

著 正泰谷  
译 高嘉莲

从零开始

# 英文 E-mail



中国大百科全书出版社

总编辑：徐惟诚      社长：田胜立

Original Japanese edition © Someya Yasumasa 1997

Chinese translation copyright © 1999 by Classic  
Communications Co.

Simplified-Character Chinese translation copyright © 1999 by  
中国大百科全书出版社

ALL RIGHTS RESERVED

本书中文简体字版权由台湾经典传讯文化授权出版发行

图字：01-2000-0198

### 图书在版编目（CIP）数据

从零开始－英文E-MAIL/（日）染谷泰正著．－北京：中国大百科全书  
出版社，2004.1

ISBN 7-5000-7008-X

I. 从... II. 染... III. 英文－电子邮件－写作 IV. H315

中国版本图书馆CIP数据核字（2003）第122386号

责任编辑：尤国宏

封面设计：天 健

责任印制：崇玉书

**中国大百科全书出版社** 出版发行

（北京阜成门北大街17号 邮政编码 100037 电话：010-68314918）

<http://www.ecph.com.cn>

新华书店经销

河北大厂回族自治县彩虹印刷有限公司印刷

2004年1月第1版

2004年1月第1次印刷

开本：880×1230 1/32 印张：10 字数：280千字

印数：1~5300

定价：19.00元

# 前 言

在数字化网络时代的今天,“电子邮件”已成为众人瞩目的联系工具。美国使用电子邮件的人口已超过上千万人,它正逐步取代以往的信件、电话、传真等通讯媒体,成为主要的信息交流方式。日本也于 1995 年正式进入电子邮件时代。尤其是在商务方面,电子邮件的渗透力更为显著,许多企业已不可一日无它。

在这种背景之下,本书以商用英文电子邮件的书写为目标,编纂出实用指南。全书分为三部分。另外,在本书的序论中,简单说明了电子邮件的优点。

第一部分说明了电子邮件的标准格式及书写电子邮件时须注意的基本规则及礼仪(网络礼仪)。

第二部分是本书的主要部分,以电子邮件英文商用书信(包括公司内通讯)为主,挑选出一百篇实用的范例,并附上翻译及词语解释。范例集的英文部分,分别请两位以英文为母语的人士审定。在此必须事先声明一点,本书将“英文”视为国际通用的媒介语言,因此并未全面采用以英文为母语者的意见。

第三部分则结合具体实例深入浅出地阐述了电子邮件英文书信的基本写作技巧。

本书在执笔时,承蒙 ARUKU 英语策划部的大江孝先生及特约编辑辻由起子小姐的协助,在此郑重向他们两人致谢。

染谷泰正 <someya@gol.com>

# CONTENTS

## 序论:E-Mail 简介

- 1. 什么是 E-Mail 2
- 2. E-Mail 的优点 3

## Index 6

Notes—一览表 6

体例与缩写一览表 7

## 第一部分:E-Mail 的格式、规则与礼仪

### 1. E-Mail 的格式 10

#### 1-1 表头 11

- 1. From: (发信人姓名)
- 2. To: (收信人)
- 3. Cc: (副本收件人)
- 4. Blind Cc: (隐匿副本收件人)
- 5. Subject: (文件名/信件主题)
- 6. 其他

#### 1-2 正文部分 16

- 1. 开首敬辞
- 2. 主文
- 3. 结尾敬辞
- 4. 署名

### 2. E-Mail 的规则与礼仪 23

#### 2-1 使信件易读的规则 23

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 1. 不要完全用大写书写                |           |
| 2. 引用来函应力求精简                |           |
| 3. 标明出处                     |           |
| <b>2-2 对收信人的礼貌</b>          | <b>28</b> |
| 1. 勿忘 Greetings 和 Thank you |           |
| 2. 注意文化、习惯的差异               |           |
| 3. 不用性别歧视用语                 |           |
| <b>2-3 发 E-Mail 前的注意事项</b>  | <b>33</b> |
| 1. 做起码的润饰                   |           |
| 2. 遵守“48 小时的原则”             |           |
| 3. 不要将他人的信件随意发给第三者          |           |

## 第二部分: E-Mail 范文集

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <i>Part-1. 基本范例</i>         | <b>39</b> |
| <b>第一封电子邮件</b>              | <b>40</b> |
| No. 1 首次寄发电子邮件……            |           |
| No. 2 这么快就回信, 谢谢你……         |           |
| No. 3 告知电子邮件以外的联系方式……       |           |
| No. 4 请教我安装电子邮件软件……         |           |
| No. 5 很抱歉至今才回信, 星期日想和你见个面…… |           |
| <b>错收他人邮件</b>               | <b>50</b> |
| No. 6 你是否寄错地方了……            |           |
| No. 7 将别人误寄的电子邮件, 再寄回去……    |           |
| <i>Part-2. 商用电子邮件</i>       | <b>55</b> |
| <b>询问</b>                   | <b>56</b> |
| No. 8 请告知新产品的更详细信息……        |           |
| No. 9 请告知能否邮购书籍……           |           |
| No. 10 我正在找一本书, 不知贵店是否有现货…… |           |
| No. 11 查询目录上的商品内容……         |           |
| <b>索取目录</b>                 | <b>64</b> |
| No. 12 请寄给我一份邮购目录……         |           |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| No. 13 目录将另外寄送给您……                |            |
| <b>订购·交涉</b>                      | <b>68</b>  |
| No. 14 我要订购……                     |            |
| No. 15 谢谢您的订购……                   |            |
| No. 16 大量订购能否打折……                 |            |
| No. 17 我想取消订单……                   |            |
| No. 18 感谢贵公司迅速处理我的订单……            |            |
| <b>抱怨及其处理</b>                     | <b>78</b>  |
| No. 19 我在网上订购的商品,至今尚未收到……         |            |
| No. 20 本公司订购的商品,至今尚未收到……          |            |
| No. 21 收到的商品和订购的不符……              |            |
| No. 22 已收到订购的软件,但产品有瑕疵……          |            |
| No. 23 为延迟交货而致歉……                 |            |
| No. 24 我们将为您更换商品……                |            |
| <b>索取资料</b>                       | <b>90</b>  |
| No. 25 请寄给我××国际会议的详细资料及报<br>名表……  |            |
| No. 26 能否寄给我一份论文复印件……             |            |
| No. 27 寄上您要的论文复印件……               |            |
| No. 28 我将寄上一份资料,请立即支付费用……         |            |
| No. 29 我索取的资料尚未收到……               |            |
| No. 30 很抱歉,您索取的资料无法寄送……           |            |
| <b>委托·请求</b>                      | <b>102</b> |
| No. 31 因资料遗失,烦请再寄上一份……            |            |
| No. 32 我们有份问卷,想请您提供理想的被采<br>访人选…… |            |
| <b>征求同意</b>                       | <b>106</b> |
| No. 33 我想引用您的论文,希望征得您的同意……        |            |
| No. 34 我想引用您论文的××部分……             |            |
| <b>预约</b>                         | <b>110</b> |
| No. 35 我想跟您商定访问贵公司的时间……           |            |
| No. 36 我想约个时间参观贵工厂……              |            |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| No. 37 我想更改访问贵公司的时间……        |            |
| No. 38 欢迎来访,请告知您的抵达时间……      |            |
| No. 39 我的抵达时间如下,此外……         |            |
| <b>订旅馆</b>                   | <b>120</b> |
| No. 40 我想向贵旅馆订房间……           |            |
| No. 41 我们已接受您的订房……           |            |
| <b>感谢函</b>                   | <b>124</b> |
| No. 42 感谢贵公司对我的热情款待……        |            |
| No. 43 很抱歉至今才回信,再次感谢您的盛情款待…… |            |
| No. 44 参观贵工厂时,承蒙您的热情招待……     |            |
| No. 45 这场研讨会非常精采,谢谢您……       |            |
| <b>介绍信</b>                   | <b>132</b> |
| No. 46 向您介绍我的客户 × × ……       |            |
| No. 47 我想推荐一位对你的研究有帮助的人……    |            |
| <b>邀请函</b>                   | <b>136</b> |
| No. 48 敬邀您参加敝公司周年庆祝酒会……      |            |
| No. 49 敬邀您参加第 × 届商品展示会……     |            |
| No. 50 敬邀您参加新任总裁的就职庆祝会……     |            |
| No. 51 邀请参加新产品发布会……          |            |
| <b>参加与否的回复与确认</b>            | <b>144</b> |
| No. 52 应邀参加庆祝酒会,我感到很荣幸……     |            |
| No. 53 很抱歉无法出席周年庆祝酒会……       |            |
| No. 54 参加研讨会的确认信函……          |            |
| <b>通知</b>                    | <b>150</b> |
| No. 55 办公室迁新址的通知……           |            |
| No. 56 开办服务新项目的通知……          |            |
| <b>雇用·就业</b>                 | <b>154</b> |
| No. 57 本公司目前正在招募优秀人才……       |            |
| No. 58 寄上一份 ASCII 格式的履历表……   |            |
| No. 59 向本公司咨询兼职工作的来函已收到……    |            |
| No. 60 很抱歉,您申请的职位没有空缺……      |            |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| No. 61 请至本公司参加面试……               |            |
| No. 62 谨向贵公司积极推荐 × × × 先生……      |            |
| No. 63 证明 × × × 曾任职本公司……         |            |
| No. 64 您已被本公司录取……                |            |
| <b>公司内部的公告</b>                   | <b>172</b> |
| No. 65 举办圣诞舞会……                  |            |
| No. 66 新主管就任公告……                 |            |
| No. 67 人事部通知上班时间的变动……            |            |
| No. 68 假期公告及注意事项……               |            |
| <b>提交资料</b>                      | <b>180</b> |
| No. 69 寄上一份报告,敬请批评指教……           |            |
| No. 70 请提出下年度各部门的预算案……           |            |
| No. 71 贵部门下年度的预算案尚未提出……          |            |
| <b>会议的举办与日期更改</b>                | <b>186</b> |
| No. 72 主管会议开会通知……                |            |
| No. 73 更改下次开会的时间……               |            |
| <b>申请许可</b>                      | <b>190</b> |
| No. 74 经理,我想申请购买复印机……            |            |
| No. 75 我能否参加商展……                 |            |
| <b>给部属或同事的贺卡</b>                 | <b>194</b> |
| No. 76 你以首位外籍职员的身分进入公司已<br>满一年…… |            |
| No. 77 恭贺您退休……                   |            |
| <b>Part-3. 个人电子邮件</b>            | <b>199</b> |
| <b>祝贺</b>                        | <b>200</b> |
| No. 78 祝你生日快乐……                  |            |
| No. 79 恭贺您喜获千金……                 |            |
| No. 80 迟来的贺电,恭喜您喜获千金……           |            |
| No. 81 恭贺令郎入学……                  |            |
| No. 82 恭贺令郎毕业……                  |            |
| No. 83 恭贺令媛于归……                  |            |
| No. 84 恭贺您升迁……                   |            |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| No. 85 恭贺您就任 × × × × 协会理事长…… |            |
| <b>慰问·吊唁</b>                 | <b>216</b> |
| No. 86 地震之后的慰问……             |            |
| No. 87 车祸后的慰问……              |            |
| No. 88 对住院者的慰问……             |            |
| No. 89 谢谢您温馨的慰问……            |            |
| No. 90 我深表遗憾……               |            |
| <b>节日的祝贺</b>                 | <b>226</b> |
| No. 91 久未问候,近来好吗? ……         |            |
| No. 92 圣诞快乐! (1)             |            |
| No. 93 圣诞快乐! (2)             |            |
| No. 94 恭贺新禧……                |            |
| <b>其他</b>                    | <b>234</b> |
| No. 95 感谢您赠的书,我现在就用上了……      |            |
| No. 96 感谢您馈赠大作……             |            |
| No. 97 我想参加贵校的暑期英语强化课程……     |            |
| No. 98 寄上你索取的食谱……            |            |
| No. 99 我预定下周 × 去拜访你,打扰了……    |            |
| No. 100 很抱歉,我临时有事……          |            |

## 第三部分:E-Mail 的写作技巧

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| <b>I. 如何活用 E-Mail</b>    | <b>248</b> |
| <b>1-1 使文章易读的方法</b>      | <b>248</b> |
| 1. 将每行字数控制在 60 ~ 70 字节以内 |            |
| 2. 长信应分段                 |            |
| 3. 运用条列式的写法              |            |
| 4. 长篇文件要加上纲要或目录          |            |
| <b>1-2 为文章加上〈表情〉的方法</b>  | <b>257</b> |
| 1. 利用 Smiley 表达情感        |            |
| 2. 活用“注脚”                |            |
| <b>1-3 如何作出强调的效果</b>     | <b>260</b> |
| 1. 在欲强调的词句前后加星号          |            |

|       |                                       |            |
|-------|---------------------------------------|------------|
| 2.    | 用 underbar 达到画底线的强调效果                 |            |
| 3.    | 以方框围住想特别强调的信息                         |            |
| 1-4   | <b>怎样才容易收到回信</b>                      | <b>262</b> |
| 1.    | 注明需要回信                                |            |
| 2.    | 使对方容易回信的写法                            |            |
| 1-5   | <b>记住常用的缩写</b>                        | <b>264</b> |
| 2.    | <b>E-Mail 的文体和文章组织法</b>               | <b>267</b> |
| 2-1   | <b>达到沟通目的的基本原则</b>                    | <b>267</b> |
| 2-2   | <b>E-Mail 的文体</b>                     | <b>270</b> |
| 1.    | 简单明了                                  |            |
| 2.    | 礼貌与文体正式之间的差异                          |            |
| 3.    | Plain English 与 Write as You Talk 的技巧 |            |
| 2-3   | <b>E-Mail 的文章组织法</b>                  | <b>292</b> |
| 1.    | “三段式结构”的标准文章组织法                       |            |
| 2.    | 运用“RE-PLS-AS”技巧的简易书信写法                |            |
| 3.    | “Top-down”文章组织法                       |            |
| 附录 1. | <b>职务译名英汉对照</b>                       | <b>305</b> |
| 附录 2. | <b>企业各部门名称英汉对照</b>                    | <b>308</b> |

# 序论

## E-Mail 简介

1. 什么是 E-Mail

2. E-Mail 的优点



## 什么是 E-Mail

什么是“电子邮件”(electronic mail)?顾名思义,就是把“邮件”电子化,把电脑中的文字处理软件加工过的文件或资料,经过通讯线路,传送给对方。

但是,通常电子邮件并非直接在各用户的电脑之间传送,而是通过专门提供网络连线的服务商(称为“**provider**”),利用其大型计算机进行传输。有些大企业或大学还设有服务器与专用线路,自行承担 **provider** 的角色。

若想通过互联网收发电子邮件,必须先加入某个网络服务公司,取得自己专用的“电子邮件地址”(e-mail address)。然后,网络服务公司服务器内的“邮件伺服器”(电子邮局),就会为你开设一个专用的“信箱”,用来接收电子邮件。

用 E-Mail 发出信件,只要指定对方的电子邮件地址,再投递到自己的网络服务商邮件伺服器,信件就会自动通过网络上的数个路由器<sup>[注 1]</sup>,在瞬间传送至对方的网络服务商邮件伺服器,然后再投递到对方的专用信箱。

当然,平常并不需要特别注意这些流程,使用者只要以鼠标点击“寄信”、“收信”或其他选项即可。重要的是如何针对个别需要,活用“电子邮件”这种最新的通讯媒体。

---

注 1 路由器(**router**)指控制互联网上信息的流动,并负责检索最有效率的传输路径的专门电脑。因某些路径故障、遭到破坏等而无法传送信息,路由器会立即通过其他路径转送,保证使信息完整传至目的地。

## E-Mail 的优点

电子邮件在使用上有许多优点。一言以蔽之,就是兼具电话的“即时性”与“保密性”,文件的“保存性”与“记录性”,以及布告栏的“公告性”。

除此之外,电子邮件这种新媒体还有两大特点,一为资料可再度利用,二为可直通互联网这个世界性领域。以下,我们将与现有的通讯媒体做比较,看看电子邮件有哪些优点。

### ★E-Mail 的特色为速度快

电子邮件可以随时并立即传送信息,它所传出的信息大多可在瞬间发送至对方的邮件伺服器。过去以国际邮件与海外企业联系,邮件往往需要数天至一周对方才能收到,有时甚至更久。而电子邮件则不论对方在世界哪个地方,都可在数分钟内将信息送到。实际试用之后,就会发现它的“速度”令人惊讶不已。

### ★E-Mail 有助于降低成本

例如,一周打一次、二次国际电话至美国,花费还不多;但如果频繁地与各方人士联系,每次看到帐单就会头痛。传真也一样,一张、二张还好,若需传送大量的文件,一定会令人踌躇不前。

相反,电子邮件只要支付网络服务商连接邮件伺服器的费用和电话费,就可以与世界一百五十个以上的国家通信。电子邮件不仅“迅速”,还能大幅降低通讯成本。这对个人用户而言,应该是最重要的。

### ★E-Mail 非常“人性化”

一天二十四小时、一年三百六十五天,随时都可传送电子邮件,而且它没有电话的刺耳铃声,也不会唐突地强迫对方接听。

收信人可在自己方便的时候阅读并处理信件。对寄信人和收信人双方而言,电子邮件是一种“人性化”的通讯媒体,能使彼此更尊重对方的自由。

## ★E-Mail 的保存性及记录性佳

电子邮件可像一般文件一样保存下来,同时也可作为记录。不过,它和以往的文件或传真的最大差异,在于它不占储存的实质空间,而且所保存的资料还可以再利用。

电子邮件的资料经过数字化处理。一张盘片就能容纳数百页纸张的资料。此外,资料的保存及记录若无法“检索”,则毫无意义。数字化的资料不仅容易检索,日后还可自由加工、编辑和重新利用。这些优点是过去的通讯媒体所缺乏的,也是电子邮件的一大特色。

## ★E-Mail 可以一次寄给许多人

如前所述,电子邮件基本上是一对一的私人通讯媒体,但是在必要时,也可以将同一封信寄给许多人。例如,当你想把寄给某人的信,同时也寄给另一个人看,如果是普通信件,就必须复印一份,再装入另一个信封邮寄。而电子邮件只要利用“副本功能”<sup>[注 2]</sup>,就能迅速将副本传送出去。

再者,电子邮件软件大多具有“团体送信功能”,可将一封信同时寄给多位收信人。因为可事先将多位收信人登记成一个团体,利用这项功能就可同时发信给某一团体的所有成员。

此外,利用网络作公司内部通讯,可以制作一份以全体职员、特定部门或职员为对象的“寄信名单”<sup>[注 3]</sup>。有了名单之后,任何人

---

注 2 副本(carbon copy)的相关说明请见 p. 12 ~ 13。

注 3 寄信名单(mail list)指为将同一信件传送给多位收件人而制作的名单。也指针针对某特定话题作意见交流的团体。在互联网上,有各种组织或个人针对某个特定题目或话题所设置的寄信名单。寄信名单原则上可以自由登记(subscription),如果登记被受理了,往后即可收到同步自动传来的稿件或书信。

发出的信都会分送给所有成员,如此一来就不需要聚集在一起交换信息。特别是成员散居各地或海外时,寄信名单可发挥极大的作用。

## ★E-Mail 可将资料作再次利用

电子邮件的书写及收发等一连串过程,完全在电脑上进行,而所有资料也会以数字资料的形式,储存在电脑的硬盘上。原则上,这些资料都可以再度利用。例如将收到的信件(原件或加上评语)转寄给第三者,或在回信时引用来信的一部分。此外,在写信时,也可沿用以前写过的书信。当然,依对象或内容分类、整理信件,或从大量信件中检索特定信息,也变得更容易。

如上所述,电子邮件可在事后以各种形式编辑、重新利用,比平时以印刷品形式保存的文件用途更广、效用更大。

除了商业书信之外,撰写私人书信时,也可先将一定的雏型以“范本”的方式储存,需要同类型的书信时,再调出来修改一下,然后再传送出去。由于英文书信的撰写,往往要花更多的时间和工夫,希望各位能尽量多收集一些范本。

本书的第二部分,收集了各种商用及个人的书信范例共一百篇。各位可以此为参考,针对自己的需要,制作出个人的“电子邮件范本集”。

# INDEX

---

## NOTES 一览表

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| 国际电话的拨打方法 (㉔ No. 3)                         | 45  |
| 电子邮件与电报式信件 (㉔ No. 6)                        | 51  |
| 误寄之信的处理方式 (㉔ No. 7)                         | 53  |
| 电子邮件的强调方法 (㉔ No. 8)                         | 57  |
| look forward to[doing]sth 的用法 (㉔ No. 13)    | 67  |
| following 的用法 (㉔ No. 19)                    | 79  |
| merchandise 与集合名词 (㉔ No. 20)                | 81  |
| order 的词性变化 (㉔ No. 21)                      | 83  |
| 使用被动语态以增加文体的变化 (㉔ No. 25)                   | 91  |
| 自己的“邮寄地址”要写清楚 (㉔ No. 29)                    | 99  |
| soon 和 in the near future 的时间感差异 (㉔ No. 31) | 103 |
| 约定会面时间 (㉔ No. 35)                           | 111 |
| 口语体缩写形式的使用 (㉔ No. 38)                       | 117 |
| 一般信件与电报式简文 (㉔ No. 39)                       | 119 |
| 明示主旨的连接词、转行词 (㉔ No. 41)                     | 123 |
| 访问后要尽快发出感谢函 (㉔ No. 42)                      | 125 |
| “be of + 名词(短语)”的用法 (㉔ No. 44)              | 129 |
| R. S. V. P. 的意思和用法 (㉔ No. 48)               | 137 |
| 表示愿意出席的回函范例 (㉔ No. 52)                      | 145 |
| 婉谢邀请的回函范例 (㉔ No. 53)                        | 147 |
| 表示日期、时间的介词用法 (㉔ No. 54)                     | 149 |
| contact 是简略的说法吗? (㉔ No. 55)                 | 151 |
| whether 与 if 的区别 (㉔ No. 61)                 | 165 |

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| “推荐函”与“在职证明”(㊦ No. 63)                     | 169 |
| 正式的邀请函范例(㊦ No. 65)                         | 173 |
| 在电子邮件中表明转述资料的写法(㊦ No. 69)                  | 181 |
| “be + to 不定式”的含义和例句(㊦ No. 70)              | 183 |
| 关于“Thank-you exit”(㊦ No. 72)               | 187 |
| 缩写的方式(之一)(㊦ No. 73)                        | 189 |
| 书写公司内部便条、电子邮件的五项原则(㊦ No. 74)               | 191 |
| 祝贺语及 wish 的用法(㊦ No. 76)                    | 195 |
| all of 与 all 的区别(㊦ No. 78)                 | 201 |
| “很抱歉这么晚才…”的表达方式(㊦ No. 80)                  | 205 |
| Please accept ... 的用法(㊦ No. 83)            | 211 |
| 庆贺与吊唁类书信中 hearty 与 heartfelt 的区别(㊦ No. 84) | 213 |
| appoint 的句型及使用须注意之处(㊦ No. 85)              | 215 |
| 寄给海外客户或友人的 Season's Greetings(㊦ No. 92)    | 229 |
| 活用影像资料库!(㊦ No. 94)                         | 233 |
| e-mail 是可数名词吗?(㊦ No. 95)                   | 235 |
| 简洁而有礼(㊦ No. 97)                            | 239 |
| 以正文的一部分作为信件主题(㊦ No. 98)                    | 241 |
| 缩写的方式(之二)(㊦ No. 99)                        | 243 |

## 体例与缩写一览表

范例及 NOTES 中所使用的主要符号及缩写说明如下:

- ㊦ 其后接 No. × × 指收录在第二部分的书信范例顺序号。
- / 以斜线隔开的语句,表示可视前后文择一使用,例如: The following is/are ...
- ( ) 圆括号中的资料为补充说明。
- [ ] 方括号表示可以省略,或可视上下文选用的资料;或作圆括号内的括号。