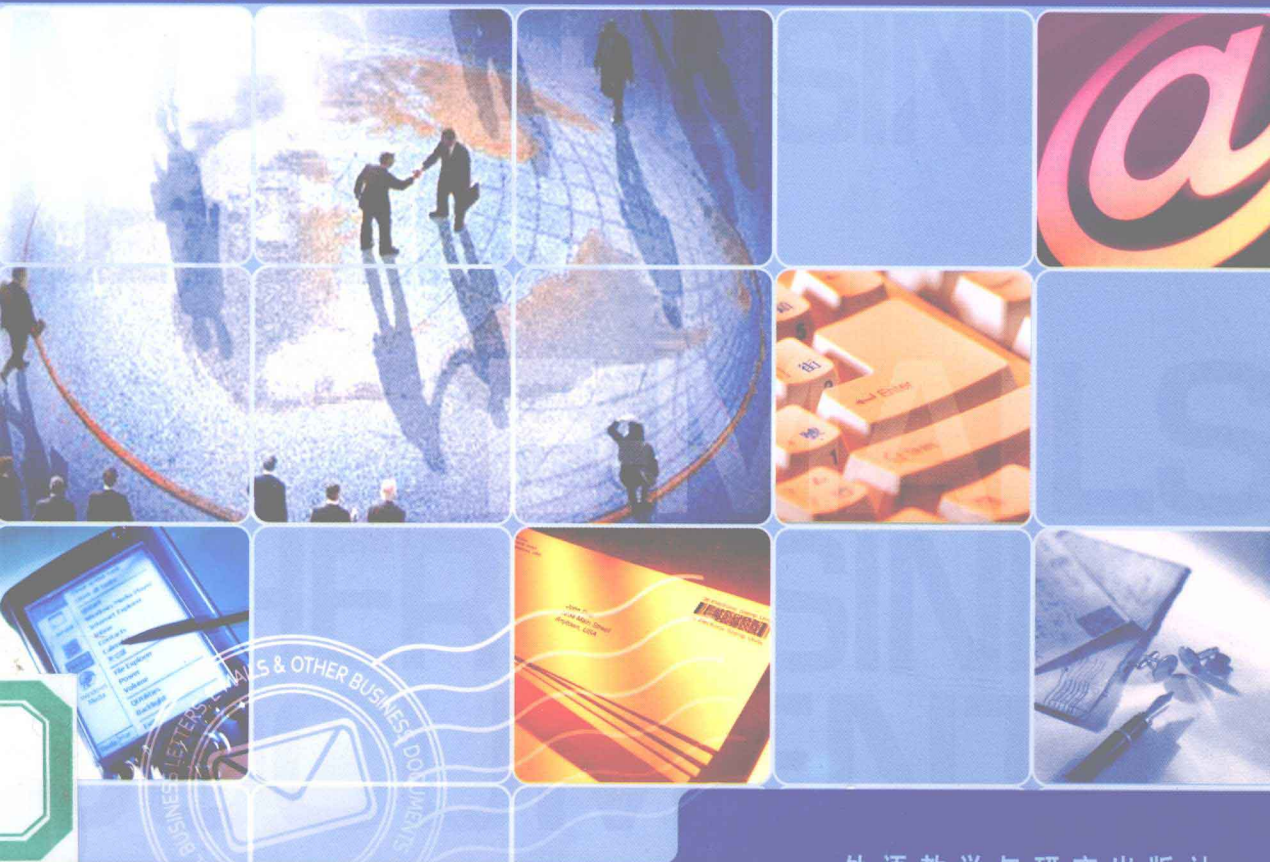


# 商务英语写作 实例精解

Shirley Taylor (英) 编著  
张卫平 康成翠 译

Model Business Letters, E-mails  
& Other Business Documents

Sixth  
Edition



外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

# 商务英语写作 实例精解

Shirley Taylor (英) 编著

张卫平 康成翠 译

Model Business Letters, E-mails  
& Other Business Documents

Sixth  
Edition



外语教学与研究出版社

FOREIGN LANGUAGE TEACHING AND RESEARCH PRESS

北京 BEIJING

京权图字：01 - 2004 - 6392

© Pearson Education Limited 2004

This translation of MODEL BUSINESS LETTERS, E-MAILS & OTHER BUSINESS DOCUMENT, Sixth Edition is published by arrangement with Pearson Education Limited.

### 图书在版编目(CIP)数据

商务英语写作实例精解 = Modern Business Letters, E-mails & Other Business Documents (Sixth Edition) / (英) 泰勒 (Taylor, S.) 编著; 张卫平, 康成翠译. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2007. 7

ISBN 978 - 7 - 5600 - 6866 - 4

I. 商… II. ①泰… ②张… ③康… III. 商务—英语—写作 IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 121178 号

出版人: 于春迟

责任编辑: 朱 宁 李晶华

封面设计: 高 鹏

版式设计: 刘 蕊

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京双青印刷厂

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 29.5

版 次: 2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5600 - 6866 - 4

定 价: 44.90 元

\* \* \*

如有印刷、装订质量问题出版社负责调换

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

# Preface

## 序言

“With reference to your letter”（关于您的来函）

“Enclosed herewith please find”（随函附上）

“I am writing to inform you”（我写信通知您）

“Please be advised”（现谨通知）

你仍然使用一成不变、陈旧枯燥的套话书写信函和电子邮件吗？在节奏快捷的现代商业世界中，行之有效的交流至关重要，而那些陈腐的繁文赘语会使你的书信变得冗长晦涩、乏味冷漠。像“Kindly be advised”（现谨通知）和“Please find enclosed herewith”（随函附上）这样的套语经常被重复使用。在当今瞬息万变的商业世界里，使用这样转弯抹角的语言岂非咄咄怪事！

随着技术变革的速度不断加快，我们都需要了解最新的设备和程序。每当有流行软件程序的新版本面世，或者某种新技术问世，我们就必须学习它、掌握它。在过去的几十年间，技术的发展使商业经营的方式从总体上发生了巨大的变化。经营的方式变得非正规化——会见和会议使用更为自然、轻松的语言。而我们的商务写作技能又怎么样呢？许多人仍然使用着更适合于我们祖辈、而非21世纪商务人员的写作风格。

与以往相比，现代商务人员需要从事更多的写作。大多数经理人都亲自撰写信函、备忘录、传真、报告、文章、营销材料，尤其是电子邮件。如今，速度往往是贸易磋商成功的关键，因此，对写作的效率也就有了更高的要求。

电子邮件为迅速便捷的通讯开辟了新天地。在这里，曾经是思维符号的文字正在被符号本身所取代。尽管如此，一股巨大的反常力量却顽固地阻挡着速度和超效率的洪流。电子邮件在不断发展，并引入了新的行话和术语，但我们的商务写作技能却似乎停滞不前，就像是急流中的一块顽石，阻碍着速度与效率的提升。陈腐的习俗禁锢着我们的思维，即使在书写电子邮件时也难以摆脱刻板套语的影响。

在《商务英语写作实例精解》中，你找不到任何陈腐的繁文赘语和祖辈的写作风格。这本书提供了大量的现代商务写作实例、写作提示、技巧以及有益的写作指导，帮助你进行有效的沟通。

有效的沟通能够为你和企业打造职业化的形象，有助于商业目标的达成。成功的写作是需要付出努力的，我们必须运用想象力和创造力来精心组织、严谨构思，这样才能有效地传达信息，获得满意的结果。

今天的商务语言应表现出前瞻性、启发性、趣味性，尤其应体现你的个性。写作的关键所在是要行文自然，就仿佛在交谈，而不要使用那些已存在了数十年的枯燥的套话。本书中反复强调的写作黄金法则就是：切记，如果你不想这样说，就不要这样写！

互联网使我们能与世界各地的人们交流。他们了解我们的唯一途径就是观察我们的写作方式。我希望本书将会有助于你提高写作技能。

雪莉·泰勒 ( Shirley Taylor )

# Introduction

## 简介

你想摒弃数十年来在书面交流中随处可见的枯燥的套词吗？你想使你的写作为你和企业打造良好的形象吗？你想学会如何按说话的方式写作、如何用自然的文体写作，以及如何使你的写作具有前瞻性和趣味性吗？你想使你的写作体现你的个性吗？本书就是为此而著。

《商务英语写作实例精解》为各种类型的商务交流提供全方位的参考。它是一本指南，不仅告诉你如何进行商务交流，而且提供大量的实例，你可以信手拈来，改编之后为你所用。这是一部指导如何书写内容清晰、具有说服力的商务信函的无价宝典。

### 本书适合哪些人使用？

许多人可以从本书中受益：

- 商务从业人员。本书中现成的材料可以被复制或改编，以满足你特定的需要。它们将帮助你传达信息并达到预期的效果。你将会轻松、快速、高效地完成工作，无需为写什么而绞尽脑汁、困惑不已。
- 学生和教师。在学习如何撰写有效的商务文书方面，你会发现本书提供的指导原则、理论、实例等大有帮助。

### 本书的结构如何？

本书的编排可以使你随意翻阅，找到任何你感兴趣的题目。每逢你文思枯竭时，只需阅读本书的有关章节，就有望获得动笔的灵感，并找到某些有益的提示以最终成稿。

第一单元“书面交流——概述”为必读的内容。本单元探讨了如何使商务文书的外观格式更引人注目，阐述了关于编排信息的“四点方案”、现代商务写作的禁忌、商务写作致胜十大规则，还专门介绍了电子邮件写作实践中的十大问题、如何使电子邮件为你服务，以及逐渐发展起来的网络礼仪等问题。

第二单元“常规商务文书”涉及日常商务活动中必不可少的信函——询价函、报价函、订货函等。

第三单元“创意性与劝说性文书”探讨了如何运用创造力和想象力来撰写投诉信、报告、通知、广告、通函、促销信、简报等。

第四单元“分类商务信函”涉及国际贸易、银行、保险、运输等业务中使用的信函。

## 本书有什么特色？

- 对各种文书进行详细的理论阐述和分析。
- 用实例展示各种文书的格式及写作方法。
- 许多实例附有讨论文本重要特点的旁注。
- 独特的“四点方案”有助于有效地构思和编排文书。

我希望本书对于商务文书的外观格式、结构编排、语言和语气的论述能够帮助你恰当而有效地传达信息。要记住，良好的沟通不仅有助于打造和提升企业的整体形象，而且也可以突显你个人对于企业的价值和贡献。

选择本书，已经表明了你想学习更多有关现代商务写作知识的愿望。本书中可靠的建议和实用的指导，加上数百个写作实例，将为你获取有效的书面沟通技能开辟道路。今后如何，就靠你自己了。

雪莉·泰勒 (Shirley Taylor)

# Contents 目录

## Unit 1 Written communication—an overview

书面交流——概述 1

- 1 Presentation of business documents 商务文书的外观格式 3
- 2 Structuring your communications 设定文书的结构 19
- 3 Language and tone 语言和语气 25
- 4 E-mail 电子邮件 39

## Unit 2 Routine business documents

常规商务文书 55

- 5 Enquiries and replies 询问函与回复函 57
- 6 Quotations, estimates and tenders 报价、估价与投标 75
- 7 Orders and their fulfilment 订货与发货 93
- 8 Invoicing and settlement of accounts 开发票与结账 107
- 9 Letters requesting payment 催款信 125
- 10 Credit and status enquiries 信贷与资信调查 137
- 11 A typical business transaction 一笔典型的交易 151

## Unit 3 Creative and persuasive documents

创意性与劝说性文书 167

- 12 Complaints and adjustments 投诉与处理 169
- 13 Goodwill messages 友好信函 199
- 14 Reports and proposals 报告与建议书 215



<b>15</b>	Notices, advertisements and information sheets 通知、广告与信息宣传页	229
<b>16</b>	Circulars 通函	239
<b>17</b>	Sales letters and voluntary offers 促销信与特别优惠	253
<b>18</b>	Publicity material 宣传材料	269
<b>19</b>	Marketing matters 市场营销事务	277
<b>20</b>	Business plans 商业计划	285
<b>21</b>	Meetings documentation 会议文件	289
<b>22</b>	Personnel 人事	299
<b>23</b>	Travel and hotels 旅行与酒店住宿	333
<b>24</b>	Secretarial and administrative correspondence 秘书和行政信函	349

#### **Unit 4 Classified business letters**

	分类商务信函	361
<b>25</b>	Agencies 代理	363
<b>26</b>	International trade 国际贸易	387
<b>27</b>	Banking (home business) 银行(国内业务)	401
<b>28</b>	Banking (international business) 银行(国际业务)	413
<b>29</b>	Transport 运输	431
<b>30</b>	Insurance 保险	443

# Unit 1

## Written communication— an overview

### 书面交流——概述

在当今时代，现代化的交流方式虽层出不穷，但传统的商务信函仍是传递信息的一种重要书面表达方式。由于商务信函常常扮演着公司大使的角色，打造良好的第一印象便至关重要。因此，使用高质量的、信头印刷精美的信笺不失为一种好做法。此外，商务信函还可以通过外观格式、结构以及语言和语气来展现公司的形象。

技术的发展使我们在全世界进行即时交流成为可能。目前，速度已逐渐成为商务交流成功的关键，因此传真电文和电子邮件正在取代很多商务信函。电子邮件也正在逐步淘汰内部备忘录，尽管备忘录在一些公司中依然受到欢迎。本单元将讨论所有这些书面交流方式。

无论你选用何种书面表达方式来传递信息——信函、传真电文、电子邮件、备忘录——你都应该确保在外观格式、结构以及语言和语气这几个重要方面达到高标准。切记“第一印象”的重要性。在书面交流的几个重要方面树立高标准，将有助于打造和提高你所在公司的形象。

本单元将详细阐述三个方面的问题：外观、结构、语言和语气，同时还将探讨信函、传真电文、备忘录和电子邮件的正确格式。



写作如同做其他事情：投入越多，回报越多。



# Presentation of business documents

## 商务文书的外观格式

---

### Printed stationery

印制的信笺

### Fully blocked style with open punctuation

使用开放式标点的完全平头式

### Continuous pages

续页

### Parts of a business letter

商务信函的组成部分 1.1-1.10

### Open punctuation

开放式标点 1.11-1.16

### Memos

备忘录 1.17

### Fax messages

传真电文 1.18-1.19

### Checklist

备忘一览表

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

## PRINTED STATIONERY 印制的信笺

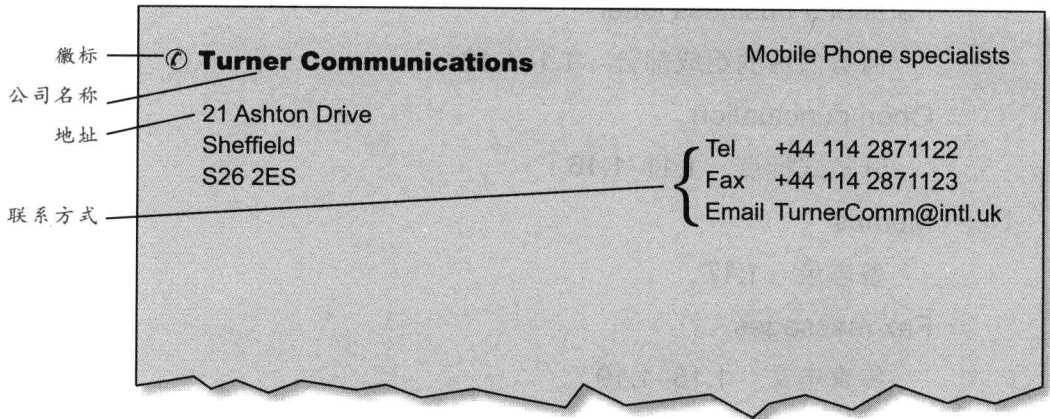
欲使商务文书给人留下美好的印象，外观格式一定要引人注目且前后一致。

印制的信笺应当质地优良，尤其是用于与外界联系的信笺。

公司中打印信件的用纸能够体现公司的个性。信笺的信头应包括如下内容：

- 公司的徽标或图标
- 公司名称
- 完整的通信地址
- 联系方式——电话、传真、电子邮件地址
- 网址
- 注册号码或注册办公地址。如注册办公地址与所给通信地址不同，一般要注明注册地址。该地址通常置于信纸下方，与注册号码排在一起。通常要请专家设计信头，尤其是用以识别公司的醒目徽标。

这是两张带信头信纸的示例。



公司名称醒目地展示在左上角

**Pearson  
Education**

**PEARSON EDUCATION**  
EDINBURGH GATE, HARLOW,  
ESSEX CM20 2JE UNITED KINGDOM

地址及联系方式整齐地排在右上角

TELEPHONE +44 (0) 1279 623623  
FACSIMILE +44 (0) 1279 431059  
www.pearsoned.co.uk

详细的注册办公地址用较小的字体印在底部

PEARSON EDUCATION LIMITED, REGISTERED OFFICE EDINBURGH GATE, HARLOW,  
ESSEX CM20 2JE REGISTERED NUMBER 872828 REGISTERED IN ENGLAND & WALES

## FULLY BLOCKED STYLE WITH OPEN PUNCTUATION 使用开放式标点的完全平头式

完全平头式是目前所有商务文书中最广泛使用的格式。人们认为这种格式看上去非常商业化，因为新段落或结尾部分都不需要空格，减少了打字时间。

开放式标点通常用于完全平头式。这种标点形式同样可以减少打字时间，因为无需使用不必要的句号或逗号。

尽管很多机构在商务文书中采用完全平头式，但有些公司仍偏爱它们自己内部的文书格式。无论使用哪一种格式，最重要的规则是保持一致，即确保所有的文书都使用同样的格式。

本书提供的所有示例文书的格式均为使用开放式标点的完全平头式。

带信头的信纸



**Financial Times Prentice Hall**  
Edinburgh Gate  
Harlow, Essex  
CM20 2JE  
UNITED KINGDOM  
Telephone: +44 (0) 1279 623623  
Facsimile: +44 (0) 1279 431059

档号(作者/打字员姓名的首字母,有时为归档编号)

ST/PJ

日期(日/月/年)

12 November 200—

信内地址(姓名、头衔、公司名称、公司地址、邮政编码)

Mr Alan Hill  
General Manager  
Long Printing Co Ltd  
34 Wood Lane  
London  
WC1 8TJ

称呼语

Dear Alan

标题(标示信函主题)

FULLY BLOCKED LETTER LAYOUT

This layout has become firmly established as the most popular way of setting out letters, fax messages, memos, reports—in fact all business communications. The main feature of fully blocked style is that all lines begin at the left-hand margin.

信函正文(段落之间空一行)

Open punctuation is usually used with the fully blocked layout. This means that no punctuation marks are necessary in the reference, date, inside address, salutation and closing section. Of course essential punctuation must still be used in the text of the message itself. However, remember to use commas minimally today; they should be used only when their omission would make the sense of the message unclear.

Consistency is important in layout and spacing of all documents. It is usual to leave just one clear line space between each section.

I enclose some other examples of fully blocked layout as used in fax messages and memoranda.

Most people agree that this layout is very attractive and easy to produce as well as businesslike.

结尾客套语

Yours sincerely

*Shirley Taylor*

发件人姓名

SHIRLEY TAYLOR (Miss)

发件人的头衔或部门

Training Specialist

附件

Enc

如有副本抄送他人,要标注(如抄送者不止一人,按姓氏字母排序)

Copy Pradeep Jethi, Publisher  
Amelia Lakin, Acquisitions Executive

## CONTINUATION PAGES 续页

有些公司备有印好的续页纸，用作商务信函的第二页或后页。这种印制的续页纸通常仅标注公司名称和徽标。如果没有这种纸，第二页或后页的内容应打印在与带信头信纸质地相同的白纸上。

续页纸的上端要包括某些特定的信息，以便在第一页与后页出现任何形式的分离时提供必要的参考。这些信息包括：

- 页码
- 日期
- 收件人姓名

如需要使用续页纸，切记下列原则：

- 没有必要在上一页的页脚上做任何标注，以表明下面还有续页。没有结尾部分或签字已能说明问题。
- 续页纸上应至少包括三至四行内容和惯常的结尾部分。
- 不要将段落的某一行留在上一页的下端或下一页的上端，尽量在新的一页开始新的段落。

	❄ <i>Snowflake Productions plc</i>	<i>Continuation sheet</i>
该公司使用的续页信笺	2	
页码	LL/ST	
档号	19 July 200—	
日期	Miss Katie Harford Hill	
收件人姓名		
空三至四行		
尽量在合适的地方折行，不要拆分单词	Please sign and return one copy of each of these documents and keep the duplicate copies for your reference.	
至少要将三至四行内容放在续页上	You will be expected to attend an induction course on your first day at Snowflake Productions. A copy of the programme is enclosed.	
	I look forward to meeting you again soon and hope that you will be very happy in your new post.	
以惯常的方式结束	Yours sincerely	
	<i>Leonard Leighton</i>	
	LEONARD LEIGHTON	
	Personnel Director	
如有必要，不要忘记附件与副本	Encs	
	Copy Liz Walker, Training Manager	



## PARTS OF A BUSINESS LETTER 商务信函的组成部分

### 1.1 Reference 档号

过去，信头上往往印有“**Our ref**”（本函档号）和“**Your ref**”（来函档号）字样。现在，这种做法已不多见，因为使用现代文字处理机和打印机很难在预先印刷好的信笺上将档号打印在正确位置。因此，打字员通常将档号作为单独一行插入信函中。档号由作者姓名的首字母（通常大写）和打字员姓名的首字母（根据个人爱好，大写或小写均可）组成。档案或部门编号也可能包括在内。

Examples

GBD/ST

GBD/st/Per1

GBD/ST/134

### 1.2 Date 日期

日期要完整。在英国，日期惯常的排列顺序为日/月/年，不使用逗号。

Example

12 July 2003

在其他一些国家，日期的排列顺序为月/日/年，通常在日子后面加逗号。

Example

July 12, 2003

### 1.3 Inside address 信内地址

收件人的姓名和地址应分行打印，与信封上的排列相同。注意，称呼收件人要与他们的签名完全一致。例如，如果一个人的签名为“**Douglas Cowles**”，信内地址就应使用此姓名，并冠以礼貌称呼“**Mr**”。如果称其为“**Mr D Cowles**”就不妥了。

Example

Mr Douglas Cowles

General Manager

Cowles Engineering Co Ltd

12 Bracken Hill

Manchester

M60 8AS

给国外写信时，国家的名称应放在地址部分的最后一行。要在信内地址上方标明信函为航空邮件，中间空一行。再次提醒，应使用恰当的礼貌称呼（**Mr/Mrs/Miss/Ms**）。