

模块三 财经事务性文书

学习目标

目标类型	具体目标
知识目标	<ul style="list-style-type: none">◇ 了解调查报告、工作计划、工作总结和财经工作简报的概念及特点◇ 掌握调查报告、工作计划、工作总结和财经工作简报等几种常用财经事务性文书的适用范围、结构格式及写作要求
技能目标	<ul style="list-style-type: none">◇ 体味例文，会理解财经事务性文书的内涵◇ 在工作中能够利用资料开展调查工作、撰写调研报告、制订工作计划、进行工作总结和完成工作简报等实际工作

写作故事

如何开展一次有价值的调查呢

最近，A公司的销售业绩直线下滑，公司高层非常重视这个情况，决定责成销售部和市场部共同派人成立专项调查小组深入市场一线进行调查，小赵被调到这个专项调查小组并且担任组长，但是让小赵烦恼的是如何有效地开展调查并使调查的价值较高呢？由于在这方面一直没有思路，于是他向部门内有经验的老李询问，老李告诉他要想开展一次完整、有效的调查，首先需要制订一个完整的调查工作计划，按照计划展开调查；其次是就调查的结果写成完整的调查报告，并对整个调查工作进行全面系统的总结，分析经验教训，最后把整个调查中有价值的内容写成工作简报以便内部参考。小赵听了老李的话后，思路清晰了很多，于是他积极地开展了各项工作。

任务一 调查报告

写作准备

一、调查报告的概念和作用

（一）调查报告的概念

所谓调查报告是对工作中出现的某些重要问题、典型事件和异常现象，经过深入细致的调查后，将调查中收集到的各类信息加以系统整理，分析研究，以书面形式向组织和领导综合汇报调查情况的一种文书。

（二）调查报告的作用

调查报告的社会功能广泛，因调查目的不同而各异。一般而言，其作用主要为以下几个方面：

- （1）认识世界，指导社会实践；
- （2）有关部门制定政策的参考；
- （3）促进科学理论丰富发展的重大作用。

二、调查报告的类型

从调查目的和对象出发，结合最终形成的书面报告的内容综合评价，将调查报告分为应用性调查报告和学术性调查报告两大类。

（一）应用性调查报告

1. 总结典型经验的调查报告

这类调查报告的写作应着重说明其产生的历史条件，叙述其发展的经历和过程，着重介绍在发展过程中遇到的问题和解决这些问题的具体做法，以及所取得的成绩和指导意义。

2. 反映基本情况的调查报告

这类调查报告又分为两种情况：一种是反映具体情况的个案性质的调查报告；另一种是反映基本情况的调查报告，调研范围相对宽广，报告内容主要供决策时参考，也可说明某种客观现象、某一学术观点。

3. 揭露问题的调查报告

写作这类调查报告不仅要如实地揭露问题，而且要客观地分析原因，准确地判明性质，既要指出问题的严重性和危害性，也要提出解决问题的办法和处理问题的具体建议。

（二）学术性调查报告

学术性调查报告是以学术或学科研究为出发点，主要以专业研究人员为读者对象，着重于对社会现象的理论探讨。绝大多数学术性调查报告重在调查、分析各种社会现象之间的相互关系和因果关系。目的是通过对实地调查资料的分析，或归纳、提出、证明学术、学科的某一理论观点，或就某一学术观点提出质疑或补充，或揭示某一事物、某一社会现象的本质和发展规律。

三、调查报告的内容和结构

从外部形式上看，调查报告由标题、前言、主体、结语和附录 5 个部分组成。

（一）标题

调查报告的标题和其他文章的标题一样十分重要，它是调查报告能否吸引读者的首要因素。一个好的题目，既能准确地概括反映文章的主旨，又能吸引读者的目光。所谓“题好一半文”就是这个道理。

调查报告的标题是根据调查的内容、范围确定的。就其构成而言，一般由单位、时间、摘要和文种 4 部分构成。在实际写作中，标题并不一定要 4 部分齐全，有时根据需要可以适当省略，标题可以进行分类，具体如下。

1. 从形式上划分标题的写法

调查报告的标题形式多样，从形式上分析，可分为两种类型：一种是单行标题，另一

种是双行标题。双行标题，往往主标题以提问式、判断式、警句式表达，而副标题则以一般陈述式表达，如《他们也有爱的权利——北京市老年人婚姻问题调查》。

2. 从内容上划分标题的写法

(1) 用调查对象和主要问题作为标题。例如，《关于离婚问题的调查分析》、《当代大学生思想状况调查》。

(2) 以一定的判断或评价作为标题。例如，《择友不当是青少年犯罪的重要原因》、《影响未来养老形式的一个重要因素》。

(3) 用提问的形式作为标题。例如，《他们为什么选择离婚》、《这些人为什么改变不了贫困的命运》。

(二) 前言

前言是调查报告的开头部分，也称为导言、引言或绪论。写前言的目的是向读者揭示报告的主旨、目的和总纲，起到使读者了解全文的作用。它可以用来交代调查的时间、地点、目的、对象、范围；也可以用来概述调查的主要内容，获得的主要结果；还可以交代调查工作的背景及通过调查所获得的结论。

调查报告的前言一般根据主体部分组织材料的结构顺序来安排，常用的有以下几种类型。

1. 提要式

提要式就是把调查对象最主要的情况进行概括后写在开头，使读者一入篇就对它的基本情况有一个大致的了解。例如，《靠名牌赢得市场——关于深圳市飞亚达（集团）股份有限公司的调查》的开头：

“飞亚达（集团）股份有限公司（以下简称‘飞亚达’）是一家以生产钟表为主的大型企业，1987年成立于深圳。在经济特区这块改革开放的沃土上，该公司坚持不懈地实施名牌战略，终于在竞争激烈的钟表行业后来居上。历经12年的艰苦创业，飞亚达由一个钟表小厂发展为总资产逾8亿元，年创利润8000万元的上市公司，成为国内同行的翘楚。”

这个开头对飞亚达公司的发展情况和主要成绩进行了概括的介绍，提纲挈领，统率全文。

2. 交代式

在开头简单地交代调查的目的、方法、时间、范围、背景等，使读者在入篇时就对调查的过程和基本情况有所了解。《关于北京市家用缝纫机销售情况的调查》一文的开头就是这样的：

“为了增强计划性，加强对家用缝纫机的经营，更好地掌握市场销售动态，我们采取了走访经营单位与分析历史资料的办法，对北京市家用缝纫机历年销售情况以及当前社会保有量和市场需求变化进行了调查。经过分析，认为北京市场除上海缝纫机供不应求以外，其他牌号的缝纫机销售在北京市已趋于饱和。”

这个开头包括目的、方法、范围和结论等几个方面，总体来说属于交代式的开头。

3. 问题式

在开头提出问题来，引起读者对调查课题的关注，促使读者思考。这样的开头可以采用提问的方式引出问题，也可以直接将问题摆出来。例如，《农村发展社会主义市场经济的成功之路——贸工农一体化、产加销一条龙经营的调查》的开头：

“近些年，随着农村改革的深化和商品经济的发展，贸工农一体化、产加销一条龙的经营方式，正在我国农村迅速突起。它一出现，就显示出旺盛的生命力和巨大的优越性，为农村经济的发展注入新的活力。这种经营方式对我国农业向商品化、现代化转化有哪些作用？应采取什么方针政策扶持其发展？我们就这些问题进行了调查，并同 10 个县（市）的有关同志进行了座谈，形成了一些共识。”

还有《明晰产权起风波——对太原市一集体企业被强行接管的调查》的开头：

“企业要求按照有关法律、法规和政府规定明晰产权，本来是件好事。可太原市一家集体企业却因为明晰产权被所在区政府部门强行接管，陷于瘫痪。该企业把区政府两个部门告上法庭，至今已有一年多时间，早就超过了审结期限，可法院却迟迟不判决。”

前一段入笔先提问，后一段是采用叙述的方式直接暴露问题，都属于问题式写法。

（三）主体

主体是调查报告的正文，是表现调查报告主题的主要部分。这一部分写得好坏，直接决定了调查报告质量的高低和作用的大小。各类调查报告主体的写作要注意 4 点：一是要确定主题，做到主题集中、深刻；二是要安排好结构，既可按问题性质归类，列出小标题，逐点、逐层报告，又可按时间先后顺序或事件发生的先后顺序逐次报告；三是做到观点和材料相统一，善于运用数字说明问题；四是要正确地表达。

1. 观点材料的组织

写任何调查报告都要树立明确的观点。首先，全篇要确立总观点，总观点是全文的灵魂；其次，各个组成部分也要确立服从总观点的分观点。

2. 布局结构的安排

（1）纵式结构。纵式结构是按调查事件发生、发展的先后顺序，或者调查过程的先后顺序组织材料，从头至尾，层层递进，依次叙述。

（2）横式结构。横式结构是把材料分成几个部分来写，每个部分观点鲜明，中心突出。采用这种结构形式，要处理好各部分之间的关系，如并列关系、因果关系、分总关系、主从关系等，都应妥善安排。

（3）综合式结构。综合式结构兼有横式、纵式的特点，是上述两种结构形式的综合，兼二者之长，相互结合安排材料。

（四）结语

结尾部分是调查报告的结束语，不同内容的调查报告，结尾的写法也不同。根据主题的需要，有的没有结束语，主体部分结束，文章也结束；有的有极简短的结束语；有的则有较长的结尾。调查报告常在结尾部分显示作者的观点，对主体部分的内容进行概括、升华，因此，它的结尾往往是比较重要的一个部分。常见的写法有下述 3 种。

1. 概括全文，明确主旨

在结束的时候将全文归结到一个思想的立足点上，例如《关于邯郸钢铁总厂管理经验的调查报告》的结尾：

“邯钢的实践证明，国有企业适应建立社会主义市场经济体制要求，必须在转换经营机制的基础上转换经营方式，切实转变经济增长方式，这样才能充分挖掘企业的内部潜力，提高企业的整体素质和市场竞争力。邯钢的做法为国有企业实行从传统的计划经济体制向

社会主义市场经济体制，从粗放经营向集约经营两个具有全局意义的根本性转变提供了可借鉴的经验。”

这样的结尾，提供了清醒的理性认识。

2. 指出问题，启发思考

如果一些存在的问题还没有引起人们的注意，如果限于各种因素的制约，作者也不可能提出解决问题的办法，那么，只要把问题指出来，引起有关方面的注意，或者启发人们对这一问题的思考，也是很有价值的。例如，《暗访北京站前发票非法交易》一文的结尾：

“记者随后又转了几个地方，16时10分从北京站前离开。在这40分钟里，碰见了大约20名卖发票的不法人员。听口音他们大都是外地人。从言谈举止可以感觉到他们知道自己的行为是违法的。在广场、路口维持秩序的公安、保安人员不少，也许是司空见惯了吧，记者没有看到他们出面制止这种不法行为。”

对发票非法交易的现象，到底该由谁来管、怎么管？作者指出这一问题，相信能引起有关部门的重视。

3. 针对问题，提出建议

在揭示有关问题之后，对解决问题提供一些可行的建议。例如，1999年11月23日《人民日报》刊登的专题调查《人情消费，让人如何承受你！》就写了一个建议性的结尾：

“在人情消费已成为一种风气的情况下，制止大操大办单靠哪一个人、哪一个单位很难从根本上奏效，如喝喜酒，往往是通知范围大了人们反感，范围小了没接到通知的人也有意见。遏制人情消费，建立新型的人际关系，倡导社会新风，是一项社会系统工程，需要各级、各部门共同努力。首先，要加强宣传和教育，提倡新事新办，勤俭持家，厉行节约，建立新型的社会主义人际关系。节日期间，报纸、电台、电视台可举办专题栏目、节目进行宣传，文化部门应挑选一批优秀的影片（主要是婚丧嫁娶、新事新办方面的）在各乡镇、村巡回播放。通过广泛深入的宣传教育，使人们树立正确的人情消费观。其次，要制定社会规范，在政府机关和企事业单位建立红白理事会，推行节俭办红白喜事。建立约束机制，对人情消费进行引导、规范、管理。三是严格稽查，对大操大办甚至借机敛财的干部要严肃处理，直至在新闻媒体上曝光。”

提出了三条建议来解决人情消费的严重问题，其中不乏切实可行的措施。

（五）附录

附录是调查报告的附加部分，是对正文报告的补充或更详尽的说明。由于主题、篇幅、表述等原因的限制，调查者对于在调查过程中获得的一些有价值的资料，或者遇到的一些基本情况，未能收入报告中去，可以在报告正文之后以附录的形式写出来，以便参考。附录的内容一般包括有关材料的出处、参考资料、参考书籍、调查统计图表的注释和说明、调查中使用的测量表和其他工具、旁证材料，以及作者对调查的评价或提出需要继续研究的问题等。

四、调查报告的写作注意事项

要想写出一份对经营管理决策有效用的高质量调查报告，还需要注意如下几个方面的问题。

- (1) 必须掌握符合实际的、丰富确凿的材料，这是调查报告的生命。
- (2) 对调查获取的资料进行科学全面的分析，这是调查报告的关键。
- (3) 用词力求准确，文风朴实。
- (4) 逻辑严谨，条理清晰。
- (5) 要有扎实的专业知识和思想素质。

案例展示

关于行人闯红灯社会问题调查报告

一、调查背景

佛山市从去年7月开始对行人闯红灯开罚，率先在禅城起动，随后在三水、南海等区施行。实事求是地说，闯红灯确实是国人的一个痼疾，闯红灯的现象屡禁不止，甚至成了外国人对于中国人常见的负面评价之一。借佛山争创“全国文明城市”的契机，我们希望通过实地调查和问卷调查的方式，对于目前行人闯红灯的情况有更深入的了解，从我们学生做起，影响自己的家人和身边的人，让他们明白闯红灯的危害并严格遵守交通规则出行，从而提高我们城市的文明形象。

因此，我们就对三水市民的过马路文明情况展开调查。

调查时间：2013年7月25日，14时至17时。

调查地点：西影路口、花园酒店路口、沙头公园路口。

调查人：罗靖淇、张泽森、梁思恩、姚欣彤、程玮潼。

调查方式：我们5个人一起走上人流密集的购物商场和公交车站，对部分市民和部分学生就调查问卷的方式进行了解。

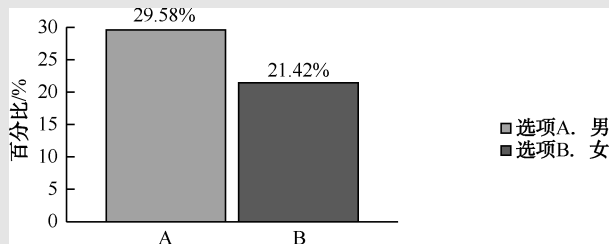
调查内容：对部分市民和学生的过马路情况进行调查。

二、总体状况及分析

以下是具体的调查结果。

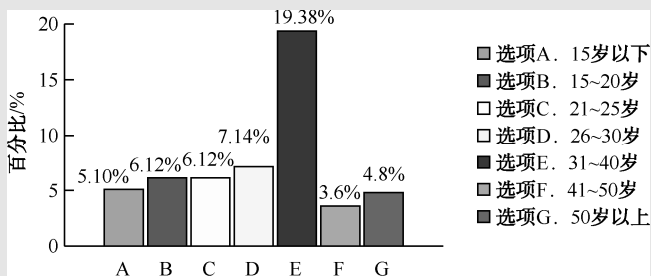
1. 您的性别：[单选题]

A. 男 B. 女



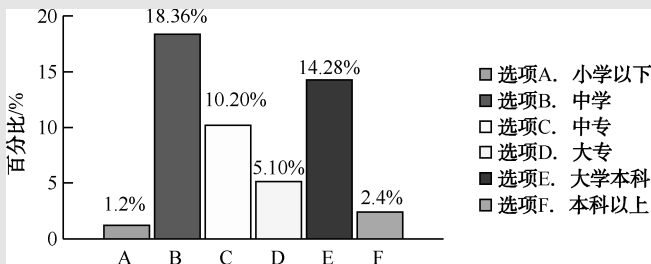
2. 您的年龄段：[单选题]

A. 15岁以下 B. 15~20岁 C. 21~25岁 D. 26~30岁
E. 31~40岁 F. 41~50岁 G. 50岁以上



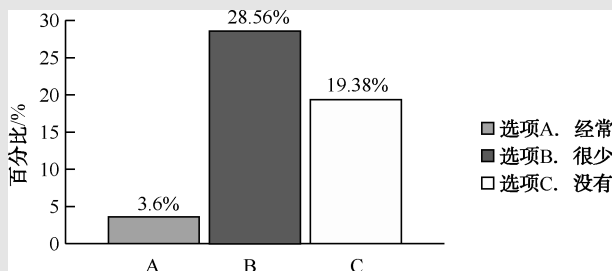
3. 您正在攻读或已获得的最高学位: [单选题]

A. 小学以下 B. 中学 C. 中专 D. 大专 E. 大学本科 F. 本科以上



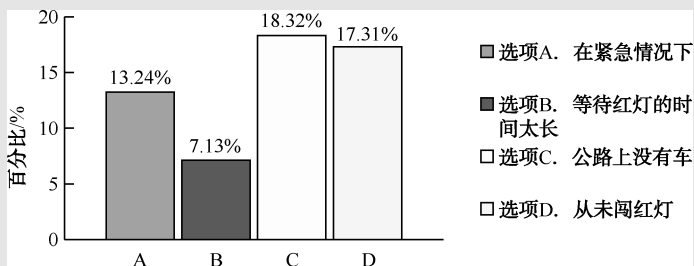
4. 您是否有过闯红灯的经历? [单选题]

A. 经常 B. 很少 C. 没有



5. 请问您在什么情况下会闯红灯? [多选题]

A. 在紧急情况下 B. 等待红灯的时间太长
C. 公路上没有车 D. 从未闯红灯



三、当前存在的问题

针对以上问题,我们列出了这个社会行为背后的问题。

1. 学校教育问题:学校太过重视知识,而忽略了生命安全教育,让很多学生没有

安全意识。

2. 人们本身的问题：有些人不重视安全，为了“节约时间”而去闯红灯；有些人是看到别人闯红灯自己也闯，一批一批闯红灯，影响了交通秩序。

个人素质问题：在不同的生长环境，不同的人有不同的素质，这就是产生“中国式过马路”的源头！

3. 宣传问题：社会宣传不能深入人心，让市民没有重视交通安全。

没有带头制止的人的问题：当有行人闯红灯时，没有人表示制止，久而久之，就有越来越多的人闯红灯。

4. 政策问题：尚未有一部针对行人过马路闯红灯现象的奏效的、严厉的法律，处罚方式只是罚款，而且罚款金额太少，就没有人怕闯红灯。

前段时间网上流行一个关于“中国式过马路”的笑话，“凑够一撮人就可以走了，和红绿灯无关”。这引起了不少网友的共鸣，网友们在调侃的同时又发出对交通、国民素质和安全意识问题的讨论。

其实几乎人人都知道乱闯红灯是不文明的行为，但是生活中还是有很多人对此事明知不当却还为之。如果红灯车少时身边的人都过马路了，只有自己一人在路边等绿灯，人们心里总会有一种自己看起来很傻的感觉。更何况如果“凑够了一撮人”，情况就变成了“车怕人”，出交通事故的概率自然就近乎为零，这样的心理使大多数人选择了不文明的“中国式过马路”的方式，甚至导致了交通受阻。

当然出现这样的现象有一部分原因是交通管理与设置方面的缺陷，很多时候红绿灯给车通过的时间有两三分钟，而给人过街的时间只有十二三秒，经常来不及通过。况且，过街横道线一般要三四百米才有，然而天桥和地道有着长长的上下梯步，这会让市民望而却步。这是公共交通资源的分配不公。

四、几点建议

对于“中国式过马路”，我们更应该提高自身素质，尽量减少不文明行为的出现，并且有关部门应积极采取措施使交通出行更安全，国民素质更高。对此我提出了以下的建议。

1. 政府、社区应多开展有关“文明我先行”的活动，呼吁人们支持文明行为，杜绝不文明行为，从而使市民素质有所提高。

2. 学校、公司方面可多开展“安全知识教育讲座”，提高少年、青年、中年的安全意识，并让学生或公司职员向家属提倡文明安全出行，从而呈现“全家齐文明”的现象，以减少“中国式过马路”现象的出现。

3. 相关部门可出台有关严整“中国式过马路”的法律规定，可与汽车驾驶执照1年限12分的规定相似，在每个路口安排两个交警指挥，每人每闯1次红灯扣1分，扣尽分后，须刑事拘留15天并义务指挥交通和记录闯红灯的人数及闯红灯民众的姓名。

我相信，如果相关部门或市民能采纳我的建议，“中国式过马路”的行为将会越来越少，市民的素质会得到提高，而交通安全亦能得到一定的保障。让我们一起杜绝“中国式过马路”，杜绝不文明行为，做一个文明的中国人。

知识拓展

调查工作

一、基本要求

(1) 立场、观点要正确。搞调查研究首先必须有正确的立场、观点，才能实事求是地进行调查研究，认识事物的本来面貌，得出合乎客观实际的结论。

(2) 调查态度要端正。要想获得丰富的材料，就要有饱满的热情、艰苦深入的作风和实事求是的态度。

(3) 调查目的要明确。我们进行调查研究，从根本上来说，就是为了掌握实际情况，有助于制定和执行正确的方针政策，树立先进典型，批判错误的倾向，使我们各项工作沿着正确的方向前进。

(4) 调查方法要讲究。为了获得丰富的材料，还要讲究调查的方法。

二、调查准备

(1) 思想武装。

(2) 选定调查研究题目。

(3) 拟定调查提纲。

三、调查方法

(1) 开会调查。

(2) 个别访问。

(3) 现场观察。

(4) 蹲点调查。

(5) 阅读有关书面资料。

任务二 工作计划与工作总结

写作准备

一、工作计划

(一) 工作计划的概念

工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文，也是应用文写作的一个重头戏。机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先做出安排和打算时，都要制订工作计划，用到“工作计划”这种公文。工作计划实际上有许多不同种类，它们不仅有时间长短之分，而且有范围大小之别。从计划的具体分类来讲，比较长远、宏大的为“规划”，比较切近、具体的为“安排”，比较繁杂、全面的为“方案”，比较简明、概括的为“要点”，比较深入、细致的为“计划”，比较粗略、雏形的为“设想”，无论何种称谓，这些都是计划文种的范畴。

(二) 工作计划的构成要素

1. 工作内容

做什么(What)——工作目标、任务。计划应规定在一定时间内应完成的目标、任务

和应达到的要求。任务和要求应该具体明确，有的还要规定数量、质量和时间的要求。

2. 工作方法

怎么做(How)——采取措施、策略。要明确何时实现目标和完成任务,就必须制定相应的措施和办法,这是实现计划的保证。措施和方法主要指达到既定目标需要采取什么手段,动员哪些力量与资源,创造什么条件,排除哪些困难等。总之,要根据客观条件,统筹安排,将“怎么做”写得明确具体,切实可行。特别是针对工作总结中存在问题的分析,拟定解决问题的方法。

3. 工作分工

谁来做(Who)——工作负责。这是指执行计划的工作程序和时间安排。每项任务,在完成过程中都有阶段性,而每个阶段又有许多环节,它们之间常常是互相交错的。因此,制订计划必须胸有全局,妥善安排,哪些先干,哪些后干,应合理安排。而在实施当中,又有轻重缓急之分,哪是重点,哪是一般,也应该明确。在时间安排上,要有总时限,又要有每个阶段的时间要求,以及人力、物力的安排。这样,使有关单位和人员知道在一定的时间内,一定的条件下,把工作做到什么程度,以便争取主动,有条不紊地协调进行。

4. 工作进度

什么时间做(When)——完成期限。

(三) 工作计划的结构

1. 标题

工作计划的标题,有4种成分:计划单位的名称;计划时限;计划内容摘要;计划名称。一般有以下3种写法。

(1) 4种成分完整的标题,如《××村2009年工作计划要点》。其中“××村”是计划单位;“2009年”是计划时限;“工作计划”是计划内容摘要;“要点”是计划名称。

(2) 省略计划时限的标题,如《广东省××公司销售部销售工作计划》。

(3) 公文式标题,如《山东省关于二〇〇二年农村工作的部署》。计划单位名称,要用规范的称呼;计划时限要具体写明,一般时限不明显的,可以省略;计划内容要标明计划所针对的问题;计划名称要根据计划的实际,确切地使用名称。如所订计划还需要讨论定稿或经上级批准,就应该在标题的后面或下方用括号加注“草案”、“初稿”或“讨论稿”字样。如果是个人工作计划,那么不必在标题中写上名字,而须在正文右下方的日期之上具名。

2. 正文

正文一般由前言、主体和结尾3部分组成。

(1) 前言。前言是工作计划的开头部分,简要说明制订计划的指导思想、依据、意义和目标等。

(2) 主体。这部分即工作计划的事项,主要包括目标任务(做什么)、措施方法(怎么做)、步骤(什么时间做)。这部分是计划实施和随时对计划落实情况进行检查的依据,所以提出的目标应当具体明确,完成任务的措施办法和步骤要切实可行。

(3) 结尾。工作计划的结尾部分有的提出实施计划的要求,有的提出希望号召,有的展望计划实施的前景等。

3. 落款和日期

标题中已经出现单位名称的,落款处可省略,只写日期即可。

(四) 工作计划的写作原则

不论哪种计划,写作中都必须注意掌握以下5条原则。

第一,对上负责的原则。要坚决贯彻执行党和国家的有关方针、政策和上级的指示精神,反对本位主义。

第二,切实可行的原则。要从实际情况出发定目标、定任务、定标准,既不要因循守旧,也不要盲目冒进。即使做规划和设想,也应当保证基本可行,其目标要明确,其措施要可行,其要求也是可以达到的。

第三,集思广益的原则。要深入调查研究,广泛听取群众意见,博采众长,反对主观主义。

第四,突出重点的原则。要分清轻重缓急,突出重点,以点带面,不能眉毛胡子一把抓。

第五,防患未然的原则。要预先想到实行中可能发生的偏差,可能出现的故障,有必要的防范措施或补充办法。

案例展示

10月份工作总结暨11月份工作计划

(山西太长高速公路有限责任公司)

一、10月份工作总结

1. 经营收入情况

本月通行费收入:71 953 334.86元,与9月69 522 645.97元相比较增长了2 430 688.89元(涨幅3.5%),与去年同期76 905 571.91元相比较减少了4 952 237.05元(降幅6.44%),本年累计通行费征收665 759 092.05元,完成2011年通行费计划800 000 000元的83.22%,较去年同期562 240 951.81元增长了103 518 140.24元(涨幅18.41%)。

2. 养护工作情况

3. 路政工作情况

4. 经营开发工作情况

5. 监控稽查工作

6. 其他工作

二、11月份工作相关情况及安排

1. 收费工作

(1)根据10月份的通行费、通行量情况,预计2011年11月本路段的通行费为4 200万元,11月份拆分后的通行费收入为7 200万元。

(2)组织各站准备迎接晋中交通执法局的各项检查。

(3)进行2012年经费及专项预算。

(4)对2011年的专项工程进行验收、结算。

2. 养护工作

(1)密切关注天气变化,做好防滑除雪的准备。

(2)组织开展隧道突发事件应急演练。

3. 路政管理工作

(1) 做好路赔、清障的收取及上缴。并做好值班、信息报送、文明服务工作, 全力做好保畅通工作。

(2) 强化服务意识, 安排好值班、巡逻、清障工作。为广大司乘人员创造良好的行车环境。

(3) 联合各相关部门, 打击超限、超载车辆, 打好“治超”攻坚战, 确保阳光执法。

(4) 搞好龙城高速、大西铁路跨太长高架桥的安全工作。

(5) 营造太长 6 周年庆典氛围, 做好 6 周年庆典各项工作。

(6) 根据上级部门文件精神, 开展党务公开活动。

(7) 为二中队配置小型平板清障车, 加强救援能力。

(8) 开展消防应急演练。

(9) 提高服务的意识理念, 加强安全的意识理念, 深化责任的意识理念, 保证太长高速的安全畅通, 把优质的服务和阳光执法的透明度带给每一位过往的司乘人员。

4. 经营开发工作

为迎接省局全省高速公路年度星级评定检查做好准备工作。

5. 监控信息工作

做好信息报送工作, 保证信息畅通, 加强夜间值班、安全工作。做好设备维护保养工作, 为信息畅通、收费站正常运行做好保障。

6. 其他工作

(1) 机关及党建工作。

① 组织开展公司运营 6 周年庆典活动。

② 进一步加强报道、宣传工作。

③ 进一步做好政风、行风评议工作。

(2) 人事工作: 继续加大对安全工作的检查力度, 杜绝各类安全事故的发生。

(3) 财务工作。

① 继续配合完成审计工作。

② 做好 2012 年预算工作。

2011 年 11 月 7 日

通航公司 2012 年第 4 季度重点工作计划

序号	第 4 季度	备注
1	10 月 31 日完成公司薪酬体系; 11 月中旬完成公司法人治理资料准备	
2	12 月 30 日前完成乌审旗机场建设报告, 并报请市、自治区发改委, 华北局	
3	本季度召开一次股东会, 研究增资扩股、未来的发展规划及董事的增补等事项	
4	11 月 30 日前完成 Y5、Y12、DA40 飞机年审工作	
5	11 月 30 日前联合鄂尔多斯机场组织安全应急演练; 第 4 季度按照民航安全整改通知进行全面检查	
6	11 月底完成 CCAR-61 部和 141 部商用驾驶执照审定工作	
7	11 月底完成空中国王 C90GTI 海事局的租赁工作	
8	清收应收账款, 4 季度完成全年应收账款 70% 以上, 年底全部清收完成	

续表

序号	第 4 季度	备注
9	按照有关规定安全生产, 4 季度不得出现人为原因造成的安全事故征候	
10	11 月中旬完成托管北京新天地公司空中国王 C90 飞机的接机工作	
11	完成直升机私人驾照的培训大纲和培训手册审定资料准备工作, 并上报监管局	
12	从“空总司”军需处引进飞行员, 招聘 1 名飞行教练员, 开展另一架飞机的飞行培训工作	
13	11 月 15 日出具 2013 年财务预算	
14	与巴西航空公司联系, 研究飞鸿 300 公务机购买事宜	
15	完成通航飞行部 141 部、121 部审定工作	
16	请内蒙古监管局给全体通航公司人员做一次全面系统的安全培训座谈会	
17	4 季度根据通航公司行业的特殊性, 讨论研究分块管理的管理模式	
18	12 月 10 日前完善成本、费用、利润核算体系	

知识拓展

工作计划的表现形式

一、条文形式

一般详细的计划多采用条文形式。例如, 11 月销售工作计划。

总结上月的得失, 在 11 月应做好以下几方面的工作。

1. 客户关系的维系

(1) 对于老客户要保持联系, 熟络关系, 争做朋友, 满足需求, 最终达到销售签单的目的, 最好能挖掘二次需求。

(2) 对于新客户要使其理解产品, 认同产品, 相信公司。然后推销产品, 并不断开发新客户。

2. 工作细节的处理

(1) 下月要更加熟悉工作流程, 熟悉业务内容。注意下月在客户拜访上多下工夫, 提高说服力, 多观察、多倾听、多尝试; 对号段和各种增值业务的价位必须熟记。

(2) 电话交流方式要灵活多样。针对客户的行业、年龄、语气等开展灵活多样的交流模式, 提高电话约访率。

(3) 不断学习, 与团队共成长。学习业务知识的同时要广泛了解其他方面的知识, 便于与客户多方位交流; 与领导、同事之间要有良好的沟通, 多交流、多探讨、促进共同进步, 营造和谐向上的工作氛围。

二、表格形式

简单的计划多采用表格形式, 如图 3.1 所示。

周工作计划进度表								
时间： 2013 年 月 日 - 2013 年 月 日						汇报人：		
序号	公司	上周工作总结	周一	周二	周三	周四	周五	周六
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
公司	本周工作计划	周一	周二	周三	周四	周五	周六	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

图 3.1 表格形式

三、文件形式

时限长的计划多采用文件形式，如图 3.2 所示。

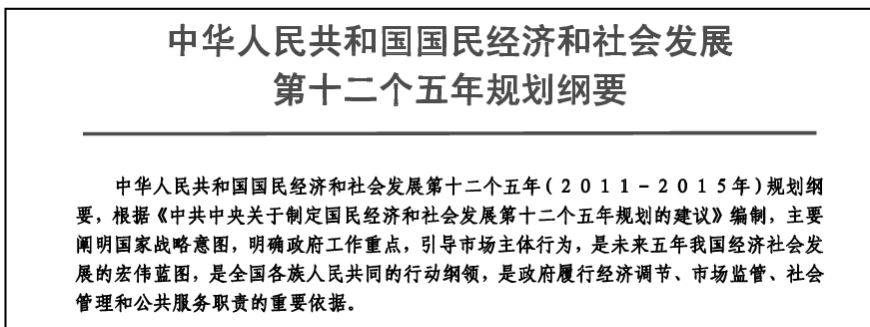


图 3.2 文件形式

二、工作总结

（一）工作总结的概念

工作总结，就其内容而言，就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析存在的不足和归纳取得成绩的方法，从而得出引以为戒的经验。总结是应用文写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，制订工作计划总是在总结经验的基础上进行的。其间有一条规律：计划—实践—总结—再计划—再实践—再总结。当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫工作总结。

（二）工作总结的类型

根据不同的分类标准，可将总结分为许多不同的类型。

- (1) 按照范围分,有班组总结、单位总结、行业总结、地区总结等。
- (2) 按照内容分,有工作总结、教学总结、学习总结、科研总结、思想总结、项目总结等。
- (3) 按照时间分,有月份总结、季度总结、半年总结、年度总结、一年以上的时期总结等。
- (4) 按照性质分,有全面总结、专题总结等。

区分以上总结的种类,目的在于明确重心,把握界限,为构思写作提供方便。但上述分类不是绝对的,相互之间可以相容、交叉。例如,《××大学 1999 年度工作总结》,按性质讲是工作总结,按范围讲是单位总结,按时间讲是年度总结,按内容讲是全面总结。同时,大学的工作总结不可能不涉及教学和科研,那么它也包容了教学总结和科研总结的成分。这说明在总结的分类上,应灵活掌握,不必过于拘泥。

(三) 工作总结的结构

1. 标题

总结的标题大体上有两类构成形式:一类是公文式标题,另一类是非公文式标题。公文式标题由单位名称、时间、事由、文种组成,如《××集团公司 2013 年度思想政治工作总结》、《××县 2014 年普法工作总结》,有的只写《工作总结》等。非公文式标题则比较灵活,有的为双行标题,如《增强体质,全面贯彻执行教育方针——开展多种形式的体育活动》,有的为单行标题,如《推动人才交流,培植人才资源》等。

2. 正文

和其他应用文体一样,工作总结的正文也分为开头、主体、结尾 3 部分,各部分均有其特定的内容。

(1) 开头。工作总结的开头主要用来概述基本情况,包括单位名称、工作性质、主要任务、时代背景、指导思想,以及总结目的、主要内容提示等。总结的开头部分要注意简明扼要,文字不可过多。

(2) 主体。这是总结的核心部分,其内容包括做法和体会,成绩和问题,经验和教训等。这一部分要求在全面回顾工作情况的基础上,深刻、透彻地分析取得成绩的原因、条件、做法,以及存在问题的根源和教训,揭示工作中带有规律性的东西。回顾要全面,分析要透彻。

不同类型的总结,内容有所侧重。全面性总结的主体包括两个层次,即成绩和经验,存在的问题和教训。对于一般的工作总结,重点放在成绩和经验上。

总结正文的结构,主要采用逻辑结构形式。全面性总结根据过去一段时间工作中的成绩和问题,或者经验和教训的内在联系去组织材料。专题性总结以经验为轴心去组织材料。

(3) 结尾。结尾是正文的收束,应在总结经验教训的基础上,提出今后的方向、任务和措施,表明决心,展望前景。这段内容要与开头相照应,篇幅不应过长。有些工作总结在主体部分已将这些内容表达过了,就不必再写结尾。可以概述全文,可以说明先进经验带来的效果,可以提出今后努力的方向或改进意见。

3. 落款和日期

标题中已经出现单位名称的,落款处可省略,只写日期即可。

（四）工作总结的写作要求

1. 掌握客观事实，广泛占有材料

这是写总结的基础。没有事实就无法得出结论。总结的材料要准确、典型、丰富。写总结的人得花大量的精力去收集和积累丰富的材料，又要对收集的材料进行筛选，确保材料的真实性和典型性。

2. 对占有的材料进行认真的分析研究

这是写好总结的关键。认真分析与研究，首先要有正确的指导思想；其次，要坚持实事求是的原则，克服夸大成绩，回避错误的缺点；再次，要坚持运用辩证法，全面地看待过去的工作。既能看到“得”，又能看到“失”；既能看到现象，又能看到本质；既能看到主流，又能看到支流。最后，要突出重点。总结不是流水账，不能不分主次地去罗列数字和事例，要围绕一个中心主题精心选用，分析典型材料，突出主要问题。

3. 反映特点，找出规律

这是撰写工作总结的重点。每个单位都有自己的特点，好的总结应当总结出那些具有典型意义的，反映自身特点的，以及带有规律性的经验教训。

4. 热爱本职工作，熟悉业务

热爱本职工作，事业心强，是做好工作的前提，也是写好总结的基础。写总结涉及本职业务，如果对业务不熟悉，就难免言不及义。

任务三 财经工作简报

写作准备

一、财经工作简报的概念

工作简报又称情况简报、工作动态等，是简报的一种，用于反映本部门、本系统在一段时期内各方面工作进展情况和存在的主要问题，以起到相互交流、启发的作用。

工作简报是各种企事业单位和机关团体内常用的一种文体，实际上是一种小型的内部刊物或信息通报。财经工作简报是简报中比较常见的一种，主要用于反映财经工作各个方面的情况和存在的问题，是用于加强财经信息交流的一种内部刊物。

二、财经工作简报的作用

财经工作简报，作为一种了解财经情况、沟通财经信息的有效手段，有以下 3 个方面的作用。

1. 指导工作

上级领导通过财经工作简报，不断向所属单位传达国家的经济政策及企业的总体经营战略等，以便下级单位在工作安排上更好地体现企业战略意图，更加符合国家的经济政策。

2. 反映情况

各下属单位、直属部门通过财经工作简报向上级反映财经领域出现的新情况和新问题，除了面谈或写一些较为完整的工作报告外，日常的工作情况和所辖范围内出现的问题，或

者值得注意的动态，主要靠财经工作简报来反映。这些动态或反映，有时可以直接影响组织的决策，因而在工作中起着不可忽视的重要作用。

3. 互通情报

在当前日新月异的改革时代，各个单位都在不断地探索、研讨工作的新思路、新方法和新经验。这些新的事物通过财经工作简报的传递、交流，促进了单位与单位之间、上下级之间的相互了解，从而达到相互学习、启迪、借鉴和提高的目的。

三、财经工作简报的写作要点

财经工作简报（工作动态、情况简报）由报头、报身和报尾3部分组成。

1. 报头

报头正中以醒目的“工作简报”（“工作动态”、“情况简介”）为标题。标题下由括号标明编发号。另外，还要标明编制单位（机关）、编发日期。

2. 报身

报身也称“报核”，是工作简报的主体部分。工作简报的主体部分，可以是专就某一工作的进展、动态而写成专题报道（专题简报），也可以是包括多种简讯、情况报道的“综合简报”。因此，工作简报的写法也有各种变化；仅报道某一专门工作的“报核”，要采用“专题综述”的写法；包括多种信息、情况的，应采用小标题分述法（在“报核”开头可有内容提要或编者按）。

3. 报尾

在报身下方间隔横线下方，写明主送、抄送单位，增发单位，印发份数。

四、财经工作简报的写作要求

财经工作简报的写作，从总体上讲应注意把握以下几点。

1. 选题准确

选题是否准确是一份简报价值大小、作用好坏、质量高低的关键所在。一般说来，财经工作简报的选题应符合党的经济政策和产业政策，符合经济组织总体战略要求，符合客观实际情况；抓的是领导和组织非常关注的财经问题，也是普遍存在在财经领域的问题，是迫切需要回答和解决的问题；具有覆盖全局的广泛性、切中要害的针对性、发人深省的典型性。

2. 主题深刻

定准选题之后，要进一步深入思考，斟酌推敲，提炼出深刻的主题思想。主题是一篇文章的灵魂，是组织各方面文字材料使之成为有机整体的核心。意义深刻的鲜明主题，应能“见人所未见，发人所未发”，写出“人人心中皆有，个个笔下俱无”的思想来。在提炼主题的过程中，应当贯穿“人无我有，人有我新，人新我深”的思想，力求使主题内容体现创新的思维和独到的见解，体现对认识的升华和对规律的揭示。

3. 用事实说话

俗话说：事实胜于雄辩。要使一篇简报写得血肉丰满，需要大量事实材料来填充。写财经简报，必须以真实的财经现象为依据，依靠大量的财经事实和统计数据来说明。在表现形式上要体现财经工作简报的特点，广泛应用图表反映财经现象会更加具有说服力和权

威性。

4. 材料可靠

简报所反映的情况要真实、准确、可靠。对基本情况的评估要客观、全面、辩证，不能以偏概全，更不能只报喜不报忧。未经审核的材料，不要写入简报。引用材料，要准确无误，严禁弄虚作假，随意拔高夸大，确保选用的材料经得起事实检验。

5. 表述精练

简报要求简洁明快，不能拖泥带水，语言要精练。文字表述上要惜墨如金、删繁就简，讲究语短话明、言简意赅。要善于用概括性语言，尽量把纷繁复杂的情况加以归纳，用更少的话说更多的事；要善于用文件性语言，准确评估所涉及的内容，增加工作指导的权威性。

6. 成稿快速

常言道：时间就是金钱，时间就是生命。简报写作要树立很强的时间观念，向速度要效益，向速度要质量。必要时白天了解到的情况、发现的问题，晚上就要梳理归纳，写成材料。

案例展示

中铁航空港集团辽宁工程有限公司

简 报

(第2期)

中铁航空港集团辽宁工程有限公司党政工团主办 2011年8月17日

本期内容:

【公司要闻】

集团公司检查组到辽宁公司哈大、四环、德大项目检查指导工作；
辽宁公司举办办公室人员暨宣传报道培训班。

【项目动态】

青荣项目部获指挥部8月份平推检查10万元奖励；
德大项目部举行“导师带徒”签字仪式；
德大项目部认真学习集团公司文件汇编；
吉草一期项目部A匝道一号桥预制梁架设顺利完成；
走出办公室，步入“大课堂”。