

英文商業書信範例

ENGLISH-CHINESE
COMMERCIAL LETTER-WRITING

曾懷泳編著 萬里書店出版

英文商業書信範例

曾懷冰編著

香港萬里書店出版

英文商業書信範例

曾懷冰編著

出版者：萬里書店有限公司

香港銅魚涌芬尼街2號D

電話總機：5-647511～4

承印者：嶺南印刷公司

香港德輔道西西安里13號

定價：港幣十六元

版權所有 * 不准翻印

(一九八五年五月第三次版)

前 言

英語早就被人們公認為一種世界的共通語言，除非我們一輩子不跟那些說英語的民族交往，否則便要利用英語作為溝通彼此間思想感情的工具。譬如你想問候一個外國朋友，和他通通消息，這就需要利用英文去寫出你心裏的話，不然大家的感情就無法溝通了。

我們結交外國朋友，固然要學會寫英文交際書信；同樣和外國人做生意，我們更要學會寫英文商業書信。英文商業書信，在現代工商業對外貿易的關鍵上，負着一個很重大的任務。

英文商業書信，不同其他普通的英文書信；它具有應用於商業上的特色，有它一套慣用的商業術語。我們寫英文商業書信，必須熟習這一套慣用的術語，同時要依照它既定的一般的形式，不可標奇立異，庶免貽笑大方。

學寫英文商業書信不難，但要寫得好，可就不容易。有些人的英文知識水平很高，然而也不一定寫得好一封英文商業書信。這是因為寫英文商業書信，不同寫論文，寫信的人，必須對商業方面具有豐富的知識，熟習商業上慣用的語言，遣詞用句要簡潔明白，不可轉彎抹角，在文字上兜圈子，最忌使用不必要的字句。例如：**We express our regret at being unable to fulfil your order on this occasion.**意思是「我們現在無法履行你的定單」。這樣的句子，未免過於累贅。同樣的意思，可以改用一種比較簡潔的寫法，如：**We are sorry we cannot meet your present order.**這個句子比上面那一句，要簡潔明白，直截了當得多了。

不過，寫英文商業書信，無論如何，英文的基礎一定要打好，平時要多讀些有關商業的文件，吸收豐富的詞彙，熟習商業書信的格式，鍛鍊使用簡潔的字句，使意思能表達得更清楚。

要寫得好一封英文商業書信，句子要寫得自然流暢，合乎文法，注意標點符號不要誤用或濫用；更重要的是在行文時要謙恭、有禮貌，並且要表達內心真摯的感情，使受信人對你永遠留下一個好印象。

商業書信的目的是做生意，在動筆之前，首先應該想好要跟受信人說明一些甚麼，然後運用容易使人理解的文字表達出來，句子要短，要將目的寫得清楚明白，盡量避免使用 *and*, *but*, *however* 等這一類連接詞。

寫英文商業書信，態度要認真，切勿敷衍了事，行文說話，要坦率真誠，有如晤對故人，不要用文字矯飾，否則便流於虛偽，使人望而生厭，可能因此失去一個忠實的客戶。

本書共分三篇，主要部分是書信的正文，每一節文字都寫得很簡潔，如能把它熟讀，反覆練習，就可以寫出一封合乎規矩的英文商業書信了。在附錄中那一篇商業常用詞的略語，是非常重要的，千萬不可忽視。

這本書所列舉的範例，都很實用，希望對年青的讀者有所幫助。

目 錄

前 言	I
英文商業書信的結構	1
書信的格式	1
1. 開端 (Heading)	1
2. 發信日期 (Date)	2
3. 信內地址 (Inside address)	3
4. 稱呼 (Salutation)	6
5. 書信的正文 (Body of the letter)	7
6. 謙恭的結語 (Complimentary close)	8
7. 署名 (Signature)	10
8. 再啟 (Postscript)	12
9. 事由提綱 (Subject line)	12
英文商業書信格式範例 (1)	13
英文商業書信格式範例 (2)	14
英文商業書信格式範例 (3)	15
信紙和信封	16
信封格式範例	21
英文商業書信常用詞語	22
英文商業書信寫法範例	26
第一篇 書信的開首 (Part 1 Opening of the letter)	26
1. 開首用語 (Opening Sentences and Phrases)	26
2. 祝賀 (Congratulations)	28
3. 賀年 (New-year's Greetings)	29

4. 慰問 (Consolations)	30
5. 吊唁 (Condolences)	32
6. 答謝 (Acknowledgments)	34
第二篇 書信的正文 (Part 2 Body of the letter)	36
1. 買賣貨物和服務 (Letters About Goods and Services)	36
2. 函詢與回覆 (Enquiries and Replies)	43
3. 銷售貨物的書信 (Sales Letters)	51
4. 更改定單 (Varying the Order)	55
5. 電報 (Telegrams)	60
6. 定單 (Orders)	62
7. 定貨和認收定單 (Orders and Confirmation of Orders)	66
8. 取銷定單 (Cancellation of Orders)	71
9. 請求付款 (Requests for Payment)	75
10. 催收貨款 (Letters of Collection)	79
11. 通知 (Informing)	84
12. 訴怨和要求賠償 (Complaints and Claims)	89
13. 辯解 (Letters of Explanation)	93
14. 交涉 (Letters of Negotiation)	98
15. 道歉 (Apologies)	104
16. 通告 (Announcements)	109
17. 邀請 (Letters of Invitation)	112
18. 祝賀 (Congratulations)	115
19. 慰問 (Consolations)	117
20. 訃告 (Letters of Obituary Notice)	120
21. 致謝 (Thanks)	123
22. 介紹 (Letters of Introduction)	127
23. 推薦 (Letters of Recommendation)	131
第三篇 書信的結尾 (Part 3 Closing of the letter)	134
1. 請求 (Requests)	134
2. 致謝 (Thanks)	139
3. 道歉 (Apologies)	142

附 錄.....	144
1. 月份和日期的讀法和寫法.....	144
2. 英文報紙小廣告常用短句（徵求廣告及應徵職位）.....	145
3. 美國各州名及其畧號（中英對照）.....	148
4. 英文商業名詞縮寫（中英對照）.....	150
5. 其他書信.....	165
6. 履歷書.....	167

英文商業書信的結構

書 信 的 格 式

英文商業書信，有它固定的格式，我們要弄清楚它的結構，一點不能含糊，要寫得清楚、整潔，不可馬虎從事，致失禮儀。

一般的商業書信，包含下面六個部分，有時信中附有「再啓」(Postscript) 的，那是第七個部分：

1. 開端 (Heading)
2. 信內地址 (Inside address)
3. 稱呼 (Salutation)
4. 信的正文 (Body of the letter)
5. 謙恭的結語 (Complimentary close)
6. 署名 (Signature)
7. 再啓 (Postscript)

1. 開 端 Heading

英文商業書信的格式規定，在信紙的右上角，詳盡地寫下發信人的商號名稱、地址、日期和電話號碼。但多半的商號都備有印刷公司名稱和地址的專用信箋，這種印刷公司名稱和地址的信箋，我們通常把它稱為 Letter-head。如果使用這種專用信箋，就

不必在信紙上再寫商號名稱和地址，只寫上日期就行了。

英文地址的寫法，也有次序規定的，如係空白信紙，則先寫發信人的商號名稱（排列第一行）；其次是門牌、街或路名（排列第二行）；再其次是城市名、國名（排列第三行）。電話應列在地址下面一行，再下一行就是日期。這種次序排列方法，是現定的形式，不能任意倒置。參閱下面的實例：

Brightsome Co.
32 Wing Lung Street
Kowloon, Hong Kong
Tel: 3-202489
May 20, 19—

美國流行式的寫法，是將發信人地址擺在空白信紙上端的正中。在信紙右上角或正中，寫好發信人的地址，隨後就進行在左上角寫受信人的地址。上面那個形式，是齊頭式（Block style）的寫法，另有一種是縮進式（Indent style）的寫法。如：

Brightsome Co.
32 Wing Lung Street
Kowloon, Hong Kong
Tel: 3-202489
May 20, 19—

2. 發信日期 Date

發出一封信，一定要寫上發信的日期，這是很重要的。有些粗心大意的人，往往將發信的日期漏去，使受信人收到這封沒有日期的信，就不知道是甚麼時候發出的，這樣會使到雙方對於一件重大的事情，無從翻查稽考。

英文書信的日期，應包括年、月、日，不能簡寫。如果將月份簡寫，必須在簡寫字的後面加上句點“.”。日期應排列在發信人地址或電話下面。

日期的寫法，有英國和美國兩種形式，但月份不能用阿拉伯數目字代替，例如一九七七年八月五日，不能寫成 8/5/1977 或 8/5/77；因為這種寫法很容易令人發生誤解，在英國人看來，這個日期是 1977 年 5 月 8 日，在美國人看來，却是 1977 年 8 月 5 日。美國人對於日期的寫法，月、日的順序和我們中國的習慣寫法相似。下列是英、美兩國對日期的習慣寫法：

August 5th, 1977 (美國舊式)

August 5, 1977 (美國新式)

5th August, 1977 (英國傳統式)

5th August 1977 (英國流行式)

5 August, 1977 (英國新式)

3. 信內地址 Inside address

寫在信裏面的地址，除了信紙右上角的發信人地址外，還要在信紙左上角(位置比發信人地址低一些)，寫明受信人的人名，商號和詳細地址。受信人地址，大約在信的開端之下，寫 2 行到 4 行；用齊頭式或縮進式都可以。受信人的人名地址，應和信封上所寫的一樣，不可隨意更動。

第一行寫受信人的名字；第二行寫受信人商號名稱；第三行寫門牌街道；第四行寫城鎮和國名。但要注意的，受信人的商號名稱，有自己的寫法，絕不能把人家的寫法任意改變。例如受信人的商號名稱是 The Ocean Co., Ltd. 就一定要依照他的寫法，不可隨便改爲 Ocean Co., Ltd. 或 The Ocean Company。個人

的名字，也是如此，如 **P. J. Brown** 不要改爲 **Peter J. Brown**；**Patrick F. Bennington** 也不應寫作 **P. F. Bennington**。

在稱呼方面，要注意到“**Messrs**”（這是法文 **Messieurs** 的縮寫，意思是先生們）這個字的用法。如果一間商行的名稱是冠以人名的，就應該用 **Messrs**。這個稱呼，如：“**Messrs. Jones & Co.**”。但任何商號不是以人名命名的，或有限公司，就不能用 **Messrs**。這個稱呼。倘若工廠或公司的招牌，沒有人名，在商號名稱之後，只有“**& Co.**”字樣的，都可用 **Messrs**。作爲尊稱，如：“**Messrs. Hing Lung & Co.**”。至於只有商號名稱，招牌上沒有人名，也沒有 **& Co.** 字樣的，稱呼時就只能加上“**The**”這個冠詞，決不能用 **Messrs**。作爲稱呼。

寫給個人的信，最普通的是在受信人名字的前面，加上 **Mr.** (**Mister** 先生)的稱呼，但也有在名字之後加 **Esq.** (**Esquire** 先生)的，如：**Mr. John J. Wiley** 或 **John J. Wiley, Esq.**，如果用了 **Mr.** 可就不能再用 **Esq.** 否則便重複了。用 **Esq.** 作尊稱，必須在名字之後加逗點“**,**”然後再寫 **Esq.**。

受信人的身份特殊，在社會上有很高的地位，如教授、博士、牧師，這種領有銜頭的人物，在商業或公事的書信中，便應該照用他們的銜頭。例如：

Prof. James Smith 詹姆士史密斯教授

Dr. Charles Brown 查理士白朗博士

the Rev. John Black 約翰布拉克牧師

註：**Prof.** 是 **Professor** 的縮寫。（大學教授）

Dr. 是 **Doctor** 的縮寫。（博士；醫生）

Rev. 是 **Reverend** 的縮寫。（牧師）

受信人如係有職位的，則把他的職銜寫在姓名之後，例如：

(1) **Mr. P. J. Brown, General Manager**

或 **Mr. P. J. Brown,**

General Manager.

(2) Mr. P. J. Brown, Manager of the Export Dept.

或 Mr. P. J. Brown,

Manager of the Export Department.

假如發信人和那間商號的負責人素不相識，則可將人名略去，只寫職位的名稱就夠了。

有些信件必須某人注意，或需要他親自處理的，可在受信人地址之下，或在稱呼之前，加上“Attention of...”。也有在Attention 這個字後面，不用 of，而用冒號“:”代替的。如：

Attention of the Advertising Manager

或 Attention: Advertising Manager

參閱下面幾個實例：

(1) Miracle Book Company

326 Rue Road

Chicago 39, I 11

Attention of Mr. William K. Cheung

Dear Sirs,

(2) Brightsome Trading Co.

32 Wing Lung Street

Kowloon, Hongkong.

Dear Sirs, Attention of Mr. Wong Ying

(3) Brightsome Trading Co.

32 Wing Lung Street

Kowloon, Hong Kong

Attention: Mr. Wong Ying

Dear Sirs,

(4) Brightsome Trading Co.
32 Wing Lung Street
Kowloon, Hong Kong

Attention: Export Department.

Dear Sirs,

但凡用 Messrs.、Mr.、Esq.、Mrs. 這種稱呼，都必須將全字縮寫，如 Mr. 不要寫成 Mister，否則會貽笑於人，在格式上也犯了錯誤。

4. 稱 呼 Salutation

不論寫信給個人或給一間商號，在開始時必定有個稱呼；如果一封信沒有個適當的稱呼，非但於格式不合，也不合乎禮法。用於商業書信的稱呼，主要有以下幾種：

Dear Sir,

Dear Sirs,

Gentlemen:

Dear Madam,

Ladies or Mesdames

對於一間商號的稱呼，美國習慣用複數 Gentlemen，標點習慣用冒號“:”，而不用逗點“,”。英國不習慣用 Gentlemen，如係單數，習慣用 Dear Sir，複數則習慣用 Dear Sirs；在稱呼後面，一律加逗點“,”。

用於單數的女人，不論已婚或未婚，都用 Dear Madam（親愛的女士）做稱呼。用於純係女人開設的商店，在稱呼上，英國習慣用 Ladies；美國習慣用 Mesdames。

對於一個很要好的朋友，可以直接這樣稱呼“Dear Bill”或“Dear Sally”；要不然就用“Dear Mr. Smith”或“Dear Mrs. Smith”也可以。美國人認為用“My dear Mr. Smith”較為正式；英國人則認為“My dear”是最親切的稱呼，如非極親密的人，等閒是不輕易使用的。應該注意，在 dear 之前加 My, dear 這個字就不能大寫。

寫給政府各部門首長，如參議員、國會議員、大使、法官、市長等，可以用“Hon.”（Honorable 的縮寫，意思是「閣下」）做尊稱。報刊寫給讀者的正式函件，可用“Dear Readers.”；商號寫給顧客，可用“Dear Customer.”。不過這種不加入名的稱呼，似乎不夠親切，但也只限於傳閱式的信件。

信內的稱呼，應在受信人地址低兩行的位置，而與第一行地址平頭看齊。稱呼的後面不要忘記加逗點“,”或冒號“:”。

5. 書信的正文

Body of the letter

正文是一封書信的主要部分，也就是主題。通常在稱呼下面一行寫起，可用齊頭式或縮進式書寫。齊頭式每段必須與左邊的空白邊緣（margin）平齊；縮進式每段開始第一個字都向右邊縮進約 6 個至 10 個字位，但每段的縮度都要一致，不可有參差，要是各段起首縮進的位置長短不一，在觀瞻上就有些不雅。信紙左右兩邊，都要留出一英寸多的空白邊緣，文字從左寫到右邊的空白邊緣上就要停止，務求兩邊的字都排列得整齊美觀。美國人無論寫個人書信或商業書信，習慣愛用齊頭式，不過齊頭式只可應用於打字機，絕不適宜於用筆寫的信。

信紙只能寫一面，不能兩面都寫。如果商號名稱和地址是印在信紙上端的，到寫滿一頁，接續第二頁時，那麼第二頁的信

紙，就要用一張完全沒有印刷公司名稱的空白信紙，不必再寫開端，只記下頁數，在左上角寫上受信人名稱，在右上角寫上發信日期就可以了。例如：

— 2 —	
Messrs. Jones & Co.	July 8, 1977

— 2 —	
Sunny Co.	May 12, 1977

一封商業書信正文中的內容，要寫得具體明白，不可咬文嚼字，言中無物；有話即長，無話即短；有些致謝信函，可以短至一二十個字。短信不用分段，如：We thank you for your co-operation. We wish for your patronage in future. 如果話題多，就得把每個話題分成一段。一封書信可包括好幾段文字，至於應該分做多少段，那是沒有規定的，視乎你的需要，段落可多可少，總之要寫得分明。

6. 謙恭的結語 Complimentary close

不論寫甚麼書信，有開始必定要有結束。在一封信的正文寫完之後，臨末要寫幾句客氣的說話，用來結束全信，這種寫在信末的客氣話，就叫做結語（含有恭維語氣的結束語）。但英文書信結語的意義，相當於中文書信結尾的「專此敬請大安……某某

百拜頓首」這一類謙恭的說話。

英文書信結語的位置，大約在正文之後，信紙的中央稍向右方開始。它的用語要和稱呼配合，否則就會變成不倫不類。例如稱呼用Dear Sir，而結語却用 Yours most cordially 那就不相稱了。

一般商業書信中，英國人最常用 Yours faithfully，美國人最常用 Yours truly、Yours very truly 或 Very truly yours 等。下級寫給上級，最好用 Yours respectfully。較為熟識的朋友，則用 Yours sincerely。至於 Your (不是 Yours) obedient servant 這樣的結語，只限用於政府公文。以下是商業書信中最常用的結語：

稱 呼		謙 恭 的 結 語
男 性	女 性	
Dear Sir Dear Sirs Gentlemen	Dear Madam Ladies Mesdames	Yours faithfully (英) Yours truly (美) Yours very truly (美)
Dear Mr. Brown	Dear Mrs. Brown Dear Miss Brown	Yours sincerely Yours very sincerely Yours cordially (美) Yours very cordially (美)

結語中的 Yours 第一個字母“Y”要大寫，以下的都用小寫，“Yours very truly”如果寫成“Yours Very Truly”或“Yrs very truly”這就不對了。結語的後面，必須加逗點“,”。“Yours”不能縮寫成“Yrs”或只寫 Yours 一個字，也是犯錯誤的。

在結語中要避免使用 I am, We are, I remain 等語，這都是很古老的了，現在已很少人用到它，即使用了也沒有意義。