

商用英文

程 振 粵 著

修訂版

833

港台書 384996

商 用 英 文

程 振 粵 著

學歷：英國倫敦大學碩士

經歷：曾任政治、東吳、輔仁等大學教授

現職：國立臺灣大學教授



90097488



三 民 書 局 印 行

中華民國六十三年七月初版
中華民國六十八年九月增訂四版

商 用 英 文

基本定價叁元

行政院新聞局登記證版業字第〇二〇號



著者 程振
發行人 劉振
出版者 三民書局股份有限公司
印刷所 三民書局股份有限公司

臺北市重慶南路一段六十一號
郵政劃撥九九九八號

增訂三版序

本書自面世以來，謬蒙各界人士嘉許，瞬已五版。最近遠在美國紐約的一位讀者來信這樣說：

“坊間所出商用英文一類書籍，迆譯者多不合國情。國人自行編輯者，又多失之簡略。獨尊著內容充實，舉例詳盡，實為最佳之範本……”

對於他的誇獎，雖愧不敢當，但却也給予我無上的鼓勵。

為了適應一般讀者的需要，在這次增訂三版時，除增加各項有關資料外，特將信函部份詳加註釋。對於所舉比較複雜的範例，如信用狀、合同、應用文件等，另譯中文，以利對照閱讀。並增列商業報告一章。

誠懇地希望各界人士批評指教，以便在不斷改進後，能使這本書不但成為一本理想的和完美的大專教材，也是工商界從業人員最好的參考手冊。

程振粵

一九七八年八月於臺大

增訂版序

“商用英文”是去年七月出版的。面世以後，因為取材比較新穎，切合實用，很快就受到廣大讀者的歡迎。在短短幾個月之內，初版已經銷售一空。

在本書再版時，除了修正補充之外，特地根據金融界朋友們的意見，加列了“金融業務書信”二十四封，提供銀行從業人員的參考。

目前政府正大力發展我國經濟。對於擴展對外貿易，更是不遺餘力。今後我國國際貿易的範圍愈大，商用英文的應用也愈廣。希望這本書在供大專同學們研習之外，也能對工商界的從業人員，有所裨益。

程振粵

一九七五年四月於國立臺灣大學

前言

十多年來，我在臺灣許多國立和私立大學，以及歷屆經濟部國際貿易專才講習班裏，擔任“商用英文”的課程。最使我困擾的一件事，就是無法找到一本理想的課本。

我認為“商用英文”裏，至少應該包括“商業書信”，“商業電報”，“商業合同”，和“商業文件”四大部份。更重要的，是要多舉與臺灣國際貿易有關的實例，使學者有機會模擬觀摩。

感謝三民書局劉總經理振強，他給了我寫這本書的機會，實現了我多年來的構想。希望對有志學習“商用英文”的人，能夠有些幫助。

程 振 粵

一九七四年七月於國立臺灣大學

商用英文 目錄

修訂三版序

增訂版序

前 言

第一章 緒 論

第一節	商用英文的定義.....	1
第二節	爲什麼要學商用英文.....	1
第三節	商用英文的八個條件.....	2
第四節	撰寫人應具備的能力.....	5
第五節	商用英文的範圍.....	7

第二章 怎樣寫好商用英文

第一節	勿用陳腐語句.....	9
第二節	慎重修詞.....	11
第三節	使用正確的標點符號.....	13
第四節	大寫字體的用法.....	17
第五節	數目字的寫法.....	18

第三章 商業書信

第一節	格 式.....	21
第二節	商業書信的九個部份.....	29
第一項	信 頭.....	30
第二項	日 期.....	30
第三項	收信人名稱住址.....	33
第四項	稱 呼.....	35

第五項	信 文	35
第六項	信尾謙稱	36
第七項	簽字	36
第八項	發信人及打字員姓名的第一個字母	37
第九項	其 他	38
第三節	使用的文具	40
第四節	信封的寫法	41
第五節	信紙折疊法	43
第六節	商業書信圖解	45
第七節	備忘錄	46

第四章 商業書信分類實例

第一節	建立貿易關係書信	49
第二節	詢問貨價書信	61
第三節	推銷貨物書信	100
第四節	定貨書信	115
第五節	交貨書信	146
第六節	交付貨款書信	170
第七節	要求賠償書信	176
第八節	貨物保險書信	187
第九節	寄售貨物書信	194
第十節	求職與應聘書信	199
第十一節	金融業務書信	210

第五章 信用狀

第一節	什麼是信用狀	233
第二節	信用狀的種類	234

第三節	信用狀的內容	235
第四節	申請進口信用狀的手續	235
第五節	出口信用狀	248

第六章 商用電報

第一節	國際電報的種類	273
第二節	計算字數方法	274
第三節	書寫電報方法	274
第四節	如何交發電報	275
第五節	特種業務電報	276
第六節	如何節省電文	277
第七節	國際電報費率	279
第八節	電報詢價和答覆實例	282
第九節	國際電報交換	286

第七章 商業合同

第一節	買賣合同	293
第二節	聘雇合同	295
第三節	代理合同	297
第四節	加工合同	299
第五節	建築合同	303
第六節	租屋合同	309
第七節	抵押合同	310

第八章 應用商業文件

(一)	授權狀	313
(二)	一般保險單投保書	314

(三) 正式保險單.....	315
(四) 商業發票.....	315
(五) 到貨通知書.....	316
(六) 提貨單.....	317
(七) 發貨單.....	318
(八) 遷址通告.....	319
(九) 公證報告書.....	321
(十) 開幕廣告.....	324
(十一) 祝開業.....	325
(十二) 徵求人才廣告.....	325
(十三) 招標廣告.....	328
(十四) 請 帖.....	330
(十五) 感謝招待.....	332
(十六) 弔 慰.....	333
(十七) 謝弔慰.....	333
(十八) 會議紀錄 (甲)	333
(十九) 會議紀錄 (乙)	335
(二十) 商業報告.....	336

第九章 商業報告

第一節 商業報告的性質.....	339
第二節 商業報告的種類.....	339
第三節 報告的撰寫和裝訂.....	349

附 錄

(一) 商業名詞釋義.....	351
(二) 商業名詞縮寫.....	362
(三) 美國各州州名簡寫.....	367

第一章 緒 論

第一節 商用英文的定義

商用英文 (Business English) 是一種為適應商業需要的標準英文 (Standard English adapted to specific business purposes)。換言之，商業英文並非是另一種英文，祇是將普通英文應用在商業方面罷了。正如英文應用在工業、農業、醫學、法學方面一樣，在商業英文裡，會使用不少的商業術語，諸如利息 (Interest)、折扣 (Discount)、貨到付款 (C. O. D)、船邊交貨 (F. A. S.)、信用狀 (Letter of Credit) 等。但就文法和用字造句而論，與普通英文並無不同。所以我們可以說，商用英文就是英文，對於這一點必須有明確的認識。

因此我們要精通商用英文，基本上必須要精通英文。也就是說，英文基礎不好的人，便無法寫好商用英文。但是寫商用英文，和英文作文的寫法卻又不一樣。商用英文的要點是簡單、清楚、流利和正確。不需要用複雜的詞句，更要避免使用艱澀的字彙。目的是求收信人能確實明瞭這封信的真意所在，樂於閱讀。

第二節 為什麼要學商用英文

在答覆“為什麼要學商用英文”以前，我們應該首先明瞭英文在現代商業上的地位和重要性。自從工業革命以來，英國和美國，一直掌握着世界經濟的樞紐，國際貿易也以英美兩國為重心。二次大戰以後，美元更成為各國爭取的對象。因此英文的應用範圍也擴及全世

界。可以說英文已是一種溝通全球的媒介。任何人要從事國際貿易，第一個條件便是要精通英文。臺灣的商人和英美的商人來往，固然須用英文，即使和日本、法國、德國乃至南美洲及非洲各國的商人來往，也可以用英文作交易的橋樑。在交易中所用的書信、電報、契約、報告書以及其他商業文件，都以英文為主。

由於近代交通便捷，商旅往來頻繁，除了文字以外，也增加了各國商人互相面談的機會。因此商業會話也非利用英文不可。商用英文的應用方面，也更趨廣泛。

在競爭劇烈的國際貿易市場上，商用英文已成為一種克敵制勝的武器。所以有人說，商用英文有“金錢價值”(Dollars-and-cents Value)，因為商業的目的在於尋求利潤，商用英文可以達到尋求利潤的目的。

再就個人來說，精通商用英文，可以獲得良好工作的機會。各大工商業機構，如銀行、進出口貿易行等，都迫切需要擅長商用英文的職員。這種情形，在臺灣尤其顯著。我們經常在報紙上可以看到高薪徵求這類人才的廣告。

第三節 商用英文的八個條件

怎樣纔能寫好商用英文呢？除了良好的英文基礎而外，還需要寫商用英文的特殊技巧。以下就是衡量商用英文好壞的八個條件：

- (1)清楚 (Clearness)
- (2)簡短 (Conciseness)
- (3)正確 (Correctness)
- (4)具體 (Concreteness)
- (5)愉快 (Cheerfulness)
- (6)謙恭 (Courtesy)

(7)體諒 (Consideration)

(8)特性 (Character)

先說「清楚」。在寫商用英文時，我們要先問自己，究竟要說的是什麼？確定了所要說的，然後再動筆寫。其次是要使你所寫的，能使對方完全瞭解，不會發生絲毫的疑問。要避免語意模糊，最好的方法是：

(一)每一句祇表達一個意見；

(二)將各句按相關的事項連接起來，使對方易於閱讀及瞭解。切忌顛倒重複。

(三)用簡單而直接的方式書寫。

什麼是「簡短」呢？就是說在任何商用英文文件裏，所用的文字，必須力求簡潔。每句如此，每段也要如此。電報如此，書信也要如此。例如下面的一封信，我們可以由八十六個字減為四十二個字。

(86字)

Your letter of September 5 in which you informed us that the goods did not arrive on time, and that three of the desks were damaged beyond repair has been carefully noted.

It is not necessary for us to tell you how much we regret this matter, and we assure you that we shall send you three desks to replace those damaged in shipment.

Thank you for calling this to our attention and hope we may have your further orders in near future, we remain,

Yours truly,

(42字)

In your letter of September 5 we are sorry to learn that our shipment did not arrive on time.

Three desks are being shipped immediately to replace those

damaged in transit.

Thank you for calling this matter to our attention.

Yours truly,

此外，每一封商業書信或每一件商用英文文件裏，應該僅限於說明某一件事。這樣不但收件人易於集中精神去閱讀，在案卷方面也便於歸檔和查考。以商業書信而論，每封信的長度以不超過信紙的三分之二地位最爲理想。出口案件固然應當和進口案件分開，即使進口的棉花，也不應和進口的皮革同寫在一封信裏。

但是「簡短」必須要能表達全部的意思，千萬不可因省略而使信裡的意義不明。

商用英文的第三個條件是「正確」。所謂正確，是指文件的格式要合於規定，英文文法、拼法、標點等不能錯誤。尤其重要的是數目字的正確。如果將 805 元誤爲 850 元，3962 包棉花誤爲 3762 包，或是把收信人的門牌 893 號誤爲 389 號，那麼，便會引起嚴重的後果。因此發信人必須在寄信以前，仔細核對，確保無誤。

再說「具體」，商業文件應避免內容空洞。俗語說得好：「一幅圖畫勝過一千句話」。在商業文件裏，切忌用籠統或過於普通的形容詞。下面便是一個例子：

（籠統的說法）

Our asparagus soup is most delicious. Our asparagus soup has a matchless
flavor with a richness you'll like
better than ever --- the richness
of luscious, specially grown aspa-
ragus blended with fine table
butter and delicious seasonings.

（具體的說法）

比較起來，便知道後一種說法是具體多了。

「愉快」可以帶來友誼、互信、互助、和樂觀。商業書信裏尤其需要愉快的氣氛，使對方閱讀之後，發生好感。在信裡我們應該表示樂意為對方效勞，樂意答覆收信人的一切詢問，貫徹忠誠服務的宗旨。

在商業書信裡，最重要的無過於「禮貌」了。一般說來，信裏總離不了「請」(Please)和「謝」(Thank you)。即使在催收欠款或拒絕要求的信裡，依然要表示充分的禮貌，用極婉轉的語氣。另一禮貌是迅速答覆對方的來信。通常應該是收到的當天就回信。如果是一時不能答覆的事，也應先簡單回信，說明稍遲即復的理由。

至於第七個條件「體諒」，是說我們應該在任何商業文件裡，設身處地，為對方的利益着想，切勿主觀。我們在撰稿的時候，必須要問：對方收到這封信或電報以後，會有什麼反應？例如在推銷產品的信裡，我們應該說明顧客買了這種產品之後，可以得到何種好處。即使在應徵的信裡，也應強調在雇用我以後，對公司有何種幫助。因此「體諒」就是以對方的利益為出發點。這樣就容易得到收信人的好感，達到所希望的目的。

最後談到「特性」。商場如戰場，必須出奇才能制勝。商業書信的寫法，宜運用上面所說的各項技巧，創造獨特的風格。這在推銷新產品，招攬新顧客時，更為重要。

以上的八個條件，因為英文每字的第一個字母都是“C”，所以又稱為商用英文的八個“C”。能妥善運用這些條件，寫商用英文便不會發生困難了。

第四節 撰寫人應具備的能力

在明瞭商用英文所需的八個條件以後，接着要知道的便是撰寫商業文件的人，應該具備何種能力，才能達到我們所需要的條件。換句

話說，怎樣才是一個撰寫商用英文的高手？下面的六種能力，是他不能缺少的：

- (1)豐富的想像力 (A Keen imagination)
- (2)幽默感 (A sense of humor)
- (3)瞭解人性 (An understanding of human nature)
- (4)判斷能力 (A good judgement)
- (5)精通英文 (A good command of English)
- (6)商業道德 (Business ethics)

有豐富想像力的人，才能寫出生動的語句，引人入勝。上節所列為第四條件的「具體」，就非具備豐富想像力的人不能寫出。他能以輕鬆的筆調，描繪成一幅美麗的圖畫，吸引對方的注意。

在商業書信裡，有時需要有幽默的插曲，使對方看了能發生會心的微笑，也符合上節的第五個條件「愉快」。但幽默不可過度，也要因人而異，因地而異。有些民族是喜歡幽默的（例如英國），有些是不欣賞幽默的（例如日本）。在寫信的時候，必須先瞭解對方的愛惡，以免誤會。

「瞭解人性」是針對「謙恭」和「體諒」兩個條件的。寫信的人，必須牢記這封信是準備給對方看的，不是祇能使自己滿意就可了事。有瞭解人性能力的人，自然會以謙恭的語氣，處處為對方設身處地着想，體諒對方的困難。這種婉轉客氣的信，當然會贏得收信人的同情。

判斷能力也是撰寫商業文件必不可少的。既然商場如戰場，判斷的正確與否，和商業的成敗，也息息相關。例如用什麼方法可以有效地推銷新產品？用那種動人的文詞可以說服顧客？怎樣才能應付競爭？這些都有賴於撰寫人的明智判斷。

至於精通英文，這種能力，更是撰寫人決不可少的。上面所舉的

任何條件，都要靠英文來表達。所以我們曾經一再強調，英文不好的人，便無法寫好商用英文。

最後談到商業道德，也就是說，撰寫商業文件的人，要有高尚的品格，誠實不欺。如果信裡所說的和事實完全不符，對方怎能相信？即使被欺，以後再也不會上當了。我們的宣傳，應該根據事實，不能誇張。這樣才能建立商譽，使顧客永遠信賴我們。

第五節 商用英文的範圍

商用英文的範圍很廣。狹義來說，它是指商業書信。誠然商業書信是貿易的最大橋樑。以美國而論，據調查大約有百分之九十左右的交易是經由書信的，僅有百分之十是經由其他途徑。但就廣義來說，商用英文應包括：

- (1)商業書信
- (2)商業電報
- (3)商業契約
- (4)商業報告
- (5)商業廣告
- (6)商業社交文件
- (7)求職和應徵

在商業書信裏，又可分為下列十二類：

- (1)建立貿易關係 (Establishment of trade relations)
- (2)詢問貨價 (Enquiry)
- (3)報價 (Quotation)
- (4)推銷 (Sales)
- (5)樣品、價目單、說明書等 (Samples, price list, catalogs, etc.)