

全国旅游中等职业教育教材

LÜYOU YINGYONGWEN

国家旅游局人事劳动教育司 编

# 旅游应用文

(第3版)

旅游教育出版社  
· 北京 ·

责任编辑 陈 志 景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

旅游应用文/国家旅游局人事劳动教育司编. - 第3版. - 北京: 旅游教育出版社, 2004.3

全国旅游中等职业教育教材

ISBN 7-5637-0783-2

I. 旅... II. 国... III. 旅游 - 应用文 - 写作 - 专业学校 - 教材 IV. H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 03255 号

全国旅游中等职业教育教材

旅游应用文

(第3版)

国家旅游局人事劳动教育司编

---

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E - mail	tepfx@sohu.com
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	10.625
字 数	209千字
版 次	2004年3月第3版
印 次	2004年3月第1次印刷
印 数	1~6000册
定 价	15.50元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

为适应旅游中等职业教育的需要,国家旅游局人事劳动教育司根据旅游中等职业学校的课程设置和教学大纲,组织业内专家编写了这套全国旅游中等职业教育教材。该教材自1994年出版以来,受到广大师生的普遍欢迎,对我国旅游中等职业教育的发展起了重要作用。迄今为止,该教材已成为出版时间最早、使用范围最广的国家旅游中等职业教育骨干教材。

为了进一步适应旅游专业的发展要求,提高教材质量,反映旅游业的最新发展状况和旅游职业教育研究的最新成果,我们组织有关专家根据教育部、国家旅游局对旅游职业教育的学科规划和行业要求,对该套教材进行了必要的修订增补,以确保国家骨干教材应有的科学性、先进性,充分反映国家职业教育改革的新精神、新要求,满足21世纪旅游业的人才需求。

此次修订,一是根据教育部与国家旅游局关于旅游中等职业教育的课程设置、教学大纲和教学计划,结合劳动部关于旅游职业技能鉴定标准的要求,吸收国外职业教育的成果与经验,对每科教材的课程性质、适用范围、教学重点、教学方法、教学时数、考核评估等进行了认真研究。新版教材较好地把握了课程设置与教材编写的关系,从课程标准的角度把旅游业对人才的具体要求与旅游中等职业教育教材的具体编写有机结合起来,既体现了教材紧贴行业实际的针对性、实用性,又体现了教材的科学性、规范性,使可学习性与可教授性得到有机的统一,全面反映了现代职业教育教材应有的教育理念。二是在教材的具体修订中,我们组织有关专家编写增补了近年来旅游行业发展的新内容,使教材体系更完整、更科学。三是在保持原教材科学性、权威性的基础上,本次修订特别注意了中职学生的学科基础与未来职业要求,重点强调了教与学、学与用的关系,加大了技能技巧、实际应对、操作标准、模拟训练等内容的比重,使之既体现课程要求和行业特点,又符合国家职业技能标准的要求。四是在体例安排上适当精简了部分内容,即将原版教学中既占课时又不便于教师教学的内容,或删减或置于附录,便于教师灵活运用和利于学生分清主次。五是针对旅游学科实践性强的特点,本版教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。最后,为方便教师教学和学生学习,还增设了学习重点、案例分析、本章小结、中英文对照规范服务用语等栏目,旨在让读者花最少的时间掌握最有用的信息。

作为全国惟一的旅游教育出版社,我们有责任及时反映旅游业发展的新要求和旅游教育的新理念、新成果,把专业权威的教材奉献给广大读者。为此,我们将不断努力,回报广大师生和读者对我们的厚爱!

旅游教育出版社

# 绪 论

《旅游应用文》是旅游中等专业学校的一门基础课教材,也是旅游从业人员自学或参考用书。

本教材主要包括汉语应用文写作及口语表达两部分内容,旨在介绍旅游应用文写作知识与口语表达的基本要求,提高学生汉语书面语及口语表达能力,以适应旅游服务、管理、经营等工作的需要。

## 一、旅游应用文写作

### (一)旅游应用文的性质与特点

旅游应用文属于应用文体。它是旅游业的从业人员在管理、经营、学习、生活中处理各项公务和日常事务、交流信息、解决具体问题时经常使用的、具有一定惯用格式的一种文体。

旅游应用文的特点,既具有应用文体的共性,又有其自身的个性。所谓共性,是指旅游应用文具有应用文体的一般特点,写作中应符合应用文体的共同要求;个性则是指旅游应用文在文体结构、语言材料、表达手法等方面还必须适应旅游工作的规律和要求。概括起来,旅游应用文具有以下几个特点:

#### 1. 广泛性

随着社会的不断迅速发展,人们的联系日益密切,交往更加频繁,应用文的使用范围也就越加广泛。无论是机关团体、人民团体、企事业单位,还是个人,要传递信息、交流思想、联系工作和进行协作等,几乎随时随地都要应用它。在旅游业涉及到的各种文体中,旅游应用文使用范围广,使用频率高。例如,进行日常事务联系,要写书信、电报、条据,要发通知、启事、聘书等;开展专项业务活动,要写商品说明书、解说词、广告文等;为了搞好经营,要签订协议书、合同书;进行市场调查,要写市场调查报告等;建立规章制度,制订计划,总结工作,进行业务活动等,更是离不开公文。这些都是整个旅游工作的一部分,服务于它们的应用文都应该包括在旅游应用文之内。因此,旅游工作的特性决定了旅游应用文具有广泛性的特点。

#### 2. 实用性

旅游应用文的写作是为了解决实际问题或达到某种目的,它对象明确,实用价值大,对于提高旅游管理、服务水平,具有十分重要的作用。

例如,为了使旅游业的发展能够适应社会主义市场经济的需要,我们必须坚决贯彻党和国家的方针和政策,公文则是传达政策、法令,处理业务的依据。我们必须认真对旅游市场进行调查研究,准确掌握旅游市场方向,写出具有针对性和目的性的市场调查报告;及时总结经验、教训,写出有分量的总结、分析,掌握旅游业发展的规律。同时,我们还必须抓好旅游业的“软件”建设,提高服务质量,拟订一整套行之有效的规章制度,使旅游服务标准化、规范化和科学化。

由此可见,旅游应用文在旅游管理和经营中具有实用性的特点。

### 3. 综合性

应用文种类较多,在内容、格式等方面有自己的特点和要求。为了适应不同领域、不同部门和不同行业的需要,作者必须掌握相应的应用文文体的特点和要求,写出切合实际的应用文。旅游业工作的综合性比较强,它涉及政治、经济、文化等许多部门,同外事、财经、司法等有着密切的联系。因此,旅游应用文自然就具有多种应用文的综合性特点。它既有旅游专业应用文的专业性、针对性,又有日常类应用文的广泛性、个体性;既有公务类应用文的严肃性、法规性,又有经营类应用文的政策性、效益性。旅游业工作的特殊性使旅游应用文具有综合性的特点。

### 4. 程式性

程式,即惯用的格式。应用文在长期的使用过程中,逐渐形成了一些固定的格式和某些习惯用语。旅游应用文属于应用文体的一个分支,同样也具有一定的程式性。例如,书信的写法,书信上的收、寄人的姓名、地址都有一定的规定;各种规章制度一般都是条款式;合同书的结构更是相对固定;行政公文的格式必须严格按照国家的有关规定,用语也有一定的规范。旅游部门与国际交往比较频繁,凡涉外的应用文还应遵照不同国家的要求撰写。这些相对固定的格式和习惯用语是根据应用文各自的特殊性和针对性而约定俗成的,一旦形成,又对应用文的写作起一定的制约作用。因此,旅游应用文的程式性这一特点是不可忽视的。

## (二) 旅游应用文的语体特征

学习应用文写作,不仅需要了解各种应用文文体的性质、特点、格式,同时还应掌握好其语体特征和要求,才能写出合乎规范的应用文。

旅游应用文的语体特征,主要表现在以下几个方面:

#### 1. 文风朴素、平实

旅游应用文是要解决旅游业中某些实际问题的,讲究实用与实效。因此,文风要朴素、平实。这就要求做到“文质相称,语无旁溢”,情况和材料要真实可靠,不允许“合理想像”;分析和推断要符合客观规律,不允许主观臆断;措施和办法要切实可行,不允许空想虚构。文字表达要质朴,不务饰藻,杜绝华而不实之词,反对套话、大话、假话、空话;表达手法要妥帖,一般不宜采用文学创作表现手法。叶圣陶先生说:“它不一定要好文章,但必须写得一清二楚,十分明确,句稳词妥,通体通顺,让人家不折不扣地了解你说的是什么。”(《公文写得含糊草率的现象应当改变》)这话就是针对应用文文风而言的。

#### 2. 语言准确、得体、简要

语言准确,这是应用文语体的基本特征。准确,是说反映文章内容的文字要准确贴切,例如,对与内容有关的时间、地点、人名、地名、数据、引语等的表述要确凿无误,对范围、程度、条件、主次等的表达要恰如其分,掌握好尺寸。避免含糊、费解或产生歧义。

得体,是说要根据应用文具体文种的不同,选择恰当的语言表达方式。老舍先生说:“要写一篇会务报告,我们就用浅显明确的文字;要写一篇浪漫主义小说,就用极带感情的文字……写信给父母要钱,我们顶好老老实实在地陈述,假若给他老人家写一些散文诗去,会减少了要到钱的希望的。”(《散文不“散”》)这句话形象地揭示了应用文语言得体的重要作用。以公文为例,上行文是指下级机关向上级机关报告、请示事项所报送的公文,因此行文主要使用请示性用语;下行文是指上级机关向下级机关指导工作、通知应办事项所递送的公文,行文则主要使用指导性用语。又如合同书与协议书虽然是性质基本相同的两个文种,但

语言表达上也有不同,合同书的语言表达必须十分严谨、具体、全面,而协议书则可以比较概括、简单。要做到语言得体,还要正确地运用某些固定格式和习惯用语,行文措辞要切合特定的阅读对象,这样才便于表达相应的内容。

简要,即简练扼要。在内容上,叙事应简明完备,略而不漏,说理应精辟透彻,简而不偏。该写的一定写,可以不写的一定不要写,可写可不写的以不写为宜。在表述过程中,要使用简洁的语言,以达到明白、清楚为主要目的。

## 二、口头语言表达

### (一)口头语言的概念

口头语言又可简称之口语。口语的概念可以从两个方面来理解:一方面是指口语语体的语言风格,相对于书面语而言,口语具有平易、自然、朴素、生动活泼、富有强烈的生活气息的特点。另一方面是指口语的表达方式,凡是直接运用有声语言传播信息的,称之为口语。相对而言,凡是运用文字传播信息的,叫做书面语。我们这本教材中所说的“口头语言”,是就口语的表达方式来讲的。例如口语表达方式可以分为接待口语、导引口语、讲演口语等。目的在于帮助学生了解口语特点的基础上,学习并掌握旅游工作几种常用的口语表达方式,以提高口语表达能力。

### (二)学习口头语言表达的意义

表面看来,只要是言语功能正常的人都具有口语能力,但是,在社会生活中,人们的口语表达能力却有高有低,表达效果有好有坏。即使是同一个意思,不同的人用不同的口语表达,其效果会有很大的差异。我国有一句谚语:“良言一句三冬暖,恶语半句六月寒。”说的就是这个道理。有些职业的工作性质,似乎与口语表达没有直接的关系,但是,在日常生活和工作中总要与他人进行交际,如果不能掌握一定的口语艺术,将会直接影响到人际关系,影响正常的感情交流。

人们称旅游业是“友好的职业”,旅游工作者是“友好的使者”。口语表达是“使者”工作的重要工具,与国内外及社会各界进行广泛的交际活动,是离不开口语表达的。具有较高的口语表达能力和艺术水平已经成为从事旅游工作的重要条件,也成为衡量旅游从业人员工作能力、水平的重要尺度。因此,旅游工作者必须努力提高自己的口语表达能力和艺术水平。

### (三)学习口语表达应注意的几个方面

学习口语表达知识,提高口语表达能力和艺术水平,应注意以下几个方面:

1. 明确目的,树立学习口头表达的自觉性、主动性和紧迫感。
2. 以基础理论为指导,在实践中坚持进行经常、大量、系统、科学的训练,主动到各种言语活动场合去检验、磨炼。
3. 从专业工作的需要出发,对自己现有的口语水平作出客观、正确的估计,找出差距,制订措施,增强学习锻炼的针对性。
4. 要勤于观察,善于思考,多听、多思,积极学习、借鉴他人口语表达的优点,弥补自己的不足。

本课程具有较强的科学性、专业性、实用性。因此,在学习过程中,应根据专业工作的需要,不仅要掌握好各种基础理论知识,重要的是多动脑、多动手、多动口,在实践中锻炼和提高自己的应用文写作、口语表达能力。

## 思考与练习

旅游应用文语言材料的运用特点有别于一般的记叙文、议论文,试分析以下几段文字,谈谈旅游应用文的语体特征与文艺语体、政论语体有什么不同。

鉴于我国目前在沿海城市同外商合资或合作建造了不少旅游饭店,同时,在旅游饭店设计、施工、经营管理等方面也积累了一定的经验,已有条件自建旅游饭店。为鼓励使用国际商业贷款自建旅游饭店,特作如下通知。

(摘录自《国务院关于使用国际商业贷款自建旅游饭店有关问题的通知》)

追寻着海的味道,顺着八大关的林阴道走到石楼,远远地听到了大海哗哗地撞着礁石。在海边,画家正在为游客画像,吹拂着海风,静坐着摆出一副姿态,艺术的浪漫迎面扑来,甚感惬意。到了海边,突兀嶙峋的礁石露出了一片,风吹过,湿湿的带着股淡淡的咸味。在大海跌潮时,小鱼小螃蟹被留在了礁石间的水洼里。眼疾手快之下捉到几只,便会领略到些许海趣。

(摘录自新浪网《浪漫青岛》悠晴)

现在人们议论最多的是,如果香港不能继续保持繁荣,就会影响中国的四化建设。我认为,影响不能说没有,但说会在很大程度上影响中国的建设,这个估计不正确。如果中国把四化建设能否实现放在香港是否繁荣上,那么这个决策本身就是不正确的。人们还议论香港外资撤走的问题。只要我们的政策适当,走了还会回来的。所以,我们在宣布一九九七年收回香港的同时,还要宣布一九九七年后香港所实行的制度和政策。

(摘录自《邓小平文选》第三卷)

## 学习重点

- 旅游业中使用频率比较高的书信、电报、电传、传真、条据、通知、启事、聘书、祝辞等常用应用文的性质、特点等
- 掌握各种应用文体的写作格式及写作要求,并具备一定的撰写能力

# 第一节 书信

## 一、书信的性质、种类及其在旅游业中的作用

现代意义的“信”这个名称,产生得很晚,大约在近代以后;以前,一般把书信称为“书”。

书,作为古代信函的总称,还有不同的名称。就使用工具而言,有“牍”、“简”、“笈”、“札”,又因古时所用的竹木简或绢帛,通常为一尺左右,所以又有“尺牍”、“尺翰”、“尺素”之称,但不管哪一种名称,书信的本质是人与人之间交流思想的工具,是一种交际手段。因而书信的用途十分广泛。它是机关、单位、个人之间联络感情、传递信息、联系事务、通报情况、托办工作的重要手段。书信在旅游业中的作用尤其重要。

根据使用对象和运用范围的不同,书信分为一般书信(也叫私人书信)、事务书信和专用书信。本节仅就旅游行业中经常使用的事务书信和专用书信作一介绍。

## 二、事务书信的结构及写作中应注意的事项

事务书信是指日常事务联系往来的信件。随着改革开放的不断深入,中国旅游事业近二十多年来日益兴旺发达,国内各旅游行业之间、国内与国外旅游行业之间日常事务的往来更加频繁。同时,随着我国旅游资源的不断开发,来中国旅游的外国人、华侨、外籍华人、港澳台同胞以及国内旅游者均有较大幅度的增长,咨询、答复事宜、委托办理、祝贺、感谢等事务都需要用到事务书信。

事务书信的写作格式,与一般书信(私人书信)大致相同,也包括称谓、正文、结束语、具名和日期几部分。另外,信封的写法也有一定的要求。

### (一)称谓

称谓,也叫称呼。收信人的称谓要写在信纸的第一行。独占一行,顶格写,后面用冒号。

称谓的写法应注意既要符合收信人的身份,又要讲究礼貌。若是单位、团体,就要用单位、团体的名称,如“中国国际旅行社××分社”、“××宾馆”;若是个人,应在姓名后加上适当的称呼,对国内旅客,一般可称“同志”或“先生”“女士”,也可后加职务,其中,对港澳台游客也可在称谓后加“台鉴”、“惠鉴”、“英鉴”等提称语(紧接在称谓下,表示请求收信人查阅的尊敬语);对海外客人,一般称“先生”、“女士”、“小姐”,亦可将学位、职务、头衔连称,如“××博士先生”、“××上校先生”或“部长阁下”、“大使阁下”等;对上级或有身份的人,可在称谓前加上“尊敬的”、“敬爱的”一类的形容词,以表示对对方的礼貌与尊重。

### (二)正文

正文是事务书信的主要内容,应位于称谓的下一行空两格开始书写。一般书信(私人书信)在正文开头常用问候语;事务书信则要求开宗明义,直入本题,但港澳台同胞及东南亚华侨往往在写正文时,先写一个开启下文的发语词,叫做启事语,如“敬启者”、“敬托者”、



“谨启者”等,目前大陆已不再使用。在港澳台书信中,其使用也呈逐渐减少之势。

正文内容要直截了当地表达写作意图,行文上要做到明白、简洁、有序、得体。明白,就是要把意思表达清楚、准确;简洁,是指为了提高办事效率不要有多余的笔墨;有序,就是要将较繁杂的内容分层次分段落有条理地表达出来;得体,就是指用语要恰如其分。

### (三)结束语

正文写完后,要用表示致敬或表示祝颂的话来收尾。如表示致敬的结束语有“此致敬礼”、“顺致敬意”等;表示祝颂的结束语有“祝旅安”、“顺祝旅祺”等。如果收信人是单位、集体,一般不用祝颂语而只用致敬语;若收信人为个人,则可根据不同对象,使用不同的祝颂语。对一般旅游者,可用祝颂语“谨祝旅游愉快”等;也可根据对方不同身份使用“祝教安”、“顺祝学安”等;或根据时令,使用“祝春安”(夏安、秋安、冬安)、“谨祝节日快乐”等。

结束语的书写位置有两种。一种是结束语的前一截连接正文,后一截另起一行,顶格写;另一种是前一截另起一行,空两格写,后一截再另起一行顶格写。

### (四)具名

具名,也叫署名。在结束语之后右下方署名。以单位名义发出的信,应署单位的全称或规范的简称;如果是单位里的某个部门发出的信,就不能单署单位的名称,还应署明部门名称。总之,具名要写清楚、全面,手写体要端正,不能潦草,这既是一种礼貌,也便于不熟悉你的对方回信。

### (五)日期

写在具名的下一行靠后一点,年、月、日都要写出。

另外,一般书信(私人书信)在正文之外,常有需要附带说明或补充的,叫附言。而事务书信中一般不用附言。

### (六)信封

现在多采用横式信封。

横式信封左上角写收信人地址,中间写收信人姓名。收信的如果是单位,应写单位的全称;如果是个人,则不要只写姓名,还应在姓名后冠上适当的称谓,如“同志”、“先生”、“小姐”或“女士”等。称谓的字体要同姓名字体相同。收信人称谓后面既可以什么都不写,也可以写“收”或“启”。发信人的地址、姓名写在信封下面靠右的地方。同时应在上下方格内,注明双方的邮政编码。

应当注意的是,英文信封的一般格式与中文横式写法是不同的。发信人姓名、地址应写在信封的左上角或背面,在前面写“from”,意为“寄自……”,或也可以省略,其书写顺序是:发信人姓名、门牌、街名、路名、城市名称和发自国家的名称。收信人的姓名、地址写在中间或信封的右下部,书写顺序与发信人姓名、地址相同。邮票应贴在信封的右上角。附式是一英文信封的实例及译文。

STAMP

GUANGDONG (H. K. )TOURS CO. LTD.

6/7Floor ,Guangdong Tours Building

9—15 ,Yee Wo Street

Causeway Bay

Hong Kong

VIA AIR MAIL

Mr. Li Hua

China International Travel Service

Shanghai Branch

59 Hong Kong Road

Shanghai P. R. C.

译文：

中国上海香港路 59 号中国国际旅行社上海分社

李华 先生 收

香港铜锣湾怡和街 9—15 号广旅大厦 6—7 楼  
广东(香港)旅游有限公司寄

事务书信及其他书信的书写,都应使用钢笔、毛笔或圆珠笔,不能使用铅笔,也不可使用红色墨水。

附：

## 事务书信中常用书面语与口语对照表

书面语	口 语	书面语	口 语
来函收悉	来信收到了	惠函(书)收悉	您的信收到了
特此函(告)达	特地写信告诉您	特此函复	特地写信答复您
径函……	直接写信到……	随函附上	随信寄出
谅已收悉	想必已经收到(信)了	顷接	刚刚接到
顷悉	刚刚知道	得(获)悉	得知
欣闻	高兴地听到	欣悉	高兴地知道
惊悉	吃惊地知道	尚希见(鉴)谅	还望多多原谅
敬希(望)谅解	希望您体察、谅解尚望涵容		还望多多包涵
迟复为歉	复信晚了,很抱歉	即请见告	就请告诉我
敬希赐复	请给回信	尚望拨冗赐复	还望您在百忙中抽出时间给个回音
……为盼	……极为盼望	……为荷	……极为感激
敬请光临	请您出席	敬请莅临指导	请您出席指导

敬请惠顾	请到我们商店来	敬祈惠允	请您应允
书面语	口 语	书面语	口 语
倘蒙惠允,不胜感荷	倘能应允,感激不尽	恭候	恭敬地等候
恳请	诚恳地请求(或邀请)	谨致谢忱	郑重地向您表示谢意
面洽	当面洽商	兹	现在
兹因	现在因为	兹有	现在有
该团	那个(旅行)团	安抵	安全到达
均已就绪(办妥)	都已经办好了	如期	按预定的时间
届时	到那时候	当即	马上,立刻
一俟	一等到	亟待	急迫地等待
鉴于	考虑到		

### 三、专用书信的结构及其写作中应注意事项

专用书信是具有专门用途、特定作用、内容比较单一的书信,大量使用于单位之间或单位与个人之间。

专用书信的结构格式同事务书信大致相同,一般也包括称谓、正文、结束语、具名、日期等几部分,只是专用书信要标明信书的名称,如“证明信”、“申请书”等,用大一些的字体书写在第一行正中。专用书信多数具有特定格式和习惯用语,有些可以事先印制,用时只需填上有关内容即可,如介绍信、请柬、聘书等。

专用书信大约有 20 多种类型,这里只介绍常用的介绍信、证明信、邀请信、请柬、贺信、感谢信、申请书等。

#### (一)介绍信

介绍信是以组织名义介绍本单位人员前往有关单位联系工作、了解情况、接洽事务、参观学习或出席会议时使用的信件,具有介绍和证明的双重作用。

介绍信正文内容要清楚地写明被介绍人的姓名、身份或职务,同行者不止一人时,可只写上一位负责人的姓名,然后写上总人数,如“××等四位同志”,还应写明接洽何事,有何要求。有的介绍信须注明有效日期,如写上“有效期×天”。现在大多数单位都有预先印好的介绍信,留有存根,并有编号,需用时只要逐项填写即可,如没有预先印制的,则可用一般公文信纸临时开具。但不管是预先印制,还是临时开具,都要在署名处加盖公章,方能生效。由于介绍信多为面呈,一般不写信封。

## 介绍信

兹介绍×××等×位同志前往贵处联系安排学生毕业实习有关事宜,请予接洽,并望大力协助。

此致

××宾馆

××旅游学校(盖章)

×年×月×日

### (二)证明信

证明信,简称“证明”,是为证明某个人身份、经历、表现等情况或某个事件真实情况所写的信件。这种信件一般以组织名义写。

证明信正文写作时特别强调内容真实、确凿,用语准确、肯定,绝不能含糊不清、模棱两可,令人产生歧义。结尾一般要有习惯用语“特此证明”,最后具名、加盖公章,并注明日期。

介绍信和证明信中的称谓可以放在开头,信末用致敬语结束;也可以放在后头,用“此致”引出,转行顶格写起。

## 证明

××县招待所:

贵所××同志于××××年×月×日至×月×日来我店实习西餐烹饪操作。实习期间,该同志学习认真刻苦,遵守纪律,工作负责,掌握了一定的操作技术,基本具备了独立工作能力。实习现已结束,特此证明。

××饭店

××××年×月×日

### (三)邀请信和请柬

邀请信和请柬,是一种礼仪性的邀请信函,用于邀请单位或个人参加会议及各种活动。邀请参加会议,多用邀请信的形式,邀请参加庆典活动、招待会、宴会,及联欢、演出等多用请柬,又称“请帖”。

邀请信的标题要醒目地写在第一行正中间,其他书写格式与事务书信相同。其内容要写明邀请的目的,活动的内容、地点、时间及有关事项,会议邀请还要注明报到的时间、地点、联络人与食宿、车旅费用的支付、报销办法等。

请柬,大都是对折的。封面制作精美,明显的“请柬”(“请帖”)二字多数作烫金处理;里面一般包括称谓、正文、敬语、落款等。一般要在开头顶格写出被邀请人的姓名和尊称。称谓也可以写在落款之前,用“此致”引出,“此致”占一行,被邀请者“××先生(或女士)”等另占一行顶格写;或用“敬请”(恭请)引出,“××先生(或女士)光临”一般另起一行顶格

写。正文要写清被邀请人于何时、何地、出席什么活动,之后用“此致 敬礼”或“敬请 光临”之类的话作总结。最后署上发请柬的单位名称、时间,并加盖公章。

此外,还有一些介于邀请信和请柬之间的邀约信函,往往由单位或企业自己印制,格式写法都比较灵活,并且在封面、正文部分都配有宣传介绍本单位、本企业形象或与本次邀请内容相关的精美图片,最后在封底注明联系地址和联系方式。

总之,邀请信及请柬内容要明确、具体、简洁,用语要热情诚恳、谦恭有礼。

## 邀请函

### 请柬

谨定于××××年×月×日(星期×)上午×时,在××路××号××酒店二楼多功能厅,举行我店开业庆典,敬请光临。此致

××先生

××酒店  
 总经理:×××  
 ××××年×月×日

#### (四)贺信

贺信是对对方在某一方面所取得的成就或突出贡献表示庆贺、赞扬、表彰的信。对某一重要会议的召开、某一单位的庆典以及某个节日或某个人的寿辰等,也可以写信表示祝贺。

贺信正文首先要说明向谁祝贺、因何祝贺、祝贺什么,还要根据不同的祝贺对象,写出不同人或事的意义、影响、作用等。结尾在祝贺、赞扬、鼓励的同时,往往还要提出新的要求和希望。如果是祝贺重大会议,可用“祝大会圆满成功”等话作总结;如果是祝贺寿辰,可用“衷心祝愿健康长寿”等话作总结。措辞要得体,感情要真挚,字里行间要洋溢着喜庆热烈的气氛,要给人以鼓舞。

应注意的是,与贺信的性质、写法相同的还有贺辞(词)、贺电。只不过贺信是寄给对方或是派人送去的,多用书面词汇,贺辞是直接到会宣读的,语言上呈现口头语体特征,贺电是因为对方距离远,为加快传递的速度,用电报或电传形式拍发的(后面第二节中将对贺电专作介绍)。

#### (五)感谢信

为感谢对方的关心、支援、帮助、祝贺或勉励所写的信叫做感谢信。感谢信可以用于单位与单位之间,个人与个人之间,个人与单位之间。

感谢信正文要写清在何时、因为何事得到了对方哪些具体的帮助和支援,以及这种帮助产生了什么样的作用,并向对方表示谢意。信中感情要真挚、诚恳。

#### (六)申请书

下级单位向上级机关或个人向组织提出要求,或请求解决问题,希望得到批准所写的书面文字,叫做申请书。

申请书正文要写清由谁提出申请、向谁申请、申请什么及主要原因、具体要求等。申请书一般是就某一件事而写的,内容单纯,主旨明确,便于有关组织或领导了解情况,作出答复。写申请书态度要庄重、严肃,语言要朴实、简洁。

## 第二节 电报 电传 传真

### 一、电报

## (一)电报的性质种类

在电信科技日新月异的今天,随着互联网、数据通信等先进通讯手段的日渐多样化,电报虽然正在渐渐淡出百姓生活,但它在旅游行业进行业务往来时,在一些特殊情况下,仍不失为一种费用低、覆盖面广的必要的通讯方式。电报的运用曾经最为普遍,我国除少数边远地区,各地都可拍发和传递。一般情况下,国内普通电报在2~6小时(最迟不超过8小时)内即可到达目的地,加急电报则更快。拍发电报须到各地电信局或邮局去办理,并填写由邮电部门印制的统一规格的电报用纸。两种电报均按字计价。

电报的类别,一种按投递速度分,可分为普通电报(或叫一般性电报)、加急电报、书信电报。一种按电文和电码来分,可分为:1)明语电,即以通用的文字如英、德、西班牙、拉丁文拍发,中文则译成电码后拍发;2)密语电,用于某些单位或联号之间,为了便于电讯联系,双方约定采用自编的电码本;3)明密语混用电;4)国际商用成语电,它是根据“国际商用成语电码本”将明语句改为国际商用电码拍发;5)罗马字电,它主要用于日语。

另有一种是按照电报内容来分,可分为普通电报和专用电报。普通电报可使用于各个部门、单位,各个领域,一般用于日常事务,专用电报则有专门的用途,像贺电、慰问电、唁电、致敬电等。

由于电传的出现,大多数国家已取消书信电报,我国已于1980年取消。

## (二)普通电报的格式及撰写时应注意事项

拍发普通电报,应向邮电部门索取统一印制的电报稿纸,按要求逐项认真填写。

完整的电报稿纸由四部分组成。

### 1. 电报头栏

这一栏由邮电局营业员和值机员填写,与发报人无关。

### 2. 收报人住址姓名或电报挂号

这一栏由发报人填写。应在“收报地名”内填上某某省某某市某某县,然后在方格内一字一格写上收报人的住址、姓名。如果收报单位有电报挂号,就可用电报挂号来代替,只需把其电报挂号加上括号写在第一格内即可。总之,这一栏必须写得清楚、详细,确保电报能准确投递。

### 3. 电报内容和署名

这一栏由发报人填写。这一部分即通常所说的电文。电文内容写完后必须紧接着署上发报人姓名,或署上收报人一看即明白的发报人姓名的简称或代称。如果发报人是单位,则可署上其电报挂号,并用括号括起来。

电报是一个字一个字拍发的,费用也是按字数计算的,因此电文的内容一定要事先拟好。力求电文字数高度精炼、简明,在做到准确明白表达意思的前提下,不多用一个字,并且一字一格地工整填写,不加标点,因此特别要防止对方产生歧义。因而拟写电文应注意如下几个方面:

首先,要充分考虑语言环境,以防止对方产生歧义。语言环境有两种,一种是客观语言环境,即客观存在于通讯双方的各种情况。比如AB两码头每天只有一班往来客轮,那么在A地的甲向B地的乙发电报,让乙来接电文只需写乘客轮“×日到接”,对方即能明白。但如果两地不只有一班客轮,还依照写“×日到接”,却不写明客轮班次,则会使对方误接。AB两地存在的客轮班次情况,在电文中就会构成不同的语言环境,因而拟写电文不仅要简洁省

字,还一定要明白无误。另一种是人为的语言环境,即由双方自觉不自觉地约定好的。如上述AB两地尽管不只一班客轮,但如果双方事先约好乘坐的班次,那么电文中仍不用写班次,而只写“×日到接”,也不会产生误接的情况。

其次,要删去重复多余或互相包含的词语。如“4日乘(T36)次空调特快车(12)时到达北京盼接”一句电文中,“北京”与“盼”都是多余的词语,应删去;“到”与“达”的意思相同,也应删去其中一个字;另外,“T36”次与“空调特快车”、“12时”则在内容上互相包含,因为火车有固定的时刻表,车次明确了,那么是快车还是慢车,以及到达北京的时间也就明确了,所以只需写明车次就可以了。当然,如果考虑到对方不方便查找列车时刻表,也可以既写车次,又写到站时间。

再次,可用规范的简称代替全称,单音词代替双音词。如可以用“京”代“北京”,用“鲁”代“山东”等;国名可用“日”代“日本”,用“法”代“法国”等。但要注意的是,用以代替全称的简称,必须是规范的或是约定俗成的。如果同样把山东“济南市”简称“济”,“济宁市”也简称“济”,就会发生误解了。

另外,由于电文一般不用标点符号,所以还应注意安排好语言表达的顺序。如果从济南到乌鲁木齐乘火车需要三天时间,若电文写成“(T189)次发车3日到接”,那么,“3日”是发车日期还是行程时间,则未交代明确,可改写成“(T189)次3日到接”,或可改写成“(T189)次1日发接”,这样的表述就不会令对方不知所措了,做到了既省字又明确。

#### 4. 电报尾栏

这一栏由发报人填写其姓名、住址和电话。这一部分内容既不拍发,也不计费,仅供邮电局存查,所以也要按项详细填写。机关、企业单位因公拍发电报,必须在“发报人姓名”栏内加盖公章,否则邮电局不予受理。

#### (三) 贺电的格式及撰写时应注意事项

贺电、慰问电、唁电、致敬电等专用电报,普通人较少使用,国家领导人、国家机关、较知名人士用得更多一些。但现在,随着社会的发展和进步,我国许多城市的邮电局都开设了礼仪电报业务,服务于广大人民群众,专用电报已经进入寻常百姓家。

本节中只重点介绍贺电的写法。

贺电是用来表示祝贺、赞颂的电文。一般用于国家领导人、国家机关、团体或社会知名人士,对取得巨大成绩、作出卓越贡献的集体或个人表示祝贺,或用于对国际、国内发生的重大喜事、对某重要人物的寿辰表示祝贺。对普通人而言,凡亲友中有人有了值得庆贺的事情,或升学毕业、或结婚生子、或升职乔迁、或获得荣誉等,都可以发贺电表示祝贺。

重要的贺电通常以领导机关、重要人物的名义发给有关单位、团体、个人,既可以直接发给对方,又可以广播、登报。而普通电报直接发给收报人即可。

重要的贺电,其格式与写作要求和事务书信大致相同。首先是称谓,写明收电单位或个人姓名以及表示礼貌尊敬的用语;然后是正文,写明祝贺的内容以及对方所取得成就的意义、作用,正文的结尾处,还要表示对对方的热烈祝贺和希望;最后是署名和日期。而普通贺电的电文内容则可以简单一些,只说明因何事表示祝贺即可。



## 祝贺云冈石窟列入《世界遗产名录》的贺电

大同市人民政府：

欣悉云冈石窟在芬兰首都赫尔辛基联合国教科文组织第 25 届会议上顺利地列入《世界遗产名录》，国家旅游局借此向你们表示热烈的祝贺和亲切的慰问。

云冈石窟申报成功不仅是山西、大同人民的骄傲，也是中华民族的骄傲，希望大同市的旅游业抓住机遇，再创辉煌。

中华人民共和国国家旅游局

2001 年 12 月 28 日

## 庆贺典礼、开幕、乔迁、获奖、节日的礼仪贺电

新厦落成典礼之际，敬电致贺。

祝贺第三届旅游产品广交会隆重开幕，预祝圆满成功。

欣闻乔迁之喜，谨电致贺。

立功获奖，无比欣喜，特电祝贺。

值此新春佳节，敬祝万事如意。

## 二、电传和传真

电传又称“用户电报”，是双方用户之间利用电传机，通过邮电部门交换机转接，进行直接通报的一种电信业务。

电传有专用电传（专用用户电报）和公众电传（公众用户电报）两种。专用电传是由用户向当地电信局提出书面申请装设专线，经同意后，在用户室内安装一部电报打字机，并登记一个电传号码及自动回应号码。注册后用户通过电信局电传交换机，与国内外具有同类设备的用户直接通报。公众电传是由发报人使用当地电信局营业处公众用户电报间的电传机挂发用户电报，这种电传为自己不具备电传设备的单位、团体提供了方便，如果在电报局办理了登记挂号，也可以收到其他单位所发的电传。

使用电传既迅速又方便。因为电传与公用电话很相似，双方能直接通讯联系，能快速收到对方的答复，并且电传打字机不管有人或无人看管，都能日夜不停地自动记录、照常收电，不受上下班影响。

传真又称传真电报。它是利用电信技术，把照片、图表或文字等按原样从一方传到另一方去。凡是急需的文件、信函、稿件、合同、资料、图表等，都可拍发传真电报。传真，对于汉字来说尤为适用。

从以上介绍可以看出，电传和传真不是一种文体，只是一种通讯传递手段。

## 第三节 条据

条据是凭证的一种体式，指作为某种凭据的便条或单据，它是旅游行业日常工作往来中

广泛使用而又极为简便的应用文。

### 一、条据的种类

根据条据的内容,可分为凭证条据和说明条据。凭证条据有借条、收条、领条、欠条等;说明条据有请假条、留言条、托事条等。

### 二、凭证条据一般格式及写作注意事项

#### (一)凭证条据的一般格式

凭证条据的第一行正中应用较大字体写明条据的名称,如“借条”、“收条”等字样。正文从第二行空两格开始写,对方单位可以置于正文开头;也可以写完正文后,用“此致”引出,写在下一行的开头,顶格写。落款处写上开条据单位全称或个人姓名,并加盖公章或个人鉴章,同时注明日期:年、月、日。

#### (二)凭证条据写作应注意的事项

1. 对所收、领、借、欠物品、款项的名称、规格、数量等一定要写得明确、具体。数字、金额要用汉字大写(壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、零、佰、仟),以防涂改。数字前不留空白,数字后写明单位名称,如“元”、“件”、“套”等。现金还要在“元”后写上“整”字。
2. 应用钢笔或毛笔书写,字迹工整、清楚,内容若确实需修改时,则应在涂改处加盖印章。
3. 凭证条据写好后,要妥善保存,备日后查对或销毁。

### 借 条

今借到××宾馆餐饮部中号食盘贰拾个、色拉盘拾个。

××酒楼  
×年×月×日

### 收 条

今收到××酒楼归还的中号食盘贰拾个、色拉盘拾个。

××宾馆餐饮部  
×年×月×日

### 领 条

今领到参加市旅游系统技术比武用新工装叁拾套整。

此致

后勤部

客房部:×××  
×年×月×日

## 欠 条

原借财务处差旅费人民币捌佰元整 ,已还陆佰元 ,尚欠贰佰元整 ,一个月内还清。

× × ×  
×年×月×日

### 三、说明条据的一般格式及写作注意事项

#### (一)说明条据的一般格式

说明条据的用途非常广泛 ,如因事缺勤说明原因、托人办事、联系工作等。最常用的有请假条、留言条和托事条。

##### 1. 请假条

因事因病不能上班、上课或出席会议时 ,应向有关负责人请假 ,这就要写请假条。请假条一般包括称谓、正文、结束语、具名和日期五部分。

##### 2. 留言条

对方不在而又有事相告 ,可写留言条。其用途很广泛 ,公事、私事、自己的事、替别人接洽的事 ,都可以写留言条。留言条一般包括称谓、正文、具名、日期四部分 ,往往不用结束语。

##### 3. 托事条

请求别人代为办理事情时 ,可写托事条。托事条写作一般格式与留言条相同。

#### (二)说明条据写作应注意的事项

1. 请假条正文内容应写明请假的原因、期限 ,正文末要写上“特此请假”或“请予批准”等习惯用语。病假条还应附上医院证明。语言表达要简练达意、礼貌得体 ,不能夸张渲染、态度强硬。

2. 留言条正文要把想告诉对方的事情以及有关时间、地点交代明白。若是很熟悉的同事、朋友 ,称谓可只写姓或只写名 ,署名亦同。语言要简练 ,把事情说明即可。日期只写月、日 ,或只写日 ,但常注明具体的时间。

3. 托事条除要求用语简明外 ,还需讲究委婉礼貌 ,多用敬语、商讨语气。

## 请假条

张主任：

我因患急性痢疾 ,需休息三日(×日至×日) ,特此请假。此致

敬礼

附 :医院病休证明一张。

× ×  
×年×月×日

## 留言条

王××：

上午到家找你，不在。想借你的《旅游工作者手册》一书，晚上7时再访。

李××

即日上午10时

## 托事条

张主任：

接到局办电话通知，请您下午3时到局会议室开会，研究召开旅游工作会议事宜。

××

即日上午9时

## 第四节 通知

### 一、通知的性质与种类

本节所介绍的通知，是指机关单位传达事情、布置工作或者安排活动等使用的一种日常应用文体，它与公文中的通知不同，较之内容简单、形式灵活，不需存档备案。这种通知就其形式来分，可分为书面通知和口头通知。旅行社、旅游饭店等往往采用书面通知的形式，向有关人员布置工作、传达信息、通知游客有关活动安排事宜，或书面传达，或公开张贴，以便大家明了。机场、车站、码头、娱乐场所，则往往采用广播这一口头通知形式。

### 二、书面通知的写法及应注意事项

书面通知的写法没有固定格式，但是内容一般包括标题、称谓、正文、具名和日期五部分：

1. 标题，位于第一行正中，要用较醒目的字体写出“通知”二字，也可根据情况写“紧急通知”、“重要通知”等。

2. 称谓，即通知对象的名称，一般写在正文内容的前面一行，顶格写，后加冒号；也可以放在正文内容后头用“此致”引出。在日常简单的通知中，正文内容已明确了通知的对象，因而在开头或末尾也可以省略不写。

3. 正文，应力求简洁明了。时间、地点、事项、要求等内容表达要准确、明晰、易懂，应避免含糊不清、费解或歧义。通常一个通知只包含一个中心内容。结尾常有“专此奉告”、“特此函告”等习惯用语。

4. 具名和日期，分两行写在正文末尾右下方。

### 三、口头用语中广播通知的写法及注意事项

广播通知作为口头通知的一种特殊形式，在旅游业中其应用范围极广，使用频率也很高。常见于机场、车站、码头、娱乐场所等地方。广播通知以广播为宣传工具，通知有关事

宜,晓谕公众。

由于广播通知具有特定场所、特定时间,发出通知的单位名称及日期往往不用播出。又因为旅游业所涉及的有关活动时限性强,所以其内容要求简洁、明确、扼要,所涉及的时间也要相当精确、具体。语言要求通俗易懂,力求口语化,并注意采用礼貌用语。

## 通 知

亲爱的顾客:

欢迎您惠顾我们饭店。

我饭店赴崂山的一日游班车自10月1日开通。每天上午8时发车,下午5时返回。专此奉告。

××饭店  
××年×月×日

## 飞机起飞广播通知

去××的旅客们请注意,中国民航第×××次航班再过20分钟就要起飞了,请大家准备好登机卡,从×号门登机。祝旅客们旅途愉快。

## 通 知

定于×月×日(星期×)上午×时,在第二会议室召开办公会议。望各部门主要负责人准时参加为盼。

××饭店总经理办公室  
×年×月×日

## 通 知

接××铁路局通知,自×月×日零时起,实行新的列车开车时刻表,望本店客人周知。特此奉告。

附:新的列车开车时刻表(略)

××宾馆  
×年×月×日

## 第五节 启事

启事,是一种常用告知性应用文体。集体或个人有事要公开说明,或有事情需要请大家

协助和响应,用简明的文字写出来公之于众,都常常使用这种文体。启事多刊登在报刊上,或张贴于街头、路边等引人注目的公共场所。

## 一、启事的种类与作用

启事的种类很多。根据其启告的事项不同,可分为寻找、征招、周知、声明四大类。类别不同,其作用也不相同。

寻找、征招类启事,是为了求得公众的响应及协助;周知类启事,是为了利于开展工作及业务,把某些事项公之于众,以便让公众知晓;声明类启事,其作用主要是为了完成法律程序,启事事项经登报声明后,就可以对其引起的事端不再承担法律责任。

## 二、启事的一般格式

启事一般由标题、正文和结尾三部分组成。

启事的标题,写在第一行正中。标题一般用大一些的字体,以标明启事的事项,如“招领启事”、“招工启事”、“迁址启事”;也可以进一步标明启事的主要内容,如“寻找工作证启事”、“聘请常年法律顾问启事”;还可以再进一步写明启事者,如“××宾馆招聘餐厅服务员启事”、“××饭店征集徽志启事”。另外,如果事情重要或者紧迫,还可标明“重要启事”或“紧急启事”。采用何种标题,应根据启事的重要性及篇幅而定。总之,标题要醒目,让公众一目了然。

正文内容要根据不同类型启事的不同要求,写明有关启事的事项,内容多的应分项逐条写清楚。内容既要具体明确,又要简明扼要,行文要通俗易懂、中肯礼貌,书写要清晰。要注意核对事实,以免产生错误造成不良影响。

结尾,即署名和日期。署名写启事单位名称或个人姓名,视具体情况,有的还要写上地址和启事的时间。在标题或正文中如果已写明启事者,结尾中可省略,只写明日期。报刊上刊登的启事,也可以不写日期。

## 三、旅游部门常用启事的一般写法

### (一)寻找类启事

#### 1. 寻物启事和寻人启事

寻物启事要写明失物丢失的时间、地点、名称、数量、特征等。寻人启事要写明被寻找人的姓名、性别、年龄、身高以及外貌、衣着、口音等方面特征及走失原因。有的还要附上照片,以便于辨认。

寻物、寻人启事还应特别写清联系单位或个人名称地址和电话号码。最后还可写上表示感谢的话,拟日后给予酬谢的,还应写上“必当酬谢”或“必当重谢”等词语。

[示例]

#### 寻物启事

我昨天下班,路经×××路不慎丢失一棕色公文包,约40公分长、30公分宽,内有××旅游服务公司工作证和若干文件。若有拾到者,请速与××旅游服务公司××联系。不胜感谢。电话××××××。

××

×年×月×日

#### 2. 招领启事

招领启事一般要写明于何时何地拾到何物,以及认领的地址。至于拾物的特征、钱款、

票据的数量等具体内容和细节,则不宜写出,待认领人自己说出,便于核对,以防冒领、错领。重要的拾物还可要求失主持有关证件认领。

[ 示例 ]

### 招领启事

本宾馆员工××,于昨日在宾馆内拾到公文包一个,内有工作证及文件一宗、人民币若干元。请失主带身份证前来认领。

××宾馆  
×年×月×日

## (二)征招类启事

征招类启事有征稿启事、征订启事、征集设计启事、招聘启事、招生启事等。

### 1. 征集设计启事

旅游企事业单位为开展某项活动或需征集店徽、商标等,常常向社会公开刊登征集设计启事。

征集设计启事一般要说明征集目的、有关背景、设计要求、奖励办法及投寄地址和截止日期。其中“设计要求”一项尤为重要。不管内容还是形式都要交代明确、具体,从而使应征者能有针对性地设计出符合征集者意图的设计稿。

[ 示例 ]

### 征集厦门市旅游标志、口号与吉祥物的启事

厦门市位于我国东南沿海,与台湾隔海相望,是经济特区、著名侨乡,有“海上花园”的美誉。近年来厦门相继荣获“国家卫生城市”、“国家环保模范城市”、“国家园林城市”、“首批中国优秀旅游城市”等称号。

作为一个向海湾型城市发展的城市,厦门以其丰富多彩旅游资源、相互映衬的山色海景,构成了一幅“城在海上,海在城中”的优美画卷,吸引着中外游客。

为树立厦门旅游的整体形象,特向全国公开征集旅游标志、口号与吉祥物。

要求标志、口号与吉祥物能反映厦门的特征和优势,具有较强的震撼力、吸引力、号召力和启发性。应征作品要易懂、易识、有美感,具有丰富内涵以及较强时代气息。

应征者请将应征作品于8月31日前寄至厦门市旅游局,信封上注明:应征旅游标志、口号字样(邮编:××××××,地址:×××,传真:×××)。

作者应同时书面承诺,作品一旦获奖,著作权无偿归厦门市旅游局。

我局将组织有关专家对应征作品进行初评,产生入围作品9件(标志、口号及吉祥物各3件),最终确定作品各1件(共3件)。

入围作品每条稿费××元,最终确定的旅游口号稿费×元,旅游标志稿费×元,吉祥物稿费×元。

热忱欢迎国内外人士踊跃应征。

厦门市旅游局  
(摘自《中国旅游报》)

### 2. 征稿启事

征稿启事是指报纸、杂志有针对性地征集稿件的启事。这一类启事,应具体地说明征集目的、有关背景、内容要求、体裁限定、奖励办法以及字数、注意事项、截止日期、投寄地址等。

[ 示例 ]

### 旅游摄影大赛征稿启事

参加作品应反映××省丰富的人文、自然旅游资源,通过风光美景、民俗风情和旅游生活,展现××旅游的独特魅力。

#### 一、截稿日期

20××年×月×日,以邮戳为准。

#### 二、组织单位

×××

#### 三、奖项设置及奖品

特等奖 一名 奖金五万元

一等奖 三名 奖金各一万元

二等奖 十名 奖金各五千元

三等奖 四十名 柯达相机一部

纪念奖若干名 精美礼品一份

#### 四、参加细则

1. 黑白、彩色均可,照片尺寸8—12英寸,反转片、数码相机拍摄的照片亦可;
2. 照片使用Kodak胶卷拍摄、相纸扩印,电子照片使用Kodak数码相机拍摄;
3. 请在作品背面写明姓名、职业、标题、通讯地址、邮编、电话及技术参数等资料;
4. 除正片外,参赛作品不退稿;
5. 电子文件请存为TIF格式文件;

6. 来稿请寄:×××旅游摄影大赛组委会收(邮编:××××××),信封上注明摄影大赛参赛作品。

#### 五、特别声明

主办单位有权在旅游展示活动、出版物及宣传网页中无偿使用获奖作品,使用时,将注明作者姓名。获奖作品将统一调底片,用毕归还,不同意调用底片者,将失去获奖资格。肖像权由作者本人负责。主办单位将邀请部分获奖作者到××省采风。

主办单位有权在评选以前无偿使用所有投稿作品,制作网页,宣传××省旅游及本摄影大赛。(获奖者个人所得税自理)

×××旅游摄影大赛组委会

### 3. 招聘启事和招工启事

因工作和业务发展的需要,向社会公开招聘各种专业人员和招收一般员工,可写招聘或招工启事,如例文六。这类启事要写明招聘人员的职别或工种、应具备的条件、报名事项、考核及录用办法,有的还应说明录用后的待遇。

[ 示例 ]

### 招聘启事

××××旅游集团是专门从事旅游资源开发、项目投资、酒店管理、旅行社业务、酒店用品配送的大型旅游集团,公司拥有多家四、五星级旅游饭店及××国际旅行社等旅游企业。经××省职业介绍中心批准,现向全国诚聘旅游专业人才。

#### 一、招聘岗位及要求



1. 市场营销经理(总监)1名:从事过集团公司营销管理工作2年以上。主要负责制定实施公司市场营销方案,宏观管理公司营销工作,建立公司营销网络。

2. 市场开发及政策研究经理(总监)1名:具有相关专业工作经验3年以上,掌握国家有关法律、法规、旅游宏观经济政策等,主要负责酒店相关领域的调查研究、分析和网络建设,为领导决策提供服务。

3. 饭店管理经理(总监)1名:旅游相关专业毕业,从事过集团公司饭店管理工作2年以上。主要负责公司饭店管理规划、服务质量考核标准的完善和实施,负责监督、指导、检查和考核。

以上人员主要在集团公司职能部室工作,基本要求为年龄35岁以下,本科以上学历。

## 二、录用待遇

1. 被正式录用后,单位与员工依法签订劳动合同。

2. 录用后试用期3个月,试用期满工资待遇按所在岗位及本人工作表现确定。

## 三、报名注意事项

1. 报名时间、方式:自见报之日起一周内,将个人材料传真或邮寄至我公司。

### 2. 报名所需材料

1) 学历证书、各类专业证书和身份证复印件。

2) 个人情况介绍、联系方式、一寸照片1张。

3) 个人材料复印件恕不退还。

联系地址:××市××路×号××××旅游集团人事部

邮政编码 略

电 话 略

传 真 略

(摘自《中国旅游报》)

## 4. 招生启事

为培养人才,各类各级学校及社会团体、企事业单位的培训部门向社会招收学生,就需要写招生启事。如例文七。这类启事要写明所设专业、培养目标、学制、考生条件、报名事宜等,有的还要说明毕业后的就业方向。为某单位定向培养的招生,还有必要对委托代培单位作简要的介绍。

### (三)周知类启事

周知类启事包括开业(成立)启事、迁址启事、更改电话号码启事、更正启事、鸣谢启事及聘请法律顾问启事等。

#### 1. 开业启事

企业单位开业,为了让各界迅速知道,以利于业务的开发,要发布开业启事。这类启事一般要写明企业的性质、宗旨、经营范围,以及地址、电话等,并有表示欢迎惠顾等词语。现在有的开业启事还写上负责人姓名,或列上一长串祝贺单位名称。

[示例]

#### ××旅馆设备用品供应公司成立启事

本公司隶属××集团联合公司,是经营饭店设备用品的专业公司。经营范围:旅馆家具、中西金银瓷陶餐具、中外食品机械不锈钢制品、各式灯具、卫生洁具、玻璃器皿、旅游工艺

纪念品等。

本公司奉行“服务第一、质量第一、宾客至上、信誉至上”的宗旨,竭诚为国内外饭店、宾馆界服务。欢迎惠顾。

经理:××× 副经理:×××

地址:××××××

电话:××××××

## 2. 迁址启事

单位迁移到新址办公或营业,可写“迁址启事”,以便于广大顾客及有关单位联系工作。迁址启事要写清迁移的日期、新址、电话、电报挂号等,以及其他有关事项。

[示例]

### ××旅行社搬迁启事

××旅行社于20××年×月×日搬迁。新址为:××市××区××路×号××大厦××室。

电话:办公室××××××

邮编:××××××

## 3. 鸣谢启事

在单位或个人的工作和活动中,受到各方面的支持和帮助,为表示感谢,可写“鸣谢启事”。鸣谢启事要写清楚鸣谢的原因,结尾常以“特此致谢”、“谨致谢意”或“谨申谢忱”等词语以表示感谢之意。

[示例]

### 鸣谢启事

我公司于本月×日举行开业一周年纪念庆典,承蒙各界贵宾光临指导,不胜感谢,谨致谢意。

××旅游贸易公司

×年×月×日

## 4. 聘请法律顾问启事

随着我国法制日趋完善,很多企业单位为维护自身的合法权益,常需聘请律师担任法律顾问,并刊登启事,借以通知有关单位和个人。聘请法律顾问启事,一般只需写明某单位聘请某某律师担任法律顾问这一事实即可。但往往还说明聘请的目的及法律顾问的职权。

[示例]

### 聘请常年法律顾问启事

为维护我公司合法权益,特聘请×××律师为常年法律顾问,全权办理我公司法律事务。

××旅游服务公司

×年×月×日

## (四)声明类启事

### 1. 遗失声明启事

遗失了重要的票据、证件,有可能被拾得者利用行骗,所以一定要及时在报上刊登遗失声明启事或遗失声明。这既是为了让公众知道,以提高警觉,免受损失,也是为了完成法律程序,卸去应负的责任。遗失启事要写明失物的名称、数量和号码等,最后还要写上“声明

作废”。如果遗失了支票,还应该赶紧向银行挂失。

[示例]

#### 遗失启事

×××旅行社××分社遗失盖有该社公章的工商银行支票两张(号码为××××××至××××××),特此声明作废。

×××旅行社××分社  
×年×月×日

#### 2. 更名启事

企事业单位更改名称,可写更名启事。这类启事要写明原名称和更改后的新名称,还要声明与更名有关的一些事项,如公章、合同、账务往来如何处理等等,免得以后产生麻烦。

[示例]

#### 更名启事

经××批准,我单位已由原来“××旅游开发中心”更名为“××旅游开发公司”。自×年×月×日起启用新名称、公章,原名称各种印章即予废除。原来的银行账号不变,原有一切业务及未尽事宜均由“××旅游开发公司”办理。

×年×月×日

#### 3. 其他声明

一切需向社会公开说明,以免承担有关法律责任的事情,都可以刊登声明启事。写声明启事一定要把有关情况写清楚,结尾常用“特此声明”等词语。

[示例]

#### 声明启事

原我公司下属单位“××旅游服务社”已于×年×月×日撤销,所有印鉴、公函、人事、业务及经济往来同时终止。特此声明。

××旅游公司  
×年×月×日

## 第六节 聘书

聘书,即聘请书,是有关单位向被聘请人发出的请他任某职、做某事的较为郑重的文书。聘书对于加强旅游行业各部门之间的相互协作与人才交流,使得具有各类专业知识技能人员各尽其用、各尽其才,起着重要的纽带作用。

聘书还能起到凭证依据的作用,并可以体现聘者对被聘者的尊重与信任,增强受聘者的荣誉感与责任心。

### 一、聘书的格式

聘书大多有统一的规格,通常是印刷成品,也可以根据实际需要临时拟文,二者均要求行文简短,内容概括。

聘书作为书信的一种特殊形式,它的格式与专用书信类似,包括以下几方面:

#### (一)标题

预先印制好的,往往在封面上印有“聘书”、“聘请书”字样,字号要求较大,制作要美观、

大方,可套红或烫金,还要有封底。

随情况的变化而拟写的聘书,往往在第一行正中间写上标题“聘书”或“聘请书”,有的还可以署上单位名称,如“××旅行社聘书”。

## (二)称谓

对被聘者的姓名和称呼,可顶格写在标题之下、正文之前一行。但更多情况下往往放在正文内容中,不单独起行,直书其名,庄重得体。

## (三)正文

聘书的正文大多采用一段到底的写法。较完整的内容一般包括:

(1)因何聘请。此项内容可写可不写,若写时可以从工作的需要,或是受聘人的特长、名望等方面入手;也可以从某个组织或董事会的研究决定入手写作。

(2)聘请对方做何工作、任何职务。这是聘书正文的主要部分,行文不要冗长繁杂,也不能含糊其辞、模棱两可。

(3)职务的权限和聘用的期限。聘书中可以写明受聘者的职责权限,并一定要写明聘用的起止时间,由某年某月某日至某年某月某日,为期几年,一般用大写。

(4)有的聘书还可写上对被聘者的要求、希望。用语宜谦和得体。

(5)还有的聘书可以简单交代聘期内受聘者的待遇、酬金等项情况。

(6)正文末尾常用“此聘”两字作结。

## (四)署名和日期

正文结束后下一行偏右写上聘请的单位名称,加盖公章或单位负责人的鉴章。再下一行写发聘书的日期。

目前,随着我国改革开放对人才的需求,以及国家人事制度的改革,有些单位、部门或企业还将聘任制作为人事制度的补充手段,并视聘任书为正规的法律文件,或采用附有聘约(或协议、或合同)的写法。

[ 示例 ]

## 聘 书

× × 先生 :

为了进一步提高旅游业服务水平,我省成立了一个旅游规范化服务评审监督领导小组。您是省内旅游行业资深专家,特聘请您为旅游规范化服务评审监督领导小组顾问,聘期暂定为一年(从2001年×月×日至2002年×月×日)。

此聘

× × × 旅游局

× 年 × 月 × 日

[ 示例 ]

## 聘任书

经××××一致研究决定,现聘请××先生为××旅游集团有限公司副总经理。

此聘

× × 旅游集团有限公司

× 年 × 月 × 日

## 二、撰写聘书应注意的事项

## (一)内容清楚

聘请原因、工作任务、受聘职务及聘用时限等,一定要交待清楚,以免被聘者职责不清。

## (二)文字简练

聘书内容行文简明,有些被聘请人熟知的工作性质、职权等内容可以省略不写。

## (三)盖章签名

以单位名义发出的聘书,署名后须加盖公章;如果是单位以负责人名义聘请,则负责人要在署名处签字。署名下的日期,年、月、日要写全。

[ 示例 ]

## 聘 约

为使学校(甲方)和被聘人员(乙方)双方在聘任期间更好地行使自己的权利和履行所承担的义务,特立聘约如下:

甲方(学校):

1. 有聘任和解聘的权利。
2. 有权对乙方的思想品德、工作情况进行监督和考核。
3. 积极支持乙方的工作,保障乙方责、权、利的实现。为乙方进修学习、学术活动、参观考察提供方便。
4. 发现乙方严重违法乱纪、失职,有随时解聘的权利。
5. 有权指派乙方完成一些临时性的工作。
6. 有权对乙方按有关规定进行奖惩。

乙方:

1. 有应聘和辞聘的权利。
2. 遵守国家法令和学校的规章制度。认真履行岗位职责,接受甲方的领导和考核。

3. 有权向甲方提出合理化建议,享有知识更新、进修学习和学术交流、参观考察的权利。

4. 有权享受所聘职务的有关待遇。

5. 外出兼课或进行技术服务,按国家和学校规定执行。

6. 接受甲方按有关规定进行的奖惩。

甲乙双方应忠实执行聘约,中途不得无故解、辞聘。正常解、辞聘应提前一学期通知对方。双方出现纠纷不能自行解决的,由上级主管部门仲裁,此约自双方签字之日生效。

应聘人员签字(盖章):

×年×月×日

## 第七节 祝贺辞

祝贺辞是指祝贺的言辞或文章,可以简称为祝辞或祝词。是对特定对象表示崇敬、祝贺、祝愿、期望的一种文体。多用于隆重集会、典礼、奠基仪式等。

祝贺辞与书信中的贺信及电报、电传中的贺电相比较,虽然措辞都热情诚恳,但也有一些差别,主要表现为:

前者多是侧重对已有了一个良好开端的事项表示庆贺,并对还未完全实现的事项表示祝愿之意。如:“‘世代友好 相约中国’大型旅游友好交流活动,今天正式拉开了帷幕。首先,我代表中国政府和中国人民,对这次活动的举办表示衷心的祝贺!”而后者多是侧重对已取得的重大成果、已完成的某一事项表示道喜并鼓励之意。

前者的语言要力求口语化,通俗易懂,生动活泼,而后的语言以书面表达为主,要条理清晰,连贯完整,句式规范。

旅游业是与政治、经济、文化等都有着密切联系的综合产业。尤其是在集会、宴会、庆典等外事活动中,经常要使用祝贺辞这种应用文体来表达对对方的崇敬之情、祝愿和庆贺之意,具有较强的实用价值。

### 一、祝贺辞的格式

祝贺辞的格式多是一篇完整的文章,有时也可以是一段文字或几段文字,有时甚至可以用一首诗或一副对联替代。旅游行业中使用的祝贺辞多是一篇比较完整的短文。

### 二、祝贺辞撰写中应注意的事项

#### (一)称谓应礼貌、妥帖

祝贺的对象虽然是比较广泛的,如可以是群体,可以是个人,也可以是某项活动,但在实际的应用中,祝贺的对象又是特定的。所以祝贺辞的称谓要根据对象的不同,做到既尊重有礼貌,又要掌握好分寸尺度。

如果是机关单位的集会、典礼,可称“各位领导、同志们”;如果是一般性的涉外招待会、宴会,可称“尊敬的各位来宾、女士们、先生们”;如果是特别重要的涉外招待会、宴会,则应首先突出出席的重要名人,如1972年尼克松访华时,在答谢宴会上的祝酒辞中开头称:“总理先生、中华人民共和国和美利坚合众国的我们十分尊贵的客人们”,既表明了对周总理的崇敬,又符合他作为美国总统的身份。

## (二)内容完整 准确无误

首先,要明确了解祝贺者与对象的关系,有针对性地拟写祝贺内容。

祝贺辞正文的内容主要包括“由谁祝贺”、“向谁祝贺”、“为什么祝贺”、“祝贺什么”,以及被祝贺事项的性质、意义、影响怎样等方面。

其次,由于彼此的关系决定了感情的程度,所以祝贺辞内容中该说哪些话、回避哪些话,说话的语气、态度、分寸,都必须认真考虑,恰如其分。同时,为了达到祝贺的最佳表达效果,一般语句要热情、充满希望、富有感染力量,要能激励对方,使对方感到温暖、愉快。最后,还要以祝愿的话结尾。

### 本章小结

本章我们就旅游业进行日常事务联系与处理时,使用频率较高、运用范围较广的书信、电报、条据、通知、启事、聘书、祝贺辞的格式、写作内容和用语要求进行了介绍。这部分的学习应该将理论知识与实际训练结合起来,尤其应特别注意针对不同的行文目的、不同的文种,进行语言材料的组织与斟酌,以便写出得宜的文章。

### 思考与练习

1. 指出下面这封信写作中有哪些不对的地方,并加以修改。

××旅游公司

为了有助于出售贵公司的旅游商品给零星散客,把你们组织的有关三峡之游的资料寄给我们。

此致

敬礼!

××旅行社

×年×月×日

2. 某游客向××旅行社咨询能否为他提供某地三日游服务以及能否为他订购返程机票。他的信在写作上有何不正确之处,请找出并加以修改。

××旅行社:

敬启者我×××将于×月×日前往贵地游览观光,因为我从小就对贵地抱有好感,一直想去一饱眼福,而今总算有了个机会,不知是否可以提供三日游的各项服务,不知是否可以为我订购返程机票?即请函复为盼。顺致

敬意

×××

×年×月×日

3. 某旅游企业近期将要举办一次业务伙伴间的联谊酒会,请以该企业负责人的名义,拟写一份请柬。

4. 某游客在随团旅游时,不慎感冒发烧,多亏组团社全陪导游员小王及时把她送往医院诊治,并多方面提供方便,悉心照顾,她很快病愈,顺利完成了全程的旅游活动。这位旅客非常感动,旅游结束后写了一封感谢信。请代这位游客向组团社拟写一封感谢小王的信。

5. 根据下面情况拟写一份传真稿。

汤姆先生于×××饭店预订了5月1日至5月8日的豪华套间。但由于身体的原因,

不能按时到达,决定推迟10天入住,要求饭店为他保留客房。

6. 指出以下电文有什么不当之处,并加以修改。

- ①会议延期十日再开。
- ②汇款人民币三百元整路费教材费。
- ③船已开出2日到武汉来人接。

7. 修改下面一则请假条:

主任:

我昨天外出时未注意到天气变化,穿得不多,结果冻得不轻,感冒发烧,又打喷嚏,又咳嗽,嗓子也疼,头也痛,实在不能上班去了,所以请假休息一下。此致  
敬礼

× × ×  
×年×月×日

8. 找出下则借条的不当之处。

由于这个月本人囊中羞涩,特向李伟同志借得人民币200元,以后一定还清。

张强  
×年×月×日

9. 指出下则托事条的不当之处,并加以修改。

× × ×:

你好!我急需一本《饭店管理》,务必派人送来。

× × ×  
×年×月×日

10. 撰写通知的正文时,应着重注意哪些方面?

11. 结合校园生活,拟写一则通知,并以此为例,说明通知的结构形式。

12. 某酒店近日举行饮食文化节。为该酒店分别撰写一份书面通知与广播通知。

13. 修改下则启事

#### 开业启事

经上级部门批准,我局旅游信息咨询服务部已正式成立。

服务时间:早8时——晚8时(星期六、日照常)。

服务范围:市场信息、旅游文献查询等。

地址:××路××号。

旅游信息咨询服务部  
×年×月×日

14. 某宾馆拟招聘部分合同制服务员,请代写一则启事。

15. 为当地某著名旅游景区(或景点)撰写一征集景区(景点)旅游形象广告词和宣传歌曲的启事。

16. 请指出下则聘书有何不当之处,并加以修改。

聘书

兹聘请您为我宾馆部门经理。此聘。

××宾馆



17. 根据下文提供的材料,在该酒店开业庆典之际,分别以该酒店主管部门领导和另一饭店经理的名义各拟写一份祝贺辞和一份祝贺信。

晓园大酒店总经理在酒店开业典礼上的致辞

各位领导、各位来宾、各位朋友：

晓园大酒店在社会各方的关怀支持下,在全体员工的积极努力下,在能工巧匠的精心雕琢下,今天以崭新的面貌出现在我们面前了。对此,我提议大家用最热烈的掌声对光临我们晓园大酒店开业庆典的各位领导、各位来宾、各位朋友,表示最热烈的感谢与欢迎!

我们晓园,具有浓烈的文化氛围。走进晓园,“敞开农校大门,迎接四方宾朋”的对联就给人一种文化的熏陶。走进晓园,沿梯而上,各式盆景,千姿百态;一路鲜花,朵朵照人,给人一种美的享受。步入大厅,设施齐全,温馨可人,富有诗情画意。穿过长廊,进入包厢,便可见歌舞升平,一派盛世桃园。酒文化、茶文化、唱文化、跳文化,普天之下,惟有晓园。

我们晓园,具有强烈的服务观念。晓园,面向社会,万里挑一,诚招了一批高素质、高品位的员工。所有员工经过一段时间的培训,服务素质、服务意识、服务质量堪称一流。这里还有极具实力的乐队。视人民为父母,视顾客为上帝,这就是我们晓园的服务思想。

女士们、先生们,我们晓园是您理想的天堂,我们晓园是您休闲的胜地。欢迎您成为晓园的常客,欢迎您成为晓园的上帝。

摘录于《演讲与口才》170期(有删改)

## 学习重点

- 旅游项目说明书、旅游项目可行性论证报告的性质、作用及特点
- 掌握旅游商品说明书、旅游说明书、旅游解说词及旅游广告文的写作格式、语体特征、写作方法,并初步具备撰写能力

# 第一节 旅游商品说明书

旅游商品包括狭义和广义两类。狭义旅游商品是指旅游者在旅游过程中所购买的商品,包括旅游纪念品、文化艺术品、土特产品、工艺美术品、旅游医疗保健用品及箱包、手杖等一般旅游用品;广义的旅游商品还应包括旅游资源、设施、旅游路线的组合及各种形式的旅游服务。对前者的介绍,我们称之为旅游商品说明书,而对旅游资源、设施、路线的组合及旅游服务等介绍,我们称之为旅游说明书。

## 一、旅游商品说明书的性质、作用

旅游商品说明书与一般商品说明书大致相同,都是商品生产者为了宣传商品、促进销售、服务用户,向广大消费者介绍其产品的性能、特色、规格、用途、使用及保养方法等情况的说明性应用文。

旅游商品说明书的作用,有以下几个方面:

### 1. 宣传与促销作用

随着企业商品意识的强化,占领市场成为企业生存发展的重要条件之一,作为旅游商品书面宣传员和推销员的旅游商品说明书,越来越受到重视。通过旅游商品说明书,商品生产者可以向广大用户及消费者传递信息,帮助顾客了解和选择商品,以激发顾客的购买欲望。

### 2. 指导用户作用

旅游商品说明书要介绍商品知识,如其特点、使用方法、保管事项等;对艺术品,还要介绍其欣赏方法、收藏价值、保存方法等;对电器或易碎、易爆商品,还应特别介绍使用注意事项。因此说,旅游商品说明书在指导用户和消费者安全、有效地使用商品,以获得最佳社会效益方面,有着重要作用。

### 3. 提供信息作用

随着社会的发展,信息的交流与传递越来越重要。有特色的旅游商品说明书本身就是一份极好的广告,既介绍了商品,又树立了企业、产地的形象,同时又可激发人们的旅游欲望。另外,有的旅游商品说明书还能能为科研单位、生产单位提供产品情报和技术资料,作为新产品开发设计或提高产品质量的参考。

## 二、旅游商品说明书的结构形式

旅游商品本身,有的比较复杂,有的比较简单,所以说明书自然也有繁简之分。一般说来,较为复杂的旅游商品说明书多采用条款式,较为简单的旅游商品说明书多采用概述式,或综合式。总之,不论其复杂或简单,旅游商品说明书的结构形式大体一致,只不过说明的项目和内容多少不同而已。

## 1. 复杂的旅游商品说明书的常用结构形式

### (1) 封面

标明商品名称、型号、商标、专利号或荣获奖项及生产厂名。要求美观、醒目,必要时还可配以实物图样,以增强封面设计的美感及实物直观性。

### (2) 目录

适用于较复杂的大型说明书。主要是将说明书的全部项目依次编列于卷首,以便于用户翻检查阅。下列为一种保健器的使用说明书首页上的目录:

[ 示例 ]

## 目 录

· 保健器使用说明(Introduction of the Use of Health Care Apparatus) .....	1
· 各部位名称(Names of Various Parts) .....	2
· 产品性能指标(Performance of Product) .....	3
· 使用方法(Ways of Application) .....	3
· 电极粘片的使用(The Usage of Adhesive Slice of Electrode) .....	9
· 理疗时间(Time Set for the Physical Therapy) .....	11
· 注意事项(Cautions) .....	11
· 穴位图(Fig Points) .....	14

### (3) 前言

应概述产品的设计、发展历史、研制情况、主要功能、领先地位及国家主管机关的鉴定结论和评价,有的还顺便向顾客致意。

### (4) 主体

是各类任何形式说明书的核心部分。一般包括:产品性能特点、用途;产品规格、结构、工作原理;主要技术参数;安装、使用与维修、保养等注意事项,以及对产品本身的介绍说明。

### (5) 附件

指有关商品装配图、基础结构图等。

### (6) 封底

落款写明生产单位名称、地址、电话等联络事宜。

应当注意的是,不同商品的说明书,特别是不同形式的说明书,其写作结构及内容上的差异性较大,我们仅就一较为复杂的结构模式作以上概括,实际写作时请不要受此局限,而应视实际情况灵活掌握。

## 2. 简单的旅游商品说明书的常用结构形式

简单的旅游商品说明书一般采用概述式或综合式。由标题、正文、落款三部分组成。

(1) 标题一般采用“×××说明书”或“××使用说明”样式。有的则只写产品名称。

(2) 正文一般介绍性能、用途、规格、使用方法以及注意事项。

(3) 落款说明生产(或出售)单位名称、地址、电话、电报等。单位名称已在正文中出现的,落款中可以省略。

## 三、撰写旅游商品说明书应注意的事项

### 1. 要态度诚恳,内容真实、详细

产品的销售都将给企业带来一定的经济效益,而一切成功的企业在严保产品质量的同时,还确保其宣传品的真实可靠。尤其是社会主义企业,更应本着以用户、消费者为“上帝”的宗旨,抱着对用户、消费者负责的态度,实事求是地拟写其产品的说明书。对其产品的介绍、说明应真实确凿,不可言过其实、盲目拔高,更不能弄虚作假,而应将其本来面目呈现在人们面前。说明书涉及的数据、原理、配方、材料等方面,应准确无误地说明;其用途、性能应客观介绍、评价;其使用与保养,应详细介绍说明。只有这样,才能正确地指导用户、消费者合理、有效地使用商品,企业才能取信于民、广开销路、拓宽发展。

### 2. 要具备与产品有关的专业知识

企业中一切产品的生产都具有很强的专业性。撰写说明书必须对该产品结构特点、工艺设计、历史发展、理化性能、规格标准、技能指标、安装调试、使用保养等有关知识,以及国内外同类产品的现状都有所了解,还要从同类产品的比较中,突出该产品的特点与优越性。

### 3. 要掌握商品说明书的结构形式

商品的多种多样,决定了其说明书的结构形式远比别的应用文灵活自由。但是,无论何种产品说明书,都具有一定的常用形式,区别只是在于有的商品较为复杂,说明的项目较多;而有的商品较小较简单,其说明的项目则较少,大多可以采用只有正文的写法。

### 4. 语言要朴素、通俗

说明书使用范围广,阅读的人多,因此语言要言简意赅、朴实流畅、深入浅出、通俗易懂,既便于阅读,也便于掌握,不要使用深奥莫测的专业术语,否则会令人费解,影响效果。

随着我国对外开放,国际间的贸易往来加强了,很多商品打入了国际市场。为了便于中外游客旅游、购物,大多数说明书常常同时印有中文说明和外文说明。外文说明一定要认真核实。

### 5. 形式多样,美观新颖

说明书的样式多种多样。常见的设计形式有卡片式、单页式、对折式、多折式、书册式、标贴式等。

目前,随着商品竞争的不断加强,对作为产品进入流通市场媒介的产品说明书的形式设计提出了更高的要求——形式美观、新颖,如大多采用质地坚硬厚实的印刷纸对称合理地安排各项结构内容。尤其封面设计,还讲究图文并茂,图案照片印制精良,色彩或淡雅、或浓烈。总之,封面设计要与其他内容和谐统一,只有这样,才会更加吸引用户和消费者注目,才能更好地发挥其宣传产品的作用。出口产品的说明书更需要精美设计,既要赏心悦目,又要情趣健康,符合中国国情、民情。

#### [ 示例 ]

#### ××旅游帐篷说明书

××型阳光营为一款三人用单层、适用于低海拔露营的帐篷。面料采用190T PU1000防水涤纶塔夫、PU防水贴条,底料采用150D PU1500防水牛津布。撑杆采用7.9mm玻璃钢杆。规格为215×185×h120cm。重量为2.7kg。本品具有可遮风避雨、空间较大、通风效果好、材质轻、便于操作、便于携带等特点。是外出旅游、野营必备的最佳选择。

#### 使用方法

1. 选用同样长度的两根主杆,从门两侧对应的杆袋十字交叉方向穿入。

2. 将杆子两端分别插入对应位置的双孔脚板中,最好同时拱起两根主杆,然后按结构图所示位置传入附杆,即可形成帐篷。

3. 必要时使用防风钉、防风绳。

4. 注意:A穿杆是要使杆子平滑通过,勿用力过大。B杆子充分到位后再拱起,以免损坏帐篷杆。

#### 使用注意事项

1. 勿使尖锐物接触。

2. 在潮湿地区使用完毕后应晾晒,使帐篷保持干燥。

3. 注意防火。帐篷材料并不防火,勿使火源靠近,或携带易燃品入内。

#### [ 示例 ]

### 潍坊风筝——龙头蜈蚣

潍坊风筝历史悠久,选工精细,造型美观,放飞平稳,深受各界人士喜爱。龙头蜈蚣为潍坊风筝中的精品。它首先选用上好竹料巧妙扎制成型,然后用绢糊面,最后依形描画而成。长达一百多米,共有二百个腰节,飘在空中摇头摆尾,形象逼真,十分壮观,兼有娱乐、欣赏等多种效能。

## 第二节 旅游说明书

### 一、旅游说明书的性质作用

旅游说明书是对旅游资源有关游览、食宿、购物、交通等情况加以介绍、说明的应用文,又可称之为“旅游指南”、“旅游览胜”、“旅游便览”等。有的“旅游图”、“游览图”等也可算此类应用文。

旅游说明书一方面是旅游资源、旅游设施及服务的无声推销员,起着宣传推销的作用;另一方面又是旅游者和潜在旅游者的良师益友,起着帮助他们了解旅游信息、选择旅游路线、安排旅游活动的作用。

### 二、旅游说明书的分类

根据不同角度,可以从以下几方面进行分类:

1. 从旅游地的范围分:有关于国家或区域的,如《中国一瞥》、《东南亚旅游指南》;有关于某个省市或地区的,如《西北旅游览胜》、《济南便览》;有关于某条旅游路线的,如《山东民俗千里行》;有关于某个旅游点的,如《蓬莱仙阁》、《黄山旅游指南》。

2. 从包含的内容分:有综合性的,介绍游、食、住、购、行各方面情况,本节主要就这种旅游说明书进行讲解;有单项性的,仅就某一方面进行介绍,以满足游人的特殊需要,如《济南三大名胜》、《山东菜》、《上海旅游购物》等。

3. 从形式分:有成册的、单页或折页的;有以文为主,配以图片的;有以图为主,辅以文字的。

4. 从宣传对象分:为适应不同国籍、不同年龄、不同层次、不同经历的旅游者,分别有针对性国外旅游者的、国内旅游者的,还有针对特殊旅游者的,如《新婚蜜月旅游》、《老年人旅游指南》以及《大学生暑期旅游》等。

### 三、旅游说明书的格式写法

旅游说明书无固定程式,但无论何种旅游说明书一般都包括标题、正文、图表三部分。

#### 1. 标题

综合性旅游说明书标题,一般要写出游览地名称,后面加“旅游指南”、“览胜”或“一瞥”等,也可以只写出游览地的名称,如《晋祠》、《山东烟台》还可以在游览地名称前写出其特色,如《泉城济南》、《中国古生物化石的宝库——山旺》。总之,标题应简明、醒目地标明游览地名称,或体现出是旅游说明类应用文,形式可以多种多样。

#### 2. 正文

综合性旅游说明书不论采用何种形式、篇幅大小,内容一般都要包括资源、食宿、交通、购物等几方面。另外,游客感兴趣、想要了解的其他与旅游有关的知识,比如名称由来、某些掌故传闻、风俗习尚以及历史名人的吟咏词句,也可以简单地加以说明介绍。像《泰山旅游指南》中列有泰山日出时刻表等有实用价值的内容,很好地起到了帮助、指导游客游览的作用。

一般来说,综合性旅游说明书正文内容包括的方面较多,写作时若平均着墨,不仅要增加不必要的篇幅,有时还会因为篇幅过长而使读者看得不耐烦,影响说明效果。所以旅游说明书要有重点、突出特色,通常旅游资源及其特色的说明应作为正文部分的重点内容。

因为游客外出旅游,目的是想通过游览参观景观,从而了解知识,获得美的愉悦,所以有关旅游资源的介绍说明应详细,其名称、地理位置、游览价值和景观特色要说明清楚,同时还要把游客感兴趣的有关民间传说、历史掌故以及名人的题咏、评价等知识简单陈述。特别应指出的是,旅游景观之间总有某些相似之处,比如风景区大多有山有水,若都用“山清水秀,景色宜人”来说明,则流于俗套,起不到吸引游客的作用,所以景观的说明尤其要写出与众不同之处,突出它的特色。比如山东济南是一座著名的“泉城”,因此,在《济南览胜》中,重点放在了分布在市内的七十二名泉的介绍,突出了该市“泉水”的特色,以引发游客的兴趣。

对于土特产特色的说明也应着重用力。这是因为一个地区的土特产有时就是该地的标志,游客竞相购买或是慕名品尝,一饱口福,或是留作纪念,回味无穷。对土特产的介绍,其内容一般因物而异,往往可以写其历史、声誉、原料及工艺等,也都应把笔墨的重点放在特点上,这样才能显示出它吸引人的独特之处,才能不流于俗套。

正文的结构形式,通常有分列式和短文式两种:

分列式写法,通常用于篇幅较长、内容较广泛、以文字为主的旅游说明书。这种写法,是把说明内容分成游览、食宿、交通、购物、特产以及旅游日程安排等几部分。每一部分又按不同项目,分别有条理地进行说明,有的还可以在每一部分前加上一小标题,小标题的拟定必须概括各部分内容并突出其优势、特色,否则会流于形式,失去其特有的作用。例如《景德镇旅游指南》中的小标题:

游览——	瓷为中心	别具情趣
特产——	陶瓷茶叶	豆腐香菇
气候——	四季皆宜	春秋尤佳
食宿——	优质服务	游客至上
交通——	陆路为主	兼有航空

其中游览、特产、气候、交通都概括并突出了各部分内容及其特色;但食宿一项,则是俗

语套话,没有突出其优势。

有些说明书要采用短文式写法,即不要把全文分成几个部分,而是用一大段或几段文字概括介绍游览地,或重点介绍旅游资源。这种写法多用于篇幅较短小、内容有侧重的或以图为主的旅游说明书,其优点在于简明扼要,重点突出。

### 3. 图表

图表,是旅游说明书必不可少的组成部分,包括游览图、照片和表格。

游览图,在旅游说明书中极为重要,它是游人游览的参考依据。一般要标清线路、标明地名及沿途景致准确的方位,或注明里程以方便游人。绘制时应注意,标注的字体不要过小,但不一定必须跟地图一样严格,应适当讲究一些艺术性,或绘以景物简图,或用多种色彩以示区别,力求能给人以美感。

照片,是指把游览地有代表性的景物拍摄下来,印制在旅游说明书上,并配以文字说明,以加强景物的实感效果,并加深读者的印象。照片要尽可能选取新的角度拍摄以表现景物的奇美之处。照片的印刷还要尽可能地清晰、精致,只有这样才能给读者留下美好印象,激发游览的兴趣,因而它也是旅游说明书中必不可少的一部分。

表格的运用,既可以节省文字,又具备一目了然的优点,简明实用,在旅游说明书中也十分需要。

## 四、旅游说明书撰写中应注意的问题

### 1. 知识性与真实性相结合

旅游说明书同其他说明书一样,首先应确保说明内容的真实。对旅游资源及服务设施的介绍、说明,应实事求是,对所涉及的史料、年代、数字、人名、名人题咏等都应考证核实,对一些掌故、民间传说,也应采用广为流传、有根有据的,而不能为了吸引旅游者随意杜撰或改动。

旅游说明书的撰写,还要适当简述一些与所介绍的客体有关的知识,比如名称的由来,建筑、园林、宗教等知识,以及掌故、传说、名人题咏、评价等,用以帮助潜在旅游者提高兴趣,帮助旅游者提高欣赏水平、扩宽知识面。

### 2. 要扣紧旅游,写出旅游价值

撰写旅游说明书的目的是要吸引潜在旅游者,帮助、指导旅游者游览,为他们提供游览、食宿、交通、购物等方面的参考依据。因此,旅游说明书要紧扣旅游,突出介绍和说明旅游资源的价值及其优势。

请比较下面两段文字:

①峰县万亩石榴园坐落于峄城区王庄、堂荫等地,东西长30多华里,是新开辟的融自然景观与人文景观于一体的旅游景区。1984年以来修复新建了青檀寺、一望亭、园中园等景点,匡衡墓、石屋山泉、叔妃墓古迹也正在筹划开发之中。近年来,石榴园吸引了众多国内外游客,被誉为“天下第一榴园”。

②峰县万亩石榴园以面积广、品种多、质量高而誉满省内外。作为果品,峰县石榴可与烟台的苹果、莱阳的梨、肥城的桃相媲美,作为花木,又可与平阳的玫瑰、菏泽的牡丹齐名,被誉为齐鲁一绝。峰县万亩石榴园不愧为“天下第一榴园”。

两段文字都是山东枣庄峰县万亩石榴园的简介,第一则实事求是地突出该园的特色以及游览价值,而第二则却是一般知识性的介绍,写入旅游说明书则不相宜。

旅游说明书还应处处考虑到旅游者游览过程中的实际需要,为游客从各方面提供方便。

### 3. 语言要简明、朴素、优美、形象

语言简明、朴素而又通俗,是一般说明性文字共同的要求,旅游说明书也不例外。同时旅游说明书还具有特殊性。为了更有效地吸引潜在旅游者,其写作还应讲求语言优美、形象。可以恰当地进行精彩的描写,也可以妥帖地运用生动、形象的比喻、拟人等辞格,还可引用前人的精美诗句。形式上可采用整句与散句结合,或运用排比句、整齐的四字格,讲究声音的和谐等。比如:

山东民俗旅游系全国首创,蜚声中外。民俗旅游具有民族特色和地方特色,旅游者可住农家炕头,吃农家饭菜,做农家活计,玩农家游艺,参观民俗博物馆,欣赏农家小戏,结交农民朋友,体察乡俗民情,领略村野风光。

这段说明文字把优美的语言与充实的内容相统一,互为表里,共同烘托出美的意境,从而达到吸引游客的目的。

[ 示例 ]

#### 峨眉山览胜

“蜀国多仙山,峨眉邈难匹。”这是唐代诗人李白对峨眉山的赞语。

峨眉山,这以其秀而闻名中外的旅游胜地,是位于中亚热带拔地隆起的一座弧山,地处成都平原西南面的峨眉县境内,主峰海拔 3099 米,全山面积 115 平方公里。峨眉山人山势重峦叠嶂,巍峨峻秀;山下幽谷深邃,溪流潺潺;山间峰高崖陡,绝壁森森;山上流云雾海,变幻无穷。寺庙亭阁掩映于浓荫翠盖之间,石径有秀的特色,而且还集中展示了巴山蜀水幽、险、雄、奇的特点,享有“天下名山”之称。

早在汉晋时期,道教、佛教便争相在山上建宫立庙,自唐宋以后,佛教日趋兴盛,峨眉山便逐渐成了佛教圣地,并被列为我国佛教的四大名山之一,相传为佛家普贤菩萨传道的场所。明清时期,佛教较前更加兴盛,山上的寺庙多达 151 座,后来几经兵燹,庙宇多已废圮,最近 10 多年来,由于政府重视,幸存下来的庙宇又修葺一新。现有 20 多座寺庙隐现于奇峰幽谷之中,并藏有佛经、佛像、佛牙、法器、舍利、钟鼎、铜塔、书画、碑刻等佛门珍宝。

峨眉山由于气候垂直变化及充足的雨量,给各种动植物的成长提供了良好的条件,使峨眉山成为一座内容丰富的自然博物馆。现有植物 3 000 多种,其中桧南、珙桐、冷杉、水青树、峨眉野莲等稀世名种就有几十种之多,特别是盛产种类繁多的杜鹃花,在洗象池一带处处皆是,满山遍野,万紫千红。漫游途中,到处风光绮丽,绿阴苍翠欲滴,一派神奇俊秀的景象。在洗象池及一些山间小道上,还会遇上惹人喜爱的猴群向您乞食嬉戏,有时还可看到小熊猫、苏门羚、胡子蛙、弹琴蛙等珍稀动物出没于山间树丛和小溪、泉塘之中。

在四个不同的季节,山上更是各具特色,景象万千。春季山花烂漫,锦绣如画;夏季绿浓翠浅,满目郁葱;秋季层林尽染,瑰丽多彩;冬季玉树银花,千姿万态。当您登上金顶观赏云海、日出、佛光等奇特的自然景象时,更会顿觉精神振奋、心旷神怡,仿佛置身云霄,飘飘如仙,大有出尘离世之感。

朋友,百闻不如一见,当您来到峨眉山后,您一定会感到峨眉山没有使您失望。

## 第三节 旅游项目设计说明书



## 一、旅游项目设计说明书的性质与作用

旅游项目设计说明书是对旅游资源开发与改造、各种旅游设施基本建设工程等的设计,进行综合性说明的应用文。

一个旅游资源的开发与改造,或是一项旅游设施工程的建设,都要经过一个极为细致复杂的技术设计过程。一般说来,总体上可分为两个阶段。第一阶段是资源开发或设施工程的准备阶段。这个阶段的主要工作是进行可行性研究,并写出可行性报告(将在下一节陈述)送上级审批,然后在此基础上进行规划设计,并写出项目设计说明书,再送上级审批;最后进行施工图设计和资金筹措、物资准备工作。第二个阶段是实际建设施工阶段。这个阶段主要是按照施工图设计进行施工建设。

由此可见,旅游资源的开发、旅游设施工程建设成功与否,在很大程度上取决于第一个阶段的可行性研究与项目设计。因此旅游项目设计说明书是旅游项目开发建设的一个重要组成部分,起着举足轻重的作用。旅游项目设计说明书既是向上级主管部门及企事业单位的领导提供经济决策的依据,又将成为开发建设及设施施工,以至项目完成、工程竣工时验收的标准。因而撰写旅游项目设计说明书,是旅游资源开发与旅游设施建设工程中的重要一环。

旅游项目设计文件,主要由项目设计说明书、设计图纸和设计概算三部分组成,多用于多项旅游资源乃至整个风景区的综合开发以及大型旅游设施建设设计。本节仅就旅游设施工程设计说明书的写作作一简要介绍。

## 二、旅游设施工程设计说明书的结构形式

旅游设施在此处指的是为旅游提供的食宿设施,如宾馆、饭店等,以及旅游的基本设施,如旅游专用交通通讯工具、体育和娱乐场所、会议中心等。

一般说来,旅游设施工程设计说明书应包括以下几方面:

### (一)封面

包括设计项目名称、设计号码、设计院名称,院长、总建筑师、总工程师及设计总负责人的姓名和设计日期。

### (二)目录

大中型设施项目的工程设计都要编制目录,写在封二上。

### (三)设计说明

由于各种旅游设施的不同,所以设计说明的内容也不尽相同。下面以例文为例,简要介绍宾馆工程建设一般应包括的项目。

宾馆工程设计说明一般要包括:

1. 设计的依据。
2. 建筑部分。
3. 客房室内装修及家具布置。
4. 结构部分。
5. 采暖、通风、空调部分。
6. 给水、排水部分。
7. 供电部分。
8. 电气照明。
9. 动力部分。
10. 经济效益估算。

### (四)附件及图表

在设计说明后,附上有关批件、设计图纸和设计概算等。

应注意的是,旅游项目设计说明书样式大体如此,但每份设计说明书内容不尽相同,项目可根据实际情况增删。

## 三、撰写旅游项目设计说明书应注意的事项

### (一)要有科学的态度和专业知

任何一种设计说明书都具有很强的科学性和专业性,这是因为任何一项工程的设计,都要立足于科学的原理及其规律的应用。旅游项目设计说明书亦如此。这就要求设计说明书在内容上要真实可靠,采用的各种数据、资料必须精确无误,符合客观实际,预测性的数字则要提出依据。一切从实际出发,决不能有丝毫的主观想像和想当然的推断。同时,还应具备精通设计对象各个方面的知识,熟悉并研究旅游资源 and 设施的特点,并注意研究旅游业与整个社会政治、经济、文化的密切关系,使旅游项目设计说明书与整个社会政治、经济相统一、相和谐,保证其科学性和专业性。

### (二)要掌握旅游项目设计说明书的结构形式

设计书属于科技应用文,具有比较固定的结构形式。撰写旅游项目设计说明书,也要依照一定的结构形式,按照每一项结构组成部分所要求的内容依次排列,逐项说明,这样才能使写出的设计说明书合乎规范、程序清晰、条理分明。

### (三)语言简明、严密,图表规范

旅游项目设计说明书的表达方式是说明。说明书的语言必须简要明确,直陈其事,既不可夸张修饰,也不可含糊其辞。设计书中一定要使用专业术语,不说外行话,并且专业术语要前后一致,必要时还要附加注释,以免引起误解。难以用文字表述的内容,可辅之以必要的图表,以补充文字说明的不足,同时还可增强设计说明书的直观性、明了性。所列图表一定要规范、清晰。

## ××宾馆工程设计说明书(摘要)

### 封面和目录

××宾馆工程 初步设计 设计号×× 院长××× 总建筑师××× 总工程师××× 设计总负责人××× ×××设计院 ××××年×月×日	设计说明书目录 一、设计依据 二、建筑部分 三、客房室内家具布置 四、结构部分 五、暖、通、空调部分 六、给水、排水部分 七、供电部分 八、电气照明 九、动力部分 十、经济效益估算图纸
--	--

### 设计说明书

#### 一、设计依据(略)

#### 二、建筑部分(只列项目标题,具体内容从略)

##### 1. 基地

##### 2. 总平面布置

##### 3. 主楼设计:①层数和高度。②建筑面积。③主楼客房。④门厅。⑤餐厅(各餐厅面

积座位分配表)。⑥立面。

#### 4. 辅助服务设施

①办公部分。②职工更衣、淋浴及休息室。③洗衣房。④汽车库。

#### 5. 锅炉房

#### 6. 设备机房

#### 7. 污水处理(设在地下,上面作绿化场地)

#### 8. 环境保护:①噪音处理。②废气处理。③污水处理。④煤及灰处理。

#### 9. 消防安全

#### 10. 建筑用料表

#### 11. 其他

①本工程旅游工艺及厨房、洗衣房等设计均由××负责设计。②本工程不包括绿化布置、邮电营业工艺、馆外电话、电脑系统软件等。③本工程各机电设备、建筑材料确定,概算编制,均为假设性设计,待进口国确定以后再进行合理调整。

### 三、客房室内家具布置(略)

### 四、结构部分

#### 1. 本工程按照下列我国现行设计规范进行设计(略)

2. 本工程位于×××,经××地震大队作场地地震烈度鉴定,按基本地震烈度为6度设计,不计算地震荷载。但在构造上参照《工业与民用建筑抗震设计规范 JJ11—78》酌予加强。

#### 3. 荷载规定(略)

#### 4. 结构造型及构件选用(略)

#### 5. 材料(略)

### 五、采暖、通风及空调部分(略)

### 六、给水、排水部分(略)

### 七、供电部分(略)

### 八、动力部分(略)

### 九、经济效益估算

经初步测算(详见“经济可行性分析表”,表略),营业×年,还清资金本息外,尚可得利润×万元,国家可得税收×万元(不包括工商统一税、房地产税及车辆牌照税),并净得宾馆一座,可安排就业职工×人。×年后,每年(按×年计算)可得利润×万元,国家可得营业税约×万元。另外,由于增加约×个接待床位,每年约可多接待来×旅游者×万人。在其他方面增加的外汇收入为数不小,但具体数字一时难以计算。总的讲来,经济效益是好的。

(摘自《企业科技实用文》)

## 第四节 旅游项目可行性研究报告

### 一、旅游项目可行性研究报告的性质与作用

在每一个旅游项目立项之前,上级机关或上级主管部门都要组织有关人员,对所上建设项目的社会、经济效益和技术条件进行调查研究,科学论证其必要性、可行性、先进性和效益性,这种调查研究叫可行性研究。认定该旅游项目可以成立,用书面文字表达出来,就叫做旅游项目可行性研究报告。

坚持进行可行性研究,撰写可行性研究报告,在旅游项目的开发建设中是非常关键的一环。它既可以为投资决策提供科学依据,严格按照客观规律办事,避免盲目性和重大损失,又可以为下一步制定旅游项目任务书及设计说明书提供依据,直接关系到旅游项目开发建设能否成功。旅游项目的开发建设多耗资巨大,一旦总体格局固定下来,就很难再改变了,如果可行性研究不足,甚至做出错误的决策,将给国家造成不可估量的损失。因此必须十分重视旅游项目可行性研究报告的写作。

### 二、旅游项目可行性研究报告的结构形式

旅游项目可行性研究报告的结构形式,由于项目不同、内容各异、繁简不等,所以结构方式的安排会有差别。常见的有以下几种:

#### 1. 条目式

这是目前国内常见的可行性研究报告的编写格式。这种方式按内容,分成若干个分标题,分标题下再列若干个小标题,小标题下再分若干个条目以及子条目,逐条加以简述。其特点是层次比较清楚,可以省略不少陈述性语言,不足的是难以反映内容的内在联系性,结构显得松散。这种编写格式,比较适用于内容不很复杂、篇幅也较短小的可行性研究报告。

#### 2. 提要式

这种格式在国外比较常用。它是将可行性研究报告的结论性意见逐条摘要,概括为一份只有结论而不展开任何分析的简短报告,而将具体的分析按内容的构成编为若干附件,从而使报告的正文内容简洁、结论明确。这种编写格式比较适用于内容较为复杂、分析展开较细、技术性较强的可行性研究报告。

#### 3. 论文式或专著式

这种编写格式结构通常比较庞大,可分为篇、章、节、目等。其分析有较强的深广度,系统性强。主要用于决策难度较高的大中型旅游项目的可行性研究报告。

以下以条目式的写法为例,简单介绍旅游项目可行性研究报告的具体结构形式。一般说来,包括以下几部分:

#### 1. 封面

注明标题及咨询、编制单位名称和咨询、编制日期,还有该可行性研究报告的编制地点。还可对项目的主办单位和承担可行性研究的单位进行简介。

#### 2. 目录

由于旅游项目可行性研究报告内容一般较多,篇幅较长,往往在封二或扉页上编制目录,从而使可行性研究报告内容一目了然。

### 3. 研究报告正文

正文大体由开头、主体和结尾组成。

#### (1) 开头部分

这部分一般要写清旅游资源开发或旅游设施建设的背景、依据、意义,提出的打算,确立的目标,并陈述、阐明研究的目的。这是旅游项目可行性研究报告的第一个环节。如果不清楚要实行什么样的可行性研究,那么就会失去衡量研究是否偏离正确轨道的尺度。

这部分还要写明进行可行性研究所使用的方法和研究范围等内容,主要开发或改造哪些景观、建设哪些设施工程、怎样去开发、怎样去施工等,从而解决此旅游项目提出的必要性以及进行研究的可信度等问题。

#### (2) 主体部分

这部分是旅游项目可行性研究报告的核心,应着重论证该旅游项目实施的必要性、可行性以及效益性。论证要从对市场的调查、分析、预测情况入手,突出对效益性的分析。因为没有市场就谈不到效益,没有效益,该项目也就没有设立的必要。所以,对该项目的市场与效益性的分析又应是这部分写作的核心。

这部分的写作因旅游项目的条件、规模大小、复杂程度不同,所以写作内容会有所不同。综合起来看,完整的旅游项目可行性研究报告内容大致包括:

- (1) 旅游建设项目的选址、区域范围和功能划分;
- (2) 旅游建设项目的性质、建设规划、投资总额和资金筹措;
- (3) 环境保护措施和环境容量分析,或在资源开发和人造景观建设项目中对生态环境影响的评估;
- (4) 市政设施的配套;
- (5) 旅游服务的配套设施;
- (6) 旅游项目客源市场的定位和预期效益;
- (7) 与项目相关的其他需要申报的事项等。

#### (3) 结尾部分

这部分或是总结正文的要点,或是分析、研究、论证得出的结论或意见,有时还要阐明建设事项。

#### (四) 附件

列出与主体部分内容有关的附表、附图、计算方法及说明等。它是旅游项目可行性研究报告的有机组成部分。

#### (五) 签署

注明资源开发单位或设施建设单位名称,并加盖章,同时注明拟定可行性研究报告的时间、地点,但如果封面上已注明编制的时间、地点,那么此处亦可省略。

### 三、撰写旅游项目可行性研究报告应注意事项

#### (一) 观点要鲜明

这里所说的观点,主要指“必要性”、“可行性”及“效益性”。观点要用鲜明、突出的语言表达出来,最好采用段首主句表达,使人一目了然,切忌含糊其辞。如开发哪些或不开发哪些、目前开发什么将来再开发什么、采用何种办法来开发、由何部门去实施、为何要开发、开发后会带来多少经济效益等,要明确,不能模棱两可。

## (二)论据要充分

撰写旅游项目可行性研究报告时,一定要充分占有论据,尤其要拿出具体数据来。如开发区客源类型、客源数量及客源消费水平等情况,就需要从市场调查、预测分析中得来。只有用充分有力的事实和理论根据,才能说服上级主管部门。切忌空喊“必要”和“可能”,或者有“可观经济效益”之类的口号。总之,论证项目是必要的、可行的论据,必须充分、正确、真实。

## (三)要注意格式的规范化

有些旅游项目可行性研究报告不大讲究写作格式,尤其是写得不规范,如有的正文缺前言、无结论、无署名等,这些应竭力避免。

## (四)文字要简练

[示例]

### ××酒店可行性研究报告

#### 前言

本公司受××公司和××有限公司的委托,对××酒店项目进行可行性研究,并以市场研究与财务经济分析为主编制本研究报告。

本研究报告编制的依据是中华人民共和国公布的有关法律、法令、法规和政策,例如《中华人民共和国中外合资经营企业法》及其《实施条例》、《财务会计条例》,以及其他和中外合资经营企业有关的经济法规和具体规定。同时本研究报告的基础资料和数据来自:××市政府、市外经委、市旅游局、市供电局、市邮电局、市环境保护局、自来水公司、市热力公司等单位提供或认可的资料、文件、函件,经过××市有关部门审定的、由××建设总公司设计的××酒店设计基础方案,以及我们经过调查研究所获得的资料和信息。

本研究报告的经济分析和测算采用联合国工业发展组织(United Nations Industrial Development Organization,简称UNIDO)推荐的可行性研究模式和规范,结合中国有关中外合资经营企业财务管理方面的具体规定进行财务和经济测算。

本可行性研究负责人和编制、测算者×××,参与测算的有××、×××、×××。

××公司

×年×月

注:×皆为略去的字或数字,后同。

## 第一章 项目总说明

### (一)项目的背景

随着我国对外开放、对内搞活经济形势的不断发展,××市的旅游事业正在迅速起飞。由于××市具有得天独厚的古文化和古文物的优势,近年来到××市旅游的海外游客和外宾的数量逐年以较大幅度增加。但是,目前××市仅有一家可接待海外游客和外宾的、水平欠佳的宾馆,这不仅使外宾、游客甚感不便,而且对继续大力发展××市的旅游事业也有直接的影响。为了解决外宾、游客在××市的食宿接待问题,××市××公司与香港××有限公司在××市政府的积极支持下,经过在××市的实地考察和深入的友好协商,于19××年×月×日签订了《合资兴建与经营××大酒店协议》,决定为××市的旅游事业、振兴××市经济而共同努力。其后,本公司为该项目编制了可行性研究报告,中外双方分别通过中国建设银行××市分行和香港××财务有限公司开展了资金筹集工作,并由该项目总承包

者××建设总公司设计院设计了××酒店基本方案。

## (二)项目主办者和总承包者

中方:中国××省××公司

地址:中国××省××市××路

法定代表人:×××

外方:××有限公司

地址:香港

法定代表人:×××

总承包者:××建设总公司

地址:中国××市×路×号

法定代表人:×××

## 第二章 项目概况

### (一)项目的名称和性质

#### (1)中外合资经营企业

以中国××公司(中方)与××有限公司(外方)构成的合作双方,根据中华人民共和国中外合资经营企业法及其他有关规定,组成中外合资经营企业,以中外合资经营方式兴建与经营××酒店。

#### (2)企业的性质与特点

本合资企业具有独立的中国法人的资格,其法律形式是责任有限公司,其基本特点是:

①共同投资:由中外双方共同投资,并用货币单位准确地计算各自投资的股权比例;

②共同经营:企业由中外双方共同经营和管理,双方共同组成董事会作为企业的最高权力机构,实行董事会领导下的总经理负责制;

③共负盈亏:中外双方作为合资伙伴,按各自的出资比例分担风险,分享盈利。

#### (3)企业的经营期

××酒店的经营期为20年(含建设期)。

#### (二)项目的选址(略)

#### (三)项目拟建规模和标准(略)

#### (四)项目的功能和服务对象(略)

#### (五)市政工程和公共设施(略)

## 第三章 投资环境研究

### (一)××市概况(略)

### (二)市场研究(略)

### (三)交通运量分析(略)

## 第四章 投资估算及其构成

### (一)总投资和资金筹措(略)

### (二)投资构成(估算)(略)

### (三)资本化利息与投资总额(略)

## 第五章 可行性研究数据的预测和选定

本研究报告使用的基础数据和基本条件是根据国内同类型酒店的实际经营状况,在分析××市场前景的基础上,结合本项目的具体情况而预测和选定的。

- (一)营业收入的测算标准(略)
- (二)营业成本的测算标准(略)
- (三)营业费用的测算标准(略)
- (四)土地使用费和税项(略)
- (五)固定资产折旧和开办费摊销(略)
- (六)投资本息的偿还(略)
- (七)三项基金的提取(略)
- (八)外汇收入和外汇支出的测算标准(略)

## 第六章 项目经济效益研究和评估

- (一)项目的财务效益评估
- (二)投资返本期和投资回收期预测(略)
- (三)外汇平衡预测(略)
- (四)静态投资收益分析(略)
- (五)动态投资收益分析(略)
- (六)不确定性分析(略)

## 第七章 项目的社会效益评估

### (一)对国民经济的作用

本项目的建成和营业,将为××市提供一个现代化的旅游接待设施。项目的营业不仅可解目前××市严重缺乏旅游酒店的燃眉之急,提高接待海外游客的服务质量,增强××市对游客的吸引力,促进××市旅游业的发展,而且还可以作为接待海外客商的服务基地,对改善投资环境、吸引客商到××市投资,对进一步积极贯彻对外开放政策,都有积极的影响。

本项目营业后,将对××市,特别是××路一带的饮食业、娱乐业和旅游市场起直接的调剂作用,无疑将大大激活该地区的经济,项目的现代化设施和外貌,将为美化××市市容增添一颗古洋结合、独具特色的明珠;由于项目的相当一部分投资在国内和本地区耗费,对发展建筑业以及建材工业有积极作用;项目由××建设总公司总承包,它将成为该公司在××省外的第一个总承包项目,它的建设必然进一步促进××市与××市之间的经济交往。

### (二)劳动就业机会评估

本项目的开业将直接为社会提供近×人的就业机会,其中绝大部分在××市本地招聘。由于项目的现代化标准要求,在本项目就业的人员必将有较高的素质,而且将有自然的劳动力流通现象出现,这无疑将间接影响该地区旅游业就业劳动力的素质的提高。此外,由于项目对××市旅游业发展的积极作用,还将间接地为社会提供更多的劳动就业机会。

### (三)国家财政收入

根据本研究报告的测算,本项目在经营期×年内将直接向国家提供财政收入达×万元,包括:

- (1)土地使用费×万元;
- (2)工商统一税×万元;



### (3) 所得税 × 万元。

除上述国家的直接财政收入外,中方在扣除了注册资本本金和利息的偿还后,还获得纯利润 × 万元,两者合计国家和集体的收益共达 × 万元。本项目合资期满后,项目的全部固定资产将无条件归中方所有,国家还将继续获得可观的财政收入。

## 第八章 可行性研究结论

以上测算和研究的结果表明,本项目具有良好的投资环境和经营条件。从项目的地点、功能和标准以及相应的市场需求状况来看,建设本项目是必要和可行的;从项目的经济效益来看,企业财务收益良好,外汇平衡前景乐观,企业投资偿还能力较强,无论是静态还是动态的投资收益率对投资者来说都是较好的收益指标,项目的合资双方不仅能较好地偿还投资本息,而且均能获得较佳的赢利;从社会效益来看,本项目为国家直接提供 × 万元的财政收入,为 × × 市增添一个新的、现代化的旅游接待服务设施,对促进 × × 市旅游事业的发展、振兴国民经济有积极的作用。

综上所述,本可行性研究的结论是:

合资兴建和经营 × × 酒店项目是可行的。

(摘自《旅游经济工作手册》张玉玑主编)

## 第五节 旅游解说词

### 一、旅游解说词的性质与作用

解说词是对人和物进行解释、说明的一种说明性应用文。如对名胜古迹的介绍、文物陈列、标本说明、产品展销等,都要用到解说词。

解说词与说明书都属于说明性的应用文体,但二者也有差异。说明书的作用是让人看,主要作用于人们的视觉,而且往往是在事前(使用前、观看前)起作用,解说词的作用是不仅让人看,而且让人听,既作用于人们的视觉,又作用于人们的听觉,而且是在事中(边看边听)起作用。

旅游解说词是一种由解说人员在引导游客游览时,对人或物或景进行解释说明的应用文体。旅游解说词最终要以解说人员的口头形式表达出来,因而口头表达形式是旅游解说词的基本形式。

旅游解说词的作用有以下几个方面:

#### (一) 引导游客游览

我国历史悠久,资源广博,尤其旅游资源十分丰富,世界各地许多旅游者都向往着这个文明古国。随着我国旅游事业的发展,每年都有数万计、数百万计的外国游客来我国旅游,观赏中国瑰丽优美的自然风光,领略中国珍贵奇异的名胜古迹,品尝中国久负盛名的美味佳肴。同时,由于改革开放,我国人民也富裕起来,物质生活满足后,更需要精神享受,国内旅游者与日俱增。旅游过程如果没有导游解说,自己走马观花,则很难真正体味到景观的美妙之处,也很难领略到其内在的神韵,尤其国外旅游者则更难体会到中国灿烂文化的精髓。而旅游解说词通过解说人员对解说客体的指点、说明,向游客介绍有关知识,帮助旅游者更深刻地了解、欣赏,从而获得更多的知识和更深一层的美感享受,达到游览的最佳效果。

比如游客在北京故宫太和、中和、保和三大殿游览时,可能只会欣赏到三大殿的雄伟壮

丽,而对脚下的地面却忽略过去。实际上,三大殿内外的地面全是用所谓的“金砖”铺设。这种砖其实并不是金子铸成,而是用泥土烧制的,其烧制过程非常复杂。由于这种砖特制出来运往京城专供皇帝使用,所以被称为“京砖”,后讹传为“金砖”。这种砖质地细密、坚硬如石、光润耐磨、不滑不涩,迄今已经历了四五百年的风风雨雨,但殿内的依旧乌黑闪亮、光可鉴人,犹如墨玉一般;殿外的更加妙不可言。晴朗的天气里,在高悬的骄阳下,若趴在台基东西两侧的汉白玉栏杆下,用眼睛贴着地面向中间望去,便会看到砖面上来回荡漾着一层银光,如水波粼粼,又如云雾腾腾。游人走在上面,好像是在清澈的溪水中徜徉,又像在云气里散步,妙趣无穷。像这样的情况,若经解说人员加以解说、指点,游客们则会既观赏了景物,又增加了知识,提高了欣赏水平,从而领略到中华民族古老文化的真谛,同时,也会使游客们游兴大增,获得旅游的最大美感和愉悦。

## (二)宣传和推销旅游商品

旅游解说词通过对旅游客体的说明、讲解,客观上起到了向游客介绍旅游商品的作用。解说人员以实物为根据进行解说,旅游者看得见、摸得着,因而好的旅游解说词不仅会使景物锦上添花,而且其本身就是对旅游商品的现身宣传过程,可以极大地促进旅游商品的销售,使旅游业获得更大的经济效益。因此,我们必须重视旅游解说词的编写,不断提高解说词的质量,不断研究解说艺术,使游客在游览中获得更大更多的知识与美感享受,从而使我们的旅游商品更具魅力,以吸引越来越多的中外旅游者。

## 二、旅游解说词的分类与结构形式

### (一)分类

旅游解说词按照解说对象的不同,大致可以分为以下几种:

#### 1. 以人物解说为主的旅游解说词

这种对人物进行解说的解说词,一般要介绍人物的身份、经历、性格特征、贡献及社会对他的评价等。

#### 2. 以事物解说为主的旅游解说词

这种对事物进行解说的解说词,一般要根据事物的情况、解说目的等,说明事物的性质、特征、功能、成因及与人类或社会的关系等。

#### 3. 以景物解说为主的旅游解说词

这种对景物进行解说的解说词,一般要根据解说对象的情况,说明其特点价值、有关传说、史实、成因、影响等。以景为主的解说词在旅游行业中应用最为广泛。本节主要以景物解说词为例作一介绍。

### (二)旅游解说词的结构与写法

旅游解说词的结构无固定形式,一般应包括总说、分述以及前言、后语几部分。

#### 1. 总说

总说部分是对游览对象的总括介绍。主要解说以下几方面内容:游览地的概况和旅游价值、将要游览的内容等。

总说部分的作用在于使旅游者对所游览地有个全面的认识,并引起游览的浓厚兴趣,还可以对将要进行的游览过程做好精神、物质准备。以下则上海《玉佛寺解说词》为例:

我们现在去参观一座佛教名刹——玉佛寺。我们国家规定每个中国公民都有宗教信仰自由。上海目前主要有三大宗教:佛教、伊斯兰教和基督教,基督教又分天主教和耶稣教。

玉佛寺是上海目前开放的佛教寺庙之一。

它坐落在本市普陀区安远路江宁路口,论年龄,玉佛寺的历史并不悠久,但它却是我国江南一座名刹,而且在国际上也负有盛名。这是什么原因呢?我想,待各位参观后是自会找到答案的。中国的佛教寺院一般有三种:禅寺、讲寺、律寺。禅寺以修禅为主,即僧侣修行;讲寺以讲经为主;律寺主要是守戒律。玉佛寺属于佛教禅寺。

(选自《上海导游词》)

这一段解说词,主要突出其参观价值,以引起旅游者的兴趣。

## 2. 分述

分述部分是一篇解说词的主体部分。它是对游客所要观赏的旅游客体的具体解说。

这一部分的写作,其结构安排一般是按照游览路线的先后顺序,对各个景观一一报解解说。在对各个景观进行解释说明时,不能平均使用笔墨,而是应详略得当、突出重点。比如《玉佛寺解说词》中在解说大雄宝殿中释迦牟尼两侧的二十诸天时,由东而西对二十位护佛天神一一报解,但只对其中的鬼母子、大梵天王以及阎魔罗王三位护佛天神作了较为详细的介绍。

同时,对各个景观的解说要有相对的独立性,解说完一个,再解说下一个。书面写作上要用段落或小标题明显地标出来。有时,前后两个景观的解说之间还可以用一两句话衔接起来过渡一下,使后一个景观的解说介绍不显得突兀,也使游客在思想上有所准备。

这一部分内容的解说一般应首先指明实物,说出名称,有的还要对名称简单地作些必要的解释和说明。比如山东济南《大明湖解说词》中关于南丰祠的一段解说:

请看前面这一祠堂,它叫南丰祠,又叫曾公祠,是为纪念唐宋八大家之一的曾巩而建的。

“请看前边这一祠堂”指明实物,然后紧接着说出名称,进而又对名称的由来作出简单的解释说明。

也有的旅游解说词书面形式中,在解说内容时不指明实物,而是直接说出名称,这也是可以的。由于许多名胜古迹、文物寺庙等的名称命名都有其当年特定的时代背景,而目前大多数游客已不能理解了,所以解说词应当视具体情况进行一些简单的解释。

其次,在讲解完名称后,要紧紧围绕这个景观,根据它的不同情况作进一步的解说,介绍其产生、历史发展和妙处以及其他有关知识、掌故等。我国各地名胜古迹、河流山川、古塔庙宇等往往有一些共同之处,因而解说时要着重介绍其个性特色,解说出其独特韵味,应避免互相雷同,“千景一面”,流于形式,否则会使游客扫兴。

## 3. 前言、后语

有的旅游解说词还有前言和后语。

前言,是在游览前对游客表示欢迎或提醒应注意事项的话。

比如上海市容的解说词中这样写道:

女士们、先生们,你们好!首先我对各位来上海旅游表示热烈欢迎。能与各位在一起,我感到很荣幸。下面我为大家介绍一下上海市概况。

后语,是在游览结束后作总结的话,其内容不固定,或总结游览的景观,或是请游客留下宝贵意见,或是说些告别与祝福的话,或是介绍一下与游览有关的其他活动。例如,上海淀山湖大观园解说词的后语:

一个以古典文学名著《红楼梦》为依据的中国古典园林建筑群——“大观园”,到此我们

已经参观游览完毕。我想,通过这次参观一定会给各位留下美好的回忆。“大观园”欢迎你们再次来做客,谢谢!

(摘自《上海导游词》)

### 三、撰写旅游解说词应注意的事项

旅游解说词与其他形式的解说词,如文物陈列、产品展销等解说词,在写作的基本要求上有许多相同之处,都是以说明为主要表达方式,语言应简明、准确。但是,旅游解说词还有其自身的特点,针对旅游者在游览时的心理状态,撰写旅游解说词应重点突出以下几个方面:

#### (一)要有丰富的知识性

旅游者在整个旅游过程中,一般都迫切希望增加见闻、扩充知识,以满足追新猎奇的需要和对美好事物的追求。因此,旅游解说词必须具有丰富的知识性,才能适应旅游者的精神需求。例如,游览地的名称、历史沿革、美好别称、有关传说等知识都值得融进解说中。如西安,为何称为古都而不称古城,其原因就在于西安是我国历史上六大古都之一,先后有周、秦、汉、隋、唐等十一个封建王朝在此建都,是我国历史上建都最早、历时最长的都城。又如济南,为什么称为泉城,是因为“历下之泉甲海内,著名者七十二,名而不著者五十九,其他无名者奚啻百数”(《听泉斋记》),仅市区2.6平方公里的土地上就喷涌着百余口清泉。这样的解说,可以增进旅游者为游览地的了解,扩大了知识面。所以,我们在撰写旅游解说词时,一定要充分研究、了解解说客体,具备一定的政治、经济、历史、地理、文学、宗教、园林建筑等方面的知识。在某种程度上来说,要使自己成为掌握这些有关知识的“杂家”。

#### (二)要有浓厚的趣味性

虽然旅游解说词要具有丰富的知识性,但是若一味地只讲知识,则会使游客感到枯燥,提不起精神,失去游览的兴趣。因此,旅游解说词还应写得引人入胜,将知识性的内容生动、形象、有趣地表达出来,以提高游客的浓厚兴致,获得精神享受。旅游解说词中,恰当地运用比喻、比拟、摹绘、象征等手法,可以使静止的化成活动的、无生命的变为有生命的、抽象的成为具体的,从而产生浓厚的趣味性。如上海豫园的解说词中有这样一段:

如果站在厅前大树下仔细观赏对面的假山,越是静心而观,就越能领略无穷的趣味。我们从假山石上可以想像出许多各种各样的动物,怎么样?大家已经发现了吗?请看右边一块石头上有两个孔洞,很像狮子吧,那狮子左右两侧的石头像什么呢?那是两只猴子。前面是老猴,后边是小猴,老猴子正背着小猴子呢。

解说词中运用比喻、拟人的修辞手法,将静态的、无生命的假山描绘成一幅活生生的场景,游客边听边看,乐趣无穷。

游客的兴趣是能动的。劳累、景观重复等原因会使旅游者的情趣降低。针对这种情况,旅游解说词可间或使用逗趣式的语言,让游客在笑声中消除疲劳,恢复兴趣。如苏州西园的解说词中对五百罗汉堂里那尊“疯僧”的解说:

朋友们,这塑像可怪了。他有个雅号叫“十不全”和尚,就是说有十样毛病:歪嘴、驼背、斗鸡眼、招风耳朵、癞痢头、跷脚、抓手、斜肩胛、鸡胸,外加歪鼻头。别看相貌怪,但残而不丑,从正面、左面、右面看,他的脸分别给人欢喜、滑稽、忧愁三种感觉……里面那500罗汉,尊尊不同。请耐心找找,里面一定有一尊的脸形是像你的。

风趣的话语定能够逗得大家捧腹大笑,游兴顿增。

### (三)要有灵活的多变性

我们通常把旅游者分成四种类型:外国旅游者;外籍华人、华侨、港澳同胞、台湾同胞旅游者;国内的旅游者;业务旅行的旅客。四种类型的旅游者来自不同的国家或地区,具有不同的身份以及不同的旅行目的,因而他们的心理需求有较大的差别,而四类旅游者中不同年龄、职业、文化水平及宗教信仰的人,其兴趣爱好又各有特点。所以,旅游解说词必须适应不同对象的不同要求,在内容和形式方面要具有灵活的多变性,才能取得良好效果。例如泉州清源山上有两棵树,一棵是重阳木,一棵是榕树,两树树干合二为一,树枝相互交错,表面看来堪称是恩爱“一对”,所以当地人称之为夫妻树。但是在生物学上这是一种“绞杀”现象。如果解说词不区分游客对象,对新婚旅游的客人大讲这种绞杀现象,则会破坏了气氛,影响游客的旅游兴趣。

### (四)要有亲切的礼貌性

旅游者需要尊重,这是不言而喻的。我们每个人都希望自己的自尊心获得满足,希望被人尊重,旅游者也同样需要被尊重。因此,旅游解说词还要注意亲切、有礼貌。旅游解说词要特别注意用语的热情、谦虚,不要夸夸其谈不懂装懂,也不要“导演”、“教师”那种指挥人、教育人的口吻,如“我告诉你们”、“大家应该如何理解”等,仿佛游客都不懂。不尊重游客,缺乏礼貌,会令游客产生反感,影响游览的兴致。

[ 示例 ]

#### 北岳明珠 东方瑰宝 ——浑源悬空寺导游词

各位朋友:

欢迎您来中国五岳之一的北岳恒山旅游,有缘成为您的向导,我非常高兴,为了您这次旅途愉快,我会竭诚为您服务。

莽莽苍苍蜿蜒在塞北高原的北岳恒山,有许许多多奇特的景观,古有“恒山十八景”之说,其中最负盛名的便是建于北魏后期距今已有1500多年历史的悬空寺。从县城出发,南行5公里,就可以到悬空寺了。

现在我们已经来到悬空寺停车场。这条峡谷叫金龙峡,金龙峡的东侧是恒山的主峰的天峰岭,天峰岭拔地而起,海拔为2017米,西侧便是第二主峰翠屏峰,海拔为1648米。两峰之间夹着一条山峡,因为幽深的峡谷涧底流水像一条奔舞的金龙,故石峡被人们称为金龙峡。举世罕见的悬空寺就悬挂在翠屏峰的半崖峭壁间。

悬空寺始建于北魏太和十五年(公元491年),到现在已有1511年的历史了。大家看,这座纯木的建筑,远望,仿佛是一幅玲珑剔透的浮雕,近看,又大有凌空欲飞之势。据史料记载,初建之时,寺院高出地面近百米,而支撑寺院的仅仅是十几根碗口粗的柱子。赞叹之余,大家定会发问,悬空寺为什么建在这么高而不与地相接的地方?据史料记载,南北朝时期,随着政治势力的分裂,道教也分为南北天师道场。北魏时期,太武帝拓跋焘崇信道教,曾一度灭佛信道,并且迎请嵩山道士寇谦之来京都平城,设立道坛。太和十五年(公元491年),孝文帝拓跋宏下诏将天师道场移到恒山,就在当年,按照寇谦之道长“上延霄客,下绝嚣浮”的遗训修建了“崇虚寺”,后来人们根据崇虚寺建筑悬空的特点,改称“悬空寺”。

千百年来,我国古代建筑在长期的发展过程中,逐步形成了独特的建筑体系和建筑风格,悬空寺最大限度地发扬了我国古老的建筑传统,将古建筑艺术发展到了登峰造极的水

平。

悬空寺以西为正,大门朝南开,整个建筑由南向北扩建而成,越往北走地势相对越高越狭窄。寺院由三个部分组成,每部分都有一座三层式的楼阁,内设悬梯连接。第一部分是一个标准的寺院布局,由于建在悬崖峭壁之间,所以把一个平面的寺院布局立体化了。该部分第一层是禅堂,第二层是大雄宝殿,大雄宝殿的两端,左为钟楼,右为鼓楼;第三层是大雄宝殿的两个配殿,为比肩式楼阁。这一部分是惟一脚踏实地的。真正体现悬空寺“悬”的地方就是第二部分和第三部分。两座楼之间由悬空飞架的栈道连接,这就是中国传统的半插飞梁为基,巧借岩石暗托的建筑结构。在中国,这种建筑结构早在三国时期的巴中一带就已存在,例如三峡两岸的古栈道、悬棺,就是以这种形式修建的。

栈道究竟是如何修建的呢?是这样的:先在岩石上凿开石洞,这些石洞都是口小肚大,然后的肚里放一个锥型物件,把加工成剪刀形的横梁猛力砸进去,插入岩石里的横梁都是当地产的铁杉,事先用桐油浸过,不怕虫蛀,还有防腐作用。这样先前放入洞里的木楔便钻入横梁,外边用力越大里边咬合就越紧,这样固定的横梁就把压力传到了岩石上。在横梁的下面用木柱支撑,这些木柱有长有短,有的着力,有的则是虚设,甚至可以晃动,根本不受力,悬空寺像这样形似虚设、可以晃动的支柱有十多根。据内行讲,这些虚柱不仅仅是作为装饰用的。虽然一般情况下,并不吃力,但一到游人太多,负荷增大时,就会挺身而出,脚踏实地负起一柱顶千斤的责任来,从而使悬空寺形成一座似虚而实、似危而安、危中见俏的奇特建筑。半插飞梁为基础,巧借岩石暗托,梁柱上下一体,廊栏左右相连,形成框架式结构,抗震力度增强,浸过桐油的木质构件,具有很好的防腐功能,所有这些都是悬空寺历经千年不毁的真正原因。

当然,悬空寺选址也极其重要。悬空寺的建筑,没有花费巨大的劳动去改造地形地貌,而是因地制宜,对自然的峭壁予以充分利用,扬长避短。利用峭壁的凹凸部分依势造殿,每处都经过深思熟虑,或高或低,或大或小,显示出各殿阁的主次错落和强烈的节奏感。寺庙建筑,难免要受风吹雨淋,天长日久,就会受到侵蚀。但悬空寺半藏绝壁之中,上有巨崖掩护,两旁又有突出的石壁遮挡,下雨时雨水顺崖而下,正好滴在寺庙前檐流入峡谷,避免了雨水对殿宇的侵蚀。山风吹来两旁突出的石壁减缓了风势,减少了对悬空寺的威胁。另外,悬空寺对面高耸的恒山主峰天峰岭遮挡太阳,相对缩短了寺库的光照时间,就是日照时间最长的夏至时节,每天也只有三四个小时。这些也是悬空寺1500多年来仍巍然屹立保持原有风采的重要原因。

悬空寺,不仅以它建筑的惊险奇巧著称于世,而且其奇特的“三教合一”的宗教格局,也是趣味横生。正因为悬空寺三教合一,历代统治者都对其进行了保护。在悬空寺千手观音殿下的石壁上,嵌着两块金代的石碑,距今800多年。碑文分为“宗从之图”、“三教之图”,碑中赞颂了三教创始人各自不凡的出身和伟大的业绩。后人据此碑认为悬空寺是从金代开始由单一的佛陀世界变成了三教合一的寺庙。其实,我国宗教之间的相互融合在南北朝时期也就是悬空寺的始建时期就已经开始了。悬空寺虽然名为“寺”却不纯粹是“寺”,佛道混杂,三教合一,所以古人又把悬空寺称为“玄空寺”,在悬空寺山门南崖有悬空寺的题刻。“悬”和“玄”虽然读音一样,但意义大相径庭,“悬”是指建筑的形状,而“玄”则指的是道教。就连住寺的也不一致,时僧时道。明代以前是僧,明清两代时僧时道,清末以后到20世纪60年代前是道人,以后就一直一直是僧人。

全寺共有大小房屋 40 间,有塑像殿阁 17 个。其中,佛教殿 11 处,弥勒殿、禅堂、大雄宝殿、千手观音殿、地藏殿、送子观音殿、伽蓝殿、三圣殿、雷音殿、四佛殿、石窟阁,道教殿 5 处:太乙殿、关帝庙、纯阳宫、三官殿、真武窟,儒释道三教合一的殿一处,即三教殿。三教殿是悬空寺体现“三教合一”的典型殿阁,在悬空寺的第三部分的第三层。三位教主共聚一堂,中间供奉的是佛教创始人释迦牟尼,左边供奉的是儒家创始人孔子,右边供奉的是道家鼻祖老子。此三人一殿,这在全国各地寺庙建筑中极少见到。如果细细端详三位教主,就会发现三人神情各异,表情丰富。释迦牟尼端坐正中,面目安详,一副大慈大悲的样子;老子呢,仙风道骨,清高洒脱,大有任凭风浪起、稳坐钓鱼台的神情;惟有孔老夫子特别,只见他双唇紧闭,横眉怒目,似有不悦之色。三位好像商讨什么大事,而意见又有点不统一。

悬空寺丰富的宗教内容,必然要有相应的艺术形式来反映,就连转折升降的木梯上的铁钉也很特别。这些铁钉组成数十种不同图案,如繁星灿烂,似铁水迸溅,令人赏心悦目,堪称古寺一绝。它的作用至少有三点:道先,它可以起到保护木板的作用,悬空寺为木结构建筑,楼梯、楼板都是木制,每天都有人来,时间一长,木头极易损坏,钉上钉子就可以大大减轻对木地板的磨损。其次,钉子不是随意钉的,而是组成各种图案,美观而秀气,起到了装饰作用。再次,游人香客进寺,踏铁钉而上,可谓“步步登莲,吉祥如意”了。这些并不引人注目的铁钉图案,集实用、装饰、宗教价值于一身,可见古代建筑工匠的良苦用心。

悬空寺共有铜铸、铁铸、木雕、石刻、脱纱等塑像 80 多尊,其中最突出的是大雄宝殿内的 3 尊脱纱佛像。它制造的过程是这样的:先用胶泥塑成泥胎,再用南方生产的麻(也叫夏布)一层层地裹,裹到一定厚度成型了,再磨光、油漆、上彩、贴金。在塑的时候底部留个小窟窿,塑完以后把里头的泥胎全掏出去,所以,整个塑像是个空的,像个鸡蛋壳似的,一个净重不超过 3 公斤,高度仅 50 厘米,这是悬空寺最轻的、最珍贵的塑像。

悬空寺创建以来,每个朝代都维修过。在建国以前,最后一次维修是清同治二年(1863 年)春,在知州李镜清、寺主喜英的主持下,对悬空寺进行了全面大修。开工时,由于悬空寺结构奇险,又是半空,一般工匠都不敢承揽,后来浑源有个名叫张廷彦的木匠说他自有办法,他一不竖架,二不架梯,而是从寺院岩头上吊两股绳,结成两个圈,一圈束腰,一圈登脚,凌空施工,不到一年大修竣工。建国以后,悬空寺在政府的支持下进行了维修,1980 年正式对外开放,1982 年升为国家级重点文物保护单位。

古往今来,悬空寺以它独特的魅力吸引了不少文人墨客。公元 735 年,大诗人李白游历到此,挥毫写了“壮观”两个大字;公元 1633 年,大旅行家徐霞客游历悬空寺后在他的游记当中用“天下巨观”来赞美;英国的一位建筑学家曾无限感慨地说过这样一句话:“中国的悬空寺把美学、力学、宗教巧妙地融为一体,达到了尽善尽美,我真正懂得了毕加索所说‘世界上真正的艺术在东方’这句话的含义,悬空寺不仅是中国人民的骄傲,而且是全人类的骄傲。”

随着恒山旅游区的开发建设,悬空寺这颗珍藏千年的“北岳明珠”、“东方瑰宝”,将会放射出更加绚丽的光彩。

(摘自《走遍山西》,旅游教育出版社,2002.9)

## 第六节 旅游广告文

### 一、广告与旅游广告

广告,汉语字面意思就是“广而告之”、“广泛劝告”,即向公众告知某件事,它是一种传播信息的重要手段。广告就其性质来说,可以分为广义广告和狭义广告两种。广义的广告内容多,范围广,包括商业广告和社会广告。商业广告是以获取经济利益为目的,主要推销商品和劳务;社会广告,则是为了达到某种宣传目的的非盈利性广告,如声明、招聘启事等。狭义广告,专指商业广告,具体地是指通过一定的媒介物,如广播、电视、报纸等,有计划地宣传商品和劳务信息,促使消费者产生需求的一种手段。现在人们通常所说的商品广告,就是指狭义广告。本教材对广告文的介绍,也仅限于商业广告。

现代社会已经没有不做广告的企业和企业家,也没有不依赖于广告进行商品销售的商业活动,广告已成为促进供需的道路、沟通产销的桥梁、活跃市场的媒介、生产生活的向导。现代社会的全部经济活动都离不开广告,广告已被公认为人类文明中的第八艺术。有资料说,世界上每年的广告费现已达到1000多亿美元。美国是世界上首屈一指的广告大国,广告费约占世界广告费总数的五成,日本也已占一成以上。1981年美国的广告营业额为500亿美元,占国民生产总值的2%以上,也就是说,一个美国人每年要拿出200美元的广告费。可见广告在现代生活中的地位变得日益重要。

#### (一)旅游广告的性质与作用

旅游广告就是广告在旅游业的应用。它是旅游企事业单位通过一定的媒介(广播电视、报刊杂志、路牌等),介绍旅游商品和服务信息,使人们产生旅游的愿望,实现旅游,以促进旅游产品销售的一种宣传方式。

随着我国旅游业的迅速发展和国内外旅游市场的激烈竞争,旅游广告在推销产品、促进消费方面的重要作用,越来越受到我国旅游企事业单位的高度重视。旅游广告已经成为反映各单位旅游服务综合实力的精神名片。

旅游广告作为广告的一个分支,同样具备广告在一切经济活动中的指导消费、刺激需求、扩大销售、促进生产、增加盈利、沟通信息的重要作用。但由于旅游业自身的特点,其商品及其销售是无形的,并且具有后效性,所以旅游广告对旅游者还有一定的特别作用。

##### 1. 指导认识作用

运用旅游广告实事求是地介绍旅游商品、旅游景点、旅游服务等特点,可以帮助旅游者鉴别商品、了解旅游点概况和旅游设施及旅游服务内容、水平、价格等,指导旅游活动安排。

##### 2. 引导诱发作用

旅游广告不但告知有关旅游产品的信息,更重要的作用是通过信息的传播,可以诱发人们的兴趣,使之产生想要购买产品的欲望,也就是说,引起潜在旅游者对旅游产生强烈的愿望,最终实现旅游的目的。在西安珠峰旅行社的精选旅游线路广告文中,清楚详细地介绍了可灵活组合的旅游点、线以及消费价格,这对潜在的旅游者会产生一定的诱惑力,尤其是广告文中的另一条标语“价格可以优惠,服务决不打折”,可更进一步激发潜在旅游者前往报名、预订的欲望。从饭店悠久的历史、优雅古朴的设施设备、高质量的员工队伍、规范的服务程序和新推出的特色菜品多个方面加以宣传,从而大大调动起旅游者的兴趣,最终达到引导



游客前往品尝的目的。

### 3. 美感愉悦作用

优秀的旅游广告作品是熔思想性、知识性、艺术性于一炉，综合运用文字、美术、声音、图像等多门艺术的表现手法设计出来的，具有强烈的美感作用。优美的旅游广告通过优美的文字、精彩的画面、高雅的格调，作用于潜在旅游者的视觉，使之获得美的享受，进而产生旅游的欲望。如《泉的世界》这则广告这样写道：

济南天然涌泉众多，却又以它独有的风采赢得了历史的青睐。这些泉水，有的“水涌着轮”，有的像瀑布倾泻；有的如串串珍珠；有的似细雨飘洒，真是千姿百态。有的泉水流经千家万户、大街小巷，或穿墙流入庭院，或临窗便可取水，别具情趣。“郭边万户皆临水。”整个泉城沉浸在泉水淙淙、杨柳婀娜、鸟语花香、诗情画意之中。

这段文字描绘了济南泉水“独有的风采”，展示了大自然的神奇造化，使你仿佛来到泉的世界，步入泉的王国。旅游广告的美感作用，由此可见一斑。

### (二) 旅游广告的种类

旅游广告的种类很多，根据广告媒体的自然属性，我们将常见的旅游广告划分为以下几大类：

1. 印刷类旅游广告。它是指以报纸、杂志、年鉴、电话簿、挂历等为媒体的旅游广告。

2. 电子类旅游广告。它是指以广播、电视、电影、录像、幻灯、霓虹灯及电子显示大屏幕为媒体的旅游广告。

3. 邮寄类旅游广告。它是指把广告内容印刷成邮寄品，如订购单、明信片等，通过邮政系统的传递寄给潜在旅游者的旅游广告。

4. 场所类旅游广告。它是指旅游服务场所广告，如广告牌、灯箱、橱窗、商店或饭店招牌等为媒体的旅游广告。

5. 馈赠类旅游广告。它是指以各种小巧价廉的馈赠品，如小扇子、发梳、打火机、钥匙圈链、购物袋等为媒体的旅游广告。

另外，还有以各种交通工具、交通设施为媒体的旅游广告，以及印刷在旅游纪念性商品、地方土特产的包装上的旅游广告等。

## 二、旅游广告文的性质与作用

广告文是指用以展示广告宗旨的语言文字。

广告的宣传形式多种多样，但无论是哪一种形式的广告，几乎都与语言文字有不解之缘。在报刊杂志中的广告，文图配合；广播中的广告，声情并茂；电视中的广告，则是集文字、声音、图像三者于一身，达到完美的统一。在这些表现广告的诸多因素中，画面，或声音有时可以或缺，但是不可能没有文字。广告一旦离开了文字就会寸步难行。声音在绝大多数情况下是文字的另一表现形式，画面也是为了配合文字或声音的。因此说，广告中的广告文质量的优劣，就会直接决定广告宣传效果的高低。

广告文属于一种比较特殊的应用文。一般的应用文写作是为了解决工作、学习、生活中的某些问题，不需要考虑如何激发人们的兴趣；而广告文不仅具有一般应用文写作的特点，还必须考虑大众的心理，要利用推销原理写出雅俗共赏、生动有趣的文字，使之具有特殊的感召力，能在瞬间引起人们的注意，刺激心理需求，保持较长时间的记忆。因此，广告文虽然属于应用文的范畴，具有实用性，但它又具有特殊的说明性及感召性。

旅游广告文是指用以展示旅游广告主题和创意的语言文字。它是广告文的一种,同样具备广告文的性质和作用,只不过在内容上有所不同,在结构、表达手法上要符合旅游业的特点和要求。这些问题在后面还要专门介绍,在此不多赘述。

### 三、旅游广告文结构与写法

由于宣传的内容与对象、凭借的媒体及客体的知名度等因素不同,因而旅游广告文的结构没有固定的格式,写法也比较灵活。总的来说,旅游广告文的结构可分为完整广告文和单纯广告文两类形式。

完整的旅游广告文一般都包括标题、正文、标语和随文四部分。

#### (一)标题

旅游广告文的标题好比人的“眼睛”,是标明广告主旨和区分不同内容的标志。出色的标题不仅能帮助旅游消费者了解广告客体的主旨、内容及独特个性,还能在瞬间激发旅游消费者的兴趣,诱发对方进一步阅读正文的内容,从而最终促成产生旅游或购买旅游商品的动机。同时,标题在广告文稿的设计中,还起到突破广告结构单调、丰富其表现形式的作用。

旅游广告文的标题,可划分为直接标题、间接标题和复合标题三种。不论哪种写法,标题都力求醒目、简短、重点突出、富有新意。

##### 1. 直接标题

直接标题是指直接以旅游商品、旅游服务项目、广告单位的名称为标题。比如《红珠山宾馆》、《东方乐园欢迎阁下光临》、《北京国际旅游有限公司为您提供优质服务》等。

直接标题简明、具体,使人一目了然,写作也较简便,但用得过多,又有单调、缺乏吸引力的缺点。

##### 2. 间接标题

为了增强宣传效果,旅游广告往往多采用间接标题。间接标题本身不直接点明广告的主旨,而是采用文学语言,运用迂回的办法来暗示广告内容,以吸引旅游者注意广告的正文或广告图片。单看标题,可能会一时不知宣传的是什么,但当把它们联系起来看过之后,就能豁然开朗。比如《瞧我多神气》这一标题,根本看不出是宣传什么,但当看过正文以及所配一少女身背时髦包的照片后,才知道是一种旅游背包的广告宣传。

##### 3. 复合标题

复合标题兼取直接标题与间接标题两者之长,融为一体,既直接点出旅游产品或广告单位的名称使人一目了然,又采用艺术手法使之具有一定吸引力。复合标题又往往多采用新闻多行标题(即引题、正题、副题)的方法,引题说明意义或背景,正题点明主要事实,副题补充说明。比如:

从月球上俯瞰中国,惟一看到的风采  
长城  
中华民族的骄傲

这则复合标题采用引题、正题、副题三行标题。

#### (二)正文

正文是广告的主体部分,旅游广告文主要凭借正文来体现旅游广告的目的和内容,它起着介绍旅游商品、树立企业形象和促进销售的作用。因此,必须全力写好。

旅游广告文的正文一般要介绍旅游商品的品种、性能、特点、价格及使用方法,或者介绍

旅游景点和饭店的简况、设施、服务项目及其特色等内容。但是,由于旅游商品的行销情况、社会知名度和广告对象、广告媒体的不同,旅游广告文正文的内容详略有有很大的伸缩性。如新开辟的景点、新落成的饭店、新建立的旅行社,可以写得全面、具体;反之则可写得扼要、简单。

### (三)广告标语

广告标语又称广告口号。它是广告制作者从长远销售利益出发,在一定时期内反复使用的稳定的宣传语句,能给人以强烈的印象,具有鼓动、诱导人们行动的作用。

广告标语和广告标题都是概括广告内容的简洁、精炼、醒目的词句,但它们又有所不同。

第一,位置和作用不同。旅游广告文的标题是广告的题目,它放在广告的开头,引导旅游消费者注意广告并阅读广告正文;广告标语往往与商品(或生产单位)的名称或牌号放在一起,既可以出现在广告文的开头,又可以放在中间或结尾,其作用是加强对广告者的经营物品或对旅游商品和服务的独特个性的理解与记忆,使之在潜移默化中成为指导选购商品的根据。

第二,数量与时限性不同。一则旅游广告只有一个标题,当设计出新标题后,旧的标题则舍弃不用。但旅游广告标语在一则广告中可以不止一个,同时,旅游广告标语是可以相对固定下来的,就是说在相当一段时间,一个单位在不同样式的广告中,可以采用同一个相对固定的旅游广告标语。

旅游广告标语的类型很多,在此仅举常见的几种:

第一,鼓动号召性广告标语。这类广告标语往往运用带有请求、祈使、催促口吻的词语,直接动员消费者购买商品或光顾。如北京新世纪饭店的广告标语“美食佳肴,舍我其谁”;河南洛阳真不同饭店的广告标语“不进真不同,未到洛阳城”,很明显它们的潜台词都是“快来吧!”鼓动性很强。

第二,表彰赞扬性广告标语。这类广告标语把旅游商品或服务的各种优点或特色浓缩成一句话,使旅游消费者难以忘怀。如三亚美本花园别墅的广告标语“旅居理想之处,风采这边独好”;又如香港中旅酒店管理有限公司的广告标语“酒店管理的行家,业主利益的保障”等,都是这种类型的广告标语。

第三,情感风趣性广告标语。这类广告标语使用富有人情味的或幽默的、引人联想的词句来显示商品或服务的优点,使旅游消费者产生兴趣。如上海锦江饭店的广告标语“美好的回忆永远难忘”;又如某种电动游览车的广告标语“千姿百态大世界,观光赏景小流星”,这些广告标语或是用富有人情味的词句或是用风趣的俗语来引发人无尽的联想,以达到广告宣传的目的。

第四,标题性旅游广告标语。这类广告标语将广告标语放在广告标题的位置上,使之一身兼二职。比如深圳石岩湖温泉度假村,用“人间仙境石岩湖”一条标语放在广告标题的位置,既是标题又是标语,一举两得。

广告标语比广告标题更具有鼓动性,写作要突出特色、生动有趣、富于感情、简洁易记,让读者能在瞬间留下深刻印象,获得最佳宣传效果。

### (四)随文

旅游广告的随文是对广告正文而言,是对正文必要的补充和说明,一般包括注意事项以及广告单位名称、地址、银行账号、电话、电传联系号码,有的还写上单位经理或联系人姓名。

如单位名称已在标题中写明,随文中可以省略。随文对旅游消费者起一种购买指南的作用,具有树立声誉、促进销售、保障利益、指导选购等作用,在旅游广告中不可缺少。随文的写作要具体明确、直截了当。

此外,还有一种广告文写法叫单纯广告文。如用于灯箱、标牌、交通、娱乐场所的旅游广告。由于传播媒体的不同,其内容比较简单,多单纯用广告标语,或者标题、标语、正文合而为一;又如用在报纸、电视上的旅游广告,往往用标语、标题与电视画面相配合。

#### 四、撰写旅游广告文正文应注意的几个方面

旅游广告文正文是广告文的中心部分,是广告的主旨和内容所在,撰写时应注意以下几个方面:

##### (一)重点突出

一则广告文字要有明确的主题,这个主题就是广告文正文要突出的重点。旅游广告文一般篇幅较为短小,要在有限的容量里传达有关商品和服务信息,这就需要尽量突出表现商品或服务的个性和主要特点,切忌头绪纷纭、千篇一律。例如同是饭店广告文,与北京长城饭店相比,位于青岛石老人旅游开发区的石峰宾馆的广告文,就把宣传的重点放在“海”的特色上:“依山面海,风光秀丽,古代传说的石老人与宾馆形影相依,近在咫尺。”给旅游者留下了深刻的印象。又如同是旅游航空广告文,中国民航公司的宣传主题为“安全、安静、安适”。此文就注意了对旅游者心理的研究,平平安安、舒舒服服是每一个旅游者最大的心愿,民航公司就抓住了大众的这种普遍心理,广告文正文的重点放在安全、舒适上做文章。

##### (二)可信可亲

旅游广告文同其他商品广告文的宣传一样,都既关系到消费者的利益,又关系到广告宣传者自身的信誉。1994年10月27日颁布的《中华人民共和国广告法》在第三条、第四条中就明文规定:“广告应当真实、合法,符合社会主义精神文明建设”;“广告不得含有虚假的内容,不得欺骗和误导消费者”。并在第三十八条中规定,违反的“应依法承担连带责任”,要受法律制裁。因此,旅游广告文的材料必须可信,据实介绍,坚决反对弄虚作假、胡吹瞎捧的恶劣做法。诸如“超级饭店、超级设备、超一流服务”“天下第一”等词语,只能起到与宣传相反的作用。当然,旅游广告要求真实可信,并不排斥在不违背事实的情况下进行一定程度的艺术夸张。正确运用艺术夸张的手法撰写旅游广告文,可以加强广告的艺术感染力。如宣传本溪水洞的广告文中写道:“滴水丁冬奏仙乐,云雾缭绕舞彩带,若在人间寻仙境,请到本溪水洞来。”虽有夸张,但仍能令人接受、向往。

可亲是指旅游广告正文的语言要和气、亲切。“和气生财”、“态度也是金钱和效益”。但是我们这里所指的和气与亲切不单是指从语气和态度上,而且还要从心理效应上去适应、亲近读者,就是说,要看这种平易亲切的语言是否具有诱发旅游者感情的作用。

##### (三)有趣吸引人

旅游广告文正文不仅要简明、通俗,而且要有趣味性、人情味,吸引旅游者的兴趣,使其乐于接受。有人说,优秀的广告文和好的小说一样,“阅读它比忽略它更容易”。关键在于广告文正文是否能够引发消费者的感情,而“有趣”则是重要的手段之一。如某航空公司的旅游广告文第一句话:“自×年×月×日,大西洋将缩小20%。”马上就引起了旅游者的兴趣,进一步往下看,方知该航空公司自×年×月×日起,开始使用最新式客机,航程时间可缩短20%。这则广告文正文在不违背客观事实的情况下,运用新颖、有趣的语言出奇制胜,颇

具吸引力。

#### (四)符合国家法律

播发广告是一种法律行为,受法律调整,要求从内容到形式都符合法律规定,不得损害国家利益、社会利益,不得违背社会良好风尚和职业道德。根据《广告法》规定,广告不得有下列情形:

1. 使用中华人民共和国国旗、国徽、国歌;
2. 使用国家机关和国家工作人员的名义;
3. 使用国家级、最高级、最佳等用语;
4. 妨碍社会安定和危害人身、财产安全,损害社会公共利益;
5. 妨碍社会公共秩序和违背社会良好风尚;
6. 含有淫秽、迷信、恐怖、暴力、丑恶的内容;
7. 含有民族、种族、宗教、性别歧视的内容;
8. 妨碍环境和自然资源保护;
9. 损害未成年人和残疾人身心健康;
10. 法律、行政法规规定禁止的其他情形。

旅游广告正文的写法形式多样,如陈述体、新闻体、对话体、格式体、布告体等,语言应以准确简洁、通俗易懂为基本要求,同时可以采用含蓄、幽默、富于情趣的语句。根据广告媒体、宣传客体的不同,其语言要求也有所不同,如旅游广播电视广告文,应注意使用口语化的语言,而旅游报纸杂志广告文,则使用书面语较多。

[示例]

#### ××市中国旅行社

××市中国旅行社是组织华侨、台湾同胞、港澳同胞、外籍华人和深圳市民前往全国各地旅游的国营专业旅游机构;与全国各地中国旅行社均有业务往来,拥有一批经过专业训练的导游员。这些导游员温文尔雅,热情周到,能沿途介绍各地风土人情、自然风光,为您的旅途增添不少知识和乐趣。

我社承办全国各地旅游,几条精选线路如下:北京5天航空团;华东8天航空团;桂林、南宁6天航空团;北京、西安7天航空团;北京、华东11天航空团;海南岛6天航空团;汕头、厦门、泉州6天汽车团;昆明5天航空团等等,并可根据游客需求自择旅游线路。同时还开办香港8天游、澳门3天游旅行团业务和代订购飞机、车船票服务。

地址:××市××路××大厦205室

电话:××××××

[示例]

#### 中国的第二个长城——长城饭店

中国长城是最壮观的建筑之一,如今,它有了与之匹敌的对手——北京长城饭店。

长城饭店位于北京市郊美丽的住宅区,距市中心商业区一箭之地。

长城饭店拥有客房1007间,包括雅致的客房及豪华套房,格调高雅,设备齐全。客房装有单独空调,附有浴室,备有彩电。本饭店提供通宵客房送餐服务。

旅客可通过中国民航在世界各地的办事处预订客房,或者通过中国国际旅行社指定的代办机构预订。旅客也可通过电传直接订房。

本饭店保证旅客生活愉快、丰富多彩。本饭店有9个餐厅及酒吧,供应各色菜肴、酒类。具有设备精良的健身俱乐部及室内游泳池。还有弹子房、夜间酒吧以及剧场。

欢迎商业旅行者利用饭店的商业机构中心。本饭店附设的会议厅及设备完善的宴会厅,可供20人至1600人使用,请任选。

长城饭店是北京的第一流饭店,欢迎惠顾。

地址:东三环北路

电话:略

[示例]

### 行进在历史与现实之间

- 北京市旅游汽车公司首开“北京风光旅游车”
- 纽约、巴黎、伦敦、东京……

世界名城都有城市风光游览车

- 古城纵横、尽收眼底

京华集粹、一览无余

北京令人心驰神往。金碧辉煌的故宫、雄伟壮丽的天安门广场,充满市井风俗的小胡同,典雅幽静的皇家园林……北京风光游览车把这些著名的游览胜地以环形线路联通,可在两小时内领略北京风采。豪华空调车平稳舒适,服务员用中、英文进行导游。车票当日环行一周有效。

全程40公里,车次间隔一小时。

一饱眼福,不虚此行。

[示例]

### ××系列电动游览车

#### 时尚无限 环保新概念

××电动车已通过国家鉴定,获国家“八五”科技成果奖,列为国家火炬计划。××电动系列产品起点高,用途广泛,性能优越,配置先进,造型豪华美观,目前国内众多景点均在使用,并远销东南亚、欧美等国家,深受国内外用户的厚爱。

××省高新技术企业 ××汽车有限公司

电话:略

传真:略

网址:略

[示例]

### ××旅行社精选旅游线路广告文

#### 轻轻松松组合 明明白白计费

A 东线 秦始皇兵马俑博物馆(65元)、华清池(40元)、半坡博物馆(20元)、秦始皇陵(26元)、秦陵地宫(15元)

参考车费(空调车成团人数,以下同)25元

B 西线 乾陵(30元)、永泰公主墓、乾陵博物馆(20元)、法门寺、地宫、珍宝馆(60元)

参考车费70元(如不含法门寺,车费为50元)

C 华山:门票+进车费+往返索道(60+20+100元)

参考车费 65 元

D 北线 黄帝陵(31 元)、轩辕庙(21 元)、宝塔山(25 元)、枣园(16 元)、杨家岭(16 元)、纪念馆(16 元)、黄河壶口瀑布(25 元)

参考车费 230 元(如不含黄河壶口瀑布,车费为 180 元)

E 市内 大雁塔(20 元)、陕西历史博物馆(35 元)、碑林(30 元)、明城墙(10 元)、小雁塔(5 元)

参考车费 16 元

另 接送火车费用 8 元/次 接送飞机费用 20 元/次

房费 三星级 60 元/人·天 二星级 40 元/人·天 双标房 30 元/人·天

参考餐费 略

散客线路 略

价格可以优惠 服务绝不打折

地址 :××市××路×号××宾馆

联系人 略

免费业务咨询电话 略

电话 略

传真 略

网址 略

## 本章小结

本章主要就旅游专项业务活动中经常使用的旅游商品说明书、旅游说明书、旅游项目设计说明书、旅游项目可行性研究报告、导游词、旅游广告文的写作格式、写作内容、语言表述要求等方面进行了介绍。这部分内容的学习不应该仅仅局限在格式、用语的学习上,同时要不断开阔视野,加强旅游专业知识的学习,从而使写作内容充实、准确,行文表述得体。

## 思考与练习

1. 较为复杂的旅游商品说明书常用的结构形式一般包括哪几部分?每部分应写哪些内容?
2. 较为简单的旅游商品说明书,多采用哪两种结构形式?请根据以下资料,任选一种结构形式,为××牌晴雨伞撰写一份说明书。

主要材质 伞布——100% 聚酯纤维,经过 UV 处理,真正防紫外线

伞骨——铝合金

伞骨长度——50CM

伞骨表面——铝保护膜

产地 :××

品质说明——伞布防紫外线,伞杆采用超轻合金。折叠方便,携带轻巧,可晴雨两用。

使用提醒——有强台风时请不要使用。伞面请不要接触尖锐的硬物。遮雨后待伞布晾干再收起。折折时不要用力过猛。因为有尖锐处,所以使用时应确认四周安全,尤其是注意孩童使用时的安全性。

3. 分析综合性旅游说明书的格式组成及正文内容的写作要求。

4. 谈谈单项性旅游说明书的写作应注意事项。

5. 请根据以下资料,为万佛洞撰写一则短文式旅游说明书。

说起万佛洞,它可是我们济南三大名胜之一——千佛山公园的一个有名胜境,不可多得,不可不去。这个景观开凿的时间虽然比较晚,是90年代初利用山体内的人防工程刚兴建的,但它就好像一座我国佛教石窟艺术的博物馆。为什么这样说呢?因为洞中的28888尊彩塑和10000多平方米的壁画,都是从我国四大石窟中精选、浓缩、重构出来的。再加上洞深有500多米,试想,置身其中,望着国内各地造型、风格各异、栩栩如生的佛像精华,领略着千百年来我国佛教文化的深邃,将会获得多少感官的和精神上的享受!万佛洞建成后,吸引了众多海内外游客,中国佛教协会主席赵朴初先生还亲自为万佛洞题名。万佛洞不愧为我们泉城人民的骄傲!

6. 旅游项目设计说明书在旅游项目设计中的作用是什么?

7. 旅游项目可行性研究报告的写作内容大致包括哪些方面?

8. 撰写旅游解说词应注意哪些问题?试分析下面一段旅游解说词的写作特点。

传说住在天河东西两岸的一条玉龙和一只金凤,在天河仙岛上发现了一块闪光的石头。他们经过长年的辛劳,将它琢磨成一颗晶莹透亮的明珠。这颗明珠被日光一照,玉龙和金凤竟现出人形,玉龙变成了英俊的小伙子,金凤变成了漂亮的姑娘,他们都非常珍爱这颗明珠。后来王母娘娘派天神偷走了这颗明珠,藏在深宫里。玉龙和金凤寻找不到,直到王母娘娘做寿那天,她才把明珠拿出来给各界神仙观赏。玉龙和金凤看到明珠的光芒,赶到寿堂索要明珠,王母娘娘哪里肯给,玉龙和金凤上前抢夺时,明珠滚落,玉龙和金凤纵身跳下保护明珠。这时他们又恢复了原形,一条玉龙,一只金凤,前后左右龙飞凤舞地盘旋保护,明珠终于落在地上,化成了一泓清澈明亮的湖水,这就是我们现在看到的西湖。玉龙和金凤舍不得离开心爱的明珠,一个变成了雄伟的玉龙山,盘在西湖边守着她;一个变成了青翠的凤凰山,停在湖边护着她。因此,杭州至今流传着这样两句话:“西湖明珠自天降,龙飞凤舞到钱塘。”大家看湖边这两座山,就是飞来人间永远镇守这颗明珠的玉龙山和凤凰山。

(摘自《杭州西湖》解说词)

9. 到学校附近的旅游点实地考察,参考有关资料,拟写一篇旅游解说词。

10. 试为你熟悉的旅游景点及某个旅游饭店各撰写一则完整的旅游广告文。

11. 请为以下旅游商品或景点(也可以是当地的某些著名旅游商品及资源)分别撰写一则广告标语,并设计一段配合电视广告画面的文字或台词。

(1) 贵州茅台酒

(2) 新疆哈密瓜

(3) 五岳之尊——泰山

(4) 龙门石窟

(5) 北京王府井大街

(6) 西安民间名吃——羊肉泡馍



## 学习重点

- 旅游业在经营管理活动中经常使用的合同、协议书、意向书与市场调查报告等应用文体的作用等知识
- 掌握上述文体的写作格式、语体特征及写作要求,并初步具备撰写能力

# 第一节 概 述

合同,又称契约,是当事人之间设立、变更、终止民事权利与民事义务关系的协议。

## 一、旅游业中常用的经济合同

### 1. 旅游商品购销、代购代销合同

这种合同包括旅游物资供应、旅游商品的调剂合同,旅游商品包销、采购、选购合同,旅游接待合同等。这一类合同适用于旅游商品的分配、交换领域。

### 2. 旅游劳务合同

这种合同包括旅游设施勘察、设计、施工、安装等建筑工程承包合同;宾馆、旅行社等员工劳动合同等。这一类合同适用于旅游劳动服务领域。

### 3. 旅游贷款合同

这种合同包括旅游基本建设资金合同、固定资产租赁合同、借贷外资合同等。这一类合同主要适用于资金管理方面。

### 4. 旅游管理合同

这种合同包括旅游咨询服务合同、旅游企业集团联合合同等。这一类合同适用于旅游部门之间经营合作及互相提供服务方面。

## 二、旅游合同的作用

旅游合同是合同的一种,随着市场经济的发展和人们生活水平的提高,旅游合同发挥着越来越重要的作用。

一方面,现在外出旅游已经成为许多人休闲放松的方式,特别是“五一”和“十一”长假期间,各旅游景点和游客更是络绎不绝,已往“贵族式”的出境游也已走入寻常百姓家。为了更好地维护游客的合法权益,有效避免和解决争端,就要签订规范的合同,以明确双方的权利和义务。

另一方面,规范和签订旅游合同,也是为了更好地适应和促进旅游市场的发展。为了促进经济的多元化发展,很多地方已把旅游业的开发作为当地经济发展的龙头,旅游业的广度和深度都大为扩张,旅游法律关系也越来越复杂。如果旅游产品、服务的提供者提供的产品和服务不符合法律或约定的质量标准,不但损害了消费者的权益,从长远来看,更损害了整个旅游市场的健康发展。所以不论从微观上旅游消费法律关系来看,还是从宏观上整个旅游市场的发展来看,旅游合同都起着至关重要的作用。而且,随着社会的发展,旅游法律关系必将占据越来越重要的地位,这也意味着旅游合同需要不断完善。

## 三、合同的形式与写法

## (一)合同的形式

合同的形式是当事人之间设立、变更或终止民事权利义务关系而达成协议的外在表现方式。合同应具备一定的形式。合同形式有口头形式、书面形式和其他形式。

### 1. 口头形式

直接简便,由当事人直接以对话或电话洽谈的形式完成,适用于即时清结(一手交钱,一手交货)的场合。但这种形式口说无凭,一旦发生纠纷难以取证,不易分清责任。

### 2. 书面形式

是指以文字等可以有形地表现内容的方式达成协议。书面形式包括合同书、信件、数据电文。数据电文又包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件。书面形式又可分为一般书面形式和特殊书面形式(如公证、认证、鉴证等)。书面形式有据可查,可以明确双方当事人的权利、义务及责任,防止争议,并可有效解决争议。

### 3. 其他形式

指口头、书面形式以外,当事人以默示方式而达成的协议。默式方式只适用于法律有明确规定的场合。

## (二)合同的格式和写法

合同被广泛应用于人们的经济活动中,我们在此介绍书面合同的格式和写法。合同的格式一般有两种,即文书式和表格式。

1. 文书式合同。是将双方或多方商定的协议内容,逐条用文字写明。旅游部门目前使用的大多是文书式合同。

2. 表格式合同。是预先印制好的,签订时只要将双方或多方商定的协议内容逐项填入,同时加以必要的文字说明。

无论是文书式合同,还是表格式合同,它们的内容一般都包括标题、正文、具名和日期三部分。各部分的写法如下。

### 1. 标题

经济合同的标题写在第一行中间,应指明合同的性质与文种,如《××宾馆工程设计合同》、《临时工(季节工)劳动合同》等。

### 2. 正文

正文部分一般包括订立合同单位名称、前言、主体三项。

(1)订立合同单位名称。写明签订合同各方单位名称及法定代表人姓名。为了行文方便,有的合同在标题中直接标出各方单位名称。习惯的写法应在合同正文前分别列出各方单位名称,而在名称后边的括号里注明甲方(一般为付款单位)、乙方(一般为收款单位)或者供方、需方,抑或写买方、卖方。

(2)前言。一般写双方(或多方)签订本合同的目的和依据。常用“为了……经双方充分协商,订立合同如下,以资共同遵照执行”等文字叙述。

(3)主体。主体也叫分则,或用条款或用表格表述合同内容。包括标的、数量和质量、价款或酬金、履行的期限和方式、违约责任及双方协定的其他条款。

①标的。这是当事人各方的权利、义务共同指向的对象如货物、劳务、货币、科研成果、完成某项具体工作等。具体地说,建筑工程承包合同的标的是某项勘察、设计、建筑安装工程,购销合同的标的是商品,借款合同的标的是货币。标的是经济合同中必须具备的最重要

的条款,应当写得明确、具体、肯定。

②数量和质量。数量和质量是标的的具体化。数量是标的的计量,是以数字和计量单位来衡量标的的尺度。质量是标的的特征,即产品或劳动的优劣程度。在合同中,数量和质量要表述得准确、具体,否则经济合同就无法履行。在旅游接待合同中,应特别注意对数量和质量表述,如提供服务的项目,食宿、交通工具的标准、等级,都应写得清清楚楚。这样,不但有利于合同的顺利履行,而且也能使国内外旅游者增加信任感、安全感。

③价款或酬金。价款或酬金是指取得合同标的(产品或劳动)的一方支付的代价,它以货币数量来表示。以货物为标的的合同,其代价称为价款;以劳务或智力为标的的合同,其代价称为酬金。凡国家统一规定的价格,合同各方不得擅自改变,如国家未规定价格,允许议价的,由当事人共同协商议定。旅游部门的接待、劳务等合同所涉及的情况比较复杂,如有旺季与淡季之分,热线与温、冷线之别,因而其价格上其他费用变化就比较大,这些都必须在合同中一一写明,以便共同执行。

④履行的期限、地点和方式。这是检验合同是否能全面而准确履行的标准之一。履行期限是指经济合同履行时间界限,包括合同的签订期限、有效期限和履行期限等,这一项在签订旅游接待合同中具有特殊意义,尤其是在旅游旺季,履行期限稍有延误,就会影响整个接待合同的履行。履行地点和方式,也就是交货和付款的地点和方式。在旅游接待合同中指游客的出进口岸、游览地区、下榻宾馆和交通工具、付款方式。在经济合同中,对履行期限、地点和方式的表述,应明白、确切、具体,以便共同遵守。

⑤违约规定。指当事人因违反经济合同而负的责任,即不按合同规定履行义务应付的违约金和应负的损失赔偿费用,以及发生意外事故的处理方法。不论在履行合同中会不会发生违约现象,这一款都要事先商定写明,它是追究违约责任和解决合同纠纷的基本依据,对于维护合同的法律严肃性,督促当事人严格履行合同义务,有着重要的意义和作用。现实生活中,违反合同民事责任的承担方式主要有继续履行合同(也称强制履行合同)、采取补救措施、支付违约金、赔偿损失以及定金制度、解除合同等。

⑥解决争议的方法。指有关解决争议的程序、法律适用、检验或鉴定机构的选择等。如发生争议,是仲裁或是诉讼,诉讼的管辖法院以及涉外合同中的法律适用条款等。

### 3. 具名和日期

具名在正文下方,要写明订立合同各方单位的全称及其法定代表人姓名,并加盖公章、私章。同时还要注明开户银行、账号、单位地址、电话等,最后写上签约时间。如果需要主管机关鉴证,就应写明鉴证机关的名称和意见。

合同如有附件,如图样、表格、实物等,就应在正文后注明附件的名称和件数。凡是合同各方协商同意的附件,也是合同的组成部分。

以上概括介绍了合同的格式与写法。应当指出的是,国家工商行政管理局为了强化经济合同的管理,早在1990年就制定了经济合同范本制度,并开始在全国逐步推行。该制度对各类经济合同的主要条款样式等都作了具体规定,以实现经济合同签订的规范化。《中国经济合同统一文本格式》一书收录了各类合同文本格式,当事人订合同时拿来即可使用。

## 第二节 旅游业常用合同分述

1999年3月15日第九届全国人民代表大会第二次会议通过的《中华人民共和国合同法》在分则中规定了买卖合同、易货合同、赠与合同、租赁合同、承揽合同、建设工程合同、运输合同、技术合同、保管合同、委托合同、行纪合同、居间合同等合同。下面将介绍几种与旅游业联系密切的合同。

### 一、买卖合同

买卖合同是生活中最常见的合同。是出卖人转移标的物的所有权于买受人,买受人支付价款的合同。

买卖合同的格式一般包括标题、正文、具名与日期三部分。

1. 标题。买卖合同的标题写在第一行的中间,应指明买卖合同的性质与种类,常见的如工业品买卖合同、农副产品买卖合同、商品房买卖合同、旅游产品买卖合同等。

2. 正文。买卖合同的正文一般包括签订合同当事人名称、前言、主体三部分。

(1)订立合同当事人名称。写明签订合同各方当事人名称。个人要写明姓名、性别、年龄、住址,法人写明名称、法定代表人、住所。

(2)前言。说明签订合同的目的和依据。常用如下词句:“买卖双方依据国家有关法律的规定,经过平等协商,就×××(合同的名称)达成协议”。

(3)主体。具体规定买卖合同当事人权利义务的条款。主要包括:

- 合同标的。既可用文书式,也可用表格式,把出卖物的名称、数量、质量、单价、总价款等项目写清楚。

- 交提货方式。应明确是买方自己提货,还是卖方送货上门;是车船交付,还是卖方仓库交付。不同的交付方式,其责任是不同的。

- 质量标准。要明确依据什么标准验收货物的质量,有国家标准的,应当用国家标准;没有国家标准的,可由双方协商研究。

- 卖方向买方提供的关于出卖物的证明文伯或者批准证书。有的出卖物须主管部门批准,因文件不全导致出卖物的所有权不能转移给买方的,卖方应承担违约责任。

- 价格条款。要明确货物的价值及货款的支付方式。

- 数量条款。写明数量多少,必须用通用的计算方式。

- 验收方式。包括验收的时间、手段、依据的标准和谁负责验收和试验,出卖人应提供必要的技术资料、数据或者样品以及在验收中发生纠纷后,由哪一级产品质量监督机关执行仲裁等。

- 质量异议条款。要规定在什么时间内对标的物的质量提出异议才是合法有效的。

- 合同履行期限。

- 担保条款。为保证合同的履行,双方当事人可以依据担保法的规定,要求对方提供相应的担保,例如支付定金、质量保证金、保证人保证、抵押等。

- 包装条款。要明确包装的条件,包装物是否需要包装,包装物的价款由谁承担等。

- 变更和解除合同条款。要明确在什么条件下,一方可以向对方提出变更或者解除合同的要求,对方应在多长时间内回复,不回复的是否就是默认对方的要求等。

- 违约责任。要规定不履行合同义务应承担何种违约责任。
  - 解决争议的方式。要规定在合同履行过程中发生争议,采用何种方式解决纠纷,如当事人协商、诉讼、仲裁等。
  - 签订合同的份数和生效时间。
3. 具名和日期。要求签订合同各方当事人、法人的法定代表人、各方的委托代理人及鉴(公)证机关盖章、签名,最后填写签订日期。

[ 示例 ]

### 国内旅游组团合同

合同编号:\_\_\_\_\_

甲方:\_\_\_\_\_ (旅游者或单位)

住所或单位地址:\_\_\_\_\_

电话:\_\_\_\_\_

乙方:\_\_\_\_\_ (组团旅行社)

地址:\_\_\_\_\_

电话:\_\_\_\_\_

甲、乙双方就乙方参加由甲方组织的本次旅游的有关事项经平等协商,自愿签订合同如下:

**第一条 【旅游内容】** 本旅游团团号为:\_\_\_\_\_。

旅游线路为:\_\_\_\_\_。

旅游团出发时间为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日,结束时间为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日,

共计\_\_\_\_\_天\_\_\_\_\_夜。

前款所列旅游线路、行程安排详见《旅游行程表》。《旅游行程表》经甲、乙双方签字作为本合同的组成部分。

**第二条 【服务标准】** 本旅游团服务质量执行国家旅游局颁布实施的《旅行社国内旅游服务质量标准》(或由甲、乙双方约定)。

**第三条 【旅游费用】** 本旅游团旅游费用总额共计\_\_\_\_\_元人民币。签订本合同之日,甲方应预付\_\_\_\_\_元人民币,余款应于出发前\_\_\_\_\_日付讫。

**第四条 【项目费用】** 甲方依照本合同第三条约定支付的旅游费用,包含以下项目:

1. 代办证件的手续费:乙方代甲方办理所需旅行证件的手续费。
2. 交通客票费:乙方代甲方向民航、铁路、长途客运公司、水运等公共交通部门购买交通客票的费用。
3. 餐饮住宿费:《旅游行程表》内所列应由乙方安排的餐饮、住宿费用。
4. 游览费:《旅游行程表》内所列应由乙方安排的游览费用,包括住宿地至游览地交通费、非旅游者另行付费的旅游项目第一道门票费。
5. 接送费:旅游期间从机场、港口、车站等至住宿旅馆的接送费用。
6. 旅游服务费:乙方提供各项旅游服务收取的费用(含导游服务费)。
7. 甲、乙双方约定的其他费用:\_\_\_\_\_。

前款第2项的交通客票费,如遇政府调整票价,该费用的退、补依照《合同法》第63条办理。第3项的餐饮住宿费,如甲方要求提高标准,经乙方同意安排的,甲方应补交所需差额。

**第五条 【非项目费用】** 甲方依照本合同第三条约定支付的旅游费用,不包含以下项目:

1. 各地机场建设费。
2. 旅途中发生的甲方个人费用(如交通工具上的个人餐饮费;个人伤病医疗费;行李超重费;旅途住宿期间的洗衣、电话、电报、饮料及酒类费;私人交通费;自由活动费用;寻回个人遗失物品的费用与报酬及在旅程中因个人行为造成的赔偿费用等)。
3. 甲方自行投保的保险费(航空人身意外保险费及甲方自行投保的其他保险的费用)。
4. 双方约定的由甲方自行选择的由其另行付费的游览项目费用。
5. 其他非第四条所列项目的费用。

**第六条 【出发时间地点】** 甲方应于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时\_\_\_\_分于\_\_\_\_(地点)准时集合出发。甲方未准时到约定地点集合出发,也未能中途加入旅游团的,视为甲方解除合同,乙方可以按照本合同第八条的约定要求赔偿。

**第七条 【人数约定】** 本旅游团须有\_\_\_\_人以上签约方能成团。如人数未达到,乙方可以于约定出发日前\_\_\_\_日(不低于5日)通知到甲方,解除合同。

乙方解除合同后,按下列方式之一处理:

1. 退还甲方已缴纳的全部费用,乙方对甲方不负违约责任。
2. 订立另一旅游合同,费用如有增减,由乙方退回或由甲方补足。

乙方未在约定的时间通知到甲方的,应按照本合同第九条约定赔偿甲方。

甲方提供的电话或传真须是经常使用或能够及时联系到的,否则乙方在本条及其他条款中需要通知但通知不到甲方的,不承担由此产生的赔偿责任。

**第八条 【甲方退团】** 甲方可以在旅游活动开始前通知乙方解除本合同,但须承担乙方已经为办理本次旅游支出的必要费用,并按如下标准支付违约金:

1. 在旅游开始前第5日以前通知到的,支付全部旅游费用扣除乙方已支出的必要费用后余额的10%。
2. 在旅游开始前第5日至第3日通知到的,支付全部旅游费用扣除乙方已支出的必要费用后余额的20%。
3. 在旅游开始前第3日至第1日通知到的,支付全部旅游费用扣除乙方已支出的必要费用后余额的30%。
4. 在旅游开始前1日通知到的,支付全部旅游费用扣除乙方已支出的必要费用后余额的50%。
5. 在旅游开始日或开始后通知到或未通知不参团的,支付全部旅游费用扣除乙方已支出的必要费用后余额的100%。

**第九条 【乙方取消】** 除本合同第七条约定的情形外,如因乙方原因,致使甲方的旅游活动不能成行而取消的,乙方应当立即通知甲方,并按如下标准支付违约金:

1. 在旅游开始前第5日以前通知到的,支付全部旅游费用的10%。
2. 在旅游开始前第5日至第3日通知到的,支付全部旅游费用的20%。
3. 在旅游开始前第3日至第1日通知到的,支付全部旅游费用的30%。
4. 在旅游开始前1日通知到的,支付全部旅游费用的50%。
5. 在旅游开始日及以后通知到的,支付全部旅游费用的100%。

**第十条 【合同转让】** 经乙方同意,甲方可以将其在本旅游合同上的权利义务转让给具有参加本次旅游条件的第三人,但应当在约定的出发日前\_\_\_\_\_日通知乙方。如有费用增加,由甲方负担。

**第十一条 【甲方义务】** 甲方应当履行下列义务:

1. 甲方所提供的证件及相关资料必须真实有效。
2. 甲方应确保自身身体条件适合参加旅游团旅游,并有义务在签订本合同时将自身健康状况告知乙方。
3. 甲方应妥善保管随身携带的行李物品,未委托乙方代管而损坏或丢失的,责任自负。
4. 甲方在旅游活动中应遵守团队纪律,配合导游完成本次旅游行程。
5. 甲方应尊重目的地的宗教信仰、民族习惯和风俗人情。

**第十二条 【乙方义务】** 乙方应当履行下列义务:

1. 乙方应当提醒甲方注意免除或限制其责任的条款,按照甲方的要注,对有关条款予以说明。
2. 乙方应当按照有关规定购买保险,并在接受甲方报名时提示甲方自愿购买旅游期间的个人保险。
3. 乙方代理甲方办理旅游所需的手续,应妥善保管甲方的各项证件,如有遗失或毁损,应立即主动补办,并承担补办手续费,因此导致甲方的直接损失,乙方应承担赔偿责任。
4. 乙方应为甲方提供导游服务;无全陪的旅游团体,乙方应告知甲方旅游目的地的具体接洽办法和应急措施。
5. 甲方在旅游中发生人身伤害或财产损失事故时,乙方应做出必要的协助和处理。如因乙方原因导致甲方人身伤害或财产损失,乙方应承担赔偿责任。
6. 乙方应当按照《旅游行程表》安排甲方购物,不得强制甲方购物,不得擅自增加购物次数。当甲方发现所购物品系假冒伪劣商品,如购物为甲方要求的,乙方不承担任何责任;如购物为行程内安排的,乙方应当协助甲方退还或索赔;如购物为乙方在行程外擅自增加的,乙方应赔偿甲方全部损失。
7. 非因乙方原因,导致甲方在旅游期间搭乘飞机、轮船、火车、长途汽车、地铁、索道、缆车等公共交通工具时受到人身伤害和财产损失的,乙方应协助甲方向提供上列服务的经营者索赔。

**第十三条 【合同变更】** 经甲、乙双方协商一致,可以以书面形式变更本合同旅游内容。

由此增加的旅游费用应由提出变更的一方承担,由此减少的旅游费用,乙方应退还甲方。如给对方造成损失的,由提出变更的一方承担损失。

**第十四条 【擅自变更合同】** 乙方擅自变更合同违反约定的,应当退还甲方直接损失或承担增加的旅游费用,并支付直接损失额或增加的旅游费用额一倍的违约金。甲方擅自变更合同违反约定的,不得要求退还旅游费用。因此增加的旅游费用,由甲方承担。给乙方造成损失的,应当承担赔偿责任。

**第十五条 【旅游行程延误】** 因乙方原因,导致旅游开始后行程延误的,乙方应当征得甲方书面同意,继续履行本合同并支付旅游费用5%的违约金;甲方要求解除合同终止旅游的,乙方应当安排甲方返回并退还未完成的旅程费用,支付旅游费用5%的违约金。

甲方因延误旅游行程支出的食宿和其他必要费用,由乙方承担。





总计金额(大写包括附页金额)

附页份数 份

(二)产品质量标准\_\_\_\_\_

(三)产品验收方法\_\_\_\_\_

(四)原辅材料来源\_\_\_\_\_

(五)产品包装要求\_\_\_\_\_

(六)交(提)货方法、地点\_\_\_\_\_

运输方式及费用\_\_\_\_\_

(七)货款结算方法\_\_\_\_\_

(八)其他\_\_\_\_\_

(九)本合同自签订之日起生效,供需双方均严格执行。任何一方不认真履行合同,给对方造成损失时,按《经济合同法》的有关规定承担经济责任。

(十)合同鉴证后,一方因国家计划变更,原辅材料不能付给或不足,以及自然灾害等意外事故需修改或终止合同时,应经双方协商同意签具修订或撤销合同协议书,并报鉴证机关备案。

(十一)合同检查:在合同执行中,签约双方应主动互通情况,并接受鉴证机关的监督、检查。如发生纠纷,双方应主动协商,协商不成,可向工商行政管理部门申请调解仲裁。

(十二)本合同一式 份,签约双方各执一份,分送鉴证机关、银行、业务主管部门备案。

供方_____	需方_____	鉴证
负责人_____代表_____	负责人_____代表_____	机关_____
开户银行_____账号_____	开户银行_____账号_____	电话_____
电话_____	电话_____	经办人_____
地址_____	地址_____	
业务主	业务主	199 年 月 日
管部门_____	管部门_____	

鉴定日期:199 年 月 日

有效截止日期:199 年 月 日

### 旅游产品订货合同 [附表]

品名、规格、数量、金额、交货日期:

品名或货号	规格	单位	数量	单价	金额	分期交(提)货数量 199 年						备注
						月	月	月	月	月	月	
合 计												
总计金额(大写包括附页金额)						附页份数 份						

## 二、借款合同

借款合同是借款人向贷款人借款,到期返还借款并支付利息的合同。交付借款的一方

为贷款人,接受借款到斯返还借款并支付利息的一方为借款人。

借款合同的格式一般包括标题、正文、具名与日期三部分。

1. 标题。借款合同的标题写在第一行的中间。

2. 正文。合同的正文一般包括签订合同当事人名称、前言、主体三部分。

(1) 订立合同当事人名称。即贷款人和借款人,如果有保证人的,也应写上保证人。

(2) 前言。说明借款合同订立的目的和依据。一般为“借款人为进行生产,向贷款人申请借款,保证人为此借款提供担保,三方协商一致订立本合同,以便共同遵守。”

(3) 主体。具体规定借款合同当事人的权利和义务,主要包括:

贷款种类、借款用途、借款金额(币种用大写)、借款利率、借款和还款期限(应写明借款起止时间和还款期限)、还款资金来源及还款方式、保证条款、违约责任、解决合同纠纷的方式、其他约定、签订合同的份数和生效时间。

3. 具名和日期。具体内容同买卖合同。

### 三、租赁合同

租赁合同是出租人将租赁物交付承租人使用、收益,承租人支付租金的合同。

租赁合同的格式一般包括标题、正文、具名与日期三部分。

1. 标题。租赁合同的标题写在第一行的中间。

2. 正文。租赁合同的正文一般包括签订合同当事人的名称、前言、主体三部分。

(1) 订立合同当事人名称。即出租人和承租人,同时写明合同签订的时间和地点。

(2) 前言。写明合同订立的目的和依据。一般为“根据《中华人民共和国合同法》及有关规定,为明确出租方与承租方的权利义务关系,经双方协商一致,签订本合同。”

(3) 主体。具体规定出租人与承租人的权利和义务。

- 租赁物。即租赁财产及附件的名称、数量、质量与用途。

- 租赁期限。即从何时起出租方将租赁物交付承租方使用,至何时收回。

- 出租方与承租方的变更。即出租人在租赁期间转让租赁物的所有权和租赁物转租问题的规定。如规定:在租赁期间,出租方如将出租财产所有权转移给第三方,不必征求承租方同意,但应告知承租方所有权转移情况。所有权转移后,出租财产所有权取得方即成为本合同的当然出租方,享有原出租方享有的权利,承担原出租方承担的义务。承租方如因工作需要,将租用财产转让给第三方承租使用,必须事先征得出租方的同意。

此外,合同主体部分还包括租金和租金的交纳期限、租赁期间租赁财产的维修保养、违约责任、解决合同纠纷的方式、其他约定、签订合同的份数和生效时间等。

3. 具名和日期。具体内容同买卖合同。

### 四、运输合同

运输合同是承运人将旅客或者货物从起运地点运输到约定地点,旅客、托运人或者收货人支付票款或者运输费用的合同。

运输合同的格式一般包括标题、正文、具名与日期三部分。

1. 标题。运输合同的标题写在第一行的中间。

2. 正文。运输合同的正文一般包括签订合同当事人的名称、前言、主体三部分。

(1) 订立合同当事人名称。即托运方、承运方。要写清托运方和收货方详细地址。

(2) 前言。即订立合同的依据。一般为“根据国家有关运输规定,经过双方充分协商,

特订立本合同,以便双方共同遵守。”

(3)主体。即规定合同当事人的权利和义务,主要包括:

- 合同的标的。即运输货物名称、规格、数量、价款,可以用文书式或者表格式说明。
- 包装要求。
- 货物起运地点和货物到达地点。
- 货物承运日期和货物运到期限。
- 运输质量及安全要求。
- 货物装卸责任和方法。
- 收货人领取货物及验收办法。
- 运输费用、结算方法。
- 各方的权利义务。包括托运方、承运方和收货人的权利义务。
- 违约责任。包括托运方责任、承运方责任以及承运方不承担违约责任的情况。
- 解决合同纠纷的方式。
- 签订合同的份数和生效时间。
- 其他约定。

3. 具名和日期。具体内容同买卖合同。

## 五、保管合同

保管合同,又称寄托合同、寄存合同,是保管人保管寄存人交付的保管物,并返还该物的合同。

保管合同的格式一般包括标题、正文、具名与日期三部分。

1. 标题。保管合同的标题写在第一行的中间。

2. 正文。保管合同的正文一般包括签订合同当事人的名称、前言、主体三部分。

(1)订立合同当事人名称。即保管人和寄存人。要写明签订合同的时间和地点。

(2)前言。写明订立合同的依据。一般为“根据《中华人民共和国合同法》的规定,双方本着平等互利的原则,经过协商,签订本合同,达成如下协议……”

(3)主体。具体规定合同当事人的权利和义务,主要包括:

保管物(包括保管物的名称、性质、数量、价值等),保管场所,保管方法,保管期限,保管物是否有瑕疵,保管物是否有货币、有价证券或者其他贵重物,保管物是否需要特殊保管措施,保管物的交付和验收,保管费用及付款办法,违约责任,合同争议的解决方式,其他约定,签订合同的份数和生效时间。

3. 具名和日期。同买卖合同。

[ 示例 ]

### 保 管 合 同

合同编号:\_\_\_\_\_

保管人:\_\_\_\_\_

寄存人:\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》的规定,双方本着平等互利的原则,经过协商,签订本合同,共同信守。

一、保管物的名称:\_\_\_\_\_。

二、保管物的数量：\_\_\_\_\_。

三、保管期限：自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日  
至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止

四、保管物交付的方法：保管物在交付保管时，保管人应当验收，确认有无损坏，并当面记录。寄存人在提取保管物品时，应该当面检查，是否符合原样。

五、保管责任：

1. 保管物在保管期间发生的损坏，由保管人负赔偿责任；
2. 寄存人隐瞒保管物自身的缺陷，导致保管期间发生损坏，由寄存人承担责任；
3. \_\_\_\_\_。

六、保管费用及付款办法：

1. 在保管物交付保管时，寄存人应先行交付保管费用的\_\_\_\_\_%；
2. 在保管期满，寄存人提取保管物时，应交付其余保管费用；
3. 保管费总额为：\_\_\_\_\_；
4. 保管费用一律以现金交付。

七、争议的解决方式

本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，也可由当地工商行政管理部门调解，协商或调解不成的，按下列第\_\_\_\_\_种方式解决：

1. 提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁；
2. 依法向人民法院起诉。

八、其他约定事项

保管人名称：

寄存人名称(姓名)：

联系人：

联系电话或联系方式：

联系电话：

合同签订时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日 签订地点：\_\_\_\_\_

### 第三节 协议书与意向书

#### 一、协议书的性质与特点

协议书是国家、政府或企事业单位、团体或个人就某一具体问题经过充分协商、取得一致意见后所签订的一种具有经济或其他关系的契约。

国家和政府之间的协议有时采用条约或公约的形式，并把协议作为条约或公约的名称之一。如联合国教育、科学及文化组织大会 1972 年 10 月 17 日至 11 月 21 日在巴黎举行的第十七届会议上通过的《保护世界文化和自然遗产公约》，就属于这一类协议。

企事业单位、团体或个人在科学研究和经验交流等工作中所签订的协议与技术合同在性质上是相同的。这一类协议是协议的各方相互支援进行科学技术方面的协作，在经过协商会谈之后，为了维护各自的经济利益，按议定的原则而写成的共同遵守的契约。协议书的签订同样必须遵守国家的法律、法令和政策，贯彻平等互利的原则。

在社会经济活动中,有时协议与经济合同具有同一含义,有时也不相同。两者的相同点是:都是明确当事人权利义务和关系的法律文书;在形式上和格式上基本是相同的,都可以称作契约。因此,只要签订协议的各方同意使用,内容又符合合同的要求,用协议书的名称代替经济合同是完全可以的。两者的不同点主要表现在以下几个方面:

1. 协议的主体比较广泛,只要具有行为能力的任何组织、个人都能够成为其主体;而经济合同的主体只限于平等地位的法人、其他组织以及个体工商户、农村承包经营户。
2. 协议的内容比较简单、原则、概括,一般不涉及违约责任;而经济合同有具体的标的,各方的权利义务以及违约责任也规定得比较明确、具体。协议是签订经济合同的基础,合同则是协议的具体化。

综上所述,协议书与经济合同不能仅仅从名称上来区分,而应当根据其实质内容和法律的规定来确立。有些经济合同的条款比较简单、概括,既不具体也不完全,不符合经济合同法律规范的要求,尽管双方明确为合同,但在实质上只是一种协议书。

## 二、协议书的结构与写法

协议书的写法可以参照技术合同的格式写作。由于协议书不需要像合同写得那样具体、详细,所以在写作格式上也较合同格式简单。

协议书的结构一般包括标题、正文、具名和日期三部分。

### (一)标题

标题可以直接用文种“协议书”三个字表示,也可以写明协议的内容性质,如“科技协作协议书”。

### (二)正文

正文一般要写明以下几个方面:

1. 协议各方单位的全称。
2. 导言。包括会谈的时间、地点、参加人员及会谈的目的和原则等。
3. 主体。商定的主要内容和原则意见。写作时,应分类逐条列出。

### (三)具名和日期

协议各方单位盖章、代表人签字,并注明日期。

## 三、意向书的性质、内容与写法

意向书是地区之间、部门或单位之间的领导层经过讨论、研究,对某一具体问题(如工程确立、联合投资、经济合作、技术协作等)达成的趋于一致的意向性意见的书面表达形式。是一种非法规性的会议纪要,不具备法律效力。

意向书概括反映当事人各方的设想、态度、意图和打算,并不表明合作项目成立。当事人各方根据意向书的内容和实际情况,需要进行全面、深入的分析,各自拿出具体的合作条款、方案,通过讨论、磋商之后,如果能够基本达成一致性意见,则可以签订协议或合同。因此,意向书又是制订协议或合同的前提和基础。

意向书的写法基本上与协议书相同,只是内容更概括,语气也更灵活。意向书的签订需要各方负责人签字、单位盖章。

[ 示例 ]

## 协 议 书

甲方 : × ×

乙方 : × ×

双方于 1984 年 6 月 19 日至 20 日在哈尔滨市 经过友好协商 , 在平等互利的原则下 , 就合作投资创办出租汽车公司事宜达成如下协议 :

一、合营企业定名为 × × 出租汽车公司。经营大、小车 100 辆。其中 : 德国奔驰 280—S 轿车 7 辆(为二手车 , 行车里程不超过 1.7 万公里 , 外表呈新) , 日本丰田轿车 83 辆(其中 : 50 辆含里程、金额记数表、空调、步话机等) , 面包车 10 辆。

二、合营企业为有限公司。双方投资比例为 3 : 7 , 即甲方占 70% , 乙方占 30% 。总投资 140 万美元 , 其中 , 甲方 98 万美元(含库房等公有设施) , 乙方 42 万美元。合作期限 5 年。

三、公司设董事会 , 人数为 5 人 , 甲方 3 人 , 乙方 2 人。董事长一人由甲方担任 , 副董事长一人由乙方担任。正、副总经理由甲、乙双方分别担任。

四、合营企业所得毛利润 , 按国家税法照章纳税 , 并扣除各项基金和职工福利等 , 净利润根据双方投资比例进行分配。

五、乙方所得纯利润可以人民币计收。合作期内 , 乙方纯利所得达到乙方投资额(包括本息)后 , 企业资产即归甲方所有。

六、双方共同遵守我国政府制定的外汇、税收、合资经营以及劳动等法规。

七、双方商定 , 在适当的时间 , 就有关事项进一步洽商 , 提出具体实施方案。

甲方代表      × × ×              乙方代表              × × ×

× 年 × 月 × 日

( 选自吕枚主编《应用写作新编》 )

## 第四节 市场调查报告

### 一、市场调查报告的性质与作用

市场调查报告是根据以市场为对象的调查研究及其成果而写的书面报告。它的主要内容是记录、整理、分析市场对产品的需求情况及与此有关的各种资料。它的根本任务就是调查研究顾客的购买力、购买对象、购买习惯、购买兴趣等 , 并做出恰当的结论 , 以帮助企业采取正确的行动和对策。为了制定我国旅游事业发展的总体规划 , 国家旅游部门曾多次对国内外的旅游市场进行各方面的考察和论证 , 各旅游企事业单位为了了解、掌握旅游市场的供应和需要情况 , 更是经常组织专题市场调查 , 写出了很多具有典型意义的市场调查报告 , 对于及时修正自己的经营决策、开拓理想的市场、确定发展目标 , 起到了重要的作用。

### 二、市场调查报告的特点

#### (一) 针对性

由于市场调查报告要为市场预测和经济决策的制订提供可靠的依据 , 所以市场调查报告本身对调查对象必须明确 , 要有很强的针对性。尤其是旅游业的发展 , 受主、客观因素的影响较大 , 如世界经济形势的起伏、战争的发生、气候的突变 , 特别是随着社会的发展 , 旅游者对我们旅游业的产品——服务项目、服务质量、服务设施及服务环境不断提出新的要求。

因此,把握旅游市场趋势,使产销对路,就势必要求市场调查报告要有很强的针对性。

## (二)深入性

一切正确的决策产生于深入细致的调查研究的末尾,而不是在它的先头。市场调查报告要成为企业决策的客观基础,以保证经营决策的正确性;要帮助企业洞察客观环境的变化,以保证经营决策的及时性;要引导企业高瞻远瞩于宏观微观的经济形势,以提高经营决策的稳定性。旅游业作为一个产业来讲,其发展和变化是有着一定规律的,但旅游市场却是千变万化的,就旅游饭店而言,当经营状况发生变化时,不仅需要了解顾客的要求、习惯、兴趣、心理和流行趋势的情况,还应检查饭店自身服务质量和设施质量诸因素是否能赢得顾客的满意。只有深入细致地对市场进行调查研究而写出的调查报告,才能提高饭店企业素质,增加企业魅力,改善企业经营状况。因而,市场调查报告要有很强的深入性。

## (三)竞争性

在建立和发展社会主义市场经济过程中,企业逐步树立了市场观念和竞争观念。为了在竞争中立于不败之地,市场调查报告必须帮助企业调查竞争对手发展新产品的动向和竞争潜在对手的发展趋势,以便企业产生改革提高的紧迫感,从而奋发图强,及时采取正确的对策。旅游涉外饭店业的竞争是十分激烈的,能否在赢得客源和提供服务中争得优势,这是对企业经营者提出的挑战。所以任何一份市场调查报告都必须有正确的分析意见,以帮助企业在竞争的经济领域中站稳脚跟。因而,市场调查报告要有很强的竞争性。

## 三、市场调查报告的结构与写法

市场调查报告是专题调查报告的一种,其结构与写法根据内容的需要来安排。一般包括标题、前言、主体和结语四部分。

### (一)标题

标题应根据调查的对象、内容和范围来拟定。

一种是完整式。如《日本旅游经济体制考察报告》,包括对象、事由和文种三个方面;有时可以适当加以省略,如《旅游饭店类型调查》,以事由和文种组成标题。

另外一种是正题式。如《发展国内旅游势在必行》,直接点出调查的内容。

还有一种是正、副题兼用式。如“旅游饭店饮品国产化趋势与对策”做正题,揭示全文主旨,副标题是“北京旅游饭店饮品调查”,注明调查对象、内容。

无论是哪种形式的标题,都要力求简明、确切、醒目,引人入胜。

### (二)前言

前言要写得简明扼要,重点说明调查的目的、时间、地点、对象、内容、方法,点明主旨,也可以概述全文的主要内容和基本观点。有的市场调查报告则省略了前言,开门见山直接写主体内容,通过资料分析得出结论。

### (三)主体

主体一般包括情况部分、分析部分和绪论部分。

1. 情况部分。着重介绍通过市场调查所获资料,如本企业产品的市场占有率、消费者对产品质量与价格的反映、社会对企业形象的评价,以及有关的统计数字或分类图表等。也可以对本企业产品过去情况与现实状况相比较,或其他企业同类产品做对照说明。目的在于介绍情况,概述成绩,找出差距,进行分析。

2. 分析部分。即对市场调查的材料进行科学分析。通过分析,重点反映市场迫切需要

解决的问题,为制订应变的经营措施提供依据,为进行市场经济预测提供充分的资料;并通过归纳、推理、判断,从分析中得出结论性意见。

3. 结论部分。主要写明向企业领导提出的具体而中肯的建议,以便为企业制订决策方案作参考。

#### (四) 结语

全文的结束部分,起归纳、总结的作用。可以概括全文的要旨,或重申观点以加深认识;也可以照应开头,使全文首尾一致。如果全文要旨、观点已经在主体部分中充分得到反映,结语部分亦可省略。

### 四、撰写市场调查报告的基本要求

#### (一) 搞好市场调查,全面、深入地占有材料

调查研究是我们正确地认识客观世界的一种科学方法,也是我们占有材料写好市场调查报告的先决条件。

##### 1. 明确目的,力求全面、真实地掌握与调查有关的各种材料

从客观上讲,在市场调查过程中,凡是直接或间接影响市场经销的情报资料都应广泛地搜集、大量占有。但对一个企业来说,市场调查内容是针对调查的目的来确定的,大体包括以下几个方面:

(1) 关于产品的调查,例如消费者对本企业产品的质量、价格、性能、样式、花色、品种、规格、型号等方面的要求,同类产品的市场情况和生产力情况等。

(2) 关于销售的调查,例如本企业产品销售市场的特点、规模、用户的购买动机、购买力和潜在的需要,用户的生产水平、生活水平、风俗习惯对产品销售的影响等。

(3) 关于竞争的调查,指对竞争对手及潜在竞争对手情况的调查。例如本企业产品与同类产品,在质量、价格、品种、技术服务等方面的竞争情况及市场对同类产品的评价等。

应当明确的是,旅游行业的产品完全有别于一般的市场商品。一般的市场商品是一种有形的商品,而旅游行业大部分生产的是一种特殊的商品。仅就饭店而言,饭店的产品是一种无形的服务和固定的有形设施,它是通过饭店服务员的热情周到服务和令人满意的服务技艺、技巧以及准确无误的服务程序和质量标准,向宾客提供住、食、行、娱以及购物等方面的综合服务。有形设施与无形服务构成了饭店产品不可分割的两个重要方面。因此,饭店在进行市场调查时,要根据饭店产品的特定含义来确定调查内容,真实地反映客观情况。

##### 2. 运用行之有效的调查方法

市场调查的基本方法有普查、抽查、典型调查和重点调查等。确定基本调查方法之后,还要选择具体的方法,如书面调查,即设计调查表格发给用户征求意见,征询调查,即按事先拟好的调查提纲,用口头或书面的方式取得调查材料,观察调查,即直接到市场察言观色,观察顾客的言行心理和产品销售情况,实验调查,即小规模实验,如展销会、试销会等。以上方法可单独使用,也可结合起来使用。

#### (二) 认真分析研究,找出规律性的东西

通过进行全面、深入的市场调查,可以获得大量的第一手材料,但要写好市场调查报告,还必须对所获得的纷繁、复杂的材料在正确思想的指导下,用科学的方法进行认真的分析、研究,分清现象与本质、主流与支流、主要矛盾与次要矛盾,并从事物的互相关系中找出内部联系,总结出客观存在的规律。



### (三)叙述要简明,分析要准确,语言要平实、鲜明、生动

写市场调查报告,常用夹叙夹议的表达方法,在对调查情况的叙述时要力求简明扼要,对各项统计数据的说明要具体、清楚。分析论证要准确,合乎客观实际,不夸大,不缩小,不歪曲,真实地反映市场动态。语言要朴实通俗、通畅明白;观点要鲜明,做到有理、有力、有据,要讲究语言的表达艺术,力求生动活泼,富有表现力。

#### [示例]

### 中国公民出境旅游消费特征分析报告

对于中国公民出境旅游消费特征与消费倾向的研究,有助于国内外相关政府部门和企业把握市场动态,并采取相应的对策,以有效满足这一市场的需求。为此,我们就中国公民出境旅游的消费特征进行了专题调研,调研结果成为本章的主要内容,并为其他部分的研究提供了实证分析的资料。

#### 一、调研过程

中国公民出境旅游消费主要是通过有出境旅游特许经营权的国际旅行社进行的,因此本次调研的范围选定为特许经营出境旅游业务的旅行社经营管理人员和经由特许旅行社组织的从事出境旅游消费活动的旅游者。考虑到目前我国旅行社产品与经营理念的差别并不十分明显,出境旅游者的个人背景与消费内容有所雷同,本次调研对有出境旅游特许经营权的旅行社采取随机抽样的方式进行选择,对其负责出境旅游业务的主要经营管理人员进行访谈,并请这些旅行社协助发放与回收调查问卷,由项目组成员对访谈结果和问卷回答情况进行分析,得出结论。

#### 二、调研方法

本次调研采用了访谈和问卷调查两种方法,目的在于了解中国出境旅游者的消费观念、目的地选择、旅行方式选择、旅游企业选择、消费结构和行为特征等方面的内容。

访谈以旅行社经营管理人员为对象,主要为定性研究。访谈的内容主要包括对出境旅游市场的总体把握和出境旅游者消费特征分析。在进行访谈之前,我们通常将访谈提纲提供给访谈对象。在访谈进行过程中,以访谈提纲为主线进行交流,并由负责访谈的调研人员就访谈对象的谈话内容中所引申出的问题进行追问。

……

#### 三、调研结论

##### 1. 中国公民出境旅游消费动机

人民生活水平的提高导致了消费意识的变化。就消费观念而言,在人们的生活水平达到温饱以后,花钱买愉快、买服务的消费观念逐渐为人们所接受。就休闲观念而言,现代社会工作节奏的加快促使人们产生休闲的需求,而技术进步与服务业的发展使家庭劳动被机器与劳务服务所取代,人们有时间进行休闲活动放松身心,因此出现了假日出游数量增加的现象。就价值观念而言,社会分工的细化促使人们认识到专业分工的价值,从而习惯于自力更生解决一切问题的人们开始承认专业化服务的价值,认可旅行社所提供的服务,愿意通过旅行社进行出境旅游活动。

##### 2. 中国公民出境旅游的消费群体构成

随着出境旅游活动的发展,参加出境旅游的消费群体出现了平民化的趋势,其中价格因

素发挥了很大作用。出境旅游产品价格的不断下降,使消费群体的范围逐渐从高收入阶层向中等收入阶层扩展。就近年来的情况看,出境旅游者主要的出游组合形式表现为:祖孙三代、三口之家的小家庭、老年或青年夫妻、朋友结伴等。其中,三口之家的小家庭由于受到孩子可利用出游时间的约束,多选在假期出游,而老年夫妻或青年夫妻的组合形式在旅游者中占多数。值得注意的是,大部分老年夫妻的费用由子女全部或部分赞助。

### 3. 中国出境旅游者境外消费的主要项目

除交通、住宿、餐饮等必须消费项目外,购物是中国旅游者在境外自主消费的大项,这体现了中国传统文化对旅游消费行为的影响。一般来看,旅游者在境外的旅游行为并不仅仅是个人行为,出境旅游者往往是家庭甚至是家族的代表,其购物特点表现为密集式、积累式、家族式,在出境旅游发展初期这种特点尤其明显,有时中国出境旅游者的购买力甚至超过了日韩旅游者。当地导游对消费的诱导是出境旅游者购物消费比重大的另一个重要原因。

### 4. 中国公民出境旅游发展趋势

中国公民出境旅游呈现出数量不断增加的趋势。在未来若干年,旅行社依然是出境旅游者的主要中介选择。随着信息技术应用水平的提高,旅游者有可能通过互联网向旅行社预订全套的出境旅游服务,但在互联网上选择单项服务的旅游者的比例不会在短时间内迅速提高,这是因为只选择单项服务的自助旅游需要旅游者具备比较丰富的出境旅游经验,具备相当水平的语言能力和足够的可自由支配收入。

摘录自《中国公民出境旅游消费行为模式研究》,旅游教育出版社,2003年1月

## 本章小结

本章介绍的都是与加强旅游经济协作、改善经营管理、激活旅游企业的经济活力直接相关的应用文。它们各有其特点和作用,在写作上有其特定的格式、语体特征及要求,撰写时务必对此要有准确而全面的把握。与合同相比,协议书的内容比较简单、原则、概括,一般不涉及违约责任,而意向书内容更概括,语气更灵活,二者都是订立合同的前提和基础。市场调查报告特别强调市场调查,并从中分析、归纳出经济规律。

## 思考与练习

1. 根据下列材料,按照合同的格式与写法各拟写一份合同(条款式、表格式均可)。

(1)××旅游学校派××同志为代表,于××××年×月×日到××家具制作厂订购单人床200张,学生课桌400张,座椅400个,电视柜15只,教师讲台15张。双方经过商议,确定了价格和交货的时间。

(2)济南某工厂组织30名退休工人到泰山、曲阜孔庙旅游,时间为3天,厂方委托山东某旅行社全面安排、接待。请你代表旅行社草拟一份合同(条款内容自定)。

2. 某旅游公司为了扩大业务规模,现决定向某银行贷款200万,以本公司房产作为抵押。经与银行协商达成协议。请拟定一份借款合同。

3. 太原某旅行社,组织了一个45人的北京三日游旅游团。经协商与某运输公司达成协议,由该运输公司负责此次整个旅游团的交通运输。请拟定一份客运合同。

4. 在旅行过程中,旅客李某将其所带5000元现金及钻石戒指一枚交下榻的天鹅大酒店服务台保管,双方约定了价款及保管时间等事宜。请拟定一份保管合同。

## 学习重点

- 旅游业常用管理类应用文的作用、特点等
- 掌握其写作格式、语体特征及写作方法,初步具备撰写这一类应用文的能力

# 第一节 公文

## 一、公文的性质、作用与特点

公文即法定公务文书,通常称之为公文。根据形成和使用公文材料的主体对象的作用、范围的不同,公文又可分为“专用公文”与“通用公文”。“专用公文”仅由具有专门职能的领域和机关形成使用,如外交领域中形成和使用的国书、照会、备忘录等;司法部门形成和使用的起诉书、判决书之类;再如军事文件、财经文件等等,也属于这一类。“专用公文”一般都有特定的内容和格式,限定于一定范围内运转使用。而“通用公文”则通行于国家党政机关、企事业单位、社会团体之间,如决定、议案、报告、请示、通知、批复、会议纪要等,其特点是使用范围广、频率高、实用性强。

我们这里所讲的公文,就是指这类“通用公文”。公文是机关、团体、企业、事业单位(以下简称机关单位)为处理公务而制发的、具有特定格式的应用文。它是机关单位用来传达与贯彻党和国家的方针政策、发布法规、联系和处理公务的正式文件,是法定机关和组织沟通、协调公务关系,办理和记载公务活动的文字工具,是有效地治理国家、管理政务、处理事务、开展各项工作的重要手段。

### (一)公文的作用

#### 1. 领导指挥作用

党和国家的方针政策、法令的传达贯彻,机关单位的工作部署、决策的落实执行,一般都要借助公文这一书面工具实施,充分体现了公文的领导指挥作用与法定的权威性。公文一经制发,各级单位就必须认真对待,贯彻执行。上级机关的公文,下级机关必须遵照执行,否则就是失职;下级机关的公文,上级机关必须及时处理回复,不能置之不理;平行或不相隶属机关的公文,相互之间也应认真处理回复。

#### 2. 交流沟通作用

各机关单位都有一整套完整的工作运行体系。为了更有秩序、有效地开展工作,机关上下、部门之间就要知照情况,互通情报,交流经验,协调行动,公文就成为沟通信息、加强联系的重要手段,以保证各单位工作的正常运行。

#### 3. 规范限制作用

有的公文一经发布,便具备一定的法律效力,其中有些就是法律、法令,它规范和限制着人们在某些方面的行为,强化对社会公共事务的管理,任何人不得违反,从而成为人们必须遵守的行为规范。因此说,公文对加强社会管理,维护工作、生产、学习、生活秩序,都有着重要作用。

#### 4. 依据凭证作用

机关单位开展工作,都是在法定职权范围内有领导有计划有目的地进行的,而开展工作

就要有依据 检查总结工作要有凭证。依据和凭证就是公文。下级以上级公文所传达的政策、方针、意图为依据开展工作 ;上级又可以下级公文所提供的情况、建议为参照依据 ,作出决策 指导工作。

各平行部门和不相隶属部门之间的公文 ,有的也有凭证作用 ,更多的是依据作用。

在档案管理中 ,归档的公文便成了今后工作的参考和凭证。

### 5. 宣传教育作用

公文的宣传教育作用集中地表现在下行文当中。国家的方针、政策 ,上级机关的工作部署 ,一般都要通过公文及时传达。它既是推动各项工作的强有力的工具 ,也是提高认识、统一思想 ,向广大干部、群众进行宣传教育的重要武器。

## (二)公文的特点

### 1. 鲜明的政治性和政策性

公文体现国家利益。公文的内容是由制发它的国家机关、企事业单位、社会团体的行动意图、公务活动决定的 ,因而具有鲜明的政治性和政策性。例如国务院办公厅 1988 年发出的《国务院办公厅转发国家旅游局 关于加强旅游工作的意见 的通知》,要求各有关部门积极配合和支持 ,共同努力推动我国旅游事业更加健康、协调地发展 ,体现了我国旅游工作的社会主义性质。

### 2. 法定的作者和特定的读者

公文是由法定的作者根据自己的职能和权限制发的。这里说的法定作者 ,是指依法成立并能以自己的名义行使权利和承担义务的组织 ,或担负一定职务的负责人。因此说 ,公文的作者有特定的范围 ,不是任何人都可以充当的。机关单位自然是公文的法定作者 ,如“中共中央文件”的法定作者是中共中央 ;“××省旅游局文件”的法定作者是××省旅游局。某些机关的领导人 ,有时也作为公文的作者 ,如国家主席、国务院总理等 ,其法定作者就是国家主席、国务院总理 ,他们不是以私人身份行使职权 ,而是以公职身份出现的 ,即以他所在机关法定领导人身份行使职权。

公文的特定读者 ,是指除布告、公布、通告等公开发布性的文件外 ,都有明确的送发对象和范围 ,不可抄给无关的单位和个人。

具有法定的作者和特定的读者是公文区别于其他应用文的重要特点之一。

### 3. 法定的权威和效用

凡是在规定职权范围内制发的公文 ,就是代表一级机关发言 ,具有法定的权威性和行政约束力。如国家主席发布命令、颁布法律 ,有法律权威 ;行政机关发布的指示性、规定性公文 ,有行政指挥和行政领导的权威 ,即便是平行或不相隶属机关的告知性公文 ,也具有一定的法定效用。

公文的法定效用还表现在它的特定时限性上。公文一般限期保证执行 ,不得贻误 ,以提高工作效率。某项工作完成了 ,办理该项工作的公文作用也随之结束 ,就需要立卷归档 ,以备查考。

### 4. 特定的体式和处理程序

为了维护文件的权威性、严肃性 ,便于处理 ,公文在长期应用中形成了特定的程式和规格。国家有关管理部门对公文的种类、名称、格式、行文规则以及处理程序 ,都作了统一规定。任何机关或个人都不得违背 ,另搞一套。例如 ,“请示”与“报告”虽属同类文体 ,但又是

性质与作用完全不同的两个文种,因此,“请示”不能与“报告”混淆,也不能用“请示报告”的形式替代。只有遵循国家规定的公文体式,才能保证公文的规范性、正确性和有效性。

## 二、公文的种类

国务院办公厅 1993 年 4 月颁布了《国家行政机关公文处理条例(草案、征求意见稿)》,规定的行政机关的公文种类主要包括十二类十三种。该条例已于 1994 年 1 月 1 日起施行。2002 年 8 月 24 日,国务院以国发〔2000〕23 号文件又发布了修订的《国家行政机关公文处理办法》(下文中简称新《办法》)。新《办法》比原《条例》增加了 2 章 12 条,并进行了 100 多处修改,规定的行政机关主要的通用规范性全文种类为 13 种。新《办法》已于 2001 年 1 月 1 日起施行。公文种类名称、性质、使用范围等,见下列简表:

种类	名称	性质	使用范围	行文方向	示例
1	命令	法规性 指令性	依据有关法律公布重要行政法规和规章,宣布施行重大强制性行政措施,嘉奖有关单位及人员。	下行文	中华人民共和国主席令 中华人民共和国国务院令
2	决定	知照性 指挥性	对重要事项或重大活动作出安排;奖惩有关单位及人员;变更或撤销下级机关不恰当的决定事项。	下行文	关于表彰第二届山东省旅游消费信得过单位的决定
3	公告	宣告性	向国内外宣布重要事项或者法定事项。	下行文	中华人民共和国第九届全国人民代表大会公告 国家旅游局公告
4	通告	宣告性 规定性	在一定范围内公布应当遵守或周知的事项。	下行文	中华人民共和国公安部关于在全国实施居民身份证使用和查验制度的通告
5	通知	发布性	发布行政法规和规章。	下行文	关于发布施行《旅游服务健康安全工作基本要求》的通知
		指示性	对下级某项工作有所指示,作出安排、规定。	下行文	关于进一步加强汛期旅游安全工作的通知
		批示性	转发上级机关、同级机关和不相隶属机关的公文,批转下级机关的公文	下行文。	关于转发国家旅游局《关于做好旅游业恢复期间“非典”防控、安全防範和市场规范工作指导意见的通知》的通知
		知照性	要求下级机关办理需要周知或共同执行的事项。	下行文	关于召开旅游中等专业学校饭店服务与管理专业部分课程新编教材审定会的通知

种类	名称	性质	使用范围	行文方向	示例
6	通报	知照性 发布性	表彰先进,批评错误,传达重要情况。	下行文	××省旅游局关于季××同志全心全意做好全赔工作的通报 中国国际旅行社关于×××所犯错误的通报
7	议案	规范性	向同级人民代表大会或人大常委会提请审议事项。	上行文	××市人民政府与××国××市缔结友好城市关系的议案 中国旅游饭店业协会关于章程修改草案的议案
8	报告	陈述性	向上级机关汇报工作、反映情况、答复咨询。	上行文	关于加强全区旅游工作的报告
9	请示	请求性	向上级机关请求请示批准。	上行文	××省人民政府关于申请将××列为国家历史文化名城的请示
10	批复	批复性	上级机关答复下级机关请示事项。	下行文	国务院关于抢修塔尔寺古建筑群的批复
11	意见	指导性 报请性 建议性	对重大问题提出见解,对重要事项提出解决办法。	下行文 (上行文、平行文)	山东省关于加快国有旅行社企业体制改革的指导意见
12	函	商洽性 告知性	机关之间相互商洽工作,询问和答复问题,向有关主管部门请求批准。	平行文 (下行文)	××省旅游局关于推荐出国考察人员的函 山东省人民政府关于设立青岛石老人国家旅游度假区有关问题的复函
13	会议纪要	决议性 告知性 指导性	传达会议议定事项和主要精神,要求与会单位共同遵守、执行。	下行文	

上述十三种公文,按照行文关系、递送对象的不同,可以分为下行文、平行文和上行文。

下行文是指上级机关向下级机关指导工作通知应办事项所递送的公文。如命令、决定、公告、通告、通知、通报、批复、会议纪要等,有时也用函。

平行文是指同级机关或不相隶属的机关之间联系工作、商洽事项所递送的公文,如函,有时也用通知。

上行文是指下级机关向上级机关报告、请示事项所报送的公文,如请示、报告、议案。

意见的行文关系最为特殊。可以是下行文,一般是上级机关对重大问题、重要事项、重要工作提出指导性、指示性意见,对重要工作部署作出安排;也可以是上行文,一般是下级机关以对重大问题提出的见解、解决问题的办法作为建议,请求上级机关批转、转发;还可以是平行文,一般适用于涉及两个或两个以上单位部门的事项,相互之间表达自己对某一问题的

意见、见解。提出的见解,带有商榷的意思,提出解决的办法,带有建议的性质。

### 三、公文的格式

建国以来,国家对公文的格式作过多次规定和改革,使混乱的公文格式渐趋一致。1987年2月,国务院办公厅发布了《国家行政机关公文处理办法》,对公文的格式重新作了具体规定;1993年4月,国务院办公厅又对《暂行办法》进行若干修改,发布了《国家行政机关公文处理条例》,至此,公文的种类及其写作格式就更加统一、完整了。按规定的格式写作公文,可以节省公文的拟稿和传递的时间,并为公文处理、存档、管理和使用提供方便。

公文的格式可分作文头、行文、文尾三大部分。

#### (一)文头部分

公文文头部分由公文份数序号、秘密等级、紧急程度、发文机关名称、发文字号、签发人和间隔线组成。

1. 公文份数序号:简称份号,是公文在该文总印数中的次序号,使用阿拉伯数码,顶格标于公文首页左上角,其作用是便于统计,用于收发登记、借阅和回收。并非每一公文都有份号,只有必须要如数收回的公文才编排份号。

2. 秘密等级和保密期限:秘密等级简称密级,分为“绝密”、“机密”、“秘密”三级。标注密级的同时,可标注保密期限。保密期限根据实际情况确定,一般分为一年以内、一年及一年以上,长期的期限不做标注,可按20年认定。其标注方法,是在秘密等级和保密期限之间加★分隔,在行政机关公文中共同标注在公文首页的右上角。

3. 紧急程度:一般是指公文处理中的运转速度,分为“特急”、“急件”两种,无紧急程度的平件一般不加注。行政机关的公文,紧急程度标注于公文首页右上角。如果需要同时标注密级,则落在密级行的下一行。

4. 发文机关名称:也叫公文版头或发文机关标识,是文头部分的中心,位于正中央,一般用大号字体印成,庄重醒目。它由发文机关全称或规范化简称加“文件”二字组成,如“中共中央文件”、“××省旅游局文件”等。联合发文的公文,发文机关的名称都要排列上,主办机关的名称应当排列在前,“文件”二字置于发文机关名称右侧,上下居中排布,如联合行文机关过多,必须保证公文首页显示正文。

5. 发文字号:是指发文机关对所发公文的编号,由发文机关代字、发文年度(用方括弧括入)和发文顺序号组成,标在公文名称的正下方。如《国务院关于公布第二批全国重点文物保护单位的通知》的发文字号是“国发〔1982〕34号”,“国发”是发文机关代字,指“国务院”;“1982”是发文年度号,指“1982年”;“34”是该公文发文顺序号。

发文代字要准确。国务院代字是“国发”,国务院办公厅代字是“国办发”,各级政府代字是“×政发”,“×”是地方简称。有些机关发文较多,代字多用“×××字”,前字表示发文机关,后字代表拟文部门。如“鲁旅教字”,其中“鲁旅”表示发文机关为“山东省旅游局”,“教”字则表示该公文的拟文部门是局机关教育部门。机关名称相近的部门,机关代字应避免重复;几个机关联合发文,原则上只标注主办机关发文字号。

6. 签发人:上行的公文需标识签发人姓名,平行排列于发文字号右侧。如有多个签发人,主办单位的签发人姓名置于第一行,其他签发人姓名从第二行起在主办单位的签发人姓名之下,按照发文机关顺序依次排列,并使发文字号与最后一个签发人姓名处在同一行。

7. 间隔横线:在发文字号下面,用于将文头部分与行文隔开。

目前印发的正式公文,根据使用机关和公文内容的不同,公文的文头部分大体有下列两种形式:

第一种,是领导机关使用的、内容比较重要的公文,其文头部分与行文部分中的“标题”隔开排印,公文名称套红印刷,俗称“红头文件”。

份号

## 国务院文件

国发〔20××〕××号

第二种,是一般机关使用的公文,其文头部分与行文部分不隔开来排列,而是将文头部分中发文机关名称与行文部分中的标题连写,位于文头正中;发文字号位置可以标在标题的右下侧。

××省华侨商品供应公司  
关于召开全省侨汇、旅游商品  
供应工作会议的通知

×侨秘字〔199×〕第××号

### (二)行文部分

公文行文部分又称文面部分,由公文标题、主送机关、正文、附件、成文时间、印章组成。

1. 公文标题:在行文部分开头正中央,字体小于公文名称而大于正文,一般由制发机关、事由和发文文种三项组成。例如《国务院关于××问题的通知》,其中,“国务院”是发文机关,“关于××问题”是事由,“通知”是公文文种。公文的标题应力求准确、简要,既能概括公文的主要内容,又能让人一目了然。因此,行文过程中,由于文头部分中已经标明发文机关,标题中也可省略发文机关名称,只写事由和文种;有些简短的或者是向社会发布的公文,如“通知”、“公告”等,还可以直接省去发文机关和事由两者,只写公文文种。需要注意的是,公文标题除法规、规章名称外,一般不加书名号。

2. 主送机关:是指公文的主要收受、承办的机关。它位于标题与正文之间的左侧,相当于一般书信的称呼。主送机关要写全称。一般情况,一件公文只写一个主送机关,特别是“报告”、“请示”,应当坚持主送一个单位的原则,否则责任不明,延误处理。对于受双重或多重领导的单位,原则上只坚持主送一家,确需两家或多家同时报送时,其上报公文中的主送机关可采用两种写法:一是把负责答复或主办本公文的领导机关写在“主送机关”位置,把其余领导机关写在“抄报机关”位置;二是采用“并报”写法,即将答复和主办的领导机关列在前面,再写“并报”两字,然后提行写其余领导机关。

3. 正文:它是公文的核心部分。通常由开头、主体和结尾三部分组成,又分别称为“发文原因”、“应知(应办)事项”和“要求目的”。正文必须按照一文一事的要求来撰写,做到





××××××××××××××××××。

附件 1. ××××××××××××××

2. ××××××××××××××



(×××××)

主题词 :×× ×× ××

抄送 :××××××××、××××××××、××××××、××××××。

××××××××

2000年×月×日印发

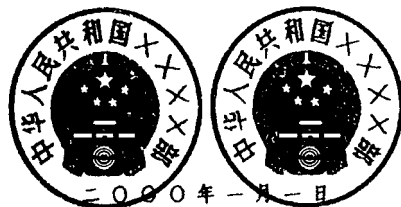
公文末页版式

联合行文须加盖两个印章时,应将成文时间拉开,主办机关印章在前,两个印章均压成文时间,且两印章之间互不相交或相切,相距不超过3mm。

××××××××××××××××××。

附件 1. ××××××××××××××

2. ××××××××××××××



主题词 :×× ×× ××

抄送 :××××××××、××××××××、××××××、××××××。

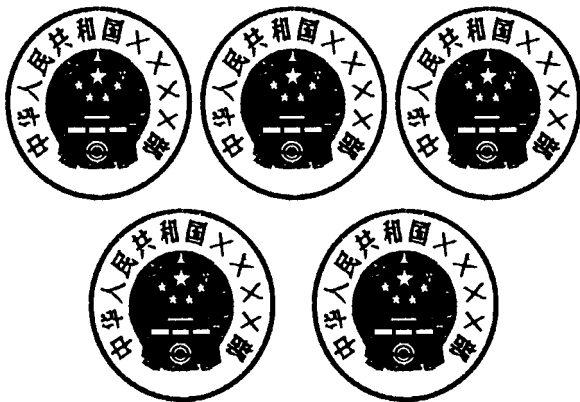
××××××××

2000年×月×日印发

联合行文须加盖三个以上印章时,为防止出现空白印章,应将各发文机关名称(可用简称)排在发文时间和正文之间。主办机关印章在前,每排最多排三个印章,最后一排余下的印章,均居中排布;在最后一排印章之下右空两字,标识成文时间。

××××××××××××××××××××。

- 附件 1. ××××××××××××××
- 2. ××××××××××××××



二〇〇〇年一月一日

主题词:×× ×× ××

抄送:××××××××、××××××××、××××××、××××××。

××××××××

2000年×月×日印发

联合行文公文末页版式 2

当公文排版后所剩空白处不能容下印章位置时,应采取调整行距、字距的措施加以解决,务必使印章与正文同处一面,而不得采取标识“此页无正文”的方法解决。

(三)文尾部分

公文文尾部分包括公文附注、主题词、抄送机关、印发机关、印发时间。

1. 公文附注:是指公文内容以外的要求,如根据文件的性质和内容所确定的阅读以及要执行的机关范围等。位置在公文落款印章的左下侧,并用圆括号标注。如:“(此件可翻印发至乡镇)”、“(此件可向群众传达)”、“(此件只在内部传达,不得广播见报)”等。批转、转发公文的发至范围,一般在正文中加以说明,不放在文尾部分。

2. 主题词:由反映文件主要内容的规范化名词或名词性词组组成,一般是从《文献主题词标引规则》中选取,不宜一个机关制定一套标引规则。

3. 抄送(含抄报、抄发)机关:是指那些不负责答复或承办,但又必须使之知道公文内

容,或要其协助办理的有关机关。写在主题词下一行。

给上级机关,应写“抄报”;给同级机关,应写“抄送”;如给下级机关,可写“抄发”。

4. 印发机关和印发时间:合称“印发说明”,又叫“印刷版记”。印发机关一般指发文机关的办公部门,时间是指办公部门接到签发稿后起印的日期。印发机关和印发时间写在文件末页下端。

此外,公文格式还规定了机关公文通用纸张尺寸、规格、书写形式及字体字号等。公文(包括附件)的用纸一律用国际标准 A4 型(长 297 毫米、宽 210 毫米);公文一律从左至右横写、横排;在左侧装订。“通告”、“布告”、“公告”用纸大小则根据需要确定。

上面介绍公文格式的各个项目,是一份正式文件最完备的格式。但某些项目,如文件编号、秘密等级、紧急程度、落款及文尾等项,可视情况省去其中一项或几项。至于公布性公文,如公告、布告、通告等,一般都没有文头和文尾部分,其行文也多无主送机关名称。

份号

机密★ 一年  
特急

## 国务院文件

国发〔20××〕××号

签发人:

### 国务院关于××××的通知

各省、市、自治区、直辖市人民政府:

(正文)

附件:《……》

国务院印章

20××年×月×日

(此件发至……)

主题词:×× ×× ××

抄送:

国务院办公厅

××××年×月×日印发

印××份

#### 四、旅游部门几种常用公文的写法

公文由于种类不同,性质各异,其写法也有差别。现就旅游部门使用频率比较高的几种常用公文正文的写法,分别介绍如下:

##### (一)决定

决定是机关单位对某些重大行动、重大问题、紧急事项所作出的安排、规范或决断。它是一种重要的、具有法规性的文件。决定大致可以分为两种,其一是知照性决定,多用于对某一问题作出安排,告知有关部门和人员。目前在旅游部门所使用的表彰决定、设置机构的决定等,都属于这一类决定。其二是指挥性决定,多用于对某一重大事项或行动作出部署,带有法规、指示的性质,并要求有关方面认真贯彻执行。

决定的正文一般包括因由、主体和结尾三个部分。

1. 因由:是决定正文开头,要写明作出此决定的原因;关于法规性的决定,要写出法律依据。
2. 主体:是决定正文的主要内容,要写明决定的事项或安排、决策。有的决定主体部分比较简单,一两句话即可;但许多决定内容较多,主体一般采用分部分、列条项、加小标题的写法。
3. 结尾:决定正文的结尾可写号召或要求。有的决定,如关于机构、人事安排的决定,则可以不要结尾。

决定的写作应注意:内容准确,观点鲜明,体现出严肃性、确定性,只写经讨论通过的意见,议而未决或有分歧的意见都不可写;文字简练,语气肯定,不能含糊其辞,模棱两可。文风庄重严谨,对论述性的内容要分析透彻,评价准确;对措施性的要求,要逻辑严密,具体实在,注意可操作性。

##### [ 示例 ]

#### 关于表彰第二届“山东省旅游消费信得过单位”的决定

为加快我省旅游产业化和旅游企业品牌化建设,进一步提高旅游企业服务水平和服务质量,更好地维护旅游消费者和旅游经营者合法权益,促进我省旅游业健康快速发展,山东省旅游局和山东省消费者协会共同开展了首届“山东省旅游消费信得过单位”复核和第二届评选工作。

经评选,188家旅游企业被评为第二届“山东省旅游消费信得过单位”;另有226家首届“山东省旅游消费信得过单位”经复核合格。为此,决定授予青岛汇泉王朝大酒店等414家为第二届“山东省旅游消费信得过单位”荣誉称号。

希望获得荣誉称号的旅游企业更加珍惜荣誉,再接再厉,力争为全省旅游业更好、更快地发展作出新的更大的贡献。全省旅游企业要以获奖单位为榜样,严格遵守国家的法律法规和国家标准、行业标准规范经营行为,不断提高管理水平和服务质量,努力为旅游消费者提供更加优质的服务。

附:第二届“山东省旅游消费信得过单位”名单

##### (二)通知

通知是应用范围广泛、使用频率较高的一种公文。它的作用在于把有关事项通告、周知有关单位和人员遵照执行。这里介绍的通知是属于公文文种的通知。

这类通知一般可分为发布性、指示性、批示性、知照性等几种。为便于学习,列出简表供

参考。

种类	作用	制发者	受文者
发布性通知	具有传达、领导作用,用于发布有关法规,印发有关文件,加说明式通知下发。	行政机关	下级机关
指示性通知	对下级机关某项工作有所指示,作出安排、规定,其内容不宜用“命令”或“指令”发布。	主办机关	下级机关
批示性通知	对上级机关、同级机关或不相隶属机关的公文,加按语后转发下去;对下级机关的公文,加按语后批转下发,要求所属单位执行或参照执行。	主办机关	下级机关
知照性通知	用于要求对方周知、办理或共同执行的事项,如召开会议、布置工作、互通情况、任免人员等。	主办机关	下级机关

通知的写法没有固定格式,因用途不同稍异。内容较多、篇幅较长的,一般分开头、主体、结尾三部分。开头写依据、目的,主体写通知的事项,多用条款式,结尾写贯彻要求、希望等,知照性通知多用“特此通知”、“请查明办理”等语句作结。而内容简单的,可只用一段话或一句话成文,写出“因由”、“应知(应办)事项”即可。

通知的写法应注意:要明确、具体、周密,通知中涉及的时间、地点、人员,以及所要求做的事情等项,一定要写得清清楚楚,语言简洁明了;要把握特点,使用勿滥,通知虽具有较强的通用性,但决不意味着它能代行其他文种的所有功能,必须注意区别,不能不管下行、平行或大事、小事都滥用通知。

[ 示例 ]

#### 关于发布施行《旅游服务健康安全工作基本要求》的通知

各省、自治区、直辖市旅游局(委):

4月16日,国家旅游局与卫生部联合发布施行了《旅游经营单位预防控制传染性非典型性肺炎应急预案》,旅游全行业认真贯彻落实,各地旅游管理部门和各类旅游企业也积极采取了许多切合实际并行之有效的应对措施,取得了明显的效果。

为长期应对公共卫生事件给旅游业可能造成的影响,巩固各类旅游经营单位防控工作的成果,做好“非典”过后旅游业恢复发展及振兴期间的健康安全保障工作,并将旅游健康安全作为长期性的重要工作抓好,促进我国旅游业更快更好地健康发展,国家旅游局在《应急预案》的基础上,又根据施行情况和各地摸索总结出来的新鲜经验,作了修改补充,制定了《旅游服务健康安全工作基本要求》,现予发布施行。

请转发和督导各中国优秀旅游城市和各类旅游企业,作为长期保障旅游健康安全的工作认真施行。

特此通知。

附:《旅游服务健康安全工作基本要求》

(三)通报

通报属于发布性、知照性公文,用于表彰先进、批评错误、传达重要情况。表彰先进的通

报适用于介绍、推广先进经验,以起到学习先进、交流经验、促进工作的作用;这里的表彰与决定中的表彰明显不同之处在于后者是对有重大贡献者作出表彰奖励,也限于较高级别的权力机关和决策机关。批评错误的通报适用于揭露某些重大事故和倾向性的错误,分析主要原因,指出教训所在,以防止类似事件的发生。传达重要情况的通报适用于反映某一个时期的工作进展概况、动向,目的在于交流信息,沟通情况,以便安排和开展工作。

通报的写作形式有两种:其一是直述式,即发通报的单位直接叙述所通报的事;其二是转述式,即指通报机关转发其他机关通报的事项或文件。

通报的正文一般都包括主要事实、说明和决定三部分。主要事实是通报事件的基本情况、主要情节、结果或影响等;说明是指对所通报的事实进行分析、评论,指出经验教训;决定是指对有关人员进行的具体表彰和处分,或是对有关情况提出对策要求。

通报写作应注意以下几个方面:

1. 事件要典型。通报的事件要有普遍意义,有代表性、指导性、教育性。
2. 事实要准确。通报的典型事例不管好与坏,其情节及有关数字要反复核对,不能有半点出入,如果失实就会造成不良影响,甚至产生严重后果。
3. 措辞要妥帖。叙事应简明扼要,既要具体清楚,又要简洁平实,不能过分渲染,更不能用夸张的手法;分析、评论应自然、中肯、实事求是,针对性要强。
4. 提出要求要明确。通报结尾提出的意见和要求、应吸取的经验和教训,都要具体明确,带有总结性、指导性。

[ 示例 ]

××省旅游局关于季×同志  
全心全意做好全陪工作的通报  
×年×月×日

国旅××分社翻译季×同志的《全陪工作汇报》写得很好,现印发给你们。

季×同志刚从学校毕业,在第一次担任全陪途中,“每时每刻都不使客人失望”,尽心尽职地为客人服务,将自己的一腔热情倾注于接待工作之中,并能严于律己,自觉抵制不正之风,发扬了我陪同工作中的优良传统。季×同志的这种全心全意为旅游者服务的精神,认真负责的工作态度值得称赞,值得学习,特予通报表扬。

陪同、导游是旅客的向导和依托,也是我们旅游工作的一面镜子。如果陪同、导游在接待、导游、服务等环节中想客人所想,急客人所急,以热情、周到的态度为客人服务,不仅有助于旅游计划的圆满实现,使客人得到满足,感到愉快,而且会体现出我国人民的精神风貌和社会主义的精神文明,从而使客人对我们国家和人民留下美好的印象,愿意再来;相反,如果陪同、导游态度冷淡,不负责任,就会使客人失望,扫兴而归,甚至抱怨、投诉,永不再来。由此可见,陪同、导游的作用对我们国家和旅游业的声誉关系很大。请我省旅游系统的陪同、导游以及全体服务人员认真读一下季×同志的《全陪工作汇报》,对照自己,从中吸取教益,进一步提高为游客服务的自觉性,把工作做得更好。

附件:《季×同志的全陪工作汇报》

#### (四)报告

向上级机关汇报工作、反映情况、提出建议,答复上级机关的询问或要求要用报告。报告偏重汇报工作,是陈述性公文。其目的是让上级机关掌握情况,加强指导;此外,答复上级

机关的询问事项,报送文件、物品也以报告行文。

报告按性质分有呈报性与呈转性两种。前者在呈报上级后,不需要转发,而后者则要求上级转发。

1. 呈报性报告:主要是当某项工作进行到一定程度或告一阶段后,将前一段工作情况、取得的成绩、存在的问题,以及下一步工作的打算等,如实地向上级汇报时所写的一种陈述性文件。这种报告可帮助上级及时了解情况,并作出正确的判断和指示。呈报性报告种类很多,有全面工作报告、专题情况报告、定时例行报告及专门回答上级询问的回复报告等。

2. 呈转性报告:在内容上以“意见”为主,多是针对工作中的问题,并附有具体解决办法。呈转性报告中的“意见”一经上级机关批转,就带有“指令性”,具有指导、约束作用。因此,这种呈转性报告成了当前一些业务行政部门争取上级领导的支持、指导,以推动工作的一种有力工具。需注意的是,这种写法按照《国家行政机关公文处理条例》是可以的,但按照新《办法》,尽管没有禁止性条款,实际上也是不妥的。

报告的正文写法,一般分为三部分:开头、主体、结尾。呈报性报告正文大都采取总分的写法,即开头部分先总述,说明有关工作背景、过程,要开门见山,直述其事。主体部分进行分述,如汇报工作,应写明工作进展情况、成绩和问题、经验和教训;如反映情况,应写明事情过程、原因和结果;如提出建议,写明设想、措施、做法,阐明理由。分述可以分条列项,也可不列。结尾部分加上呈报性报告的习惯用语,如“以上情况,谨此报告”、“特此报告”等。呈转性报告的正文写法,一般按照情况、问题和意见三段式逻辑来安排结构层次,结尾部分可加上呈转式报告的习惯用语,如“以上报告如无不妥,请批转有关部门执行(或参照执行)”。

报告写作时应注意以下几个方面:

1. 真实可靠,准确具体。报告中汇报的情况必须实事求是,成绩和问题应真实可靠,提出的设想、意见、措施要切实可行。

2. 主旨明确,重点突出。报告要详略分明,抓主要矛盾,突出影响全局的、具有典型意义的经验和方向性问题,从中找出规律性的东西。要防止主次不分、面面俱到,写成流水账。

3. 迅速、及时。报告要不失时机,反映情况一定要迅速、及时,否则事过境迁就不起作用了。

4. 文字平实简练。报告以陈述为主,叙事多用直叙,概述要简明、朴实,也要加以分析,提出看法,但不要多讲道理。

[示例]

### 关于加强全区旅游工作的报告

自治区人民政府:

内政发[1991]32号文,及时转发了《国务院批转国家旅游局关于加强旅游行业管理若干问题请示的通知》并结合我区旅游业发展的实际,为加强行业管理提出了四条意见。这是一个非常重要的文件。为落实国务院、国家旅游局和自治区人民政府的指示,自治区旅游局就加强全区旅游工作提出以下几点意见:

一、各地区、各有关部门,尤其是呼和浩特和包头市人民政府,乌盟、伊盟、呼盟、锡盟行政公署外事旅游部门要抓紧进行旅游资源的调查研究工作,做好把旅游列入国民经济和社会发展计划的实际准备工作,结合当地实际,尽快将自治区的决定落到实处,以便使旅游这一适度超前的产业为我区第二步战略目标的实现作出更大的贡献。



二、狠抓宣传九条、贯彻九条、落实九条的各项措施,切实加强旅游行业管理。要继续抓好旅游业的治理整顿,逐步实现旅游企业的科学规范管理,把经营管理和服务质量提高到一个新的水平。旅游形象是市场促销的基础。当前我们就是要要把发展旅游事业的着眼点首先放在提高服务质量,树立良好信誉的基础上。各级旅游行政管理部门,各地涉外旅行社、饭店、汽车公司、旅游点都要增强质量意识和形象观念,充实质量管理的机构和力量,把服务质量与职工荣誉和物质利益结合起来,加强服务的规范化和制度化,树立安全卫生、热情友好、质价相符、招徕信用、接待规范的形象。旅游产品的质量特点具有综合性、依托性、连贯性、时间性,我们要保证旅游者行、游、住、吃、购、娱六要素顺利实现,不论在哪一个环节上都不要发生不愉快的事情。各级政府和旅游行政管理部门要努力做好各有关部门的协调工作,充分发挥行业管理的职能,把今年的旅游工作切实向前推进一步。

三、增强市场观念,提高竞争意识,努力开展市场促销工作。当前国际旅游市场竞争十分激烈,形势迫使我们必须立即改变消极、被动、半封闭式搞旅游的状态。要增强市场意识、商品意识,不断充实和更新国线、省线的旅游项目,参与竞争,在激烈的市场竞争中求得生存和发展。首先我区旅游部门的上上下下要有发展旅游事业的使命感、紧迫感和危机感。自治区领导对旅游工作的要求,对我们既是压力又是动力。要用这种动力去努力开发市场。要主动加强与国内外同行的联系,注意掌握市场信息,积极进行区域性联合推销,尽可能多地派出去,请进来,努力增加我们的知名度……

……

六、今年我区的交通形势看好。铁路、民航部门相继开通了新的路线,我区旅游“死胡同”的状况可望在不久的将来得到改变。各地区、各有关部门要妥善解决旅游运输问题。特别是在旅游旺季和那达慕大会期间的机、车票问题,要本着先外后内的原则,精心安排,精心组织,防止出现纰漏。

……

九、为适应我区旅游事业发展的新形势,希望各地根据自己的实际,采取积极的切实的措施,进一步理顺和加强旅游管理体制,从组织机构和领导体系上保证旅游业的顺利发展。

十、大兴调查研究之风。我区的旅游工作正处在由开创走向发展的关键时期,希望与困难同时存在。在这种时刻怎样改善旅游企业的经营管理?怎样进行市场开发?怎样搞好资源开发?这些问题的正确解决,有赖于科学的决策。为此,必须提倡认真调查、深入研究的作风,把区外,乃至国外的先进经验和我区的实际情况结合起来,坚持实事求是的原则,逐步摸索出一条发展我区社会主义旅游事业的路子来。

以上报告如无不妥,请批转各地和各有关部门执行。

内蒙古自治区旅游局

×年×月×日

### (五)请示

请示是下级机关对某项工作作出决定、提出处理意见、涉及重大的方针政策问题,需要上级审查批准,处理某件事情遇到困难,或对上级指示有不明确的地方,需要向上级说明时所写的文件。

请示按照内容可分两大类:其一是工作请示,指实际工作部门遇到各种难以处理或不能擅自解决的事情,需要上级指示或批准时用的请示;其二是政策请示,指对上级机关文件中

某些政策界限把握不准,需要上级机关答复时用的请示。

请示的正文,一般分为三部分:开头、主体、结尾。开头部分,应写明请示的原因,原因是请示事项的基础,必须交代得清清楚楚,与下一步陈述请示事项自然地形成因果关系;主体部分,应写明请示事项,视内容多少,可采取不同的写法,或分条列点,或不分条列点,若请示的问题比较少,就没有分条列点的必要。如请示的内容比较丰富,在写明原因之后,就把请示事项分为几个问题,一目了然。结尾部分,语气要谦和,多用“以上意见当否,请指示”、“妥否,请批示”、“以上意见,如无不妥,请批转××执行”等期复语。

请示写作应注意的几个方面:

1. 坚持一文一事。请示只能是一文一事,不能一文数事,以免辗转传递,影响办事效率。
2. 情况要确凿,意见要明确。请示的依据要充分,要写清问题提出的必要性;所写问题必须确凿无误,所提的意见要明确、具体,切合实际,中肯可行。

请示与报告是公文中不同类的两个文种。但是,这两个文种都是下级机关写给上级机关、业务主管部门或权力机关的报请性公文,使用中容易混淆,必须明确二者间的区别。其主要区别有以下几个方面:

1. 性质要求不同。请示是请求性公文,属于办件,有明确的请示事项,需要办理,上级机关必须批复,要有回音;报告是陈述性公文,属于阅件,主要是下情上达,一般不需要办理,也不要求上级批复。
2. 内容含量不同。请示内容比较单一,必须一文一事,基本结构就是事由、请示的事项两部分,篇幅一般都不长;报告内容比较广泛,涉及的面可大可小,篇幅可长可短,形式也比较灵活。
3. 行文时限不同。请示必须在事前行文,不能“先斩后奏”;报告在事前、事中、事后都可行文。

因此,请示与报告不能混用,把请示或报告连写成“请示报告”也是错误的。

[示例]

××省人民政府关于申请将  
××列为国家历史文化名城的请示

×政发〔2000〕××号

签发人:×××

国务院:

××是一座具有一千多年历史的文化古城,位于著名的×山脚下,山城一体。××市历史悠久,文物古迹众多,古城格局保存完好,1989年被列为××省历史文化名城。

为了保护、继承悠久灿烂的×山文化,××市于1991年编制完成了《××市历史文化名城保护规划》,同年申报第三批国家历史文化名城。由于××市在岱庙原址上建设不适当建筑,严重影响了古城风貌……

为保护好××悠久的历史文化遗产,尽快恢复岱庙古建筑群的原貌,近年来,××市加大历史文化名城的保护力度,重新修缮了岱庙的古围墙、角楼和门楼,拆除了岱庙内“文革”期间建设的科技馆和其他影响岱庙观瞻的建筑,在岱庙前腾出了2万多平方米的绿化广场。为了系统全面地对以岱庙为中心的老城加以保护并为现代化旅游城市的发展寻找出路,××

市政府按照省里的统一部署,编制完成了××市新一轮城市总体规划。为切实加强对××市历史发展演变中遗存的古城格局、古城遗址、传统街区的保护,规划确定在城市西部开发建设新城区。××市新城区的开发建设已全面展开,计划在2~3年内搬迁占据岱庙的全部设施,尽快恢复岱庙全貌。同时,××市政府还制定了保护古城格局、传统街区及文物古迹等的政策措施。

按照《国务院批转建设部、文化部关于请公布第二批国家历史文化名城名单报告的通知》(国发[1986]104号)中有关历史文化名城标准的规定,我们认为××市符合国家历史文化名城的标准,特报请将××市列为国家历史文化名城。

当否,请批复。

附件:

1. ××市申报国家历史文化名城文字说明
2. ××市申报国家历史文化名城图纸资料
3. ××市申报国家历史文化名城文物古迹图片资料
4. ××市申报国家历史文化名城电视片解说词及录像带

××省人民政府(印章)

二〇〇〇年六月二十二日

#### (六)批复

批复是答复下级机关请示事项的公文。对请示单位具有约束力,尤其是对于重要事项或问题的答复,常常具有明显的法规作用。

批复的正文一般包括引语、主文和结尾三部分。引语是正文的开头,要引叙下级来文的日期、文号、摘要,以便使受文单位明确批复的事项,习惯写法是“×月×日×字×号文关于××问题的请示收悉”;主文是批复的主体,要根据有关方针、政策、法令、规章制度或实际情况,对请示中提出的问题作出明确的答复,针对性要强,态度要明朗,措辞要准确;结尾可用“此复”、“特此批复”做结束语,有的批复结尾寓于主文之中,这些习惯用语则可以省略了。

[示例]

#### 国务院关于抢修塔尔寺古建筑群的批复

国函[1991]59号

青海省人民政府:

你省《关于抢修塔尔寺古建筑群的请示》(青政[1990]107号)收悉。现就有关问题批复如下:

一、塔尔寺古建筑群是藏传佛教的重要寺院和全国重点文物保护单位,在国内外具有重要的影响。维修好塔尔寺,对进一步贯彻落实党的民族、宗教政策,促进民族团结,保护好国家重点文物,都有重要的意义。为此,国务院同意对其进行抢修加固。请你省加强领导,组织力量,把维修塔尔寺的工作切实抓紧做好。

二、考虑你省财政的现实情况和目前中央财政的实际困难,决定给予塔尔寺维修工程一次性补助2000万元,直接用于重点维修项目的支出,由财政部和国家计委按工期需要分三个年度拨交你省使用。其中:1991年600万元(财政部500万,国家计委100万),1992年1000万元(财政部700万,国家计委300万),1993年400万元(财政部300万,国家计委100

万)。对维修经费要精打细算,节约使用,并保证专款专用。维修经费的不足部分,由你省自行解决。

三、维修工程所需物资原则上由你省自行解决。本省解决确有困难的,可与国家有关部门协商解决。

国务院

一九九一年九月十七日

### (七)函

函是机关单位之间联系工作或向有关部门请求批准时使用的一种公文。

函有公函、便函两种。便函不是正式公文,用于联系一般性事务。我们这里指的函,是公函,是商洽性、询答性公文,要单编发文号,按程序制发、归档。

函实际上就是一种专用书信,它不具有呈报和指示作用,但上级机关的函往往是根据下级的询问,或解释政策,或说明工作进行中的具体问题等。

函可分为去函和复函两种。去函,指为某事或某问题主动向对方所发的函;复函,指为答复对方来函所回的函。

函的写法要根据具体的用途来定,一般分为三部分:开头、主体、结尾。开头,发函应说明原因、说明何事,去函则以对方来函为引据,概括复述来函内容。主体,说明发文单位所联系的事情和意见,或者答复对方提出的问题和要求。结尾,如果要求对方答复,可用“请即函复”、“请予研究函复”;如果不要求对方答复,则有“特此函达”、“特此函达,即希查照”;如果是答复对方,则用“特此函复”、“特此函复,请查照办理”等语。

函的写作应当注意:要一函一事,中心明确;要开门见山,简明扼要;要态度恳切,讲究礼貌。

#### [ 示例 ]

#### 关于推荐出国考察人员的函

××市旅游局:

我局定于×月底组织考察小组赴××国进行旅游市场调研活动。拟请你局选派一名熟悉业务并懂英语的人员参加。如同意,请将你局推荐的人员有关情况,于×月底以前报我局××处。

××省旅游局

×年×月×日

### (八)会议纪要

会议纪要根据会议文件、会议记录以及其他有关材料,对会议内容的要点加工整理后写成的正式文件。

会议纪要被广泛使用。目前,权力机关的重大决策会议,运用决定、决议发布议决事项,而一般会议(包括庄严的会议),如座谈会、研讨会、工作例会等,则以“会议纪要”的形式行文,来通报会议情况,统一认识,遵守执行,交流经验,指导工作。

会议纪要根据会议的性质和内容可以分为两种:例会办公会议纪要、专题性及大型会议纪要。

例会办公会议纪要是机关单位研究日常行政、事务的会议纪要,如党委会议、局务办公会、经理办公会等。这类会议纪要是反映机关集体领导活动、主要决策、日常工作处理情况

的一种内部文件,可依据执行,保存备查。

专题性与大型会议纪要,是领导机关或职能部门为解决工作中的问题召开的专门性工作会议纪要,如工作会议、生产会议、专业会议等,一般带有指示性。这类会议纪要主要反映会议研究和讨论的意见,要求有关单位、部门贯彻实施或参照执行。

会议纪要的正文,主要有会议基本情况、会议主要精神、会议希望三部分内容构成。

会议基本情况:是正文的开头部分,介绍会议的概况,包括召开的时间、地点、参加单位、主要领导人,召开的根据、目的、基本议程、主要活动;会议的成果和估价等。

会议的主要精神是纪要的主体部分,主要写会议讨论的问题、研究的意见、作出的决定、提出的任务和要求等。这一部分要具体叙述和说明,概括要准确,政策性要强。小型的、讨论问题比较单一、意见比较集中的会议,可以将会议的发言、讨论情况综合在一起,概括叙述出来;而比较大型的、讨论问题比较多、涉及面较广的会议,可以将众多的意见分类归纳成几个方面、几个问题或几个部分,分项、分条款或加小标题。这种写法条理清楚,层次分明重点突出。

会议纪要写作要注意以下几个方面:

1. 要突出会议重点。会议纪要中的“纪”,指综合整理;“要”,指要点。因此,要围绕会议中心议题,对讨论情况、议定事项加以综合概括、整理,分清主次,抓住要点,不能面面俱到,不能写成会议记录。

2. 要正确反映会议实际。会议纪要可以对会议内容进行提炼和删节,但对重要发言和意见却不能修改,也不允许进行讨论,断章取义;不仅要集中反映符合会议宗旨的多数人一致的意见,也要注意吸收少数人正确合理的意见,最后未取得一致意见或没有讨论出结果的问题,一般不要写入纪要。

3. 语言要准确、简洁。会议纪要用语要恰当、贴切,如反映会议讨论的实际情况时,有的可用“会议认为”、“与会代表一致同意”,有的则用“部分代表认为”、“一些代表认为”,文字简明而又有所区别。

## 五、公文语体的写作要求

公文语体的特征是与公文的性质、作用、特点联系在一起。语言材料的选择和组织,以实用为准则;语言风格平实、庄重;以说明为主要表达方式,结合叙述与议论进行综合表达,采用规范化的书面语。

公文语体的写作要求可概括为:准确、简要、规范。

### (一)准确

准确是指在表述事件或论述问题时的用语、分寸、句式、语气等方面都要准确恰当。

#### 1. 用词要准确、规范,语气要得当

公文所用词语要有明确的单义性,表意要确切,避免产生歧义。一般不要使用推测性语言,如“大约”、“也许”等。

公文用语还要注意分寸,要切合文种和受文对象。如上行文应当用报告与请示的口气,体现组织观念,尊重上级;平行文应注意委婉、谦和;下行文则多用质朴、肯定、指导的口气,既要处理果断,又要体恤下情。

#### 2. 句式要严谨

句式严谨主要是指公文语言顺序的安排、因果关系的叙述、前后呼应的联系都要考虑周

全符合逻辑。尤其大量运用长句,附加成分多而复杂的公文,如“可以有计划地兴办一批旅游纪念品生产基地和研究国际旅游商品、旅游纪念品市场行情、开发新产品的科研单位”(《国家旅游局关于加强旅游工作的意见》)。

## (二) 简要

简要是指语言要简明、扼要,文辞要凝练不烦,说理要精辟透彻。也就是说,要用最少的文字把要表达的内容表达清楚。

### 1. 要正确使用习惯用语

由于公文的行文关系和工作程序,公文语体中形成了一套比较固定的语言形式,如开端用“根据、由于、兹因等”,过渡用“为此、对此、鉴于等”,结束用“为盼、是荷、此布等”,称谓第一人称用“本”,第三人称用“该”。这类习惯用语用得恰当,表达会更加得体。本节附录了部分公文常用习惯用语,可供参考。

### 2. 要注意运用介宾短语

注意运用介宾短语,可使表达简明、准确、严密。如表目的与原因的用“为、为了、由于等”,表对象与范围的用“对、将、关于等”,表根据方式的用“据、遵照、通过等”。尤其是公文标题中大量使用“关于”介宾短语,如“关于……的决定”、“关于……的通知”、“关于……的请示”等等,可使标题主旨表达得醒目、突出。

### 3. 要采用大量的专业术语

公文语体应大量运用专业术语,如旅游业中常用的“游客、组团、景点、领班、前厅等”,这些专业术语是人们从长期工作实践中创造出来的,运用恰当,公文就可以写得简洁、明了。

## (三) 规范

由于公文具有权威性、法规性、实用性,因此决定了公文语体用语的特殊要求——规范。规范是指公文语体的风格庄重严肃,用语要使用书面语,要符合现代汉语的表达习惯,使用普通话标准语词,符合语法,讲究修辞;不用或少用俗语、俚语、谚语、歇后语,也不要用未经提炼的口语。公文在实践中形成的一套比较固定的用语不可随意违反,也不可用同义词语代替。

## 第二节 规 章

### 一、规章的性质与作用

规章,即规章制度,是国家机关、社会团体、企事业单位在行政管理、生产操作、学习和生活等方面,依照法律、法令、政策而制定的、具有法规性或指导性或约束力的应用文,是各种行政法规、章程、条例、制度、规则、规范、守则等的总称。

党的十一届三中全会指出:“社会主义现代化建设需要集中统一的领导,需要严格执行各种规章制度和劳动纪律。”这说明制定和执行各种规章制度对全国各个部门、各个行业,都有着重要意义。

建立和健全规章制度,有利于明确职责、协调工作、统一步调、严格组织纪律、维护正常秩序。目前我国旅游业的发展已具备了相当的基础和进一步加快发展的基本条件,亟须提高管理水平和服务质量,搞好优质服务,使我国旅游业在国际上建立良好的信誉和形象。自上到下建立和健全一套严格的、行之有效的规章制度,是提高管理水平和服务质量的重要手

段,这一点不仅是国际旅游业公认的管理经验,也已为我国许多先进旅游单位的实践所证明。各种规章制度成龙配套,使管理和服务工作标准化、规范化、制度化,就会促进我国的旅游业像一部高度现代化的机器一样运转自如,获得显著效益。

## 二、规章的种类

根据规章适用的不同范围,可以分为行政法规、制度、章程和公约四大类。

### (一)行政法规类

是指由各级国家机关制定的法规性的规章制度,如条例、规定、办法、细则等。

1. 条例:是对某一方面的行政工作作比较全面、系统的规定,具有法律性质的文件。如国务院发布的《旅行社管理条例》、《中华人民共和国居民身份证条例》等。

2. 规定:是对某一项行政工作作部分的规定,是法律、政策、方针的具体化形式,处理问题的法则。如《导游人员管理规定》、《中等专业学校学生学籍管理规定》等。

3. 办法:是对某一项行政工作作比较具体的规定,包括处理某些问题的具体方法、标准。如《旅游基本建设管理暂行办法》。

4. 细则:是为实施“条例”、“规定”、“办法”作详细、具体或补充的规定,对贯彻方针、政策起具体说明和指导的作用。如《中华人民共和国统计法实施细则》等。

### (二)制度类

是指社会团体、企事业单位所制定的具有纪律性或约束力的规章制度,如制度、规则、规程、守则、须知等。

1. 制度:是指有关单位和部门制定要求所属人员共同遵守的准则,如《考勤制度》、《安全生产制度》等。

2. 规则:是指有关部门为维护劳动纪律和公共利益而制定的要求大家遵守的条规,如《城市交通规则》、《借书规则》等。

3. 规程:是指单位和部门制定的要求有关人员在工作和生产时应该遵守的操作程序和规格,有时也称作“程序”。如例文《客房卫生消毒规程》、《卡拉OK服务程序》等。

[示例]

#### 客房卫生消毒规程

1. 客房床单、枕套、各类巾一日一换。

2. 所有杯具一客一换一消毒,每日必换(统一由消毒间负责清洗、消毒)。

(1)客房楼层卫生班,将客人用的杯具撤下,装入筐篮中,统一送到杯具洗涤室,并换取消毒杯具使用。

(2)客人使用过的杯具,先用洗洁精进行刷洗。

(3)将刷洗过的杯具放入0.2~0.5% TC—101液浸泡15~20分钟(注意:每公斤水放TC—101两片),然后用清水冲洗杯具。

(4)将清洁后的杯具送进洗杯机冲洗并进行高温消毒。

(5)将消毒后的杯具套上消毒套,整齐地装入筐篮中,已消毒与未消毒杯具应有明显标志区分。

(6)洗杯用的毛刷、毛巾及盆应保持清洁,定期更换。

(7)洗杯房的地面、墙面应每日打扫,保持清洁干燥,洗杯机用后及时停电并将机器擦洗干净,平时注意保养机器,无关人员不得操作。

(8)操作员上班时必须着工装。

(9)未洗干净、有迹印的杯具一律不准发往楼层,有破损裂纹的杯具应及时调换。

3. 面盆、浴盆、恭桶按以下程序清洗、消毒:

①放水冲洗。②用清洁剂刷洗。③放清水冲洗。④用5%的TC—101液喷洒、消毒。

4. 房间、卫生间、过道每周用杀虫剂喷洒。

5. 客房灭鼠工作按统一布置执行。

[ 示例 ]

### 卡拉 OK 服务程序

一、上班提前30分钟换装到岗,并在领班处签到,人员到齐后由领班组织召开班前会,布置本班次工作。

二、做好营业前的准备工作,对灯光、音响、影视麦克风系统进行调试,做好场地内和吧台的清洁卫生,检查卡拉OK厅有无不安全因素。准备工作完毕后,服务员各就各位,进入营业状态。

三、客人验票入场后,由服务员引导客人到桌,拉椅请坐。待客人坐定后,征询客人要何种饮品,并送上歌本。给客人端上饮料后,将客人填写的点歌单交服务台,按订单号依次输入电脑,如客人有特殊需要(录音、录像)应在点歌单上注明。

四、工作期间,服务员站立服务,在各自负责的区域内巡视,注意客人的服务需求,维持本区域内的秩序和卫生,当轮到客人演唱时,应引导客人到演唱台演唱。

五、在演唱结束前5分钟,各岗位服务员应在领班的带领下站立在卡拉OK厅前,做好送宾客准备工作。演唱结束时,要即刻开灯,对离场的客人说“谢谢光临”。

六、客人离开后要及时搞好清洁卫生、清洗杯具烟缸。吧台服务员做好当日营业账。堂内服务员做卫生。机房服务员整理唱片、归顺用具、关闭机器。领班填写工作日志。以上工作待领班检查合格,关好灯掣后服务员方可离开。

4. 守则、规范:是指机关、团体、企事业单位要求其成员遵守的行为准则和道德规范,如《社会主义旅游职业道德规范(试行)》。

5. 须知:是指有关单位、部门为了维护正常秩序和公共利益而制定的具有指导性、规定性的规章制度,如《来客须知》、《游览须知》等。

[ 示例 ]

### 游览须知

一、请购票入园。

二、请爱护文物古迹,不要刻画涂写,不要攀登和损坏。

三、请爱护树木花卉,不要攀枝采花摘果,不要穿越栅栏践踏草坪。

四、请爱护园内的公共设施,不要搬动和损坏。

五、请讲清洁卫生,不随地吐痰,将果皮纸屑杂物放入果皮箱内。

六、请维护公共秩序,禁止携带枪支、弹药、弹弓以及家禽、家畜入园,禁止在园内踢球、滑旱冰、骑自行车。

七、未取得本园许可证,不得在园内摆摊出售商品。

八、上述各条如有违反者予以劝阻,情节严重者处以罚款。



### (三)章程

章程,通常作为一个组织的规程,用以说明该组织的宗旨、性质、组织原则、机构设置、职责范围等的纲领性文件,具有准则性与约束性,一般用于政党或社会团体,如《中国共产党章程》、例文《中国××旅行社总社章程》等。

章程还可以用作一种办事的规程,最常见的用于招工、招生。这种章程大都比较简单,所以习惯上又叫“简章”。

[示例]

## 中国××旅行社总社章程

### 第一章 总 则

第一条 中国××旅行社总社(以下简称××总社)是国家旅游局领导下的全民所有制企业,是独立核算、自负盈亏的经济实体,具有法人资格。

第二条 ××总社坚持执行党中央和国务院关于发展我国旅游事业的方针政策和规定,致力于增进我国人民与各国人民的相互了解和友谊,为国家多创外汇收入以积累建设资金,为积极发展具有社会主义中国特色的旅游事业奋斗。

第三条 ××总社设在北京,负责在业务上指导在各地的分、支社。

中国××旅行社使用统一的社徽和印章。

### 第二章 业务范围

第四条 招揽国外旅行团(者)来华旅游,并组织安排接待。

第五条 办理代订饭店和飞机、火车、游船等交通票据及其他委托代办事项。

第六条 根据国际铁路联运协定的规定,负责国际列车转运售票业务。

第七条 与有关单位合作,经营××旅游包机公司。

第八条 经营与旅游有关的饭店、餐厅及其他商业和服务业。

第九条 组织中国公民出国旅行,承办在华的外国人去国外旅行的各项业务。

### 第三章 经营管理

第十条 根据国外客源市场和国内接待条件,制定××总社的业务计划。

第十一条 开展国际市场调研和宣传招揽活动,积极开拓客源。

第十二条 中国××旅行社根据统一制定的价格收费,总社按规定向承担任务的分、支社拨款。同时根据各地不同情况,本着互惠互利、共同发展的原则,总社和分、支社采用多种形式的经济合作或联合。

第十三条 总社负责制定××系统的有关规章制度,改善经营管理,提高服务质量。

第十四条 实现办公室的现代化和国内外通讯的现代化,在××系统建立计算机网络。

第十五条 采用多种形式,对职工加强考核、培训,不断提高工作人员的政治素质和业务水平,关心和解决职工的福利问题。

第十六条 按照国家的有关规定,组织检查为旅游者提供的各项服务的质量,征求旅客的意见与批评,采取措施,不断改进工作。

按照对外协议,对旅行团(者)的申诉和索赔要求进行处理,必要时负责补偿旅客的经济损失,对工作人员的违章违纪行为,进行严肃认真的查处。

### 第四章 组织机构

第十七条 ××总社实行总经理负责制,设总经理一人,副总经理若干人,分工负责各方面的工作;各业务部门设部门经理和副经理,负责本部门的业务工作。

#### 第五章 财务制度

第十八条 ××总社在经济上实行独立核算、自负盈亏,财务纳入中央财政预算,严格遵守国家财政管理制度,按期向国家缴纳税金。外汇收入按国家规定结算和留成。

#### 第六章 附 则

第十九条 本章程未尽事宜,遵照国家政策、法令,逐步修订完善。

#### (四)公约

公约,是指机关团体、人民群众经协商决议而制定的共同遵守的行为规范,如《首都人民文明公约》、《卫生公约》等。

### 三、规章的一般格式与写法

根据国务院办公厅于1987年4月21日颁布的《行政法规制定程序暂行条例》中的规定:“行政法规的内容用条文表达,每条可分为款、项、目,款不冠数字,项和目冠数字。法规条文较多的,可以分章,章还可以分节。整个法规应该结构严谨,条理清楚,用词准确,文字简明。”这既是对行政法规写作的要求,也适用于各种规章制度的写作。

规章制度的一般格式由标题、正文、具名和日期三部分组成。

#### (一)标题

标题应标明制发机关单位名称、内容和文种名称,如《××市涉外饭店管理办法》、《国务院关于风景名胜区管理暂行条例》;机关内部使用的规章制度,大都只标明内容和文种,如《涉外人员守则》、《考勤制度》等。如果规章是暂行、试行或草案,应在标题上写明,或加括号放在标题后面,如《旅行社管理暂行条例》、《中国旅游饭店协会章程(草案)》等。

#### (二)正文

规章制度的正文,不管内容繁简,在写法上都采取条文形式,以便于执行和检查。

内容少的规章,可先写一段概括的前言,说明制订的目的、意义,然后分条写出具体内容。如果内容简单,前言也可以省略。

内容多的规章制度,可分为总则、分则、附则。每一部分均可按内容的多少分列若干章节或若干条款。

(1)总则:即序言。说明本规章的目的、根据、适用范围和一些基本原则,应根据需要来写,不必面面俱到。采用概述式,也可用条文式来表明。段末常用“特制定本……”这样的习惯用语。

(2)分则:即正文的主体部分。应分条说明具体要求遵守和执行的事项、办法。

(3)附则:也叫附文。写规章制度施行的要求和注意事项,如说明本规章的解释和修订权限、适用范围和生效日期。有些内容,如适用范围、某些词语的解释等,通常放在附则中,但也有放在总则中的,可视具体情况而定。

#### (三)具名和日期

制定和发布规章制度的单位名称,如果已在标题中出现,或者由政府、机关随文颁发的规章制度,不再具名。日期一般写在具名的下一行,如果在标题下已注明颁发或通过的日期,也就可以不写。



## 四、规章的写作要求

### (一)具有政策性、针对性和合理性

政策性,是指规章制度的任何内容必须符合宪法和法律,符合党和国家的路线、方针、政策,必须同领导机关发布的有关法规相一致,不允许有任何矛盾或抵触之处。

针对性,是指从实际出发,实事求是,每一条文都有实际意义,切忌泛泛而谈或照抄照搬。

合理性,是指合乎情理。规章制度的要求既要严,又要恰如其分,这对于保证规章制度的贯彻执行是十分必要的。

### (二)明确肯定,严密周到

规章的内容应该明确。对规定的事项,要求做什么,不准做什么,都应写得清清楚楚、明明白白。语气要肯定,常用“要”、“须”、“应”、“不准”、“严禁”等词语,不可用那些依违两可的语言,以免产生不同的理解。

行文应该严密周到,避免疏漏,要把所涉及的各种情况、各种要求都包括进去,上下文要互相照应,各种有关的规章之间、一个规章的各个条文之间也要做到既各有所司,又互相配合。

### (三)条理清晰,简明易记

规章制度的篇章要条理清晰,款项分明,而且条文的排列要注意前后有序,体现出内在的逻辑联系。在规章制度中,一般不要讲道理、发议论,条文尽可能简明扼要,句式力求整齐。这样,自然就可以收到易记的效果。

## 第三节 计 划

### 一、计划的性质与作用

对未来一定时间内的工作、生产、学习等任务,规定明确的目标,提出具体的要求,制定相应的措施、步骤和方法而写成的书面文字,叫做计划。

计划是个统称。由于内容上的差别和步骤上的不同,计划往往选用不同的名称。如设想、规划、打算、安排、意见、要点、方案等。

设想。是初步的、尚未成熟的、非正式的计划;

规划。是比较长期的、较广泛的、内容较概括的,并具有一定革新内容的计划;

打算。是近期内指标或措施等比较精略的计划;

安排。是短期内任务明确、内容较具体的计划;

意见。是上级用以向下级布置工作或任务、交代政策、提出要求、制定措施的计划;

方案。是就某项任务的具体实施,从目的、要求、方式、方法到具体进度作全面安排的计划。

计划是工作的先导。它对实际工作、生产和学习等具有重要的指导、推动和保证作用。人们无论做什么事情,总要事先有个打算,我们进行每项工作,都必须事先有一计划。古人说:“凡事预则立,不预则废。”这个“预”也就是预先制定的计划。

有了计划就有了明确的奋斗目标,行动有所遵循,责任心中有数,增强工作的自觉性和主动性。

有了计划便于合理安排人力、物力、财力和时间,统一行动,使工作进行得有条不紊。

有了计划领导者可以掌握工作进程,检查情况,发现问题,及时总结和采取措施,取得主动权。

制定计划是一种科学的工作方法。它可以克服盲目性,增强自觉性,发挥积极性,做到心中有全局,奋斗有目标,行动有步骤,又快又好地完成预定的工作任务。

## 二、计划的种类

计划的范围有大有小,内容有多有少。因此,计划的种类,又有不同的划分方法。

(一)按内容划分:有综合计划、单项(专项)计划等;

(二)按性质划分:有生产计划、工作计划、学习计划、科研计划及各种会议活动计划等;

(三)按范围划分:有国家计划、单位计划、部门计划、科室计划、个人计划等;

(四)按时间划分有远景计划(如发展国民经济的五年计划)、短期计划(如年度、季度、月份计划)等;

(五)按形式划分:有条文式计划、表格式计划等。

以上五类,是从不同的角度划分的,事实上,任何一种计划都有它特定的内容、期限、范围和形式。如《合肥市旅游局2003年工作安排》,就分属于综合计划、工作计划、年度计划、单位计划和条文式计划,而例文《××国旅海南双飞四日游接团计划》则分属于单项计划、工作计划、部门计划、短期计划和表格计划。因此,同一项计划,用不同的标准划分,可以归入几个不同的种类。

[示例]

### 合肥市旅游局2003年工作安排

2003年,我局将认真贯彻十六大精神,高举邓小平理论伟大旗帜,全面贯彻“三个代表”重要思想,紧紧围绕“加快发展,富民强市,整体推进现代化大城市建设”这一主题,认真贯彻落实市政府《关于进一步加快旅游业发展的意见》,解放思想,与时俱进,开拓创新,不断丰富我市“中国优秀旅游城市”内涵,推进旅游业快速发展。

#### 1. 围绕丰富“中国优秀旅游城市”内涵,在旅游景区(点)建设上有所突破

立足“包公故里,科教基地,园林城市”,重点实施旅游开发工程。一是重点做好包公文化旅游园的项目策划和建设,整合现有包公祠、包公墓、清风阁、浮庄等资源,围绕清官事迹、包公本人、宋代历史文化等方面策划建设,拓展旅游区空间,统一景区规划与设计建设,把包公文化旅游园打造成为4A景区。二是与巢湖市联手推动巢湖旅游开发,编制《环巢湖旅游区规划》,建立环巢湖旅游开发联席会议制度,打造滨湖城市的形象。完善南淝河灯饰景观工程,建成橡皮坝。三是开展农业休闲示范园项目的研究和策划,推进休闲度假旅游发展,丰富我市旅游产品类型。在旅游景区(点)建设上,以市场为导向,以资源为依托,精选一批旅游项目,编制我市重点旅游项目招商书,力争在旅游产品建设招商引资上有所突破,多渠道筹集资金。

进一步改造老景点,丰富新景点。推进逍遥津公园、环城公园、杏花公园三大公园改造工程,加快岱山湖国际旅游度假区、紫蓬山风景区、三河古镇休闲区、双凤湖风景区的开发步伐,建成开放李鸿章享堂、墨荷园。

#### 2. 围绕旅游客源市场开发,在“出多进少”问题上有所突破

坚持省内、省外促销联动,坚持市场开发、产品开发齐头并进,力争在“出多进少”问题上有所突破。一是加强省外基本客源市场的开发,利用黄山门户以及省会城市交通枢纽和

旅游集散地的特点,在郑州、开封、太原、武汉等城市,重点开展“包公故里游”促销活动。积极参加“安徽旅游全接触”等各类国家局和省局组织的旅游交易会、展示会。二是抓住省内核心客源市场,深入推进“安徽人游省城”活动,增加地接社参与,在合肥主要客源市场有选择地委托一批实力强、信誉度高的旅行社为合肥旅游产品的销售代理,普遍推行旅游代理制,强化旅游招徕,拿出一定的经费奖励旅游招徕成绩显著的企业。三是开展合肥市旅游形象大使评选活动,争取筹办2003年中国·合肥旅游交易会。四是整合旅游资源,开发新线路、新产品。与黄山、九华山、天柱山、天堂寨等风景区建立以合肥为中心的大旅游圈,共同促销,优势互补,区域联动。进一步挖掘合肥科教游产品内涵,增添新内容。积极开发工业观光游、大蜀山森林公园和紫蓬山森林公园生态游以及长丰城郊的农业休闲观光游等新产品。

同时,加强旅游宣传基础性工作。加快旅游信息化建设,发挥旅游网站宣传作用;在全国媒体及省内主要媒体加强旅游宣传,邀请全国主要媒体记者来合肥考察,举办“全国记者看合肥”活动,重新拍摄合肥旅游专题促销片和合肥旅游形象宣传电视广告片;编辑出版《合肥市旅游图》、旅游指南等宣传品;在市内主要进出口设立旅游宣传指示牌,增加旅游氛围。

### 3. 围绕旅游市场整顿规范,在扶优扶强和行业管理上有所突破

按照市场主导的原则,鼓励有实力、市场前景看好的旅游企业通过参股、控股、兼并、联合等形式,组建旅游集团公司,逐步改变我市旅游企业存在的“小而散”的局面,壮大旅游产业规模。逐步开放旅游市场,吸纳国内外旅行社在合肥设立分支机构拓展业务,形成优胜劣汰的竞争局面。实施“低星级酒店”工程,组织、鼓励社会招待所、旅馆申报和评定低星级酒店,形成星级酒店梯级层次,扩大星级酒店规模。继续推进旅游市场整顿规范,成立旅游质量监督管理所,加强“合肥一日游”市场管理,规范旅行社门市部设立,实行旅行社淘汰制,加强旅游企业的质量监督和检查。加强行业管理工作,做好导游员管理和日常培训,建立IC卡导游信息化管理系统,对社会导游纳入导游公司统一管理,推进创建“绿色饭店”工程;组织旅游从业人员培训,加强旅游信息交流,为旅游企业做好服务;发挥行业自律作用,制定同行业诚信公约,规范旅游企业经营活动。

### 4. 围绕开展黄金周活动,在发展假日旅游上有所突破

进一步运用“经营城市”的理念,策划组织好“五一”、“十一”两个黄金周活动。抓好安全、交通等外部保障条件,抓好各项活动的安全预案;抓好旅游市场的准入、资质;抓好升国旗等公益性项目;抓好新产品和特色旅游线路的开发;抓好节庆活动的培育;抓好安徽人游省城、合肥科教游等品牌项目。我局除了举办升国旗仪式外,还将抓一二项有特色、有规模、有影响力的旅游活动,力争在重点旅游项目培育上有所突破。

### 5. 围绕政风评议工作,在整治和改善经济发展环境上有所突破

深入学习贯彻十六大精神,推进政风评议工作,促进机关廉洁、勤政、务实、高效,增强服务意识、规范执法行为、创新服务机制、改进工作作风。实行政务公开,发挥协会和导游公司的作用,竭力为企业和导游办实事,提供服务;成立旅游质量监督管理所,建立旅游投诉机制,做游客利益的忠实维护者。单位内部完善一系列规章制度,按章办事,提高工作效率,总体达到“内强素质,外塑形象”的目标,以不断改善经济发展环境。

2003年,还将深入贯彻市政府《关于进一步加快旅游业发展的意见》,召开各种会议学

习贯彻,提高社会各部门对发展旅游业的认识,建委、规划、公安、交通、旅游等部门同心协力,城市建设和规划争取充分考虑旅游功能,城区创造良好的可进入性,落实对旅游企业的政策支持,尽快把旅游业发展成为支柱产业。

[ 示例 ]

× × 国旅海南双飞四日游接团计划

团号	HT—03—05—01
旅游线路	海南双飞四日游
接团时间、地点	2003年5月1日 15:00 × × 飞机场
组团单位	× × × 旅行社
人数	50人(30男20女)
全陪姓名	× ×
地陪姓名	× ×
行程	D1 :× × 市直飞海口(SCI195 16:00),住海口。
	D2 游览红色娘子军塑像、博鳌亚洲论坛会址、南湾猴岛(缆车自理)、珍珠文化馆,观海南茶艺表演。住三亚。
	D3 “天涯海角”、鹿回头公园、南山佛教文化苑。住三亚。
	D4 亚龙湾、兴隆热带植物园、海南土特产市场购物,海口直飞× × 市(SCI196 20:00)。
服务标准	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 交通 :× × 市/海口/× × 市双飞 旅游专用巴士</li> <li>2. 住宿 :三星或同级标准间</li> <li>3. 伙食 :3 早餐及 5 正餐(送餐后水果) 35 元/人、天</li> <li>4. 门票 :景点第一门票</li> <li>5. 导游服务</li> <li>6. 旅行社责任险</li> <li>7. 往返机票 不含 机场税、自费项目、海南政府调节金 20 元/人。</li> <li>8. 说明 :如遇人力不可抗拒因素或政策性调价所产生的费用由客人自理。</li> </ol>

### 三、计划的格式与写法

计划没有固定的格式。可以采用条文形式,可以采用表格形式,也可以条文与表格兼而有之,这要根据需要来决定。

计划一般由标题、正文、署名三部分构成。

#### (一)标题

标题须写明制定单位名称、适用时间、内容和计划种类四项,如例文《合肥市旅游局2003年工作安排》。这四项中有时可以省略一项或两项。但所略的项目必须在正文与落款中有所交代才行。如果所订计划还需要讨论才能定稿,或需报上级机关批准,就应在标题下面用括号加注“草案”、“初稿”、“讨论稿”、“征求意见稿”、“送审稿”等字样,如《× × 市旅游局1994年第四季度工作计划(初稿)》。

#### (二)正文

正文是计划的内容。不管是哪种格式的计划,正文部分都应写明为什么要订这份计划,要做些什么,怎样去做,如何完成。具体地说,正文先写前言,再写任务和要求,后写措施、步骤和做法等。

1. 前言 说明制订本计划的依据和目的。可以根据上级的指示精神、当前的形势要求、本单位的具体情况、前段的经验和教训等 ,概括地阐述计划的指导思想及总的任务和要求。

内容较简单的计划 ,前言部分可以概括一两句话 ,如果认为没有必要 ,也可以省去前言而直接写计划事项。

2. 任务和要求 这部分一般分条写 ,每条写一个内容。写明计划要完成哪些任务 ,要做哪些具体工作 ,要达到哪些指标 ,要求应具体写明完成任务的数量、质量、程度、时间期限等。任务和要求一定要写得具体、明白。

3. 措施、步骤和做法 这部分主要解决怎样做 ,分哪些阶段 ,采取哪些步骤、措施和方法。要写得具体、可行。这一部分也可同上一部分的具体任务和要求合在一起写 ,多用于专项计划而又内容较少 ,或属于要点、设想、打算等一些初步的、粗线条的计划 ,如果是综合计划 ,或涉及面较广的专项计划 ,则一般分开来写。

由于各类计划的性质不同 ,在具体内容上也不一样 ,因此在写作时应从实际出发。旅游业中运用较多的是工作计划、专项计划 ,而且有的还与外方有关 ,计划的依据、内容、做法等也有某些特殊的要求 ,应针对具体情况和内容采用适当的格式 ,不可按一个模式硬套。

### (三)署名

写明制定计划的单位和日期。如果在标题上已冠以单位名称 ,署名中可以省略。

此外 ,计划如果有表格或其他附件 ,或需抄报、抄送某些单位 ,应在正文后面分别列明。由上级机关用文件的形式下达的计划 ,要按正文的格式要求制发。

## 四、计划的写作要求

### (一)要以党和国家的方针政策为依据 ,树立全局观念

计划要为政策服务 ,它是政策的落实、工作的指南、努力的目标。写计划的目的 ,是为了更好地贯彻执行党和国家的路线、方针和政策 ,把上级政策与本单位实际结合起来 ,使政策具体化。因此 ,在计划中 ,要体现党的思想路线、政治路线、组织路线和各项工作的具体方针。建设具有中国特色社会主义 ,发展社会主义市场经济 ,并不是不要计划 ,要的是国家计划调控下的市场经济。社会主义计划的特点之一就是具有鲜明的政策性。像当前企业搞改革 ,在考虑制定计划时 ,必须明确衡量改革好坏的惟一标准就是 :是否有利于建设有中国特色社会主义 ,是否有利于国家的兴旺发达 ,是否有利于人民的富裕幸福。这是总的出发点、着眼点和立足点。如果片面认为改革就是承包 ,承包就是赚钱 ,那制定的计划必然会背离党和国家的方针政策。这就要求在制定计划时 ,按照党和国家的方针政策要求 ,坚持社会主义正确方向 ,在改善经营管理、提高经济效益上下功夫 ,把全心全意为人民服务、维护群众利益放在第一位。

在写作计划时 ,各地区、行业、单位大小计划中所提出的目标、任务和措施都必须服从国家总的计划 ,树立全局观念。党和国家的方针、政策、规划是大计划 ,其他的打算、安排等是小计划。小计划必须要服从大计划 ,下级的计划要承续上级的计划。只有摆正国家与地方、部门与单位、整体与个体、眼前与长远等关系 ,才能制定出既与大计划协调 ,又切合本单位实际的好的计划来。

### (二)要调查研究 ,从实际出发

计划又具有鲜明的现实性。写入计划的任务是应该实现而又可以实现的。这就要求在写作计划时必须认真地调查研究 ,使计划既符合上级指示精神 ,又切合本地区本单位实际情



况。要科学地分析研究现状,找出内部和外部的有利条件和不利因素,弄清纵横方面的关系,实事求是,量力而行,使计划建筑在坚实的基础上。

从实际出发,不仅要注意分析基本情况,还要注意所确定的指标与任务要合理适度。制订计划既不能保守,也不能冒进。指标订得太高,不容易完成,使人们丧失信心,甚至采取一些短期行为,不顾前后左右,造成不良后果。

### (三)目标明确,措施得力,责任清楚

计划是要执行的。目标明确是指计划中提出的任务应重点突出、主次分明,提出的要求要具体、确切。措施得力是指实施计划的办法和力量部署要充分、具体有力。责任也应分清,以便于检查、督促。

### (四)语言简明,文风朴实

计划的语言要简洁明晰。以说明、叙述两种表达方式为主,一般不用描写、议论,不叙述过程,一条条、一件件用简明、准确的文字表述清楚。

## 第四节 总 结

### 一、总结的性质与作用

总结,是对前一段工作、生产、学习或思想情况进行检查回顾和分析研究,得出规律性的认识,以指导今后实践活动的一种应用文。常用的小结、体会、汇报等,实际上也是总结,只是它们所涉及的内容较简单,范围较小,时限较短。

总结有着十分重要的作用:

#### 1. 提高实践水平,促进工作开展

毛泽东同志说:“需要把我们在工作中的主要经验,包括成功的经验和错误的经验,加以总结,使那些有益的经验得到推广,而从那些错误的经验中吸取教训。”他还说:“人类总得不断地总结经验,有所发现,有所发明,有所创造,有所前进。”这些论述说明了总结在提高人们认识和指导社会实践中所起的巨大作用。通过总结,可以明确经过实践的事情,哪些做得好,哪些做得不够好,从成功中获得宝贵经验,从错误、失败中吸取教训,发扬成绩,克服缺点,促进各项工作的开展。

#### 2. 掌握客观规律,提高实践的自觉性

总结是人们认识客观事物、掌握客观规律的一种重要手段。人类知识的增进就是经验的积累。我们每做完一项工作之后,必然会获得大量的感性认识,积累许多经验或者教训。而这些经验教训往往是零散的,对它的认识也是肤浅的、表面的。为了使认识不断深化,就需要把零散、肤浅、表面的感性认识上升为全面、系统、本质的理性认识,总结出规律性的东西,才能进一步明确今后的实践方向,更好地发挥工作中的主动性、积极性,克服盲目性、被动性,更自觉地做好工作。

认真做好总结,对旅游部门的同志来说具有特殊的意义。现代旅游管理在我国还是一项崭新的工作,经验不足,水平不高。因此,如何建立一套符合中国国情的旅游管理体制,以适应全国改革开放形势的需要,已经成为摆在旅游系统全体职工面前的一个重要研究课题。这中间,虽然可以学习外国的经验,引进外国的人才和资金,但这些都替代不了我们自己的工作。我们要从实际出发,从中国的国情出发,走中国式的旅游发展道路。要达到这个目

标 就必须遵循实践——认识——实践的辩证唯物主义认识论 大胆实践 认真总结 把我们在旅游业发展过程中成功的经验、教训及时地集中起来 加以分析、研究 上升为条理的、系统的和有规律的认识 准确地把握我国现代化旅游工作的规律 从而提高管理工作的水平 推动我国旅游事业的不断向前发展。

## 二、总结的种类

总结的种类很多 可以有不同的分类：

1. 按性质分 有工作总结、学习总结、思想总结、活动总结等；
2. 按内容分 有全面总结、专题总结等；
3. 按范围分 有单位总结、部门总结、个人总结等；
4. 按时间分 有年度总结、季度总结、月份总结、阶段总结等。

上述各种总结 是从不同角度划分的 实际上一篇总结的内容常常同时涉及几个方面 如《××省旅行社××年总结》可以分别归入全面总结、工作总结、单位总结、年度总结。我们在日常工作中经常用到的是全面总结、专题总结和个人总结三类 下面就其作一简单的介绍。

全面总结 也称综合总结。这种总结 是指对一个单位、一个部门在一定时期内的各方面工作所进行的全面性总结 包括情况介绍、成绩和经验、缺点和教训、表扬和批评等方面。写这类总结 既要全面 又要突出重点 防止面面俱到 要求作者掌握全面的情况 并具有较高的分析问题和判断问题的能力。

专题总结 又称经验总结。这种总结 是指对某项工作或某一方面问题进行专门性的总结 如《“青春在旅游业中闪光”主题活动》。这类总结 一般选取某些成绩突出的典型经验 或带有普遍意义的问题 也可以选取重大事故或事件 内容比较集中、单纯 针对性较强。要求有一定的思想深度 提炼出规律性的东西 在内容上要注意集中力量写深、写透一两个问题 切不可分散笔力。

个人总结。这种总结 应着重总结个人在工作、学习和思想方面的情况与体会。个人总结也要抓住主要问题 突出实践中经验教训及个人思想上的收获和体会等 不可停留在具体过程的回顾或一般优缺点的检查上。

## 三、总结的格式与写法

总结没有固定的格式 但写作的基本规律是相同的。因而 总结作为一种独立的文体也有其常用的结构方式 一般包括标题、正文、具名和日期三部分。

### (一)标题

总结的标题要根据目的、要求和具体内容来拟定。一般有三种标法：

1. 公文式标题。有单位、时间、内容、文种四项 如《××省旅游局××年工作总结》。有的标题因为单位名称和时间在具名中已经写明 因此就可以省略。
2. 主题式标题。以总结的主题内容作为标题 突出总结的中心。
3. 正副式标题。这种标题往往用正标题揭示总结的主题 用副标题说明单位、时间、文种等 如《不断摸索 以新取胜——××市开展多样化旅游情况汇报》。正副式标题的好处是 内容丰富 形式活泼 具有一定的艺术感染力。

### (二)正文

正文的写法 从正文的内容、结构两方面作介绍。

### 1. 基本情况

基本情况的介绍是总结的开头部分。这部分内容包括一些情况的说明交代。例如,说明开展工作的时间、地点、背景、经过、基础,取得的主要成绩和效果等。有时还可以点明总结的中心内容,扼要概括主要经验,以作为下文的引言,给人们全貌的了解。有些专门介绍经验的总结,还在这一部分中说明写作的动机,目的是引起人注意。总结的开头主要是用简洁的语言去概括情况,要根据总结的性质和目的有所侧重,不需要面面俱到,更不能大讲套话,空讲道理。

有的总结涉及的范围比较小,内容也比较简单,也可以不写基本情况,而在后面介绍经验体会时附带叙述和说明。

### 2. 主要的做法、成绩和经验

这一部分是总结的重点。具体的写法应根据总结的性质和内容来确定。一般说来,主要有以下两种方法:

(1)先谈做法、成绩,后写经验、体会。即总结着重于具体工作做法和成绩的介绍,然后着重于经验、体会的阐述,前半部分为后半部分提供丰富的事实,后半部分对前半部分给以恰如其分的说明,使两部分既有相对的独立性,又有密切的内在联系,既不脱节,又不重复,成为有机的整体。

(2)把做法、成绩与经验、体会穿插在一起,夹叙夹议。采用这种写法要按照事物内在的主次关系去安排顺序,或以做法带经验,或以经验带做法,归纳出几条。

上述两种写法为了条理清楚,文章的结构一般都采用小标题或顺序号的方法来安排。此外,还有的总结是按照时间先后顺序或事物发展的客观顺序,运用条文式来安排内容;也有些是把整个实践过程分成几个阶段,分别进行分析、总结,不分条款,不列章节,围绕主题,全文贯通,一气呵成。

以上几种写法各有特点,应根据具体情况灵活运用,切忌生搬硬套。但是,不管采用哪种写法,这一部分都要写得具体、详细,归类合理,层次安排得当,观点鲜明,重点突出。

### 3. 存在的问题和教训

存在的问题主要是指工作中遇到的难以克服的障碍,以及应当解决而暂时没有条件解决的问题,教训则是指由于思想不对、方法不得当,或由于其他一些原因犯了错误,造成了工作损失而得出的反面经验。

总结存在问题一般都是比较具体的,而教训则侧重于今后工作中应该注意避免和需要克服的问题,两者是有一定区别的。在实际工作中,有时不一定存在问题,但教训则或多或少是都会有的。写总结时,要根据实际情况出发,有什么就写什么。

这一部分要写得比较简单。有时在总结成绩和经验中已经附带说明了还存在的不足和应接受的教训,这一部分就可以省略。但是,如果着重于问题和教训的总结,这部分则可以写得详细些,也可以列标题、序号叙述。这时候,问题和教训就成为总结的重点,相当于一般成绩经验总结的第二部分了。无论是哪类总结,问题和教训都要提得客观、中肯、恰当,不可与已肯定过的内容相抵触。

### 4. 今后努力方向

问题和教训、今后努力方向这两部分,是总结的结尾部分。今后努力方向是针对总结的经验教训,根据形势的需要,规定任务,提出措施,表明决心,展望前景。这一部分内容可长

可短,但必须起到明确方向、鼓舞斗志、增强信心的积极作用。

### (三)具名和日期

具名要写全称,位置在正文末了的右下方,如已在标题中注明,就不要在此重复出现。

日期是指总结最后定稿的时间,在具名的下面,另起一行。随公文报送的总结不写日期。

## 四、总结的写作要求

### (一)要有正确的指导思想

要写好总结,必须要有正确的指导思想,即以马克思主义毛泽东思想、邓小平理论为指导,以党的方针政策为依据,坚持实事求是的原则。如果忽视了这一点,那就不可能对工作进行科学的分析和概括,就不能辨别工作的是非曲直,更不可能透过事物的表面现象看到本质,找出问题的教训,以作出正确的估价和结论。因此,在写总结前要认真学习教育理论,学习党的方针政策,并以此作为进行总结的主要依据,指导总结的全过程。

### (二)要归纳出规律性的认识

总结的目的在于从以往的实践中获取经验和教训,以作为今后的借鉴。因此,总结决不能是表面现象的描述或客观材料的堆砌,也不能只是拼凑干巴巴的经验条文,总结必须从实践中归纳出规律性的认识。

所谓规律是指客观事物内部所固有的本质联系,它不以人的意志为转移,对事物的发展起着支配作用。总结就是对材料进行整理、选择,通过科学的分析、概括、提炼,找出其中的内在联系,从而认识它的本质,指出事物发展的客观规律,对今后的实践活动起到一定的指导作用。

要使总结能归纳出规律性的认识,必须掌握全面情况和整个工作过程,充分占有丰富的、全面的材料,从中提炼出正确、鲜明的观点;如果只了解一部分情况,或者只收集一部分材料就匆匆动手写总结,不但无法归纳出规律性的东西,甚至于可能得出同本身情况相反的结论。但是,当观点形成之后,在总结中又必须用生动、具体的材料去说明观点,以观点统帅材料,保持观点与材料的统一。这样,才能真正总结出几条“真经”,形成几条真知灼见,即规律性的认识。

### (三)要确定中心,抓住重点

总结固然要涉及某项工作或某项活动的各个方面和全过程,但为了有效地肯定成绩,总结经验,提高认识,推动工作,在写作时决不可事无巨细,样样都写,面面俱到,必须根据实际情况和总结目的,确定中心,抓住重点。

任何事物都有它自身的重点。一篇总结就是要集中在几个主要问题上,说深说透,从中找出经验教训。要突出带全局性和根本性的、典型的和新鲜的内容,也就是说,凡是具有普遍指导意义和具有肯定价值的东西,一定要重点总结,而对于那些老生常谈或者平平的经验最好不写。

### (四)叙议结合,语言得体

在总结中要写“做了些什么”、“怎么做的”,这就需要叙述,还要写“做得怎样”,这就需要议论。因此,叙议结合是写总结的基本方法。有时先叙后议,有时先议后叙,有时夹叙夹议,这要根据实际需要而定。叙述要简明、朴实,不要进行渲染、描写,也不宜采用拟人、拟物、借代、双关等修辞方法;议论要准确、妥帖,不能空放抒情式议论,使得总结华而不实。

语言力求明确、简洁、严密、得体,既不能华丽,也不要干瘪。可适当引用一些生动活泼的群众语言。应当注意的是,总结中切忌用“大概”、“也许”、“可能”、“估计”、“大体上”、“差不多”等模棱两可的话;评价成绩时,究竟是“有一定提高”还是“显著提高”,“可喜的成绩”还是“较大的成绩”或者“优异的成绩”等,都要字斟句酌、一丝不苟。

## 五、总结与计划文体的比较

1. 写作时间:计划在工作开始之前制订,总结在工作结束之后撰写。
2. 内容:计划写的是“做什么”、“怎么做”,总结写的是“做了些什么”、“怎么做的”、“做得怎样”。
3. 表达方式:写计划用说明和叙述,写总结用叙述和议论。
4. 语言:总结的语言比计划的语言活泼、生动一些。

[示例]

努力实现我国旅游业的全面恢复与振兴

对2003年旅游工作的总结

国家旅游局局长 何光

2004年1月8日

(节选)

2003年,是我国旅游业发展史上很不寻常的一年。旅游全行业在以胡锦涛同志为总书记的党中央和国务院的坚强领导下,在吴仪副总理的直接指挥下,一手抓防治非典,一手抓旅游业的恢复与振兴,积极推动旅游各项工作不断取得新的进展。

(一)坚决贯彻执行党中央、国务院的工作部署,为全国夺取抗击非典的胜利作出了重要贡献

去年初,旅游业发展势头良好。但突如其来的非典疫情对我国旅游业特别是入境旅游业造成严重影响。自3月下旬开始,我国入境旅游持续下降,到5、6月份,入境团队旅游基本停顿,多年来持续快速健康发展的我国旅游业遭受了重创。按照党中央、国务院的统一部署,国家旅游局迅速把工作重点转移到抗击非典的斗争中来。及时召开了全国旅游局长座谈会,调整了工作部署,果断采取了一系列防止非典通过旅游活动扩散的措施,坚决贯彻执行国务院关于“五一”暂不实行长假制度的决定,认真制定落实了旅游接待各个环节上的防控措施和应对预案,建立健全了旅游行业防控非典的有效机制。各省区市旅游局也严密布控,加强督导。旅游全行业上下一致,同心同德,服从和服务大局,及时有效地切断了非典通过旅游活动传播扩散的渠道。5月27日,吴仪副总理批示:“国家旅游局在这次抗击非典中表现了很强的组织纪律性,有令就行,有禁就止,很好。”6月12日,吴仪副总理还专程到国家旅游局视察工作,再次肯定了旅游全行业为全国抗击非典所作出的积极贡献。

(二)不失时机地开展工作,旅游业的恢复与振兴取得阶段性成果

北京实现“双解除”后,国家旅游局及时在青岛召开了“全国恢复与振兴旅游工作座谈会”,旅游全行业按照党中央、国务院“一手抓防治非典,一手抓经济建设”的总要求,振奋精神、迎难而上,做了大量恢复和开创性工作。

一是积极争取扶持政策,为恢复与振兴创造了良好条件。非典使全国旅游企业面临前所未有的困境。为了积蓄旅游业恢复与振兴的后劲,扶持旅游企业渡过难关,国家旅游局和财政部联合作出决定,将全国旅行社质量保证金总额23亿元的60%暂时退还给旅行社。

同时,超前研究非典对旅游业的影响和对策,及时向党中央、国务院领导同志和有关部门提供信息,提出建议。并与国家发改委联合召开“中国旅游振兴发展高层研讨会”,深入研究了旅游业恢复与振兴的思路和措施。经过积极协调,国务院减负办、国家发改委、财政部、中国人民银行、税务总局等有关部委,相继出台了一系列对受非典影响严重的旅游、民航等行业减免税费、贴息贷款的扶持政策。各省区市旅游局也积极向当地党委、政府反映情况,上海、深圳、厦门等城市都较早争取到了扶持政策和优惠措施。此后,国家旅游局又通过多种途径,向国务院和有关部门反映旅游企业在恢复阶段的特殊困难,希望国家有关部门能进一步延长原定到9月底结束的税收优惠政策。9月26日,国务院常务会议就此做出决定,下发了《关于延长部分受“非典”影响行业税收优惠政策的通知》,将对民航和旅游企业的税收优惠政策延长到去年年底,为今年全国旅游业的恢复振兴创造了良好条件。

二是牢牢把握恢复与振兴这个中心,全力以赴抓入境旅游市场恢复。

——8月,在国家旅游局倡议下,东盟十国与中日韩三国在北京召开了“10+3”旅游部长特别会议,吴仪副总理出席会议并致辞。各国就携手应对非典等突发事件、推进区域旅游合作等问题,广泛深入地交换了意见,并发表了《“10+3”振兴旅游业北京宣言》。这次会议充分展现了非典过后中国正常的经济社会秩序和重振旅游业的信心,对推动周边国家客源市场的尽快恢复发挥了积极作用。

——10月,经过不懈努力,世界旅游组织第15届全体大会在北京如期召开。全球134个国家和地区的1000多名代表、123位部长、49位驻华大使以及世界旅游组织秘书长弗朗加利、联合国副秘书长弗莱切特参加了会议。温家宝总理和吴仪副总理出席大会,温总理还代表中国政府发表了热情洋溢的致辞:“中国是一个历史悠久的文明古国,也是一个充满时代生机的东方大国,拥有许多得天独厚的旅游资源……中国政府欢迎各国朋友到中国旅游观光,我们将全力保障广大旅游者的健康和安全。”这次大会是非典过后在我国举办的最重要的政府间国际会议之一,也是我国举办的规格最高、规模最大、影响最为深远的一次国际旅游盛会。大会的成功举办,得到了世界旅游组织及各国代表团的高度评价,显示了我国重要的国际地位,展现了我国旅游业的巨大成就和潜力。

——11月,在昆明成功举办了2003中国国际旅游交易会,吴仪副总理出席开幕式并致辞。吴副总理指出:“本届中国国际旅游交易会,正是我们展示和宣传中国旅游业崭新面貌的一个重要窗口,同时也是世界各国宣传和推介本国旅游产品的一个极好机会,对促进中国旅游业与海内外的交流与合作,繁荣国际旅游市场,具有十分重要的意义”。交易会共设1454个展台,吸引了日本、美国、加拿大、德国、法国、澳大利亚等49个国家和地区的近万名国内外业界人士和参展商,对加快我国旅游市场恢复与振兴、促进我国旅游业的国际合作与交流产生了积极影响。

——12月,国家旅游局组织31个省区市旅游局局长赴港澳开展高层次旅游交流活动,并签署了内地与港澳更紧密旅游合作协议。此次活动,得到国务院及香港、澳门特区政府的高度重视。董建华、何厚铨两位特首分别会见了代表团,并热情赞扬了内地旅游业对促进港澳繁荣稳定所作出的特殊贡献。此次活动在港澳地区产生巨大反响,对巩固港澳这一基础市场,促进入境旅游的尽快恢复发挥了重要作用。

在办好以上重大活动的同时,国家旅游局还积极与海外500多家大旅游批发商联系,有针对性地开展宣传促销,7月下旬,在日本举办了大规模、高层次的“中国旅游振兴大会”,通

过多种方式宣传中国健康安全的社会经济状况,增强了日本公众的旅华信心。8月,与外交部联合邀请了国外重要媒体和大旅游批发商赴三峡等地考察,展现了我国安全有序的旅游环境。此外,国家旅游局还推出了“中国,魅力永存”的主题形象,在CNN等全球主要媒体上广泛宣传。各省区市也积极开展了一系列对外旅游宣传促销活动。

三是因势利导,精心组织,积极促进国内旅游快速恢复。非典疫情得到有效控制后,国内居民的旅游消费需求迅速释放。各地乘势而上,快速启动国内旅游市场,推出了一批倡导健康、安全、卫生的旅游产品,举办了一系列特色鲜明的节庆活动,组织了各种国内旅游推介会,加大了国内旅游的宣传力度,取得了明显效果。去年“十一”是全国夺取抗击非典胜利后的第一个黄金周,党中央、国务院十分重视,温家宝总理亲自主持召开了国务院常务会议,专门听取国家旅游局关于黄金周准备情况的汇报,作出了“要精心组织,周密安排,切实做好各项安全保障工作,把‘十一’黄金周办好”的重要指示。此外,全国假日旅游部际协调会议制度也得到了调整和充实,完善了黄金周协调指挥机制。各级假日旅游协调机构认真贯彻国务院常务会议精神,实现了“健康、安全、秩序、质量”四统一的目标。“十一”黄金周全国共接待旅游者8999万人次,实现旅游收入346亿元,分别比上年同期增长11.5%和13.1%,均创历次黄金周最高水平。

### (三)推进改革开放,优化旅游发展环境

非典的冲击,使许多地方和许多部门的同志进一步认识到旅游产业的综合性和对经济社会发展的重要性,更加重视支持旅游业的发展,旅游部门和旅游企业也从逆境中反思,增强了发展区域联合、企业联合的自觉性和改革开放意识。总体来看,2003年仍是政府主导型发展旅游业的战略进一步推进、旅游行业改革进一步深化、旅游业对外开放迈出更大步伐的一年。

——政府主导型发展战略进一步推进。四川省委、省政府调整充实了旅游产业发展领导小组,由省长任组长,成员单位包括了省直27个部门,领导体制更加坚强有力。山东省委、省政府把旅游业定位为第三产业的重中之重;江西省人民政府下发了《进一步加快旅游业发展的意见》;湖北省委、省政府在一年内召开了两次旅游工作现场办公会,研究解决了旅游业发展中的一些重要问题。上海、广东、河南、山西、河北等省市的党政主要领导,都对发展本地旅游业作出重要指示,政府主导型旅游发展战略得到进一步强化。创建“中国优秀旅游城市”的工作继续推进,经国家旅游局验收,去年又有45个城市跨入了中国优秀旅游城市的行列。

——对外开放迈出更大步伐。去年,胡锦涛总书记、江泽民主席、温家宝总理、黄菊副总理、吴仪副总理等党和国家领导人,在我国与欧盟、瑞士联邦、赞比亚、匈牙利、克罗地亚、土耳其、古巴、马来西亚等十多个国家的重要国事活动中,都把旅游合作作为双边首脑会谈的重要内容。我国公民出国旅游目的地国家进一步扩大,去年11月,胡锦涛总书记宣布瑞士成为中国公民出国旅游目的地国家;12月,温家宝总理宣布开放埃塞俄比亚、突尼斯、肯尼亚、毛里求斯、津巴布韦、赞比亚、坦桑尼亚、塞舌尔等非洲8国为中国公民出国旅游目的地国家。下半年,国家旅游局还与古巴签署了关于组织中国公民赴古巴旅游的谅解备忘录;与欧盟草签了《关于中国旅游团队赴欧共同体旅游签证及相关事宜的谅解备忘录》。此外,进一步开放了北京、上海和广东部分地区个人赴港澳旅游,为促进港澳的稳定繁荣作出了积极贡献。

国家旅游局和商务部于去年6月联合发布了《设立外商控股、外商独资旅行社暂行规定》,提前四年多兑现了我国旅游业入世承诺。日航国际旅行社(中国)有限公司作为我国第一家外商独资旅行社,中旅途易旅游有限公司作为我国第一家由外方控股的合资旅行社,都已在去年正式成立并开业,标志着我国旅游业对外开放又迈出了新的步伐。

——旅游行业改革进一步深化。不少地方组建了一批旅游企业联合体,如深圳华侨城、香港中旅集团等企业加快了品牌化、网络化、国际化发展的步伐。区域旅游联合进一步深化,江浙沪合作共建“长三角无障碍旅游区”,促进了三省市旅游业的共同发展;川滇藏合作共建“大香格里拉旅游区”,也已在规划协调、机场建设、公路建设以及联合促销等方面取得了有效进展。

#### (四)推动行业发展,加强队伍和廉政建设

——在推动行业发展方面,经过不懈努力,在国务院领导和中编办的大力支持下,去年结束了饭店星级标准和等级标准长期分立的局面,完成了《旅游饭店星级划分与评定》的修订工作,确定了饭店星级标准的权威地位。修订和出台了《旅游区(点)质量等级的划分及评定》等一批新的国家或行业标准。此外,还与有关部门和省区市合作,编制了《长江三峡区域旅游发展规划》和《西部旅游投资规划》,为支持三峡地区和西部地区更快更好地发展旅游业作出了积极贡献。

——在加强队伍建设和党风廉政建设方面,全行业坚持用“三个代表”重要思想建业育人。按照胡锦涛总书记的重要批示,国家旅游局组织全行业开展了导游援藏工作,首批来自全国23个省市的百名导游员从4月中旬到10月中旬赴藏工作,有力支持了西藏旅游业的发展,并为今后继续开展好这项工作积累了经验。在抗击非典期间,全行业涌现出一批先进集体和个人,受到了国家旅游局的表彰。各级旅游行政管理部门和旅游纪检监察部门认真贯彻中央纪委二次全会和国务院廉政工作会议精神,进一步落实党风廉政建设责任制。国家旅游局还会同国务院纠风办,在全国范围内继续开展了旅游行风建设民主评议工作,有力地推动了各级旅游局机关的作风建设和行风建设。

综上所述,在2003年这个不寻常的年度里,在党中央、国务院的领导下,旅游业恢复与振兴工作取得了阶段性成果。预计全年入境旅游人数为9100万人次,其中外国人1130万人次,入境过夜旅游者3270万人次,旅游外汇收入173亿美元,分别比上年减少7.1%、15.9%、11.1%和15.1%,国内旅游人数8.7亿人次,国内旅游收入3442亿元,分别比上年减少0.9%和11.2%,国际国内旅游业总收入4874亿元,比上年减少12.4%,业绩均好于预期。正如温家宝总理在去年10月的世界旅游组织第15届全体大会上指出的:“尽管我国遭遇了一场突如其来的非典疫情冲击,但是我们一手抓防治非典,一手抓经济建设,及时采取有力扶持措施,使一度受到重创的旅游业得以迅速恢复和发展。”这是党中央、国务院对去年旅游工作的高度概括,也是对旅游全行业工作的充分肯定。

回顾去年,旅游各项工作的成绩都来之不易。这些成绩的取得,首先归功于党中央、国务院的正确领导,得益于有关部门和各级地方党委、政府的高度重视和大力支持,也是旅游全行业同心协力、扎实工作的结果。但是,我国旅游业的恢复与振兴总体上只是取得了阶段性成果,还需要我们更加努力开拓,不断克服困难,解决实际问题,真正实现我国旅游业的全面恢复与振兴。



## 第五节 会议记录

### 一、会议记录的性质、作用与要求

会议记录,是开会时当场把会议的基本情况和会议上的报告、讲话、发言、讨论的问题和决议等内容记录下来的书面材料。会议记录可作为传达、执行会议决定和贯彻会议精神的依据,也可作为进一步分析研究总结工作的重要参考材料,还能起到备查作用。记录须真实、准确、完备。支离破碎,挂一漏万,就会在不同程度上失去了记录作用。因此,要抓住要点,记得快,及时整理、校正。

### 二、会议记录的种类与方式

会议记录可以分为一般会议记录、报告记录两种。

#### (一)一般会议记录

一般会议记录包含两个部分:

第一部分,记录会议的组织情况。应记录下列项目:

1. 会议名称;
2. 会议的时间、地点;
3. 会议的主持人、出席人、列席人、缺席人、记录人等。这一项中,主持人的姓名不可缺少。人数不多的会议,也应把出席人的姓名都写上。如果是例行工作会议,可以只写缺席人的姓名、缺席原因,并注明其他人员全部到会,同时还要注明列席人和记录人的姓名。人数比较多的会议,不可能写与会者的姓名,可只写人数。

以上项目,要在会议主持人宣布开会之前写好。

第二部分,记录会议的内容。包括会议议题、讨论发言、决议、议程等。

1. 会议议题。是议项内容的摘要,即议项标题。前面可加序号,使记录层次分明,也便于查阅。

2. 讨论发言。一般情况下,议项讨论之前,先由会议主持人提出议项内容和决议要求,再由与会者发言、讨论、表态。记录发言人的姓名,不能以职务名称替代。

3. 作出的决议。一般由主持人对讨论结果加以系统归纳。归纳结果应逐字逐句进行记录。与会者无异议时,应随即记上“一致通过”或“一致同意”,如有持异议者,必须详细记录其不同意见,有表示弃权者,也应如实记录。

4. 会议结果。应在会议正文后另起一行写上“散会”或“×时×分散会”字样。

最后由主持人和记录人在正文右下方签名,表示对记录负责。

一般会议记录的方式有两种:

1. 详细记录。就是把每个人的发言都要完整地记录下来,要尽量记原话,力求有言必录。多用于重要会议及重要发言。

2. 摘要记录。即有重点的记录,只记录发言的重点、结论或会上通过的决定、决议等。采用哪种记录方式,要根据会议的性质、讨论的问题和领导的要求来确定。

#### (二)报告记录

报告记录是听报告所作的记录。

报告记录要写明以下几项:报告题目、报告人姓名、报告日期、报告地点、报告内容。报

告内容比较复杂的,要注意分段,有小标题要记上。

报告记录的方式分详记、略记两种。详、略可根据报告的性质和需要来决定。重要的报告要详记,尽可能记录原话,记录一定要准确,尤其是有关方针政策的内容或重要数据,绝不能记错。最好是几个人同时记,会后互相参照进行整理,尽量做到没有遗漏。一般报告或讲话,可以只记要点,力求掌握报告的基本精神。

### 三、会议记录应注意的几个方面

1. 记录要准确。要如实记录,不得随意增删改动。
2. 整理要及时。会后要及时整理会议记录,抄写清楚,做到语言文字规范化。
3. 印发要核实。会议记录如需印发,必须事先经发言人核实。
4. 要突出重点。所谓重点,是指会议主持人或主要负责人的讲话、与会者的不同意见或争议的问题、会议的决定和决议,应记录详实,有言必录;记录如不能速记,可以配合使用录音机,会后再整理核对。
5. 要规范、慎重。会议记录要求使用者用记录簿或记录纸,应用钢笔或毛笔书写,妥善保存,不得外传或遗失。

#### 会议记录

会议名称		会议时间	年 月 日 午 时 分至 时 分
会议地点		记录人	
出席与列席			
缺席			
会议主席		审阅签字	
主要议题			
发言记录:			
主持人(签名) 记录人(签名)			

#### 会议记录

会议名称:			
地点:	时间:	年 月 日至 月 日	
出席人员:			
缺席:			
列席:			
主持人:	记录人:		
审核人:	本件共	页	
内容提要:			

## 第六节 简 报

### 一、简报的性质与作用

简报是反映情况、汇报工作、交流信息时经常使用的一种文体。机关、团体、企事业单位编发的《动态》、《内部参考》、《情况反映》、《快报》等,都属于简报。

其主要作用有以下几个方面:

1. 报送上级,可以迅速汇报工作进行和业务开展等情况,使领导机关及时了解下情,指导工作;并可作为领导机关制订方针政策的参考内容。
2. 发至下级,可以传达、解释上级文件精神,指导下级工作;可以表扬好人好事,批评错误,运用典型推动工作。
3. 抄送兄弟单位,可以沟通情况,交流经验,探讨问题,互相促进。

简报属于非规范性文书材料。所以,尽管它可以汇报工作、反映情况、交流信息,但不能代替正式公文向上级请求工作、向下级传达指示。因此,它与公文中的“请示”、“报告”是不同的。

### 二、简报的种类

简报的种类,按时间分,有定期与不定期简报、长期与临时的简报;按内容分,有工作、生产、学习、科技、旅游简报等;按性质分,有综合、专题、会议简报;按阅读范围分,有专供领导参考的内部简报、有关人员都可以看的公开简报等。

下面简要介绍一下三种常用的简报类型:

1. 综合简报。指反映机关、团体、企事业单位内部和本地区、本系统、本部门的日常工作情况或问题的简报,是一种长期编发的定期或不定期的简报。
2. 专题简报。指针对某项工作或某一问题编发的简报,专题反映工作中出现的情况、经验和问题。
3. 会议简报。是会议期间反映会议进展情况,包括代表发言摘要,提出的意见、建议的简报。会议结束,简报也就停办了。

### 三、简报的格式与写法

简报有约定俗成的固定格式。大体可以分为报头、正文、报尾三部分。如附式。

#### (一)报头

一般简报的报头占第一页上方约三分之一的位置,中间是“××简报”几个醒目的大字。简报名称的下面是编号,左侧是编发单位的全称,右侧为本期印发的日期。简报名称的左上角写提醒事项,如“内部刊物”、“机密”、“绝密”等。为了醒目清楚,报头与正文之间用一条横线隔开。

#### (二)正文

简报基本上属于新闻的范畴。因此,简报正文的写法与新闻报道极其相似。但是,它并不要求完全按新闻的写法写,可以从内容出发,不拘一格。

下面仅从标题、导语、主体、结尾等几个部分介绍一下它的基本写法。

1. 标题。应揭示全文的中心内容。必要时可在主标题之下加副标题。标题应概括、简

洁、醒目。

2. 导语。要求用一句话或一段话概括全文中心或重要事实。

3. 主体。即前言部分的展开。它承接前言部分提出的观点,用典型而有说服力的材料将前言部分的中心观点具体化,起着说明中心观点的作用。在写作时,应注意观点与材料的统一,用事实说话,结构要清晰,井然有序。

4. 结尾。即结束语。用简洁的语言或对工作作出正确估计,或提出建议,或发出号召等。事情单一、篇幅较小的,可以不写结尾。

有的简报在转发下级呈报上来的材料时,需要说明转发原因、目的,如需要对内容加上必要的说明、评议,就在正文的前面加一段按语。有的还通过简报传达领导指示或提出工作要求。按语代表出版机关的意向,发表倾向性意见,以引起读者注意。按语一般放在正文前面,也可以放在正文中用括号括住。

简报一般不具名,必要时可以在正文右下方写明“×××供稿”即可。

简报的正文可以刊登一份材料,也可以同时刊登同类问题的几份材料。

### (三)报尾

位于简报最后一页末端,在平行的两条横线内标明本期简报印制的份数、发送的单位。

[示例]

简 报  
第 期

××市人民政府办公厅                                  年 月 日

---

标题

(正文)

---

(末页)

报：

送：

发：

(共印 份)

---

## 四、编写简报应注意的几个方面

1. 精。指材料精。简报要精选那些与中心工作密切相关的重大情况、重要问题作为编写材料。有些材料虽然看起来暂时并不十分重要,但它带有一定的倾向性、代表性,发展下去很可能成为重大问题或重要经验,就可通过简报加以反映。

2. 实。指材料真实。真实性是写简报的起码要求和必须遵守的基本原则。会议简报中反映发言人的材料,应送本人核实,以保证事实准确无误。

3. 快。即速度快。快,是简报的特点之一。它在机关、团体、企事业单位几种应用文中,以快著称,越快效果越好。

4. 简。指文字简洁。“简报”姓“简”，它要用最小的篇幅、最简练的语言，反映最本质、最丰富的内容。

[ 示例 ]

珠海旅游简报  
(第十一期)  
珠海缤纷迎国庆

今年的国庆假期恰逢传统节日中秋节，必然对假日消费产生更大的推动作用。针对今年的旅游黄金周，珠海的各旅游企业早就摩拳擦掌，做足了准备工夫，面对市场激烈的竞争，选择自己的目标市场，八仙过海，各显神通，祈求分得一块假日消费的大“蛋糕”。

各旅行社早在一个月前就打起了价格战、线路战、品牌战，这从每周的旅游专版、广告中就可可见一斑。近一个月来，旅游广告的版面明显增大，各社都加大了广告的篇幅，打造自己的品牌，显示实力。在线路的安排上，无论是价格还是活动内容都更有弹性、更灵活，既有传统的常规线路、价格较低的包机线路，还有不少精心设计的独家线路，别有新意。如有旅行社推出“自驾飞机，体验飞行”的特色线路，游客反应热烈。另外，各社也为不出远门的市民作了充分考虑，推出价格低廉、安排紧凑的广州、深圳、番禺、海岛等地的一日游、二日游等。在价格上，海南、桂林、北京、华东、云南等热门线路增幅较大，达3~6成，出境游增幅不大，短线游只有轻微的增幅。同以往相比较，今年我市市民在选择线路及旅行社时吸取了往年的教训，考虑较周全，早早就报名参团，提前签订旅游合同，自我保护意识较强，大大方便旅行社及早落实行程。

全市各旅游景点和市政公园在国庆假期也是各出其宝、出新招，以全新的姿态、丰富多彩的项目吸引更多的游客，让游客玩得开心、玩得尽兴。如圆明新园将推出清宫庙会、烟花汇演、大清王朝等大型活动，让你体验老北京庙会的氛围，品尝富有民族特色的风味小吃，御温泉度假村推出独一无二的“冷雾中泡温泉”的特色项目，令你在烟雾缭绕的清凉中体验泡温泉的乐趣；农科奇观经过几个月的精心准备，国庆期间举办西瓜甜瓜节和盆景园艺展，令游客在大饱口福之余也大饱眼福；梅溪牌坊应节推出了古筝赏月会、古典时装表演、陶艺表演等；白莲洞公园则为游客准备了形、色、声俱全的新型花灯展和剪纸；我市的各个海岛也为迎接大量的游客做了充分的准备；另外，值得一提的是，国庆期间我市又有新的景点——横琴蚝自然生态园正式对外营业，为大家提供了一个观蚝、品蚝、假日休闲的好去处。

市旅游局也专门针对国庆旅游黄金周加大了宣传力度，联合有关的媒体，对珠海国庆期间的活动及假期出游的有关事项作全方位的报道。除了常规的珠海传媒、旅游专栏以外，还邀请了中央电视台四频道专门报道珠海旅游的有关情况，并于9月17日和9月24日分别在影响力较大的《南方都市报》和《深圳晚报》作了整个彩版的形象广告，吸引更多的游客来珠海旅游。

珠海旅游界将以满腔的热情、优质的服务、精彩纷呈的旅游活动，迎接来自国内外的游客，相信珠海的美景、珠海的酒店、珠海的美食一定会给游客留下美好的回忆。

(由市场开发科供稿)

二〇〇一年九月二十六日

## 本章小结

本章主要就旅游行业中常用的管理类应用文的写作内容及格式作了介绍。在学习时应注意区分不同类型文体的要求,重点掌握计划、总结、规章制度等常用文体的写作格式及语言要求,并能结合实际熟练应用。公文类内容比较复杂,学习中能基本掌握写作格式及语体特征,并尝试写作简单的公文即可。

## 思考与练习

1. 根据下面“通知”的内容,在标题的空白处填上“事由”。

国务院办公厅

通知

1988年4月6日

国务院办公厅同意国家旅游局《关于建立饭店管理公司及有关政策问题的请示》,现转发给你们,请遵照执行。

2. 下列公文的标题都有错,请逐一改正。

(1) ××旅游局关于××同志工作安排问题的请示的通知

(2) 国家旅游局对××省旅游局《关于加强旅游工作的决定》意见的复函

(3) ××省旅游学校关于××年招生工作的请示报告

3. 根据下面提供的材料,按照公文的格式要求,草拟一份完整的会议通知。

××省旅游局决定于×月×日召开一次全省旅游工作会议,传达贯彻全国旅游工作会议精神,布置明年工作,并要求与会代表对本地区上一年旅游工作做总结发言、对全省旅游工作提出建议和希望,会期五天。

4. 根据下面提供的情况,分别写出公文。

(1) ××省旅游学校原设有饭店服务与管理专业、涉外会计专业,今年根据社会的需求和学校的实际,准备增设烹饪专业。学校写出了开设新专业的汇报材料,请写出向主管部门呈送这份材料的公文(汇报材料作公文附件略)。

(2) ××市新建一所旅游涉外宾馆,经过三年的正式营业,现申报三星级验收。请写一份向××省旅游局呈送的公文。

5. 判断正误:

(1) 对上级机关、同级机关或不相隶属机关的公文,可用加按语式通知转发。

(2) 通知具有多种功能,为减少发文,可一文多事。

(3) 为便于解决问题,可以向几个上级机关多方请示,但要注意一文一事。

(4) 工作中遇到困难需要上级帮助解决,应该向主管部门写请示报告。

(5) 函属平行文,不能用于上行文和下行文。

(6) 凡是重要的决策性会议都可用会议纪要来传达决定事项和重要精神。

(7) 一般会议记录中发言人的姓名可以用职务名称代替。

(9) 在作出决议时,归纳结果应逐字逐句记录。当与会者大多数对决议无异议时,即可记上“一致通过”。

(9) 重要的报告记录要详记,尽量做到没有遗漏,也要尽可能记录原话。

(10) 意见是对重大问题提出见解、对重要事项提出解决办法的公文,所以只用于下行

文。

(11)附件是随公文送发的以供参阅的文件、材料,可有可无,作用不大。

(12)当公文排版后所剩空白处不能容下所有印章时,可另起一页盖章,并在新一页上标明“此页无正文”字样即可。

(13)公文文尾部分中“抄报”、“抄送”、“抄发”分别是告达上级机关、同级机关、下级机关的意思。

(14)凡上行的公文都需要标上签发人姓名,位置在行文部分印章处左右。

(15)所有的规章制度都具有法律约束力。

6. 公文的语体最能代表应用文事务语体的特征,它要求明确、简要、规范、程式化。

(1)请分析以下表述是否准确贴切?

①在某管理条例中有一条规定:“应组织参与健康的文娱活动,阻止赌博活动。”

②某单位关于发放奖金的规定中有一条:“病假、事假三天以上者,扣发当月奖金。”

(2)请分析以下表述是否简洁精炼?

①某文件中有一条写:“在基本建设中,确实存在着许多需要纠正的不良之风。”

②某通知中写:“在订阅工作中,既不要采用上级强制办法搞乱摊派,增加基层负担,也不要不负责任,对订阅工作不闻不问,放任自流。”

(3)请分析以下用词是否规范得体?

①某通缉令中有“张××,系省市人,男,28岁,身高1米70,右腿不太方便……”

②某大学生在学习总结中写道:“我来到校园,依偎着古老的紫藤萝,打开《邓小平文选》,一缕红黄色的光穿过浓密的树叶照在书上,‘依法治国’四个大字,猛然跃入我的眼帘。”

7. 试分析以下规章制度是否有毛病并加以改正。

#### 2002级1班规章制度

为了更好的进行班级管理,争创校先进集体,特制订以下制度:

(1)课间不得在教室内打闹、喧哗。

(2)早晚自习期间不得迟到、早退、吃东西,违者扣除德育成绩1分。

(3)上课期间睡觉、说话、随便换位,一次扣除德育成绩1分。

(4)学校组织的各项集体活动同学们最好积极参加。

(5)各小组必须按时打扫教室卫生,缺勤者处以50元以下罚款。

(6)大家应养成博览群书的习惯,每天必须在图书馆看书2小时以上。

以上规定望大家严格遵守并由班委会监督执行。

2002年10月

8. 根据提供的材料拟订一份导游带团计划。

旅游地:济南、曲阜、泰安、青岛

时间:7月10日~7月17日

出发地:济南

费用:700元

标准:三星级宾馆、景点大门票、旅游大巴

9. 什么是总结,其特点是什么?

10. 经验性总结要把实践上升为理论,使个别的现象带有普遍意义,表现在文章里就是要在介绍事实、做法、过程之中,善于提炼鲜明的观点。认真阅读下文后,完成如下内容:

(一)给全文加一个标题;(二)划分文章的层次(用数字或符号均可);(三)原文的“三条基本经验”在这里被删除了,请你根据上下文义,予以复原,并插入合适的位置。

我店位于和平路口,曾是两起两落的“潮汕酒家”,开业三个月,亏损六万多。改为“喜相逢酒家”后,半年盈利达八万元。在同样的设备、同等的营业面积条件下,为什么前亏而后盈?我们看有三条基本经验。以前的“潮汕酒家”,既以“潮菜”为主,又想做大生意,搞中高档菜式,结果环境、位置、技术、菜色等方面都不具备经营中高档的条件,因而碰了钉子。改名为“喜相逢酒家”后,吸取以前的教训,坚持以中低档、散餐、便食为主,搞大众化,不企求承揽豪华宴席,而做到价廉菜美,薄利多销。我们把平均毛利率控制在百分之四十以内,低于市府规定的酒家、宾馆的毛利率可取百分之四十五的标准。为了提高菜肴的质量,我们高价聘请了香港名厨主灶掌勺,并引进马来西亚的“沙爹牛肉”、香港的“金牌霸王鸡”和潮汕大菜等名肴。此外还根据时令,不断创造新的菜色,鱼、虾、禽、肉、蛋和蔬菜等餐料,均选购新鲜上品。当天未销售的菜第二天不再出售,从而受到顾客欢迎。我们改变了以前分配上的平均主义,制订了计分、打卡的考勤制度和服务公约,奖勤罚懒,奖先罚后。职工上班迟到早退、与顾客吵架者,则实行经济处罚。为了保证服务质量,我们订出了正副经理每天轮流值班的制度,值班经理必须认真观察职工工作情况和精神状态,征求顾客的意见,接受顾客的投诉和批评,发现问题及时处理,并且要将当天情况做好记录,搞好交接班,玩忽职守者,也按规定受罚。领导以身作则,群众自然不敢怠慢。“喜相逢酒家”博采众长,虚心学习香港和本市其他酒家的先进管理经验,制订服务规范、操作规范,对服务员进行严格要求、严格训练。我们在开业前,先对全体职工进行了两个多月的岗位培训,从服务的意义、工作的程序、要求,到怎样排碗碟、上菜、接待顾客等,一一进行系统的学习、训练,开业后,又坚持每星期一、三、五对服务员进行班前班后一小时的轮训,学习业务条例,练习基本操作要领,要对一套服务程序达到娴熟、快捷、轻巧、稳当。对学习情况实行考核,按成绩优劣评分定级。由于坚持了教育和训练,服务员的思想业务素质不断提高,每天从早晨六点钟开始营业,直至深夜两点钟收市,服务员没有一个叫苦的,个个保持着饱满的工作情绪,热情地接待好每一个顾客,招徕越来越多的客人上门光顾。

11. 参加一次旅游新产品发布会,并作好会议记录。
12. 请根据简报的格式要求拟一个完整规范的报头和报尾。
13. 根据学校近期的活动拟一份反映此内容的简报。



## 学习重点

- 口语表达的基本要求 学会灵活、恰当使用口语进行表达
- 口语表达中辅助手段的运用
- 口语表达的特点和形式

# 第一节 口头语言表达概述

## 一、口头语言表达的性质与作用

口头语言和书面语言是人的言语行为的两种主要表达方式。口头语言是相对书面语言而言的,指用有声语言作为传播信息的手段、达到交际目的的表达方式。

口头表达是每个具有正常言语功能的人必备的基本能力之一。它是人与人进行日常交流,团体部门、地区、国家之间进行交际活动的重要工具。许多人还以口语表达作为自己职业的主要工作手段,如律师、导游、教师、演员、公关人员、推销员等。口语表达在我们生活中可以说无处不在,起着重要的作用。

## 二、口头语言表达的特点

与书面语相比较,口语表达有自身的特点,主要表现在以下几个方面:

### (一)时空性

时空性即口语表达的听、说双方要受时、空限制。听、说双方在进行口语表达时处于同一时间和空间,表达与接受需同时完成,不能像书面表达那样跨越时间、历史限制,进行古人与今人的交流。而处于同一空间的听、说双方可以利用声音的高低快慢、语气语调、体态等辅助性手段来传情达意。这是书面语无法做到的。

### (二)普遍性

任何国家、民族的人,只要有正常言语功能,都可以运用这一表达方式,不像书面语需要经过学习、识字后才能够掌握。没有受过教育,不认字,甚至没有发明文字之前,都存在口语表达。因而它具有普遍性,古今中外人人适用。

### (三)灵活性

口语表达以语音为传播方式,张口即来,不需要有纸、笔、文字符号作为辅助条件。说话人还可以根据听者的反应随机应变,随时变换自己的说话内容或改变语调,也可以允许重复、补充等,比书面语运用起来灵活得多。

### (四)不变性

口语表达者话一出口,就无法更改,出口定型;即使事后声明、更正,前一句话产生的效果也已经无法完全消除。覆水难收正是口头语言表达的特点。

## 三、口语表达的形式与基本要素

### (一)口语表达的主要形式

口语表达一般可以分为单向口语(一个人说,大家听)和双向口语(两个人之间的对话)。但是,其主要形式一般表现为朗读、演讲、交谈三种。

朗读是用响亮的声音把书面语言转换成有声语言的表达形式,即把书面文字一字不变

地表达出来。

演讲是用口语当众表达自己的观点、见解、感情的形式,包括有命题演讲和即兴演讲。有准备的演讲一般以书面文字为基础,条理性、逻辑性强,但又并非如朗读那样一字不差地把书面内容表达出来,可以灵活变动。即兴演讲随机性更强,但也需要经过酝酿完整地传达出来。

交谈是口语表达最基本的形式。较前两者运用更为广泛、普遍,是人与人之间交际的常用方法。交谈一般没有底稿,内容也不系统,非常灵活。交谈包括日常交谈、接待交谈、导引交谈等。

## (二)口语表达的基本要素

口语表达最主要的要素是“说”,即用口语把个人的思想感情反映出来,迅速、准确地把内心言语转化出来。

“说”还要有对象,有听者,因此“会说”还要“会听”。“会听”指善于把握对方话语中的真意;“会听”方能帮助说者完成交际过程;“会听”是“会说”的基础;“会听”方能够在理解的基础上更好地说。

说和听是构成口语表达的两个基本要素。

## (三)口语表达的辅助语言手段

口语表达过程中常伴有手势、表情、有声发音等各种伴随语言,对口语表达起一定补充辅助作用。常用的辅助语言手段有两种:

### 1. 体态语

指伴随有声语言出现或单独起交际作用的面部表情、头部和眼睛的活动、身体的姿势及身体间的距离等无声现象。

体态语是在模仿基础上形成的,以社会生活中共同的习惯和认识为基础,对有声语言起到补充、强化作用。

### 2. 副语言

副语言指伴随有声语言而出现的特别语音现象。一般分为两种类型:一种是音域、速度、特殊停顿等语音特征;一种是笑声、哭声、咳嗽声、叹息声等表意的功能性发声。

副语言也可以帮助有声语言传达特殊的意思,或者起到强调、突出等辅助作用,在表达感情方面的效果更加明显。

## 四、如何提高口语表达能力

要提高口语表达能力,必须经过大量的练习、实践。

### (一)敢于表达

敢于在公众面前说话是提高口语表达能力的前提。有人害怕在人多的地方讲话,主要因为信心不足,怕说错话遭别人耻笑。但要提高表达能力,就不能怕出错。如学骑自行车,只有摔过几次后,才能掌握要领。说话同样如此。要正确认识自己,别人能说好,我也能,并且会说得更好。时间长了,怕的心理就会克服。

### (二)善于积累材料

即“有的说”。要言之有物,言之有据。要做到这一点,必须平常多积累知识,丰富自己的词汇量,丰富自己的谈话内容。多读书读报,多听人讲,尽可能搜集素材,知识丰富了,说起话来头头是道、丰富多彩,有新意有创见。

### (三)掌握表达技巧

说话条理清楚、简明、生动、幽默是好的口才的必备条件。

要做到这些,除了努力学习各种口语表达理论知识外,还要多看一些前人的好的口语表达的实例。古今中外这方面的例子很多。从中学会一些技巧,如比喻法、例证法、引证法、归谬法等,把它们运用到自己的表达中去。

说话要善于运用口头语言,多用短句少重复,语气尽量连贯,多用修辞手法,增加生动性。

当然,要熟练地掌握这些技巧,还应做大量的练习,如朗读、演讲、日常交谈等。熟能生巧是颠扑不破的真理。只要持之以恒,就一定会取得成功。

## 第二节 口头语言表达的一般要求

口语表达要求人们不仅要把意思准确、清晰地表达出来,而且要生动、巧妙、感人,做到科学性、艺术性的高度统一。所以好的口语表达给人以美的享受。出言有序,是一种清雅之美;滔滔不绝,似大河奔流,是一种流畅之美;柳暗花明,是一种委婉之美;单刀直入是率直之美;妙语连珠是华丽之美;朴实无华是淳朴之美。要提高口语表达能力,首先应当掌握口语表达的一般规则与要求。

### 一、应适应语境的要求

语境,即语言环境,指使用语言的环境,有广义和狭义之分。狭义的语境指一定的言语片断和一定的上下文,包括词语之间的关系,各句之间的关系以及段落篇章间的关系。广义的语境则是指使用语言时的社会环境、自然环境和具体环境,包括言语交际的时间、地点、对象、气氛、场合、目的等。语境可以帮助揭示话语的真实、完整的含义,有的还赋予话语新的意义。我们这里指的是广义的语境。

口语表达时,说和听对话语的理解都要受特定语境的影响和制约。因此,无论是话题场合的选择,形式的采用,目的的体现等都必须适应特定的语境需要,才能使口语表达更加妥帖、准确,取得良好的效果。

#### (一)适应言语对象的需要

口语表达是言语双方的活动。因此在口语表达时应根据言语对象的情况,选择恰当的话题与谈话方式。

##### 1. 因人而异,区别对待

口语表达有强烈的对象意识,必须细心研究谈话对象,针对不同的对象和对象的不同情况,选择不同的话题,区别对待。话题选择正确才能使交谈正常进行。日本社会心理学家古畑和孝说得十分中肯:“即或是最有效的发送者传播最有效的信息内容,如果不考虑接受者方面的态度及其条件,也不能指望获得最大效果。”

谈话对象的年龄、性别、性格、身份、文化程度、职业爱好、生活经历、习俗等都属考虑范畴。“见什么人说什么话”,当着胖人不说瘦,对着矮子不言高。小说《人生》中的巧珍在高加林进城当了记者后仍同他谈论家中猪下了几个崽,当然不会引起高加林什么兴趣。不顾双方的文化层次、身份职业,谈话自然就无法进行下去。

在与西方人交谈时,不能问有关金钱的问题,像工资、年收入、买车的价钱等;也不能谈

纯属私人的问题,如年龄、体重、是否接受心理治疗、商业秘闻等。若谈起这些话题,会使对方误以为你在刺探他的隐私而受到冷淡。在美国“自杀”的话题不受欢迎。

谈话时应寻找双方感兴趣的话题。也就是说,应当善于从交谈者身上找共同点,由此引出话题,活跃交谈气氛,增进友谊,密切交往。如同行可谈谈业务上的一些问题,同事可聊聊单位情况,老友可交流强身之道,同学可忆同窗之情。说话投机,越谈越对劲。但是交谈中不要过多谈自己最拿手的内容,如过多谈论个人业务的事,会让人觉得你是在故意卖弄,视野狭窄,除了本行一窍不通。

## 2. 对象不同,表达方式也不同

对领导和下属不能说同样的话,对老人和儿童的口吻也不能一样,也就是说,口语表达方式应适应不同对象的心理需要。这种不同,主要表现在遣词造句、口气语调等几个方面。

在某百货商店里,一位胖胖的中年妇女指着一块布料问营业员:“同志,我要做件上衣,需要多少布?”营业员小王随口答道:“你长得这么胖,要两米四。”这位妇女的脸一下子沉了下来。旁边的经理见了,立即说:“您要买两米二就紧了,您这么富态,还是多买一点好。”一句话把中年妇女说乐了,买卖成交。

这个例子中,经理与营业员小王的意思是相同的,但因为表达方式不同,造成的效果就不同。经理知道一些中、青年顾客对胖有一种厌恶心理,“胖”与“不美”成了同义词,因此表达时变化自己的语言,不讲顾客的不足,不用贬义词,自然会获得成功。

一位老人在家人陪同下随旅行团去爬泰山。老人爬到山顶时说:“我这身子骨,恐怕是最后一次爬泰山了。”导游员接过话头说:“您这身子骨,再爬上四五次也没什么问题。”

一句“身子骨”,在老人口中是担心,在导游口中因为语气不同则变成赞誉。由此可见,切合言语对象的表达能够获得良好的效果,反之很可能产生副作用。

## (二)适应言语场合的需要

口语表达是根据特定场合来确定的,因此应视具体场合随机应变,力求确切。

言语场合在这里指交谈时间、地点、气氛等。忽视了任何一个因素,都会对口语表达产生影响,产生不和谐音符。

### 1. 注意特定时间

说话一般要求语句完整,符合语法规则。但在特定时间场合,则允许而且需要运用特殊结构来表达。如,警察在追捕犯人时,常喊:“站住!警察。”这里两句话都不完整,也不符合严格的语法规则,但在当时的场合中,意思表达非常清楚、简练。如果这时说:“我是警察,我命令你站住。”显然威慑力就差了许多。

### 2. 注意特定地点

说话应注意遵循话随境迁的原则。如果不考虑说话的环境、场合,说话就会“不合时宜”,同样一句话,在不同的特定场合,效果是绝对不同的。侯宝林有段相声叫《戏曲与方言》,其中有一段讲到有人见面就打招呼爱问:“吃了吗?”结果在某些特定地点,就会造成一个不小的笑话。

### 3. 注意特定气氛

说话应顾及特定气氛的需要。在喜庆的婚礼上应该说吉祥话,在丧礼上应是沉痛哀悼,庄严的场合中不能说笑话。

选用什么句式、什么语气也取决于具体交际场合和对象。在严肃的大会中主持人会告

诚与会人员“保持安静”、“请勿喧哗”,而在一般聚会中,要求大家安静时则会说“请大家安静一会好吗?”这样的商量口吻。

适应言语场合需要的表达,可以提高表达的成功率,完成交际功能。

### (三)适应言语目的

口语表达大都有一定的目的性,只不过是有的谈话目的单一,有的则较为复杂;有的目的明显,有的则隐晦;有的目的事先确定,有的则是即兴发挥。为了实现目的,在言语表达中就应有所选择。若是求人办事,语句要诚恳,若是教育、批评,言辞就可以严厉一些。总之要在言谈中明确体现出这种目的性。

当我们向别人借东西时,如果采用祈使语句:“你借给我一本书。”语气近乎命令,既不礼貌,也可能无法达到目的。即使人家借给你,心里也会很不愉快。但是改用疑问语句:“你能借我这本书看看吗?”对方被你的委婉语气所感动,即使是心爱的东西也会“忍痛割爱”。

一位导游带团登山,发现有些客人随手乱扔垃圾,于是在途中休息时对客人说:“大家辛苦了,有的朋友恐怕把所有力气都用在本次爬山中了。不过有的人比我们更辛苦。前几天,我带了一个新加坡团,游客一路爬山,还一路捡拾垃圾,结果爬到山顶,每个人的行李中都多了一个袋子。他们觉得自己也是炎黄子孙,也应该为中国的环保出一点力气。现在,大家保护环境的意识越来越强,旅途中每个人不仅应该妥善处理好自己的垃圾,最好还能自觉清理一些周围的垃圾。”导游批评乱扔垃圾的做法提醒大家注意环境保护的目的十分明确,但使用的语言十分恰当,有利于游客接受。

如果没有特定的目的,在交谈时应选择一些愉快的话题和语调,谈论一下国内外大事、奇闻轶事、爱好情趣等,在融洽的气氛中增进友谊。这种没有目的的目的性,常常增进了彼此关系,达到意想不到的效果。

## 二、选择合适的语体

语体指由于交际场合、目的、内容、对象等的不同而形成的语言表达的综合模式。

根据话语使用范围、方式、风格等原则,可以把语体分为口语语体和书面语体。在口头语言表达中较多的是运用口语语体。

### (一)口语语体的性质及分类

口语语体是指以口头语言为媒介进行交际的语言表达模式。一般分为以下几类:

1. 日常口语体。指日常生活中运用的口语语体类型。多用于非正式场合,随意性强,俚俗成分多,方言、普通话都可使用。
2. 会话口语体。是工作接待、交涉、宴会、集会时常运用的语体。多用于正式场合。会话口语不能使用俚俗言语,但也不能过于文雅。一般要求使用普通话。
3. 演讲口语体。指在演讲中采用的语体形式。多用于庄重场合。语言典雅,接近书面语。要求使用标准的普通话。

## (二)口语语体的特点

### 1. 生动性

口语语体是在非专门性的交谈中逐步形成的。它生动活泼、朴素自然、带有强烈的生活气息。

如：“这个人的脾气就是直，像‘小胡同里赶猪’直来直去。”

一个歇后语把人物个性表达得活灵活现。

### 2. 变异性

口语语体一般句式短，结构松散，随意性很强，可以颠倒、重复、补充，根据表达的需要调动句子前后顺序，灵活地对词语进行运用。

如这样一段对话：

“谁知道你干嘛去了。”

“你说我干嘛去了，你要这么说就没劲了。”

“我不知道你干嘛去了，你干嘛去了自己知道。”

“你怎么不讲理呀？行，我不说了，你说我干嘛去了我就干嘛去了，怎么着吧。”

“你要老这么没完，我可真烦你了。”

“烦就烦，烦就离婚，你威胁谁呀？谁怕你呀？”

(选自王朔《给我顶住》)

这一段对话中，夫妻二人吵架时的语言重复、颠倒，并不使人感到拖沓，反而表现了浓郁的生活情趣。

### 3. 依赖性

口语语体对于言语环境的依赖性极强，不同时间、场合、对象、气氛中使用的语体风格也有所变化。

汉语语言中一句话可以有多种说法，拿“让某人离开”来说就有：“你走吧”，“走开”，“请吧”，“您请回吧”以及“你还有别的事吗？”“对不起，失陪了。”十几种说法，究竟哪一种说法合适，要取决于什么样的事情、场合，针对什么样的对象。

传说朱元璋做了皇帝后，二位幼时的穷朋友去找他，想沾点皇帝的光，朝廷上，他俩见到朱元璋，其中一个开口说：

“还记得我们一起割草的时候吗？我们偷了些蚕豆放在瓦罐里煮，没等熟你就抢豆子吃，把瓦罐也打碎了，豆撒了一地，你抓了一把就往口里捂，结果一根草棒卡在喉咙里，多亏我俩打来菜叶，叫你塞进嘴里使劲往下咽，才把草棒吞下去。不然，哪有今天啊。”

朱元璋一听，顿时变了脸，连忙叫武士把他推出去斩首。他又问另一个朋友：“你有什么话说？”那位连忙答道：

“想当年，微臣跟随陛下南征北战，一把刀斩了多少‘草头王’，陛下冲锋在前，抢先打破了‘罐州城’，虽然逃走了‘汤元帅’，但却逮住了‘豆将军’，遇着‘草霸王’挡住了咽喉要道，多亏‘菜将军’帮忙，不然，哪有今天啊！”

朱元璋听后心花怒放，随即降旨封他做了将军。

两个旧朋友都在“怀旧”，所叙内容实际是一回事，可一个封官，一个砍头，为什么？重要因素就在于语体选择不同。前者采用俚俗白话口语，没有顾及对方地位环境的变化，把皇帝不光彩的出身、老底都兜出来了，当然会被杀。而后者选用了较为得体的语体，以“微臣”

自称,以“陛下”称朱元璋,把双方关系作了定位,满足了朱元璋的虚荣心,同时把一些词语军事化,“割草”成了“砍草头王”,“抢豆吃”说成“冲锋在前”、逮住“豆将军”,局内人听后心照不宣,又为皇帝争了面子,当然会交好运。

不同言语环境中选择相应语体是口语表达的一个重要环节。针对语体表达的特点,发挥口语语体的作用是口语表达的一项基本要求。

### 三、掌握说和听的技巧,提高口语表达能力

口语表达能力就是听和说的能力,因此掌握好听、说技巧,可以帮助我们更好地提高口语表达能力。

#### (一)说的技巧

说的技巧,简而言之是指会说、善言。而会说、善言是有规律可循的,如何才能做到会说、善言呢?必须达到以下几方面要求。

##### 1. 思维活跃,措辞严谨

说话活跃,是要求说话者必须在极短时间内完成构思、语言信息转换、语言信息表达三个阶段,同时,什么该说、为什么说、说什么、怎么说,都应考虑全面,措辞严谨得体。

要做到这些,说话者应当具有良好的精神状态和心理素质,遇事不乱,处惊不惊。

周恩来总理曾在北京举行过一次记者招待会,会上他介绍了我国经济建设的成就,随后回答记者的提问。一位西方记者不怀好意地问:“请问总理先生,中国可有妓女?”周恩来正色回答说:“有。”这一问一答引起了全场的骚动,总理紧接着说:“在中国的台湾省。”话声刚落,全场响起了一阵掌声。那位西方记者接着又说:“请问,中国人民银行有多少资金?”这句话实质是讥笑我国的贫穷。这时,周恩来以幽默的口吻回答说:“中国人民银行的货币资金嘛,有18元8角8分。”总理接着解释:“中国人民银行发行面额为10元、5元、2元、1元、5角、2角、1角、5分、2分、1分的10种主辅币人民币,合计为18元8角8分。中国人民银行是由中国人民当家作主的金融机构。有全国人民做后盾,信用卓著,实力雄厚,它所发行的货币在国际上享有盛誉。”总理的话再次激起了场内听众的热烈掌声。

周总理面对西方记者的发难,回答机智,措辞得体,反映出活跃的思维和良好的心理素质,不仅反驳了记者的发难,还为国家树立了良好的形象。

##### 2. 善于表达,曲径通幽

是指说话者善于灵活运用语音、语调、句式、修辞、体态语等各种方式加强语意的表达。

口语的一个特点在于可以借助语调、语速、重音、停顿等语音手段来改变说话内容。

如:“我不去你也不去。”(肯定语气,表示“两个都不去”)

“我不去你也不去?”(疑问语气,表示“你该去”)

又如:“妈妈/说我不对?”(意思是“妈妈错了”)

“妈妈说/我不对!”(意思是“我错了”)

“妈妈说我/不对!”(意思是“妈妈说错了”)

以上例子说明,选用不同语音手段,可以传达不同语言信息。

通过修辞手法的运用,可以使语言生动、形象。毛泽东曾用“牛皮不要吹得太大,尾巴不要翘起来”来比拟因为革命胜利而骄傲自大的人,既生动又形象;既便于抒发感情,又加强了幽默感。

言语中伴随体态语,也会加强表达效果(关于体态语的内容,下节作专门介绍,在此不

再详细说明)。

除了语言表达技巧的运用之外,对于不易直接表达的内容,应采用委婉的表达方式。

1972年美国总统尼克松访华,周总理在祝酒辞中说:“由于大家都知道的原因,中美两国隔断了二十多年。”既坚持了我国一贯立场,指出美国是造成这一事实的原因,又没有伤害美方代表的感情。

再如一个日常的例子:

在某百货大楼,一位老大娘忘记交钱就把两支牙刷拿走了。这时候,营业员没有大声喊叫,而是追上去说:“大娘,实在抱歉,刚才我服务不周,忘记给您包好,请让我帮您包好。”老大娘又随营业员回到柜台。营业员边包牙刷边说:“大娘,两支牙刷共五角四分。”经她一暗示,老人忽然醒悟,不好意思地说:“哎呀,我是糊涂了,怎么忘了交钱呢?”

使用委婉的说法,使大娘补交了货款。若营业员直话直说,甚至大喊大叫,会有什么结果呢?老人钱会补交,但心里会不痛快,认为失了面子,以后可能就不好意思再来这里买东西了。

简单的例子可以看出委婉地表达的妙处。曲径通幽有时比笔直大道走得更快更好。

### 3. 巧于应变,风趣幽默

因为口语表达具有现场性,常出现一些意想不到的情况。如有人突然发问,出现节外生枝的障碍,遇到敏感问题等。在这种情况下就必须巧于应变。

这种应变能力主要表现在言语机智巧妙,善于辩解,善于回避。在任何场合,面对什么对象都能作出及时、得体的应变。

要具备应变能力必须以渊博的知识、丰富的阅历和经验、敏捷的思维和出色的表达技巧为基础。

委婉地表达可以根据实际情况采用相应策略,如套用句式、模糊语言、语义转移等。

加拿大前外交官切斯特·郎宁,1893年生于我国湖北襄阳。郎宁的父母是美籍传教士。郎宁出生在襄阳时,是喝中国妈妈的乳汁长大的。当他30岁竞选省议员时,反对派反对他的理由是郎宁是喝中国人的奶长大的,身上一定有中国血统。郎宁用反对者的逻辑进行了反击,他指出:“按你们的逻辑,喝什么奶就会形成什么血统,那么请问:‘你们喝过加拿大的牛奶吗?’如果喝过,你们身上不是也有加拿大牛的血统吗?你们身上不是既有加拿大人的血统,又有加拿大牛的血统?你们岂不都成了‘人牛血统’的混血儿了吗?”

这里郎宁采用的就是套用对方逻辑的方法加以反驳的策略。

一外国参观者询问某厂飞机发动机的年产量,这属于机密,但直接回绝又显生硬,该厂总工程师非常巧妙地答道:“计划下达多少,我们就生产多少。”

这个工程师就采用了模糊语言的方法来回答的。

同时,在应变过程中加入适当的幽默,会增加表达技巧,获取别人好感。

### (二)听的技巧

在交谈中,听也是非常重要的。有个故事说,上帝造人时造了两只耳朵一张嘴,就是为了让入少说多听。

一般来说,听比说更难。每个人说话方式不同,且声音一发即逝,说话速度过快,逻辑性较差,咬字不清,常会给听者带来障碍。若听者不能迅速弄清对方的意思,就会出现失误。因此说,我们不仅要能听,而且要会听、善听。要做到这一点,则应注意以下几个方面:



## 1. 要听懂表面意思

所谓听懂表面意思,是指要准确理解对方话语的含义。话语交际的过程是一个信息交换的过程,听人必须要正确接受信息的输入,才能够正确地反馈。在接受过程中,一旦对某个词语或对某一句话的理解有误,就很可能造成对整条信息误解,自然也就不能够正确地反馈。

方言常会引起误会,大都由于听者对话语的错误理解造成的。某招待所,一位旅客打算上街,看到天正下雨就向女服务员借伞。他指着雨伞,张口就说:“请你借给我好吗?”由于他是江浙人,“借”与“嫁”发音相似,结果服务员理解有误,引起一场不快。

当然不是说所有方言都会带来麻烦。有时适当运用方言,也会带来好的效果,但必须建立在听、说双方正确理解的基础上。如一位美籍华人回大陆访问,在谈话中,面对来自四川的人们,模仿四川口音说了一句赞叹话:“硬是要得!”气氛顿时活跃。因为听者正确理解了这条语言信息,才取得了好的效果。

除了方言的偏差之外,一些词的多义性,比喻、借代、避讳、委婉等修辞,大词小用、反用等也常带来理解的失误。

一次电台广播中,男主持人称一个女听众为“这位女朋友”,便令对方很不高兴。因为“女朋友”不仅指女性朋友,还指恋人。由于听众对这个多义词理解的偏差,便造成误解。

民族习惯的差异也会造成理解偏差。台湾留美学生中流传过一则笑话:某台湾要人夫妇访美,美方要人到机场迎接。美方人士对台方要人讲了一句奉承话:“Your wife is very beautiful”(您的夫人非常漂亮),台方要人按中国习惯表示谦虚,说:“哪里,哪里。”不料美方译员中文不佳,直译为:“Where? Where?”(注:应译为“Thank you.”),逼得美方要人只得说:“Everywhere!”(到处都漂亮)。

这则笑话就是因为美方翻译不懂中国人表示谦虚的习惯而造成的。

因此,结合语境,正确理解对方话语含义,是非常重要的。

## 2. 要善于捕捉“弦外之音”

所谓捕捉“弦外之音”,是指听者必须善于捕捉潜在的、隐藏在话语中的含义,正确把握对方的真正意图。

要捕捉“弦外之音”,首先要听。要注意对方用词、语调、重音、停顿、重复等因素。一个人在几分钟的谈话中老是抱怨“恶劣的”气候、“骇人听闻的”新闻、“乱糟糟的”交通秩序等,就表明他心绪很坏。

其次要看。即从对方神态、动作、表情、手势中判断对方意图。

抗战胜利后,国共停战谈判时,陈赓作为人民军队一方的代表成员参加谈判。一次请客,席间几个美国军官指着刚端上桌的西餐:面包、沙拉、牛排和黄油汤,夸耀着:“陈将军,我们美国人的饮食怎么样?”“是不错。”陈赓听出弦外之音,他们无非是想听几句赞扬美国调停功劳的话。他说着,托起面包、沙拉、牛排等盘底,统统倒进黄油汤盘里,拿起勺子搅了搅,加重语气说:“各位请吧,这不就是你们美国人的吃法吗?”几个美国军官耸耸肩,摊摊手,吐了吐舌头,看出陈赓讽刺他们“一锅搅”。

陈赓正是从对方神情中看出美方的含义,而美方军官也从陈赓动作中看到了陈赓的讽刺。

此外,在观察时,应考虑说话背景,即什么人在什么场合中、什么情绪下表达的语言。

如“你要当心点！”如果当一个人去执行危险任务时，亲人是在关怀和叮咛。如果你冒犯了某个恶人时，则含有威胁之意。

“听”时应全神贯注，注视对方，并鼓励对方把话讲下去。不要轻易打断别人的话，也要允许对方的口误。

### 3. 注意语言规范，正确使用普通话

普通话是汉民族的共同语言，是汉语口语表达的基础，是语言规范化的需要。尤其是旅游业工作，平时接触的人来自四面八方，在言谈交往中，必须用约定俗成的、规范化的语言，才能共同理解说话的内容。所谓规范化的语言，就是普通话。因此，必须充分认识讲普通话的重要意义，提高自觉性。

“问渠哪得清如许，惟有源头活水来。”人们口若悬河谈笑风生，像毛泽东同志等许多伟人与名家那样谈吐睿智、妙语惊人，都是以广博的知识和丰富的经验为基础的。因此，我们要掌握口语表达技巧，必须要多读书，多实践，在各种话语交际活动中得到锻炼，促进和提高口语表达能力。

## 第三节 副语言

### 一、副语言的性质及其作用

副语言，是指伴随有声语言而出现的特殊语音现象。比如笑声、哭声、呻吟声，以及超常规的语调、语速、重音等。

人们表达思想感情，传递信息，不仅单纯地运用有声语言，往往还需要凭借辅助性的语言手段，而副语言，就是一种辅助语言，其主要作用是帮助有声语言生动、形象地表达感情，传递信息。高昂的声音表示兴奋、激动，叹息声常包含着无奈。有些副语言本身就带有表意功能，如笑声、哭声、呻吟声等，可以直接传递信息。

### 二、副语言的类型

副语言一般分为两种类型：

语音性副语言，指伴随有声语言出现的一种语言特征，如一个人音域的宽广、说话速度的快慢、特殊的语音停顿。

表意性副语言，指带有表意功能的副语言，如哭声、笑声、叹息声、呻吟声、咳嗽声以及叫喊声等等。

### 三、副语言的常用表现形式及特点

副语言常用表现形式有语调、停顿、音速、重音以及表意的发声词等。

#### (一) 语调

语调是指整个句子声音的高低曲折的变化。语调一般有四种类型：平直调、弯曲调、降抑调和高升调。每一种语调表达的感情各不相同。平直调是一般说话时的调子，比较平淡。弯曲调常表示疑问、怀疑或阴阳怪气。降抑调一般表示沉重、悲愤。高升调则表示惊奇、兴奋或激动、愤怒。

我们所说的副语言中的语调，是指对语调的超常运用。即该用平直调却用弯曲调，该用降抑调却用高升调等。通过超常运用，加强口语的表达技巧，有效地传达出特殊的含义。

如,一个酒店因为服务出色而受到表彰,经理在全体职工大会上为了给大家一个惊喜,开始用降抑调说:“告诉大家一个消息。”听到这样的语调会场马上变得安静了,以为发生了什么事情。谁知经理接着语调一转变成了高升调:“我店因为服务质量高受到上级有关部门的表彰。”语音一出,场内气氛由沉静骤然转为热烈。

从这个例子中可以看出不同语调运用所产生的不同效果。经理在该用高升调时采用了降抑调,先创造了一个安静、沉重的气氛,然后转为高升调,使惊喜变得出人意料。因为有这么一个变化过程,使这个喜讯格外地令人高兴。如果前后都同样用高升调,效果就不会那么突出。

在我们运用语调变化时,应注意与周围场合相融洽,不能不顾气氛随意运用。比如在严肃、庄重的场合中,就不能随意乱用弯曲调或高升调。

## (二)停顿

停顿指语音的间歇。副语言中的停顿不是指常规的词语间、句子间、段落间的正常停顿,而是指一种超常规的停顿,是交际过程中重要的口语表达技巧。

这种停顿可以造成悬念,引起联想,丰富谈话内容,增添语言的曲折性,使语言深刻、富有新意。

如,19世纪英国一位政治家在伦敦作劳工问题演讲时,突然停下来,足足停了72秒。正当听众大惑不解时,他说:“刚才大家所感觉的局促不安的72秒长的时间,就是普通工人做一块砖的时间。”这里的停顿加强了听者的紧张心理,并给听者以直接感受,使语言更富有吸引力和感染力。此时无声胜有声。

同时,不同的停顿也可以改变语意。如:我怕大家说/不好(表示“大家不赞成”)。

我怕大家/说不好(表示“可能说得好”)。

又如:一次,客房预订员小王接到两位美国客人预订标准间的电话,但房间已全部住满,这时小王说:“我建议您先住两天豪华套房,每天也不过收费280美元,在套房内可以眺望优美景色。室内有红木家具和古玩摆设,相信你们住了一定会满意。”这时,小王停顿了一会儿,给对方一个思考的时间,然后又趁势引导:“我想您不会单纯计较房金高低,而是在考虑这种套房是否物有所值,能否让我在您到后陪您先参观一下再作决定?”客人听后因一时难以拒绝便欣然接受了小王的建议。小王中间的非常规停顿,既给客人考虑的余地,又为后面的话语打下基础,最终推销成功。

在运用停顿时也应注意适当的场合的需要,能够运用的时候才运用,不要硬用、乱用。同时停顿方法的运用不必太频繁,否则就失去了表达的效果。

## (三)速度

即语速,指单位时间内吐词的速度。语速有快速、中速、慢速之分。一般来说,每分钟吐词超过200个音节的为快速,150个音节左右的为中速,少于100个音节的为慢速。

副语言中的语速是指非常规语速,即为了特定表达效果,该用中速的地方用了快速和慢速,该用慢速的地方用了中速或快速等。

语速的变化,有利于强调重点,加深听者印象。在九届人大朱镕基总理答记者问时,有这样一段话:“不管前面是地雷阵还是万丈深渊,我都将一往无前,义无反顾,鞠躬尽瘁,死而后已。”本应用中速甚至快速表达出来的激昂话语,朱总理却用慢速沉稳地说出来,给人信心和力量。相信许多人对此话印象深刻。

#### (四)重音

重音指说话者有意把某一词语说得突出一些的语音表达方式。重音有语义重音和强调重音两种。语义重音是常规性重音。

副语言中所说的重音是非常规重音,即强调重音,指根据感情表达、强调内容需要而作的重音处理。其作用是为了突出某一特定词、句,突出作者的意思或感情,起强调作用。

下面是一个导游与游客的对话:

游客:“你是南方人吧!”

导游:“是啊,你怎么知道?”

游客:“我们这边的人皮肤没有你这么好,即使有好的也没有你这么细腻。”

导游:“听您口音,也是江浙一带的人吧?”

游客:“怎么说呢?算半个上海人吧!”

这段对话之中,游客有几个重音“我们这边”、“这么”、“半个”,这三个词重音的加强,都是为了强调自己的意思,以示区别。这几个重音的运用帮助游客较好地完成了他传情达义的作用。

一般口语中重音的表达都是采用加大音量的方法把重音词语说得响亮一些。但如果每一句话中都有重音,每个重音都同样加重,那么强调作用就不易表现出来。因此,对重音的表达除了采用加强音量的方法之外,还可以说得轻一些,以示区别。如表现愉快的心情、神秘内容的词语。例如:“里面正在开会,请轻轻地走进会议室。”这句话中“轻轻地”作为重音用轻说、慢说的方法与“开会”相呼应,既起到强调、突出的作用,又与其表达的意思相和谐。

此外,说话节奏的快慢、适当地停顿也能起到表示重音的作用,在表达时可以综合运用多种方式,才能够取得良好的表达效果。

#### (五)表意功能的发声副语言

表意功能的发声指伴随有声语言出现的有具体语义、能够传递一定信息的辅助性发声。如笑声表示高兴,哭声表示悲哀,叹息声表示无可奈何,呻吟声表示痛苦,咳嗽声表示提醒等。

在有声语言表达的同时伴以表意功能的发声词,可起到修饰、强调、渲染的作用。有时也可以替代有声语言,表达出有声语言难以传达的内容。

如,当你参加某些会议时,有人就某些问题让你表态,而你又不便发表看法时,既不能用“无可奉告”,又无法直说直答,最好的办法是用笑声作为回答。这样做既不冷漠失礼,也无明确态度,是一种巧妙的回避方式。

又如,假若你是一个餐厅的服务员,当你上菜时,客人谈兴正浓没有注意到你,你又不便打断时,可以用一声咳嗽作为提醒和暗示,引起客人的注意。这比插话的效果要好得多。

在运用发声语言时也应注意区分不同感情色彩。以笑声来说就有多种意思,哈哈大笑表示高兴,冷冷一笑则是不屑一顾,嘿嘿一笑很可能带有讽刺意味。因此在运用时应特别注意选择正确的表意发声,否则会引起许多不必要的麻烦。

### 四、使用副语言时应注意的几个方面

#### (一)与环境相适应

什么样的环境中使用什么样的副语言,都有一定的限制,使用时应根据环境作出正确判断。如严肃的场合不应放肆地大笑,愉快的气氛不能唉声叹气,否则就会带来副作用。

## (二)不要太频繁

副语言毕竟是一种辅助性语言手段,应根据实际需要适当使用,不能使用过多,太繁、盲目地乱用只会产生负效应。难过时抽泣的哭声可以引起别人的同情,若不顾一切大哭则适得其反。

## (三)与有声语言、体态语相搭配

副语言虽然有一部分可以单独表意,但绝大多数只有与有声语言相配合才能实现其功能,如停顿、语速、重音等,如果离开了有声语言,它们也就失去了存在的可能。

体态语也是时常与副语言一起作为有声语言的辅助语,运用时应把两者巧妙结合起来。林肯演讲时有这样一个特点,当他要讲出一个重要意思,并希望这个意思在听众心里能够留下深刻印象时,就身体前倾,直视听众,长时间地不说话。林肯在此就是把体态语和停顿结合在一起,目的是暗示听众注意下面要讲的内容很重要。

# 第四节 体态语

## 一、体态语的性质与作用

体态语是人们借助面部表情、手势以及身势等非有声语言来传递信息、表达情感的一种方式。体态语和副语言同是有声语言的辅助语言。

人类生来就富有动作性。当人在说话时,常常伴随着动作和表情。从某种意义上说,动作与表情是行为的一种表达方式,以独特的信息形式直接显示着人的思想感情。语言学家研究表明,人们之间的交际效果 20% 取决于有声语言,而 80% 取决于无声语言。要很好地传情表意,单靠有声语言是不够的。巧妙运用体态语,可以把思想和感情表达得更加直接和强烈。

《红楼梦》中“刘姥姥二进荣国府”时,有这么一段描写:贾母这边说声“请”,刘姥姥便站起身来,高声说道:“老刘,老刘,食量大如牛,吃个老母猪,不抬头!”说完,却鼓着腮帮子,两眼直视,一声不语。

一番表演引得满座轰然。这一段描写中若少了刘姥姥的动作、神态,产生的效果肯定不会如此强烈。

体态语独特的有形性、可视性和直接性,对于口语表达有着十分重要的作用。

1. 辅助有声语言更好地表情达意。有声语言常把所要表达的意思的一部分乃至大部分隐藏起来,有一定的局限性。体态语则弥补了这些局限性,它通过具有丰富表现力的动作和表情,协助有声语言将内容准确无误地表达出来。视、听作用双管齐下,能给听者以完整、确切的印象。同时,体态语还能加强表达语气,显示出人的内在情感 and 态度,使情绪、观点、意见无形中得到有力的强调。

2. 体现气质风度,塑造美的形象。体态语直接构成主体的体态形象,这种形象不仅仅体现在外观造型意义上,还鲜明地体现着主体的内在气质、风度和人格。日常生活中人们的举手投足、一颦一笑都显露出人的思想感情、爱憎好恶和文化修养。人们也往往通过别人的体态去衡量别人的风度。优美的体态风度能帮助谈话者建立良好的“第一印象”,一开始就从感觉上、心理上沟通了与对方交流的渠道。

但是,体态语运用不好,也会造成不良影响。十五届世界杯足球赛上德国队的埃芬博格

就因为对球迷做了一个下流动作而被教练逐出了国家队。

## 二、体态语的表现形式及其作用

### (一)表现形式

体态语内容庞杂,包括手势、表情、身体其他部位的带有意义的姿态。一般可分为动态和静态两种。

动态体态语,指人们在交际过程中运用手势和体姿所表现出来的具有一定意义的动作性语言。具体地可分为手势语、握手语、鼓掌语及坐姿语、站姿语、走姿语等。

静态体态语,指人们在交际过程中运用面部所表现出来的具有一定意义的情感性语言。具体地又可分目光语、微笑语等形式。

### (二)几种主要的体态语

每一种体态语都带有一定的意义,如喜笑颜开表示高兴,愁容满面则表示不幸,摇头晃脑表示得意,手舞足蹈则表示兴奋之极。很多内心情感、语言信息都可以通过体态语传达出来。下面仅介绍几种主要的体态语表现形式及作用。

#### 1. 目光语

人的感情会从表情中流露出来,而目光是最富表现力的部分。“眼睛是心灵之窗”,透过这扇窗户,可以触及人的内心世界。

眼神、目光往往是说话的配合和补充。我国古代对于眼神的作用就了解很深,《诗经》中就有“巧笑倩兮,美目盼兮”的诗句。

《老残游记》第二回中写王小玉说书时,王小玉一出场:

“那双眼睛,如秋水,如寒星,如宝珠,如白水银里头养着两丸黑水银。左右一顾一看,连那坐在远远墙角子里的人都觉得王小玉看见我了,那坐得近的,更不必说。就这一眼,园子里便鸦雀无声,比皇帝出来还要静悄悄得多呢,连一根针掉在地下都听得见响!”

这个眼神的力量比用大声制止嘈杂的声音有效得多。

眼神不同,表达的内心情感也不同。眼神自然表明心怀坦荡,眼神游移不定表明心虚胆怯;义愤时双目圆睁,得意时目光闪烁。

如,“但看她模样还周正,手脚都壮大,又只是顺着眼,不开一句口,很像一个安分耐劳的人。”

“她仍然头上扎着白头绳,乌裙、蓝夹袄、月白背心,脸色青黄,只是两颊上已经消失了血色,顺着眼,眼角上带些泪痕,眼光也没有先前那样精神了。”

“不到一顿饭时候,她便回来,神气很舒畅,眼光也分外有神,高兴似的对四婶说,自己已经在土地庙捐了门槛了。”

“脸上瘦削不堪,黄中带黑,而且消尽了先前悲哀的神色,仿佛是木刻似的,只有那眼珠间或一轮,还可以表示她是一个活物。”(选自鲁迅《祝福》)

以上几段是祥林嫂生命的几个不同阶段的眼神,从中可以发现祥林嫂从安分守己、渴求幸福到彻底毁灭的过程。开始“顺着眼”表现了她的善良、本分,对美好生活的向往。当失子丧夫再回来时,眼中已少了那份渴望。

当她捐了门槛回来后,以为自己可以重新寻求幸福了,眼神中展示了那抑制不住的兴奋。然而当她再次受到打击,便彻底失望了,眼神中连悲哀都不见了,只有麻木,最终走向了毁灭。眼神所传达出的内容在这里是不可低估的。

我们在日常生活中应处理好眼神的作用,与人交往,要用目光体现那份情,也要用目光察明那份意。

有人不懂得眼神的价值,总习惯于低着头或“顾左右而言他”,这很不利于交谈。

(1)注视部位。若视线停留在双眼与胸部之间为近亲密注视,双眼与腹部之间为远亲密注视,这两种部位适用于亲人或恋人。社交注视应在双眼与嘴部之间的三角部位。否则显得不礼貌、不友好。

(2)注视时间。交谈时,视线接触对方面部时间应占全部谈话时间的20%~40%。长时间盯着别人看,是一种挑衅或威慑;而少于这一平均值,则表示对谈话对象和内容都不感兴趣。长时间不看对方,可能意味着有不愿让对方知道的事。

(3)注视方式。交谈中应以正视和环视为宜。目光应宁和而亲切,应把目光放虚,笼住整个人。而凝视给人一种轻蔑和威慑之感,有经验的公安人员、法官常利用这一手段迫使罪犯坦白。扫视表示不尊重,斜视表示轻蔑,窥视则不礼貌。在社交中这些方式都不适宜使用。

被介绍与他人认识时,眼睛最好只看对方脸部,切勿将对方上下打量。

对方有烦恼事时,与他打招呼,眼睛不要看对方的眼,否则目光相撞,对方以为你在刺探他心中的秘密,会不高兴。

总之,恰当地运用表情语,特别是眼神的作用,能够帮助你更好地表达意思,达到眉目传情的效果。

## 2. 微笑语

培根有句名言:“含蓄的微笑,往往比口若悬河更可贵。”微笑是种无声的语言,是交流信息的重要手段,有着丰富的内涵。因此,微笑语可以对有声语起强调、修饰、渲染等辅助作用,有时还可以表达出有声语难以表达的思想感情,直接替代有声语言。

微笑是友好、善意、热情的表现。当你去旅游景点游览时,希望看到导游人员的笑容;当你到饭店就餐或住宿时,希望服务员微笑服务。微笑传达出了对客人尊重和友善的最直接、最明确的信息。难怪纽约一家大商店的人事部主任曾说,他宁愿雇用一个小小学未毕业的女职员——如果她有一个可爱的微笑,而不雇用面孔冷漠的哲学博士。这话有一定的道理。

微笑是宽容、大度的表现。与人交谈并非一帆风顺,如服务工作中,客人产生了误解,事实证明责任全在客人,服务人员的微笑就成了融解坚冰的催化剂,是你宽容、大度的最好写照。

微笑是有感染力的。试想一下,当你以兴奋的心情游览名胜古迹时,导游人员板着一副呆板的面孔进行解说,你会产生什么样的心情?又如就餐时,服务员冷漠地站在你身后,你又会产生什么样的感受?这就是说人的表情具有感染力。旅游服务人员要想让自己的客人高高兴兴,就应当用真诚的微笑去感染客人,客人满意,反过来又会感染服务人员,心情愉快地做好服务工作。

## 3. 手势语

体态语中,手势语运用较为频繁。手的动作常伴随语言,或起替代语言的作用。我们一般把手势分为四种类型:

(1)情绪手势。指伴随着说话人的情绪起伏发出的,常常用来表达或强调说话人的某

种思想感情、情绪、意向或态度。比如,高兴时拍手称快,愤怒时挥舞拳头,悔恨时敲打前额,犹豫时抚摸鼻子,急躁时双手相搓,尴尬时手摸后脑勺。而双手摊开表示真诚、坦荡或无可奈何,扬起巴掌猛力往下砍或往外推表示果断、决心或强调。情绪手势是说话人内心情感和态度的自然流露,能给听者留下深刻的印象。

(2)指示手势。指用来指示具体对象的手势动作。如用手指指自己的胸口,表示谈论的是自己或跟自己有关的事情;手心向外轻挥手腕是召唤的手势;手心向上并拢四指向内侧摆动则是警察在叫违章的行人。指示手势可以增强谈话内容的明确性和真切性,便于及时掌握听者注意力。

(3)模拟手势。指比划事物特征的手势动作。如比量物体高矮,比划鸡蛋的大小等。这种手势极富有感染力。

(4)象征手势。指表示抽象意念的一类手势。具有特定内涵,使用十分普遍。如二战期间英国首相丘吉尔推广的象征胜利“V”字型手势,19世纪初风行于美国的表示同意的OK手势等均属于此种类型。

双手的动作常常暴露内心的秘密:

为了得到一份工作,两个人去接受面试。在谈话时,一个应试者两手相握或捏弄拇指,说话时单手握拳,似乎在“宣誓”的样子。而另一个人手随意放在大腿上,说话时手掌伸开,手心朝上。根据两人的表现,老板选择了后者。为什么?第一个人两手相握或捏弄手指表明他缺乏自信,过分紧张,而“宣誓”的手势试图给人一种诚实的印象,实际效果正好相反,华而不实。第二个人则镇定自若,轻松自如,直爽、坦诚。他们各自的动作反映出不同的性格。

在西方,人们根据拿酒杯的手势来判断一个人的个性。豪爽型的男子喜欢紧紧抓住酒杯,拇指按着杯口;有主见的男子则把杯子紧握掌中,拇指用力顶住杯子边缘;喜欢追求地位的女子则用手握住高酒杯的脚,但食指前伸;沉思型的女子爱用一只手紧握酒杯,另一只手无目的地划着杯沿。

恰当地选择合适的手势来伴随语言的表达,会起到辅助语言表达、烘托气氛的作用。

毛泽东主席在一次演讲时,双眼望着前方的战士,右手扳着左手的手指。这个手势充分表现了毛泽东聪慧睿智、运筹帷幄的领袖风采。

运用手势时应注意适合内容需要,一边让座,一边用手指示座位,给人一种热情感,而用手指指点对方则不礼貌。

此外,手势不能过多,要干净、利索,不要矫揉造作。

### (三)体姿语

#### 1. 坐姿

坐姿是个人气质、素养的体现,可分为三种类型:

①严肃坐姿。身体挺直,双腿并拢或略分开。女生可脚踝交叉并略斜向一侧。

②随意坐姿。上身放松,跷二郎腿等都可。

③半随意坐姿。介于严肃与随意之间,如头部微微后仰,身子斜靠椅背,一条腿架在另一条腿上等。

在短暂的隆重场合,如演讲、会议讲话时,应采用严肃坐姿。在交谈、接待、联谊等场合,一般采用半随意坐姿。朋友、亲人之间,非公众场合,可采用随意坐姿。



在交际过程中,仰身坐在座位上有不恭之感,侧身坐在椅子一角是拘谨的反映。交叉两腿是一种防御性姿势,显得害羞、胆怯或散漫;两腿并拢则过于正经、严肃或拘谨。变换坐姿流露出疲倦、不耐烦或想发表意见的意思。而身子摇摇晃晃、二郎腿不断抖动、腿搭在桌子上、双肘撑在桌上都是无礼、粗俗的表现。

## 2. 站姿

站姿有不同含义:双肩端平、双目平视是自信的表现,弯腰曲背是精神不振的体现。

站姿有两种形式:自然式,两脚基本平行,相距与肩同宽;前进式,两脚一前一后,相距适中。

站立时,与谈话对象不要距离太近,否则给人一种被侵犯感。身体应面向言语对象,不要左右摇晃或两腿轮流抖动。

## 3. 走姿

走姿可分为五种姿态:

①自然型。步伐稳健,步幅、步速适中,上身直立,两眼平视,手呈自然摆动,给人以轻松、平静之感。

②礼仪型。步伐矫健,双膝弯曲度小,步伐和手的摆动有强烈的节奏感。给人以庄重、礼貌之感。

③高昂型。步态轻盈,昂首挺胸,高视阔步,有愉悦、自信、傲慢之意。

④思索型。步伐迟缓,速度慢,眼视地面,有心事重重之意。

⑤沉郁型。步伐沉重,步幅小且慢,眼睛低垂,有沮丧、痛苦之感。

不同场合要选择不同走姿,一般应采用自然型。行走时步履要稳健而轻捷,不要慌慌张张,摇摇晃晃,拖拖沓沓。

## 三、体态语表达中应注意的几个方面

### (一)注意体态语的民族性和地域性

不同民族、不同地区有着不同的体态语,不分地点、场合、对象乱用体态语,容易造成相反效果,甚至失礼。

如,手指微曲,手心向前,用食指和拇指弯曲合成一个圆圈,在中国表示“零”,在美国表示“同意”(OK),在日本表示“钱”,在拉丁美洲成了某种下流动作。

在中国,点头表示赞同,摇头表示反对,在斯里兰卡、尼泊尔以及希腊则恰恰相反。

跷起大拇指在大多数国家表示夸赞或敬佩,在英、美、澳大利亚等还代表要求搭车。在希腊急剧翘起拇指表示“滚蛋”。

“V”型手势象征胜利,但应手心向外,若手心向内在西方是一种猥亵的信号。

在运用体态语之前,应考虑对方的文化背景、民族习惯,不可一律对待。

### (二)体态语应与有声语言相搭配

体态语表达具有多样性特征。同一表情、动作在不同气氛下会产生几种不同解释。低头不语可能表示害羞,也可能表示为难,或者表示正在思考或拒绝。所以每种体态语传达的意思必须与语境相结合。

体态语只是有声语言的辅助手段,在运用中应与口语表达相一致。各种纯属个人习惯性动作、下意识表情应尽量避免。含义不明的体态语应删除。动作不要太过频繁,幅度不应过大或过于僵硬。



### (三)交际中应避免的一些体态语

#### 1. 交谈中应避免

跷起二郎腿,并将跷起的脚尖对着别人。

打哈欠、伸懒腰、剪指甲、挖耳朵、跺脚或摆弄手指、看表、揉眼、搔头发。

双手搂在脑后或交叉双臂紧抱胸前。

对别人喷烟圈。

#### 2. 餐桌边应注意

避免随意脱下上衣、摘下领带、挽起袖子等动作,否则给人要“大吃一场”的感觉。

不要将身体贴近餐桌,不要将胳膊肘放在餐桌上。

讲话时尽量不要做手势,手势幅度不要太大,避免边讲话边用餐具指点别人。

不要站起来取菜。

吃西餐时应左手持叉、右手拿刀。用勺子舀汤时应按从内向外的方向。

西餐桌上,饮酒不要一饮而尽。

### 本章小结

本章主要介绍了口语表达的基本特点和要求,旨在帮助大家了解应如何使用正确的口语形式进行恰当的表达。但口语表达有极大的灵活性,因而不必过多拘泥于理论知识。在学习中应把理论与实践相结合,以实际训练为主,可采用多种方式如角色扮演、语境设计等提高自己的口语表达能力。

### 思考与练习

1. 请把江南水乡游苏州、无锡、杭州等路线介绍给以下不同对象:

(1)新婚旅游的夫妇

(2)50岁左右的夫妇

(3)中文系外出游学的大学生

(4)春节出游的一家人

2. 请在短时间内把下列内容按正常顺序排列。

(1)“她是……导游”,导游前几个修饰成分,该如何排列?

A. 有10多年工作经验的 B. 国际旅行社 C. 女

D. 一位

E. 德语

F. 优秀的

(2)调整语序

A. 四个屋檐上各有一排动物

B. 太和殿上有9个9是阳之极数

C. 太和殿始建于公元1406年

D. 平民百姓家是不允许有这种装饰的

E. 原来是钉子,用来固定瓦片用的

F. 据说可以避邪,而且数量越多,表明建筑越重要

G. 经历了三次火灾和一次毁坏

H. 现在看到的是清朝建的

3. 请用五种以上的句式来表达下列意思并指明语境:

(1)请坐

(2)见到对方很高兴

(3)希望对方离开

(4)希望以后能再次见到对方

4. 分析下面一段表达的问题所在,如果是你该怎样表达?

一个台湾旅行团在餐厅就餐,服务小姐发现一位70多岁的老人饭碗已空时,就上前柔声问道:“请问先生您还要饭吗?”老人摇摇头。服务员又问:“那么先生您完了吗?”那位老

先生冷笑着说：“小姐，我今年已经70多岁了，自食其力，这辈子还没落到要饭吃的地步，怎么还会要饭呢？我身体还硬朗着呢，一下子不会完的。”

5. 什么是副语言？副语言的常用形式有哪些？分别有什么作用？

6. 请用不同停顿表达下面句子，表现不同的含义。

(1) 这张画最少值几百美元。

(2) 他说不下去了。

(3) 三乘以四加五等于多少？

7. 请设计以下句子的重音，来突出不同内容。

(1) 谁愿意去谁去，反正我不去。

(2) 他是去年从旅游学校宾馆专业毕业的。

(3) 山谷里响起了悠扬的笛声。

(4) 春天这样美好，我们感到又温暖、又幸福。

8. 设计恰当的语调语速、重音及停顿，朗读下面这段话：

你以为我会留下来，成为你无足轻重的人吗？你以为我是一架自动机器吗？一架没有感情的机器吗？你以为我穷、不美、低微、矮小，我就没有灵魂没有心吗？你想错了！——我的灵魂跟你一样，我的心也跟你完全一样！要是上帝赐予我一点美和一点财富，我就要让你感到难以离开我，就像我现在难以离开你一样。我现在跟你说话，并不是通过习俗、惯例，甚至不是通过凡人的肉体——而是我的精神在同你的精神说话，就像两个都要经过坟墓，我们站在上帝脚跟前，是平等的——因为我们是平等的。

9. 当你要说话，但别人又没有注意到你时，你采用何种副语言方式引起别人的注意？如果同伴正对别人说一些不该说的话，你又不便开口阻止的话，请你想出三种方法来提醒同伴一下。

10. 准备一次演讲，在演讲过程中结合运用多种副语言形式来增强表达效果。

11. 什么是体态语？为什么说体态语是有声语言的辅助语言手段？

12. 体态语的表现形式有哪些？你认为最有代表性的体态语是哪几种？结合专业特点，说明理由。

13. 微笑语在旅游服务工作中有什么作用？结合你的体会，试举例说明。

14. 在下列的服务工作中，应注意运用哪些体态语，目的是什么？

(1) 饭店门厅口迎宾

(2) 送客人进入客房

(3) 餐厅看台服务

(4) 当客人脾气暴躁、盛气凌人时

15. 指出下列眼神反映出说话人或听话人哪些心情？

正视

俯视

斜视

凝视

环视

漠视

仰视

16. 练习使用以下手势，并指出不同手势的含义。

(1) 拍桌子

(2) 翘大拇指

(3) 双手摊开，肩稍上耸

(4) “OK”形状

(5) “V”型

17. 做出表示“我”、“你”、“他”、“无可奈何”、“不知道”等意义的体态语。

18. 两个同学进行模拟交谈，注意体态语运用。

19. 配合体态语做现场接待和导游模拟练习。

## 学习重点

- 旅游工作中常用口语表达的要求,提高口语表达能力
- 使用恰当的方法进行接待和导引服务
- 旅游工作中常用口语表达的基本特点

# 第一节 接待口语表达

## 一、接待口语的性质与作用

接待口语是指机关、企事业单位、社会团体等的接待人员在日常接待工作中经常采用的一种口语表达方式。

随着社会的发展,单位之间、人际的交往日益频繁,在日常工作中经常要接待来自各方面的客人。对旅游工作来讲,接待更是一项十分重要的、职业性的工作。接待的形式多种多样,大部分情况下是当面直接接待,有时则是电话接待,有时是礼仪性接待,还有的是专职性接待,如采访、业务洽谈。接待工作水平的高低,将会直接关系到本单位乃至整个旅游业的声誉、形象及经济效益。而口语表达又是接待工作的重要工具和手段,表达效果往往是接待工作成败的关键。因此说,正确掌握和运用接待口语,可以提高接待水平,顺利而圆满地完成接待任务。

## 二、接待口语表达的基本特点

### (一)原则性

接待工作中,会遇到各种人物、各种情况。接待人员既要热情周到,又要维护本单位的利益和形象。接待口语表达原则性的特点,表现在该说的说,不该说的一定不说。如果该说的不说,对方就会感到接待冷淡,留下不好的印象,甚至影响对整个单位的评价;不该说的说了,则违背了单位的纪律,甚至会泄露了国家的机密,造成不可挽回的影响。原则性,是接待口语表达的重要特点。

### (二)目的性

来自各方的客人大都带有明确的目的性,有的是为了联系工作、交流信息;有的是来洽谈生意、推销商品;有的是来了解情况、进行咨询等。在旅游接待中,旅游者要求提供某些特殊服务,购买商品希望得到帮助等。针对客人的不同目的,接待口语表达自然应具有鲜明的目的性,工作才能有针对性,以满足客人的不同需要。

如,有位老大娘想给孙女买布做裙子,对一种粉红色小花的确良爱不释手,但又犹豫不决。售货员走上去说:

“大娘,您老打算给孩子扯点布?”

“可不是,眼瞅夏天到了,给孙女做条裙子。”

“这种的确良好多女孩子都喜欢。”

“我看也不错,就是薄了点。”

“大娘,的确良确实没有过去的斜纹布那么厚实、经穿。但您老可能不知道,现在的年

轻人可不比您老做姑娘那阵子了,一件衣服穿好几年。现在,一年一个样,甚至一年几个样子。所以布也不必织那么厚实,没等穿坏,就已换了花样、不流行了。再说,现在孩子们生活条件好,个子长得快,今年的裙子,明年就小了,您老说是不是?”

一番话说得老人高兴地买回了这块布料。

售货员在接待中针对老人的想法,说话的目的性很明确,就是为了打消老人的顾虑。因此,在接待过程中,应该明确接待的目的,口头表达才能有的放矢。

### (三)灵活性

针对不同对象,采用不同的接待口语。如对熟人、生客,对老人、年轻人,应运用不同的表达语气,对于突发的意想不到的情况,也应灵活地变换口语方式。

一位导游带一队日本游客到北京颐和园游览。出发前,客人集体在外币兑换处换了一些钱。当团队进入公园后,银行出纳员就赶来说由于自己的差错,多给了一位游客100元,请导游协调找回。这给导游出了一个难题,让好面子的外国游客把多给的钱从口袋中掏出,是给人家难堪。这位导游采取了一种委婉的口语表达方式。休息时,她对游客讲:“大家刚兑换的钱还没有花吧?请大家拿出来再清点一下。因为刚才银行出纳通知我,那部分钱可能有差错。×××日元应兑换人民币×××元,那10元票××张,1元票××张,请看一下是不是这样的。如果哪位的钱少了,我立即通知银行补齐。”

于是游客将原封不动的钱掏出来数。突然一位游客大声说:“我这儿多了10张10元票!”问题就这样解决了。

导游之所以能避免尴尬,正是运用了灵活的表达方式。钱明明有差错,却说可能差错,避免了游客的紧张;不说“哪位游客的钱多了100元”,而说“哪位的钱少了立即补齐。”既找回了钱,又顾全了游客的面子。

因此,表达的灵活性是接待口语的一个主要特色。

### (四)礼貌性

在接待口语的表达中,用语应热情、礼貌、规范。

有客人到来,应热情地致意:“您好!先生请坐”,“小姐,欢迎光临。”如果认识客人可直接说:“××先生,您好!”显得更加亲切、热情。

自我介绍:“您好,我是××,请问先生贵姓?”要符合汉语语法规律,使用规范化的用语,表达既准确简洁,又表现了对客人的尊重;不能用日常俚俗口语表达,否则会显得失礼。

在使用敬语时,要灵活。一位外宾同一天在宾馆的某位服务员口中五次得到“您好,先生”的问候。第一次听到时,他也微笑着回礼,但当第五次听到这句话时,他不禁生气地说:“你难道不能说一些其他的话同客人打招呼吗?”可见,敬语的运用也要多种多样,突破僵硬的模式。这样,才能给人以亲切感。

### 三、接待口语表达的基本要求

#### (一)适应语境

接待口语对于环境的依赖性很强。口语表达要适应语境,是指对不同场合、不同对象的接待用语各不相同,同一对象在不同的场合中运用的效果各不相同。

饭店的客人离店时,服务人员说一句“感谢光临”、“一路顺风”,非常有礼貌。

而医院急诊室的工作人员在送一个急诊病人出院时有礼貌地说:“您慢走,欢迎您下次再来。”就会令病人十分恼火。

不同民族心理、文化传统、禁忌习惯等也会影响接待口语表达效果。

在北京,“吃了吗?”是一句普通的问候招呼口语,而在英美等国则表示你要请他吃饭。

一位50多岁的美国妇女在中国任教。有一年轻的中国同事请她到自己家里来吃饭。一进门,女主人就把4岁的女儿介绍给客人,并让女儿叫:“奶奶!”

美国妇女连忙说:“不要叫奶奶,就叫阿姨好了。”

“那太没礼貌了,您比我年纪大多了。”女主人客气地说。

女主人的客气话并没有使美国教师感到热情,反而十分不高兴。女主人的出发点是好的,但因为不了解两国文化习惯差异,美国人对年龄的禁忌,虽然客气、热情,但表达效果并不好。

#### (二)热情真挚

感情是人际交往中一个重要的因素,而言语是传达感情的最佳途径。接待口语表达的热情真挚,是指用语热情、亲切、彬彬有礼,绝不允许言过其实、虚情假意。这是一个接待人员必备的素质。

著名美籍华裔舞蹈家孟建华来上海参加国际艺术节,应邀来金沙江大酒店参加仪式并表演节目。当他第一次到达大酒店时,站立在门厅的迎宾接待员立刻向他微笑致意,说:“您好!欢迎您光临我们的酒店。”

第二次孟先生来酒店时,服务员已经认出他来了,边行礼边热情地说:“孟先生,欢迎您再次到来,我们经理已有安排,请上楼。”随即陪同孟先生一起上了楼。

时隔数日,当孟先生第三次踏入酒店大厅时,那位服务员脱口而出:“欢迎您第三次光临,我们酒店感到十分荣幸。”

这个接待员的热情真诚的话语,使孟建华十分高兴。

待人热情,不能言过其实,更不能有意欺骗;感情要真挚,不能虚情假意。

在北京一家书画门市部,一天来了两位顾客,接待员凭自己的经验立即判断出是两位港商。当他问明顾客是购货回港出卖时,便对顾客说:“我们一定会使你们满意的,从我们商店买回的商品不仅使香港同胞欢迎,也会使你们有利可图。”顾客听了很满意,心理距离拉近了。当他们选中了一种商品时,营业员又说:“据我所知,这种货在香港销路不太好,我给你们挑一种粉红的,既便宜,又好销。”

结果,果然销路甚佳,于是与该店签订了长期订货合同。

接待员热情真诚的话语,赢得了顾客的信任 and 好感,也为商店创造了良好的经济效益。

言语冷淡、无礼,虚情假意,不仅达不到接待目的,反而会造成一定的损失。

如,来访者说话太长,秘书说:“到底干什么?说清楚点。”

顾客问商品价格,售货员正聊天,不耐烦地说:“底下不是贴着价签吗?自己看!”

来访者问负责接待人员：“我初次来访，不知找谁谈好？”接待人员手一指：“墙上贴着各部门的分工，先看看再说。”

这三个例子中的接待口语表达，都会引起客人的反感，有损本人和单位的形象和利益。

### （三）谈吐适度

谈吐适度是指接待人员言语要有分寸，不温不火，文质彬彬。如，有一工艺制作过程是保密的，谢绝参观。但一来访者执意要去参观，甚至以去报社反映为要挟。这时接待员平静地说：“欢迎去反映，我可以向您提供报社的电话号码。”回答非常得体，既不失礼貌，又软中有硬，使对方没有勇气再纠缠下去。

言谈适度要求说话要讲究方式，委婉含蓄。在表达观点时，尽量采用征询口气，给客人提供选择余地。以下是一个典型的例子：

厉教授和朋友到某酒店聊天，服务员端来一壶现磨咖啡，对厉教授说：“厉先生，老规矩，您喜欢喝的咖啡。”厉教授愣住了，他的朋友忍不住说：“今天是我约厉教授来的，你为什么自作主张，难道你要我们喝什么我们就得喝什么吗？”服务员受委屈似的辩解：“厉教授是常客，我了解他平素很喜欢饮用现磨咖啡，同时我估计您这位先生可能同样喜欢现磨咖啡。”听服务员这样讲，厉教授也十分不高兴地责备她。服务员的错误在于，不论熟客、生客，都应该征询客人意见，不能替客人做主，否则就不够尊重客人。

如来访者要见某一个领导，但领导正在开会。接待人可以这样说：“您是稍等一会儿，还是再约时间？会议时间比较长，也许您要等一段时间，您说呢？”给客人提供了一个选择的余地。这样就比生硬地说“今天开会，没空，下次再来吧”要好得多。

北京特级售货员张秉贵就很注意委婉的表达方式。节假日顾客比较多，常常发生拥挤现象。张秉贵不是说：“不要乱挤！不要乱挤！”而是说：“同志，请稍等一等，我快点卖，马上就可以轮到你啦。”因为尊重了客人，就容易被客人理解、接受。

还应注意言谈的风趣、幽默。严肃古板的接待口语，容易使人疲劳、生厌，效果并不好。适度的幽默可以活跃气氛，缩短人与人之间的感情距离，形成一种融洽的气氛。幽默运用得好，可以促进接待工作的顺利进行。

一位外国老太太来中国旅游，在武夷山被荆棘挂破了衣服，很不开心。导游小姐对她说：“这是武夷山对你太有情了，舍不得让您走呢。”一句话使老人兴致重又高涨。

谈吐要大方、高雅，有风度，切忌过分亲热、卖弄，或者出言粗俗。

## 四、电话接待的口语表达

电话接待是工作中常用的口语表达方式，在电话接待中，应做到以下几方面的要求：

### （一）热情、礼貌

电话的第一声就足以代表单位的形象，因而通话时应特别注意热情、礼貌。

虽然对方看不到你的动作、表情，但通话者应随时保持笑容和正确的姿态，给人以明朗、热情之感。

电话用语要规范、礼貌。打电话时，不要乱喊：“喂，喂。”也不要说：“喂，你是谁？给我找一下××”，而应说：“请问是××单位吗？我是××宾馆的×××，麻烦您请××先生听电话好吗？”

接听电话时，不要让铃声响太久。若铃声响太久时，开始应说：“对不起，让您久等了。”一般电话铃声响过一声后，应立即拿起电话，在“您好”之后立即报出单位名称：“您好，这里



是××单位,请问您找哪一位?”如果对方要找的人不在或脱不开身,不要这样说:“喂!找谁?大声点,听不清。什么?老刘?不在,没处找去。”礼貌的回答应是:“对不起,请大点声音,我听不清楚。很不巧,老刘刚刚离开,您是过会儿再打来,还是让我转告呢?”

同时正确记录传达内容,包括:何时、何地、何人、何事、如何处理。对数字和号码要重复两遍。

接听电话要耐心,对于打错的电话也要亲切应对。通话结束,应请对方先挂断电话。

### (二)声调和谐,音量适中

声调要随内容而变化,让对方知道你在认真听他讲话。音量不要太大,不能对着话筒大喊大叫,使对方震耳欲聋。语速不要太快,让人听不清,也不能过慢,令人着急。

### (三)语言简明,口齿清楚

打电话时间不宜过长,因此要迅速、简明地把意思表达清楚。口齿要清楚,咬字准确,要讲普通话。

## 第二节 导引口语表达

### 一、导引口语的性质与作用

导引,取指导、引导之意。导引口语是指接待人员在导游、导购以及陪同客人参观等过程中,经常采用的口语表达方式。

导引口语的作用在于凭借语言工具调动导引对象的自觉兴趣,诱发其游览、参观或购物的热情。

导引工作是依赖口语表达来完成的,因此,导引口语表达对导引对象的情绪有直接的影响。试想,如果导游人员只是在机械地、原封不动地背诵事先准备好的解说词,犹如小学生背课文,听众就会感到平淡无味,毫无情趣,景物会黯然失色;导购人员拘泥于商品说明书,商品的特色不能生动地反映出来,顾客无法鉴别、选择商品,就会失去购物的欲望。作为服务接待人员,应认真地学习和掌握导引口语的特点与要求,提高口语表达能力,以满足导引对象的需要。

### 二、导引口语表达的特点

#### (一)直观、生动

导游员可以通过自己的语言,给游客直观、生动地勾勒出景物的概貌、商品的外观,同时描绘出游客体会不到的细微之处,使游客在感性认识的基础上,进一步去品味景色的美和商品的价值,激发游览和购物的兴致。

如在黄山温泉景区的解说词中,有这样两段解说:

请诸位向路的左边看,有一股清泉从陡崖上分流而下,中间岩坎突起相隔,形成一个大大的“人”字,那一“撇”一“捺”苍劲有力,很有气势。这就是有名的“人字瀑”。

现在我们到了三叠泉。你们注意看,那泉水从高山下泻,跃过三叠岩石,形成三折,十分潇洒。再往前走,右边山岩上那块石头,像一个人坐在那儿,它附近有块石头,样子像只大蛤蟆,这两块石头合成的景儿,便是神话里的“刘海戏金蟾。”

在这两段解说词中,导游员把两股清泉比作“人”字,赋予静止的岩石以生命,使游客对景物有了更深的认识,自然会激起观赏的兴趣。

在很多景物背后,都有许多优美的故事和传说,这些故事和传说都会为景物增添无尽美感和文化气氛。导游员要用形象的语言把这些故事生动地表达出来,才会打动游客。

如在少林寺第六殿堂有一副对联:“禅宗初祖天竺僧,断臂求法立雪人”。对此,导游员为游客讲述了一段感人的故事:达摩祖师的一个虔诚的追随者,俗名叫神光。有一年隆冬时节,大雪纷飞,他侍奉完达摩,便像往常一样站在门外院中默默诵经。不知过了多久,门“吱呀”一声开了,原来达摩祖师认出窗外静立的雪人竟是神光,于心不忍,唤他回屋。见他苦苦哀求自己传禅,达摩稍加思索,说声:“除非天降红雪。”神光敏锐地感到天赐良机,悟出此言真意,就果断地抽出随身携带的练武宝刀,“唰”地一声砍下左臂,又忍剧痛绕庭院一周,用鲜血染红白雪,终于叩开祖师大门,最终成为达摩的第二代传人。

在这段故事中,导游员绘声绘色地给我们描绘出神光得道的经历,使游客如身临其境。而一些象声词的运用,更增添了现场感。

## (二)风趣、高雅

导游过程中,导引对象的兴趣是能动的,经常转移,再加上身体疲劳,更易使兴趣降低。导游员应充分灵活地运用风趣的导引口语,让游客在欢快的气氛中消除疲劳,恢复兴致。

如在灵岩寺的千佛殿中,有40尊宋代彩色泥塑的罗汉坐像,姿态各异。为了能使游客更好的体会“海内第一名塑”的特色,导游员作了这样的描述:“这个和尚因旁边的弟子惹他生气,把头扭向一边,虽然弟子一个劲儿地赔不是,可师傅就是不肯原谅他,连脖子上的青筋都清晰可见,已经气了1000多年了。”形象风趣地把塑像精湛的雕刻艺术展现了出来。

又如导购人员指着橱窗中摆的一件泥塑商品说:“这是仙人送子,你看,左手抱着一个,右手抱着一个,背上驮着一个,前面还跪着一个,累得他龇牙咧嘴,孩子太多了!还是计划生育好。”

这样的语言,可以使游客在笑声中恢复兴致。

当然,在追求风趣的同时,要注意情调,不开粗俗、低级的玩笑,要表现出高雅的风度和气质。

## 三、导引口语表达的基本要求

为了充分发挥导引口语对导引对象的媒介、宣传作用,在口语表达中,应注意以下几个方面:

### (一)语音优美

导引口语表达最基本的要求是要具有良好的听觉效果,即不仅要使导引对象听清、听懂,而且还要好听、动听、舒适、悦耳。因此,正确地掌握和运用语音、语调、语速的变化,是十分重要的。

#### 1. 吐字清楚,音量适中

导引口语表达要求口齿清楚,发音纯正,吐字清晰,使听众听得明白、省力。忌吐字含糊不清、发音浑浊或使用方言。

音量的大小要以导引对象的耳感确定。根据听话人的多少、环境条件的变化,随时调整声音的高低、强弱,选择合适的音调,以求听感舒适,既清晰,又不刺耳。在室内时,应适当控制音高、音强、音长;室外导引,声音可高一些,但即使是借助扩音器,也应以在场全体人员听清楚为限。

## 2. 讲究词语的声音美

指科学地运用有声语言的规律,提高口语表达的质量。

语调的高低变化是表情达意的重要手段,不同的语调表达不同的感情。导引口语表达中,语调的运用应依据语境的需要来确定。如导引的开始和结束,应运用热情、明快、祝愿的语调表示欢迎和致意;导引过程中,一般使用温和、沉稳的语调,但又不能从始至终一个调,可根据内容的变化,灵活地改变语调,起伏跌宕、声情并茂才能引起听众的兴趣。

重音也是表情达意的一种手段和技巧。听者往往从语音的轻重、强弱变化中,把握一句话的真正含义。如在导购中,导购人员说:“这件商品的价格虽然稍高一些,但是,质量却明显地好于其他商品。”重音落在“质量”与“好”上,突出了这件商品的最大特点在于“质量好”,起到了强调的作用,给顾客留下了深刻的印象。另外,吐字的轻重、声调的高低、节奏的快慢,均可表达重音。导引口语表达中,掌握好重音技巧,有利于突出重点内容,增强表达效果。

## 3. 掌握表达的节奏

所谓节奏,是指均匀而有规律的变化。导引口语表达的节奏,明显地体现在停顿和语速上。

语言表达中的停顿是有效表达内容的重要因素之一。没有停顿就没有节奏,没有节奏就难以表达各种必要的情感。导游自己的心理感受以及给游客的心理暗示都可以通过停顿体现出来。讲究口语表达中的停顿,可以丰富表达内容,增加语流波澜,使表达更加富有情趣和新意。

导引口语表达的速度,受听众人数及环境变化的制约。表达时,速度要适中,以听众接受为准。太快,听众反应不过来;太慢,游客会生厌。应根据旅游者的反应能力、理解能力,掌握节奏。该快就快,该慢就慢,快慢结合。遇到难懂的地方或客人感兴趣的地方要适当放慢速度,对于游客比较熟悉、可一目了然的地方则可适当加快节奏。有时还可以作适当停顿,给游客驰骋想像的余地,收到“此处无声胜有声”的妙效。

在导购过程中,也应掌握快慢相结合的原则,一旦发现顾客对某一商品感兴趣,应立即放慢节奏,重点介绍。

声调也应注意高低曲折变化,抑扬顿挫,感情丰富,形成音乐节奏感,激发游客、顾客的直观兴趣。

### (二)要切合语境,灵活委婉

在导游带团过程中,切合语境主要指导游现场的主客观因素。主观因素包括游客的反应、兴趣爱好、年龄职业、心理特点等,客观因素主要指游览时间的长短、路线、气候、气氛等。针对不同的情况,导游应采用灵活的语言形式来满足客人的需要,达到导引的目的。

如一位导游员在介绍杭州金鱼时,经常附带讲一个金鱼为什么没有牙齿的故事。大意是小金鱼嘴馋,吃多了糖,得了牙病,后来请外科医生大虾用钳子把牙一颗一颗拔掉了,因此后来的金鱼都没有牙齿了。这个故事平常讲效果都不错。但有一次讲给一批美国客人听时,却招来了嘘声,原因是这些游客中大多是牙科医生。可见了解游客身份职业是十分重要的。

游客的心理也是必须考虑的一个因素。如一个英国游客在商店选购纪念品,面对一件价格昂贵的工艺品犹豫不决。这时导游又取过一件形状相同的工艺品说:“您看看这一件,

价格当然便宜一点儿,但质量不能和您手里的那件相比。您手里那件,谁看了都会称赞的。您当然首先考虑质量吧。”游客欣然就买下了这件工艺品。若导游不了解英国人爱面子的心理,说:“您可以买这一件,质量差不多,而且便宜不少。”客人的虚荣心被触犯,很可能拂袖而去,推销也就失败了。

在旅游过程中,导游词的内容也不是一成不变的,要根据路线的不同调整先后顺序,根据时间的长短安排详略,根据气候的情况选择内容。游漓江时,若遇晴天就讲“奇峰侧影”;阴天就讲“云雾山中”,若是遇上倾盆大雨就该讲“漓江烟雨”了。

对于一些不便直说的内容则应选择委婉的方式来表达。一位杭州的导游员在西湖湖心岛引导大家理解碑上“虫二”两字,告诉游客两个字的含义是指这里景色“风月无边”。游客恍然大悟,留恋于周围的景色,乐不思返。导游几次催促后说道:由于时间关系,我们得赶快返回游船,否则我们就不是看“虫二”,而是要变成“虫儿”了,恐怕爬都爬不上岸了。游客会心大笑,随导游很快回到了船上。若这时导游直接催促,会引起游客反感,也无法取得引导的成功。运用委婉巧妙的说法,借题发挥,往往能取得意想不到的效果,同时又会使游客觉得导游亲切有礼。

### (三)适当运用体态语、副语言

表情语、手势语、体态语都是导引口语表达的重要辅助语言手段。

导游员常借助手势加强表达效果。手心向上伸开手掌表示欢迎及对客人的友好、尊重;表示赞同可以借助“OK”的手势,大多数人都能理解;用手指指示解说事物则可以使人看得更清楚。

面部表情在导引口语中也起着重要的作用。亲切友好、笑容满面会使游客如沐春风,而毫无表情、冷淡严肃则会拒人千里之外;伴随笑声的导引口语可以使客人心情愉快,长吁短叹只能让人厌恶。

举止、姿态也应优美、文雅,有风度。一举一动要潇洒自然。站立时躬背、抽肩给人一种猥琐感,走路摇头晃脑、扭腰摆臀也破坏了和谐之美。

总之,在运用体态语、副语言时应与有声语言相互搭配,不应过繁,根据需要适当运用。

## 第三节 演讲口语表达

### 一、演讲口语的性质与作用

演讲口语是指凭借有声语言、体态语等手段,完成思想交流和情感表达的一种口语综合表达方式。

演讲口语使用广泛。它固然是在政治演讲、学术演讲、专题演讲及大型演讲活动中使用的一种口语表达形式,但是,我们在日常生活中,如总结会、讨论会、评论会及谈判等也常常会遇到当众讲话的场合。旅游行业中,演讲口语使用频率更是比较高的,如商品推销、业务洽谈、宴会即兴发言、新闻发布等等。如果能够掌握一定的演讲口语表达技巧,在这些场合中就会得心应手、应付自如。

### 二、演讲口语的表达特点

#### (一)声形一体化

演讲口语表达的基本特点是声形一体化,即同时使用有声语言和体态语。因此,演讲口

语表达必须借鉴和吸收语音学、发音学、体态语、表演语言等各方面知识和长处,将声音和直观形象融为一体,既要表达出动听悦耳的声音,又能够形象地感染听众。

## (二)富于鼓动性

演讲从社会需要中产生,又为现实生活服务,是一种工具、武器。因此,演讲口语表达必须富有鼓动性、感染性,能够使人赞同、使人感动,并促使人行动。费孝通教授称赞闻一多先生的演讲“使糊涂的人清醒过来,怯懦的人勇敢起来,疲倦的人振作起来,而反动派则战栗地倒下去”,可见鼓动性之强烈、巨大。

## (三)优美生动

演讲不同于一般的会议发言、大会讲话,不仅要把话说清楚,说明白,还要说得优美、说得动听,具有一定的艺术性,而这种艺术美正是通过语言表达体现出来的。声音抑扬顿挫、动听悦耳与内容的和谐统一,用词的典雅与火热的激情融为一体,可以使听众从中获得美的享受。

## 三、演讲口语表达的基本要求

### (一)表达准确、清楚

准确、清楚是对演讲者口语表达的最基本的要求。演讲者应使听众在短时间内能懂得他的意思,这就要求演讲者做到:

#### 1. 语言具有精确性

精确性要表现在用词准确和句子精练上。要尽量避免使用过多的长句和复杂句子,减少修饰和限制成分。多用口语句,力求简洁明快。例文《导游送别词》中,没有用一个复杂的句子,也没有华丽的修饰词语,但依依惜别之情却表达得清清楚楚。

[示例]

#### 导游送别词

尊敬的各位嘉宾:

我们已经结束了雍和宫的参观,现在就准备去首都机场了,再过20分钟,我就必须说那句我最不想说的话:“朋友们,再见了!”不过中国有句俗语,叫做:“送君千里,终有一别。”这也好,分别就是再见的开始。下一站你们将飞往郑州,中州大地的历史更加久远,故事、人物更加神采生辉。我们导游爱讲这么一句话:若看百年历史会上海,若看千年历史来北京,若看五千年历史您上中原。在这里我衷心祝愿刚刚跟我一起回眸了北京千年历史的朋友们,再继续走进五千年的昨天,华夏古迹耀眼夺目的风采定会为您的旅行更加精彩。那么好,就让我们一起唱起《龙的传人》为本次北京之行画上一个圆满的句号吧。

#### 2. 语言朴实

故作艰深,半文半白的语言尤其令人头痛、厌烦。朴实、平易的语言往往更容易使听众明白。

#### 3. 语言口语化

真正做到“明白如话”。口语亲切、生动、富有表现力,具有浓厚的生活气息,更容易被听者理解和接受。如在《导游送别词》中:“我们已经结束了雍和宫的参观,现在就准备去首都机场了,再过20分钟,我就必须说那句我最不想说的话:‘朋友们,再见了!’”听来像拉家常,亲切、随和,容易被听者所接受,还使气氛温馨、和谐。

## (二)语言要优美

语体典雅、语言优美便于感染听众。具体应做到：

### 1. 语言要有音乐美

在普通话中,四声高低曲直的变化可以使声音抑扬顿挫,富有音乐感。

首先,要注意音节搭配。音节配合很好,读起来就顺口,听起来顺耳,表达就比较流畅。比如:“家乡的山有情,水有情,草草木木皆有情,家乡人民更有情啊!”“山有情”、“水有情”为三字句,“草草木木皆有情”、“家乡人民更有情”为七字句,音节不断加强,读来琅琅上口。

其次,尽量做到平仄相间。闻一多的《最后一次演讲》的结尾:“你们站出来!是好汉的站出来!你出来讲!凭什么要杀死李先生?”读来声调协调,平仄相间,抑扬顿挫,节奏和谐。

此外,应多选用声音响亮的字作为重点字句,加强表达效果。

### 2. 句式要富于变化

句式变化可以使表达丰富多彩,讲来铿锵有力。句式一般分为长句、短句、整句、散句几种形式。

一般说,长句结构严谨,语意连贯、气势通畅,短句结构简单,活泼生动,节奏鲜明。但是如果演讲口语表达中长句过多,会沉闷而无生气,若短句太多又易使人疲劳。所以要从实际出发,根据内容和情感需要,恰当地选用长短句,交替使用。

整句、散句也必须灵活搭配。整句指句式整齐的对偶句、排比句等,这种句式结构相同,整齐匀称,富有节奏感和形式美,而散句不受字数、韵律约束,通俗明快。二者搭配使表达顺畅自然,参差错落,旋律优美和谐。

成功的演讲者,善于调动各种句式,巧妙搭配,奏出和谐优美的旋律。

### 3. 语言生动形象,通俗易懂

演讲口语在准确清楚的基础上,还要求生动、形象,能真正打动听众,吸引听众。生动形象的语言能调动听者的全部感觉器官,使其如身临其境,产生强烈的感染力。董建华先生在香港特别行政区成立庆典中有一句:“我和所有香港市民一样,不是香港的一个匆匆过客。”既反映出英政府对香港的不负责任,更表达了自己对香港的持久责任,使香港市民真正享受到做主人的滋味。

当然,在生动、形象的同时,演讲语言还要通俗易懂。运用听众容易接受、喜闻乐见的语言,听众才爱听,才听得舒畅。

语言生动形象并不是堆砌词藻,通俗易懂也不是滥用俗语。一个演讲者把自己的思想、智慧、灵感的精华在语言中体现出来,发扬自己的口语表达风格,才能更富有魅力。

### 4. 适当运用体态语

为了更好地传达感情,演讲口语表达借助一定的体态语是非常重要的。

#### (1)注意个人仪表。仪表包括姿态、服饰、容貌、风度。

演讲者要举止稳健、大方、从容、自然、沉静。服饰上要合体、整洁,色彩和谐,庄重朴素,与整体环境相适合。拘谨不安、矫揉造作会使听众厌恶,衣冠不整、蓬头垢面或浓妆艳抹同样会使听者心中不快。

(2)表情自然,目光要亲切。演讲时面部肌肉不要过于紧张,表情要放松。眼睛应正视听众,目光要亲切。可以根据感情变化来表现出愤怒、赞扬或敬佩。眼神不要游移不定、无

精打采或洋洋自得。

(3)正确使用手势语。手势语在演讲中是非常重要的语言辅助手段。运用手势一方面可以帮助表意,一方面可以增添演讲的形体美。

手势运用,应注意舒展、干脆利索。高低远近应交代清楚,出手收手不要生硬或过于仓促,以免显得做作。手势运用应适应内容需要,与声音、表情相协调,要沉稳优美、有礼貌。如需要指示观众时,应手心向上、向前伸出,切勿用食指指点听众。尽量不要摊手、耸肩。

同时,还应注意站姿、走姿,不要在讲台上乱走动,腿不要抖动,身体应保持端正,不要倾斜。应以自信、庄重为基本要求。

[ 示例 ]

#### 申奥形象大使杨澜陈述发言全文

主席先生,女士们、先生们,下午好。

在向各位介绍我们的文化安排之前,我想先告诉大家,你们2008年将在北京度过愉快的时光。我相信在座的许多人都曾为李安的奥斯卡获奖影片《卧虎藏龙》所吸引,这仅仅是我们文化的一小部分,还有众多的文化宝藏等待着你们去挖掘。北京是一座充满活力的现代都市,三千年的历史文化与都市的繁荣相呼应。除了紫禁城、天坛和万里长城这几个标志性的建筑,北京拥有无数的戏院、博物馆、各种各样的餐厅和歌舞场所,这一切的一切都会令您感到尽兴和高兴。除此之外,北京城里还有千千万万友善的人民,热爱与世界各地人民相处。无论是过去还是现在,北京历来是各个民族和各种文化的汇集地。北京人民相信,在北京举办2008年奥运会,将推动我们文化和全世界文化的交流,他们将向您和您所领导的奥林匹克运动表达奥运会的感激之情。在我们的文化计划当中,教育和交流将是我们的希望,我们期待在全国尤其是数百万青少年中,留下一笔精神财富,从2005年到2008年我们将每年定期举办文化活动,由全世界青少年和表演家参加的音乐会,这些文化活动同时在奥运村和全市范围内展开,以方便运动员的参加。

我们的开闭幕式将成为中国杰出作家导演作曲家参与的舞台,讴歌人类的共同理想和我们独特的奥林匹克运动。基于丝绸之路带来的灵感,我们的火炬接力将经过希腊、埃及、罗马、拜占庭、美索布达米亚、波斯、印度和中国,以共享和平、共享奥运为主题。奥运永恒不息的火炬跨越世界最高峰珠穆朗玛峰,从而达到一个最高的高度,在中国奥运圣火将通过西藏,穿过长江和黄河,踏上长城,途经香港、澳门、台湾并在组成我们国家的56个民族中传递,通过这样的路线,我们保证比以往任何一次接力数量都多的人民目睹火炬。700年前有人问马可波罗,你有关中国的描述是真的吗?他说我只不过将我所见到的跟你们描述了一半而已。女士们,先生们,我相信北京和中国将向运动员、观众和全世界的电视观众证明,这是一块神奇的土地。谢谢主席先生!谢谢大家!

#### 四、几种特殊的演讲口语的表达要求

##### (一)即兴演讲口语表达

即兴演讲口语表达最重要的是要切合语境。内容必须扣题,与周围的演讲对象、环境、气氛相适应,表达要准确、简练。内容紧凑,又符合气氛,是非常好的即兴演讲。

即兴演讲的“窍门”可归纳为以下四个步骤:

1. 抓住听众注意力。针对听众兴趣,讲些轶事和比喻,提出建议。
2. 所承担的义务。行动步骤、关键措施、要求等内容的表述。

3. 证据。事实、名言等。

4. 结束语。要精彩,提出建议或解决方法、方向等。

## (二) 欢迎、送别演讲口语表达

这类演讲一般篇幅短小。欢迎词的内容可分为三个层次:先表示欢迎问候,再表明欢迎的理由和依据,最后是表达自己的希望及美好祝愿。送别词主要分两部分:先回顾友谊,表达惜别之意,再以祝愿和鼓励结束。在实际运用中,演讲者不必拘泥于固定程式,形式可以灵活多变。演讲要热情、真挚、朴实无华。演讲者往往会借助语调、重音、表情等手段将感情表达出来。杨澜的申奥陈述虽不是典型的欢迎词,但以北京的现在和将来为主题,在朴实含蓄的语言中传达出中国人对奥运的渴望及北京人民对全世界人民的热烈欢迎之情。值得我们学习和借鉴。《导游送别词》中导游员则把对客人的祝愿融进了对未来行程的介绍中,亲切感人,新颖别致。

## (三) 祝酒口语表达

祝酒是对人们的尊重和祝颂。尽管各国、各地区、各民族祝酒方式不同,但口语表达基本上是一致的。这一类口语宜短不宜长,直截了当,如“为健康干杯!”要讲究吉利,表示一种美好的愿望,如“祝你生日快乐”、“祝你万事如意”要讲究寓意,富有哲理和情趣,赞誉之中饱含深情与希冀,感情要诚挚,语言要活泼。

## 本章小结

本章主要介绍了旅游工作中常用的接待、导引、演讲等口语形式的特点及要求。在学习中应结合不同专业特点有侧重点的加以学习。同时应结合专业课内容,根据工作过程的不同环节设计不同的模拟练习,加强实际运用口头语言的能力,为今后工作打好基础。

## 思考与练习

1. 分析下面案例中经理的话体现了接待口语的哪些特点?

一位香港客人来内地做生意。在饭店吃饭时服务小姐不小心把客人的筷子碰落在地,令客人十分不满,认为筷子落地预示着他的生意将落空。服务小姐受客人情绪影响,因紧张再次将客人的勺子打碎。客人几乎是暴跳如雷,令服务小姐不知如何是好。幸亏饭店经理及时赶到,对客人解释说:“先生,您瞧,筷子落地,筷落不就是快乐吗?勺子碎了,在我们这里是岁岁平安的兆头。您来大陆投资做生意,将会快快乐乐,岁岁平安,真是双喜临门。恭喜您了先生!”

2. 一对日本夫妇预订了一间套房,但因为预订的旅行团多用了四个房间,使日本夫妇无法入住。如果你是前厅接待员,你该怎么接待?

3. 两位外籍专家入住酒店时,因接待单位疏忽,本应订三天,却只订了一天,这时接待员该如何做?

4. 客人吃完饭后,服务小姐大声说:“两位先生今晚吃了315元,不知哪位付账?”客人很生气,说:“请你别大声叫嚷好吗?我们听得见,不会赖账。”小姐却感到很委屈,说:“饭店规定,必须唱收唱付。”你对此事如何看?

5. 请针对客人不同情况和要求,设计接待口语表达:

(1) 要求预订客房的客人

(2) 对服务员服务提出投诉的客人



(3)要求提供旅游路线的客人

(4)前来推销暂时不需要的商品的推销员

6. 如果有人打来电话 ,要找宾馆经理 ,而经理正在开会走不开 ,你如何接这个电话 ?

7. 试分析下列句子是否符合导引口语的要求并加以改正 :

(1) 古树名木随处可见 ,晋罗汉松、唐代银杏、宋元香樟、明清枫栗都是虬枝苍劲 ,高耸入云。

(2) 奉国寺大殿虽然历经改朝换代的战火和近千年的风雨 ,却仍耸立 ,成为集辽代建筑、雕塑、彩画于一体的宝贵文化遗产。

(3) 皇帝在天坛祭天时要在神位前供奉 :玉帛、整牛、羊、豕、酒果、菜肴等。

8. 用恰当的语音形式和口语辅助手段来表达下面的内容 :

(1) 鱼香肉丝的成功奥秘何在 ? 只有一个字“度”。任何事物只要把握住了一个“度”字 ,就能恰到好处。鱼香肉丝为大江南北的朋友喜爱 ,就在于它酸甜咸辣俱有 ,但配料恰当 ,彼此适度。

(2) “布达拉”是藏语译音 ,即普陀罗。相传 ,藏传佛教认为江山可与观世音的圣地普陀罗山媲美 ,就把它看作第二个殊胜的普陀罗 ,布达拉宫由此得名。

(3) 请看 ,那一线起伏的山峦 ,像不像一条龙 ? 后边的几座小山丘像不像几只小乌龟 ? 这就是“一龙赶九龟”的自然奇观。

(4) 大家看山上的那座纪念碑 ,那是 1988 年威海市政府为纪念北洋海军成军 100 周年而建的“北洋海军忠魂碑”。整个纪念碑呈剑形刺向天空 ,象征着中华民族自立之剑永握在手 ,永远不屈服于外来侵略。同时也愿我们每个炎黄子孙能矢志不忘国耻 ,奋发努力 ,自强不息 ,使中华民族早日屹立于世界民族之林。

9. 几个游客在蓬莱旅游时想买几条珍珠项链 ,但拿不定主意。如果你是导游 ,针对下列情况该如何进行导购活动 :

(1) 嫌价格贵的中年妇女

(2) 嫌珠子不够完美的年轻小姐

(3) 想给新婚妻子买礼物的丈夫

10. 请将下面一段书面文字改成口头语言 :

李邕(公元 678 - 747 年) ,字泰和 ,唐扬州江都(今扬州市)人 ,李善之子。初为谏官 ,历任郡守 ,官至汲郡、北海太守 ,人称李北海。工文 ,善书 ,尤擅以行楷写碑 ,取法二王(羲之、献之)而有所创造 ,笔力沉雄 ,自成面目 ,对后世影响较大。后为李林甫构陷 ,惨被杖杀。他所撰和书写的行书《灵岩寺碑》 ,刻于天宝元年(公元 742 年) ,以后久经湮没并已中断。建国后在灵岩寺鲁班洞内发现 ,断碑业已接好 ,立在洞内西墙下面。因洞中渗水 ,碑面潮湿不堪 ,现已移至洞外。这通名碑虽已残缺 ,但因长期不见天日 ,无人捶拓 ,碑文字迹反较清晰。

11. 选择本地一处景点 ,根据不同路线、不同气候、不同时间进行现场模拟导游。

12. 请谈谈杨澜申奥陈述语言的特点。

13. 在演讲中使用体态语和副语言时应注意哪些问题 ?

14. 根据提供的词语组成一篇演讲稿的开场白或结束语。

(1) 时钟           燕子           旅游

(2) 衣服破了       春天           环境保护

# 附录一

## 部分公文常用语

**按语** 也称“案语”,是以发文单位的名义对所发文件、材料加以指导、说明的一种公文形式。按语对下级的工作具有指导作用,按内容可分为四类:①说明性按语,说明材料来源和编发原因,或特别说明何人要发和发至什么范围;②提示性按语,指出材料的中心、要点或提纲挈领地介绍其内容;③批示性按语,对下发单位作出指示,提出具体要求;④评论性按语,对编发的材料进行评论,表明意见和态度。针对全篇材料的按语,一般置于正文之前,注明“编者按”或“按”,针对材料的某一部分的按语,一般夹在文中,加括号注明。

**批语** 上级机关对下级来文或有关资料的指示性语句。按用途可分为:批复下级请示的批语,批转下级报告的批语,批示有关资料的批语。

**敬语** 对行文对象表示敬重的公文语言,体现社会主义的同志式的平等关系。敬语多用于公文的开头或结尾处。按使用范围可分为各种行文通用的敬语,如“请”;上行文常用的敬语,如“呈送”、“报请”;平行的领导机关之间使用的敬语,如“拟”等。

**雅语** 典雅庄重的公文语言。适当地运用雅语,可使公文内容的表达简明、平实、庄重。运用雅语一般要求:使用规范化的书面语言,不用口头语言;使用朴实无华的语言,适当使用少量的文言词语。

**简称用语** 公文中经过简化的词语。其作用是可使行文简洁,内容概括鲜明,便于掌握和记忆。地名、机关名称使用简称必须是规范化的简称,如“中共中央”是“中国共产党中央委员会”的规范化的简称。事物名称使用简称用语有三种方式:(1)节缩式。把较多的词语用较少的词语表示出来。(2)统括式。把若干词语中的共同成分抽取或概括出来,冠以数词,概括表述。如“不抓辫子、不扣帽子、不打棍子”简称为“三不主义”。(3)选点式。用词语中有特点的部分代替整个词语。如用时间代替整个词语的简称“九·一八事变”;用地点代替整个词语的简称“南昌起义”、“遵义会议”等。

**开端用语** 公文中用在正文的全篇或段落开头表示行文目的、依据、原因、背景等的词语。如“据、根据、依据、查、奉、兹、按照、遵照、依照、为了、关于、由于、鉴于、随着”等。

**期请用语** 公文中表示作者某种期望和请求的词语。多用于上行文,有时也用于平行文和下行文。常用的期请用语有“请、敬请、恳请、即请、提请、拟请、希、望、希望、切望、热望、切盼”等。

**综合用语** 公文中用以连接具体情况叙述和总概性叙述的词语。综合用语具有承上启下的作用。常见的综合用语有“为此、据此、值此、至此,有鉴于此、综上所述、总之”等。

**称谓用语** 公文中表示对机关、单位、集体、个人不同人称称呼的词语。一般性称谓用语用于上对下、下对上、平行机关或不相隶属的机关、单位之间,如“本(厅)、我(厅)、该(厅)、你(厅)”等。表示尊重的称谓用语多用于下对上、不相隶属的机关、单位之间,如“贵(厅)、××长”等。党内一般称“××同志”。

**承启用语** 公文中用来承接上文并引起下文的词语。常用于通知、决定、报告、计划、规章制度等文种。一般结构特点:前面以一介词结构承接上文,后面用一个基本固定的结构形式引起下文,如“根据……特作如下决定”、“为了……提出如下意见”等。承启用语的上文一般较短,下文是文中内容的主体部分,并多用条款形式表达。

**批转用语** 公文中表明对下级来文批示意见或向下批转、转发公文的词语。常用的有“批示、审批、阅批、核阅、阅示、批转、转发、颁发、印发、发布、公布、下发、下达”等。

**表态用语** 公文中表示作者意见、态度的词语。按表态用语的轻重程度可分为明确表态用语、模糊表态用语。明确表态用语有“应、应该、同意、不同意、批准、照此办理、遵照执行、组织实施、贯彻落实”等。模糊表态用语有“原则同意、原则批准、似应、拟同意、参照执行、供参考、可借鉴、酌情处理”等。

**征询用语** 公文中表示征请、询问对有关问题的意见的词语。主要用于上行文的结尾和平行文的结尾。常见的征询用语有“当否、可否、妥否、是否可行、是否妥当、是否同意、如有不当、如无不当、如有不妥、如无不妥、如果不行、如果可行、意见如何”等。

**引叙用语** 公文中表示引述的词语。主要用于批复、复函、指示、决定等文种。常用的引叙用语有“收、接、悉、前收、前接、现收、现接、近收、近接、惊、欣悉、收悉、闻、近闻、惊闻、喜闻”等。

**结尾用语** 公文中表示全文结束的词语。不同的文种对结尾用语有不同的要求。如请示的结尾用语可用“以上请求当否,请批复”;“妥否,请批示”;“上述意见如果可行,请批准”等;报告的结尾用语可用“以上报告如有不当,请指示”;“以上报告如无不当,请批转各地执行”等;布告的结尾用语可用“特此布告”,“此布”等。

**模糊语言运用** 根据正确反映公文思想内容的需要,有意识地运用模糊性的语言达到表述上的准确性的写作方法。在公文写作中,正确地运用模糊语言,可提高语言表述的准确性,概括性。给一些问题的阐述留有回旋余地。公文写作中一般运用模糊语言的条件是:表述内容是带有模糊性的概念,暂时无法实施但又必须说明的内容,需要留有回旋余地的内容,类举的事例不能全部列出的内容等。公文写作中主要用以下四个方面的模糊语词:(1)表示时间的模糊语词,如“现在、最近、近日、前几天、前几天、今年以来,正在、一度、上午、早晨、中午、下午、晚上、适当的时候”等等;(2)表示范围的模糊语词,如“每、各、有的、部分、少数、一些、个体、某种、某些、有关、以上、以下、等、多数、大多数、主要、绝大多数”等;(3)表示程度的模糊语词,如“一般、比较、适当、很、极、显著、逐步、有所、进一步、基本上、大体上、普遍、几乎、原则上、酌”等;(4)表示频率的模糊语词,如“经常、多次、不断、反复、接连、再次、往往、三令五申、连续”等。

(转自《秘书》杂志,1992年第3期,第39页)

# 附录二

## 国家行政机关公文处理办法

(本办法自 2001 年 1 月 1 日起施行)

### 第一章 总 则

第一条 为使国家行政机关(以下简称行政机关)的公文处理工作规范化、制度化、科学化,制定本办法。

第二条 行政机关的公文(包括电报,下同),是行政机关在行政管理过程中形成的具有法定效力和规范体式的文书,是依法行政和进行公务活动的重要工具。

第三条 公文处理指公文的办理、管理、整理(立卷)、归档等一系列相互关联、衔接有序的工作。

第四条 公文处理应当坚持实事求是、精简、高效的原则,做到及时、准确、安全。

第五条 公文处理必须严格执行国家保密法律、法规和其他有关规定,确保国家秘密的安全。

第六条 各级行政机关的负责人应当高度重视公文处理工作,模范遵守本办法并加强对本机关公文处理工作的领导和检查。

第七条 各级行政机关的办公厅(室)是公文处理的管理机构,主管本机关的公文处理工作并指导下级机关的公文处理工作。

第八条 各级行政机关的办公厅(室)应当设立文秘部门或者配备专职人员负责公文处理工作。

### 第二章 公文种类

第九条 行政机关的公文种类主要有:

(一)命令(令)

适用于依照有关法律公布行政法规和规章,宣布施行重大强制性行政措施,嘉奖有关单位及人员。

(二)决定

适用于对重要事项或者重大行动做出安排,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。

(三)公告

适用于向国内外宣布重要事项或者法定事项。

(四)通告

适用于公布社会各有关方面应当遵守或者周知的事项。

(五)通知

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需要有关单位周知或者执行的事项,任免人员。

(六)通报

适用于表彰先进,批评错误,传达重要精神或者情况。

(七)议案

适用于各级人民政府按照法律程序向人民代表大会或人民代表大会常务委员会提请审议事项。

(八)报告

适用于向上级机关汇报工作,反映情况,答复上级机关的询问。

**(九)请示**

适用于向上级机关请求指示、批准。

**(十)批复**

适用于答复下级机关的请示事项。

**(十一)意见**

适用于对重要问题提出见解和处理办法。

**(十二)函**

适用于不相隶属机关之间商洽式作、询问和答复问题、请示批准和答复审批事项。

**(十三)会议纪要**

适用于记载、传达会议情况和议定事项。

### 第三章 公文格式

**第十条** 公文一般由秘密等级和保密期限、紧急程度、发文机关标识、发文字号、签发人、标题、主送机关、正文、附件说明、成文日期、印章、附注、附件、主题词、抄送机关、印发机关和印发日期等部分组成。

(一)涉及国家秘密的公文应当标明密级和保密期限,其中“绝密”、“机密”级公文还应当标明份数序号。

(二)紧急公文应当根据紧急程序分别标明“特急”、“急件”。其中电报应当分别标明“特提”、“特急”、“加急”、“平急”。

(三)发文机关标识应当使用发文机关全称或者规范化简称,联合行文,主办机关排列在前。

(四)发文字号应当包括机关代字、年份、序号。联合行文,只标明主办机关发文字号。

(五)上行文应当注明签发人、会签人姓名。其中“请示”应当在附注处注明联系人的姓名和电话。

(六)公文标题应当准确简要地概括公文的主要内容并标明公文种类,一般应当标明发文机关。公文标题中除法规、规章名称加书名号外,一般不用标点符号。

(七)主送机关指公文的主要受理机关,应当使用全称或者规范化简称、统称。

(八)公文如有附件,应当注明附件顺序和名称。

(九)公文除“会议纪要”和以电报形式发出的以外,应当加盖印章。联合上报的公文,由主办机关加盖印章;联合下发的公文,发文机关都应当加盖印章。

(十)成文日期以负责人签发的日期为准,联合行文以最后签发机关负责人的签发日期为准。电报以发出日期为准。

(十一)公文如有附注(需要说明的其他事项),应当加括号标注。

(十二)公文应当标注主题词。上行文按照上级机关的要求标注主题词。

(十三)抄送机关指除主体机关外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。

(十四)文字从左至右横写、横排。在民族自治地方,可以并用汉字和通用的少数民族文字(按其习惯书写、排版)。

**第十一条** 公文中各组成部分的标识规则,参照《国家行政机关公文格式》国家标准执行。

**第十二条** 公文用纸一般采用国际标准 A4 型(210mm×297mm),左侧装订。张贴的公文用纸大小,根据实际需要确定。

### 第四章 行文规则

**第十三条** 行文应当确有必要,注重效用。

第十四条 行文关系根据隶属关系和职权范围确定,一般不得越级请示和报告。

第十五条 政府各部门依据部门职权可以相互行文和向下一级政府的相关业务部门行文,除以函的形式商洽工作、询问和答复问题、审批事项外,一般不得向下一级政府正式行文。

部门内设机构除办公厅(室)外不得对外正式行文。

第十六条 同级政府、同级政府各部门、上级政府部门与下一级政府可以联合行文;政府与同级党委和军队机关可以联合行文;政府部门与相应的党组织和军队机关可以联合行文;政府部门与同级人民团体和具有行政职能的事业单位也可以联合行文。

第十七条 属于部门职权范围内的事项,应当由部门自行行文或联合行文。联合行文应当明确主办部门。须经政府审批的事项,经政府同意也可以由部门行文,文中应当注明经政府同意。

第十八条 属于主管部门职权范围内的具体问题,应当直接报送主管部门处理。

第十九条 部门之间对有关问题未经协商一致,不得各自向下行文。如擅自行文,上级机关应当责令纠正或撤销。

第二十条 向下级机关或者本系统的重要行文,应当同时抄送直接上级机关。

第二十一条 “请示”应当一文一事;一般只写一个主送机关,需要同时送其他机关的,应当用抄送形式,但不得抄送其下级机关。

“报告”不得夹带请示事项。

第二十二条 除上级机关负责人直接交办的事项外,不得以机关名义向上级机关负责人报送“请示”、“意见”和“报告”。

第二十三条 受双重领导的机关向上级机关行文,应当写明主送机关和抄送机关。上级机关向受双重领导的下级机关行文,必要时应当抄送其另一上级机关。

## 第五章 发文办理

第二十四条 发文办理指以本机关名义制发公文的过程,包括草拟、审核、签发、复核、缮印、用印、登记、分发等程序。

第二十五条 草拟公文应当做到:

- (一)符合国家的法律、法规及其他有关规定。如提出新的政策、规定等,要切实可行并加以说明。
- (二)情况确实,观点明确,表述准确,结构严谨,条理清楚,直述不曲,字词规范,标点正确,篇幅力求简短。
- (三)公文的文种应当根据行文目的、发文机关的职权和与主送机关的行文关系确定。
- (四)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序。
- (五)人名、地名、数字、引文准确。引用公文应当先引标题,后引发文字号。引用外文应当注明中文含义。日期应当写明具体的年、月、日。
- (六)结构层次序数,第一层为“一”、第二层为“(一)”,第三层为“1.”,第四层为“(1)”。
- (七)应当使用国家法定计量单位。
- (八)文内使用非规范化简称,应当先用全称并注明简称。使用国际组织外文名称或其缩写形式,应当在第一次出现时注明准确的中文译名。
- (九)公文中的数字,除成文日期、部分结构层次序数和在词、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,应当使用阿拉伯数字。

第二十六条 拟制公文,对涉及其他部分职权范围内的事项,主办部门应当主动与有关部分协商,取得一致意见后方可行文;如有分歧,主办部门的主要负责人应当出面协调,仍不能取得一致时,主办部门可以列明各方理据,提出建设性意见,并与有关部门会签后报请上级机关协调或裁定。

第二十七条 公文送负责人签发前,应当由办公厅(室)进行审核。审核的重点是:是否确需行文,行

文方式是否妥当,是否符合行文规则和拟制公文的有关要求,公文格式是否符合本办法的规定等。

第二十八条 以本机关名义制发的上行文,由主要负责人或者主持工作的负责人签发;以本机关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。

第二十九条 公文正式印制前,文秘部门应当进行复核,重点是:审批、签发手续是否完备,附件材料是否齐全,格式是否统一、规范等。

经复核需要对文稿进行实质性修改的,应按程序复审。

## 第六章 收文办理

第三十条 收文办理指对收到公文的办理过程,包括签收、登记、审核、批办、承办、催办等程序。

第三十一条 收到下级机关上报的需要办理的公文,文秘部门应当进行审核。审核的重点是:是否应则本机关办理;是否符合行文规则;内容是否符合国家法律、法规及其他有关规定;涉及其他部门或地区职权的事项是否已协商、会签;文种使用、公文格式是否规范。

第三十二条 经审核,对符合本办法规定的公文,文秘部门应当及时提出拟办意见送负责人批示或者交有关部门办理,需要两个以上部门办理的应当明确主办部门。紧急公文,应当明确办理时限。对不符合本办法规定的公文,经办公厅(室)负责人批准后,可以退回呈报单位并说明理由。

第三十三条 承办部门收到交办的公文后应当及时办理,不得延误、推诿。紧急公文应当按时限要求办理,确有困难的,应当及时予以说明。对不属于本单位职权范围或者不宜由本单位办理的,应当及时退回交办的文秘部门并说明理由。

第三十四条 收到上级机关下发或交办的公文,由文秘部门提出拟办意见,送负责人指示后办理。

第三十五条 公文办理中遇有涉及其他部门职权的事项,主办部门应当主动与有关部门协商;如有分歧,主办部门主要负责人要出面协调,如仍不能取得一致,可以报请上级机关协调或裁定。

第三十六条 审批公文时,对有具体请示事项的,主批人应当明确签署意见、姓名和审批日期,其他审批人圈阅视为同意;没有请示事项的,圈阅表示已阅知。

第三十七条 送负责人批示或者交有关部门办理的公文,文秘部门要负责催办,做到紧急公文跟踪催办,重要公文重点催办,一般公文定期催办。

## 第七章 公文归档

第三十八条 公文办理完毕后,应当根据《中华人民共和国档案法》和其他有关规定,及时整理(立卷)、归档。

个人不得保存应当归档的公文。

第三十九条 归档范围内的公文,应当根据其相互联系、特征和保存价值等整理(立卷),要保证归档公文的齐全、完整,能正确反映本机关的主要工作情况,便于保管和利用。

第四十条 联合办理的公文,原件由主办机关整理(立卷)、归档,其他机关保存复制件或其他形式的公文副本。

第四十一条 本机关负责人兼任其他机关职务,在履行所兼职务职责过程中形成的公文,由其兼职机关整理(立卷)、归档。

第四十二条 归档范围内的公文应当确定保管期限,按照有关规定定期向档案部门移交。

第四十三条 拟制、修改和签批公文,书写及所用纸张和字迹材料必须符合存档要求。

## 第八章 公文管理

第四十四条 公文由文秘部门或专职人员统一收发、审核、用印、归档和销毁。

第四十五条 文秘部门应当建立健全机关公文处理的有关制度。

第四十六条 上级机关的公文,除绝密级和注明不准翻印的以外,下一级机关经负责人或者办公厅(室)主任批准,可以翻印。翻印时,应当注明翻印的机关、日期、份数和印发范围。

第四十七条 公开发布行政机关公文,必须经发文机关批准。经批准公开发布的公文,同发文机关正式印发的公文具有同等效力。

第四十八条 公文复印件作为正式公文使用时,应当加盖复印机关证明章。

第四十九条 公文撤销,视作自始不产生效力;公文被废止,视作自废止之日起不产生效力。

第五十条 不具备归档和存查价值的公文,经过鉴别并经办公厅(室)负责人批准,可以销毁。

第五十一条 销毁秘密公文应当到指定场所由二人以上监销,保证不丢失、不漏销。其中,销毁绝密公文(含密码电报)应当进行登记。

第五十二条 机关合并时,全部公文应当随之合并管理。机关撤销时,需要归档的公文管理(立卷)后按有关规定移交档案部门。

工作人员调离工作岗位时,应当将本人暂存、借用的公文按照有关规定移交、清退。

第五十三条 密码电报的使用和管理,按照有关规定执行。

## 第九章 附 则

第五十四条 行政法规、规章方面的公文,依照有关规定处理。外事方面的公文,按照外交部的有关规定处理。

第五十五条 公文处理中涉及电子文件的有关规定另行制定。统一规定发布之前,各级行政机关可以制定本机关或者本地区、本系统的试行规定。

第五十六条 各级行政机关的办公厅(室)对上级机关和本机关不下发公文的贯彻落实情况应当进行督促检查并建立督查制度。有关规定另行制定。

第五十七条 本办法自2001年1月1日起施行。1993年11月21日国务院办公厅发布,1994年1月1日起施行的《国家行政机关公文处理办法》同时废止。



# 后 记

《旅游应用文》是全国旅游中等职业教育教材之一。本教材于1994年编写出版发行,1998年进行第一次修订,根据形势的发展和读者的要求,按照教材出版和维护规律,编者现对教材进行再次修订。本教材除可供旅游中等职业技术学校使用外,其他学校的相应专业也可参用,亦可作为旅游企事业单位员工培训、自学读物。

编者遵循我国现行的方针政策,依据旅游教育出版社关于《修改工作的意见》的要求,对原教材的章节内容进行了较多的删改和补充。修改后的版本内容更加适应新的教学和研究形势,章节结构合理,内容详实,针对性强,强化了实际技能的训练,力求理论与实践的密切结合。本次修订由山东省旅游学校肖德昌主持。第三章由裴绪胜(山东省法律学校)编写,刘煦(山东省旅游学校)、王松毅(山东省旅游学校)分别对第一、二、四、五、六章的内容进行了修改。