

商务日语函电

徐曼 主编



北京理工大学出版社



商务日语函电

主 编 徐 曼
副主编 张丽婧 张云驹
编 者 关 钢 刘雪林

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

商务日语函电 / 徐曼主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 2
ISBN 978 - 7 - 5682 - 3753 - 6

I. ①商… II. ①徐… III. ①商务 - 日语 - 电报信函 - 写作 - 高等
职业教育 - 教材 IV. ①F7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 038309 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 12

责任编辑 / 武丽娟

字 数 / 223 千字

文案编辑 / 武丽娟

版 次 / 2017 年 2 月第 1 版 2017 年 2 月第 1 次印刷

责任校对 / 周瑞红

定 价 / 49.80 元

责任印制 / 马振武

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

说 明

本书从国际贸易的实际环节入手，按照商务业务开展的先后顺序编排内容。通过本书的学习，不仅能系统地掌握外贸各环节典型函件的书写，还能了解商务交往中礼节性函件的写作技巧。同时还可以详细学习商务函件中的常用词汇、短语、术语、习惯表达方式等，培养阅读、翻译、写作商务信函的能力。通过一段时间的学习，学生基本上能够胜任简单的商务洽谈，进行正常的客户维护，处理商务往来的书信、传真、电子邮件、合同、协议、单据等。

第一单元简要介绍了日语商务文书的基本格式与构成。第二单元至第十一单元根据一般国际贸易流程的进展，分别介绍了外贸活动不同阶段下的函件写法。第十二单元介绍了几种常用的社交、礼节性函件写法。第十三单元介绍了常见的公司内部文书的写法。在每一课的课文后面，对常见单词以及常用表达进行了解释说明。

由于编写者日语水平和其他方面知识的不足，书中难免出现不当之处或谬误，恳请读者指正。

编 者

目 录

第一单元 商务函电的基本格式与构成

| | | |
|-----|--------------------|----|
| 第一课 | 商务函件的定义和基本要求 | 2 |
| 第二课 | 商务函件的基本构成 | 3 |
| 第三课 | 商务传真的注意事项 | 7 |
| 第四课 | 电子邮件的格式 | 8 |
| 第五课 | 商务函件的常用表达 | 10 |

第二单元 建立业务关系

| | | |
|-----|-------------------|----|
| 第六课 | 请求建立业务关系 | 18 |
| 第七课 | 请求建立业务关系的回复 | 21 |
| 第八课 | 请求介绍客户 | 25 |

第三单元 要求寄送资料的函件

| | | |
|-----|-------------------|----|
| 第九课 | 要求寄送样品的请求 | 28 |
| 第十课 | 要求寄送产品目录的请求 | 30 |

第四单元 询盘及报盘

| | | |
|------|------------------|----|
| 第十一课 | 买方初次询价 | 34 |
| 第十二课 | 卖方对初次询价的回复 | 36 |
| 第十三课 | 索要报价单 | 38 |
| 第十四课 | 报价单的写法 | 40 |

第五单元 还盘及磋商

| | | |
|------|------------|----|
| 第十五课 | 还盘 | 46 |
| 第十六课 | 拒绝降价 | 48 |
| 第十七课 | 调整报价 | 50 |

第六单元 订 单

| | | |
|-------|--------------|----|
| 第十八课 | 买方订购产品 | 54 |
| 第十九课 | 卖方确认订单 | 56 |
| 第二十课 | 追加订购 | 58 |
| 第二十一课 | 取消订购 | 60 |

第七单元 合 同

| | | |
|-------|---------------|----|
| 第二十二课 | 签订合同的请求 | 64 |
| 第二十三课 | 商品买卖合同 | 66 |

第八单元 装 运

| | | |
|-------|--------------|----|
| 第二十四课 | 装运通知 | 72 |
| 第二十五课 | 调整交货日期 | 74 |
| 第二十六课 | 催促交货 | 76 |
| 第二十七课 | 到货通知 | 78 |

第九单元 保 险

| | | |
|-------|-------------------|----|
| 第二十八课 | 买方请求代办投保 | 82 |
| 第二十九课 | 买方请求代办投保的回复 | 84 |

第十单元 付款条件

| | | |
|-------|---------------|----|
| 第三十课 | 要求开立信用证 | 88 |
| 第三十一课 | 通知开立信用证 | 90 |

| | | |
|-------|---------------|----|
| 第三十二课 | 要求修改信用证 | 92 |
| 第三十三课 | 催促支付货款 | 94 |
| 第三十四课 | 付款通知 | 96 |
| 第三十五课 | 请求延期付款 | 98 |

第十一单元 投诉与索赔

| | | |
|-------|-----------------|-----|
| 第三十六课 | 产品质量问题的投诉 | 102 |
| 第三十七课 | 交期延迟问题的投诉 | 104 |
| 第三十八课 | 就残次品致歉 | 106 |
| 第三十九课 | 就延期交货致歉 | 108 |

第十二单元 社交、礼仪性函件

| | | |
|-------|--------------|-----|
| 第四十课 | 贺年卡 | 112 |
| 第四十一课 | 季节问候信函 | 115 |
| 第四十二课 | 感谢信 | 117 |
| 第四十三课 | 邀请函 | 119 |

第十三单元 社内文书

| | | |
|-------|--------------|-----|
| 第四十四课 | 出差报告 | 124 |
| 第四十五课 | 公司内部通知 | 127 |
| 第四十六课 | 会议纪要 | 129 |
| 第四十七课 | 请假条 | 131 |
| 第四十八课 | 辞职信 | 133 |

附 录

| | |
|-------------------|-----|
| 日常书信常用时令寒暄语 | 136 |
| 外贸词汇对应表 | 157 |
| 日本公司小知识 | 176 |
| 参考文献 | 179 |

第一单元 商务函电的基本 格式与构成

第一课 商务函件的定义和基本要求

商务函件就是在实际商务活动中使用的文件的总称。包括用以传递信息、处理商务事宜以及联络和沟通的信函以及电子文书等。包括信函、电报、传真以及电子邮件。

商务函件从广义上分，可以分为“社内函件”和“社外函件”。

“社内函件”指的是公司企业内部，用于联络、传达、报告、指示、命令等社内沟通时的必要文书。

“社外函件”可以分为“交易类函件”和“社交、礼仪性的函件”。“社外函件”中的“交易类函件”，是公司之间、厂家和消费者之间或者商店与顾客之间存在相互利益的双方，为了开展业务往来而书写的函件。包括询问函、请求函、承诺函、谢绝函、道歉函等。“社交、礼仪性的函件”，包括向客户的慰问函、邀请函、贺电、感谢函等。

在商务活动中，为了体现业务往来的正规性，约束交易双方，同时留下对某件事情的确认证据，书写商务函件有以下几个要求：

第一，根据“社内函件”和“社外函件”，采用合适的礼节和措辞。

第二，信息客观化。函件的内容陈述要基于事实，主观因素最好不要反映在商务活动中。

第三，语言简洁明了，不要冗繁拖沓。

通常运用5W1H原则来书写商务文书比较稳妥，它通常是指：「when（いつ）where（どこで）who（だれが）why（なぜ）what（なにを）how（どのように）」。注意这几个要素，相信就能够写出严谨的文章。

第二课 商务函件的基本构成

“社外函件”是最常用的商务函电，一般由以下几个部分构成。

1. 文書番号，即发文号，通常是为了整理保存方便，根据文件的内容、种类等进行分类编号。发文号的编制，根据所属部门、发信年度或者月度等，由公司自行确定。

2. 発信日付，即发信日期，正确标注发信日期非常重要，便于今后发生问题有据可循。在日本，正式公文一般不写公立年号，而写日本年号。这样显得更为正规。如「平成〇年〇月〇日」。我国则均使用公历。

3. 受信者名，即收信人，按照企业（团体）名称、部门、职务、姓名这样的顺序书写。注意要写完整的企业或者团体名称，××株式会社用××（株）代替，或者××有限公司用××（有）代替是十分失礼的。如果收函人是公司或商店，则用「御中」（公启），如果是个人则在姓名后加「様」「殿」（先生）这样的尊称。如果收函人是公司业务方面的领导，为表示礼貌可在姓名之前加上职称。

4. 発信者名，即发件人，按照企业地址、电话、企业（团体）名称、部门、职务、姓名这样的顺序，有时可以省略企业地址和电话。如果是联名发函时，按照职务高低顺序落款。

5. 件名，即函电标题，应简明扼要归纳内容。通常采用「〇〇の件」、「〇〇について」这样的形式。

6. 頭語，类似于见面时的「はじめまして」、「こんにちは」这样的简单问候，通常用「拝啓」，更加郑重的场合可以用「謹啓」，回信的时候用「拝復」。

7. 挨拶文，与「頭語」中间空一个字符进行书写。通常用季节的问候、公司兴隆的问候、身体健康的问候、感谢的问候等切入。「頭語」和「挨拶文」统称为「前文」。

8. 主文，即正文。另起一行，空出一个字符。正文是信函中最重要的部分，因此一定要表达清楚而准确。通常用「さて」、「さっそくですが」、「実

は」等开始，需要继续叙述时用「ついては」、「つきましては」等。

9. 末文，总结信函的中心意图，引起对方注意的作用。

10. 結語，文章最后要写的语句。如果「末文」后面还有空间就在后面写，没有空间就另起一行空出一个字符写。使用时通常跟「頭語」前后呼应使用。

| 頭語 | 結語 |
|-------------|---------|
| 拝啓、謹啓、拝復、急復 | 敬具、敬白…… |
| 前略、急啓、冠省 | 草々、不一…… |

11. 別記，当正文内容较复杂，或者行文时不方便插入的内容，可以单独另外传达。用「記」、「下記」等书写在「結語」后另外一行的中间，写上时间、地点、数量、人物等内容。要简明扼要。

12. 同封物，如果在信函中附有订货单、估价单等通知单据时，要在信函的末尾注明「添付書類一通」「同封書類一通」等词句。

13. 追伸，即 PS。用于追加正文中遗漏的内容，有时也会把需要强调的内容写到此处。用「追って」、「なお」、「追って書き」、「なお書き」这样的语句开头。

商务函件的格式分为横写「横書き」和竖写「縦書き」两种。通常采用横写格式，因为横写格式无论是阅读，还是书写都更方便。但是礼节方面的函件采用竖写格式更稳妥。

下图就是商务函件的主要构成部分。

横書き

| | |
|------------|------|
| 受信者名 | 文書番号 |
| | 発信日付 |
| | 発信者名 |
| 件名 | |
| 前文 _____ | |
| (主文 _____) | |
| _____。 | |

(末文) _____。

結語

別記

1. _____。

2. _____。

同封物： _____。

追伸： _____。

以上

縦書き

前文

1 頭語

2 時候の挨拶

前付

相手の安否や自分の近況報告など

主文

末文

3 結びの挨拶

4 結語

後付け

5 日付

6 署名

7 宛名

| | | | | | | |
|---|---|--|--|----------------------------|-------------------|--------------------|
| <p>1 拜啓、新春の候、皆様にはますますご健勝のこととお喜び申し上げます。 2 二〇〇〇年を迎え、私たちが大学を卒業して五年が過ぎようとしています。いかがお過ごしでしょうか。私は広尾の営業所に配属となり、最近やっと慣れてきたところです。</p> | <p>さて、担任の池内先生をお招きし、ささやかながら同窓会を開催しようと思います。</p> | <p>3 当日は、あの懐かしい第一学食を貸し切って行いたいと思いますので、お忙しいとは存じますが、お繰り合わせのうえ、ご出席くださいますようお願い申し上げます。なお、詳細と出欠の連絡については別紙にてご確認ください。</p> | <p>4 ここ数日、寒さが厳しくなっておりますので、お体には充分にお気をつけてくださいませ。</p> | <p>5 敬具 平成十二年一月十五日</p> | <p>6 幹事 大森みどり</p> | <p>7 平成四年卒業の皆様</p> |
| 前文 | 前付 | 主文 | 末文 | 後付け | | |

第三课 商务传真的注意事项

在商务活动中，经常需要把重要的文件第一时间传递到异地，邮寄的方式满足不了快速传输的需求，而通过电子邮件传输，有的时候较难引起对方的重视，在邮件发送过程中也可能存在不留神发给不相关人士的风险。所以，传真这种方便快捷又可以将文稿“原汁原味”地发送给对方的方式受到了人们的欢迎。

那么，发送传真时要注意哪些方面的问题呢？

1. 在发送传真时，应检查是否注明了本公司的名称、发送人姓名、发送时间以及自己的联络电话。同时，也要写清楚收传真人的姓名、部门、所在公司和电话等事项。

2. 认真确认对方的传真号码，不要发错。

3. 发传真之前，要先打电话确认对方是否在场。如果不在，委托他人代收传真时，也要礼貌地表达清楚传真转交给谁。

4. 发送传真时应尽量使用清晰的原件，如果文字墨迹较淡，文字偏小，对方会不方便阅读。

5. 传真不适合传送页数较多的文件。

6. 传送多张资料时，要标上页数，从第一页开始传送。

7. 类似于寒暄、问候等礼节性的问候不适合使用传真。

8. 工作用的传真任何人都可能看到，所以不适合传送一些涉及个人隐私和机密的信息。

9. 传真发送后也需要打电话确认对方是否有收到完整的传真内容。

第四课 电子邮件的格式

随着“互联网+”时代的到来，电子邮件在商务活动中扮演着越来越重要的角色。虽然电子邮件的写法不像书信那样烦琐，但是基本的格式和礼仪也是日企工作的基本要求。

| | |
|--|---|
| 差出人 | sato@kikuden.co.jp |
| 宛先: | ribenyuke82@126.com |
| CC: | hssugiyama15382@yahoo.co.jp, sgbxx842@ybb.ne.jp |
| BCC: | hashimoto@kikuden.co.jp |
| 件名: | サンプル手配の件 キクデン |
| 添付: | |
| <p>徐様 お世話になります。 梱包のご提案をいただきありがとうございます。 参考にしますのでそれぞれ写真を送付いただけますか？ 比較して決定したいと思います。 宜しく願いいたします。 ***** キクデンインターナショナル(株)佐藤 聡 Tel > >03 - 5759 - 8940 Fax > >03 - 5759 - 8942 Mob > >090 - 1038 - 7398</p> | |

1. 差出人：发信人。要标注姓名（全名）。在邮箱的设定画面「名字」或者发信人的地方，设定全名。这是为了让对方不打开邮件就知道是谁发来的，方便对方判断邮件的轻重缓急。

2. 宛先：收件人。发送之前一定要反复确认收件人是否正确，特别是一个公司里面有相同姓氏的情况下。

3. CC：抄送。把一封邮件同时发送给多人时使用。被抄送的人一般是跟该邮件有关的人或领导。被抄送的人对该邮件涉及的内容不承担主要责任，

大致做了解，做到心中有数即可。

4. BCC：秘密抄送。如果不希望显示所有收件人地址的话，可以使用 BCC。

5. 件名：邮件主题。要简明扼要概括出邮件的内容，有时特别紧急的邮件也会在主题前或后写上“至急”或者“大至急”，也可以改变字体颜色或进行加粗处理，引起收件人的注意。

6. 添付：添加附件。为了让对方更加便于工作，给对方以“为他人着想”的印象，添加的附件文件要分别给予清晰明确的命名，甚至可以在命名的时候，先加上“附件一、附件二……”这样的表述，在邮件正文对附件进行说明时，也能做到更加清楚。有的邮箱对附件大小有限制，可以分开或是压缩后再发送。根据对方服务器不同，大小容量也有差异，请注意。

7. 正文：

(1) 收件人称呼：第一次发邮件时，最好写明给什么部门的谁，第二次可省略。但是，如果该邮箱是共用的话，必须在文章开头注明是发给谁的。

(2) 开头寒暄语：如果是第一次往来的客户，也要写上「ますますご清栄のこととお喜び申し上げます」这样表示“祝贵公司生意兴隆”的祝福语，但是如果是经常往来的客户，就没必要写，只需要写上「いつもお世話になっております」、「お世話になります」这样表示“一直承蒙贵公司（您）的关照”的语句就可以了。当然，在季节更替的时候，也可以写一些表达换季关心的句子。此外，如果是公司内部同事之间发送的邮件，只需在收件人称呼后面写上「お疲れ様です」表达“您辛苦了”的语句即可。

(3) 在进行了简单的寒暄之后，就要写正文了，即邮件的目的何在？内容要简单明了，切忌繁琐冗长。

<例> 紳士服の船積みの件ですが、……

(4) 控制好每行的字数：日本人写邮件的时候会把读邮件人的心情以及是否方便阅读考虑进去，因此邮件一行的字数有所控制，通常是人的视线一次可以触及的范围内。所以请经常换行吧。另外，邮箱设定中可以设定一行的字数。

8. 署名：署名要全面，应该把工作单位、姓名、职位、联系方式、地址等一并写上。也可以直接在邮箱中进行设置，有的公司会有规定的格式。一些文化创意类公司，还会设置邮件背景，这样会给收件人繁忙的工作带来一股“小清新”之风，但是也要注意，一是背景不宜过于花哨，二是与字体颜色的对比不能刺眼，掌握好一个度。

第五课 商务函件的常用表达

商务函件的内容虽然千差万别，但是有的部分是有现成的语句可以套用的。

1. 「件名」要让对方马上知道函件的内容。因为公司里的每个人负责的项目可能不是一个，所以每天要收到几封甚至十几封、几十封函件，如果「件名」清楚明确，收件人可以以此判断此函件的紧急性、重要性等，便于商务活动的顺利开展，同时，发件人也会给收件人留下“工作专业性强”“为对方着想”这样的印象。

例：

新規取引のお願い
営業会議の開催について
紳士服サンプルのお願い
支払い条件変更のご連絡

2. 「挨拶文」中的常用语句

(1) 季节的问候语。

| | | |
|----|-----------------|-----------------------------|
| 1月 | 厳寒、酷寒い、大寒、初春、新春 | の候、 のみぎり、 の節、 の折から |
| 2月 | 余寒、晩冬、残雪、春寒、立春 | |
| 3月 | 早春、浅春、浅暖、春暖、春分 | |
| 4月 | 陽春、仲春、桜花、温暖 | |
| 5月 | 惜春、若葉、新緑、晩春、初夏 | |
| 6月 | 立夏、梅雨、青葉、長雨、向暑 | |
| 7月 | 大暑、盛夏、炎夏、猛暑、厳暑 | |
| 8月 | 晩夏、残暑、暮夏、立秋 | |
| 9月 | 新秋、新涼、秋涼、秋気、秋色 | |