

實用英語自修叢書
PRACTICAL ENGLISH SELF-TAUGHT SERIES

英文商業書信

Business Letter-Writing

By Rom Long 林 朗 著

香港萬里書店出版

311
D. 22
181

實用英語自修叢書
Practical English Self-Taught Series

英文商業書信
Business Letter-Writing

By Rom Long 林朗著

香港萬里書店出版

HS 1981, 12, 26

英文商業書信

林朗著

出版者：萬里書店

香港北角英皇道486號三樓

電話：5-632411 & 5-632412

承印者：培基印刷公司

香港灣仔船街38號

定價：港幣二元二角

版權所有 * 不准翻印

(一九七八年一月印刷)

目 錄

一・前言	1
二・商業書信的要素	3
三・信紙和信封	10
四・商業書信的格式	13
1・開端	13
2・信內地址	20
3・稱呼	24
4・信的本文	27
5・謙恭的結語	28
6・簽名	30
7・再啓	34
8・信封的寫法	39
五・舊式常用語	42
六・商業書信的實例	48
1・通告信	48
2・詢問信和覆信	53
3・查詢貨物信	55
4・購貨信	57
5・購貨的覆信	62

6 · 推銷貨物信·····	66
7 · 推銷貨物的繼續信·····	70
8 · 收賬信·····	75
9 · 投訴和要求賠償信·····	78
10 · 解決賠償信·····	83
11 · 求職信·····	85
12 · 推薦信·····	88
13 · 介紹信·····	90
14 · 其他書信·····	92

一 · 前 言

通信是有一定格式的，英文書信當然不會例外。不論那一個國家的語文，大致上，口語和文語互相是有差別的。英文不獨是英國的國語，而且也是美國的國語，所以用英文寫信的時候，就要考慮到口語、文語，英國習慣、美國習慣等問題。

和英國人通信，特別是在英國本土和屬土內，使用英國習慣是必需的。單從商業書信範圍來說，雖然逐漸有使用口語化和日常用語化的趨勢，但英國人的保守性素來是很強的，所以實際上仍然常常碰見古老的傳統式的詞句，而大多數美國人却認為是陳腐而沒有意義的。書信不過是用文字來傳達我們所想說的話，假如收信人明白瞭解這些話，那就不管用陳舊的詞句或日常流行的口語，都是一樣的吧。

在中國人方面來說（更可能是英美以外的外國人來說），用英文寫商業書信，最重要之點還是文法無誤，用字正確，否則令人如墜五里霧中，無法理解，甚而產生相反的效果。

這本小冊子不特將英美不同的格式或習慣，一併列出來，而且還包括不少傳統的舊式常用語，讀者們雖然未必

需要用到這些古老詞句，但最低限度在讀到別人所寫的書信時，也不致對這些詞句茫然不解。

至於這裡所收集的書信示範，儘管未能包括商業上很全面的繁複實例，但也可代表最常遇的用途。從這些示範來推敲研究，其他範圍可能迎刃而解，只要自己對商業那個部門的慣例或術語懂得的時候，便可以應付自如了。說到書信示範的體裁和用語，仍然採取比較保守一點的寫法，在『保守』人士看來，它們是比較新式的，在『進步』人士看來，它們是相當保守的。我想這是折衷的辦法，適合此時此地的辦法，更是對初學者比較穩健的辦法。

二 · 商業書信的要素

怎樣寫好一封英文商業書信，最先決的條件是英語的知識，包括文法和作文的基礎，和標點符號的法則。拼字的正確、標點符號的適當、用字的審慎、句語構造的技巧、分段的得宜，在在都足以影響書信的是否成功。

其次是選擇適當的信紙和信封，和怎樣把內容排列得妥當。如果是用筆來寫的話，必須清楚，使人容易閱讀；如果是打字的話，必須整潔美觀。

心理學對於寫信是有幫助的，假設能夠把自己所寫的書信適應收信人的心理，獲得成功的機會是大大增加的。

有人說商業書信的要素是六個C字，即：

- | | |
|-----------------|----|
| 1. Clearness | 明白 |
| 2. Conciseness | 簡潔 |
| 3. Coherence | 連貫 |
| 4. Correctness | 正確 |
| 5. Completeness | 完備 |
| 6. Courtesy | 禮貌 |

這六個要素是值得研究的，順序分別討論一下。

1 · 明 白

一封信寫得明白 (clearness)，就能夠令人立刻把握發信人的意圖，不致產生誤解，不特節省別人的時間和精力，而且做成強烈的好印象。

書信最忌含糊 (obscurity)、相關 (ambiguity)、空泛 (vagueness)。

含糊 (obscurity) 是使用解不通的詞句，令人把握不到真正的意義。用句太長就很易發生這個毛病，特別是修飾語 (modifier) 和附屬子句 (subordinate clause) 的位置一有錯誤，整句的意義便完全改變了。無用的重複也是要避免的。

相關 (ambiguity) 的原義表示有雙重的解法，令人有模稜兩可的感覺。Mr. Lee wrote to Mr. Wang that he had received his order, 這裡的 his 代表誰呢？如果寫成 Mr. Lee wrote to Mr. Wang that he had received Mr. Wang's order 就完全清楚明白了。

空泛 (vagueness) 指沒有確切的意義。We have duly received your order, for which please accept our thanks, 這句話完全沒有文法上的錯誤，可是，似乎空泛一點，如果改成下列的樣子就比較確切了。We have duly received your order No. 62 dated 22nd March, for which we thank you.

2 · 簡 潔

簡潔 (conciseness) 是刪除多餘無用的詞句，雖然簡短，但意義完整而有鮮明的輪廓。參考下列的例子，便可明白。

原稿:

We have your favour of the 5th, and beg to thank you for same.

As per your request we enclose herewith our discount sheet, and we trust you will find of service, and beg to remain.

改正稿 A:

At your request of the 5th, we enclose our discount sheet. We thank you for the opportunity of service to you.

改正稿 B:

As requested in your letter of the 5th, we enclose our discount sheet in the expectation that you will find it of service.

另一原稿:

In compliance with your request, we wish to certify that we have just shipped the cotton goods.

改正稿:

As requested, we have shipped you the cotton goods.

可是，簡潔不可濫用。除了少數習慣使用的縮寫字之外，書信中通常不可濫用縮寫字。句語的文法結構也要完整。如果爲了簡潔而損壞了文章上的內容，那是大錯的。下面是一個例子。

Yours of the 17th inst. rec'd. In reply would say we have no record of such transactions. Would ask you kindly to repeat same.

改正稿:

In answer to your letter of 17th October, we regret to say that we have no record of the order for Cotton Shirts you mention and can only conclude that it went astray in the mail. If you will repeat the order, we shall be glad to give it our prompt and careful attention.

3 · 連 貫

連貫 (coherence) 表示有組織的結構，一句話如此，一段文字如此，整封信也是如此。

一句話之中，主語 (subject)、語態 (voice)、語氣 (mood)、時間 (tense) 等在不必要時最好不可改變。We ordered the goods, and they were received by us in two weeks, 這裡的主語有 we 和 they。上半句用自動語態 (active voice) 而下半句用被動語態 (passive voice), 都是缺點。改為 We ordered the goods, and received them in two weeks, 那就連貫得多。

至於整封信或一段文字來說，連貫的重要性更為顯著。句與句之間彼此要有密切的聯系，整個意義從頭到尾都不致中斷。如果解釋事實，可根據時間的次序來說明。如果是描寫的文字，可根據空間的次序來敘述，例如推銷樟木櫃的信，先描寫它的外貌，然後描寫它的內部構造或質素。有一種方法是演繹法，第一句話是主題句，跟着是詳細說明或事實例子。也可能先說效果，然後才列舉原因。另一種方法是歸納法，先來詳細的說明，最後才歸納起來說出主要的主题句。也可能先列舉原因，然後才說效果。

在同一封信裡，有人用 we 或 I 來代表自己的商店，

如果開始時用 I，在中途忽然轉為用 we，這是違反連貫性的。英美人士所寫的商业書信中，頗常見這種毛病。

4 · 正 確

正確 (correctness) 的意義指符合一般的慣例，不獨書信的格式，而且在用字和文法方面，都不可有錯誤。

有人以為用中文先把信寫出來，然後才譯成英文，總會比較妥善，這却未必盡然。中英文的結構差別很大，彼此的習慣又有很大差異，假如硬要把一封中文信直譯成英文，不是說完全不可能，但外國人看了也許會莫名其妙的。

5 · 完 備

完備 (completeness) 的意義未必和簡潔相反。表示意思的文字要簡潔，但信的意思不能不完全。拐彎抹角而冗長的信固然使讀者討厭，但太簡單而不完備的信可能令人不明白作者的意思。下面是缺乏完備的例子：

Dear Sirs: We are returning the goods you sent, as they came too late.

下列是較為完備的改正稿：

Dear Sirs,

We are returning the cotton goods, under your invoice No. 60/234, by s.s. "Aki Maru" sailing to-day.

This shipment was received three days ago, too late for our Spring Sale. You will find on reference to our order of 5th January that this was to be shipped to reach us not later than 5th February.

6 · 禮 貌

在信上多用幾個客氣的字句並非一定能夠達到禮貌 (courtesy) 周全的目的，實際上，必須在字裡行間處處飽含着禮貌的眞義。這是一種出自衷心的眞情，要從親切、誠懇、慷慨、同情等的態度來對待別人。研究下列兩封信，就會明白那一封信是眞正有禮貌的。

We have received your order dated yesterday for a pair of "Star" bicycle tyres, but note that the size was not specified. We are compelled to decline the order as we are manufacturers and whole-sellers exclusively. It would be subversive of our policy of protecting our retailers if we consented to accept retail orders ourselves. If you will make enquiry of your local dealers, you will doubtless be able to obtain our tyres without difficulty.

下列的改正稿寫得較婉轉和較有禮貌：

We thank you for your order of 10th November for a pair of "Star" bicycle tyres. It must have been a good friend of yours — or ours — who brought them to your attention.

When we first put these tyres on the market, we determined to have dealers everywhere. In justice to these dealers we do no retail selling ourselves; in justice to you, we have made it possible for you to buy from a dealer in your locality with less expense and delay than you would have in buying directly from us.

The following dealers in your city can supply you.

with "Star" tyres:

Leung Fat Cheong, 911 Main Street;

Hop Yee Tong, 135 Grand Street;

The Green Bicycle Co., 626 Ceder Street;

The Best Tyres Co., 38 Northern Road.

We are not referring your order to any one of these firms because we thought you would prefer to make your own choice. All of them are reliable concerns who will take pleasure in furnishing you with the necessary equipment. They are authorized to make good our guarantee of satisfactory service.

三 · 信紙和信封

信紙和信封最好用上等紙製成，寫在劣等紙上的信會令人有不良的印象。相反地，字體整潔而又用質地好的信紙和信封，甚至在未讀信之前，已經令人有好感。

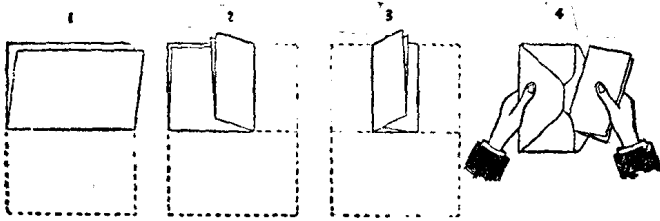
幾乎所有商業書信所用的『信紙』(letter paper)的大小，通常是 8×10 吋或 $8\frac{1}{2} \times 11$ 吋。也有用上列一半大小（即 5×8 吋或 $5\frac{1}{2} \times 8\frac{1}{2}$ 吋）來寫短信或簡單的通知的，稱為 memorandum 或 memo。航空信可用薄紙，平郵信可用較厚的紙，不管怎樣，有間線的紙是絕少用的。如果恐怕寫得不齊整，那就可用有間線的紙放在信紙之下作為指導。不過，商業書信大都是用打字機打出來的。

用白色紙作商業書信的用紙最大方。也有些商行採取顏色紙作為特別的標誌，在這樣情況下，必須留心切不可用深色的，最好用淺灰、淺藍、淺綠、淺棕等顏色。

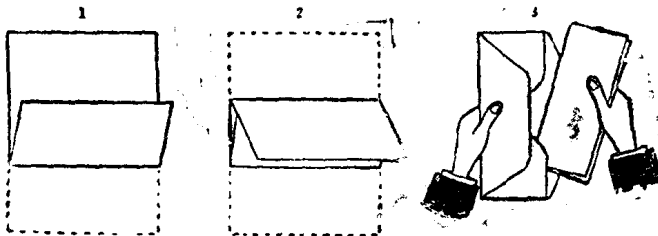
信封的紙質和顏色應該和信紙相同，大小是 $3\frac{1}{2} \times 6$ 吋左右。有些較長的信封，大約 4×9 吋，通常作為裝載較多的信件之用。信封不可用透明紙，一來避免內容給人看見，二來在長途旅程中不致破損。

摺信紙也是有規則的。將信紙放在桌上，把下方向上一摺，摺痕大約在紙的中央，下半幾乎蓋在上半，留四分

之一吋左右（如例圖中之 1），文字是摺在裡面的。跟着把右方在大約三分之一的位置一摺（如例圖中之 2），最後把左方再摺過來（如例圖中之 3）。這樣便可以把信套入信封裡（如例圖中之 4）。



如果用較長的信封（即 4×9 吋那一類），信紙應該分為三截，把下端在大約三分之一的位置向上一摺（如例圖中之 1），再把上端大約三分之一的位置向下一摺便成（如例圖中之 2），文字也是摺在裡面的。然後把信套入信封裡（如例圖中之 3）。



如果信裡要附帶支票、收據、發票或其他附件時，這些東西最好夾在信裡，以免別人開信時大意漏過這些附件。

黑色或藍黑色墨水是最普遍使用的，其他顏色墨水不很適宜。打字通常用黑色，也有用藍色或紫色的。