

商务英语

应用文写作辅导用书

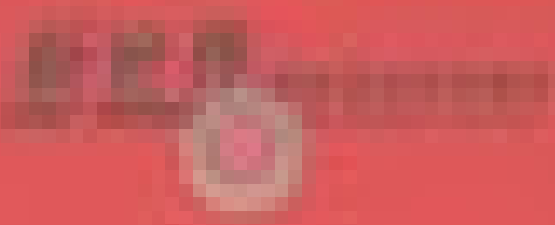
Reference Book for
Practical Writing for Business English

刘庆秋 主编



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press





商學通

應用文寫作範本範例

林建榮 主編

University of Technology, Sydney

ISBN 978-95-961-0000-0



新世界商务英语系列教材

New World Business English

商务英语应用文写作 辅导用书

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语应用文写作辅导用书 / 刘庆秋主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2010
(新世界商务英语系列教材)
ISBN 978-7-81134-660-2

I. ①商… II. ①刘… III. ①商务-英语-应用文-写作-高等学校-教学参考资料 IV. ①H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 051768 号

© 2010 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务英语应用文写作辅导用书

刘庆秋 主编

责任编辑: 红 梅 胡小平

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 230mm 12.75 印张 256 千字

2010 年 6 月北京第 1 版 2010 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-660-2

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 19.00 元

“新世界商务英语系列教材”编委会

总顾问

陈准民（对外经济贸易大学）

编委会主任委员（按姓氏笔划为序）

丁衡祁（对外经济贸易大学）

王立非（对外经济贸易大学）

王关富（对外经济贸易大学）

车丽娟（东北财经大学）

邬孝煜（上海对外贸易学院）

陈 洁（上海对外贸易学院）

沈素萍（对外经济贸易大学）

陈振东（上海财经大学）

宫桓刚（东北财经大学）

郭桂杭（广东外语外贸大学）

“新世界商务英语系列教材（本科）”编委会

编委会委员（按姓氏笔划为序）

丁衡祁	丁崇文	王立非	王关富
王燕希	江 春	邢建玉	沈素萍
陈小全	陈延军	杨伶俐	张海森
张翠萍	李月菊	李 丽	俞利军
郭桂杭	常玉田	窦卫霖	

出版说明

“新世界商务英语系列教材”是对外经济贸易大学出版社与对外经济贸易大学、东北财经大学、广东外语外贸大学、上海财经大学、上海对外贸易学院等院校联手推出的一套面向不同层次、涵盖不同模块的商务英语系列立体化教材。

本套教材面向三个层次：研究生、本科生和高职高专学生。研究生层次的商务英语适用于全国各高等院校商务英语方向以及财经类专业的硕士研究生。整体思路贯彻《研究生英语教学大纲》和《考试大纲》，适应全国研究生英语教学发展的新要求。本套全国高等院校研究生商务英语系列教材由阅读教程、翻译教程、写作教程、听说教程以及配套多媒体课件组成。

本科层次的商务英语教材适用于全国各高等院校英语专业的商务英语方向和国际贸易、国际经济、国际工商管理 etc 商科专业的学生。

高职高专层次的商务英语教材按照教学模式设置，包括语言技能教材和商务谈判、国际贸易实务、外贸英文制单、商务礼仪等商务知识核心教材。

针对本科层次商务英语教学模式和课程设置，商务英语方面的教材涵盖下述三大模块：语言技能、混合模块（语言技能 + 专业知识）、商务专业知识。

第一，语言技能

商务英语综合教程子系列（1-4 册）

高级商务英语听说

商务翻译（英译汉）

商务翻译（汉译英）

国际经贸文章选读

商务英语阅读

英语商务信函写作

实用经贸英语口语

商务英语口译

商务英语综合教程

第二，语言技能 + 专业知识

人力资源管理专业英语

国际商法专业英语

国际贸易专业英语

金融专业英语

饭店管理专业英语

国际经济合作专业英语

工商管理专业英语

证券专业英语

银行专业英语

国际经济专业英语

国际营销专业英语
海关专业英语

国际投资专业英语
旅游管理专业英语

第三, 商务专业知识

跨文化商务交流 (英文版)
商务广告 (英文版)
进出口实务与操作 (英文版)
商务谈判英语——语言技巧与商业习俗 (第二版)

国际商务礼仪
经济学导论 (英文版)
商务沟通 (英文版)

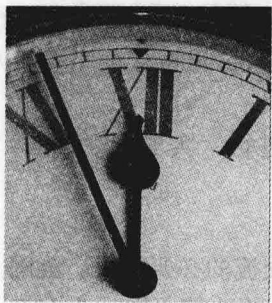
上述的每套子系列教材都自成体系, 合在一起又形成有机的整体。本套教材不是封闭的, 而是随着教学模式、课程设置的课时的变化, 不断推出新的教材。对外经济贸易大学出版社旨在广泛调动社会智力资源, 与时俱进、推陈出新, 整合出一套不断更新、日趋完整的商务英语系列教材, 以实现我们为广大读者提供服务的座右铭: “读经贸图书, 做国际儒商”(Get versed in economic and commercial subjects, and succeed in the international business arena.)。

编撰者们不仅具有丰富的语言教学经验, 而且具备商务活动的实践经验, 或者曾任驻外商务官职, 或者获得工商管理、经济学等商科专业的硕士、博士学位。他们集教学经验和专业背景于一身, 这是本套商务英语系列教材编撰质量的有力保证。

对外经济贸易大学出版社
2008 年 1 月

目 录 Contents

Unit 1	Letter Introduction	1
Unit 2	The Structure of Business Letters	6
Unit 3	The Different Patterns of Business Letters	12
Unit 4	The Letter of Establishing Business Relations	19
Unit 5	The Credit Inquiry	29
Unit 6	Inquiry	34
Unit 7	Answering the Inquiry Letter	38
Unit 8	Quotation and Offer	42
Unit 9	Counteroffer	48
Unit 10	Declining the Counteroffer and Re-counter Offer	52
Unit 11	Acceptance or Confirmation	59
Unit 12	Order	64
Unit 13	Payment	69
Unit 14	Shipment	75
Unit 15	Insurance	81
Unit 16	Complaint and Claim	87
Unit 17	Agent	92
Unit 18	Introduction of a Contract (1)	97
Unit 19	Introduction of a Contract (2)	106
Unit 20	Agency	118
Unit 21	Service Contract	126
Unit 22	Tender	146
Unit 23	Submission of the Tender	169
Unit 24	Advertisement	176
Unit 25	Resume	182
Unit 26	Memorandum	189



Unit 1

.....

Letter Introduction

写作知识介绍

在撰写商务英语信函之前，要做一些必要的准备工作。作者首先要了解相关外贸知识，还要熟知产品知识以便回答客户询问，增加客户对你的信心。因为双方互不见面相隔千里，所以对专有术语的明白理解起到至关重要的作用。对商务信函中常见的名词如发票、装箱单、商检、提单、产地证、汇票、受益人声明、信用证等要收集范本，存底备查，如对这样的专有名词不能熟悉了解，就很难在信函中完整、准确、无误地表达自己公司的意思。

对外贸业务的术语有了一定的了解后，下一步就是认知商品目标国家的语境。因为语言的产生和理解要求人与外界的互动，即认知体验。仅仅依靠传统的语境观点（即本文语境，上下文，或者说话人与听话人之间的互动）是不足够完全传递信息的。所以要加上人与自身以及人与外界的互动体验。如果交际双方由于熟悉程度和认知水平悬殊而造成互明语境较少，那么，成功的交际要求语言表达出的信息量就会增大。商务英语写作是以经济生活为反映对象，以语言文字为表达手段，以文章为信息传播的载体，以推动经济发展为其应有目标的社会实践活动。它是经济活动和经济工作的得力助手，是经济工作者及其他有关人员必须掌握的工具和武器。商务英语写作包括询盘与请求、回复函、投诉与索赔、理赔与拒绝函、销售函、邀请函与感谢信、道歉信与祝贺信、通知与通告、备忘录与会议记录、简历、申请函、推荐信、意向书、报告，调查问卷和商务文件。商业英语写作的特点，强调简明完整、清楚正确的写作风格和原则。

在撰写商务英语信函中，我们始终要采用的一个原则就是 You - attitude，You-attitude 顾名思义就是“你方视点”或“换位思考”。You-attitude 的核心是在商务交际活动中以对方为中心，站在对方的角度考虑问题，尽量照顾对方的感受，满足对方的需求，以此达到我方成功交际的目的。对于 You-attitude，有人误以为是一种通过第二人称代词 you 的频繁使用来体现对收信人的兴趣和关注的一种写作技巧，这是对 You-

attitude 的一种片面理解。You-attitude 是商务英语信函的一种写作风格或运用各种语言表达方式达成交际目的的策略总合。人称代词 you 的使用是构成 You-attitude 的重要手段之一,但绝不是全部。

商务英语信函中恰当地运用 You-attitude 有助于交际的顺利进行,实现交际目的。You-attitude 在商务英语信函中主要有以下两种功能。

1. 礼貌功能

礼貌现象普遍存在于不同的语言文化中,是协调关系、促进交流的必要手段。英国著名学者 Leech 在前人研究成果的基础上提出了礼貌原则,Leech 的礼貌原则认为在交际中要始终把他人的利益放在第一位,为他人着想,从而使对方感到受到尊重,反过来获得他人的好感,成功实现交际目的,这一点和 You-attitude 是相通的。商务英语信函中 You-attitude 的礼貌功能就是在书写信函时把他人的利益放在第一位,为他人着想,措辞礼貌委婉,处处维护对方的自尊,以此获得对方的好感,达到成功交际的目的。

2. 合作功能

You-attitude 的应用实质上是通过礼貌的方式实现对方与自己的合作。国际商务信函的往来,往往是促成一项贸易的关键,而达成商务交易的前提是互利,因此商务信函必定要本着合作互利的愿望撰写。因此 You-attitude 的合作功能体现于写信人从收信人的利益着想,对收信人利益给予真切关注,更体现在写信人以积极、肯定的态度解决问题以及真诚的合作精神。

采取“You-Attitude”并不是在所有的场合都使用第二人称代词。“You-Attitude”强调的是贯穿于信函全文的尊重、理解、体贴对方的态度,恰当地使用第一、第三人称也同样可以表达“You-Attitude”的内涵。尤其是在回复对方的投诉或索赔等要求时,可以表达对对方的歉意和理解,缓解紧张的气氛,显得委婉礼貌。

专业知识介绍

在全球经济飞速发展的今天,世界各国的贸易往来越来越频繁,商务信函已成为不同国家或地区的贸易双方在无法面对谈判磋商的情况下,进行商务沟通、洽谈业务及合作的重要方式之一。众所周知,在不同的交易阶段,信函的内容和写作方法及所用专业术语都是不同的,然而,作为外贸信函写作基本原则的“7C”原则是所有涉及交易的信函所必须遵循的写作规范。

与一般的交往信函不同,外贸信函的写作不追求语言的华丽优美和感情的细腻丰富,而讲求用精准朴实的语言,礼貌且明确地表达出写信人的意图。这也充分体现出商业领域效率优先的特性。在有效地运用信函进行贸易磋商的同时,结交商业伙伴,并取得对方的信任和尊重,也是信函写作的重要目的。

何为“7C”原则，“7C”原则是外贸信函写作的基本原则。“7C”是指评价外贸信函在选词、句、内容、语气、写作态度等方面的7个以英文字母“C”开头的单词，即：

- 完整 (completion)
- 正确 (correctness)
- 清楚 (clearness)
- 简洁 (conciseness)
- 具体 (concreteness)
- 礼貌 (courtesy)
- 体谅 (consideration)

1. 完整 (completion)

在商务信函中，写信人应完整表达所要表达的内容和意思，必须要把需要说明的情况全面交待清楚，叙述问题要有头有尾、善始善终，不能出现上下句脱节。一个问题说明白之后，再引出与之相关的另一个问题。

例如：1) We have established through our bank an irrevocable L/C in your favor. (Worse)

2) We have established through our bank an irrevocable L/C in your favor which will reach you in June 15 and remain valid until the end of June. (Better)

例句2中所提供的信息比例句1要更加完整，说明了信用证的到达日期及有效期，符合出口商的期望。

2. 正确 (correctness)

一封用于商务交往的信函应该在各个方面都是正确的，其中包括格式、语法、单词拼写、术语选择等。由于商务信函的内容大多涉及商业交往中双方的权利、义务以及利害关系，错误的用词不仅容易造成双方的误解，导致交易出现纠纷，还可能对公司的形象和信誉产生不良的影响。

例如：1) The credit will remain valid the end of this month. (Worse)

2) The credit will remain valid until May 31, 2009. (Better)

3. 清楚 (clearness)

在实务工作中，由于表述不清产生歧义进而导致的经济纠纷屡见不鲜。因此，信函中所述的问题必须让对方清楚明白，不会产生歧义或误解。

例如：1) The credit will remain valid the end of this month. (Worse)

2) The credit will remain valid until May 31, 2009. (Better)

在信函中表述清楚是十分关键的。因为如果表述不清，对方再回信询问相关信息，

这样就会延误时间，更为严重的是这种延误会错失商机。

4. 简洁 (conciseness)

商务信函的简洁并不意味着字数越少越好。商务信函应该用最少的文字礼貌地说明最完整的意思。这样不仅能节约双方的时间，让人一目了然，而且还能给对方以干练、高效、说话办事不拖沓的良好印象。例如：用 **now** 替换 **at the present of**，用 **for** 替换 **for the purpose of**，用 **since** 替换 **for the reason that** 等等。

总之，能用短语的时候不用句子，能用简单句的时候不用复合句，但是简洁是在无损于内容的前提下，用尽可能少的文字清楚表达真实的意思，简洁不能以牺牲信件内容完整为代价。

5. 具体 (concreteness)

在谈判磋商的关键问题上绝对不能马虎大意，必须有一说一，明确详细，不能模棱两可。例如：**a significant loss** 应改成 **a 55% loss**，数字的说明力要比笼统的 **a significant loss** 强得多。再比如 **in the near future** 应改成 **by Friday noon**，具体日子的说明力胜过 **in the near future**。

所谓具体就是内容要具体而且明确，尤其是要求对方答复或者对今后的交往产生影响的信函，“具体”就显得尤为重要了。

6. 礼貌 (courtesy)

礼貌是外贸函电的重要特征。友好的口吻和措辞对沟通双方之间的感情、实现信函所要达到的目标具有极大的推动作用。粗鲁生硬的表达对于建立贸易关系和保持长久合作都是极为不利的，应该力求避免。

例如：

1) You are requested to ship our good without any delay. (Worse)

2) Your prompt shipment of our order will be highly appreciated. (Better)

最重要的礼貌是及时回复对方，最感人的礼貌是从不怀疑甚至计较对方的坦诚。商务交往中肯定会发生意见分歧，但礼貌和沟通可能化解分歧而不影响双方的良好关系。

7. 体谅 (consideration)

拟定信函时要处处从对方的角度去考虑问题，而不是从自身出发，语气上要尊重对方。在起草商务信函时，始终应该以对方的观点来看问题，根据对方的思维方式来表达自己的意思，只有这样，与对方的沟通才会有成效。要做到体谅，写信人需注意以下两点：

1) 使用“您”、“贵方”多于“我”或“我们”。

例如：You will be appreciated if you will send us your samples.

2) 让对方时刻感受到你是站在对方立场上考虑问题的。

例如: We are now enclosing the latest pamphlet to you for your reference.

从上述“7C”原则中,我们不难看出,用清晰、明确、简洁的语言,完整、正确、礼貌地表达出写信人的意图,最终达成交易是商务信函写作的最终目标。因此,在写作的过程中,除了要确保单词拼写、语法、句法和专业术语的正确性,还要注意谨慎选词造句,顾及对方在读到信函后的感受。“7C”原则作为一种重要的信函写作指导方法,不仅对信函从质量上提出了具体标准,还对写信人的态度和心境提出了更高的要求。

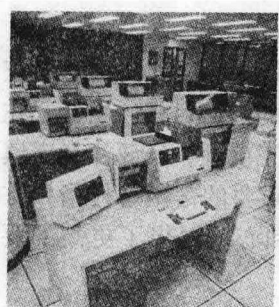
练习答案

2. Please translate the following into Chinese.

1. 我们, 希望尽快收到你们的价目单。
2. 我们已收到你方 4 700 美元的汇款。
3. 我们将提供所要求的文件。
4. 感谢你方 7 月 5 日的 247 号订单。
5. 我们拒绝接受这个日期, 因为我们的工厂要在 2 月 3 日放假过春节。

3. Please the following into English.

1. The writer should edit and rearrange all the relevant information and make the choice.
2. Are you cetain that some important information is not included in the dettes?
3. The students should be familiar with the format and writing skills of the business letter.
4. The writer should use the fewest words to tell what he wishes to tell.
5. Words or sentences in the business letter should not be ambiguous.



Unit 2

.....

The Structure of Business Letters

写作知识介绍

一般来说，我们通常使用单行距来布局一封信，这会使我们所写的信有一种紧凑感，但有些人在写短信的时候，更喜欢用双行距。

商务英语信函的组成包括下列若干部分。在一般情况下，前七个部分是不可缺少的。

1. 信头 (Heading)

信头包含发信人的简明信息，有时排列在信笺的右上角，离开信纸顶头约一英寸。信头表示出一家公司的品格，有助于给人们留下该公司的印象。除公司的名称及地址外，信头还可包括电话号码、传真号码、电子信箱以及所经营的业务。信头通常印在该公司所使用的信笺上。

2. 日期 (Date)

日期在地址下面，以便让收信人知道写信日期。一般把日期放在右端，这可起到行尾的作用，使信看上去更整齐。在商务英语书信中，日期一定要写全，不能用数字的形式，因为美国和英国的日期标示法是不同的。不管是齐头式还是缩头式，英国的日期标示法是“24th March, 2002”，而美国的日期标示法则是“March 24, 2002”。月、日的后面用逗号，年份后面不用标点。

3. 封内地址 (Inside Address)

封内名称和地址包括收信人的姓名和地址。写在左上角，沿着左边页线，比右上角的日期约低一到两行。如果知道某部门的主管人员，写信时须用他的头衔。封内名称和地址要用齐头式，紧靠信纸的左边，这样会使信看上去整齐。封内地址的一般规则如下：

- 1) 收信人的姓名 (及职衔)
- 2) 商行名称

- 3) 门牌号码和街名
- 4) 城市或镇名
- 5) 州、县名及其邮政编码
- 6) 国名 (如该信寄往国外)
4. 称呼 (Salutation)

称呼是对收信人的尊称语, 其位置是在封内地址的下面两行处, 并与之平头。对一般男子用 Mr., 对未婚女子用 Miss, 对已婚女子用 Mrs. (加丈夫的姓氏), 对一般女子也可用 Ms. (美式英语)。在称呼后面必须用逗号“,”, 但美国也通常用冒号“:”。

如果知道收信人的姓名, 应写 Dear Mr. ____, Dear Mrs ____, Dear Miss ____ 或 Dear Ms ____, (尊敬的×××先生, 尊敬的×××夫人, 尊敬的×××小姐或尊敬的×××女士); 如果不知道收信人的姓名, 就用 Dear Sir 或 Dear Madam (尊敬的先生或尊敬的女士)。如果信是写给企业或公司的, 那么就用 Dear Sirs (英式英语, 后面跟逗号) 或 Gentlemen (美式英语, 后面用冒号) (尊敬的先生们)。现在, 企业或公司有时由妇女开设或经营业务, 因此当写信人不能确定阅信人将是男士还是女士时, 则越来越习惯用 Dear Madam or Sir (尊敬的女士或先生) 以表示敬意。现在也开始用 Dear Sirs or Madams 或 Ladies/Gentlemen 这样的称呼, 以免有性别歧视之嫌。写信给那些妇女社会地位得到公认的国家里的企业或公司时, 尤其要注意这一点。

5. 正文 (Body of the Letter)

正文是信函的核心部分, 包含有收信人所要得到的信息。第一行须离称呼一个行距或两个行距, 齐头或与分段时一样缩进五个字母写起。正文每段之间须离一个行距或两个行距, 这样显得清楚。信文是实质性的内容, 信文的书写要求是简洁、清晰、礼貌; 语法正确, 切中要点; 段落划分明确, 每段集中于一个话题; 打印准确, 布局要有艺术性, 使你的信件看上去赏心悦目。尤其注意页边空栏, 它是信文的框架。信文多用单行距, 有些短信可用双行距。

6. 客套结语 (Complimentary Close)

客套结语写在结尾语下隔一行处, 从正中或偏右处写起。第一个字母大写, 后面加逗号。敬意结尾最常用的词语如下: (1) 如果知道收信人的姓名, 可用 Yours sincerely (您忠诚的); (2) 如果与收信人不太熟悉, 则用 Yours faithfully (您忠实的) 或 Yours truly (您真挚的); (3) 如果信件带有特殊的官方性质, 那么就用 Yours most cordially (您最真诚的) 或 Yours respectfully (您恭敬的) 等。结尾敬语必须和信文紧连一起, 不能分开, 更不能把它单独放到另一页。如遇此种情况, 则信件必须重新安排、打印。

7. 签名 (Signature)

签署是写信人或其所代表公司的名称或标记。公司名称可以打印, 而主管人签名则

必须是手写，两者都不可用印章代替。这部分在结尾敬语以下三行，大约留出五行或更多的空间。签名应用墨水笔写在表示敬意的结尾下面。由于外贸英语函体正式，即使函件书写者认识收信人，通常也要签上本人全名。亲笔签名往往字迹潦草，不易识别，因此还需要用打字注明拼法。本人头衔可打在签名下方。

8. 附件 (Enclosure)

信函如有附件，须离签名一个行距或两个行距，在信笺的左下角写上 Encl. 或 Enc. (Enclosure 的缩写)，然后写上附件名称。附件如不止一件，应写明件数。

9. 抄送副本 (Carbon Copy)

如果信函的内容需要送给有关部门或人士知悉时，可以在附件的下方注明 C. C. 或 c. c. (Carbon Copy 的缩写)，后面写上副本收受人的姓名或部门。表示副本抄送某人或某部门。如果不希望收信人知道有抄送副本，则可在副本上标明 B. C. C. 或 b. c. c. (Blind Carbon Copy 的缩写)。

10. 附言 (Postscript)

附言有时也叫又及，在抄送以下两行。再如写信人想增加些信中忘记提到的内容，可用此方式，一般来说，除非确系必要，最好不用附言。如果在信的本文写完之后，又有新的情况必须通知收信人，那么加上附言，也是合理的。附言应尽量避免使用，因为它可能会给人一种错觉，即在写信前，你未能很好地安排你的信件。这可能会影响到你的信誉。附言在信笺的左下角，离签名一个行距或两个行距，写上 P. S. 或 PS (Postscript 的缩写)，再补写上一到二行附言，然后写上函件书写者姓名的第一个字母。

11. 经办人 (Attention Line)

注意事项的习惯用语是：For the attention of 或简单的 Attention，下面一般要加上横线。有时，写信人希望收信人或公司将该信函迅速交给经办人或经办部门办理，这时可以在封内地址和称呼之间加上经办人的姓名或职衔，常见的写法如下：Attention, Mr. John Smith, Chief Executive Officer (或 CEO)；Attention of Mr. John Smith, Chief Executive Officer (或 CEO)；Attention of Chief Executive Officer (或 CEO)。如经办人姓名不详，可只写其职衔。

12. 事由 (Subject)

事由也称为标题 (Caption)。事由写在称呼下面两行处，一般置于信笺中间。写事由的目的是使对方的收发人员看了它就迅速将信函转递给经办人，不必等待读完信中全部内容后才能确定，以便于归档和查阅。因此，事由须简明扼要，说明商品名称、数量、信用证或合同号码即可。有时前面加上 Re，意思是“关于”，也即“事由”，但不是英语 regarding 的缩写。前面什么也可不加，在事由下面加下划线。事由的写法一般如下：