



公文製作 要領與實務

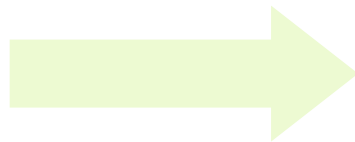
107.12.13

講授大綱

- 一、公文定義
- 二、公文製作要領
- 三、公文處理方式與簽辦
- 四、公文用語用字
- 五、對內意思表示公文
- 六、對外意思表示公文
- 七、實務應注意事項



公文



係指公部門(機關相互間)或公、私部門間或公部門彼此內部單位間，為處理公務而相互溝通所使用或紀錄事實之一切資料。

(無論是對外公文書，或內部通行之文書，及公文以外之文書而與公務有關之資料，均包括在內)

公文構成要件

- 一、**實質要件**：公文內容所應具備之條件。（與公務有關、一方為政府機關、事實與法令有關、符合名稱與用語）欠缺效力未定，需經補正。
- 二、**形式要件**：需具備一定格式與項目。（需承辦人簽章、蓋印、文號、日期、發文機關）欠缺無效。
- 三、**程序要件**：須循法定程序（要式行為）需依權責製作、須循法定程序傳遞（行政程序法）

公文類別

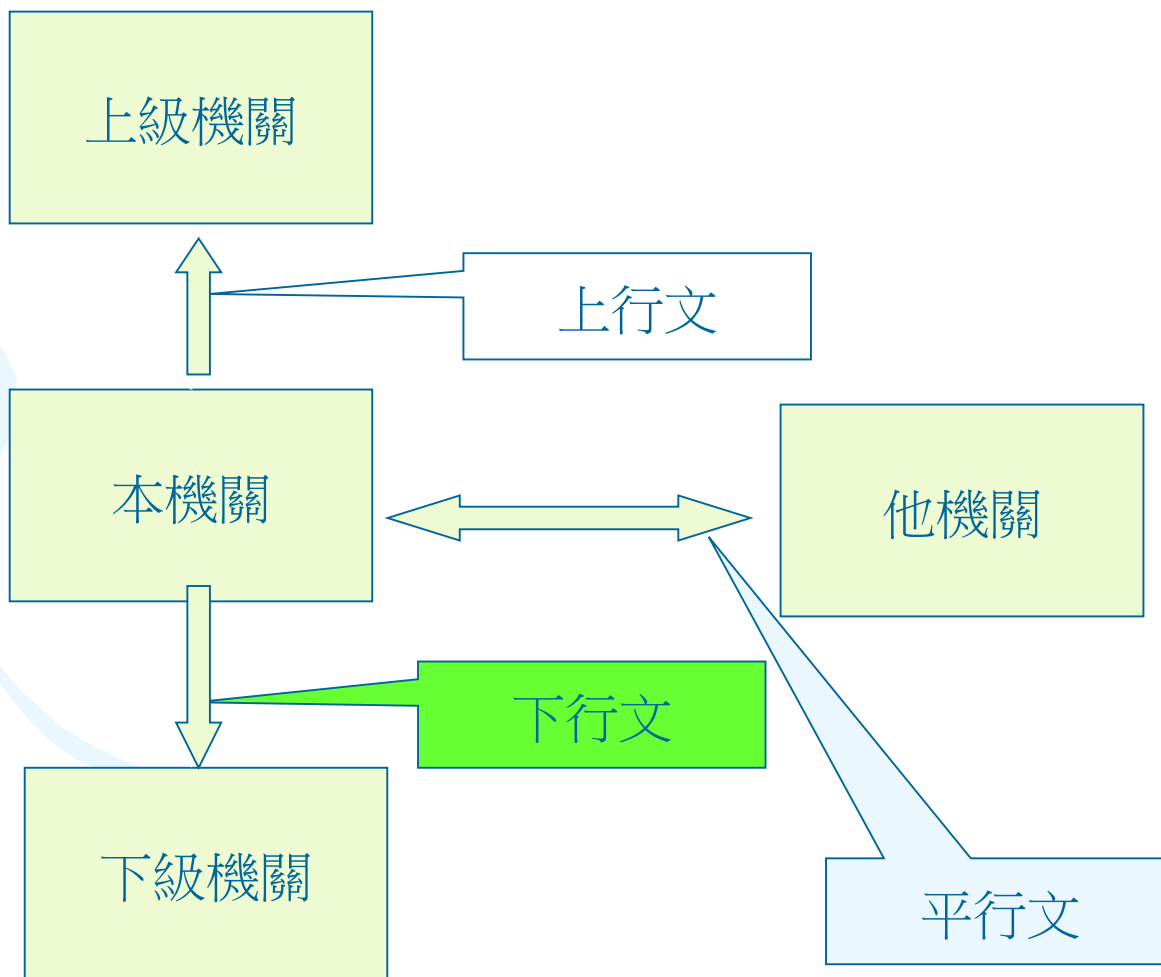
依法律規定而分

- 依公文程式條例分為：令、呈、咨、函、公告、其他公文(書函、開會通知單、箋函...)
- 依特種法律(令)而分：行政救濟文書如請願文書、訴願文書。司法文書、爭議處理文書如仲裁書、調解書、外交文書、法制文書、會議文書。

依意思表示之內外性而分

- **對外意思表示**：即以發文機關名義行文至其他機關或團體而言，分為令、呈、咨、函、公告、其他公文（書函、開會通知單、公務電話紀錄或其他定型化之文書）
- **對內意思表示**：即機關內部使用之文書，簽、報告、便簽等

依行文系統而分



人民之申請函與機關之答復函

- **上行文**：有隸屬機關之下級機關對其上級機關所使用之公文書。如對上級機關使用之函；行政院、司法院、考試院及其所屬機關對總統使用呈。
- **下行文**：有隸屬機關之上級機關對其下級機關所使用之公文書。如公布法律、發布命令、人事任免、獎懲之令，及上級機關對下級機關使用之函屬之。
- **平行文**：無隸屬關係之同級機關及不相隸屬機關相互往來之公文書。如總統和立法院相互使用咨，同級機關相互往來或是人民、團體與機關之間往來之函、書函及申請函等。

依發文動機而分

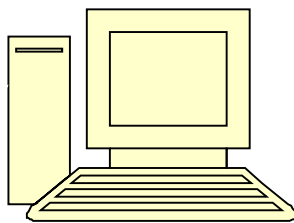
- **主動公文**：機關或團體本於權責，主動對他機關或團體發出之公文。一般稱為「創文(稿)」
- **被動公文**：機關或團體接收他機關或團體來文後，採取對策而被動回應之公文。一般稱之「復文」或「轉文」

依公文電子交換機制而分

機關收文單位



電子公文
90%以上



A4列印紙本公
文10%以下

依保存期限而分

- **屬永久保存**：涉及國家或本機關重要制度決策及計畫、法規制定、修正及解釋、組織沿革及業務運作、國家建設或機關施政有重要價值、重要憑證、特殊個案、法令規定應永久保存或具有永久保存價值者。
- **定期保存**：分**30、25、20、15、10、5、3、1**年，各機關應就主管業務，依檔案保存年限及銷毀辦法及其他相關法令規定，編訂檔案保存年限區分表。

依機密等級而分

- **機密文書**：絕對機密、極機密、機密(國家機密保護法規定)、密(一般公務機密)，使用黃色卷宗或機密卷袋傳遞。
- **非機密文書**

依公文處理時限而分

普通
件

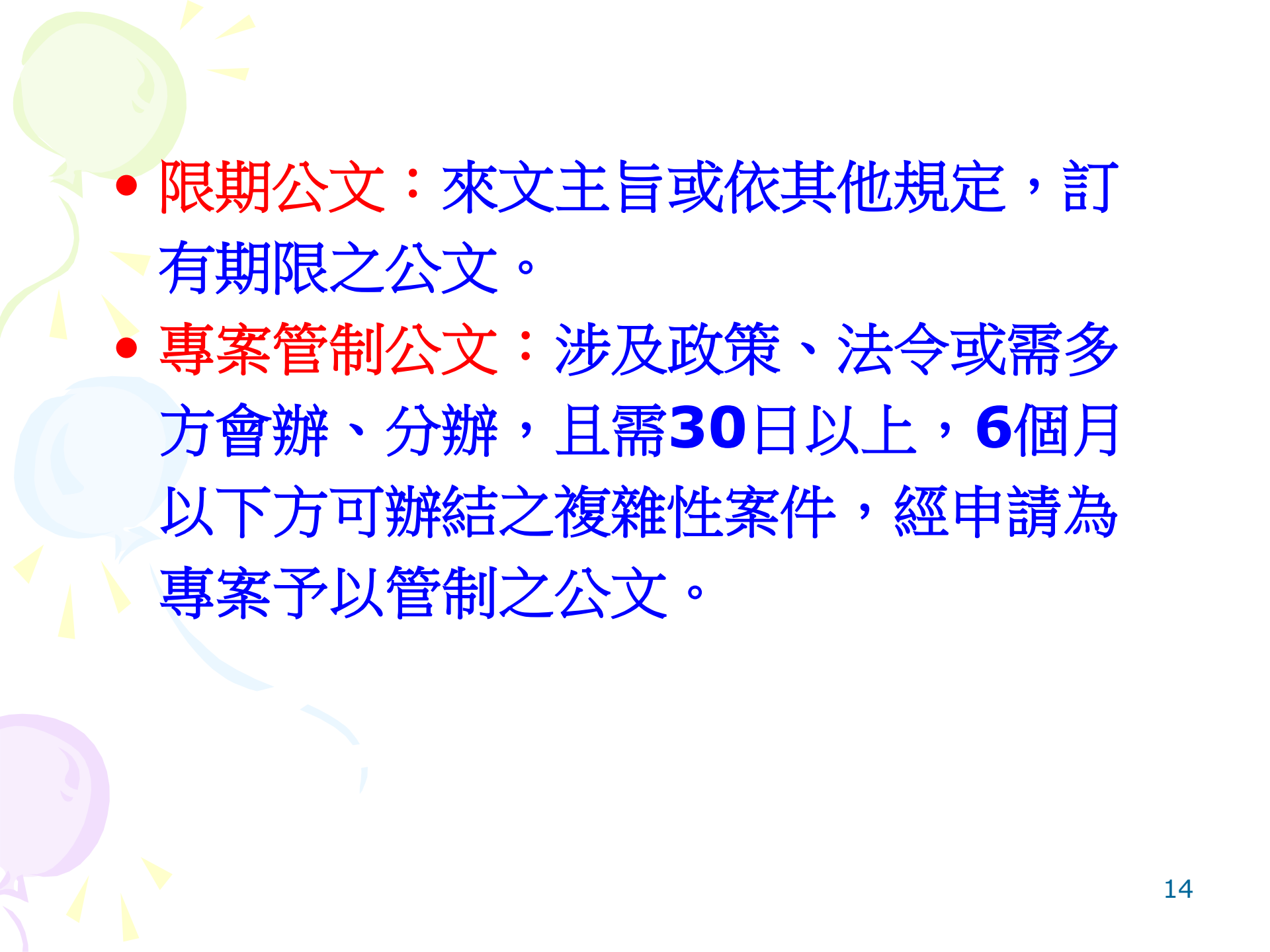
速件

最速件

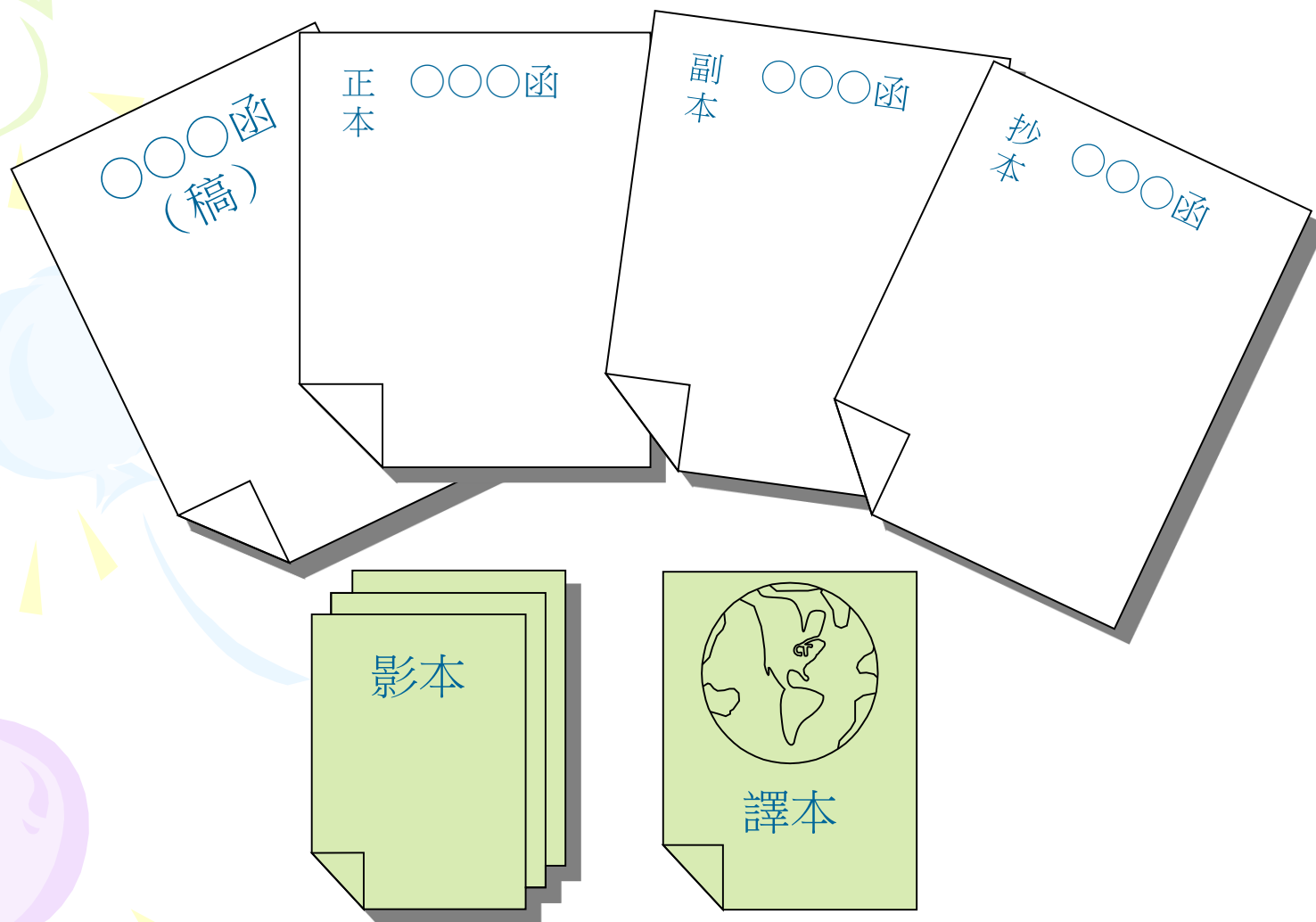
1天

3天

6天

- 
- **限期公文**：來文主旨或依其他規定，訂有期限之公文。
 - **專案管制公文**：涉及政策、法令或需多方會辦、分辦，且需**30**日以上，**6**個月以下方可辦結之複雜性案件，經申請為專案予以管制之公文。

依公文屬性及適用範圍而分



- **稿本**：即草本、草稿或草底，機關團體對外發文前所撰擬並依各機關核判程序發出所留下之公文草稿。
- **正本**：指收受文件之主體機關、團體或個人，其相對名詞為副本
- **副本**：將公文之同一內容照抄並送給與本案有間接性相關，或必須瞭解本案情況之機關或人民。機關收受副本時仍應視其內容為適當之處理。

- **抄本**：公文正本發給受文者，其他相關機關或承辦單位擬參考或留存查考時，可加發抄本，不需用印，較為便捷。
- **影本**：公文承辦單位或其他相關機關除正、副本單位外，可將正副本影印，留存查考。
- **譯本**：外文之文件或報告、古代文件，內容不易為一般人瞭解，得以通用文字予以翻譯，不蓋印信或章戳。

公文寫作要領

- 1.簡：即「簡明」。化繁為簡、整齊劃一，公文結構、程式、文字均簡單明瞭，俾於擬稿、核稿、閱稿者能迅速完成節省時間與精力。
- 2.淺：淺近易懂、用語通達，避免用專門用語、艱澀文詞、累贅字詞，重複資料愈少愈好。
- 3.明：明白清晰，文義清楚，條理分明，儘量用主動語句，不用無關的假設語，便於溝通與傳達公文旨意。
- 4.確：主旨明確、語氣肯定，直接敘述時、地、物，避免模稜兩可或偏差歪曲。

公文寫作要求

1. **正確**：文字敘述和重要事項記述，應避免錯漏，內容主題應避免偏差、歪曲，切忌主觀、偏見。
2. **清晰**：文義清楚、肯定。
3. **簡明**：用語簡練，主題鮮明。
4. **迅速**：自蒐集資料，整理分析，至提出結論，應在一定時間內完成。
5. **整潔**：文稿均應保持整潔，字體力求端正。
6. **一致**：文字用語、結構格式應力求一致，同一案情的處理方法不可前後矛盾。
7. **完整**：辦理案件深入研究，溝通協調連繫，思考周全，提出方案周詳具體，完整可行，以供上級採擇。

公文寫作步驟

- 簽辦：承辦人在擬稿前，先簽請長官核示。
- 會辦：會同其他機關或單位辦理該案件，或提供意見。
- 撰稿：擬具實體文稿，經主管長官審核判行後繕發批核。
- 會銜：公文之辦理機關可能不只**1**個，將所有辦理機關列為發文機關，以同一案件來發文。

公文寫作基本原則

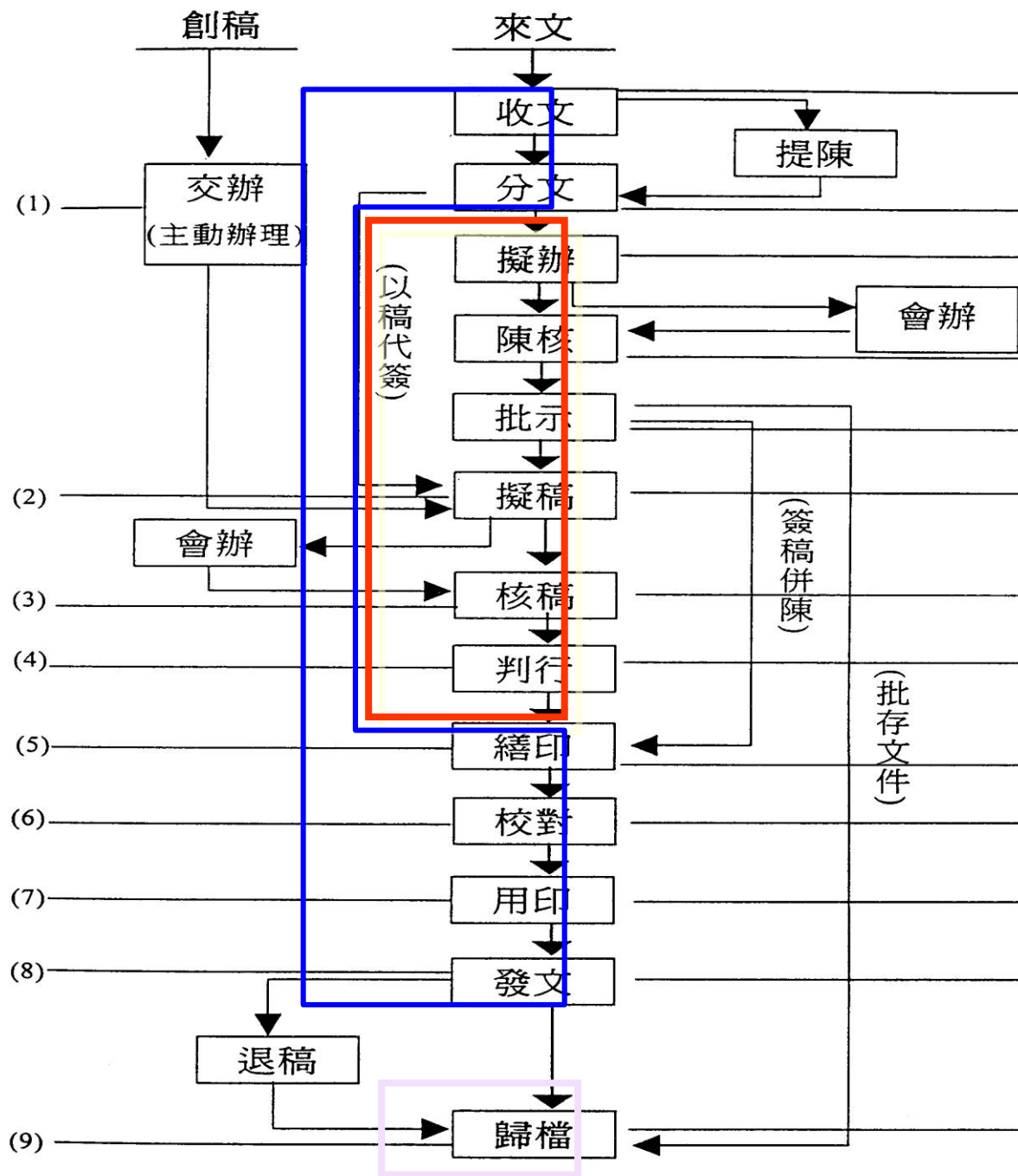
- 一、嚴謹依據。
- 二、會辦決定案不得任意更動。
- 三、力求簡淺明確。
- 四、注意雙方身分。
- 五、把握處理時效。
- 六、段落分明。
- 七、使用語體文。
- 八、標點符號正確。
- 九、爰引來文不套敘來文。

其他原則

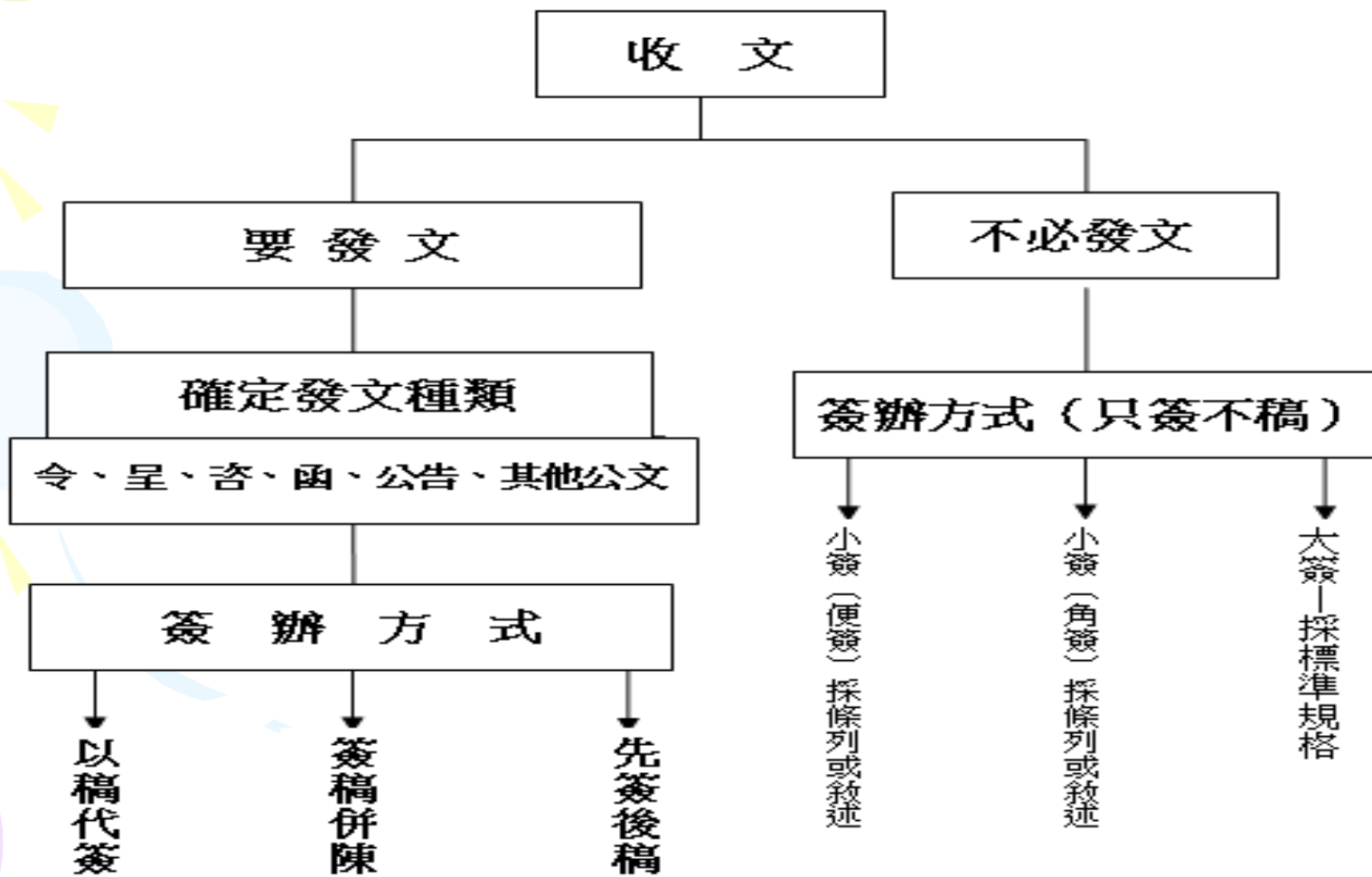
- 一事一文、一卷一文。（避免錯誤、遺失、漏辦）
- 製作定型稿。（爭取時效、節省時間）
- 善用分層負責。（層級扁平化、決行時間縮短）
- 會文公文先影送表格減少作業時間。（同時作業原則）
- 善用副本、抄本。（簡化發文程序）
- 陳核公文夾記明單位，發出時間。（釐清責任）
- 減少行文量**1.准予備查案 2.報表、公告 3.副本 4.可以電話聯繫者。**

公文處理程序

- 一、收文處理：簽收、拆驗、分文、編號、登錄、傳遞。
- 二、文件簽辦：擬辦、送會、陳核、核定。
- 三、文稿擬判：擬稿、會稿、核稿、判行。
- 四、發文處理：繕印、校對、蓋印及簽署、編號、登錄、封發、送達。
- 五、歸檔處理：依檔案法及其相關規定辦理。



公文簽辦方式



簽與稿之關係

- **只簽不稿**：來文屬簡單、例行、告知、副知或存查性案件，簽請長官核閱後存檔，無須回復或僅存查即可，不必發文。
- **先簽後稿**：有關政策或重大興革、重要人事、須先行簽請核示案件、牽涉較廣會商未獲結論或擬提決策會議討論等案件，應先簽報首長或授權人員核准後再行辦理公文稿後，依發文程序以機關名義對外發文

- **簽稿併陳**：簽稿同時上陳，文稿內容屬須另作說明或對以往處理情形酌加研析、依法准駁但案情特殊須說明、限時辦理不及先行請示之案件。簽與文稿同時陳閱，方便長官瞭解案情據以判發，提昇公文處理效率。
- **以稿代簽**：一般案情簡單，文稿內容無須另作說明，或例行承轉之案件，直接就辦公文稿經陳核判發後繕發，不必另上簽。

公文用語用字

- **起首語**：為、關於、有關、檢送、所詢、奉交下、制定、訂定、派、茲聘、僱。
- **稱謂語**：鈞（有隸屬關係，下對上稱）、大（無隸屬關係下對上）、貴（上對下或平行機關）、鈞長、臺端、先生、女士、職、本人。
- **引敘語或引述語**：奉、准、據、敬悉、案陳。
- **經辦語**：遵經、業經、復經、前經、嗣經。
- **准駁語**：應予照准、礙難照准（上對下）；敬表同意、歉難同意（平行機關）；如擬、可、照准（簽或報告-機關首長對屬員或下屬機關首長）

- 請示語：是否可行、是否有當、如何之處
- 期望或目的語：請鑒核、請核示、請鑒察、請核准辦理(對上級機關或首長)；請查照、請查照辦理、請惠允見復、復請查照(平行機關)；希查照、希照辦、希轉告所屬切實照辦(上對下)
- 抄送語：抄陳、抄送、抄發
- 附送語：附陳、檢陳(下對上)；附、附送、檢附、檢送(平行及上對下)
- 結束語：謹呈(簽總統)；謹陳、敬陳(簽長官)；此致、此上(便簽)

法律統一用字用語

公布／身分／占有／礦物

徵稅／帳目／牴觸／釐定

計畫、策劃／雇員、僱用／圖書館

聲請（對法院）／申請（對機關）／行蹤

關於／給與／紀錄、記錄／障礙

電表／蒐集／拆除／事蹟／蹤跡

儘量／貫徹、澈底／覆核／復查／複驗

日據／設機關、置人員／科罰金、處罰鍰

第九十八條、第一百條、第一百十八條

制定（法律）、訂定（命令）、製定（書表）

橫式書寫數字使用原則

一、常見的數字表達方式可以區分為**4種**：

(一)阿拉伯數字：**0、1、2、3、4、5、6、7、8、9**

(二)中文數字：零、一、二、三、四、五、六、七、八、九、十。

(三)國字數字：零、壹、貳、參、肆、伍、陸、柒、捌、玖、拾、百、千、萬、億、兆。

(四)羅馬數字：**I、II、III、.....、X、L、C、D、M**

二、一般公文以使用「中文數字」和「阿拉伯數字」為原則。

- 數字用語具一般數字意義（如代碼、國民身分證統一編號、編號、發文字號、日期、時間、序數、電話、傳真、郵遞區號、門牌號碼等）、統計意義（如計量單位，統計數據等）者，或以阿拉伯數字表示較清楚者，使用阿拉伯數字。
- 數字用語屬描述性用語、專有名詞（如地名、書名、人名、店名、頭銜等）、慣用語者，或以中文數字表示較妥適者，使用中文數字。
- 數字用語屬法規條項款目、編章節款目之統計數據者，以及引敘或摘述法規條文內容時，使用阿拉伯數字；但屬法規制訂、修正及廢止案之法制作業者，應依「中央法規標準法」、「法律統一用語表」等相關規定辦理。

阿拉伯數字	代號(碼)、國民身分證統一編號、編號發文字號	ISBN988-133-005-1、M234567890、附表(件)1、院臺秘字第0930086517號、臺79內字第095512號
	序數	第4屆第6會期、第1階段、第1優先、第2次、第3名、第4季第5會議室、第6次會議紀錄、第7組
	日期、時間	民國93年7月8日、93年度、21世紀、公元2000年、7時50分 挑戰2008：國家發展重點計畫、520就職典禮、72水災、921大地震、911恐怖事件、228事件、38婦女節、延後3週辦理
	電話、傳真	(02) 3356-6500
	郵遞區號、門牌號碼	100臺北市中正區忠孝東路1段2號3樓304室
	計量單位	150公分、35公斤、30度、2萬元、5角、35立方公尺、7.36公頃、土地1.5筆
	統計數據(如百分比金額、人數、比數等)	80%、3.59%、6億3,944萬2,789元、639,442,789人、1:3
阿拉伯數字	法規條項款目、編章節款目之統計數據	事務管理規則共分15編、415條條文
	法規內容之引敘或摘述	依兒童及少年福利法第59條規定：違反第31條第2項規定者處新臺幣1萬元以上5萬元以下罰鍰。 胎兒出生後7日內，接生人如未將其出生之相關資料通報戶政及衛生主管機關備查，依兒童及少年福利法第54條規定由衛生主管機關處新臺幣6千元以上3萬元以下罰鍰。

	<p>描述性用語</p>	<p>一律、一致性、再一次、一再強調、一流大學、前一年、一分子三大面向、四大施政主軸、一次補助、一個多元族群的社會、每一位同仁、一支部隊、一套規範、不二法門、三生有幸、新十大建設、國土三法、組織四法、零歲教育、核四廠、第一線上、第二專長、第三部門、公正第三人、第一夫人、三級制政府、國小三年級</p>
<p>中文數字</p>	<p>專有名詞（如地名、書名、人名、店名、頭銜等）</p>	<p>九九峰、三國演義、李四、五南書局、恩史瓦第三世</p>
	<p>慣用語（如星期、比例、概數、約數）</p>	<p>星期一、週一、正月初五、十分之一、三讀、三軍部隊、約三、四天、二三百架次、幾十萬分之一、七千餘人、二百多人</p>
<p>中文數字</p>	<p>法規制訂、修正及廢止案之制作業公文書（如令、函、法規草案總說明、條文對照表等）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政院令：修正「事務管理規則」第一百十一條條文。 2. 行政院函：修正「事務管理手冊」財產管理第五十點、第五十一點、第五十二點，並自中華民國九十三年二月十六日生效…… 3. 「○○法」草案總說明：……爰擬具「○○法」草案，計五十一條。 4. 關稅法施行細則部分條文修正草案條文對照表之「說明」欄一修正條文第十六條之說明：一、關稅法第十二條第一項計算關稅完稅價格附加比例已減低為百分之五，本條第一項爰予配合修正

標點符號種類及用法

符 號	名 稱	用 法	舉 例
。	句號	用在一個意義完整文句的後面	公告○○商店負責人張三營業地址變更。
，	點號	用在文句中要讀斷的地方。	本工程起點為仁愛路，終點為……
、	頓號	用在連用的單字、詞語、短句的中間。	1.建、什、田、旱等地目…… 2.河川地、耕地、特種林地等…… 3.不求報償、沒有保留、不計任何代價……
；	分號	用在下列文句的中間： 一、並列的短句。 二、聯立的複句。	1.知照改為查照；遵辦改為照辦；遵照具報改為辦理見復。 2.出國人員於返國後1個月內撰寫報告，向○○部報備；否則限制申請出國。
：	冒號	用在有下列情形的文句後面： 一、下文有列舉的人、事、物時。 二、下文是引語時。 三、標題。 四、稱呼。	1.使用電話範圍如次：(1)……(2)…… 2.接行政院函： 3.主旨： 4.○○部長：

?	問號	用在發問或懷疑文句的後面。	<ol style="list-style-type: none"> 1.本要點何時開始正式實施為宜？ 2.此項計畫的可行性如何？
!	驚歎號	用在表示感歎、命令、請求、勸勉等文句的後面。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 又怎能達成這一為民造福的要求 2. 來努力創造我們共同的事業、共同的榮譽！
「 」、 『 』	引號	用在下列文句引號內再次使用引號時，先用單引，後用雙引 一、引用他人的詞句。 二、特別著重的詞句。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 總統說：「天下只有能負責的人，才能有擔當」。 2. 所謂『效率觀念』已經為我們所接納。
—	破折號	表示下文語意有轉折或下文對上文的註釋。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各級人員一律停止休假—即使已奉准有案的，也一律撤銷。 2. 政府就好比是一部機器—一部為民服務的機器。
.....	刪節號	用在文句有省略或表示文意未完的地方。	<p>憲法第58條規定，應將提出立法院的法律案、預算案.....提出於行政院會議。</p>
()	夾註號	在文句內要補充意思或註釋時用的。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公文結構，採用「主旨」、「說明」、「辦法」（簽為「擬辦」）三段式。 2. 臺灣光復節（10月25日）應舉行慶祝儀式。

機關對內意思表示公文

公文處理時，經由承辦人員擬辦（寫簽或報告）、送會相關單位、陳請各級長官核閱、並經各機關長官或依各機關分層負責表規定之授權長官核定後即可結案歸檔者，此種流程之公文稱為「對內意思表示之公文」。包括機關內部溝通時所使用之文書，如陳報給長官核決之**簽或報告**；各單位相互間溝通或表示意見所使用之**便簽或便條**。

機關對內意思表示公文-簽

一、**簽(簽陳、簽擬)**：對長官報告、請示或要求時用。即承辦人對公務提出意見、構想，供上級瞭解案情、並作抉擇使用，或下級機關首長對上級機關首長有所陳請，屬上行文。

二、簽之種類

(一)大簽：採用標準規格有三段式（主旨、說明、擬辦）、二段式（主旨、說明或主旨、擬辦）和一段式（主旨）3種，屬上行文。大簽有2種：

內簽：機關內部單位主管及首長核示之簽，簽末可不必敘明「敬陳●●長官」字樣。

外簽：下級機關首長對其上級機關首長的簽，屬上行文，簽末必須敘明「敬陳●●長官」字樣

簽之「主旨」

- 不分項，一段式。以**50至60**字為限。
- 表明何事？包括「起首語」（有關、關於、為辦理、敬陳）+「案由」「目的或擬辦」+期望語（請鑒核、請核示、請核閱）（如函送**000**一案，擬轉知同仁，並提主管會議報告，簽請核示。）

簽之「說明」

- 屬性是「為何？」
- 包括引述語或引敘語（依**00**機關**0**年**0**月**0**日號函辦理）+說明理由（來文主旨或緣由）+現況問題+承辦人見解+附件等，可分段分項說明。

簽之「擬辦」

- 屬性「如何？」可分段敘述

簽之標準格式

檔 號：

保存年限：

(日期)

簽 於○○ (外簽為機關，內簽為單位)

主旨：(扼要敘述·概括簽的整個目的與擬辦)。

說明：

一、(引述語或引敘語)

二、(按「引據」+「申述」+「歸結」要旨表達；或採「事實+原因+結果」方式研辦)(即對案情之來源、經過、法規、前案或處理方法作簡要敘述分析)

擬辦：(「建議」、「請求」)(針對案情，提出具體處理意見或解決問題之方案)

一、.

二、.

敬陳

副○長

○ 長

職○○○ (簽名) 謹簽、蓋職章或蓋名章謹簽 (不加職字)

會辦單位

承辦單位

註記：簽署原則由左而右，由上而下，對左靠齊。

(二)小簽：案情簡單或例行性，不用大簽辦理，而直接於對方來文第1頁或最後1頁空白角落處，以條列式或敘述式簽辦處理意見（即角簽）；或使用A4空白紙（便條紙）直接以條列式用一、二、三…方式，簽擬處理意見（即便簽）順序為：

- 1.應先「敘明案由」+再就有關「事項予以說明」+最後提出「擬辦意見」。
- 2.應本著「引據+申述+歸結」要旨用一、二、三條列方式來表達。
- 3.小簽是在來文空白角落或A4空白紙（或便條紙）來簽辦，**因無主旨段故其期望語或目的語多置於簽之結尾處。**

以小簽（角簽或便簽）辦理簡單性或例行性之案件

A.陳閱後存查或遵照辦理或登列行程【只簽不稿】

例1：

- 一、本案係縣府函知○○分局加強巡邏查察盜採砂石案。
- 二、文係副本，因與本所權責無涉，擬陳閱後存查。

例2：

- 一、本案係縣府函知各鄉鎮須加強防患禽流感事宜。
- 二、禽流感之防患相關課室均有其權責與職掌。
- 三、奉核後影印分送各課室確實遵照辦理。

B.工程驗收案件之簽辦案例

例1：

- 一、本案係○○公司函請辦理○○○○工程竣工驗收案。
- 二、擬訂於○月○日辦理驗收，由○○○擔任主驗，並請政風室、主計室配合會驗及監驗。請核示。

例2：

- 一、本項工程已派員驗收，並經政風室、主計室配合會驗及監驗完成，承包商○○公司均依照合約辦理。
- 二、擬同意驗收通過。
- 三、於奉核後函請承包商依本合約第24項付款辦法之規定，繳交保固切結書，除保留工程總價1%做為工程保固金，於保固期滿發還外，其餘尾款付清。

敬會 財政局 主計室

機關對內意思表示公文-報告

- 機關所屬人員於公務時，以書面陳述事實或偶發事件（如調查報告、研究報告、評估報告），請求上級瞭解或請求機關協助解決私人問題時用之。屬上行文。
- 種類：
 - 1.公務報告：（如調查報告、研究報告、評估報告）
 - 2.個人報告：特殊事由。（如進修、國外旅遊、請調職、退休等）

報告製作要領

- 公務報告以三段式（主旨、說明、擬辦或請求）為原則。
- 私人有關報告，以小簽條列為原則。所附資料過多時可採附件方式附陳。
- 可依性質做成標準格式（如出席會議報告）
- 擬辦之後，敬陳○○長官時應採平抬方式。
- 簽署自稱為職時，「職」字不必側書與縮小，且職與○○○不必挪抬或平抬，亦即職與○○○謹簽同為**1**列。如蓋職名章時，則不必加「職」字。

報告之標準格式

檔 號：
保存年限：

(日期)

報告 於 (所在單位)

主旨： ○

說明：

一、 ○

二、 ○

請求： (段名可依需要改為「建議」、「擬辦」)

一、 ○

二、 ○

(一) ○

(二) ○

敬陳

副○長

○ 長

職○○○ (簽名) 敬陳 或○○○ (蓋職名章) 敬陳

※公務報告：三段式

檔 號：
保存年限：

(日期)

報告 於○○

主 旨：報告奉派調查本縣腸病毒傳染情形，擬請對患者隔離治療，並加強防治宣傳及消毒，是否有當？請核示。

說 明：

- 一、職會同各鄉、鎮、市衛生所醫師及保健員前往各醫院及學校，本縣現感染腸病毒共有12名，年齡集中在1至3歲。
- 二、此腸病毒係由空氣傳播，大多是由小孩感染，有幼童之家庭，其小孩彼此間很容易傳染。

擬 辦：

- 一、已染病者12名，擬請行政院衛生福利部○○醫院隔離治療，並由各該鄉、鎮、市鄉、鎮、市衛生所指派保健員加強訪視及協助。
- 二、速派本局及各衛生所醫務人員至受感染家庭或國小、幼稚園進行宣導防治工作，並呼籲加強洗手習慣及少進出公共場所。
- 三、由本局派遣消毒人員，噴灑消毒水，並疏通各處水溝。

敬陳

秘書長
副縣長
縣長
職○○○

(蓋職名章時不加職) 謹簽

※私務報告：條列式

(日期)

報告 於○○處

一、職擬於本(○)年報考○○大學○○研究所博士班，並依○○部○年○月○日○○台○字第000000000號函規定，於獲錄取後在進修期間給予公假及學分補助。

二、倘蒙核可，擬請○○室核發「服務機關同意所屬在職人員報考國立○○大學研究所證明書」1份，俾便辦理報名手續。謹併陳前開系所簡章之報考說明影本1件，敬請核示。

敬陳

○長

職○○○(職名章或簽名)敬陳

(日期)

報告 於教務處

- 一、請准職自民國○年○月○日起免兼○○中心主任一職。
- 二、荷承厚愛，自民國○年○月○日起，委以兼任○○中心主任之重任，距今已歷時○載。為報知遇，自認尚能戮力以赴，而不辱所託。
- 三、國立○○大學○○系博士班日前放榜，有幸名列其上，為免顧此失彼，並能早日貢獻所學，乃敢做此報告。
- 四、請儘早另覓賢能接任，以便有充裕之時間完成職務交接。請核示。

敬陳

校長

職○○○ (簽名) 敬陳 或○○○ (蓋職名章) 敬陳

機關對內意思表示公文-便簽

◆機關內部單位間或機關相戶在簽辦業務相互會稿時，常以便條紙或A4空白紙指陳案情、徵求意見，尋求同意或爭取支持時用。

◆結構簡單，可採條例式或敘述式。屬平行文。

◆標準格式

一、……………(本案是什麼?)

二、……………(請你做什麼?)

此致

000(單位)

000 敬啟

民國0年0月0日

便簽之範例

一、本校第○次校務會議，已修正通過貴中心組織規程，茲經整理完竣，特檢附修正後規程如附件。

二、請惠予檢視，於本月○日以前交還本室，俾陳報教育部備查。

此致

創新育成中心

人事室○○○敬啟

民國○年○月○日

有關本府文書處理實施要點擬以加印本府公報（數量）本之方式分發各機關學校參用，是否合於本府公報印製合約之規範，請惠示卓見，俾便憑辦。

此致

第○組

○○組○○○敬啟

民國○年○月○日

機關對外意思表示公文

- 「先簽後稿」案件，其簽陳案經長官核定後，就其內容由承辦人員進而據以轉化辦理為對外意思表示之「公文稿」，「公文稿」再經長官或依分層負責規定判行「先發」或「發」；如為「簽稿併陳」之案件，經長官或依分層負責規定，將簽批註「如擬」，同時將「公文稿」批註「先發」或「發」；如為「以稿代簽」之案件，則由承辦人員直接辦理「公文稿」，經長官或依分層負責規定判行「先發」或「發」。

- 上述3種經判行「先發」或「發」之「公文稿」，皆應按文書處理之發文程序，並將公文之「正本」或「副本」發送給受文機關，因屬機關之對外意思表示，故此種公文可統稱為「對外意思表示之公文」，其種類包括公文程式條例所規定之「令」、「呈」、「咨」、「函」、「公告」、「其他公文」等。

稿之撰擬

- 稿是撰擬對外意思表示公文之草稿，除表格化公文外，應使用「制式化公文稿」，照各種文別格式與結構製作。如有來文（包括附件）、長官指示、或前經核批之簽，應附於稿後，由機關首長或依分層負責規定授權判行後方可製發。
- 撰擬要領：
 1. 草擬公文稿按「文別」應採之結構撰擬。
 2. 撰擬參考要領：
 - 甲. 按行文之性質選用公文文別，如「令、函、書函、公告」等。
 - 乙. 函之文稿除按規定結構撰擬外，應注意下列事項：

- A. 訂有辦理或復文期限者，應在「主旨」內敘明（成為限期公文）。
- B. 期望語「請核示」、「請查照」、「請照辦」等，列入「主旨」，不得在「辦法」段內重複；至具體詳細要求有所作為時，應列入「辦法」段內。
- C. 文末首長簽署，於敘稿時首長職銜之右僅書「姓」，名字則以「○○」表示，例如部長王○○。
- D. 須以副本分行者，應在「副本」欄位列明，如要求副本收受者有所作為時，在「說明」段內最後一項或於副本欄位之後括號列明加註。
- E. 文或稿有2頁以上應裝訂妥當，並在騎縫處蓋騎縫章或職名章，每頁要加註頁碼。

擬稿應注意事項 (文書處理手冊伍、文書核擬)

- 引述來文時應將「貴部」「大部」改為「本部」「該部」等。
- 法規制(訂)、修正，於發布或轉發時，於法規名稱下註明公(發)布、核定或修正日期。
- 復文或轉文時，須將來文機關之發文日期、文號敘入，以便查考。
- 文稿中有多個機關時，按照機關順序依序排列。
- 文稿**2**頁以上需蓋騎縫章並加註頁碼。
- 外部單位會文用敬會**00**，內部會文用「內會**00**」
- 附件用見書紙標示「附件**1**」「附件**2**」。

- 陳首長之簽文於文末加「敬陳○○長」字樣，○○長另抬頭，有二人以上時以「先小後大」順序排列。
- 對未曾處理過之案件，先行瞭解，請教先進、調閱前卷，或項主管請示。
- 擬稿以法令為依據，無依據可循時應先會商有關單位。
- 擬辦事項可擬**2**個以上建議，由長官圈決。或依長官指示辦理，若指示有違反規定時，須陳述理由。

令

- 性質：上級對下級指示、告誡。具強制性和拘束性，令之受文者應遵照奉行，屬下行文。
- 範圍：
 - 一、總統：公布法律、宣布解（戒）嚴、大赦（特赦、減刑、復權）、任免官員、授予榮典、緊急命令。
 - 二、一般機關：發布法規、解釋釋例、行政裁量之行政規則、發布人事案、獎懲案件。

令之適用範圍：

(一)總統：

- 1.公布法律（制定、修正、廢止）。
- 2.宣布解（戒）嚴令。
- 3.大赦令、特赦令、減刑令、復權令。
- 4.任（免）文武官員令。
- 5.授予榮典令。
- 6.緊急命令。
- 7.褒揚令、追晉令、授勳令、治喪令。

(二)一般機關：

1.發布法規命令：

2.解釋性規定與裁量基準之行政規則：

(三)地方自治機關（直轄市政府、縣市政府、鄉鎮縣轄市公所）「公布自治條例」或「發布自治規則」。

(四)各機關之常任人員之人事命令：任免、遷調、獎懲。

檔 號：
保存年限：

總統令

發文日期：中華民國○年○月○日

發文字號：華總一義字第**0000000000**號

茲將「電腦處理個人資料保護法」名稱修正為「個人資料保護法」；並修正條文，公布之。

總 統 ○○○

行政院院長 ○○○

檔 號：
保存年限：

總統令

發文日期：中華民國○年○月○日

行政院政務委員○○○已准辭職，應予免職。

特任○○○為行政院政務委員。

此令自中華民國○年○月○日生效。

總 統 ○○○

行政院院長 ○○○

檔 號：
保存年限：

○○部 令

受文者：

發文日期：中華民國○年○月○日

發文字號：○○人字第**0000000000**號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：核定○○○一員獎懲如下：

○○○（**N**○○○○○○○○○○○○○○○○）

一、現職：本部○○室（○○○○○○○○○○○○○○**A**），專員○○○，○任第○職等（**P**○○）。

二、獎懲：嘉獎○次（○○○○）。

三、事由：代理職務達**4**週，表現良好。（**A**○○）

正本：表列單位及該員本人

副本：本部各單位（表列單位除外）、人事室

部長 ○○○（簽字章）

呈

- 定義：下級機關對上級機關或屬官對長官「奉而上獻」之文書。目前僅對總統有呈請或報告時之用。屬上行文。
- 一般機關用「陳」而非「呈」。
- 格式同函之主旨、說明、辦法(建議、請求)**3**段式。
- 呈之主旨期望語之「請」前加「恭」字，如恭請睿鑒、恭請鑒核。
- 署名及用印：機關首長全銜、姓名、職章
- 對總統用「簽呈」或「箋呈」

檔 號：
保存年限：

考試院 呈

地址：**00000**臺北市○○路**000**號
聯絡方式：（承辦人、電話、傳真、**e-mail**）

受文者：總統

發文日期：中華民國○年○月○日

發文字號：○○字第**000000000**號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：呈請特派○○○為○年特種考試地方政府公務人員考試典試委員長，恭請核派。

說明：依典試法第**4**條規定暨本院典試委員遴派作業要點辦理。

正本：總統

副本：考選部

考試院院長 ○○○（蓋職章）

檔 號：
保存年限：

(日期)

簽呈 於○○院

主旨：恭請總統蒞臨○年公務人員傑出貢獻獎表揚大會，並予勗勉，呈請鑒核。

說明：

- 一、本院為激勵公務人員工作意願，發揮工作潛能，以提高服務品質及工作績效，依依公務人員品德修養及工作潛能激勵辦法規定，由本院邀請各界公正人士組成評審委員會審議公務人員傑出貢獻獎得獎人，每年以不超過**10**人為限，得獎人將獲頒獎座**1**座，獎金新臺幣**10**萬元及給予公假**5**天外，得免經甄審優先陞任。
- 二、○年表揚大會謹訂於同年○月○日（星期○）下午○時○分，於本院○○樓○樓大禮堂舉行，並邀請行政、立法、司法、監察院院長致詞並頒發獎座及獎金，整個頒獎活動及節目表演等，以肯定得獎人高度工作熱忱及優異績效為主軸。
- 三、為添增表揚大會榮耀，並讓與會人員有聆聽 總統勗勉機會，敬請惠予賜允；如奉同意，有關確切蒞會時間，當再與總統府機要室聯繫，機動配合調整。

敬請

秘書長 轉呈

總統

職○○○（簽名）謹呈

咨

- 定義：原指諮議、諮詢、商量、商請之意。屬**平行文**。
- 使用範圍：**總統與立法院、監察院公文往返時用**。
（公文程式條例§2第1項第3款）因三者均為民選產生，為表示尊重與民主，故行文以「咨」為之。
- 憲法增修條文第7條增修後監察院監察委員已非民選產生，應改用「呈」。咨應僅限於總統與立法院間公文往復時使用之。

咨之使用時機：

1. 徵求性：總統提名司法院長、考試院長、監察院長及委員，徵求立法院同意時。
2. 答復性：立法院對總統所提名人選經投票同意後，答復總統時。
3. 洽請性：總統提請立法院召集臨時會議時
4. 移送性：立法院通過法案，移請總統公布時。

咨之製作方式：多採與函同之主旨、說明、辦法**3**段式活用，亦有採條列式或敘述式，相互尊重即可。

咨之範例

檔 號：

保存年限：

立法院 咨

地址：00000臺北市○○路000號

聯絡方式：（承辦人、電話、傳真、e-mail）

受文者：總統

發文日期：中華民國○年○月○日

發文字號：○○字第0000000000號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：志願服務法1份

主旨：制定「志願服務法」，咨請公布。

說明：

- 一、行政院○年○月○日○○字第0000000000號函請本院審議。
- 二、經提本院○年○月○日第○○次會議審議通過。
- 三、附「志願服務法」1份。

正本：總統

副本：行政院

院長 ○○○（簽字章）

咨之範例

檔 號：

保存年限：

總統 咨

地址：00000臺北市○○路000號

聯絡方式：（承辦人、電話、傳真、e-mail）

受文者：立法院

發文日期：中華民國○年○月○日

發文字號：○○字第0000000000號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明三

主旨：茲提中華民國第○屆監察院院長、副院長及監察委員人選**29**人，請同意見復。

說明：

- 一、查第○屆監察院院長、副院長暨監察委員將於中華民國○年○月○日任期屆滿懸缺在案
- 二、依中華民國憲法增修條文第7條第2項之規定提名，經貴院同意後任命之。
- 三、檢送前述人選名冊**1**份及自傳、履歷表各**29**份。

辦法：

- 一、本項徵求同意案，請優先排入本會期議程。
- 二、請將同意權投票後，立即復知投票結果。

正本：立法院

副本：監察院

總統 ○○○（簽字章）

函

各機關公文往返，或人民與機關間之申請答復時用之。最廣為應用、最多之公文。屬性：上行文、下行文、平行文、申請與答復函**4**種。

函之製作要領：

- 文字敘述應**簡淺明確**（公文程式條例§8）。
- 引敘來文摘述要點，並敘明來文機關發文日期文號。
- 承轉公文，只摘敘來文要點，不宜在稿內照錄原文，來文過長可以附件方式處理。
- 避免使用艱澀費解字句，用字應肯定尊重對方。

函之分段：

一段式：主旨（何事？**50**至**60**字內）

二段式：主旨（何事？）＋說明（為何？）

三段式：主旨（何事？）＋說明（為何？）＋辦法
、建議、請求、核示（如何？）

函之署名用印：

上行文：署機關首長職銜、姓名、蓋職章

平行文、下行文：署機關首長職銜蓋簽字章或職章

會銜公文：署機關首長職銜、蓋簽字章

擬稿時，文末首長簽署，職銜下僅書「姓」名字則
以「**○○**」表示禮貌

書函

- 用語、用字與「函」相同。僅款式、結構較具彈性，當公務尚在未決階段，需要磋商、徵詢意見、協調溝通時；或因機關處理簡單、例行性、通報性而使用之文書、或政府機關答復簡單案情時使用；或寄送普通文件、書刊或一般聯繫、查詢等情況須行文時，即可使用之。上行文、平行文、下行文均可。

書函製作要領：

書函之結構採用「三段式」。

- 結構採用「三段式」比照「函」之作法，其本文以「主旨＋說明＋辦法」三段式來敘述
- 說明段之引述語或引敘語時文句最後可加上「敬悉」、「已悉」、「接悉」、「收悉」等接件語。
- 書函皆應以機關或單位名義發文，文末蓋「機關或單位條戳」。

檔 號：
保存年限：

地址：
連絡方式(承辦人、電話、傳真、e-mail)

○○○ 函/書函

00000

台北市00區00路000號

受文者：

發文日期：中華民國○年○月○日

發文字號：○○字第0000000000號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：（具體扼要地說明行文目的與期望）。

說明：

一、（引述語或引敘語）．．．．．。

二、（詳細說明案情之事實、來源、或理由，並依引据＋申述＋歸結方式辦理）。

辦法：（向受文者提出具體要求或方案）

一、．．．．．。

二、．．．．．。

正本：

副本：

○長○○○（首長簽字章）/○○○○○（機關條戳）

函與書函之區別

類別	函	書 函
<p>文書處理手冊 第 15 點</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上級機關對所屬下級機關有所指示、交辦、批復時。 2. 下級機關對上級機關有所請求或報告時。 3. 同級機關或不相隸屬機關間行文時。 4. 民眾與機關間之申請或答復時。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於公務未決階段需要磋商、徵詢意見或通報時用。 <p>代替過去之便函、備忘錄、簡便行文表，其適用範圍較函為廣泛，舉凡答復簡單案情，寄送普通文件、書刊，或為一般聯繫、查詢等事項行文時均可使用，性質不如函正式。</p>
使用時機	公務已達成熟階段	尚在磋商、試探階段
行文對象	大多為機關，個人亦可	大多為個人，機關也可
行文系統	須受層級限制	可直接行文，不受層級限制
署名用印	因受行文系統之不同，蓋用機關首長職章或簽字章	蓋機關條戳（90.4.12 行政院 021358 號函釋）

公告

公告乃公開告示之意，「公告」為公部門將訊息公開告示或公諸於眾的意思，凡機關、團體對人民宣示之文書均謂「公告」。

公告宣達方式：

- (一) 張貼機關公布欄（此種公告應署機關首長職銜簽字章及蓋用機關印信）。
- (二) 登在報章或政府公報（可免著機關首長職銜簽字章，免蓋機關印信）。
- (三) 載於機關電子公布欄（公告可免著機關首長職銜簽字章，免蓋機關印信）。

公告之屬性：公告屬平行文。

公告之適用範圍：

1. 公眾宣布事項。
2. 招標工程。
3. 對公眾宣布事項並有所勸誡。

公告之製作要領：

- 1.公告一律使用通俗、簡淺易懂之文字製作，避免使用艱深費解之詞彙。
- 2.公告文字必須加註標點符號。
- 3.公告內容應簡明扼要，非必要不層層套用敘述。
- 4.公告之結構以「主旨」、「依據」、「公告事項」（或說明）三段為主；可用「主旨」1段完成者，不必勉強湊成2、3段。

公告分段要領：

- **主旨**：應扼要敘述，公告之目的和要求，其文字緊接段名冒號之右書寫。採一段式，不分項簡要表達全文精義，文字最前出現「公告」二字，或最後出現「特此公告」或「特以公告」。不必有期望語如「請查照」等文字。
- **依據**：應將公告事件之原由敘明，如引據有關法規名稱條文時，請用阿拉伯數字，如引據有關機關來函字號時，請用阿拉伯數字，不敘來文日期。有二項以上者，應以一、二、三等數字分條縮格書寫。

- 公告事項：應將公告內容分項條列，冠以以一、二、三等數字，另列低格書寫。使層次分明，清晰醒目。公告事項段之內容僅就「主旨」作補充說明事實經過或理由者，則改用「說明」為段名。公告如另有附件、附表、簡章、簡則等文件時，僅註明參閱「某某文件」，公告事項內不必重複敘述。
- 公告是向民眾或特定群體宣告所用，其對象頗眾，故公告之行款無「受文者」及「速別」，而且因向公眾公開宣告，無秘密可言，故行款亦無「密等及解密條件或保密期限」。

公告之標準格式：

檔 號：

保存年限：

○○○ 公告

發文日期：中華民國○年○月○日

發文字號：○○字第**0000000000**號

主旨：.....。（扼要敘述公告之目的和要求）

依據：.....。（引據有關法規及條文名稱或機關來函）

公告事項：（段名可依需要改為「說明」）

一、.....。

二、.....。（將公告內容分項條例，冠以數字，另列縮格書寫）

（一）.....。

（二）.....。

○長 ○○○（簽字章）

檔 號：

保存年限：

○○縣政府 公告

發文日期：中華民國○年○月○日

發文字號：府主歲字第0000000000號

主旨：公告中華民國○年度○○縣總預算第2次追加（減）預算「歲入歲出簡明比較分析表」、「歲入歲出性質及餘絀簡明比較分析表」暨「收支簡明比較分析表」。

縣長 ○○○（簽字章）

檔 號：

保存年限：

○○市政府 公告

發文日期：中華民國○年○月○日

發文字號：府財金字第0000000000號

主旨：○○市農會因負責人變更，依金融業電腦處理個人資料保護法辦理變更登記，特此公告。

依據：電腦處理個人資料保護法第21條。

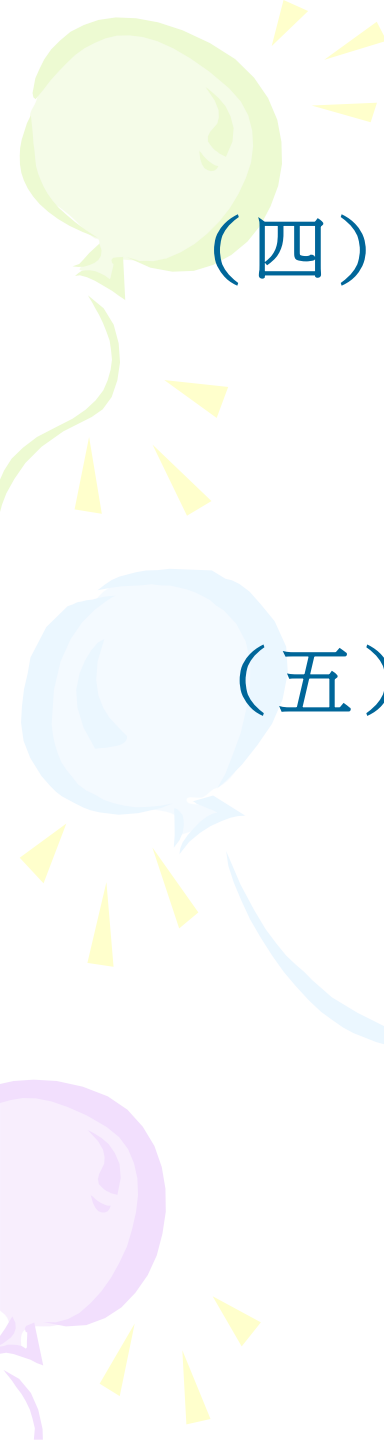
公告事項：

- 一、機構名稱：○○市農會。
- 二、登記項目：負責人。
- 三、原登記內容：○○○。
- 四、變更登記內容：○○○。

市長 ○○○（簽字章）

電子信件 (E-mail)

- 一、透過網路傳輸，不必投郵、沒有信封、沒有信紙。
- 二、雖屬信件，只要親切真誠的表達意思即可，不受箋函格式用語拘束。
- 三、寫作要領
 - (一) 親暱的稱呼，顯現出尊重與友誼。
 - (二) 盡量釋出善意，適度給予肯定、嘉許或感謝的表達。
 - (三) 對於能夠採納或合乎道理的建議，要誠懇地表達接納。



(四) 如果對方建議確有困難，但有其他方式可以協助之處，要盡量給予協助，例如可以轉介有關部門或機關處理，而不要答覆請當事人逕自向有關單位申請。

(五) 如果真正有困難、無法做到，一定要坦誠將困難所在，誠心誠意講清楚，取得對方的諒解。

電子信箱郵件格式體例與撰擬原則

項目排序	內 容
聯絡方式 欄 位	地址：115○○市○○區○○路○○號 承辦人：○○○ 電話：02-00000000 傳真：02-00000000 e-mail：
發文日期、 字號	發文日期：中華民國○年○月○日 發文字號：部○○字第0000000000號
稱 謂	○○先生（女士、君）您好：（依撰擬原則選用）
起首語	您於○年○月○日寄給本院（部、會、局、縣、市、鄉、鎮）「首長信箱」的電子郵件，詢問有關「○○○○○○○」的疑義（問題、事情、一事……），為您說明如下：（依撰擬原則選用）
答復內容	一、○○○○○○○○○○○。 二、○○○○○○○○○○○。 三、○○○○○○○○○○○。
結 束 語	感謝您的來信，祝您萬事如意！
署 名	○○院（部、會、局、縣、市、鄉、鎮） 敬復
收文者	正本：○○先生（女士、君） 副本：○○○、○○○○○○○○○（須引來文機關之日期文號者，以括號註明）

稱謂語	「○○先生您好：」、「○○女士您好：」、「○○君您好：」 (註：○○內填寫名，名為單字者，填寫姓及名。無法確定性別者，使用「君」。)	
答復內容	起首語	1.您於○年○月○日寄給本院(部、會、局、縣、市、鄉、鎮)「首長信箱」的電子郵件，詢問有關「○○○○」的疑義(問題、事情、一事……)，為您說明如下： 2.您於○年○月○日寄給「總統府民意信箱」(「○○院信箱」、「○○部〈會、局……〉○○信箱」)的電子郵件，詢問有關「○○○○」的疑義(問題、事情、一事……)，已交(轉)本部(會、局、縣、市、鄉、鎮)處理，為您說明如下： (註：上級機關用「交」、平行機關用「轉」；另文字可依個案情形調整。)
	結構排列	1.不區分「主旨」、「說明」，直接以「一、二……」條列敘述。 2.內容儘量分段條列，避免一大段文字敘述。
	規定引用	法條引用宜簡潔，不必要之條文避免引述。
	用字遣詞	語氣儘量口語化、親切化。例如：「之」改用「的」，「爰」改用「於是」，少用「茲」、「查」等公文用語。
處理結果	可以處理	可以明確回復，應肯定答復，避免模稜兩可。
	無法處理	1.確有不可，應婉予回復，將問題癥結或困難所在告知對方，並期取得諒解。 2.如有其他解決途徑，儘量引導循求其他方法。 3.如非本部權責，應代為轉介其他有關機關，不得回復請其逕洽其他機關。
	回復方式	寄件者如同時註明回復電子郵件地址及通訊地址，以電子郵件回復為原則。
結束語	感謝您的來信，祝您萬事如意！(註：得視個案情形，使用其他結束語。)	
署名	○○院(部、會、局、縣、市、鄉、鎮) 敬復	
收文者	正本	○○先生(女士、君)
	副本	依個案實際需要填列

新聞稿 澄清稿 聲明稿

- 一、瞭解媒體特性。（只可獨家、不可獨漏）
- 二、機關接觸機會少，使用率低。
- 三、文字敘述清楚、用法要正確。
- 四、字數通常為**400至600**字，大約**1000**字以內
- 五、倒金字塔寫法，先將重點說明，標出結論，讓讀者明瞭。
- 六、撰寫時站在對方立場。如記者、人民或聲請人
- 七、撰寫原則：通俗明瞭，避免晦澀不明、文言文、公文化；文字簡短：文字太長易遭刪改，模糊原意或斷章取義，造成誤解。

基本架構

- 一、**導言**：相當主旨，約**100**字左右，包括人、事、時、地、物，希望外界瞭解、知道的事或最能引發讀者興趣的事。為全稿重點或宣導主題
- 二、**論述(引據+申訴)**：相當說明，將聲明或澄清的事說明緣起、沿革、法令、因果關係。
- 三、**結尾**：一般呼籲民眾注意或期望。如無可省略。

公（政）務人員各項定期退撫給與自**107年1月1日**起改按月發放

銓敘部表示，公（政）務人員月退休（職）金及月撫慰金等定期退撫給與自明**(107)**年**1月1日**起，改為按月發放；各發放機關及公務人員退休撫卹基金管理委員會都已依規定程序，與各代發金融機構洽妥發放事宜；退休（職）人員及遺族的定期退撫給與，將準時存入各人員指定帳戶。

銓敘部還提醒，明年**1月1日**適逢國定假日，各發放機關應盡一切可能，在當日發放各項定期退撫給與，但如果因為金融機構作業未能配合，導致無法如期發放，則可能延後至例假日後第一個上班日發給。各領受人如遇有各項定期退撫給與未按時入帳的情形，請先向原發放**(服務)**機關查詢；最遲**1月2日**即可入帳。至於公（政）務人員遺族年撫卹金則將至明年**7月1日**起，再改為按月發給。**(2017-12-29)**

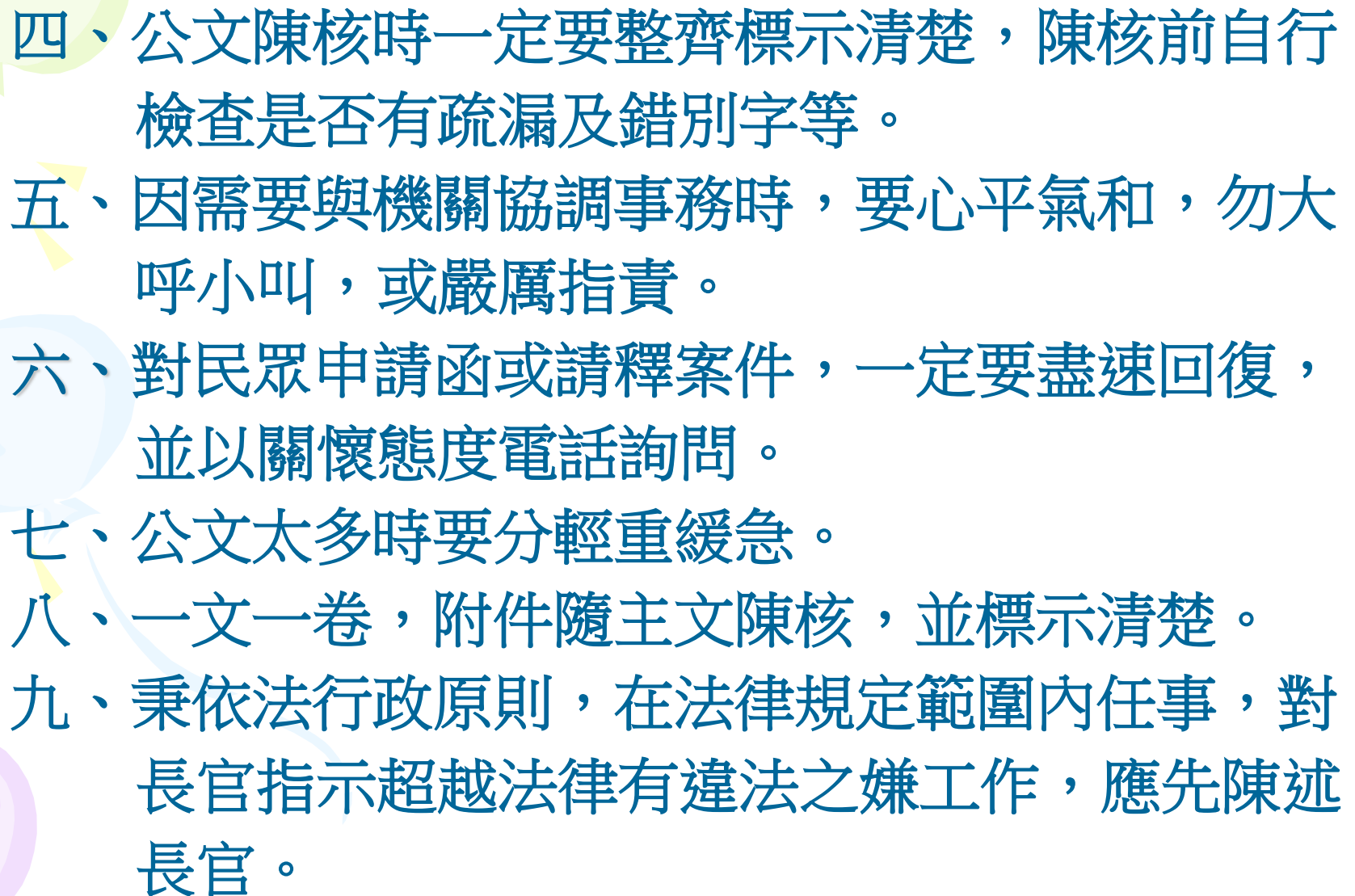
銓敘部針對年金改革法案中增訂離婚配偶可以請求分配公務人員退休金的澄清說明

針對今（**5**）日媒體報導「年改新制**7**月上路，前夫前妻可要求按比例分配退休金，是懲罰離婚配偶，而且造成怨偶搶月退，民事爭訟扯不完」等說法，銓敘部特別澄清表示，年改新制增訂離婚配偶可以請求分配退休金，主要是考量配偶在婚姻期間對家庭貢獻，尤其是針對沒有工作的家庭主婦，給予離婚後經濟保障，所以經過立法院參照德國及日本已實行的制度，在去（**106**）年**6**月三讀通過的年改法案中，將離婚配偶分配退休金請求權納入規範，同時也訂定一定的請領資格及合理的分配比率，並不是無條件請求對方退休金。

銓敘部進一步表示，為了讓離婚配偶分配退休金請求權的制度合理可行，除了在本法訂定各項基本請領規定外，也擬具完整的配套規定，並於施行細則明定之。

公文寫作實務上應注意事項

- 一、收到公文後先確認來文機關日期與本機關收文日期，如果時間間隔太久，需立刻與主管反應，以釐清責任，避免日後承擔延誤公文時效之惡果。
- 二、公文不要收到後放在自己抽屜內，尤其是只有一、二張紙的公文，特別容易被其他文件或資料壓住而忘記簽辦。
- 三、對於被退稿或要求清稿公文，底稿可以留下來，作為簽辦之佐證。

- 
- 四、公文陳核時一定要整齊標示清楚，陳核前自行檢查是否有疏漏及錯別字等。
 - 五、因需要與機關協調事務時，要心平氣和，勿大呼小叫，或嚴厲指責。
 - 六、對民眾申請函或請釋案件，一定要盡速回復，並以關懷態度電話詢問。
 - 七、公文太多時要分輕重緩急。
 - 八、一文一卷，附件隨主文陳核，並標示清楚。
 - 九、秉依法行政原則，在法律規定範圍內任事，對長官指示超越法律有違法之嫌工作，應先陳述長官。

結語

- 公文代表機關，公文品質更是個人工作能力的表現，故應謹慎以對。
- 擬簽或函稿時，秉持簡、淺、明、確原則，運用引據、申述、歸結方式或以起、承、轉、合方式辦理。

起：（引據）扼要點出本案目的

承：（申述）法令規定、事實經過

轉：（申述）綜合研判或分析

合：（歸結）結論或建議



• 擬簽或函稿完成陳核前，建議檢視以下事項至少2次：

- 一、格式完備否？
- 二、陳述周延否？
- 三、文字通順否？
- 四、稱謂正確否？
- 五、錯字出現否？
- 六、數字無誤否？
- 七、標點符號用對否？
- 八、引據正確清楚否？

- 會考試不一定會文書作業，會文書作業不一定會做好公文處理。
- 優質的文書作業是公務人員應具備的基本條件。
- 公務人員要表現傑出，在文書作業與公文處理上一定要多花功夫。
- 辦理案件有案循案，套案不抄案，無案可循時先請教資深同仁再予創案。
- 放下身段，多用心思考，少用嘴評斷。
- 用心做好文書處理，是自重也是尊重他人的表現。



敬祝各位學員

公務生涯發展順遂！

身體康泰！心想事成！