

# Business Letter Writing

职场充电直通车

加快您成功的步伐

# 商务公文 写作速成模板

盛小利◎主编

想在职场叱咤风云，  
努力攻克英语势在必行

上班族随身必备的  
宝典

超高频职场词汇，  
超常用商务句式，  
超亲民实战情景，  
超实用商务模板，  
轻松突破语言瓶颈，  
悠悠然做职场达人！



科学出版社  
www.sciencep.com

职场充电直通车

# 商务公文 写作速成模板

Business Letter Writing

科学出版社

北京

**图书在版编目(CIP)数据**

商务公文写作速成模板/盛小利主编. —北京: 科学出版社, 2009

(职场充电直通车)

ISBN 978-7-03-025492-4

I. 商… II. 盛… III. 商业-公文-写作 IV. H152.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 158475 号

责任编辑: 朱琳 张迪 / 责任校对: 李卉莹

责任印制: 赵德静 / 封面设计: 无极书装

联系电话: 010-6403 3862 / 电子邮箱: haojianhua@mail.sciencep.com

**科学出版社** 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

**丽源印刷厂** 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2009 年 9 月第 一 版 开本: B5 (720×1000)

2009 年 9 月第一次印刷 印张: 12 1/2

印数: 1—6 000 字数: 290 000

**定价: 28.00 元**

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

## 前 言

想在职场上叱咤风云，努力攻克英语势在必行！

面试时，学了十几年英语的你，有没有心慌意乱、无所适从？好不容易突出重围，外企报到第一天，你却在金发碧眼的美女上司面前支支吾吾、张口结舌？终于熬到了出头之日，得到了老板的认可，“巧舌如簧”的你，得到了与外商谈判的case，可是谈判桌前那个满脸通红、抓耳挠腮的是谁？公司例会通知、商务约见函、催款函……这些是不是也把你弄得云里雾里、无词下笔？想学好英语，却总不能如愿以偿，为什么背过一堆单词和例句，看了一堆所谓实用的英语书和报刊杂志，却总是开不了口或是词不达意呢？

其实，学习职场英语是有捷径的。我们无需背诵繁文缛节，无需掌握几千词，只需要搞定职场中最常用句型，识得商场高频词汇，加上最亲民的实战情景操练，最实用的模板训练，你会发现——突破职场英语语言瓶颈，原来可以如此简单！这套“职场充电直通车”句子个个是“圈内行话”，个个是“交流法宝”。对话的语言秉承真实、地道的原则，生词、难词很少，但加入了大量英美日常生活和职场环境中读者耳熟能详，却并不熟悉的固定表达法和习语俚语。其中大多数一看就会，并能迅速派上用场。全套书共分为四本：《成功求职应急英语口语》、《职场办公应急英语口语》、《商务谈判应急英语口语》和《商务公文写作速成模板》。这套书涵盖了上班族所能应用到的大部分情景，语言学习循序渐进，看了就会说，拈来就可以用！

《成功求职应急英语口语》致力于为广大求职者提供全面的英文求职知识，让求职者能够在求职过程中知己知彼，胜人一筹，对于求职者来说具有很强的借鉴意义。本书全方位、多角度介绍了求职知识和指导方法，提供给求职者整个求职流程，不仅有求职技巧，还收集了典型案例，对求职过程中的盲点、误区、注意事项作了系统而全面的介绍，并提供了相应的解决方案。





《职场办公应急英语口语》包括从上班第一天的任务分配到公司日常工作的安排再到接待客户的礼节、如何与上司打交道、如何处理好同事的关系等……这是一本上班族随身必备的宝典。

《商务谈判应急英语口语》包括谈判前的资料如何搜集，如何得到客户情报，谈判之中如何运筹帷幄、抢占先机，谈判之后，如何维系客户关系，如何维护自身权益，……商场一如战场，在这场没有硝烟的战役中，本书可以教给大家如何运用语言和交际的技巧来大获全胜。

《商务公文写作速成模板》包括商务写作基础知识点拨概述、商务写作常用书信范例、商务社交书信范例等，精选了数十篇以恰当得体的语言撰写的可读性很高的商务邮件和信件，并配以精准的翻译。包括询价、报盘、保险、投诉、理赔等。所有文章可被读者直接当作模板稍作修改后使用。本书还介绍了在日常工作中会使用到的主要书信类型。例如：邀请函、通知、感谢信等，方便读者在日常工作中学习并使用地道的英语应用文体表达。书末的附表，为最新的外贸单据，极具参考价值。

《成功求职应急英语口语》、《职场办公应急英语口语》和《商务谈判应急英语口语》各随书附赠一张光盘，特聘外教录制，语音地道优美，读者可以闭上眼睛，享受这场精神盛宴。下载下来，走路的时候，坐车开车的时候，逛街购物的时候，准备入睡的时候，随时打开听听，让你的美语外教随传随到！

编者

2009年8月

# 目 录

前言 .....	i
----------	---

## Chapter 1 商务写作基础知识点拨 .....

1

Unit 1 商务书信原则 .....	2
Unit 2 商务书信写作注意事项 .....	8
Unit 3 电子邮件格式及结构 .....	10

## Chapter 2 商务写作常用书信范例 .....

13

Unit 1 介绍信 .....	14
Unit 2 销售宣传 .....	22
Unit 3 建立业务关系 .....	29
Unit 4 询盘与回复 .....	42
Unit 5 报盘与还盘 .....	53
Unit 6 订购 .....	64
Unit 7 催款 .....	77
Unit 8 付款 .....	86
Unit 9 索赔及投诉 .....	97
Unit 10 理赔信 .....	113
Unit 11 合同 .....	121



**Chapter 3 商务社交常用书信范例** .....135

Unit 1 邀请信	136
Unit 2 祝贺信	143
Unit 3 慰问信	146
Unit 4 感谢信	148
Unit 5 道歉信	153
Unit 6 约见信	159

**Chapter 4 公司人事公文范例** .....165

Unit 1 求职	166
Unit 2 通知及通告	170
Unit 3 推荐信	177

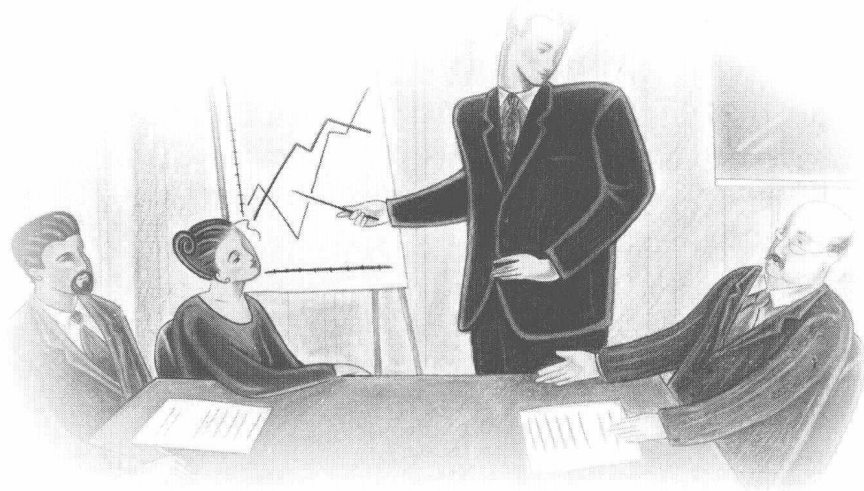
**Appendices 附录** .....181

附录1 发票	182
附录2 形式发票	184
附件3 装箱单	185
附录4 销售确认书	186
附件5 保险单	187
附录6 提单	190
附录7 一般产地证明	191

Chapter

1

# 商务写作基础知识点拨



## 商务书信原则

怎样才算是一封针对性强、质量好的商务英文书信呢？总体来讲，如果一封外贸英文书信引起了买卖任何一方的兴趣，赢得了对方的理解和合作，并导致相关的行动，就取得了预期的效果，达到了写信人的目的，应该说就算是一封比较合乎要求的英文书信了。那么怎样才能写好外贸英文书信呢？除了要牢固掌握我国对外贸易的一系列方针、政策和原则，具备丰富的进出口业务、国际贸易、国际金融、市场营销学等外贸业务知识和技能，具有扎实的英语知识水平，还要充分熟悉和掌握外贸英文书信的一些特殊写作要求，也就是一般应遵循的原则。在英语中可归纳为7个C，即礼貌（Courtesy）、体贴（Consideration）、完整（Completeness）、清楚（Clearness）、简洁（Concreteness）、具体（Concreteness）、准确（Correctness）。

### 一、礼貌（Courtesy）

在商务书信乃至所有的商务活动中，礼貌都起着很重要的作用。它是有效的自我推荐名片，有助于老关系的加强和新关系的建立。礼貌意味着在书信中非常巧妙地表示出诚挚的友情、诚恳的感谢、真诚的敬意、体贴的理解和由衷的尊重。

避免激怒、冒犯或轻蔑的言辞。要做到及时回复，因为及时回复会使客户高兴，通常很少有人愿意等待很久才得到回复。有时生意中难免会产生分歧，但是运用策略和巧妙辞令完全可以克服并妥善解决，而不伤害任何一方。在商务书信中绝对不能显露出任何的怒气。

另外，还必须采用正确的语气写信。在开始写信之前，要认真考虑如何影响和感染你的客户，然后恰当地表达你的想法，或劝诱、或坚持观点、或道歉，等等。

怎样通过各种语言形式来表达courtesy呢？现在提供一些常见的形式供参考：

#### （一）把命令变成请求

例如：

- 1) Will you give us more detailed information on your requirements?
- 2) Will you please (kindly) let us hear from you on these two points?



## (二) 虚拟式

例如:

- 1) Would you compare our sample with the goods of other firms?
- 2) We would ask you to ship the goods by the first available vessel.
- 3) We wish you would let us have your reply soon.
- 4) This would seem to confirm our opinion.
- 5) We should be grateful if you would help us with your suggestion.
- 6) We think if advisable that you should accept this offer at this price.
- 7) We should (would) like you to let us know the exact amount.
- 8) Perhaps you might like to have a look at the actual goods.
- 9) We might be of some service to you in a similar case.

以上的2)、6)、7)也可用 will、shall、may, 但是用虚拟式则表示更客气和婉转些。

## (三) 缓和用法

为了缓和过分强调或刺激对方, 常用: we are afraid、we would say、we may (or, might) say、we (would) think、it seems (or would seem) to us、we (would) suggest、as you are (or may be) aware、as we need hardly point out 等等表达法来缓和语气。

例如:

- 1) 原句: It was unwise of you to have done that.  
改后: We would say that it was unwise of you to have done that.
- 2) 原句: You ought to have done it.  
改后: It seems to us that you ought to have done it.
- 3) 原句: We cannot comply with your request.  
改后: We are afraid we cannot comply with your request.

## 二、体贴 (Consideration)

体贴是商务写作应遵循的重要原则。你寄出的信件一定要建立良好的印象, 试着站在对方的立场去考虑他们各种不同的愿望、要求、兴趣和困难, 采取以第二人称“你”为出发点, 而不是以第一人称“我”或“我们”为出发点的态度。找出最好的方法来有效地表达想法和传递信息, 这可以使我们婉拒要求而保存继续生意往来的希望、拒绝帮忙而不伤害友情。

这些在信件语句中如何体现呢, 请看下面的例子。例如:

比较下列各组句子:

- 1) We-attitude (第一人称)

① We'd like to send my congratulations to you.



- ② We won't be able to send you the sample this month.
- ③ We allow you 2% discount for cash payment.
- 2) You-attitude (第二人称)
  - ① Congratulations to you on your success.
  - ② We will send you the sample next month.
  - ③ You earn 2% discount when you pay cash.

### 三、完整 (Completeness)

一封商务书信只有包含了所有的必要信息时才可能达到它的理想效果，而列好提纲则有助于使信件全面完整。要确保信函包含了一切商讨内容，并回答了所有问题。不完整的信件不仅有失礼貌，而且会令收信人对你的公司产生不好的印象。如果其他公司向他提供了一切必要的信息，或者他嫌再次询盘麻烦，就可能放弃与你的合作。

一封商业信函应概括各项必需的事项，如邀请信应说明时间、地点等，切忌寄出含糊不清的信件。即书信的正文中应表达写信人的全部意思，或回答来信的全部问题而没有遗漏。这就要求写信之前，要列提纲，至少要打好草稿。

一封信写得是否完整，建议用五个“W”来检验，即：Who、What、Where、When 及 Why (包括How)。例如：

在订货的信中，必须明确说明：

“需要什么商品 (What you want) ”

“何时需要 (When you need the goods) ”

“货物发到何地何人收 (to Whom and Where the goods to be sent) ”

“如何付款 (How payment will be made) ”

如对对方的要求做出否定的答复时 (如不能报盘，不能理赔等) 应说明理由“为什么 (Why) ”，有时某些不显眼的书信或文件，由于所提供的情况完整而又生动有力 (Complete and Effective) 而成为极为重要的文件。

### 四、清楚 (Clearness)

为了准确传达希望表达的信息，避免误会，你必须清楚地表达你的想法，避免使用含糊不清或有歧义的语言。

当你明确了想要表达的想法时，要用清晰、简单的词语，或准确无误的语句、段落将其表达出来，并注意使用必要的过渡词语或短语把它们有机地连接起来。正确、直截了当、简洁的英语才是商务函电所必需的。

意思表达明确，要注意：

### (一) 避免用词错误

例如:

As to the steamers sailing from Hong Kong to San Francisco, we have bimonthly direct services.

此处bimonthly有歧义: 可以是twice a month 或者once two months。故读信者容易产生迷惑, 可以改写为:

- 1) We have two direct sailings every month from Hong Kong to San Francisco.
- 2) We have semimonthly direct sailing from Hong Kong to San Francisco.
- 3) We have a direct sailing from Hong Kong to San Francisco.

### (二) 注意词语所放的位置

例如:

- 1) We shall be able to supply 10 cases of the item only.
- 2) We shall be able to supply 10 cases only of the item.

第一句则有两种商品以上的含义。

### (三) 注意句子的结构

例如:

- 1) We sent you 5 samples yesterday of the goods which you requested in your letter of May 20 by air.
- 2) We sent you, by air, 5 samples of the goods which you requested in your letter of May 20.

## 五、简洁 (Conciseness)

简洁常常被视为写信的第一要义, 因为这样既能节约写信人的时间, 也能节约收信人的时间。简洁指的是书信内容完整、语言简洁而不失清楚、委婉客气。一封好的商务书信应该是明确的、直截了当的。为了做到书信简洁, 就要力求句子短小精悍, 避免赘言繁语或重复, 省去多余细节。

认真划分段落会使商务书信更加清楚、易读, 吸引读者。同时, 每个段落仅围绕一个要点或一个主题展开则是一种很好的方法。

在表达中要注意:

### (一) 避免废话连篇

例如:

- 1) We wish to acknowledge receipt of your letter...

可改为: We appreciate your letter...



2) Enclosed herewith please find two copies of...

可改为: We enclose two copies of...

## (二) 运用短句、单词

例如:

1) enclosed herewith 可改为: enclosed

2) at this time 可改为: now

3) due to the fact that 可改为: because

4) a draft in the amount of \$1,000 可改为: a draft for \$1,000

## 六、具体 (Concreteness)

书信应该写得具体、明确,而不能含糊、抽象、笼统。尤其是像报盘、询问贸易条款这类需要具体答复的信函,就更加强调写作时要具体。例如,商品的某些质量和特征要用准确的数字,避免使用“长”、“短”或“好”这样的词语。时间要具体,用年月日标明,必要时,甚至要注明小时、分钟,避免使用诸如“昨天”、“下个月”、“马上”等表达用语。

以下方法可以帮助我们帮书信写得具体:

1. 使用具体的事实与数据;
2. 用动词表达动作,多使用主动语态,少用被动语态或隐含动作的词语;
3. 选择生动、形象的词语;
4. 注意词序,妥善放置修饰语。

## 七、准确 (Correctness)

准确表达不仅是指语法、标点符号和拼写使用得正确,而且要运用合适的语气来帮助达到目的。语气如果正确,即使是一封投诉信或回复投诉信,也能既传达了本意又不得罪人。商务书信的内容必须是实事求是的信息,尤其要保证数据的精确和术语的严格准确,因为它们是所有单据的依据,会涉及买卖双方的权利、责任与利益。因此,我们既不能过于保守也不能太夸大,因为过于保守会引起信心不足而对贸易造成不利;同样的,说话过于夸大则会使自己陷入尴尬境地。

商业书信的正确性表现在:

### (一) 叙述要准确

商业书信的内容要叙述得准确,既不要说得不够 (Understatement), 更不要说得过头 (Overstatement)。例如:

原句: This stove is absolutely the best/the very best on the market.

译文: 这种炉子绝对是市场上最好的炉子。

这句话是用来介绍商品的,但没有具体介绍商品的性能,而是抽象地断定这种炉子是“市场上最好的”。这样介绍商品,没有达到推销的目的。

我们可以改写为: Our model A185 is designed on modern lines and gives, without any increase in fuel consumption, 23% more heat than the older models. So you will agree that it is the outstanding stove for economy of fuel.

译文: 我们的A185型炉子是接近代样式设计的,在不增加燃料消耗的情况下,比其他各种旧式炉子温度高23%。所以,你会发现,这是优良的节约燃料的炉子。

## (二) 数字要准确

对外贸易离不开数字,对商务书信中的数字的正确性要特别加以注意,有时“失之毫厘,差之千里”,甚至引起不同的理解。

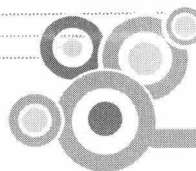
## (三) 准确理解和运用商业术语

一般常用的商业用语用字简洁、意义明确,使用得好,工作进行得顺利;使用得不好,就会引起混乱、误解、甚至产生不必要的纠纷。

## (四) 合适的写作技巧和方法

非英语国家的人学英语中普遍的弱点之一是不能正确地拼写(spelling)每一个英文字,拼写正确与否是一个很重要的问题。那么怎样才能正确地拼写?最好的办法是读得仔细,注意每个字的正确拼法及字母排列。要注意音节(syllables)、字根(roots)、前缀(prefixes)、后缀(suffixes)。





# Unit 2

## 商务书信写作注意事项

商务信函有其自身的特点。下面是商务书信写作中的几点注意事项，小心不要在你自己的工作中出现这样的错误。

### (一) 切忌主客不分或模糊

例如：

原句：Deciding to rescind the earlier estimate, our report was updated to include \$ 40, 000 for new equipment.

应改为：Deciding to rescind our earlier estimate, we have updated our report to include \$ 40,000 for new equipment. (是we决定rescind, 不是report。)

### (二) 句子不要零碎

例如：

原句：He decided not to audit the last ten contracts. Because of our previous objections about compliance.

应改为：He decided not to audit the last ten contracts because of our previous objections about compliance. (两个句子应该连在一起)

### (三) 选择结构要对称

例如：

原句：The owner questioned the occupant's lease intentions and the fact that the contract had been altered with ink markings.

应改为：The owner questioned the occupant's lease intentions and ink alterations of the contract.

### (四) 单复数要清晰

例如：

原句：An authorized person must show that they have security clearance.

应改为：Authorized persons must show that they have security clearance.

### (五) 动词和主语要呼应

分析一下这两个句子的分别：

- 1) This is one of the public relations functions that is under budgeted.
- 2) This is one of the public relations functions, which are under budgeted.

### (六) 标点要准确

例如：

原句：He did not make repairs, however, he continued to monitor the equipment.

应改为：He did not make repairs; however, he continued to monitor the equipment.

### (七) 选词要正确

像 affect和effect、operative和operational等容易混淆的单词要注意用法。

### (八) 大小写要注意

例如：

原句：MUST change to OSAKA immediately.

译文：外国人就觉得不礼貌像骂人一样。（要强调的话，用底线、斜字、粗体就可以了。）

## 电子邮件格式及结构

### 一、电子邮件格式

用电子邮件熟练地进行交流是现代职业工作中必备的基本素质之一，要写好商贸电子邮件，不仅要了解电子邮件的基本组成部分，而且还要掌握电子邮件的格式。电子邮件的格式如下：

Subject：主题，由发信人填写。

Date：发信日期，由程序自动添加。

From：发信人地址，由电子邮件程序自动填写。

To：收信人地址（只能一个）。

Cc：抄送地址，可以多个，用“；”或“，”分隔。

Ecc：密送地址，可以多个，用“；”或“，”分隔。

Reply-to：回信地址，缺省为From。

Content：内容

Attachment：附件

### 二、电子邮件内容

#### （一）称呼

商务信函中惯用的正式问候语是：在称谓单个人时，使用“Dear Sir”、“Dear Madam”；在成为两个或多人时使用“Dear Sirs”、“Dear Madams”、或“Gentlemen”。在正式问候语后应使用冒号。如果写信人认识收信人，那么通常使用如下较非正式而亲切的问候语：

Dear Mr. David,

Dear Ms. Bonny,

Dear Dr. White,

如果是给女士写信，无论她结婚与否，现在都倾向于使用“Ms.”作为礼貌尊称。