

知识 · 智慧 · 勇气

OFFICE ENGLISH

办公室英语

编著：袁颖 黄玲玲 廖群
钟志英 梁红梅



广东人民出版社

办 公 室 英 语

编著：袁 颖 黄玲玲 廖 群
钟志英 梁红梅

*

广东人民出版社出版发行
广东省新华书店经销
粤 北 印 刷 厂 印 刷
(厂址：韶关市五里亭)

787×1092 毫米 16 开本 34 印张 600,000 字

1999 年 9 月第 1 版 1999 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 7-218-03152-8/Z·131

定价：38.00 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

售书热线：(020)83791084 83790667

目 录

1	接物待人
3	介绍
7	握手
8	问候和道别
10	祝贺与赞赏
19	致谢, 答谢与道歉等礼貌用语
31	邀请和婉拒
39	赠送礼物
41	交谈
53	购物
65	用餐
97	你来我往
97	英文书信
113	信封的写法
117	商业书信
124	询盘及答复

132	报价、报盘和还盘
141	订购
150	支付
158	装运
164	信用调查
169	保险
174	索赔
182	电报
191	电话
205	社交书信

251	出门在外
251	预约
255	票务
259	登机手续
261	乘机
272	海关
276	机场常用语
283	问路
286	旅馆
290	银行
296	餐馆
300	观光

303 天气

305 邮局

306 生病

309 广告

309 商业广告

310 招聘广告

314 求助广告

314 求偶广告

315 提供服务广告

315 房屋出租

316 寻人广告

322 告示与通知

326 天天用英语

326 一般日常用语

336 接待

369 介绍

383 办公室业务、习惯用语

389 会议

418 有备无患

418 常见英文标志

420	港九路名中英对照
421	一般观光常用语
424	各种数词读法
428	国际贸易名词缩写
429	度量衡
430	文化
439	各种行业
441	气象
444	中外季节
444	西洋节日
446	地理
447	世界著名城市
451	世界各国一览表
459	附录

接待待人

当今，事业的成功不仅仅要求个人的工作能力，还要求个人的良好行为举止和对他人的奉献精神。这会使办公室成为一个令人流连的处所，无论你做什么，都会给他人留下美好的印象。办公室礼仪是商务礼仪的一部分，有其自身的规律。东西方文化、民族性格和观念的不同，必然会导致其人际关系和社会礼仪的不同。办公室人员，在使用英语时，应对此加以了解与熟悉，才能在办公室日常的待人接物中做到有礼有节，彼此融洽。

必备知识

常用打招呼用语用法区别如下

一般打招呼，只要点点头，含笑说声“Hi”或“Good morning”，认识或不认识的人都适用。

对认识但不常见面的人，见了面可用“How are you doing?”年轻人喜欢用“What’s new? What’s up?”等。

回答者常用“Fine”或“Just fine”或“OK”或“So so”等。

如果是熟人，但有一段时间未见了，见面可说“How are you?”或“How have you been?”对方用“Fine, thank you. And you?”等回答。

对于不相识的人，想要他停下来，可用“Mister!”

“Sir”或“Hi, Sir”“Just a minute, Sir!”, 但若说“Hey, you”, 则是

一种极不礼貌的说法，相当于汉语中的“喂，你给我停下来”之意。

在正式社交场合，有人介绍不相识的人给你，你要说“How do you do?”对方回答也用“How do you do?”，还可加上“Glad to meet (see, know) you.”

(Glad to have met you) 正式社交完毕后的告别语。还有：“Nice talking to you.” (跟你谈得很愉快)；“Take it easy”和“Take your time” (相当于汉语中的“慢走，慢走”，“不要急，慢慢走”)

(Introduction) 介绍。为他人做介绍时，一般是先将男子介绍给妇女，先将年轻人介绍给长者，先将身份低的人介绍给身份高的人，然后再把后者介绍给前者。对于身份高的人，无须表示谢意。

称呼

(Mr. Brown) 布朗先生。

Mr. (先生) 是 Mister 的缩写，常用于单数男子的姓前 (复数男子的姓前用 Messes [(mesz)]，但也可用于职务前，如 Mr. President (总统先生)，Mr. Chairman (主席先生)，Mr. Editor (编辑先生) 等。

Mrs. (夫人) 是 Mistress 的缩写。一般用于已婚女子的夫姓之前。

Miss (小姐)，用于未婚女子的姓前。

Ms. (女士) 用于婚姻状况不明的女子姓氏之前。在美国，中表年女子流行使用 Ms。

Sir (先生) 用于称呼长者，不知姓名的男子，单独使用，不放到姓名之前。

Madam (夫人，女士，太太) 用于妇女，特别是不知姓名之妇女的尊称，单独使用，不放到姓名之前。

EXCUSE ME 的用法

Excuse me 的用法很灵活。此处相当于“请问”，“对不起，打扰一下”。如果你从拥挤的人群中走过去，你得说：“Excuse me”（对不起），对方回答：Certainly（请）；你无意中碰了别人一下，你也说“Excuse me”（对不起）“That's all right.”（没关系）；如果你问路，你说“Excuse me（劳驾），will you tell me the way to the station?”对方会对你作具体回答；如果在宴席间，你要上厕所什么的而暂时离席，说声“Excuse me”，同席者就领会其意。

介绍 (Introduction)

接待初访客人时，可由自我介绍，也可他人介绍。

自我介绍一般包括：姓名、身份和单位。如果对方较热情，还可谈谈自己的籍贯、经历、学历、兴趣和专长；不要把自我介绍变为自我表白，要给对方讲话的机会，要表示出耐心。如可婉转地询问对方：“请问，我应该怎样称呼您。（May I know your name？）”而不要说：“喂，你叫什么名字？（Hi, what's your name？）”

介绍别人时，介绍顺序是要把年少的介绍给年长者，把职位低的介绍给职位高的，把客人介绍给主人，把男士介绍给女士，把未婚者介绍给已婚者。如果地位差不多的，就不必孰先后。

介绍时的称呼用法如下：一般说来，对双方不要直呼其名，应采用敬语。称呼客人姓名时，要注意中国人的姓名是先呼姓，而外国人正好相反，是先呼名，再呼姓。一般使用 Mr.（先生），Mrs.（夫人），Miss.（小姐）后带姓的方式称呼。近年来，尤其在美国等西方国家，人们甚至初次见面时就以名字相称。不仅年龄地位相近的人这样，悬殊大的人之间也这样称呼。并没有不尊重的意思。有时，刚见面，不知如何称呼对方，可以只称 Sir（先生）或 Madam（女士）而不带姓。这时，对方很可能会告

诉：“我的名字叫约翰史密斯，就叫我约翰吧。”(My name is John Smith. Just call me John.) 对于不知是否结婚的女子，可以把 Ms (读音为 [miz]) 放在姓名前称呼。是近年来欧美很流行的一种对女子的称谓。西方人仅仅把少数高级职务，如高级政府官员，董事长，教授、高级军官、医生、博士、宗教领袖等头衔冠于姓名前。如 General Clark (克拉克将军)，Dr Brown (布朗医生)，Dr Blake (希莱克博士) 等等。除此之外，一般都称 Mr 或仅仅称其职称，不带姓名。

必备知识

英美人的姓名

1. 由名和姓组成，名有教名 (Christian Name) 和本人名 (Given Name)。姓 (Family Name) 或 (Surname) 和名合称为全名 (Full Name)。美国人习惯上称名和姓为 First Name (教名)、Second Name (本人名) 和 Last Name (姓)。通常是名在前，姓在后。加拿大、新西兰、澳大利亚、法国、德国、瑞典、丹麦、比利时、意大利、波兰、阿尔巴尼亚、古巴、印度和老挝等国人名亦如此。

Ronald	Regain	(Richard	Millhouse	Nixon
名	姓	教名	本人名	姓
罗纳德	里根	理查德	米尔豪斯	尼克松

2. 遇有同名或同姓时，采取下列区别方式。

父子同名时，在儿子姓名后面加，缩定为 Tom Brown, Jr 小汤姆·布朗。如果一个单位内有两人同姓时，则在年幼者姓后加 Jr 或 II 等。

Brown, Jr; Ralph Eagle II

小布朗 拉尔夫 (厄尔第二)

3. 女子婚前使用父姓，婚后使用自己的名和丈夫的姓，或者使用丈夫的姓名，冠以 Mrs.，意为夫人。

如 Mary Lakins 女士和 John Cumings 先生结婚后，女方改称：Mary Cummins，口头则称 Mrs. John Cummins 或 Mrs. Cummins。但是，在丈夫死后必须改称 Mrs. Mary Cummins

4. 姓名的缩写：可把名字缩写，但姓不可缩写。

英国人习惯写教名和本人名或仅缩写教名，如 Percy Bysshe Shelley 可缩成 P. B. Shelley 或 P. Bysshe Shelley。

(美国人则习惯写本人名，如 Richard Millhouse Nixon 可缩成 Richard M. Nixon。

5. 口头称呼通常称姓，正式场合一般要全称。关系密切者，则称本人名。亲友之间常常用昵称(爱称)，如称 James (姆斯) 为 Gimmy (吉米)。

介绍的内容如下：介绍人把被介绍者引见给另一方时，可介绍双方的姓名、单位、职务、籍贯之类的，也可让双方自己去介绍，还可以说明双方各自同自己的关系，但同时注意客套话别说得太多。介绍时有礼貌地用手示意，不能用手指指点点。为他人作介绍，还要注意以下一些特殊情况：

1. 介绍一位年长的未婚男士同一位年轻的已婚女士相识，且后者年龄比前者小许多，则女士应被介绍给男士。

2. 介绍家人同他人认识，一般不加称呼，但女儿若已婚，则应说：“这是小女张太太。”以免发生误会。

3. 恋人同行，男方遇到一位男友，通常是把他介绍给自己的女友，然后再将女友介绍给对方，若女方遇到一位女友，其介绍顺序正好相反。

4. 若客人很多，一般是把晚到的客人介绍给早到的客人。

如来宾甚多，则主人不必一一介绍，只要介绍附近的客人们相识就行了。

5. 在涉外场合，要把中方人员介绍给外方人员，介绍人由接待人员或中方人员中身份最高者充任，若双方需要介绍的人都比较多，那么在介绍各自的人员时，应以职位的高低为顺序，首先介绍职位低者。

6. 在为他人介绍时，尤其是涉外场合，要使用正确的称呼。各个国家都有自己独特的称呼方式，但我们要注意的是国际上的习惯用法。习惯上，对男士一般称先生，对女子则要根据他们的婚姻状况，称呼夫人、太太、小姐或者女士。一般来说，对身份比较高的妇女称夫人，已婚的妇女称太太，没有结婚的称小姐，对职业妇女也可以称女士。要特别注意的是，如果你不知道对方是否已经结婚，那么不管她年纪多大，你还是要称她小姐，千万不要称呼人家是太太，否则会引起对方的不快，因而好事往往就成坏事。称呼还有很多讲究，比如对官方人士、身份高的往往称阁下，对国王、王后称陛下，对公主、王子称殿下，提到自己则不加称呼。

另外，介绍他人相识也可以使用名片，而不必亲自出面，具体做法是：介绍人在自己的名片的左下角用铅笔写上代表介绍之意的法文字母 P. P.，后再附上被介绍人的名片，装入信封，由被介绍人携带去拜会另一方，作为介绍信用。直接使用介绍信也是可以的。

姓	Family name
名	First name
第一个字母	Initials
乳名	Baby's name

握手 (Shaking)

双方介绍、认识之后，一般会握手。正确的方法是：各自伸出右手，手掌呈垂直状态，然后五指并用，稍许握3秒钟左右，上身略向前倾，头略低一些，双眼注视对方并含笑致意。

握手规则如下：男士、晚辈、学生、下级、客人见到女士、长辈、老师、上级、主人时，应先行问候，待后者伸出手之后，再趋前握手。顺序是：先女士后男士，先长辈后晚辈，先老师后学生，先上级后下级。对身份较高的外国人，有礼貌地点头微笑表示欢迎即可，对方不主动伸手，则不宜上前握手。女士不愿与向自己首先问候的人握手，可欠身致意，握手时还应注意避免以下几种情况：

1. 戴着帽子和手套握手。男士握手前一定要脱下帽子和手套，实在来不及的话，需要向对方道歉。女士与他人握手时不必脱去帽子和手套。军人与他人握手时也不必脱下军帽，标准的作法是，先军礼，然后握手。

2. 坐着握手。握手时候，如果原来是坐着的，应该站起来，两腿并拢，手抬到齐腰的高度，轻轻地或是上下地一摇。老人和女士如果原来是坐着的，那就不一定要站起来。

3. 长久地握着异性的手不放开。男士与女士握手，时间要更短一些，用力要更轻一些。一般握一下女士的手指就行了，不要拉住对方忘了松开或用劲显示自己的热情。

4. 用左手握手。握手一定要用右手，除非是它受伤或太脏不能使用，不然用左手与人相握是不合适的。在特殊情况下以左手与人相握应当说明并道歉。

5. 交叉握手。在涉外场合，握手一定要讲究顺序，不要越过其他人正在相握的手去同一个人握手。有的国家视这种交叉握手如同一个十字架，认为它定会招来不幸。

6. 握手时目光他顾。谁都不会认为这种心不在焉的样子是对自己的尊重，所以一定要避免这样的一心二用的场面。

握手礼除用于见面与告别之外，还可以表示感谢、祝贺、鼓励、慰问之意。矛盾和解了，也习惯以握手为礼。

问候和道别 (*Greeting and Farewells*)

常用的招呼是“(Good morning!)”(早上好)“Hi”“Hello”“How are you?”“How are you doing?”(你好)等。与此同时，人们常用“Lovely weather, isn't it?”(天气真好)，一类谈论天气的话作为开始谈话的话题。这时听话人只需顺着说一句“Yes, it's really a wonderful day.”或“Yes, isn't it”(是啊，天气真好)然后就转入正题，不要问“Where are you going?”(你现在上那去呀?)“Have you eaten yet?”(吃了吗?)“Have you had your lunch?”(吃午饭了吗?)之类的问题，因这不被看作是问候语，而被认为是对别人隐私权的侵犯，或另有他意。

相识的人分手时，常视具体情况和熟悉的程度说：“Good - bye”“Bye-bye.”“See you later”“Take care”等，相当于中国人说“再见，保重”。初次见面，在道别时，还应说：“It's nice meeting you”(认识你真高兴)。常用告别语的内容一般是：

1. 对会见交谈的主要感慨。
2. 对对方的感谢。

3. 对今后加强交往的愿望。
4. 必要时，加上对节假日的祝愿和对有关朋友的问候。
5. 谢谢对方的挽留。不要不知趣，可能对方的挽留只是送客的礼节。

告辞时应避免说：“Go slowly.”（慢慢走）

“Ride slowly.”（慢慢行驶）

“I'm sorry to have wasted your time.”（对不起，浪费了你的时间）

“I've taken up too much of your time.”（我占了你太多时间）

“Stay where you are.”（留步）

“Don't come any farther.” 不要再走了。

“You needn't see me off.” 你不必送我。

给客人送行时，应把客人送至多远呢？中国人的习惯认为送得愈远，就显得愈友好。而西方人送客哪怕是送比较要好的朋友，最多也只是把客人送到门口，然后说声“再见”就回头了。因此，为客人送行时，不必送了一程又一程。至于有些远道而来的重要客人，那就另当别论，有时由单位负责人代劳。

给客人送行时，能主动为客人提拿行李是一种非常友好礼貌的行为。但有的客人把重要的钱物，文件等放在随身携带的密码箱内，并不沉，你就不一定非把它抢过来提不可，免得引起客人的不安。

祝贺与赞赏 (*Congratulations, Good Wishes and Appreciation's*)

为表祝贺，可以当面口头表达，寄卡表达。祝贺卡在欧美非常流行。除在节日要寄“贺卡”表示祝贺外，亲朋过生日，可以寄张卡片祝他健康长寿；朋友结婚，可以寄张卡祝他一路平安；朋友完成学业，可以寄卡祝他鹏程万里。如今，办公室之间为了联络感情，对商业上常来往的客户也要寄贺卡，贺卡一般都已印好贺词。除贺卡外，有时人们还附一短的贺信。对别人的祝贺祝愿应该致谢，也要分口头和书面式。

关于赞赏，西方人不喜欢别人过分客气地恭维自己，但是一句发自内心的恰到好处的赞赏也足以令对方高兴，促进友好关系的发展。见到别人穿着一件刚买的时装，可赞其的漂亮；商业伙伴事业有成，可赞其聪明能干。年老的人更是喜欢别人赞其年轻。在办公室交往中，如果有西方人，则应特别注意。

需要特别指出的是，中西方对待别人赞扬的态度差别很大。欧美人听到善意的赞扬，一般都自然地用一句“Thank you!”表示接受。而中国人则一般都表示受之有愧，要自贬一番。例如，英国人对中国人说：“You speak English very well.”（你的英语说得很好）中国人往往是回答：“我说得不好。”反之，如果你称赞一位英国人的中国话讲得好，他会说“Thank you!”表示接受。再比如，一位妇女称赞另一位妇女的服饰漂亮，后者如果是中国人，她会说：“这件衣服只是一般的”。如果是位西方妇女，她则会说：“I'm really glad that you also like it.”

中国人对别人的赞扬自贬式的回答，有时会令欧美人感到很

尴尬。就上面最后一个例子来说，那位中国妇女的回答会使人误认为她在嘲笑对方不懂服装式样的好坏，缺乏服装审美观和鉴赏力。

在称赞什么的问题上，也反映出中西文化方面的差异。常可听到西方，尤其是美国妇女赞扬自己的丈夫工作出色，夸自己的孩子聪明好学。中国人如果这样做便会有自夸自吹之嫌。另外，中国人还忌讳夸别人的妻子长得漂亮。然而这对西方人来讲却很自然，被夸奖的人会很欣赏。

另外，表达赞赏时注意如下几点：

1. 赞美对方要因人而异，具有针对性，最好与对方的职业、身份、地位联系起来。

2. 赞美对方时要诚恳大方，语意要恳切，以增强赞赏的可信度。

3. 选择适当的话题，借题发挥。使用赞美要措词精当，把握分寸，不流于谄媚。恭维是从牙缝中挤出来的，而赞美是发自内心的。

4. 注意场合及对方的情绪心理。

5. 注意不使旁人难堪。

6. 多使用感叹句。

7. 严格区分“拍马”、“溜须”和赞赏。

8. 美国人很重视自己制作的东西。你可以询问某物是否他自己做的，以此恭维主人，说明主人十分能干手巧。

下面一则是生日贺信，供参考。