

现代英语应用文 写作指南

黎海斌□编著

Practical English Writing:

A New Guide

XIANDAI YINGYU YINGYONGWEN
XIEZUO ZHINAN

上海大学出版社

现代英语应用文写作指南

**Practical English Writing:
A New Guide**

黎海斌 编著

上海大学出版社
· 上海 ·

图书在版编目(CIP)数据

现代英语应用文写作指南/黎海斌编著. —上海: 上海大学出版社, 2004. 1

ISBN 7-81058-695-5

I. 现... II. 黎... III. 英语-应用文-写作
IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 003958 号

现代英语应用文写作指南

黎海斌 编著

上海大学出版社出版发行

(上海市上大路 99 号 邮政编码 200436)

(E-mail: sdcbs@citiz.net 发行热线 66136010)

出版人: 姚铁军

*

南京展望文化发展有限公司排版

句容市排印厂印刷 各地新华书店经销

开本 880×1230 1/32 印张 11.375 字数 306 000

2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1~5 100

·ISBN 7-81058-695-5/H·094 定价: 16.00 元

前 言

在人际交往和商业事务中,除了交谈,最直接、最广泛的方式就是应用文了。随着我国各行各业全面与国际接轨、进入国际化竞争的大环境,使用英语应用文的场合越来越多。显而易见,应用文在企事业单位内外沟通中起着举足轻重的作用。无论你是企事业单位的领导、秘书、职员,还是涉外的英语工作者抑或教师、学生、自学者,都需要掌握这一重要的实用工具。

本书在涉猎大量第一手资料、国内外权威性著作及网络资料的基础上,参照当前国际最新商业实务和管理理念的发展趋势进行编著,旨在为读者们提供一部入世以后对国际合作与交流有重要实用价值的英语应用文写作范本。

本书具有两大特点:

- 范文格式规范,表达地道,门类齐全,富有代表性。
- 导言短小精悍,专业实用;经典例句极具典型性和可参照性。

本书融知识性、实践性于一体,编入了以下内容:

英语应用文基础知识:这部分包括电子邮件基础知识、商务信函基础知识、美式英语与英式英语在国际商务方面的差异等。相信读者通过这部分,会在英语商务文书写作的规范性上更上一个台阶,避免因生搬硬套而滋生出种种错误。

商业实务应用文:这部分包括国际贸易实务方面的内容,教你充分利用商务应用文,在贸易的各个环节上灵活自如,使商务活动顺利进行,并在激烈的国际竞争中发现和捕捉无限商机。

社交应用文:社交应用文是进行有效商务活动的一个重要环节。它们虽然不直接涉及具体的业务,却能够传递和增进企事业单位或个人之间的友好情谊及相互交往,有助于树立良好的自身形象,

从而促进业务的开展。

公司日常应用文：这部分包括内部日常文书和日常对外联络办公信函。这些文书是企事业单位进行管理、传递信息、作出决策、内外沟通的重要媒介。

其他：包括电传和传真、广告、合同、致辞、求职和留学等文体的写作。

在本书的附录中，编者特别精选了电子邮件常用脸谱、常用商业缩写语和常见职务的英文译名，为读者提供方便而快捷的查询与参考。

由于编者水平有限，书中难免疏误之处，恳请读者批评指正。

编 者

2003年9月

目 录

第一部分 英语应用文基础知识

第一章	电子邮件基础知识	3
第二章	商务信函基础知识	19
第三章	美式英语与英式英语在国际商务方面的差异	36

第二部分 商业实务应用文

第四章	建立业务关系	45
第五章	询盘、报盘与还盘	57
第六章	订货	74
第七章	付款与催收	82
第八章	包装与装运	97
第九章	保险	111
第十章	投诉、索赔与理赔	116
第十一章	商务杂函	126

第三部分 社交应用文

第十二章	感谢	145
第十三章	邀请	156
第十四章	致歉	172
第十五章	祝贺与祝愿	179

第十六章 慰问与吊唁	191
------------------	-----

第四部分 公司日常应用文

第十七章 通知	205
第十八章 便条	216
第十九章 报告	224
第二十章 备忘录	235
第二十一章 会议事务	243
第二十二章 预约与预订	252
第二十三章 介绍、推荐与申请	263

第五部分 其 他

第二十四章 电传和传真	275
第二十五章 广告	283
第二十六章 合同	297
第二十七章 致辞	311
第二十八章 求职	321
第二十九章 留学	337
附录一 电子邮件常用脸谱	347
附录二 常用商业缩写语	350
附录三 常见职务的英文译名	356

第一部分

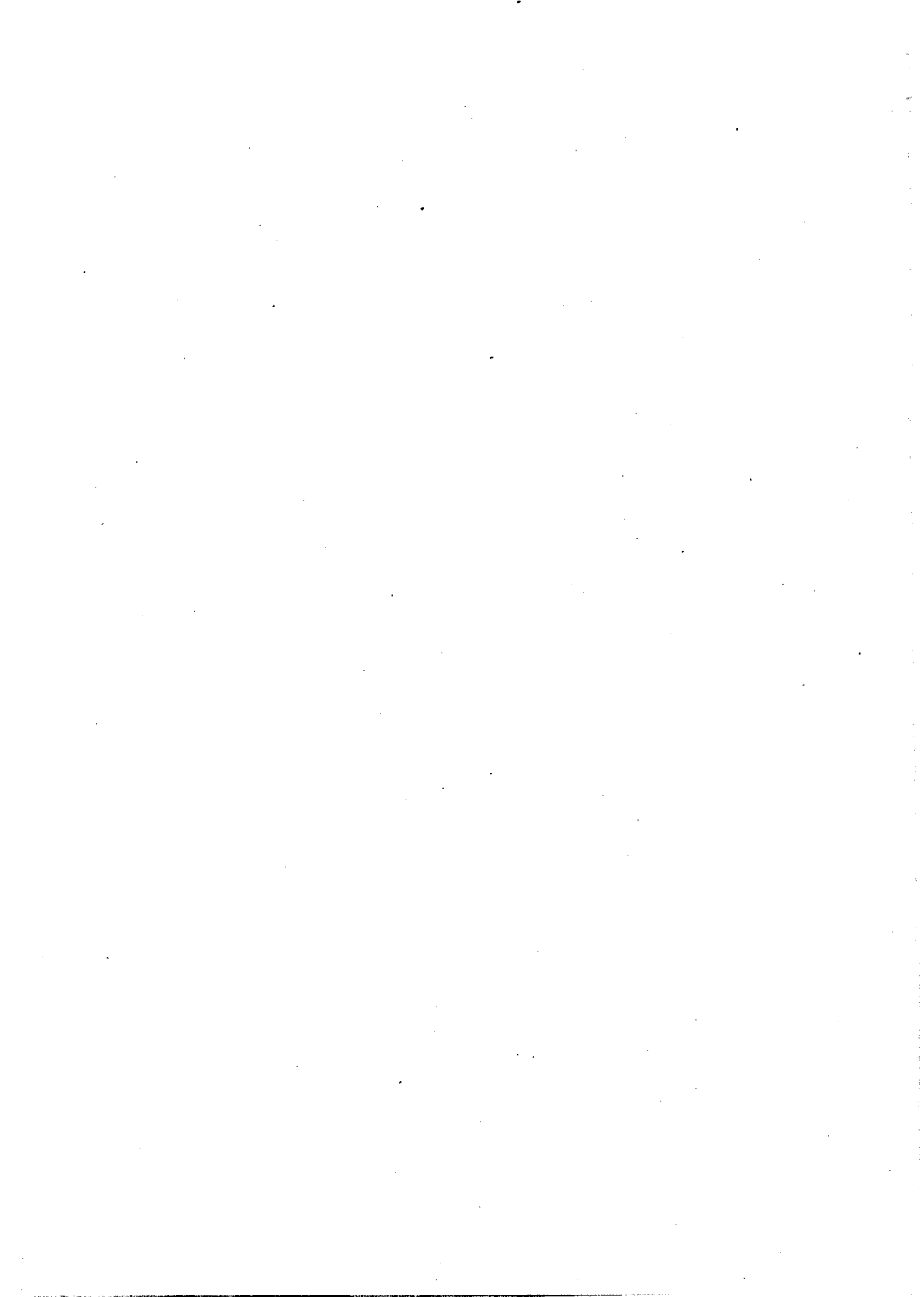
英语应用文基础知识

应用文包括政府、民间团体、企事业单位或个人相互往来所使用的书信、商务文书、礼仪文书、契约文书、告启文书、说明文书、单据表格、会务文书等。本文将侧重介绍各种商务应用文。

英语应用文在国际交往中的主要作用如下:

- 规约作用。有些涉外文书,如联合声明、协议、合同、条约等都有规约作用,这就意味着这些文件对签约双方都有约束力,违背文件条款将承担政治、经济和法律上的责任。
- 告知作用。一般来说,各种英语应用文都有告知作用。无论哪一种信函、电文、通告、海报、贺词或者合同,它们的第一功能就是把相关事情和公务通知或提醒对方或公众。除此之外,说明文(如公司简章、使用手册等)还有解释作用。
- 凭证作用。我们可以说,所有的涉外文件都有凭证作用,如合同、协议、证明、订单、信用证、账单、介绍信、推荐信、订购信等均有明显的凭证作用。

在当今的国际商务交流中,电子邮件和商务信函起着举足轻重的作用,传真次之,电报、电传使用得较少。这些重要的沟通方式是国际商务人士的必需技能。本部分将首先介绍电子邮件基础知识,接着介绍商务信函基础知识,最后将介绍美语与英语在国际商务方面的差异。



第一章 电子邮件基础知识

一、电子邮件的定义

什么是电子邮件(electronic mail, E-mail)? 顾名思义,就是将邮件“电子化”,即通过通信线路,把电子格式的文件或资料传送给收件人。

但是,通常并非直接在各用户的电脑之间传送信件资料,而是通过专门提供网络连接的信息服务商(Internet Service Provider, ISP),利用其大型服务器进行传输。有些大企业或大学还设有自己的服务器与专用线路,自行承担 ISP 的角色。

若想通过网络收发电子邮件,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”(即电子邮局)就会为你开设一个专属的“信箱”,用来收发电子邮件。

用 E-mail 发送信件,只要指定对方的电子邮件地址,再投递到自己的网络服务器的邮件伺服器,信件就会自动通过网络上的数个路由器,在瞬间传送至对方的网络服务器的邮件伺服器,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“发送”、“收邮件”或其他选项即可。重要的是如何针对个别需要,活用电子邮件这个最新的通讯工具。

二、电子邮件的特点

使用电子邮件有许多优点。简言之,就是具有电话的“即时性”与“私密性”、文件的“可保存性”与“记录性”以及布告栏的“公告性”。

除此之外,电子邮件这项新技术有两大特点,一是资料可再度利用,二是可直通网络这个世界性领域。以下,我们将和既有通讯方式作比较,看看电子邮件的特点何在。

1. 速度快

电子邮件可以随时并立即传送信息,它所发出的信息大多可在瞬间发送至对方的邮件伺服器。通过传统的国际邮件与海外企业联络,往往需要数天至1周,对方才能收到,有时甚至更久;而使用电子邮件,不论对方在世界哪个地方,都可在数分钟内将信息送到。

2. 成本低

与电话或传真等通讯方式相比,即使是收费的电子邮件,费用通常也是很低的。

3. 人性化

我们不但可以随时传送电子邮件,而且因为它没有电话的刺耳铃声,所以不会唐突地强迫对方接听。收信者可在自己方便的时候阅读并处理信件。对发件人和收件人双方而言,电子邮件是一种“人性化”的通讯工具,能使彼此更尊重对方的自由。

4. 良好的可保存性及记录性

电子邮件可像一般文书一样保存下来,同时也可作为记录。不过,它和以往的文书或传真的最大差异,是它不占储存的实质空间,而且所保存的资料还可以再度利用。

电子邮件的资料全经过数字化处理,一张磁盘就能容纳相当于

数百份纸质的资料。此外,保存和记录的资料若无法检索,则几乎毫无意义。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方式所缺乏的,也是电子邮件的一大特色。

5. 一次寄给许多人

如前所述,电子邮件不仅仅是一对一的私人通讯媒体。在必要时,也可以将同一封信寄给许多人。例如,当你想将寄给某人的信同时寄给另一个人看,如果是普通信件,就必须再印一份并装入另一个信封邮寄。而电子邮件只要利用副本功能,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个收件人。因为可事先将多个收件人登记成一个团体,利用这一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,不妨制作一份以全体职员、特定部门或职员为对象的“寄信名单”。有了这份名单以后,任何人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。特别是成员分布于各地或海外时,寄信名单将可发挥极大的效用。

6. 资料可再利用性

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化的形式,储存在电脑的硬盘上。原则上,这些资料都可再度利用。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,按照对象或内容分类、整理信件,或从大量信件中检索特定信息,也会变得容易。

三、电子邮件的格式

E-mail 的格式因使用软件的不同而有一些差异,但不论使用什么软件,一般的 E-mail 由“表头”(Heading)和“正文”(Text)两部分组成。

1. 表头(Heading)

表头包括了 To:(收件人)、From:(发件人)、Subject:(主题)、Cc:(副本收件人)、Bcc:(隐匿副本收件人)及 Attachment:(附件)等项目。其中不可或缺的是 To: 和 Subject: 两个项目,其余的项目通常可视使用者的需要选择使用。

2. 正文(Text)

在电子邮件显示页面的正文区通常由称呼、正文、结尾礼词及署名四部分组成。

(1) 称呼(Salutation)

称呼通常有如下几种写法:

① 当知道对方的姓名时:

- 可以采用传统的“Dear + Mr. (Ms.) + Last name”的形式,如 Dear Mr. Smith;另外,Mr. (Ms.)直接称呼对方全名的用法也越来越常见,如 Dear Bob Smith;
- 要是写给好友或熟人的私人信件,通常采用直呼其名的非正式写法,如 Dear Wang (first name);或省略 Dear,只写 Wang;
- 对与自己年龄相当的同学、朋友,通常只用其名称呼。如给一个叫 Mary Green 的朋友去信,应该用 Dear Mary 称呼,一般不用 Dear Ms. Green;
- 对父母、叔叔、阿姨等近亲长辈,用亲情关系称呼,如 Dear Mother;Dear Grandfather;Dear Uncle 等;

- 对兄弟、姐妹、表兄妹等,用名称呼,而不用 Dear Brother; Dear Sister; Dear Cousin 等称呼;
- 写给一对夫妇的信,用 Dear Mr. and Mrs. 加丈夫的姓称呼;
- 写给两个男性的信,用 Dear Mr. ... and Mr. ... 或 Dear Messrs. ... and ... 称呼;
- 写给两个女性的信,用 Dear Ms. ... and Ms. ... 或 Dear Mmes. ... and ... 称呼。

② 在不知道对方姓名的情况下,也可视情况选用不同的写法:

- 用对方电子邮件的地址写法是电子邮件的特殊风格,私人信件中经常使用,如 Dear mary@21cn.com;
- 当不知道对方的名字但知道其职务时,可以以其职务作为称谓,如 Dear Vice President;
- 寄给组织或团体的电子邮件,还可沿袭传统商业书信中诸如 Dear Sir or Madam 或 Ladies and Gentlemen 的写法。

称呼并非绝对必要,在电子邮件中经常被省略,而且并不失礼。电子邮件原本就是讲求快速、高效及行文简洁的崭新通讯方式,将传统商业书信的格式或习惯直接应用于电子邮件并不适宜。

(2) 正文(Body)

电子邮件的正文写法并无严格的规定,但是应遵守所谓的“网络礼节”,如“正文不全部以大写书写”、“引用来函应力求精简”、“不随便将他人信件发给第三者”,以及“不用性别歧视语言”等,都是约定俗成的礼仪。

此外,还有一些电子邮件的独特写作技巧,如利用一种称为“脸谱”的图形文字来表示情感或表情,或大量使用 TKS (thanks)、FYI (for your information)、ASAP (as soon as possible) 等简写,以及为了信息的简单易读,在输入时所下的功夫,这些都是出于“屏幕印象”的考虑。同时,前面也提过电子邮件是讲究快速、高效的新型通讯手段,行文更加简洁明了,常以日常的口语取代过去商业书信常见的表达形式和格式。

(3) 结尾敬辞(Complimentary Close)

结尾敬辞相当于口语中的 Goodbye, 汉语中的“此致敬礼”、“谨上”、“敬上”, 翻译时可以不译出。社交书信的结尾敬辞有许多种, 应根据情况选择使用。如果觉得没有把握的话, 那就用任何场合都适合的 Sincerely。下面是几种常用的结尾敬辞的使用礼仪:

- 写给长辈、地位比自己高或值得敬重的人的社交书信, 用 Respectfully; Respectfully yours; Very respectfully yours。
- 写给市长、州长等官员的社交书信, 用 Truly; Truly yours; Very truly yours 或 Respectfully; Respectfully yours; Very respectfully yours。
- 写给一般关系的人的社交书信, 用 Sincerely; Sincerely yours; Very sincerely yours。
- 写给亲友的社交书信, 用 Cordially; Cordially yours; Very cordially yours 或 Affectionately; Love; Best regards; Best wishes; Kindest regards; Warmest regards; Regards。
- 写给值得感谢的人的社交书信, 用 Gratefully; Devotedly; Affectionately 或 Sincerely。
- 用于一般商务活动的 E-mail 或公司内部通讯, 用 With best regards; Best regards; Regards 等, 而用于社交、礼仪往来的商业 E-mail 多用 With best wishes; Best wishes 等。
- 私密性质的 E-mail, 常用 Yours; As ever cheers; Bye for now 等。
- 注意: Sincerely yours 和 Sincerely 是商业书信的标准结尾敬辞, 这两者本质上是相同的, 若要严格加以区别, 前者是比较礼貌的结尾敬辞 (Yours sincerely 是英式用法)。

(4) 署名 (Signature)

署名是指电子邮件信尾附上的发件人的姓名、联系地址和其他相关资料, 具有一般商业书信的表头与署名栏两项功能。

- 当对方已知自己的信址或电话号码等资料或无告知必要时, 可以使用简单署名, 只写上 first name, 如 Tom 或“全名+电

子邮件地址”,如 Tom White<twhite@sohu.com>;

- 用于正式的私人信件或商业书信的完整署名除注明“全名+电子邮件地址”外,还应包括职务、公司名称、地址、联系方式等内容。一般而言,这些内容最好能控制在四行以内。

四、电子邮件的文体和文章组织法

沟通之所以能成立有几项基本条件,电子邮件也应该遵循这种基本原则。由于电子邮件是通过文字资料进行沟通的通讯方式,在表达上特别重视简单明了。这种对简单明了的要求,便理所当然地成为电子邮件的文体特征。从文体的角度而言,电子邮件要比传统的商业书信更口语化、更轻松,这是它的另一特征。不过,这并不表示正式的文体一定被排除在外,仍需视情况而定。

再说,要借文字将自己的意图明确地传达给对方,除了简单明了以外,还必须按照一定的步骤,将全文组织成易懂、有条理的文章。其中最基本的方法是所谓的“三段式”写法及“Top-down”式写法,前者适用于正式的书信,后者则适用于公司内部信件等重功能性的书信结构。

以下先将达到沟通目的的基本原则作简单的说明,再就电子邮件写作时在文体上、结构上应注意的要点,配合实例作深入的说明。

1. 达到沟通目的的基本原则

(1) “协调性原则”——强调沟通时信息的完整传达

语言学家葛莱斯(H. P. Grice)曾提倡“协调性原则”,这是一项广为人知的促进沟通的基本原则,由以下四项基本定理构成:

- 仅叙述相关事项(关联性)
- 传达完整的信息,不说多余的话(数量性)
- 不说谎话或没有根据的话(真实性)
- 依序简洁列出信息(格式)

这四项定理的重点在于沟通时的信息传达功能,但有时维持或

确定彼此的人际关系比传达信息更重要,因而有时必须故意忽略葛莱斯的协调性原则。

(2) 强调人际关系的“措词礼貌三原则”

社会语言学家雷考夫(Robin Lakorf)着重从人际关系的层面来探讨沟通,他表示若重视人际关系,以下的“措词礼貌三原则”应优先于“协调性原则”:

- 原则一:不可语带命令之意(距离)
- 原则二:给对方选择权(敬意)
- 原则三:表示亲近(诚意)

正式场合主要采用第一原则,以正式的文体及间接的说法,和对方保持一定的距离。第二原则是将判断事物的权利交给对方,避免侵犯对方的主权。第三原则是向对方表示亲近之意,和朋友、同事进行沟通时主要遵从这条原则。朋友之间若采用过度礼貌的说法,在沟通上反而失礼。

2. 礼貌与正式文体间的关系

无论在什么场合,要维持良好的人际关系,就必须向对方表示适度的礼貌。一般而言,注意礼貌的文章大多以正式的文体书写。然而,正式的文体未必礼貌。过度正式不仅减损书信的信息传达功能,还会拉大与对方的距离,反而达不到礼貌的要求。

请看下面的例子:

From: Tom Lee<toml@163.com>

To: * * * * *, * * * * *, * * * * *

Date: January 22, 2003 - 9 - 3

Subject: Budget Estimate for the Next First Quarter

Dear Mr. Green,

In my previous E-mail of January 4, I requested that the budget estimate for the first quarter of 2003 be submitted by January 30. However, I still haven't received your estimate as of today. Will you please hand it in immediately, or by February 5 at the latest?