

公文寫作與品質



秘書室
馬豫芳簡任秘書

中華民國106年4月19日



故事是這樣開始的.....

一.八股文時代(具備非常好的文學底子)

二.推動簡潔白話文(簡單順暢)

三.網路時代(不同的邏輯,小心公文錯別字)



八股文時代-太深的文言文

以前台中市政府官員回覆給民眾的公文充斥八股的文言文，像是

「潭言高見」、「知關錦注」都讓民眾有看沒有懂，甚至還把「迥不相侔」寫錯寫成『迴』不相侔，市長胡志強看到了之後震怒，痛罵連他唸到牛津博士都看不懂，更何況是一般市井小民！

迥不相侔：完全不同

潭言高見：稱讚來函者見解高明

知關錦注：會把來信像錦繡一樣重視以及策勵



推動簡潔白話文

公文並非文言文，而是簡潔淺顯的白話文

「一大清早有一個老百姓來我們這裡」

(白話文)

「清晨有位民眾前來本局」

(簡潔的白話文)



上級核示到底是「同意」？「不同意」？

報部公文，本部函復：

- 「請依法辦理。」
- 「請貴局本於權責自行核處。」
- 「請貴局本於權責依法(依約)核處。」
- 「原則尊重貴局意見，惟仍請貴局本於權責依法辦理。」



公文品質

102.10.24第1566次部務會報 部長指示：

公文品質，代表機關形象、公務人員素質及服務品質。因此，處理公文應審慎思考解決方案，而簽辦及程序應力求週延、嚴謹，用字遣詞亦求得體，且需從實務中歷練學習。為提升本部公文品質，請陳主任秘書督導，並請人事處協調辦理文書(含Email、人民陳情)寫作及電話禮貌等講習訓練。



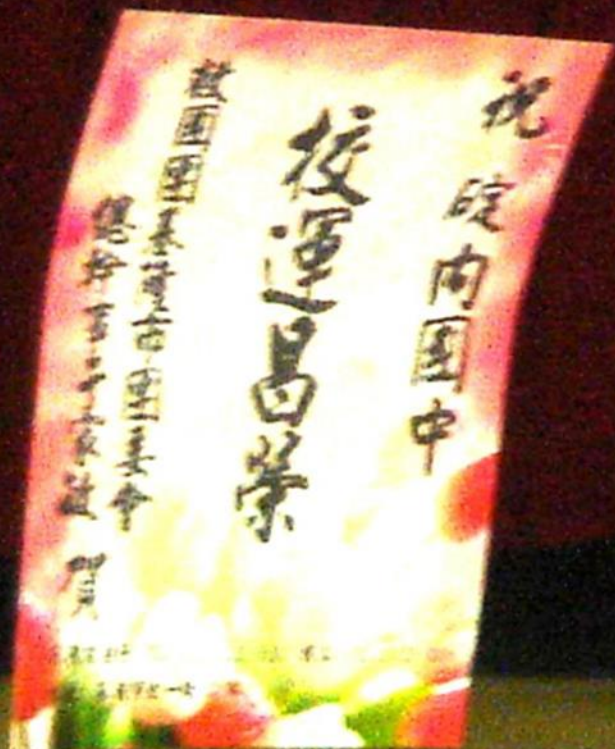
網路時代-注意文字使用

張惠妹演唱會 「妹」力四射(借字)

台語翻譯 「代誌」、「不錯吃」

網路貼圖
GG「惹」
真受不「鳥」你
「豪」可惜
「敲」開「薰」的
「藍瘦香菇」？

大陸女
支持一位有遠見的市長
全生女進步
光華里里長 陳世豐 鑿託



尚玩家 公文品質在細節—文字
口吃遍台灣 網友 推薦

買豬血糕請排對

豬血糕



摘自張前次長103.1公文寫作與品質簡報資料

鳳山市第十屆

幸福城市

市長宣誓就職及交接典禮

暨慶祝第62屆兵役節大會



鳳山市第十屆市長宣誓就職及交接典禮暨慶祝第62屆兵役節大會
歸所望重



用字正確精準

(前行政院衛生署100.8.15函本部)

主旨：有關貴管法規使用「吸煙」、「抽煙」、「煙蒂」、「香煙」或「煙草」等文字，建請於法規修正時予以更正，謹請查照。

說明：

- 一、按所謂「煙」乃東西燃燒時所產生的氣體(英語：Smoke)；而「菸」(英語：Tobacco)乃指全部或部分以菸草或其代用品作為原料，製成可供吸用、嚼用、含用、聞用或以其他方式使用之製品(菸酒管理法第3條第1項、菸害防制法第2條第1款參照)。二者定義不同。
- 二、為建立社會正確認知，建請於貴管法規修正時，正確使用「菸」之用語，例如「吸菸」、「菸蒂」或「菸品」，以符合法規用語。

摘自張前次長103.1公文寫作與品質簡報資料



用詞精準正確

公共運輸使用量



公共運輸載客量

公共運輸使用率



公共運輸市占率

摘自張前次長103.1公文寫作與品質簡報資料

保存年限：

交通部 函

機關地址：10052臺北市仁愛路1段50號

傳真：2311-9669

聯絡人：許馨庭

聯絡電話：(02)2349-2712

電子郵件：st_shiu@motc.gov.tw

受文者：

發文日期：中華民國102年1月31日

發文字號：交統字第1025001088號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：自今(102)年起，將「公共運輸使用量」及「公共運輸使用率」分別修正為「公共運輸載客量」及「公共運輸市占率」，請查照。

說明：

- 一、邇來有關「公共運輸使用量」及「公共運輸使用率」，其涵蓋範圍及意涵外界迭有誤解，為清楚適切表達「公共運輸」與「非公共運輸」之關係，爰將「公共運輸使用量」及「公共運輸使用率」分別修正為「公共運輸載客量」及「公共運輸市占率」。
- 二、目前外界已廣泛使用「公共運輸使用量」及「公共運輸使用率」，為利使用者瞭解與資料銜接比較顯其真意，請自102年起，於對外發布之相關文件中加註說明予以匡正。



英文程度

受文者：交通部

發文日期：中華民國100年12月1日

發文字號：高港公關字第1005010634號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文（協議書2.pdf、協議書1.doc）（100S208000_1_01092318350.pdf、100S208000_2_01092318350.doc）

主旨：有關美國佛羅里達州邁阿密港提議與本局締結姊妹港案，請鑒核。

說明：

- 一、依鈞部100年10月13日交航字第1000056526號函轉外交部100年10月7日轉電表北美二字10004637500號轉駐邁阿密辦事處100年10月5日MIA0381號電報辦理。
- 二、美國佛羅里達州邁阿密港為美國最大貨櫃港及第11大港，海陸運輸發展迅速，與本港有同等發展地位與願景，締結姊妹港有助本港與美東及拉丁美洲建立聯結關係。
- 三、本案邁港所提「姊妹港協議書」（草案）經本局相關業務單位會議討論，除第二條原提議條文「Both the Port of Miami, through its Director and duly elected official, i.e., the Mayor and Commissioners, and the Port of Kaohsiung, through its Director and duly elected official must execute the International Sister Seaports Agreement.」考量本局組織體制將於明年公司



大為



無需空格

檔 號：
保存年限：

行政院 函

地址：10058 臺北市忠孝東路1段1號
傳 真：02-33566920
聯 絡 人：曾建鈞 02-33566671
電子郵件：hugo@ey.gov.tw

受文者：交通部

發文日期：中華民國104年3月25日
發文字號：院臺綜字第1040127007號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：為使各機關處理公文有一致遵循標準，自即日起有關公文之期望、目的及稱謂用語，均無須挪抬（空格）書寫，請查照並轉知所屬。

正本：各部會行總處署、臺灣省政府、臺灣省諮議會、福建省政府
副本：立法院、司法院、考試院、監察院、總統府秘書長、國家安全會議秘書長、各直轄市政府、縣市政府

2015/03/25
交18檢17字



文書(公文)

- 係指處理公務或與公務有關，不論其形式或性質如何之一切紀錄資料。凡機關與機關或機關與人民往來之公文書，機關內部通行之文書，以及公文以外之文書而與公務有關者，均包括在內。





文書處理

- 係指文書自收文或交辦起至發文、歸檔止之全部流程。關於文書之簡化、流程管理、保密、公務登錄、文書用具及處理標準等事項，均依行政院出版之文書處理手冊之規定為之(104.7最新修正)。





常用公文類別

- **令**：公布法律、發布法規命令及人事命令時使用。
- **簽**：承辦人員就職掌事項，或具幕僚性質之機關首長對上級機關有所陳述、請示、請求、建議時使用。
- **函**：
 - 上級機關對所屬下級機關有所指示、交辦、批復時。
 - 下級機關對上級機關有所請求或報告時。
 - 同級機關或不相隸屬機關間行文時。
 - 民眾與機關間之申請及答復時。
- **書函**：
 - 於公務未決階段需要磋商、徵詢意見或通報時使用。
 - 舉凡答復內容無涉准駁、解釋之簡單案情，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，其性質不如函之正式性。
- **開會通知單**：召集會議時使用。
- **公務電話紀錄**：凡公務上聯繫、洽詢、通知等可以電話簡單正確說明之事項，經通話後，發話人如認有必要，可將通話紀錄作成兩份並經發話人簽章，以一份送達受話人簽收，雙方附卷，以供查考。



公文製作原則(一)

■ 簡、淺、明、確：

- **正確**：切忌主觀、偏見。
- **清晰**：文義清楚、肯定。
- **簡明**：用語簡練，詞句曉暢，分段確實，主題鮮明。
- **迅速**：應在一定時間內完成。
- **整潔**：文稿均應保持整潔，字體力求端正。
- **一致**：同一案情的處理方法不可前後矛盾。
- **完整**：所提意見或辦法，應力求周詳具體、適切可行。



公文製作原則(二)

■ 簽、函：

- **主旨**：為全文精要，以說明行文目的與期望，應力求具體扼要。
- **說明**：當案情必須就事實、來源或理由，作較詳細之敘述，無法於主旨內容納時，用本段說明。
- **擬辦**：
 - ✓ 向受文者提出之具體要求無法在「主旨」內簡述時，用本段列舉。本段段名，可因公文內容改用「建議」、「請求」、「擬辦」、「公告事項」、「核示事項」等名稱。
 - ✓ 其紛向條列內容過於繁雜，或含有表格型態時，應編列為附件。

「主旨」、「說明」、「擬辦」3段，得靈活運用，可用1段完成者，不避免強湊成2段3段。



簽、稿之撰擬(一)

■ 擬辦方式

- 先簽後稿：
 - ✓ 有關政策性或重大興革案件。
 - ✓ 牽涉較廣，會商未獲結論案件。
 - ✓ 提決策會議討論案件。
 - ✓ 重要人事案件。
 - ✓ 其他性質重要必須先行簽請核定案件。



簽、稿之撰擬(二)

- **簽稿併陳：**
 - ✓ 文稿內容須另為說明或對以往處理情形須酌加析述之案件。
 - ✓ 依法准駁，但案情特殊須加說明之案件。
 - ✓ 須限時辦發不及先行請示之案件。

以稿代簽為一般案情簡單，或例行承轉之案件。



簽、稿之撰擬(三)

■ 「函」之撰擬應注意下列事項：

- 訂有辦理或復文期限者，請在「主旨」內敘明。
- 承轉公文，請摘敘來文要點，來文過長仍請儘量摘敘，無法摘敘時，可照規定列為附件。
- 概括之期望語「請核示」、「請查照」、「請照辦」等，列入「主旨」，不在「辦法」段內重複；至具體詳細要求有所作為時，請列入「辦法」段內。
- 「說明」、「辦法」分項條列時，每項表達一意。



簽、稿之撰擬(四)

- 文末首長簽署、敘稿時，為簡化起見，首長職銜之下可僅書「姓」，名字則以「○○」表示。
- 須以副本分行者，請在「副本」項下列明；如要求副本收受者作為時，則請在「說明」段內列明。
- 如有附件，請在「說明」段內敘述附件名稱及份數。



期望及目的用語

對上級機關：請鑒核、請鑒察、請核示、請核轉、請備查、請釋示、復請鑒核。

對平行機關：請查照、請查照辦理、請查照見復、請查照轉知、請同意見復、請查明見復、請惠允見復。

對下級機關：希查照、希查照轉知、希照辦、希查照並轉行照辦、希辦理見復、希轉行照辦、希依規定辦理、希切實照辦。



公文撰寫注意事項

■ 主旨

- 敘述文字不宜超過50字為原則
- 注意末端用語(上行文.平行文.下行文)
- 結論寫於主旨？(同意或不同意)

■ 說明

- 注意陳述事件邏輯之適切性
- 先予敘明(陳明)？合先敘明(陳明)？ 惠請？請惠予？
- 適當運用連接詞或轉折語
- 部屬機關代辦代判部稿請用本部語氣
- 敘述口氣為對正本單位(貴局.貴處.鈞部....)
- 需要請副本單位配合處理事情,請於說明最後加一點「副本抄送OOO,請於106年3月O日前提供OO資料」
- 附件請標示清楚

■ 擬辦(簽)

- 說明已敘明既無需再重複敘述,直接表達要怎麼做



公文處理注意事項

- 文稿（包含簽、令、函、書函、公告、開會通知、會議紀錄、參加會議報告單等）修改時，請以原子筆為之並蓋章，以示負責。
- 文稿增刪修改過多者，應送還原承辦人清稿。清稿後應將原稿附於清稿之後，再陳核判。
- 文稿之字體與行距，請依照公文資訊系統格式，勿自行調整。
- 文稿請以雙面列印，以擲節用紙。
- 文稿有二張以上者應裝訂妥當，並於騎縫處蓋（印）騎縫章或職名章，同時於每頁之下緣加註頁碼。
- 文稿不得以剪貼方式呈現。
- 於來文內簽擬辦事宜，請留適當位置供長官核章。



叮嚀1

公文為處理公務之重要工具，行文必須講求效率。公文製作屬要式行為，要有它應具備之要件行文之原因、依據、目的與立場。



叮嚀2

措詞要簡潔、言簡而意賅，對應敘述者亦不宜約而不詳。撰擬公文，對行文體系不能紊亂，要認清立場，根據法、理、把握重點，顧及現實環境陳述意見，主旨須確定，用字須適宜，用語須恰當，文理要暢順，做到合法、合理、合情之境界，使對方滿意，因此，寫作公文須細心研擬。

案例 1

公文發文層級須對等

案例 2

公文承辦到發文時間太久

案例 3

監察院巡查資料未依規定時間提供

案例 4

公文陳核時間不合邏輯

案例 5

代辦部稿-部內會稿單位有誤

案例 6

同案例5

案例 7

代辦部稿批示單-主旨不完整