



朗文

商务致胜 英文书信

URGENT

给繁忙的商务人士

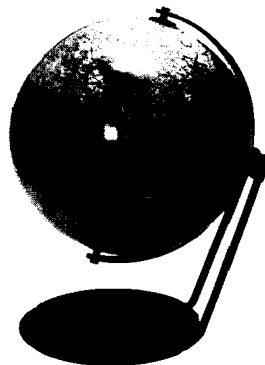
*Write for
Modern Business*

Grahame T Bilbow, PhD

一书在手
写信无忧!

外语教学与研究出版社
LONGMAN 朗文

目 录



前言	v
简介	vii
结构	ix
撰写目的	xi
作者简介	xi

商业书信写作基础 (BACK TO BASICS)

书信格式 (Layout)	1
商业书信的文体 (Business Writing Style)	25
商业书信的语气 (Tone in Business Writing)	39
语言纵览 (Language Review)	43
标点符号 (Punctuation)	51
拼写 (Spelling)	57
构思和检查 (Planning & Checking)	63

商业书信写作 (BUSINESS WRITING)

第 1 章 查询信 (Enquiries)	69
第 2 章 复查询信 (Replies to Enquiries)	85
第 3 章 销售信 (Sales Correspondence)	105
第 4 章 订购信 (Orders)	123
第 5 章 催款信 (Payment Demands)	141
第 6 章 付款信 (Payment)	159
第 7 章 投诉信 (Complaints)	167

目 录

第 8 章	复投诉信 (Replies to Complaints)	187
第 9 章	求职信 (Job Applications)	209
第 10 章	查证信 (Requests for References)	227
第 11 章	证明信 (References)	239
第 12 章	社交信 (Goodwill Correspondence)	253
第 13 章	便笺和电子邮件 (Memoranda and e-mail)	269
第 14 章	业务报告 (Business Reports)	285
第 15 章	会议记录 (Minutes)	317
第 16 章	通告 (Notices)	341

书信格式

Layout



信函和传真的格式

收到一封信,收信人首先注意到的是信的格式。美观整洁的书信格式会给收信人留下深刻的印象。打印的信件应确保页面清晰,内容准确无误(本书假定书信范例均使用打字机或文字处理器打印出来)。打字时应尽量避免打错(见“拼写”一章,第57页)。如有打字错误,不要用橡皮擦,应该用涂改液涂抹,保持页面整洁。当然,如果使用文字处理器,就不应该出现这些错误。

标准的商业书信由以下三个部分组成:

- 信头
- 信文
- 信尾

信 头

在信和传真中,信头所占页面一般不超过三分之一。商业书信的信头一般包括发信人地址、发信日期、收信人地址和姓名、称呼以及事由。传真的信头包括发信人地址(连同传真号码)、收信人地址(连同收信人传真号码)、发信日期、页数、称呼和事由*。

发信人地址

一般来说,商业书信的首页都使用印有公司抬头的信笺,抬头上标明公司名称、地址、电话和传真号码。传真也一样,信笺上印有抬头,并采用固定的信头格式。

书信发信人的地址位于页首居中的位置。若是非正式的商业书信,发信人地址则放在距页首 1.5 英寸的居中位置。

传真发信人的地址位于传真纸页首固定的信头格式内。

*注:本书范文均使用全齐头式版面样式 (full-blocked layout style), 这是目前使用最广的书信样式。全齐头式书信的各段均从左边空白起行。这是一种快速高效的商业书信样式。各种版面样式之间相差无几,很容易掌握。

发信日期

日期的书写有以下两种模式：

“12 June 1998” [日-月-年] 或 “June 12, 1998” [月-日-年]

日期不能缩写，例如，不能写成“12.6.98”。在美国英语里“12.6.98”表示“6 December 1998”，而在英国英语里则表示“12 June 1998”。选定一种写法后就要保持一致，不要随意变换。

序数词不能使用缩写形式，如“1st”、“2nd”、“3rd”等写法是不对的。如果使用“日-月-年”的模式，月和年之间无须使用逗号，这是旧式的写法。月份也不能缩写，不要写成“Jan”、“Feb”、“Mar”等形式。

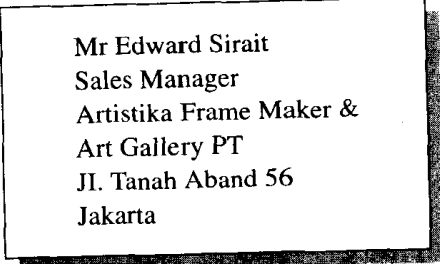
写信时，如果使用有抬头的信笺，日期可以打印在左边空白处。日期与抬头或发信人地址之间应空两行。写传真时，日期打印在信头相应的空格内。

收信人地址

收信人地址包括收信人的全名和职衔，以及公司的全称和地址。收信人的姓名一定要书写正确。收到一封信，最糟糕的莫过于人家把你的名字写错了。若是传真，在收信人地址中则要写明公司名称和传真号码。

礼貌性的称呼，如“Mr”（先生）、“Mrs”（夫人）、“Miss”（小姐）或“Ms”（女士），要使用得当。如果不知道女子是否已婚，可使用“Ms”。如果不能确定收信人的性别，就使用“Dear Sir or Madam”。同样，使用职衔时也要谨慎。例如，写信给医生时可以称他“Dr Peter Wong”或“Peter Wong, MD”，但不能称他为“Dr Peter Wong, MD”。

书信中收信人地址从页面左边空白处写起，在日期下面空两行。如果地址较长，可以适当分行，尽量保持结构上的平衡，如：



Mr Edward Sirait
Sales Manager
Artistika Frame Maker &
Art Gallery PT
Jl. Tanah Aband 56
Jakarta

传真中收信人地址一般打在信头格式相应的空格内。

指定收信人姓名

在商业书信和传真中, 指定收信人姓名这一栏现已不常用。收信人地址的首行已经写明收信人姓名, 因而不一定需要专门指定收信人姓名这一栏。

如果要使用指定收信人姓名这一栏, 就要从页面左边空白处写起, 在收信人地址下面空两行。如:

Asahi Life Insurance Co Ltd Sawanotsuru Building 6F, 3-2-2 Hiranomachi, Chuo-ku Osaka City, Osaka Pref. Japan	Ms Yamakawa, Chief Accountant Asahi Life Insurance Co Ltd Sawanotsuru Building 6F, 3-2-2 Hiranomachi, Chuo-ku Osaka City, Osaka Pref. Japan
Attention Ms Yamakawa, Chief Accountant	

称 呼

一般的商业书信或传真的语气都是友好而又不显得随便。如果写信人和收信人的关系不是十分密切, 一般都不直呼其名。商业信件和传真常用以下方式开头:

- Dear Mr/Mrs/Miss/Ms Wang (表示写信人知道收信人的姓名和性别);
- Dear Sir 或 Dear Madam (表示写给一位有具体职衔的人, 如 Sales Manager, Chief Accountant 等, 而且写信人知道对方的性别);
- Dear Sir or Madam (表示写给一位有具体职衔而写信人又不知其性别的人);
- Dear Sirs (表示写给一家公司, 没有明确的收信人)。

称呼中的第一个单词和其他所有名词的第一个字母均须大写。因此,“Dear Sir”, 和 “Dear Captain Lau” 这两种写法是正确的, 而 “My Dear Mr Saito” 是错误的 (因为 dear 不是名词)。

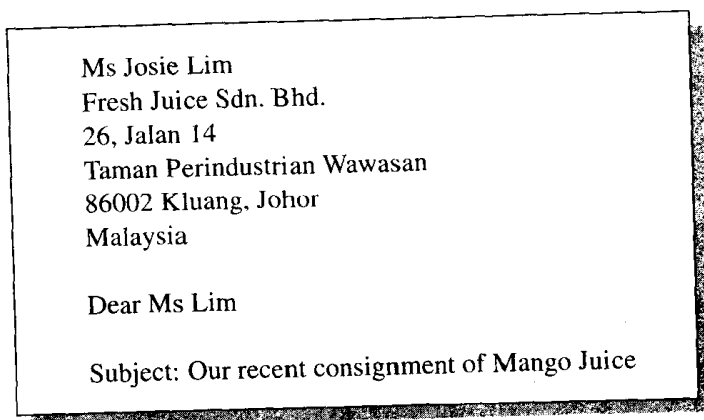
称呼从左边空白处写起, 在收信人地址下面空两行。如果有指定收信人姓名这一栏, 它的下面也要空一行再写上称呼。传真的称呼位于信文的开头, 一般写在传真信笺上相应的大方框内。

事 由

写明事由可以使收信人对信件或传真的内容一目了然。事由既不能写得太笼统, 也不能写得太具体。

事由这一栏可以大写, 也可以小写。“Subject” 一词可以由 “Re” 取代, 或者省略不用。

事由位于称呼之下, 与称呼相隔一行, 可以用底线或黑体字加以突出, 其位置居中、居左或缩格均可 (见第 13-18 页书信格式)。



信 文

全齐头式 (full-blocked) 书信, 每个段落都从左边空白处开始写起 (见第 13-18 页书信格式), 右边空白处必须尽量对齐, 不能把单词断开。只有在公司有明确规定的情况下才能使用 “对齐” 的做法 (这是一种文字处理技术, 即拉开字间距, 使右边完全对齐)。

段落之内采用单行行距, 段落之间采用双行行距。对于引文等 “特殊” 的内容, 应另起段落, 左右两边均缩排五个字位, 上下各空一行。

在齐头式书信或传真中, 信文也是从左边空白处开始写起, 在事由下面空一行。

信 尾

传真的信尾一般都很简短(通常只有结尾敬辞和署名),而书信的信尾内容则相对较长。

结尾敬辞

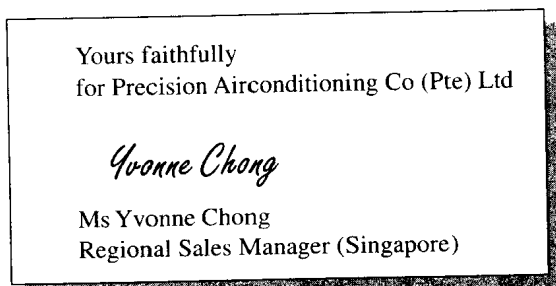
一般来说,书信和传真结尾敬辞都使用“Yours sincerely”或“Yours faithfully”。称呼为“Dear Mr/Mrs/Miss/Ms...”时结尾用“Yours sincerely”。称呼为“Dear Sir/Sir or Madam/Sirs”时结尾则用“Yours faithfully”。

“Yours”的首个字母要大写,后面的单词则不用大写。如果采用宽式标点法,结尾敬辞后无须加逗号。

结尾敬辞从左边空白处写起(假定采用全齐头式),与信文相隔一行。

信末签名

写信人既可代表本人签名,也可代表公司签名。不管代表本人还是代表公司,亲笔签名下面都必须将姓名打印上去。如果是授权代表公司签名,就必须在亲笔签名的前一行写明公司名称,如:



在商业信函和传真中代表他人签名时还经常用“pp”(即“per pro”代表)代替“for”。

信末签名位于左边空白处。在结尾敬辞或公司名称下面留出三行签名的位置,然后再打上写信人的姓名、职衔及/或部门。

口述者/打字员姓名缩写

下面表中是信函或传真的口述者和打字员的姓名缩写。如果写信人姓名在信件或传真中已写明,就无须打上其姓名缩写。

口述者/打字员姓名从左边空白打起,在写信人姓名、职衔及/或部门之后空一行。

口述员	打字员	姓名缩写
—	Sim Loo Lee	sll
Cheng Fook Jam	Chan Chuen Fye	CFJ/ccf
Chew Yit Lin	Chin Kein Hoong	Chew Yit Lin/ckh
Grahame T Bilbow	Foo Tuan Seik	GTBilbow:fts
Goh Bee Hua	Han Swee Lean	GBH:HSL

附 件

如果信件或传真还附有其他文件,就必须在文中注明。附件说明通常位于口述者/打字员姓名缩写之后。可以采用以下几种方法:

- Estimate enclosed
- 2 Enc./Enclosures 2
- Enclosure
- Enclosures:
 1. 2000 Price list
 2. Catalogue

附件内容位于左定边齐头处,放在口述者/打字员姓名缩写之下相隔一行。

抄 送

如果除主要收信人之外,信件或传真还需抄送第三者时,通常用“cc”表示,如:

cc: Chan Wai Ming

“cc”即“carbon copy”(复写本;副本),不过现在用的一般都是影印本。“cc”之后可以加冒号,也可不加,“cc”还可以大写。

有时，如果发信人不想让收信人知道信件或传真还要抄送给别人，就用“bcc”（“blind carbon copy”无信头副本）代替“cc”，标注在不发给收信人的影印件的下方。

“抄送”位于左边空白齐头处，放在口述者/打字员姓名缩写下面，与口述者/打字员姓名相隔一行。

附 笔

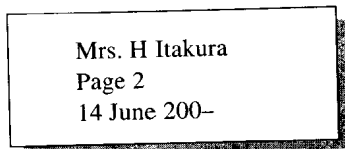
商业信函或传真中的“附笔”（缩写为“PS”）用于补充本人的说明。但是这并不意味着可以在附笔中补充事后想起的内容，而忽视信文的整篇布局。

“附笔”的主要用途是引起收信人的注意。因此，推销信函中有时也加上附笔，给广告宣传增加一点较亲切的感觉。

“附笔”位于左边空白齐头处，在“附件”或“抄送”等说明之下空一行。

页码说明

商业信函如果超过一页，随后的各页可以在页首加注说明收信人姓名、页码及日期。如：



传真一般无须这么做，因为首页已经说明总的页数，而且在传送过程中每一页都会自动加印页码。

在商业信函中，页码有时位于距页顶一英寸的左边空白处，与信文之间空两行。

信 封

信封显然只适用于商业信件。信封上收信人地址的格式必须与内文的写法一致，即齐头式，单行间隔。收信人姓名位于收信人地址上方，中间空两行。也可以在收信人地址的第一行中直接写上收信人的姓名和职衔。

收信人地址要打印在距离信封左端 10cm、上端 3.5cm 的地方。

最后要注意的问题

并非所有的信或传真都正好打满一张 A4 大小的纸。如果一封信或传真的内容刚刚超过或远远不足一页,就需要把内容拉长或缩短,使它刚好写满一页。但是又不能显得太稀疏或太拥挤。

如果信文过短,可以用以下方法处理:

- 把日期下移几行。
- 日期和收信人地址之间可以多留几行。
- 签名处可以多留几行空位(多至六行)。
- 写信人姓名和职衔之间可以空一行。
- 左右边空白的位置可以略作调整,把信文拉长。

如果信或传真内容太长而略超过一页纸,可采取与上述相反的做法。

下面是一篇现代书信的范文,用以说明信中各部分的内容:

Actex Co. Ltd.

1-2-13 Hamayama-dori
Hyogo-ku
Kobe City, Hyogo Pref.
Japan

写信人地址

3 June 200

日期

Mr Teo Pin

Singapore Moulds and Tools Centre Pte Ltd.

Blk 6020 #01-02

Ang Mo Kio Industrial Park 3

Singapore 569474

客户地址

Dear Mr Teo

Re: Arrangements regarding Mr Tang's visit.

事由

I have received your letter concerning your wish to send Mr Tang Ngoh Tiong to visit us at Actex Co. Ltd. I completely agree that a visit by one of your senior staff would be beneficial to both our organisations.

I should therefore like to arrange a suitable time for Mr Tang to visit so that he derives maximum benefit from his time with us.

信文

From our point of view, he can stay as long as he wishes. May we suggest a week-long visit, followed up by periodic visits afterwards? If this is convenient, perhaps he could join us on 15 September.

Please let me know if this arrangement is satisfactory.

Yours sincerely

结尾敬辞

Ken Fukuzawa

签名

Ken Fukuzawa

Public Relations Officer

KF/hs

口述者/打字员姓名缩写

cc

Mr Kokubo (General Manager)

Mrs Smithson (Marketing Manager)

抄送

试比较下面两封信。第一封信有一些格式上的错误。第二封信的格式是正确的(信后附有中文翻译)。如果你想考一考自己, 尝试在修改第一封信时不要参考第二封信。

INTEGRATED COMPUTER TECHNOLOGY CO. LTD.

Rm 808, Kyo-Won-Kong-Jea 35-2 Yeoido
Young Dung Po
Seoul
South Korea
Tel: 822-782-4641
Fax: 822-785-4245

16 June 200-
Enclosures 2
cc: Kim Sang-Chul
Moon Young-Seung

KJ:rh

Subject: Integrated Circuit Boards

Dear Dr Brenda Yeoh

We have just received your order for 400 integrated circuit boards (item no. KR10779)

Unfortunately, these circuit boards are no longer produced as they have been replaced by our model KR2000, which is cheaper, more reliable and more efficient than the circuit boards that you ordered. With this in mind, we imagine that you will be happy to change your order.

The prices of the KR2000 and peripheral equipment are as follows:

KR2000 integrated circuit board: @US\$23,200

KT200X 'Toolkit': @US\$15,500

KC200X connectors: (2 per pack) @US\$10,000

I should be grateful if you could contact me to tell me what you wish us to do about your order.

Yours faithfully

Kim Jungsup

Kim Jungsup
for INTEGRATED COMPUTER TECHNOLOGY CO. LTD.

Attention Dr Brenda Yeoh, PhD
ATT Computers Corp. Pte Ltd.
88 Kitchener Road, #02-15
Jalan Besar Plaza
Singapore 208512

PS Forgot to mention it, but there are lots of bargains in the brochure and price list which I am sending you.

INTEGRATED COMPUTER TECHNOLOGY CO. LTD.

Rm 808, Kyo-Won-Kong-Jea 35-2 Yeoido
Young Dung Po
Seoul
South Korea
Tel: 822-782-4641
Fax: 822-785-4245

16 June 200—

Dr Brenda Yeoh
ATT Computers Corp. Pte Ltd.
88 Kitchener Road, #02-15
Jalan Besar Plaza
Singapore 208512

Dear Dr Yeoh

Subject: Integrated Circuit Boards

We have just received your order for 400 integrated circuit boards (item no. KR10779).

Unfortunately, these circuit boards are no longer produced as they have been replaced by our model KR2000, which is cheaper, more reliable and more efficient than the circuit boards that you ordered. With this in mind, we imagine that you will be happy to change your order, but I should be grateful if you could contact me to tell me what you would like us to do.

The prices of the KR2000 and peripheral equipment are as follows:

- KR2000 integrated circuit board @ US\$23,200
- KT200X 'Toolkit' @ US\$15,500
- KC200X connectors: (2 per pack) @ US\$10,000

I am also enclosing next year's brochure and price list for your convenience.

Yours sincerely
for INTEGRATED COMPUTER TECHNOLOGY CO. LTD.

Kim Jungsup

Kim Jungsup
Sales Representative

KJ:rh

Enclosures 2

cc: Kim Sang-Chul
Moon Young-Seung

贵公司要求订购400块集成电路板(型号为KR10779)的订单已经收悉。

很遗憾,该型号电路板已由KR2000型取代,现已不再生产。KR2000型电路板比贵公司订购的型号更为安全可靠,而且价格更便宜。因此我们相信贵公司一定会乐意更换订购的货物。贵方若能联络并告知意向,本人将不胜感激。

KR2000集成电路板及其周边设备的价格如下:

- KR2000 集成电路板: 单价 23,200 美元
- KT200X “工具箱”: 单价 15,500 美元
- KC200X 连接器 (2 件装): 单价 10,000 美元

随函附寄明年的产品目录和价目表,以供参考。

书信格式

商业书信可以采用以下五种格式。请看你任职的机构使用哪一种,并统一使用那一种格式。

全齐头式 (Full-blocked)

本书所列举的信函都采用全齐头式。这种格式的信函各部分内容都从左边空白处写起,用起来方便省事,是现今常用的格式之一。

Leighton Textiles Ltd.

886 Cheung Sha Wan Road
Tsim Sha Tsui East
Kowloon, Hong Kong SAR

16 June 200-

Ms J Lam
Sales Representative
Miracle Carpets Ltd
1/F Commercial Industrial Building
Sha Lin Industrial Estate
Tsuen Wan
New Territories

Dear Ms Lam

Subject: Faulty Carpet Delivery

Thank you for delivering our consignment of 5000 yards of Miracle Tuffweave carpet (see our order G43099-1 dated 30 May 200-).

We have just examined the contents of this consignment and have discovered that there is a fault in the weave which makes the carpeting completely unusable.

Unfortunately, as you know, this is the season when sales are at their highest, and we need this carpet to meet the high demand. We should be obliged, therefore, if you would replace the faulty carpet within the next week, whereupon we shall pass the invoice to our accounts department for payment.