趣，自觉学好与自己相关的基本文案写作

不管干什么事情，必须有正确的态度和浓厚的兴趣，这样才有动力，才乐于去干，并想方设法去把工作干好。美国著名的未来学家约翰·奈斯比特在《大趋势——改变我们生活的十个新方向》一书中指出：“在工业社会向信息社

会的过渡中，有五件最重要的事情应该记住，而其中的一件就是，在这个文字密集的社会里，我们比以往任何时候都更需要具备最基本的读写技能。这里所说的读写技能，首先就是足以应付日常工作和生活所需的写作能力，也就是应用写作能力。”

2. 学习文案写作基础知识，借鉴优秀作品

要提高文案写作能力，应有意识地选读一些范文，以作借鉴。巴金谈到阅读与写作的密切关系时说：“读多了，读熟了，常常可以顺口背出来，也就能慢慢地体会到它们的好处，也就能慢慢地摸到文章的调子和作法了。”但我们也应认识到：读书是读他人之书，作文是作自己之文；借鉴只是从中汲取营养，经消化后成为自己的东西；而不是生搬硬套，模仿抄袭，“依葫芦画瓢”。

3. 要勇于实践，坚持多练习、多修改

很多人谈写作色变，其实不是自己写不好，而是自己没有勇气迈出第一步。写作是一种技能，技能的提高要靠实践。一回生二回熟，刚开始的时候觉得难以下笔，慢慢地情况就会好起来。立足于多写多练，这是提高写作能力最有效的途径。如果只读不写或少写，那就会眼高手低，所学到的知识，将无用武之地，写作水平也就会止步不前。俗话说：“文章不厌百回改。”多修改自己的文章也是提高写作能力的一个重要环节。多改符合人们认识客观事物由浅入深、由片面到全面的规律，也是写文章责任心强的一种表现。事实上，多一次认真修改，就多一份写作的体验，就多一项具体的收获。

第四节　综合实训

综合实训一　文案工作的要求

实训目标

了解和掌握文案工作的各个环节的内容、任务及其要求。

实训项目

案例 1

《中国交通报》2003 年 11 月 10 日有这样一篇报道——《一道公文“旅行”45 天　浙江交通厅长痛斥拖沓作风》：2003 年 3 月中旬，浙

江省交通厅厅长赵詹奇到温州市交通部门调研，当地一位负责人不经意说起的一桩事，引起赵詹奇的注意：该县一个公路工程建设项目的报批文件，历经一个多月时间，才拿到省里批下来的“红头文件”。回到杭州，赵詹奇就这份文件的来龙去脉做了详细了解。大致过程是：主送单位收到呈报文件后，由科员起草批复文件初稿送科长，然后逐级上报分管副处长、处长、副局长、局长、省厅秘书、办公室副主任、主任、副厅长直至厅长签发，前前后后过了11道“关口”，历时45天。赵詹奇愣住了，生气了。在一次厅直机关干部大会上，他毫不客气地痛斥这种典型的“机关病”：高高在上，繁文缛节，拖拖拉拉；看似个别，其实有一定普遍性；看似层层负责，其实不负责任，害人误事。

案例2

某市城市建设局市容环境卫生管理处（甲方）同一个体户（乙方）于1998年9月15日签订了一份合同。合同第一条规定：“甲方将一幢临街楼房租给乙方，租期5年，租金第1年交113 000元，后4年交130 000元。”合同签订后乙方将第1年的租金一次交清。2001年初，甲方找到乙方说：房屋出租合同中“后4年交130 000元”这句话中少了一个“年”字，应改为“后4年年交130 000元”。乙方坚决不同意加“年”字。2001年6月5日甲方将乙方告上法庭。市人民法院一审判决甲方胜诉。乙方不服此判决，于2001年9月22日向地区中级人民法院上诉。地区中级人民法院于2001年12月作出终审判决，因甲方未在法定期限一年内提起诉讼，请求撤销或变更合同，其撤销和变更权已失效，故该院不支持被上诉人要求每年支付130 000元租金的请求。这样，甲方因在合同中漏掉一个字而白白损失39万元。

实训要求

1. 讨论两个案例分别反映出对文案工作的哪方面的要求。

2. 一纸公文旅行了45天的根本原因何在？分析研究案例1，结合文案处理工作的知识探讨解决这种“机关病”的措施和办法。

实训说明

1. 本项目可分组进行，首先小组讨论交流，得出看法，各小组再派学生代表发言，教师在学生讨论结束后进行评点总结，对学生的观点予以修正。

2. 采取班级研讨会形式分析如何简化和统一文案处理工作的措施和办法，可以让学生预先收集分析相关事例资料和进行社会调研，在研讨过程中结合对有关环节的模拟演示。教师最后进行总结概括。

实训提示

1. 准确是对文案工作的质量要求，是文案工作的基础。保证文案及文案工作的质量，关系到文案效用的正常发挥，甚至关系到国家及社会组织的根本利益。从事文案工作必须认真严肃，一丝不苟，对于各个环节的工作都要准确周密，确保质量，避免差错。起草、缮印、校对文案时，要字斟句酌，不出错漏，符合法律法规。

2. 文案处理要保证文案传递做到准确、快捷，有效控制行文方式，维护正常的工作秩序和文案的有效运转，有效控制行文数量，合理精简文案，简化手续，反对文牍主义。

综合实训二　文案工作者的要求

实训目标

了解和掌握文案工作者应具备的素质和职业道德，提高从事文案工作的悟性。

实训项目

某市领导机关决定于某月某日召开一次重要会议，讨论有关“十一五”规划期间市政建设的重大决策，要求某部门报送十五期间各项事业发展的统计数据分析，A 秘书作为该业务部门的秘书人员，接受任务后收集了相关数据资料，并在办公室编辑相关统计数据分析文案，这时有其他机关部门的 B 文员来访，A 秘书停下手中的文案工作，将相关材料放置在桌面上就和 B 文员就在办公桌旁聊天。正当这时从隔壁办公室传来一阵吵闹声，A 秘书出于好奇，和 B 文员离开自己的办公室，门也没有锁就跑去隔壁办公室查看发生了什么事情，在隔壁逗留了一段时间。之后 B 文员要 A 秘书看在两人交情的分上帮忙处理自己的一些公务，A 秘书就去 B 文员的办公室协助他。等到要下班的时候，部门领导突然向 A 秘书问起统计数据的事，A 秘书赶紧给上级机关打电话，请求宽限一天，上级机关答应了他的请求，但要求第二天下班前必须上报。A 秘书第二天午饭也没顾得吃，忙于整理数

据和文案，终于赶在中午将数据整理完毕。他抱着数据就往机关秘书部门跑，准备发文，没想到秘书部门的同事都在下午参加市里的政务系统培训去了。怎么办？文件要在下班前必须印好报送，他急得像热锅上的蚂蚁团团转。突然，A秘书想起上次从秘书部门拿的发文稿纸还剩几张，他像捞到救命稻草一样赶紧跑回去，填好发文稿纸，将数据附后，去找机关分管负责人。幸好，领导还没下班，他红着脸把情况解释了一遍，领导批评了他几句就签发了。接着他又冲到文印室，好说歹说让人加班将文件印了出来，按约定将文件上报给上级机关，A秘书心里的一块石头终于落地。剩下的几份文件，他随手锁进了文件柜，去忙其他的事了。

实训要求

1. 讨论在案例的情况中A秘书在工作环节中犯了哪些错误？

2. A秘书是一位合格的秘书吗？你得到了什么启示？

3. 请模拟案例的情况，演示应该如何正确处理A秘书所遇到的情况。

实训说明

1. 本项目可分组进行，首先小组讨论交流，得出看法，各小组再派学生代表发言，教师在学生讨论期间可以巡视并适当参与讨论，对学生的观点予以修正。

2. 模拟A秘书所遇到的各环节的情境，各小组派学生代表演示正确的应对态度和做法。

实训提示

1. 及时是对文案工作的效率要求，也是文案工作特性的具体体现。及时并不等于迅速，及时办理文件，关键是做到不积压、不拖延、不误时、不误事。

2. 要了解和掌握《中华人民共和国保守国家秘密法》、《〈中华人民共和国保守国家秘密法〉实施办法》等文件，并且在具体的文案工作中要遵照有关文件规定。撰制保密文案应到人少相对安全的地方；在撰制保密文案过程中，如果有人接近身边，应把文案翻转过来或放进抽屉，如果是电子文案则要关闭计算机或加密进入休眠状态。撰制保密文案时文案工作者不能掉以轻心，擅自中途离开办公室。文案工作者要对本单位、本企业的产品科技创新、投资合作计划、人事客户等相关信息做好

保密工作，以免泄露秘密。

其他训练

1. 安排学生采访一名文案工作者，整理完成采访记录，包括采访经过、采访对象、采访内容等，分析归纳哪些素质是文案工作者必备的。

2. 通过组织一次“21 世纪文案工作者的素质”的演讲比赛，训练学生口头与文字综合表达能力。进一步提高学生对文案工作者的素质要求的认识。

思考与练习

1. 文案工作的内容包括哪些方面？
2. 文案工作者应具有怎样的知识结构？
3. 文案工作者应具有哪些技能？
4. 文案工作者应具有哪些职业道德？