

287

H315

C22

商务英语系列丛书(英汉对照)

Business English Series(English-Chinese)

策划:洪志娟

商务英语信函

ENGLISH BUSINESS LETTERS

主编 曹菱

编写 曹菱 邹丽 袁超明

外语教学与研究出版社

Foreign Language Teaching and Research Press

(京)新登字 155 号

图书在版编目(CIP)数据

商务英语信函/曹菱主编. - 北京:外语教学与研究出版社, 2000
(商务英语系列丛书)

ISBN 7-5600-1830-0

I. 商… II. 曹… III. 商务-英语-信函-写作 IV. H315
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 15176 号

版权所有 翻印必究

商务英语信函

主编: 曹 菱

* * *

责任编辑: 杨学义

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com.cn>

印 刷: 北京国防印刷厂

开 本: 850×1168 1/32

印 张: 6.125

字 数: 165 千字

版 次: 2000 年 7 月第 1 版 2000 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 1—8000 册

书 号: ISBN 7-5600-1830-0/G·776

定 价: 7.90 元

* * *

如有印刷、装订质量问题出版社负责调换

丛书前言

“商务英语系列丛书”全套共四册,分别为《外贸英语实务》、《商务英语信函》、《商务英语谈判》和《商务英语翻译》。为方便大家了解全套丛书的内容,现简要介绍如下:

《外贸英语实务》主要涉及外贸实务的基本知识,其中包括进出口业务常识,如:价格术语、商品的描述、国际货物运输、保险、进出口商品的价格、货款支付、索赔、仲裁、进出口操作程序、单证等;同时还介绍了目前世界各国日益广泛使用的其他贸易形式,如经销、代理和对销贸易等。全书采用英汉对照的形式,简明易懂,材料紧跟时代,对广大有志于从事国际贸易业务的朋友们来说,是理想的自学读本。

《商务英语信函》一书基本涵盖了商务英文信函的写作知识。第一、二、三部分阐述了商务英语信函的要素、格式及特点等。第四部分着重分析了贸易业务信件,而第五部分则列析了贸易业务以外的其他一些很实用的商业信件。本书除了样信部分采用注释形式外,其他部分均为英汉对照,目的在于帮助读者快速提高写作英语商务信函的能力。

《商务英语谈判》的第一部分系统介绍了国际商务谈判中应注意的重要问题,如:制订目标、配备人员、确定策略等。第二至四部分主要讲述了三种常见的涉外谈判的具体内容:货物买卖谈判、投资谈判和技术贸易谈判,它们分别代表有形贸易谈判、融资谈判和无形贸易谈判。第五部分则介绍了文化差异对国际商务谈判的影响。本书采用英汉对照的形式,旨在帮助读者快速进入商务谈判的角色,以胜任工作需要。

《商务英语翻译》一书包括理论和实践两大部分。第一部分讲

述了翻译标准、方法和技巧等问题。第二部分则通过对多种翻译材料的分析和译注,着重讲述对翻译技巧的灵活运用和对商务材料的处理等问题。这些翻译材料包括商务信函、经贸文章和商业法规等常见的文体,同时还包括谈判、经贸研讨会及大会发言等口语材料。本书旨在帮助广大从事或有志于从事国际商务工作的朋友们提高笔头和口头翻译的能力。

本套丛书力求专业性、普及性和知识性相结合,面向具有一定英语基础知识、从事或准备从事国际商务活动的广大朋友们。为便于自学,《外贸英语实务》、《商务英语信函》、《商务英语谈判》均采用英汉对照的体例,旨在帮助读者快速提高英语水平和增长业务知识,做到事半功倍,一举两得。《商务英语翻译》一书由于其内容本身的特殊性,采用中文评述、翻译材料英汉对照的体例,以便读者对两种语言的互译有更直观的了解。本书的编者包括从事商务英语教学多年的对外经济贸易大学的教师和从事外贸业务多年的涉外企事业单位的业务人员,他们对商务英语教学和运用有很直观的了解和丰富的经验。这套丛书就是他们多年教学和工作经验的结晶。不足之处,敬请多提宝贵意见。

前 言

英语商务信函的写作历来是外贸业务人员必备的专业技能之一。过去,在国际贸易中,人们为了节约时间和花费而大量使用电报与电传,广泛采用缩略语,因而从某种程度上忽略了正式信函的写作。但随着科学技术的发展,国际间的商务贸易往来更多地采用传真与电子邮件来传送正式的信函,因而,英语正式信函的写作再次引起了人们的关注。如何在短时间内提高英语写作能力成为很多业务人员的当务之急。

正是为了适应这种需求,我们特意编写了这本《商务英语信函》。为了给广大读者提供一个既实用又有效的学习方式,本书采用了英汉对照的方式,并对每封样信都做了详尽的注释,力求帮助广大对外贸易业务人员在短时间内、系统地学习和掌握商务英语信函的写作知识:行文方法、格式、专业内容、语言文体等。

本书所采用的样信是编者从近年来在教学与研究中广泛摘录收集的样例中精选出来的,它们大都选自国内外贸易公司的业务往来信函,同时也适当参考了新近出版的英、美当代商业信函专著,以确保书信的内容和形式能切实反映最新的商界时尚。本书的编者是对外经济贸易大学从事外贸英语教学多年的教师,他们对外贸英语教学有丰富的经验,而且了解学生的问题,也理解学生的需要。在编写过程中,编者对所选的语料进行了反复的筛选,并按照编写的需要进行了适当的补充、修改,以突出其代表性。

全书基本涵盖了英文商业信函的写作知识,共分五个部分,第一、二、三部分阐述了商贸英语信函的要素、格式及特点等。第四部分着重分析了贸易业务信件,而第五部分则列析了业务以外的其他一些很实用的商业信件。内容广泛,简明易懂,是理想的自学

读本。

由于编者的水平有限,加之时间仓促,不足之处在所难免,欢迎海内外专家、学者以及读者提出宝贵的批评意见。

编者

Contents

目 录

丛书前言	1
前言	3
Introduction to Business Letters 商务信函概说	1
I. The Essence of Business Letters 商业信函的本质	1
II. The General Procedures for Letter Writing 写信 的基本步骤	2
Chapter One: Elements of Business Letters 商务信函中的 要素	4
I. Letterhead 信头	6
II. Reference 案号	7
III. Date 日期	8
IV. Inside Address 封内地址	8
V. Attention Line 注意项	9
VI. Salutation 称呼	11
VII. Subject Line 事由	12
VIII. Body of a Letter 信的正文	12
IX. Complimentary Close 信尾敬语	13
X. Signature 签名	14
XI. IEC Block (initials 缩写名, enclosures 附件 and carbon copies 及分送标志)	15
XII. Postscript 附言	16
Chapter Two: Business Letter Format and Outline 商务信函	

的格式与框架	17
I. Format 格式	17
II. Outline 框架	19
Chapter Three: Basic Principles for Business Letters 商务	
信函的基本原则	23
I. Clarity 清晰	23
II. Conciseness 简洁	26
III. "You Attitude" 为对方着想	27
IV. Positiveness 肯定的态度	29
V. Courtesy 礼貌	31
Chapter Four: Business Letters 业务信函	33
I. Establish Business Relations 建立业务关系	33
II. Credit Reference 资信调查	41
III. Inquiries and Replies 询盘及答复	49
IV. Offers and Counteroffers 报盘及还盘	57
V. Sales Promotion 促销	67
VI. Orders 订购	73
VII. Payment 支付	81
VIII. Packing and Shipping Marks 包装和唛头	91
IX. Shipping 装运	98
X. Insurance 保险	106
XI. Complaints and Claims 投诉和索赔	113
XII. Agency 代理	121
Chapter Five: Other Business Communications 其他商务	
联系信函	129
I. Goodwill Letters 友好信函	129
II. Miscellaneous 杂类信件	154
Bibliography 参考文献	185

Introduction to Business Letters

商务信函概说

Because of the popularity of fax-machine and e-mail, business letter writing is experiencing a rebirth. Millions of business communications which were conducted through cable or telex before to save time, are now being sent by fax or e-mail. Thus, the inability to write an effective business letter will doom those who want to represent themselves positively to their customers, competitors and employers.

商业信函的写作随着传真及电子邮件的普及正在经历着一次复兴。成千上万过去为节省时间而用电传或电报传递的商务信件,现在已改用传真或电子邮件来传递。因此,对于某些商界人士来说,如果不具备撰写实用的商务信件的能力,那么他们就注定无法在客户、竞争对手或老板面前树立起自己良好的形象。

I. The Essence of Business Letters 商业信函的本质

Every business letter communicates in two distinct ways. The reader gets meaning out of **what is said** and **how it is said** in a letter. This kind of communication is not at all peculiar only to business letters. In any face-to-face conversation, for example, a person's manner of speaking, the smile or frown on his face, the tone of the voice and etc., all tell something beyond what the words say. This "implied" message can either reinforce or contradict the words. It is the same case with business letters. The combination of a central message and an implied message is the total message a reader gets from reading that letter.

每一封商务信件的交流方式都是双重的。收信人从信件的实际内容和写信者的表达方式中领会全信的意思。这种交流方式并不是商务信件所独有的。比如,在面对面的交谈中,一个人说话的方式、脸上的笑容或蹙眉、说话的语调等都会流露出一些言下之意。这种隐含的信息对语句本身的意思既可起到加强的作用,也可能起相反的作用。这类情形在商务信件中也是一样的。字面意思与言下之意的结合便是阅信者所得到的完整信息。

What importance does this concept of a double message have upon our writing of business letters? Considered in its most fundamental terms, a business letter may be defined as a message that attempts to influence its recipient to take some action or attitude desired by the sender. This desired result may be of immediate importance, such as the collecting of a bill, or just an intangible attitude like goodwill. Therefore, we must make sure that both the clarity of the message (what the letter says) and its character (how the letter says it) help to evoke that reaction. In other words, we need to make sure the implied message works for rather than against our purposes.

这个双重信息的概念对商务信函的写作有何重要的意义呢?从本质上来说,商务信函的目的就在于说服对方按写信者的意图去采取某个举措或接受某个想法。写信者想达到的目的可能是当时就很重要的,比如:要求对方马上付款,也可能只是表示友好。因此,我们必须确保信的字面意义与其言下之意都有助于引起阅信人的共鸣。换句话说,我们必须确保信函本身所表达的言下之意有助于我们想要达到的目的,而不是与之相悖。

Chapters one, two and three of this book will be devoted to **“how it is said”**. Therefore, readers can build up a clear idea of how a formal business letter should be like after finishing these parts. Chapters four and five will be about **“what is said”** in letters concerning international trade. They may help you very directly in composing effective letters in international trade.

本书的第一、二、三章将讨论“如何写”的问题。读者在读完它们之后将会对商业信函的格式及特点有一个明确的了解。本书的第四、五章探讨“写什么”的问题。它们将非常直接地帮助你写出实用的国际贸易业务信函。

II. The General Procedures for Letter Writing

写信的基本步骤

How shall we deal with business letter writing? Generally, the writing process consists of the following five steps. While writing, ask yourself the relevant

question(s) following each step:

商务信函应该怎样去写呢？一般来说，写信过程包括以下五个步骤。在写作时，可以按顺序依次向自己提出相关的问题：

1. Determine your purpose of writing

确定写信的目的

- Why shall I write?

我为什么要写信？

2. Analyze your reader

分析一下阅信人

- What do I know about the receiver?

我了解收信人什么？

- What kind of relationship do we have?

我们之间是什么关系？

3. Organize your thoughts

构思

- What shall I say?

我应该说些什么？

- How shall I say?

我应该怎么说？

4. Write your drafts

草拟信函

- Is this the best way to say what I want to say?

这是表达我所想说的内容的最好方式吗？

5. Polish your writing

润色

- Is this a really effective business letter?

这是一封真正有效的商务信件吗？

Chapter One

Elements of Business Letters

商务信函中的要素

Although diversity occurs in stylistic features concerning elements in business letters, writers generally agree on the standard elements of a letter. Usually, twelve elements are involved in formal business letters. They are:

尽管商务信函在与要素有关的风格问题上存在一些差异,但通常写信者在信件的标准要素这一问题上还是有所共识的。在正式商务信函中,一般会用到 12 种要素。它们是:

- Letterhead (信头)
- Reference (案号)
- Date (日期)
- Inside address (封内地址)
- Attention line (注意项)
- Salutation (称呼)
- Subject line (事由)
- Body of a letter (信的正文)
- Complimentary close (信尾敬语)
- Signature (签名)
- IEC block (缩写名、附件、分送标志)
- Postscript (附言)

Among these twelve elements, letterhead, date, inside address, salutation, the body, the complimentary close and the signature block are the standard ones that a formal business letter must contain. The others are considered optional.

在上述的 12 项要素中,信头、日期、封内地址、称呼、信的正文、信尾敬语和签名属于标准要素,是正式商务信件中必须包括的。其他的要素则可根据具体情况可有可无。

The general position of these elements is shown in the following sample:
这些要素在信件中的大致位置如下所示:

Letterhead (信头)
Reference number (案号)
Date (日期)
Inside address (封内地址)

Attention line (注意项)
Salutation (称呼)
Subject line (事由)
Body (正文) _____

Complimentary close (信尾敬语)
Signature (签名)
IEC block (缩写名、附件、分送标志)
Postscript (附言)

In the following, we will examine each element according to their order in a letter to see what function(s) it serves and how it should be constructed.

下面,我们将根据各要素在信中的排列顺序,对每个要素作一个说明,看看它们各自的作用以及该如何编写它们。

I. Letterhead 信头

Nowadays, almost every business firm uses letterhead stationery for their letter. Letterhead is usually the most obvious element in a business letter, taking the topmost part of the paper. It identifies where the letter comes from and it provides the recipient with the first impression of the letter.

如今,几乎每一家商业公司都用带信头的信纸来写信。信头往往是商务信件中最显著的要素,位于信纸的最上端。它标明信是从何处来的,而且给收信者留下第一印象。

A letterhead always contains the company's name, address, telephone number, fax number, internet address, e-mail address, etc. Sometimes a trademark or brief slogan is used effectively too. Many large companies add departmental identification to their letterheads. For example:

信头一般包括公司的名称、地址、电话、传真、英特网址和电子信箱地址等。有时信头中还会充分使用商标或简短的广告。很多大公司在信头中还加上部门的标志。例如:

MINNESOTA MED-EQUIP Subsidiary of Minnesota Wire & Cable Co.	
1835 Energy Park Drive	Telephone: (612)644-1880
St. Paul, MN 55108	Fax: (612)644-1890
USA	Internet: mme@mwccmme.com

However, if a second page is needed for the body of the letter, a second-page heading should be used. Three examples are shown in the following:

但是,如果信件较长需用第二页纸,那么第二页纸上的信头则有所不同。以下是三种样例:

ABC Farm
May 2, 1998

-2-

Mr. Robert Wyatt, May 2, 1998, Page 2

Mr. Robert Wyatt
May 2, 1998
Page 2

The receiver's name and date appearing in the heading of the second page should match those on the first page.

第二页上的收信者姓名和写信日期必须与第一页上的相一致。

II. Reference 案号

Big companies usually have to deal with a lot of letters every day. Therefore, it is necessary to classify them according to subject, persons, or time sequence so that it will not be so difficult to find a letter that is wanted on file. Reference line also enable replies to be linked with earlier correspondence and ensure that they reach the right person or department on time.

大公司每天要处理很多信件。因此,有必要根据交易的内容、办事人或时间等来分类,以便于查找存档的信件。案号还有助于将回函与早些时候的信件联系起来,以使它们能及时送达有关的人或部门。

There is no standard form for reference lines. Companies may choose what they think the most effective form for this.

案号没有固定的格式。公司可以选择他们认为最有效的方式来表示。

Your ref: CNN/011

Our ref: 12345/XY

Dear Sir,

Thank you for your letter, reference CNN/011, of March 9, 1998. ...

III. Date 日期

Date line is a vital part in business letters. Often, in business transactions at all levels, the date has special relevance: it might be a deciding factor as to whether an order is filled, a bill is paid, or a guarantee claim is met. Therefore, never omit the date line in business letters.

日期是商务信函中至关重要的一部分。通常,在所有层次的商业交易中,日期都有着特殊的关系;它可能是确定某个订单是否已执行、账单是否已付款、保修期是否到期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。

The date should always be written in standard form: January 27, 1998, for example. All number form (for example: 10/3/98) should not be used. Some people are used to abbreviating the month, but this is not recommended in business letters.

日期应该使用正规的书写形式,如: January 27, 1998。完全用数字表达的方式(如: 10/3/98)应当避免。有些人习惯于简写月份,但在商务信件中,我们不鼓励这样做。

There is no fast rule for the placement of the date. It can be aligned with the left or right margin below the letterhead. This is often decided by the style of the letter or the habit of the company. Anyway, the placements of the date line in English business letters are much different from those in Chinese letters.

日期的位置并无固定要求。一般可放在信头之下,靠左边或右边。这通常是由信件的格式或公司的习惯决定的。无论如何,英文书信中日期的位置与中文书信中日期的位置是截然不同的。

IV. Inside Address 封内地址

The inside address is a complete designation of the letter's destination. We

include the address in the letter although it already appears on the envelope, because the envelope is usually thrown away. The letter itself, which is kept on file, must indicate for whom the message was intended. It is usually put two lines under the date line, aligned with the left margin.

封内地址详细指明了信件的目的地。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第三行,与左边界对齐。

Generally, the inside address should include any or all of the following: the person's name and title, company name, street address, city, state/province, ZIP code and the country. For example:

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。例如:

Mr. Roland Pender, President
ABC Company
123 Berry Drive
Minneapolis, MN55106
USA

Personnel Department
Westminster Productions Inc.
51 High Street
Anytown, AY1 2BF

V. Attention Line 注意项

Usually, when the inside address doesn't contain the individual's name, attention line is used to name the specific person the letter is addressed to.

通常,当封内地址不包括收件人的姓名时,可使用注意项来标明具体的收件人。