



新世纪高职高专教改项目成果教材
XINSHIJI GAOZHIGAOZHUAN JIAOGAI XIANGMU CHENGGUO JIAOCAI

商务函电

左 颢 主编

刘淑芸 冯大平 副主编

微观经济学与宏观经济学 (第二版)

管理学基础 (第二版) (单凤儒)

管理学基础 (路宏达)

企业管理

经济法 (第二版)

经济法习题集

经济法实务 (配盘)

经济法案例教程

政治经济学

社交礼仪

简明经济应用写作

基础统计 (第二版)

基础统计习题集

统计学概论 (第二版)

统计学概论习题集

财务管理 (第二版)

财务管理习题集

中国税收 (第二版)

金融概论 (第二版) (配盘)

货币银行学

保险概论 (第二版)

国际贸易概论 (第二版)

公共关系实用教程 (第二版)

管理信息系统 (第二版) (配盘)

企业信息系统应用 (配盘)

财经写作 (第二版)

基础会计 (第二版)

基础会计习题集 (配盘)

会计核算与财务管理

国际商务概论

国际贸易实务

商务谈判

国际贸易实务与案例

国际贸易实务模拟 (配盘)

商务公关

西方财务会计

国际金融实务

国际结算实务

商务函电

商务英语实用教程 (配盘)



高等教育出版社

新世纪高职高专教改项目成果教材

商务函电

左 飏 主 编
刘淑芸 冯大平 副主编

高等教育出版社

内容提要

本书是教育部新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目成果之一,是由教育部有关高职高专教育专业教学改革试点院校编写的。

本书以应用为目标,以“必需、够用”为准则,精选和提炼了国际商务函电所能涉及的最重要的内容,把商务基本知识的传授与函电写作技能的训练融为一体,注重培养学生的实践能力,具有鲜明的实用特色。

全书分为商务英语信函写作概述、一般商务信函、对外贸易信函、商务电函及附录等五大部分,共有十四章、四十三节,涵盖了商务函电的各种内容和形式。正文围绕样信展开,配以提示、注释、练习和常用语句。练习题中既有常规的语言练习,又有生动的情景模拟。编者在编书过程中参阅了近年来国际商界的最新资料,因而内容时代性强,加上体例别致、语言规范、表达地道,体现了新颖与准确的明显特点。

本书适用于高职高专院校国际经济与贸易、工商管理、商务英语等专业的教学及商贸行业的培训,也可供从事国际交流和对外贸易的从业人员自学或参考。

图书在版编目(CIP)数据

商务函电/左飏主编. —北京:高等教育出版社, 2004.6

ISBN 7-04-014727-0

I. 商... II. 左... III. 国际贸易—英语—电报信函—写作—高等学校:技术学校—教材 IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 029990 号

策划编辑 叶波 责任编辑 李冬美 封面设计 王凌波 版式设计 王莹
责任校对 杨雪莲 责任印制 杨明

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-82028899
经 销 新华书店北京发行所
印 刷 国防工业出版社印刷厂

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

开 本 787×1092 1/16
印 张 17.25
字 数 410 000

版 次 2004 年 6 月第 1 版
印 次 2004 年 6 月第 1 次印刷
定 价 24.40 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

出版说明

为认真贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》和《面向21世纪教育振兴行动计划》，研究高职高专教育跨世纪发展战略和改革措施，整体推进高职高专教学改革，教育部决定组织实施《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》(教高[2000]3号，以下简称《计划》)。《计划》的目标是：“经过五年的努力，初步形成适应社会主义现代化建设需要的具有中国特色的高职高专教育人才培养模式和教学内容体系。”《计划》的研究项目涉及高职高专教育的地位、作用、性质、培养目标、培养模式、教学内容与课程体系、教学方法与手段、教学管理等诸多方面，重点是人才培养模式的改革和教学内容体系的改革，先导是教育思想的改革和教育观念的转变。与此同时，为了贯彻落实《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》(教高[2000]2号)的精神，教育部高等教育司决定从2000年起，在全国各省市的高等职业学校、高等专科学校、成人高等学校以及本科院校的职业技术学院(以下简称高职高专院校)中广泛开展专业教学改革试点工作，目标是：在全国高职高专院校中，遴选若干专业点，进行以提高人才培养质量为目的、人才培养模式改革与创新为主题的专业教学改革试点，经过几年的努力，力争在全国建成一批特色鲜明、在国内同类教育中具有带头作用的示范专业，推动高职高专教育的改革与发展。

教育部《计划》和专业试点等新世纪高职高专教改项目工作开展以来，各有关高职高专院校投入了大量的人力、物力和财力，在高职高专教育人才培养目标、人才培养模式以及专业设置、课程改革等方面做了大量的研究、探索和实践，取得了不少成果。为使这些教改项目成果能够得以固化并更好地推广，从而总体上提高高职高专教育人才培养的质量，我们组织了有关高职高专院校进行了多次研讨，并从中遴选出了一批较为成熟的成果，组织编写了一批“新世纪高职高专教改项目成果”教材。这些教材结合教改项目成果，反映了最新的教学改革方向，很值得广大高职高专院校借鉴。

新世纪高职高专教改项目成果教材适用于高等职业学校、高等专科学校、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院、继续教育学院和民办高校使用。

高等教育出版社

2002年11月30日

前 言

随着改革的不断深化和开放力度的不断加大,我国经济持续快速发展,对外商务往来频繁活跃。特别是在我国加入世贸组织后,我国企业参与国际商务活动的机会大大增加,高素质的国际商务应用型专门人才已成为市场需求热点。函电始终是国际交流和商务往来的主要媒介,因而学会并掌握国际商务函电的基本知识和写作技能将是此类人才的必备条件。

经济的持续增长必然带来教育的飞速发展,也必然要求人才培养模式作相应的调整。由于市场对应用型专门人才的大量需求,高等职业教育和成人教育蓬勃发展,已形成燎原之势。因而,编写一系列适应我国人才培养模式调整和高职高专及成人教育需求的教材已成燃眉之急。正是在这样的经济和教育发展的背景下,《商务函电》一书应运而生。

本书以应用为目标,以“必需、够用”为准则,精选和提炼了国际商务函电所能涉及的最重要的内容,把商务基本知识的传授与函电写作技能的训练融为一体,注重培养学生的实践能力,具有鲜明的实用特色。

全书分为商务英语信函写作概述、一般商务信函、对外贸易信函、商务电函及附录等五大部分,共有十四章、四十三节,涵盖了商务函电的各种内容和形式。正文围绕样信展开,配以提示、注释、练习和常用语句。练习题中既有常规的语言练习,又有生动的情景模拟。编者在编书过程中参阅了近年来国际商界的最新资料,因而内容时代性强,加上体例别致、语言规范、表达地道,体现了新颖与准确的明显特点。

本书的教学时数为36~40学时,可供一学期教学之用,教学时间为18~20周,每周2学时。下列教学课时安排可供参考:

- 第一章 商务英语信函写作概述 2学时
- 第二章 建立商务关系与终止商务合同 2学时
- 第三章 担任独家代理:请求、接受或拒绝 2学时
- 第四章 参观贸易展销会的邀请与答复 2学时
- 第五章 推销新产品及兜揽客户 2学时
- 第六章 改善服务及应对客户要求 2学时
- 第七章 约见的请求与答复 2学时
- 第八章 开业、停业与迁址 2学时
- 第九章 询盘及答复 3学时
- 第十章 发盘与还盘 3学时
- 第十一章 合同履行 2学时
- 第十二章 申诉与索赔 3学时
- 第十三章 多种贸易方式 2学时
- 第十四章 电报、电传、传真与电子邮件 2学时

模拟实训或到商务机构考察 2~4 学时

复习、考试(期中及期末) 3~5 学时

商务函电教学既不同于一般经济、商贸类课程,也不同于一般英语语言类课程,因而在教学中既不能过多地讲授商务知识,也不能过细地进行语言点的分析,而应把两者有机地糅合在一起,始终把培养和提高学生的英语函电写作能力作为教学的出发点和归宿。本书在正文(样信)、提示、注释、练习和常用语句的编排中都体现了这一宗旨。编者希望教师在使用本书作为教材时,也应贯彻这一宗旨实施教学。本书适用于高职高专教育国际经济与贸易、工商管理、商务英语等专业的教学及商贸行业的培训,也可供从事国际交流和对外贸易的从业人员自学或参考。

本书由上海建桥学院和上海机电高等专科学校联合组成以教授及副教授为主的编委会,根据新世纪高职高专教改项目成果教材编写的指导思想、原则和要求编写。左飏任主编,刘淑芸、冯大平任副主编。刘淑芸编写第一章,徐璐编写第二、四、五章,冯大平编写第三章及附录,冯修文编写第六、七、八章,夏辉编写第九、十、十一章,万宁编写第十二、十三、十四章。高帆负责全书统稿。本书由上海外贸学院资深教授叶兴国先生主审,加拿大专家 Daryl Fieber 女士也参与了审定工作。高等教育出版社在本书编写的全过程中予以关心和指导,叶兴国教授与 Daryl Fieber 女士在百忙中抽空审稿,华东理工大学吴坚敏先生及上海海运学院顾杰先生热心协助计算机处理工作,在此深表谢忱。

由于时间有限,请广大专家和师生对书稿中存在的不足,给以指正和修改。

左 飏 于上海

2004 年元月

目 录

第一部分 商务英语信函写作概述

第一章 商务英语信函写作概述	3
第一节 商务英语信函的构成及布局	3
第二节 商务英语信函的格式	12
第三节 商务英语信函写作要领	18

第二部分 一般商务信函

第二章 建立商务关系与终止商务合同	23
第一节 建立商务关系	23
第二节 终止商务合同	28
第三节 信用咨询	32
第三章 担任独家代理：请求、接受或拒绝	37
第一节 请求担任代理	38
第二节 接受代理请求	42
第三节 拒绝代理请求	46
第四章 参观贸易展销会的邀请与答复	51
第一节 邀请参观贸易展销会	51
第二节 接受邀请	55
第三节 谢绝邀请	58
第五章 推销新产品及兜揽客户	63
第一节 推销新产品	63
第二节 兜揽客户	67
第三节 客户反应	71
第六章 改善服务及应对客户要求	77
第一节 客户要求	77
第二节 同意客户要求与改善服务	81
第三节 拒绝客户要求与说明情况	85
第七章 约见的请求与答复	91
第一节 要求约见	91
第二节 同意约见	95
第三节 谢绝约见	99
第八章 开业、停业与迁址	103
第一节 开业通知及回函	103
第二节 停业及清算通知	107

第三节 迁址通知及回函	110
-------------------	-----

第三部分 对外贸易信函

第九章 询盘及答复	117
第一节 一般询盘及答复	117
第二节 具体询盘及答复	123
第十章 发盘与还盘	129
第一节 发盘(实盘与虚盘)	129
第二节 还盘	134
第三节 反还盘	137
第四节 接受发盘及订货	141
第十一章 合同履行	147
第一节 信用证付款	147
第二节 装运	152
第三节 保险	156
第十二章 申诉与索赔	161
第一节 因质量低劣提出索赔	161
第二节 因数量短缺提出索赔	165
第三节 因包装不当提出索赔	169
第四节 因延迟交货提出申诉	173
第十三章 多种贸易方式	179
第一节 加工与装配贸易	179
第二节 补偿贸易	183
第三节 国际招投标	187

第四部分 商务电函

第十四章 电报、电传、传真与电子邮件	195
第一节 电报	195
第二节 电传	201
第三节 传真与电子邮件	204

第五部分 附 录

附录一 国际商务常用词语及其缩略形式	209
附录二 国际贸易术语简介	213
附录三 若干世界著名企业及其网址	214
附录四 练习参考答案	217
附录五 样信参考译文	243

参考文献	264
------------	-----

1

第一部分 商务英语信函写作概述

Part One Introduction to English Business Letter Writing



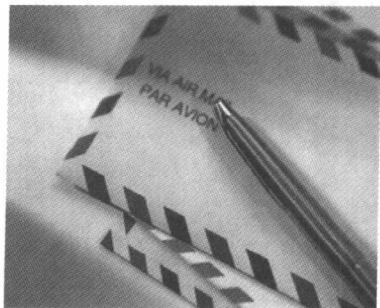
Chapter I

第一章 商务英语信函写作概述

Chapter I Introduction to English Business Letter Writing

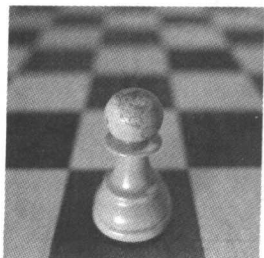
商务信函是商务活动的重要组成部分,是通过邮寄及其他通信方式进行的。由于商务信函是为了达到特定商务目标而采用的一种信息交流方式,因此常被当做商务行为的证据。一封写得体的商务信函有助于商贸活动的顺利开展。

商务活动的信息传递方式有多种选择,如信函(letter)、电报(telegram)、电传(telex)、传真(facsimile)和电子邮件(e-mail)等。由于传真(facsimile)、电子邮件(e-mail)、互联网(internet)等方式有传送速度迅速、收取方便、费用经济的特点,大有取代信函之势。但是,从信息内容来看,其表达方式、基本格式与传统的商务信函相比并没有大的改变。可以说,传真、电子邮件就是一封用传真或电子邮件方式传送的信函。因此,学好商务信函写作对于开展商务活动至关重要。



第一节 商务英语信函的构成及布局

Section 1 The Structure and Layout of the English Business Letter



一般说来,一封信函包括的要素有:信头(heading)、日期(date)、信内地址(inside address)、称谓(salutation)、事由(subject line)、正文(body)、结束语(complimentary close)、签名(signature)、附件(enclosure)、抄件(carbon copy)等。除此之外,商务信函根据实际情况可添加其他相关内容,在布局上亦有一定要求。



Example 1

① 信头 (heading)

② 日期 (date)

- 信函编号 (reference line)
- 类别注明 (on-arrival notations)

③ 信内地址 (inside address)

● 主办人或经办人 (attention line)

④ 称谓 (salutation)

⑤ 事由 (subject line)

⑥ 正文 (body)

⑦ 结束语 (complimentary close)

⑧ 签名 (signature)

● 姓名首字母 (identification initials)

⑨ 附件 (enclosure)

⑩ 抄件 (carbon copy)

● 又及 (postscript)

一、信头 (heading)

现今, 商务信函大都采用定制的信笺, 在信的上方已印好了信头。公司的名称和标志可以采用个性化设计, 以展示公司形象。如果信笺上没有印刷信头, 就要按格式写出。信头一般放在信纸的右上方, 距顶格3厘米左右, 接近中部开始写发信人的机关商号名称、地址、邮编、电话、传真、电子信箱等, 其中地址的顺序由小到大, 一般分几行写。



Example 2

NORI CO. LTD
22-9 KOISHIKAWA 1-CHOME BUNKYO-KU
TEL. 03-3814-1888 FAX 03-3815-6881
TOKYO JAPAN 112-0002

二、日期 (date)

所有的商务信函都要详细注明日期。日期的位置根据信头的设计和使用的书信格式确定, 可打在日期线上, 也可打在信头的下方。日期与地址空一行, 通常有几种写法:

(1) 英国写法按日、月、年, 如 30 October, 2003。

(2) 美国写法按月、日、年, 如 October 30, 2003。

年份要写全, 不可用“03”代替“2003”; 月份不可用数字代替, 如 11/10/2003, 这种表达容易引起误解。在英国这个日期是指 2003 年 10 月 11 日, 而在美国等一些国家是指 2003 年 11 月 10 日。



Example 3

NORI CO. LTD
22-9 KOISHIKAWA 1-CHOME BUNKYO-KU
TEL. 03-3814-1888 FAX 03-3815-6881
TOKYO JAPAN 112-0002

October 11, 2003

三、信内地址 (inside address)

商务信函中, 收信人的姓名和地址必须重引一遍, 以便归档立卷。信内地址要与信封地址一致。位置在信头左下方二三行处, 每行的长度均不超过中心线。如受信人为某公司, 发信人要求特定人收阅或经办, 则可在地址下注上 Attention 或 ATTN。



Example 4

(Writer's address)

Vancouver Textiles Corp.
356 Madison Street
Vancouver, Canada

Attention: Mr. Henry Adams

四、称谓 (salutation)

收信人的称谓自成一行, 写在收信人地址下面空两行处, 一般用 Dear Mr. 或 Dear Madam 加上姓, 或既加姓又加名。如果不知道收信人的姓名或称呼, 可用 Dear Sir、Dear Madam 来称呼, 也可用 Dear Sirs、Dear Ladies、Gentlemen 等来称呼。如表 1-1:

表 1-1 一般收信人称谓表

关系程度	男性	女性
最正式	Sir	Madam
正式	My dear Sir	My dear Madam
相识	Dear Sir Dear Mr. ... My dear Dr. Smith	Dear Madam Dear Miss... Dear Mrs. Jones
亲密	My dear Henry Dear John Dear Friend	Dear Madam Dear Mary

五、事由 (subject line)

事由标题的目的是使阅信人很快知道该信的基本内容。大小写均可，一般在此行下划线，放在称谓的下方，用 Subject 或 Re 引出。



Example 5

(Writer's address)

Dear Mr. Henry

Subject: Hero Pens

六、正文 (body)

正文是商务信函中最为主要的部分，一般从称谓下隔两行处开始写。如主动发信要写明发信原委，如回信则应提及对方来函。语言要规范，语气要得当，措辞要得体，用词要精炼，给对方以简明、清晰的感觉。这样既能节省看信人的时间，又能给他留下一个写信人或单位办事能力强、效率高的良好印象。

七、结束语 (complimentary close)

商务信函一般都要写结束语，这相当于中文书信中的“敬上”、“谨上”、“谨启”。一般放在正文末行一两行处，开头第一个字母要大写，末尾加逗号。结束语可写在信笺中间，也可从中间向右写。

正式 (formal):

Respectfully yours,
Yours very truly,
Very truly yours,

较正式 (less formal):

Very sincerely yours,
Sincerely yours,
Faithfully yours,
Cordially yours,
Very cordially yours,

非正式 (informal):

Best wishes,
Warmest regards,

八、签名 (signature)

签名的意义不仅在于形式和礼节,更重要的是签名具有法律效力。商务信函中常在信的结束套语的下方打印出写信人的姓名,手写签字位于其上。签名可以用全名,也可用姓加上其余名字的第一个字母,如果签名者是女性,还必须注明是小姐还是夫人。写信人可代表自己签名,也可代表公司签名。若代表公司签名,则在签名的前一行写出公司的名称。若一位女性作者不愿公开其婚姻状况,则可在其名字前加上“女士”(Ms.)。如:

Edward Nancy

(Ms.) Jane Bently

还可以在签名下面写上自己的职称或头衔。如:

J. Bentley

Export Manager



Example 6

J. Bentley

J. Bentley

Export Manager

九、附件 (enclosure)

如信函有随同寄出的附件,应在左下角姓名的首字母下空一行处注明 Enc., Encl. 或 Enclosure。如附件不止一件,应注明名称、件数和顺序。



Example 7

(Signature)

2 Enc. /Enclosures 2:

1. The Price List of 2003

2. One check

十、抄件 (carbon copy)

如信件内容须“转呈某某人”，可在信件的左下端注明 C.C.(carbon copy) 或 Copy to 和 Copies to，后面用不用冒号均可，然后写上副本收件者的姓名或部门。一律左对齐，并空一行。如果抄送的副本也有附件，可在该信的正本和副本上均打上 C.C./Encl. 的符号。

商务信函除上述要素外，还可根据实际需要增加其他要件。

Notes

1. reference line 信函编号

为了便于查找，可将信件编码入档。如“Ref: L-321”或直接标注“L-321”。

2. on-arrival notations 类别注明

包括航空 (AIRMAIL)、挂号 (REGISTERED)、专递 (SPECIAL DELIVERY)、密件 (CONFIDENTIAL) 等，一般大写并左对齐。

3. identification initials 拟稿人或打印人姓名首字母

为便于信件归档后查找使用，在信的左下端应打上拟稿人和打字员姓名的首字母。首字母从左边空白边缘起，在写信人签名处下空一行。一般左边是拟稿人的姓名首字母(大写)，右边是打字员的姓名首字母(小写)，中间用斜线隔开。如果信是由 James Bond 拟稿的，由 Betty Meihtable 打印的，则表示为：

JB/bm 或 JB: bm。若由写信者自己打印则无需使用首字母。

4. postscript 又及或称附言

常用于强调或提醒，或写一些与正文无关的内容。写在信的最下方，左对齐或缩进。

P.S. Don't forget! July 31 is the deadline.

P.S. I'm looking forward to meeting you!

P.S. If your payment is already in the mail, please accept our thanks and disregard this notice.

5. 在商业英语中，常见的职衔如下：

president, chairman

总裁，董事长

general manager

总经理

deputy general manager

副总经理

executive vice president

执行副总裁

managing director, director

常务董事，董事经理

senior vice president

高级副总裁

deputy manager

副经理