

经济管理精品教材  
国际贸易系列

21  
世纪

*Business English Correspondence*

# 外贸英文函电

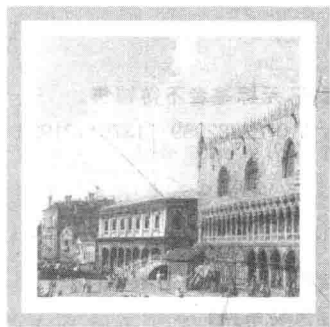
余晓泓◎主编

董梅 孙瑞◎副主编



清华大学出版社

21世纪  
经济管理精品教材  
国际贸易系列



*Business English Correspondence*

# 外贸英文函电

余晓泓◎主编

董梅 孙瑞◎副主编



清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

本书根据外贸实务流程先后顺序进行编排,涵盖商务信函写作的基本知识、建立与促进商务关系、询盘及回复、报价和发盘、还盘和接受、订单及其履行、信用证、其他支付方式、包装、保险、船运、索赔与理赔、销售促销等内容。书中详述了各种场景信函及其回复的写作步骤和常用表达方式,并列出了学习目标、写作技巧、样函、重点句型、实用语句、练习以及补充阅读,便于读者有目的地学习和掌握。

本书知识性与实用性紧密结合,可作为国际经济与贸易、工商管理、商务英语等专业学生的教材,亦可为外贸工作者提供学习参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

外贸英文函电/余晓泓主编. —北京:清华大学出版社,2017

(21世纪经济管理精品教材. 国际贸易系列)

ISBN 978-7-302-46363-4

I. ①外… II. ①余… III. ①对外贸易—英语—电报信函—写作—高等学校—教材 IV. ①F75

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 011415 号

责任编辑:张 伟

封面设计:李召霞

责任校对:王荣静

责任印制:刘海龙

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质量反馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62770175-4506

印 装 者:保定市中国画美凯印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:13.25

字 数:303千字

版 次:2017年1月第1版

印 次:2017年1月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:32.00元

产品编号:065363-01

# 前言

外贸英文函电是高等院校对外贸易类专业的核心课程之一,该课程将英语语言能力和国际商务实践相结合,培养学生的国际商务业务能力。学生通过本书的学习,可以掌握实际外贸操作流程以及英文邮件的写法。本书为学生展示了各种场景的信函及其回复的表达方式,不同情境和语境下的邮件书写步骤,并列举了函电中常用的专业词汇及实用语句。通过本书的学习,学生可以“脱笔而出”。本书也是外贸新人的“上岗宝典”。本书可作为国际经济与贸易、工商管理、商务英语等专业学生的课堂教材,亦可为外贸工作者提供学习参考。

本书共 14 章。其中第 1 章为英文商务信函写作的基本知识,包括英文商务信函的结构、格式、内容以及写作方法。第 2 章到第 14 章按交易流程,详细介绍了建立与促进商务关系、询盘及回复、报价和发盘、还盘和接受、订单及其履行、信用证、其他支付方式、包装、保险、船运、索赔与理赔、销售促销以及新产品推进等内容。

本书的主要特色如下。

(1) 实用性。本书的编写者以前从事过外贸实际工作,并且长期从事外贸领域的教学工作。因此本书在保证理论和实践结合的基础上,重点突出应用性,注重实践练习,使使用者在学习完每一章后能够将所学知识融会贯通、活学活用。

(2) 系统性。本书按照进出口业务流程分类,以外贸函电写作技巧为主线,运用实际案例系统编排课程内容。每一章都有学习目标、专题简介、常用表达方式、写作技巧、样函、重点句型、实用语句、练习以及补充阅读,便于读者有目的地学习和掌握。

(3) 时效性。本书的取材来源于多个行业的外贸企业、国内外商务网站、贸促会和律师行,内容丰富,贴近现实,真实生动地反映了外贸行业和当代企业的业务动态。

本书由余晓泓担任主编,负责全书的设计和统稿工作。董梅、孙瑞担任副主编。各章编写和分工如下:Unit 1, Unit 2, Unit 3, Unit 4 由余晓泓编写;Unit 7, Unit 8, Unit 9, Unit 11, Unit 12 由董梅编写;Unit 5, Unit 6,

Unit 10, Unit 13, Unit 14 由孙瑞编写。

本书在编写过程中参考了大量的文献资料,在此特向这些资料的原作者表示衷心的感谢!

由于作者水平有限,书中不妥之处在所难免,敬请同人、读者不吝赐教,以便我们在日后的修改工作中不断精进。

编者

2016年10月



# 目 录

Unit 1	Essentials of Business Letter Writing	1
Unit 2	Establishing Business Relations	21
Unit 3	Enquiries and Replies	31
Unit 4	Quotation and Offer	43
Unit 5	Conclusion of Business	54
Unit 6	Order	69
Unit 7	Letter of Credit	86
Unit 8	Other Payment Methods	105
Unit 9	Packing	120
Unit 10	Shipment	133
Unit 11	Insurance	146
Unit 12	Claim and Settlement	161
Unit 13	Agency	173
Unit 14	Sales Promotion	185
附录		196
参考文献		205

# Essentials of Business Letter Writing

## Learning Objectives

After you finish learning this unit, you are able to:

- (1) Understand the basic knowledge about the styles of business letter.
- (2) Understand the basic knowledge about the layout and parts of business letter.
- (3) Be familiar with the envelop formats of business letter.
- (4) Master the characteristics of business letter writing.
- (5) Grasp the language characteristics of business letter.

## Brief Introduction

商务信函是企业与外界进行沟通的一种常用形式。商务信函的用途十分广泛,可以用于征询和传递信息以及沟通和处理业务磋商的各种问题。在国际贸易中,交易的磋商、合同的签订大多是通过信函的方式来进行的。商务信函是具有法律效力的文件,因此,从形式到内容,都必须加以重视。商务信函写得好,不仅能为公司赢得新客户,也有助于促进和发展与老客户的关系。相反,如果信函词不达意,很容易引起误会,并可能引发矛盾,造成客户的流失。当今时代,出于方便、快捷、经济的考虑,商业界人们越来越多地使用电子邮件的方式进行业务沟通,电子邮件通过计算机网络进行传输,几秒钟就可以送达,同时方便复制、打印、储存,是商业信函一个很好的补充。

商业信函和电子邮件相辅相成、相互补充,各自具有各自的特点,难以完全替代。商业信函比较烦琐,送达周期长,通常篇幅较长,纸版形式,可以保证机密性,而电子邮件方便快捷,通常篇幅较短,内容不被保护,且缺乏私密性。

商务信函和电子邮件的写作规范与格式基本相同,要写好它们并非轻而易举,不仅需要具备相关的业务知识,通晓商务法规和国际惯例,还应具备扎实的语言基础,熟悉商务信函和电子邮件的书写规范和行文要求。因此,学习和掌握商务信函和电子邮件写作的要点就显得尤为必要。

## Requirements for Business Letter and Email Writers

要写就一封成功的商务信函,需要起草人具备以下条件:

- (1) 精通英语(Good command of English);
- (2) 通晓外贸理论和实务(Knowledge of business theory and practice);
- (3) 通晓术语(Knowledge of technical terms);
- (4) 通晓人的心理(Knowledge of psychology);

(5) 熟悉推销艺术(Skills in salesmanship)。

## Seven Guidelines in Business Letters-Writing

为了达到通过信函和邮件进行有效沟通的目的,有必要了解并掌握写好商务信函和电子邮件的原则。这些原则通常被称为“7C原则”,即清楚、简洁、正确、具体、礼貌、连贯和完整。

### 1. 清楚(clarity)

商务信函应使读者一目了然,没有艰涩难懂或产生误会之处,清楚地表达“谁做什么”和“什么是什么”。使修饰词和被修饰词尽可能靠近,避免使用指代不清楚的代词。在确定所要写的内容后,选择使用简短、熟悉和口语化的词语,构建简单、有效的句子和段落来清楚地表达目的,避免使用冗长、复杂及产生歧义的句子。

### 2. 简洁(conciseness)

所谓简洁,就是指要言简意赅地表达所需表达的意思,同时又无损于书信的完整和礼貌。在书写商务信函和电子邮件时,要摒弃那些陈旧的商业术语,做到简洁明了。通过去掉不必要的词和冗长的句子,保留直接、简明的事实信息。

### 3. 正确(correctness)

商务信函和电子邮件必须写得正确,因为其牵涉到双方的权利和义务,而且它还是商业单据的凭证。正确的商务信函和电子邮件不仅表现为语法恰当,标点符号和词汇拼写正确,还要求叙述正确、提供的事实和数字无误、写作格式规范、技巧运用恰当以及商业术语正确。

### 4. 具体(concreteness)

商务信函和电子邮件中应使用具体和明确的词或句子,避免采用模糊和抽象的词语与语句。要清楚地列明日期和时间,并清楚地阐明任务和预期,信函和电邮中应尽量使用主动语态来陈述内容。

### 5. 礼貌(courtesy)

礼貌在商务信函和电子邮件中有其特殊而丰富的内涵。一封礼貌的信函和电子邮件可以加深与目前客户的业务关系,也有助于结交新的业务伙伴。在商务信函和电子邮件的写作中,及时是礼貌之首。此外,在撰写商务信函和电子邮件时,应使用肯定的词语和友好的语气表达你的想法,避免使用否定的、指责性的言辞或语气,语调上要尽可能站在客户的立场上,考虑到对方的愿望和背景,做到互惠互利。

### 6. 连贯(coherence)

在商务信函和电子邮件中确保按逻辑顺序把写信人的想法一个接一个地表达出来,最好一事一段,使读者能够很容易地了解写信人的思路 and 想法。

### 7. 完整(completeness)

商务信函和电子邮件必须力求完整,要包括写信人所要达到的目的的所有必要信息,确保没有落下任何关键性数据。

## Letter Format and Placement of Major Parts

通常情况下,商业信函有7个不可缺少的部分,分别是:信头、日期、封内地址、称呼、



正文、结尾敬语、签名。有时根据需要增加的部分包括：附件、再启、经办人姓名、事由、参考编号、抄送。

商务信函的通常结构如图 1-1 所示。

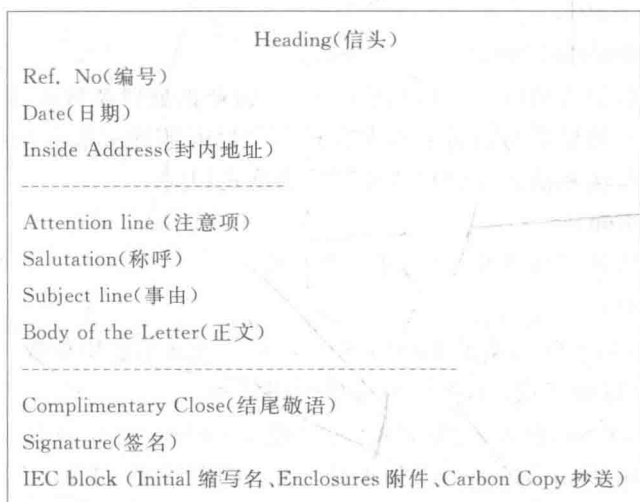


图 1-1 商务信函的通常结构

### 1. 信头(letter head)

信头也称为信笺抬头,由寄信人公司名称、地址、电话号码、e-mail 地址和传真号构成。信头通常位于信纸上方居中,也有左上角或右上角的。这部分内容通常是印上去或打印上去。

### 2. 信函编号(reference number)

信函编号是为了便于往来书信的存档和查阅,一般采用 Your Ref. (你方编号)或 Our Ref. (我方编号)。信函编号通常放在日期的上方或与日期平齐靠左的位置,打上如下字样:

Your Ref. :

Our Ref. :

### 3. 日期(date)

日期是商务信函中至关重要的一部分。日期决定着一个合同是否生效,订单是否执行,账单是否已付款,等等。因此,商务信函中绝不能遗漏或写错日期。日期写在信头的下方。除平头式日期写在信纸的左侧,其他书写格式的情况日期一律写在右侧。书写日期时,应注意以下几点:

- (1) 年份必须全部写出。
- (2) 月份要写英文名称,不能用数字代替。
- (3) 日期可以用基数词,也可以用序数词,最好用基数词。
- (4) 年份前要加逗号。
- (5) 日期切忌全部用数字表示。

日期有下列几种写法:

June 20, 2015

2<sup>nd</sup> October, 2015

25 Nov., 2015(25 November, 2015)

November 30<sup>th</sup>, 2015

#### 4. 封内地址(inside address)

封内地址包括收信人的姓名、头衔、单位名称、营业地址以及城市、国家名称和邮政编码。收信人的姓名和地址应与信封上的内容相同。封内地址一般在信纸左上角,置于日期之下。封内地址写法和格式与信封地址写法和格式相同。

#### 5. 称呼(salutation)

称呼写在信内地址下面空两行处,并与之平头。

常用的称呼语有:

商业函件常用 Dear Sirs,不能单独用 Sirs,Gentlemen 不能用单数。称呼后用冒号或逗号均可,但前者显得更正式。Gentlemen 后常用冒号。

公事函件用 Dear Sir,此外公事函件还可以用 To whom it may be concerned。

半公半私函件用 Dear Mr. ××,如果是女性,则用“Dear Madam”。

#### 6. 注意项(attention line)

通常当封内地址中不包含收信人名字时,注意项用来标识出希望信函送达指定的人。注意项通常放在封内地址和称呼的中间。如图 1-2 所示。

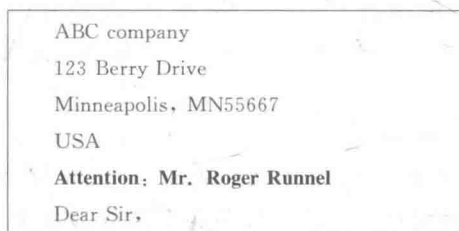


图 1-2 注意项的位置和写法

#### 7. 事由(subject)

事由是使对方的收发人员看了它就可迅速传递给经办的人,同时也便于登记归档和查卷。事由要简明扼要,说明商品的名称、数量、信用证或合同号码即可。例如:

Subject: Men's Bicycles

Re: Sales Confirmation No. 2536

Your Order No. :

Reference:

事由写在称呼下面、信的中间位置。事由下面可以画线,也可以不画线,有时可全部用大写字体。其中,Re:(拉丁文)意为“关于、有关”,在这里作“事由”解。

#### 8. 信函正文(Body of the letter)

信函正文是商务信函中最重要的部分。商务信函的目的是传递信息。在书写时,要遵循“7C原则”。正文的位置在事由的下方。通常情况下正文采用三段式:开头段、主体

段和结尾段。开头段引入主题,主体段阐述核心思想,主部分也可以根据需要再进一步细分段落。结尾段以总结和建议结束全文。如果信函需两页或更多的信纸时,在前一页最后一行的右边写上 to be continued。续页应采用不带信头的信纸,并注明收信人名称、页数和日期。例如:

Page 2 The Universal Trading Co., Ltd. June 3, 2015

### 9. 结尾敬语 (complimentary close)

结尾敬语是在结束函件时的一种客套,它应与前面的称呼相呼应。它的位置在正文下面空一行处,如图 1-3 所示。

Close	Salutation	Complimentary
Formal	Dear Sir or Madam	Very truly yours, Yours truly, Yours very truly, Very sincerely yours,
Semi-formal	Dear Mr. /Mrs. /Ms.	Sincerely yours, Yours sincerely, Best regards,
Informal	Dear Brown,	Cordially, Cordially yours, Yours truly, Yours,

图 1-3 结尾敬语的写法

### 10. 签名 (signature)

签名通常在结尾敬语下空三行的位置。签名可采用不同写法,一般包括写信人的手写签名、写信人的打印签名、写信人的头衔、公司名称。有时,在公司名称前有 Per Pro. 简称为 P. P. (Per Procurator),意思是签名人正式代表组织,不是以个人身份签名。有时,在公司名称之前加 For,说明代表公司签名或代表某人签名。例如:

Yours truly,

(Signature)

John Smith

Sales Manager

General Trading Co.

如果签名的人和打印信函的人不是同一个人,要在信中表示出来。通常在签名下面直接写上写信人和打印信函人名字的首字母缩写。如果签字的人是 John Smith, 打字或起草信件的人是 Tina Edward, 那么签字下面首字母缩写就是 JS/TE。

外国函件都必须有负责人亲笔签名,用橡皮戳说明该信并非本人亲自过目,只是通函而已,不为人重视。

### 11. 经办人代号 (initials/reference notation)

经办人代号是提供信件产生的信息资料,便于必要时查对之用。经办人代号是由信

件口授者和秘书的姓名首字母组成,用冒号或斜线号分开,可用以下方式书写:

FCM/HL,FCM:HL,FCM/hl,fcM:hl

### 12. 附件(enclosure or attachment notation)

假如信函随附其他文件,可以在信函左下角经办人代号下方注明附件份数和内容。当附件只有一件时,注明 Enclosure 或 Enc. 即可,或标注 Attachment 或 Att.。一件以上时,要加上编码,以便收信人识别,用 Enclosures. 或 Attachment 说明。例如:

Enclosures:

(1) Birth Certificate(原产地证明)

(2) Photo(照片)

(3) B/Lading(提单)

(4) Attachments:

① Application for Admission(进入申请)

② Student information form(学生信息表)

### 13. 抄送(Carbon copy/CC)

发信人若需把此信抄送给有关单位,可在附件下方即信左下端打上 CC,然后打上抄送人的头衔和单位的名称,例如:

CC: Mr. Kelly T. Mayo

Copies to: directors

C: Kirby P. Thompson, President, Investments Online

Copy to: Sales Manager

附笔(Postscript/ P. S.)

若写完信后还须补述,即为附言。有时并非真正将忘了写的事情补上,而是故意引起对方的注意。附笔被放在抄送下方。在写完 P. S. 之后,由发信人签署本人简笔签名,即签字人姓名的首字母缩写。

## The Layout of E-mails

### 1. Heading

Date 系统自动插入。

From: 发信人电子邮件地址,这部分计算机会自动录入。

To: 收信人电子邮件地址。

Cc: (Carbon copy)抄送。如果电子邮件同时发送给多人,则在抄送栏添加抄送人的邮件地址。

Bcc: (Blind carbon copy)密送。电子邮件同时发送给不必要或不合适让收信人知道的其他人,则在暗送栏添加暗送人的邮件地址。

Subject: 主题或事由,写主题的目的是使收件人在读邮件正文之前就可以了解到邮件的主要内容。因此主题必须写得简短、清楚,让人一目了然。

Attachment: 附件

2. Salutation 称呼

3. The body 正文

## The Layout of Business Letters

商务信函要达到良好的沟通效果,一方面要撰写恰如其分的句子和段落,另一方面还必须运用恰当有效的信函格式。英文商务信函有三种常用的格式:缩行式(Indented Style)、平头式(Full Block Style)和改良平头式(Modified Block Style)。

### 1. 缩行式

如图 1-4 所示,缩行式的封内地址下一行都比上一行缩进两格或三格。信的正文,每一段的开始都缩进 5 个字母的位置开始,其他各行都从左边顶头写。

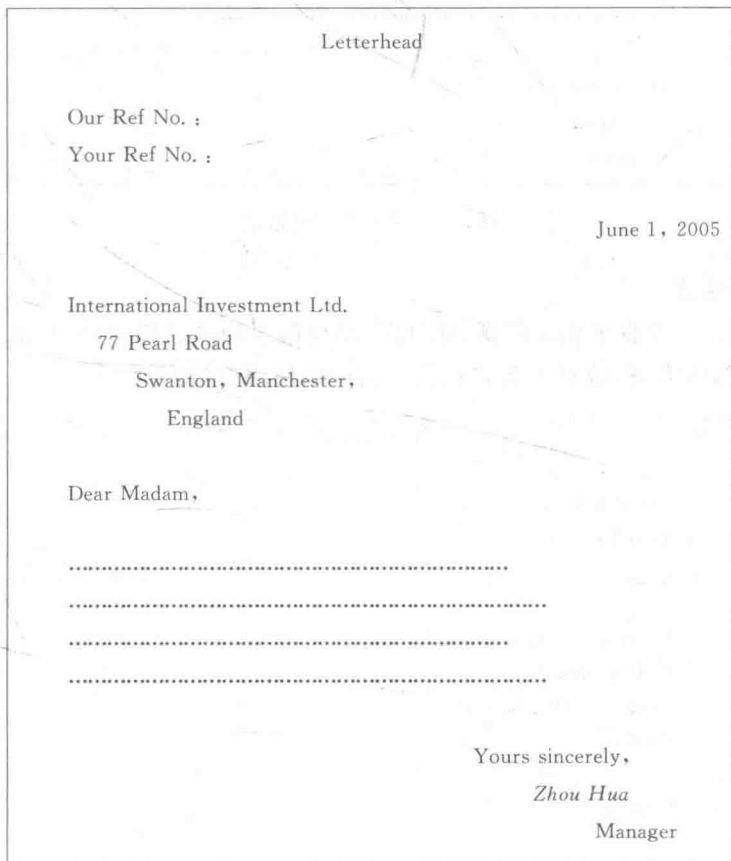


图 1-4 缩行式信函格式

### 2. 平头式

如图 1-5 所示,平头式信函的每一行都从左面的空白边缘开始写,前面不留空格。

Letterhead

Our Ref No. :  
Your Ref No. :

June 1, 2005

International Investment Ltd.  
77 Pearl Road  
Swanton, Manchester,  
England

Dear Madam,  
.....  
.....

Yours sincerely,  
*Zhou Hua*  
Manager

图 1-5 平头式信函格式

### 3. 改良平头式

如图 1-6 所示,改良平头式信函,除日期、结尾敬语和签名部分外,其他部分每行开头都与左边空白边缘看齐,改良平头式在商业信函中使用比较广泛。

Letterhead

Our Ref No. :  
Your Ref No. :

June 1, 2005

International Investment Ltd.  
77 Pearl Road  
Swanton, Manchester,  
England

Dear Madam,  
.....  
.....

Yours sincerely,  
*Zhou Hua*  
Manager

图 1-6 改良平头式信函格式

## Addressing Envelopes

信封的写法与封内地址的写法完全一样,两者最好在形式上保持一致,通常采用缩行式或平头式两种写法。以下是平头式的样例,如图 1-7 所示。主要有以下特点:

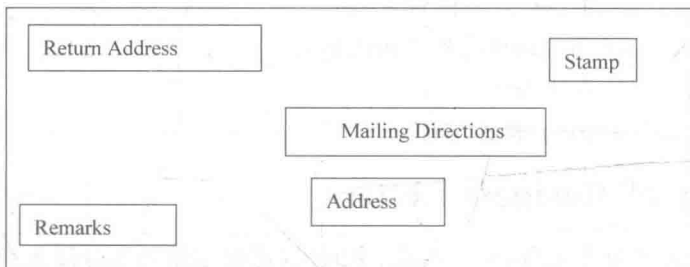


图 1-7 信封的写法

(1) 寄信人姓名和地址应写在信封的左上角,要和封内地址保持一致。

(2) 收信人姓名和地址写在信封中下偏右的位置。

(3) 寄信人和收信人的姓名和地址的书写顺序依次为: ①写信人姓名; ②写信人的职务; ③公司名称; ④邮寄地址(按从小到大的顺序写,依次为门牌、街道、城市、州/省及邮政编码,最后书写国名)。

(4) 关于信件类别,如果系私人信或密件,必须由受信人亲自开启,可在信封“Remarks”处,根据需要注明下列字样:

Private	私人信
Personal	个人信
Confidential	机密信

(5) 如需说明信函的投递方式,可在信封的“Mailing Directions”处注明下列字样:

Registered	挂号邮件
Express	快递邮件
Ordinary Mail	平信
Immediate(Urgent)	急件
Printed Matter	印刷品
Sample	样品

(6) 如果信件不是通过邮寄,而是托某人转交,则信封上不写收信人的地址,只在收信人名称之下写: By Politeness of/By Kindness of/Through the Courtesy of/Per Kindness of/Forwarded by/Per Favor of/Favored by,之后加上带信人的名字。如果不写出带信人的名字,则只需在收信人姓名之上写: Please Forward.

(7) 如果信件通过邮寄给第三者转交给收信人,则要在收信人姓名下面写明转交人的姓名,其前面加 c/o(=care of 由……转交),例如:

Mr. Park Davis

c/o Mr. Harold Wood

## Writing Procedure

商业信函或电子邮件的写作步骤通常包括五个步骤:

- (1) Determine your writing purpose(确定写作目的);
- (2) Analyze your reader(分析阅信人);
- (3) Organize your thought(构思信函内容);
- (4) Write your draft(拟定草稿);
- (5) Polish your writing(修改定稿)。

## The Outline of Business Letters

商业信函通常可分为三段,即开头段、中间段(可根据需要细分段落)和结尾段。

### 1. 开头段

信函的开头应该直入主题,要避免空洞。根据书写商务信函的目的不同,开头一般分为两大类:一是回复信件,在此类信函中,习惯上是用敬语将收到对方来信的日期、编号或查号、主题及简单内容加以综合叙述,使对方一目了然这封信是就那一封去信的回复。二是第一次通信,在此类信函中可以利用开头语作必要的自我介绍,并表明目的要求。开头语一般要与新的正文分开,自成一段,文字简洁明了。

对于回复信件,可采用以下方式开头。

#### 1) 感谢对方的来信

We thank you for	your letter (inquiry, telex, e-mail, fax etc.) of...
Thank you for	
We appreciate	
We were pleased to receive	
Please accept our thanks for	

#### 2) 对来信进行回复

As per	your letter (inquiry, telex, e-mail, fax etc.) of...
Answering to	
In response to	
In reply to	

#### 3) 回复来信中的有关问题

With reference to	your letter (inquiry, telex, e-mail, fax etc.) of...
In reference to	
Referring to	
Pursuant to	



#### 4) 回复来信中提出的要求或指示

As requested	the request/ instruction	in your letter of...
As required		
As instructed		
According to		
In accordance with		
In compliance with		
In conformity with		

#### 5) 对以前信函的补充或确认

Further to our letter of...	对我方某月某日的信函补充如下
With further reference to our letter of...	
Confirming our letter/conversation of...	我方确认某月某日的信函/会谈
This will acknowledge receipt of your inquiry of...	我方确认收到你方的某月某日的询价信
We confirm that our letter of...and...	我方确认某日信函并……
With further reference to...	对……进一步补充如下

对于第一次通信的商务信函,可以用以下方式开头。

##### 1) 通过别人的介绍了解到对方

Your company has been recommended to us by...
We learned from...that...
The name of your reputable firm has come to us through...
We have had your name and address given to us by...

##### 2) 自己毛遂自荐介绍一些情况

This letter is	to inform you that...
We are pleased	
We have the honor	
Will you please allow me to introduce myself.	请允许我向你们做下自我介绍

## 2. 中间段

中间段通常提供必要的背景和支持性细节信息,回答“who”“when”“what”“why”“where”and“how”。

## 3. 结尾段

商务信函的结尾语一般用来总结正文所谈事项,提示对收信人的要求,如希望来函或电传订货、答复询问或作必要的声明等。结尾语应该简洁、中肯,与写信的主旨相符。结尾语的位置是在正文结束之后,另起一段。根据是否需要对方回复把结尾语分为两类。

对于期待对方回复的信件,可以用以下的方式结尾。