

全方位商务英语系列教材

English Letters
for International Trade

外贸英语函电

杨伶俐 主编



YZLI0890108503



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

全方位商务英语系列教材

外贸英语函电

English Letters for International Trade

主编 杨伶俐

编者 崔旭燕 周利秋 邓巍巍 徐霞



YZLI0890108503

对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸英语函电/杨伶俐主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2010

全方位商务英语系列教材

ISBN 978-7-81134-838-5

I. ①外… II. ①杨… III. ①对外贸易 - 英语 - 电报
信函 - 写作 - 教材 IV. ①H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 181452 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

外贸英语函电 English Letters for International Trade

杨伶俐 主编

责任编辑: 朱笑妍 戴 菲

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

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 11.5 印张 265 千字

2010 年 11 月北京第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-838-5

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 19.00 元

前 言

本书是融国际贸易业务知识与英语信函写作于一体的实用教材,全面介绍了进出口企业业务操作实务中需要掌握的常见商务信函写作知识,提供了大量相关的例信及其常用语句。通过练习,学习者能有效掌握英语商务信函的语言特征和表达能力,同时熟悉进出口实务操作流程。

本书商务信函写作内容的难度适用于商务英语类或经贸专业类在校生及有志于从事外贸工作的相关人员。

本书的业务内容融会并涵盖了进出口业务的流程,涉及贸易关系的建立、资信调查、询盘和报盘、还盘、贸易条款磋商、销售合同和销售确认书、购货合同和购货确认书、样品、支付、包装和运输、保险索赔以及代理等。编排顺序基本参照业务流程,有利于学生掌握。

从各章节的结构来看也比较合理,方便学习者。每章的第一节前提供有关全章的概要介绍以及商务背景知识的介绍,每节前为有关全节的概要介绍,各节中选取的例信具有代表性和多样性。大量的常用语句有利于加强学生训练。每章后布置了练习及商务案例分析题,练习参考答案及课件可登陆 www.uibep.com 下载,供学习者参考使用。

不足之处,欢迎同行和读者批评指正。

杨伶俐
2010年10月

目 录

第一章	商务信函的组成 Parts of Business Letters	1
第二章	建立业务关系 Establishment of Business Relations	17
第三章	资信调查 Letters of Reference	27
第四章	询盘和报盘 Enquiries & Offers	37
第五章	还盘 Counter Offers	51
第六章	购货合同和购货确认书 Purchase Contracts & Confirmation	63
第七章	销售合同和销售确认书 Sales Contract & Confirmation	79
第八章	样品 Samples	93
第九章	支付 Payment	107
第十章	包装 Packing	119
第十一章	装运 Shipment	127
第十二章	保险 Insurance	139
第十三章	索赔和理赔 Claims & Adjustments	147
第十四章	代理 Agencies	161
参考书目	Bibliography	176

第一章

商务信函的组成 Parts of Business Letters



学习目标

- ① 通过本章学习，了解英文商务信函的各组成部分。
- ② 熟悉英语商务信函的格式。
- ③ 能够规范，正确，专业地写好商务信函的每一部分。

本章简要介绍了商务信函的基本构成，指出中国学生在进行英语商务信函写作时易犯的错误，并就普遍错误给予指导矫正。

商务信函是企业与外界沟通的主要形式，因为信函建立的是看得见的记录，方便日后查看，而且通过信函联系业务能够降低商务往来的成本。商务信函可以从潜在的客户那里获得信息、向客户提供新产品或服务信息、与客户协商等。信函写得好，可以为你赢得新的业务，有助于促进和发展同客户的关系；反之，则会导致失去客户。要写好商务信函并非易事，你不仅应具备相关的业务知识，还应该具备较扎实的语言基础，熟悉信函的书写形式和行文要求。

书写一封商务信函时，首要的问题就是信函各部分的顺序。但是，读者并不需要为此而熟记各部分的顺序。你只需要能熟练掌握 Word 或其他类似的办公室软件即可，因为在这些软件里有相应的信函模板。商务信函一般由标准 7 部分组成：

1. 信头 (the letter-head)
2. 日期 (the date)
3. 封内名称和地址 (the inside name and address)
4. 开头称呼语 (the salutation)
5. 信文 (the message or the body of the letter)
6. 结尾敬语 (the complimentary close)
7. 写信人签名或签署 (the writer's signature and designation)

任何商务信函都必须包含这 7 部分, 且以从上到下的顺序排列——这是写商务信函的一个规则。下面我们依次来讲这 7 部分的注意事项。

第一节 信 头

信头, 顾名思义, 就是信函的顶部, 汉语又称作“信笺抬头”、“发信人地址”, 指信笺或信纸上端的文字和图案, 一般都是某一公司或机构的基本信息。

信头的内容可以是寄信人公司的地址或是其他的可供收信人通信的地址, 通常包括公司名称、地址、联系电话、传真、e-mail 地址、公司网址、公司标志等。有的信头附有主要合伙人的姓名、经营的业务范围、分公司地址等; 有的信头还包括公司负责人的姓名及职务、职称。

信头的作用在于方便收件人了解信函来自何处, 并为回复提供联系方式。大多数公司一般使用印有本公司信头的特制信笺, 用纸也很讲究。质量优良的信纸以及一个整洁、匀称的信头, 还可以展示一个公司的风采, 增强公司的信誉。

不同公司的信头样式有所差别: 一般来说, 人们喜欢将简单的信头放在信纸上端居中, 将复杂的信头放在信纸的右侧或上下两端。在使用这种信纸打印信函时, 一定要注意为信头留出足够的空间。对于私人商务信函, 如求职信等, 信头通常写在信纸的右上方。如果信函的长度超过两页, 那么从第 2 页开始就不再需要信头了, 只需写上页码、收件人姓名及日期。

下面列举了信头的一些例子:

例 1:

CIMC Container Co. Ltd.

CIMC Industrial Area, Daa0 Town, Xinhui District, Jiangmen City

Guangdong Province, 529144

P. R. China.

Tel: 0086 -750-6245391;

Fax: 0086 -750-6245555; 6245699

E-mail: peter@cimc.com

例 2:

Business Machines Import & Export Corporation

2000 Century Boulevard Pudong, Shanghai 201206, China

Tel: (021) 59000000

Fax: (021) 59000001

以上例子只包含了信头中常见的几项, 具体工作中的信头还可能更复杂。

第二节 日期

日期即某一封信正文前标注的年月日。这个日期可以是实际写信的那一天, 也可以

是预定发出信函的那一天。通常,在所有层次的商业交易中,日期都有着特殊的关系:它便于文件存档和信息查考,它也可能是确定某个订单是否已执行、账单是否已付款、保修期是否已到等问题的决定性因素。因此,绝对不要遗漏商务信件中的日期。

日期在信头以下三行或四行。在齐头式信函格式中,一般把日期打印在左侧;在缩进式信函格式中,日期一般打印在右侧。

在商务英语书信中,日期的格式至关重要,错误的格式可能会引起误会或法律上的争端。以下是书写日期时需要注意的几点:

一、日期不能用数字的形式,因为美国和英国的日期标示法是不同的。例如,12/7/2007 在美国和其他采用美式日期表示法的国家中代表 2007 年 12 月 7 日,而在英国和采用英式日期表示法的国家,则表示为 2007 年 7 月 12 日;

二、“年”应完全写出,如 2007,不能简写成 07;

三、在正式信函中“月”最好不用缩写,而是完整地写出来;例如不要用“Jan.”代替“January”;

四、书写“日”可以用序数词,但最好用基数词;大多数情况下在省略了年份甚至月份时可以使用序数词表示日期。

下面的例子均为国际商务信函中比较通行的正确表达方式,请注意逗号的使用:

28 February, 2008

February 28, 2008

Date: February 28, 2008

Thursday, February 28, 2008

第三节 信内地址

信内地址又称为“封内地址”,是指收信人的姓名和通讯地址,一般来说,封内地址应该包括下面诸条内容的一部分或全部:收件人的姓名和称呼、公司名称、街道地址、城市名、州/省名、邮编和国家。尽管信封上已写有地址,但我们仍须在信中标明地址,这是因为信封一般都不予保留。而存档的信件本身必须要表明信是发给谁的。它通常放在日期下面 2 至 4 行的位置,与左边界对齐。信内地址和姓名的顺序如下:

1. Name of people addressed (收信人姓名)

2. Title of people addressed (收信人职位、头衔)

3. Name of organization (单位名称)

4. number and name (门牌号码、街道名称)

5. City, state, code (城市,州和邮编)

6. Country (所达国名称)

在英语中,zip code/postal code (即邮政编码)应当放在国名之前,因为邮编是一国国内的,不是全球性的,因此按照英语地址中先小后大的惯例,放在州、郡、省与国家之间。

地址中的逗号只用于同一行中区别两个不同级别的单位;邮编之后无须逗号;国家

名之后无须句号。

如果信函是写给个人的，那么封内地址要使用礼貌尊称 Miss, Mr. 或 Ms.，如果适当的话，也可以使用职业称呼，如 Dr.。但切勿在姓名前使用两种称谓。有时封内地址还可以包括某个人在公司内部的职衔，根据视觉的美观平衡，可直接打印在姓名之后，或另起一行打印。如果信函是写给公司的，封内地址应包括公司的全称和地址。特别要注意的是，封内地址与信封上的地址必须完全一致。

例 3:

Mr. Ma Guisheng

China International Exhibition Center

No. 23, Fuxingmen Nandajie

Beijing 100031 China

例 4:

Ms. Linda Cook, Assistant

Direct of Public Relations

3117 Avenue E

Washington 20103

例 5:

Dr. Robert Dixon

Dean of Student Activities

District of Columbia Polytechnic

945 Avenue E. NY

Washington, DC 20025

例 6:

Ms. Sillian Johnson

Export Sales Manager

Block and Brown PLC

35 Horizons Drive

Bough BN4 6KL

在写信内地址时，应注意以下几点：

一、中国地名的拼写形式需要遵循英语的方式，写作一个单词，音节之间不用连字符，首字母大写。如“上海”应当是 Shanghai，不能写作 Shang Hai，也不能写作 Shang-hai；

二、汉语的地址和单位名称可以连写、并行；而英语的单位名称和地址一般要分行，在英语商务化信函中，最好分作数行来写地址；

三、地址中的逗号只用于同一行中区别两个不同级别的单位；邮编之后不需逗号；国名之后也不需加逗号。

第四节 称呼

称呼是在信的开头对收信人所表示的敬语, 称呼后面一般要紧跟姓氏或者姓名的全称。称呼可以包括收信人的职务和尊称。

称呼从左边顶格写起, 写在信内地址下面空一行处。称呼的末尾一般要用逗号或冒号, Dear Sirs 后面用逗号, Gentlemen 后面用冒号。不过现在称呼后不加标点符号的现象越来越多。

普通信函中使用的礼节性称呼形式很多。其具体形式取决于写信人与收信人之间的关系。习惯上, 商务书信中的敬语一般有以下几种情况:

一、第一次通信。如果不知道收信人的名字或职务, 可以统称为 Dear Sir 或 Dear Madam。

二、认识对方。如果仅是认识对方但是没有太多的私交, 可采用 Dear Mr. 后接其姓氏的形式, 例如: Dear Mr. Williams, Dear Mr. Smith。

三、收信人与你早已熟识, 在业务关系之外有一定私交。这时可以在 Dear 后面直呼其名, 比如 Dear John。但是如果在严肃的场合或者是信函的内容对事不对人, 就必须采用正式的称呼。

四、如果已知收信人的职务, 职称或其他头衔, 可以用职务或职称来称呼。例如 Doctor Black, Dear Mr. president。

五、如果信是写给女性, 无论她结婚与否, 现在都趋向于使用“Ms.”作为礼貌尊称。

第五节 正文

商务信函的内容是写信人信中说事情。写信人可以进行询问、回复、感谢、推销产品、索赔、催款、祝愿等等。内容部分通常要分成若干合理的短段落, 每段都有一个主题。正文分开头、中间部分和结尾, 每段之间要留出足够的空格。内容部分打印在称谓或主题下面。段落间单倍行距, 太短的信可以双倍行距。若是简化格式的信(没有称谓), 则内容在主题下面空一行开始写。需两页或更多信纸时, 应在续页上注明收信人名称、页数、日期。续页写法如下:

Ms. Allen Brook Page2 April 3, 2007

或:

Ms. Allen Brook

Page2

April 3, 2007

一、开头语

开头语没有固定的写法, 可以简单地说明写信的原因或要求, 也可以提一下上一封信, 相关的合同或文件, 或使用生动的开头引起读者的兴趣, 第一次通信时也可以简要介绍一下自己。开头语一般自成一段, 文字简洁, 与信的正文分开。示例如下:

Thank you for your inquiry of July 10.

Thank you for your inquiry of May 20, and appreciate your interest in our “Yiren” T-shirt.

We are writing to you in the hope of establishing business relations between us.

We read of your new patent product for new car in the newspaper.

We have been importers of medical apparatuses for many years.

二、正文

正文是信函的主题，也是最重要的组成部分。信的正文应该清楚简明、段落清晰、标点正确、结构匀称。撰写正文部分要注意以下两点：

1. 主题要明确：正文中要清楚地指出写信的目的，说明主要内容；
 2. 入题要直接：在商务信函中要直截了当地传递信息，切忌拐弯抹角。
- 为了表述清楚，撰写商务信函时一般要划分段落，尽量一段只讲一个问题，一个事实或一个要求；如果来函问题较多，回信时可以加小标题分项回复；如果涉及两个以上的部门或者环节，可以分成两次回复或者写成两封信；如果一个段落包括一些想法，可以有效地以列表的形式表现出来，并通过项目编号和符号加以突出。

三、结尾

信的结束语可以重复一下刚刚说的事情，或发信人要做或希望收信人做的事，也可说套话，位置在正文结束之后，另起一段。

Looking forward to your early reply.

If you need any further information, please feel free to tell us.

信函用语应该遵循以下几个原则，即准确、清楚、简洁、具体、礼貌、体谅、连贯。

第六节 结尾敬语

结束语是内容结束后的客气话，类似中文信函中“此致，敬礼”等。英文结束语常用的有 Yours faithfully, Yours truly, Yours sincerely, 等等。注意，只有第一个字母大写，后面的小写，末尾加逗号。结束语位于低于正文两行的位置，在签名的上方，同签名对齐。结束语一般可以放在信笺的中间，也可从信笺中间开始向右写。

结尾敬语根据语气的不同可以分为正式、非正式、亲密三种。正式用语包括 Yours truly, Very truly yours, Yours very truly, Yours faithfully, Faithfully yours 等；非正式用语包括 Sincerely yours, Sincerely, Cordially, Cordially yours 等；亲密用语包括 Best wishes, As always, Regards 等。结尾敬语应当与称呼语配套使用。下面是几组常见的配套使用的称呼语和结尾敬语：

Dear sir(s) Yours faithfully

Gentlemen Truly yours

Dear Mr. Henry Yours sincerely

由于称呼语和结尾敬语的使用只是出于礼貌而对内容无影响，当使用结尾敬语时，绝不能够将其单独另页打印。万一出现这种情况，要么缩小信文行距，使其与信文打印在同一页上，要么重新排版，将信文的一部分内容移入下一页。

第七节 签 名

信件写完后,一般需要部门负责人签名,因为负责人的签名具有法律效用。如果信函至关重要,一般要请部门的最高领导亲笔签名。如果是群发信函,可以采用负责人的复制署名。一般情况下,英语信函中的签名应当亲笔手签,不能按照中国企业的习惯使用单位的印章。

一般签名包括三到四部分。现在常用四部分的签名。四部分的签名包括公司名称、签名人的手写签名、签名人的打印签名、签名人的职务。如果是三部分的签名,就不用写公司名称了。签名代表了签名人,所以其形体和写法应保持固定。签名最好用钢笔。署名既要难以模仿又要清晰易解。为便于辨认,一般商务书信,还应手写签名下方将签名人的姓名打印出来。实际操作中,要由写信人把公司名称、签名人的姓名及其职务先行录入并打印出来,在打印体的签名之前空出签字的位置,然后拿去给负责人签字。

签名格式和规则有以下一些约定:

一、签名者代表公司或者单位时,一般首先打印出公司的名称,然后再签名。

例 7:

Yours faithfully,

Agricultural Machinery Industry Company

Zhang Haijun

Zhang Haijun

General Manager

注:斜体表示手写签名

二、女性签名时,为便于回信人正确使用称呼,应在打印的姓名前用括号注明 Miss, Mrs. 或 Ms.。

例 8:

Sincerely yours

Zhang Hai

(Ms.) Zhang Hai

三、当负责人不在而以授权书或者口头方式授权经办人员代签名时,经办人员要用以下八种短语形式中的一种,向对方声明属于代签:

1. per procurationem

2. per procuration

3. per proc.

4. per pro.

5. p. pro.

6. p. p.

7. for

1 到 6 是拉丁语短语,其中 3 到 6 这四种均是前两个短语的缩略词,意思是“经代

理人”。

例 9:

Yours faithfully,

For Sales Manager

Wang Li

Wang Li

例 10:

Yours sincerely,

p.p. Zhang Min

John Smith

例 11:

Yours sincerely,

Zhang Min

For John Smith

第八节 可选部分

撰写英语商务信函时,除了前面说到的七个基本组成部分之外,还有七个可选部分,可根据自己需要进行增减。下面把这十四个必选及可选部分按顺序列于下面:

1. 信头 (letter head)
2. 参考编号 (reference number) (可选)
3. 日期 (date)
4. 信内地址 (inside address)
5. 经办人 (attention line) (可选)
6. 事由 (subject) (可选)
7. 称呼 (salutations)
8. 正文 (body)
9. 结尾敬语 (complementary close)
10. 签名 (signature)
11. 附件 (enclosure) (可选)
12. 抄送 (carbon copy) (可选)
13. 附言 (postscript) (可选)
14. 内部代号 (identification marks) (可选)

接下来我们简要了解一下这七个可选部分:

一、参考编号

信函编号便于来往书信的存盘和查阅,一般用 your ref. 或者 our ref. 来表示。Your ref. 表示对方的存盘号,如果对方的函件里写明参考编号,那么我方在回信时应该在 your ref. 下面标出该编号以便于对方查询。Our ref. 表示我方的存盘号。回信一般都包括这两

个存盘号。一般位置为信头以下，日期以上。

例 10:

Your ref: NJ/lih

Our ref: MK/dj

September 22, 2010

二、经办人

如果信函是写给一个群体的，但写信人又希望信件由特定的人或部门亲阅，那么写信人一般会在信件中添加经办人这项。一般位置在称呼与封内地址之间，写法如下。

例 11:

For the attention of Mr. Peter Blake

Attention: Accounting Department

“经办人”这项一般位于称呼语上方两行处，居中或加一下划线以示醒目。

三、事由

事由就是信件的标题。它概括了信件的主要内容，节省时间，提高了办公效率。事由一般加下划线或者大写来突出显示。事由中可以使用几个概括性的词语，也可以直接使用对方的参考编号来表示。标题应置于称呼与正文之间，写法如下。

例 12:

Subject: New Product Catalogue

Re: NJ/lih

四、附件

如果需要随信附上其他文件以资佐证，可以在信中说明。附件的标记一般放在签名下面二至三行处。附件的标记形式有以下几种：

1. Enc.

2. Encl.

3. Enclosure

4. Attachment

附件超过一个时，须用上述形式的复数形式。例：

Enclosures: 1. Price List

2. Catalogue

五、抄送

如果需要将信件的副本发给除收信人以外的其他人过目，则需在信函中“抄送”项中予以说明。抄送可以用 cc、c.c.、C.C. 来表示，这三种形式都是 carbon copy 的缩写形式。“抄送”项一般位于附件正下方。

例 13:

c.c.: After-sales Service Department

如果你不想让主要收信人（如 Mr. George）知道你将副本发给了其他人，则需要在信件中标明“bc (blind copy)”或者“uc (undisclosed copy)”，即秘密抄送件。但注意，bc 和 uc 只能在副本中标记。

例 14:

bc Mr. George

六、附言

“附言”项的作用在于强调信中谈及的要点。如果忘记在正文中谈及某一点，最好重新撰写信函而不要在“附言”中添加，否则会显得写信人计划不周，给人留下不好的印象。

例 15:

p.s.: Don't forget the deadline is 13th, June.

七、内部代号

如果信函是由经理口述，秘书或打字员打出来的，那么就需要在“内部代号”项中体现出来。此项的作用主要是为了确定信函的主要责任人以应对信函可能引起的争端等。内部代号一般由经理或主管人员和打字员的姓名首字母缩写组成。一般的格式是经理姓名缩写全部大写，打字员的姓名缩写全部小写。例如，如果口述的人是 John Smith，打字的人是 Renee Brook，那么内部代号就是 JS/rb。内部代号与前面第一点中提到的参考编号（reference number）的功能基本一样，起到编号和利于今后查询的作用。一般一封信中如有必要编号的话，选其一就可。

第九节 格 式

商业英文书信的格式基本分为齐头式、混合齐头式和缩进式三种，当然还有其他围绕这三种的变形。这里只介绍这三种基本的格式。各行开头都左边顶格的是齐头式（Block style），齐头式在极度尊重工作效率的美国很流行，是现代最易操作的一种格式；改良齐头式与齐头式的区别在于日期和客套结束语连同签字部分被移向右边。从视觉上感觉平衡些，改变了齐头式一边倒的感觉。缩进式与改良齐头式的区别在于采用缩进式的信件正文的每段第一个词缩进去 4-6 个空格，英国常用此格式。请见下面包含 7 个标准部分和所有可选部分在内的三种格式样本：

例 1：齐头式

Precious Woods Amazon
Mil Madeireira Itacoatiara Ltd.,
Estrada Torquato Tapajos, Km 227
Itacoatiara - Amazonas - Brazil
March 21, 2010
China Fine Furniture Import & Export Corp.
82 Dong'anmen Street
Dongcheng Dist, 100009
Beijing China

Attention: Purchasing Manager

Dear Sir or Madam:

Re: Hard wood for fine furniture

I would like to take this opportunity to introduce ourselves. We are the first FSC (Forest Stewardship Council) certified forest management project in Amazonas, Brazil. We currently harvest over 40 different species.

Our products include sawmill timber, decking, turnings, components, garden furniture, pilings, "shorts" and other added value products. Basically we are very open to ideas from our clients.

All our wood and products are 100% FSC certified. Please feel free to contact us with any questions or comments. Thank you for your time.

Sincerely yours,

Pepper Stebbins
Marketing Manager

DT/cj

Encl. Catalogue

Cc. Precious Woods Amazon, Hongkong Office

PS: Please visit our web site: <http://www.pwa.com/>.

例 2: 改良齐头式

Precious Woods Amazon
Mil Madeireira Itacoatiara Ltd.,
Estrada Torquato Tapajos, Km 227
Itacoatiara – Amazonas – Brazil

March 21, 2010

China Fine Furniture Import & Export Corp.
82 Dong'anmen Street
Dongcheng Dist, 100009
Beijing China

Attention: Purchasing Manager

Dear Sir or Madam:

Re: Hard wood for fine furniture

Attention: Purchasing Manager

Dear Sir or Madam:

Re: Hard wood for fine furniture

I would like to take this opportunity to introduce ourselves. We are the first FSC (Forest Stewardship Council) certified forest management project in Amazonas, Brazil. We currently harvest over 40 different species.

Our products include sawmill timber, decking, turnings, components, garden furniture, pilings, "shorts" and other added value products. Basically we are very open to ideas from our clients.

All our wood and products are 100% FSC certified. Please feel free to contact us with any questions or comments. Thank you for your time.

Sincerely yours,

Pepper Stebbins
Marketing Manager

DT/cj

Encl. Catalogue

Cc. Precious Woods Amazon, Hongkong Office

PS: Please visit our web site: <http://www.pwa.com/>