



高职高专“十二五”规划教材

经济管理类

外贸单证实务

Wai Mao Dan Zheng Shi Wu

项目化教程

Xiang Mu Hua Jiao Cheng

庄国娅 方爱华 主编



中国海洋大学出版社

高职高专“十二五”规划教材·经济管理类

外贸单证实务项目化教程

主 编 庄国娅 方爱华
副主编 陈伟明 蔡媛媛 黄 芸

中国海洋大学出版社
· 青 岛 ·

内 容 简 介

本书是在高等职业教育改革中的一种探索,其目的是让学生在进出口贸易业务仿真情境下,通过单证的缮制和业务的处理来掌握外贸单证工作的知识和技能。

本书共分为进出口贸易商务函电、商品价格核算、合同签订、信用证的审核和修改、进出口货物运输、进出口货物保险、进出口货物报检、进出口货物报关、进出口单据制作、进出口单据审核等 10 个项目。本书按照实际工作情景组织内容,结合了“进出口贸易模拟操作”(Teach Me Trade, TMT),系统阐述了国际贸易单证的有关知识。每个项目设置了预备知识和导入案例,帮助学生了解本项目知识点,并附有思考练习,供学生进行自我检测。本书坚持理论联系实际,综合大量技能实训项目,突出对职业技能的训练和培养。

本书结构新颖、内容完整、业务详实、方法具体、案例丰富,并注重教学与全国国际商务单证员考试内容的结合,具有较强的实用性,可作为高等职业技术学院外贸单证课程的教材,也是一本非常切合进出口贸易的实训教程,亦可作为成人教育、函授、自学考试以及在职人员的自学教材。

图书在版编目(CIP)数据

外贸单证实务项目化教程/庄国娅,方爱华主编. —青岛:中国海洋大学出版社,2011.9
ISBN 978-7-81125-871-4

I. ①外… II. ①庄…②方… III. ①进出口贸易—原始凭证—教材 IV. ①F740.44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 182846 号

出版发行 中国海洋大学出版社

社 址 青岛市香港东路 23 号

邮政编码 266071

网 址 <http://www.ouc-press.com>

电子信箱 bjzhangxf@126.com

责任编辑 潘克菊

印 制 北京天正元印务有限公司

版 次 2014 年 9 月第 2 版

印 次 2014 年 9 月第 1 次印刷

印 数 1-3000 册

成品尺寸 185mm×260mm 1/16

印 张 14.75

字 数 350 千字

定 价 32.00 元

本书如有印装质量问题,本社发行部负责退换

前 言

外贸单证制作是一门实践性非常强的学科,要求学生具备较强的理论联系实际、学以致用用的能力。然而,在传统以课堂讲授为主的专业课教学模式下,学生由于缺少实际工作经验,对相关的理论知识难以融会贯通。改革传统教学模式,加大实验和实践环节的教学力度,使经济学科人才的培养符合教育部提出的“宽口径、厚基础、重实践”的要求,适应新世纪社会发展的需要,已经成为高等院校经济学类专业课程教学所面临的重大课题。

本书是一部结合了“进出口贸易模拟操作”(Teach Me Trade, TMT)的项目化教材。在教学过程中,学生成为课程的主角,教师成为教学的设计和组织者,通过外贸单证制作项目训练平台,使学生在仿真的国际商务环境中切身体会商品进出口交易的全过程,从而能够全面、系统、规范地掌握各个项目的主要操作技能。学生会在规定时间内,进入 TMT 系统,即刻参与到在线、仿真、动感、自主的进出口业务中。从建立业务关系到业务磋商、合同签订、合同履行直至最后的交单结汇善后,涉及国际货物买卖的全过程。

本书针对项目化教学改革的需要,以进出口交易的基本运作过程为主线,对于进出口贸易中业务函电的草拟、报价与还价核算、交易条件的磋商、合同的签订、信用证的审核与修改、货物的托运订舱、报验通关、及单据的缮制与审核等主要业务操作技能,通过图文并茂的项目操作内容、详尽明晰的项目操作指南、丰富实用的项目操作练习,成为学生进行进出口贸易模拟操作实习的良师益友。

本书以“教、学、做”合一的教学法为导向,坚持理论联系实际,综合大量技能实训项目,突出对职业技能的训练和培养。

本书由庄国娅、方爱华任主编,陈伟明、蔡缘缘、黄芸任副主编,郭云丽、王鹏、宋春雪、任磊杰、马向阳、曾素芬参与编写。

由于编者水平所限,书中如有不足之处敬请使用本书的师生与读者批评指正,以便修订时改进。如读者在使用本书的过程中有其他意见或建议,恳请向编者(bjzhangxf@126.com)踊跃提出宝贵意见。

编 者

目 录

项目一 进出口贸易商务函电	1	三、出口商品价格的构成	25
模块一 建立业务关系	1	四、出口报价核算要点	26
一、建立业务关系的目的	1	五、出口报价操作案例	33
二、商务沟通的基本原则及英文书信的写作格式	1	六、操作实践	35
三、建交信函(Establishing Business Relations)的写作方法	2	模块二 还价核算	35
四、建立业务关系操作案例	3	一、还价核算的操作目的	35
五、操作实践	6	二、出口还价策略及核算要点	36
模块二 询盘(Inquiry)	6	三、出口还价实例	36
一、询盘的操作目的	6	四、出口还价操作案例	37
二、询盘(Inquiry)的概念	6	五、操作实践	39
三、询盘操作案例	7	模块三 成交核算	40
四、操作实践	10	一、成交核算的目的	40
模块三 发盘(Offer)	10	二、出口成交的核算表及核算步骤	40
一、发盘的操作目的	10	三、成交核算操作案例	41
二、发盘(Offer)的概念	10	四、操作实践	42
三、发盘信函的写作方法	11	项目三 合同签订	44
四、发盘操作案例	12	模块一 合同签订预备知识	44
五、操作实践	16	一、外贸合同有效成立的条件	44
模块四 还盘(Counter Offer)	16	二、外贸合同基本内容	44
一、还盘的操作目的	16	三、外贸合同签订时的注意事项	48
二、还盘的概念	16	模块二 合同签订操作案例	48
三、还盘函的写作方法	17	一、交易磋商的完成以及买方的订单	48
四、还盘操作案例	18	二、出口合同签订的操作案例	49
五、操作实践	20	三、操作讲解	54
模块五 接受(Acceptance)	20	模块三 合同签订操作实践	56
一、接受的操作目的	20	一、缮制出口合同	56
二、接受的含义及其须具备的条件	20	二、缮制进口合同	59
三、接受的注意事项	21	项目四 信用证的审核和修改	68
四、接受操作案例	22	模块一 信用证的审核和修改预备知识	68
五、操作实践	23	一、信用证内容的审核	68
项目二 商品价格核算	24	二、信用证不符点	71
模块一 报价核算	24	模块二 信用证的审核和修改操作案例	72
一、报价核算的目的	24	一、进口商开立信用证	72
二、出口商品价格的表示方法	24	二、通知行审核信用证	73

三、出口商审核信用证	75	一、进出口货物报关单概述	134
模块三 信用证的审核和修改操作实践	77	二、海关对进出口货物报关单填制的一般要求	135
一、实践情境	77	三、进出口货物报关单填制规范	136
二、实践内容	80	模块二 进出口货物报关操作案例	148
项目五 进出口货物运输	87	一、根据以下资料填制报关单	148
模块一 进出口货物运输预备知识	87	二、案例分析与解答	152
一、海运提单	87	三、案例点评	154
二、国际航空运单	92	模块三 进出口货物报关操作实践	156
三、多式联运单据	93	一、报关单填制实操题	156
四、承运货物收据	93	二、报关单填制单选题	161
五、国际货协运单	94	项目九 进出口单据制作	163
模块二 进出口货物运输操作案例	95	模块一 进出口单据制作预备知识	163
一、认识运输单据	95	一、单证的概念	163
二、缮制海运提单	96	二、单证的分类	163
三、缮制航空运单	104	三、单证的作用	164
四、空运单缮制实例	107	四、单证的制作	164
模块三 进出口货物运输操作实践	109	模块二 进出口单据制作操作案例	164
一、填制提单	109	一、整套单据填制	166
二、确认提单	110	二、案例点评	173
三、缮制空运单	112	模块三 进出口单据制作操作实践	179
项目六 进出口货物保险	114	项目十 进出口单据审核	182
模块一 进出口货物保险预备知识	114	模块一 进出口单据审核预备知识	182
一、保险单的含义及作用	114	一、单据审核的基本要求	182
二、保险单的分类	114	二、单据审核的基本方法	182
模块二 进出口货物保险操作案例	115	三、单据审核的要点	183
一、保险单填制	116	四、单据中常见差错	184
二、案例点评	117	五、有问题单据的具体处理	185
模块三 进出口货物保险操作实践	118	模块二 进出口单据审核操作实例	185
项目七 进出口货物报检	120	一、信用证	186
模块一 进出口货物报检预备知识	120	二、全套单据	188
一、基本知识	120	三、实例点评	194
二、能力知识	123	模块三 进出口单据审核操作实践	195
模块二 进出口报检操作案例	128	附录1 联合国国际货物销售合同公约	199
模块三 进出口报检操作实践	132	附录2 《跟单信用证统一惯例》 UCP600 中文版	216
项目八 进出口货物报关	134	参考文献	230
模块一 进出口货物报关预备知识	134		

项目一 进出口贸易商务函电

本项目旨在通过商务函电磋商达成交易，重点介绍《联合国国际货物销售合同公约》对询盘、发盘、还盘、接受这 4 个步骤的有关约定，强调培养学生用英语进行商务交际的能力和技巧。

【知识目标】

掌握《联合国国际货物销售合同公约》对交易磋商诸环节的有关规定。

【技能目标】

熟练翻译或撰写国际贸易各个业务环节的商务信函。

模块一 建立业务关系

一、建立业务关系的目的

(1) 了解国际商务函电的基本格式和写作特点，培养学生用英语进行商务交际的能力和技巧，提高学生实际运用语言的能力、逻辑思维能力和独立工作能力。

(2) 掌握国际商务建交环节信函的常用词汇、句型，熟练翻译或撰写建交信函。

二、商务沟通的基本原则及英文书信的写作格式

(一)商务沟通的基本原则

商务沟通的基本原则如图 1-1 所示。通常用 7 个以字母 C 开头的词语来衡量一封商务函电的好坏，它们分别如下。

礼貌(Courtesy): 语言要有礼且谦虚，及时回信也是礼貌的一种表现。

体谅(Consideration): 写信时要处处从对方的角度去考虑对方有什么需求，语气上更要尊重对方。

完整(Completeness): 信函应概括各项必需的事项，切忌发出含糊不清的信件。

清楚(Clarity): 意思表达明确。

正确(Correctness): 思维成熟，各项要素内容准确到位。

简洁(Conciseness): 语言简洁，避免重复段落表达相同的意思。

具体(Concreteness): 结构明晰，内容完整。

一封布局完整的国际商务信函如下所示。

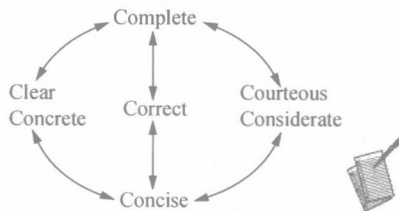


图 1-1 商务沟通的基本原则

信内地址 Inside Address	信头 Heading
称呼 Salutation	参考号 Ref. No.
	日期 Date
	事由 Subject Heading
	正文 Body of the Letter
结尾语套语 Complimentary Close	
签名 Signature	
辨认记号 Identification	
附件 Enclosure	
附笔 Postscript	

国际商务信函是从事国际商务活动的重要联系工具，在书写时应遵循国际上往来信函的通用格式，不可按自己的习惯任意为之。通常国际商业书信的排列格式主要有 3 种：齐列式(The Block Style)、缩行式(The Indented Style)和混合式(The Modified Block Style)。

三、建交信函(Establishing Business Relations)的写作方法

建立贸易关系是双方业务往来的基础，要扩大贸易往来，就必须在巩固发展已有的业务的基础上，不断物色新的贸易对象，不断拓展业务关系。建立贸易关系的方法有广告、函电、电子邮件等，无论采用哪种方法，都必须事先做好市场调研，广泛了解产品和市场的情况。

一笔具体的交易往往始于出口商主动向潜在客户发函建立业务关系。就标准规范的层次而言，建立业务关系的信函一般应包括如下内容。

(1) 说明信息来源，即如何取得对方的资料。作为贸易商，可以有各种途径来了解客户资料，如通过驻外使馆商务参赞处、商会、商务办事处、银行、第三家公司的介绍；或在企业名录、各种传媒广告、互联网上寻得；或在某交易会、展览会上结识；甚至是在进行市场调查时获悉。因此，可以以各种表达方式来说明信息来源，例如：

We learned from the Commercial Counselor's Office of our Embassy in your country that you are interested in Chinese handicraft.

Mr. Jacques, Head of Arcolite Electric AG has recommended you to us as a leading importer in Korea of lightweight batteries for vehicles.

We have obtained your name and address form the Internet.

(2) 致函目的。一般应为扩大交易地区及对象，建立长期业务关系，拓宽产品销路等。例如：

In order to expand our products into South America, we are writing to you to seek cooperation.

We are writing to you to establish long-term trade relations with you.

We wish to express our desire to enter into business relationship with you.

(3) 公司自述。介绍公司的性质、宗旨、业务范围和公司某些相对优势，如经验丰富、供货渠道稳定、有广泛的销售网等。例如：

We are a leading company with many years' experience in machinery export business.

We enjoy a good reputation internationally in the circle of textile.

We have our principle as “clients’ needs come first”.

A credible sales network has been set up and we have our regular clients for over 100 countries.

(4) 产品介绍。包括推荐性的介绍和较笼统的介绍,在较明确对方需求时,我们会选取某类特定产品,进行具体的推荐性介绍;否则,我们通常只就公司经营产品的整体情况,如质量标准、价格水平、目前销路等,作较为笼统的介绍。另外,随附目录、报价单、样品等供对方参考也是经常采取的做法。例如:

Art. 106 is our newly launched one with superb quality, fashionable design, and competitive price.

We have a good variety of colors and sizes to meet your different needs.

To give you a general idea of our products, we are enclosing our catalogue for your reference.

(5) 激励性结尾,希望对方回应或立即采取行动。例如:

We are looking forward to your initial order.

We are waiting for your early reply.

Your comments on our products or any information on your market demand will be really appreciated.

四、建立业务关系操作案例

案例背景:在中国轻工业品博览会上,有一位荷兰客户对我们的长毛绒玩具很感兴趣,不过当时他好像有急事,没来得及详谈,只留下这张名片就走了。请你把公司简介看一下,然后发个传真给对方,再寄些商品图片,别忘了了解一下对方的资信情况(如图 1-2 所示)。

携手合作 共创明天 A Hand-In-Hand Cooperation For A Prosperous Future 环宇贸易公司简介 我们公司是在上海浦东新区注册的一家国营外贸企业,主要经营各类轻工产品的进出口业务。近年来,随着公司内部改革及业务量的迅速增加,公司在增强经济实力 and 改革管理体制方面已经取得了巨大的成绩。 玩具部作为公司的主要业务部门之一,专营各类儿童玩具的出口,包括塑料、布制、木制、陶瓷和毛绒玩具。产品主要销往中国香港、欧洲、美国及亚洲市场。公司拥有许多富有经验的玩具开发人员及商务人员,并与上海及周边地区的十余家工厂建立了密切的联系,公司可按客户的要求大批量定做各类玩具。 我们公司竭诚寻求与国内客户合作的机会,我们将提供最佳服务,按照互利互惠、共同发展的原则同全世界的经销商建立长期稳固的联系。 总经理:赵永斌 地址:中国上海浦东新区芳林 131 号英隼广场 1201-1216 室 邮编:200120 电话:021-58818844 58818766 传真:021-58818840 电子信箱:youngi@www.universal.com.cn	TIVOLI PRODUCTS PLC PURCHASING MANAGER CHILA TROOBORG BERSTOFSGADE 43, ROTTERDAM, THE NETHERLANDS TEL: + (31) 74 12 37 21 FAX: + (31) 74 12 37 32 EMAIL: chila@www.tivoli.com.nl
--	---

图 1-2 业务背景示意图

根据上述业务背景，以环宇贸易公司玩具部业务员的身份撰写与荷兰客户建立业务关系的邮件如下。

(一)建立业务关系样信一



U N I V E R S A L TRADING CO., LTD.

Rm 1201-1216 Mayling Plaza, 131 Dongfang Road, Shanghai, China

Zip: 200120 Tel: 021-58818844 58818766 Fax: 021-58818840

E-mail: youngi@www.universal.com.cn

TO: TIVOLI PRODUCTS PLC

(FAX: 31 74123737)

FM: UNIVERSAL TRADING CO., LTD

(FAX: 21 58818840)

DT: March 6, 2010

Dear Mr. Trooborg,

A few days ago, we meet you at 2008 China Light Industrial Products Fair. You seemed quite interested in our plush toys. But unfortunately at that time you had something important to do and left our stand in a hurry. We are now faxing you according to your name card and wish to find if there is some possibilities to do business with you.

Our company, Universal Trading Co., Ltd., is a state-owned foreign trade organization. Its main business covers the import and export of various light industrial products. Great achievements in building up the economic strength and refreshing management system have been reached in recent years with the rapid development of the company. The Toy Department mainly deals in the export of toys made in China, including plastic, wooden, cloth and plush toys. Most of them are sold in Hong Kong, European, USA and Asian markets. Business volume is increasing fast. Many experienced technical and trading staff have joined our company. Close relationship with more than ten toy manufacturers both within Shanghai area and in surrounding provinces has also been established. We are now able to produce according to the customers' different needs. We sincerely hope to explore cooperation opportunities with clients both at home and abroad on the basis of mutual benefit and common development.

We have airmailed to you some leaflets about our produces. Please do not hesitate to contact us if you are interested in any of the items.

In addition, would you please let us have your bank reference?

We are looking forwarding to your favorable reply.

Yours truly,
Universal Trading Co., Ltd.,
Li Junwei (Mr.)
Toy Department

(二)建立业务关系样信二

**U N I V E R S A L** TRADING CO., LTD.

Rm 1201-1216 Mayling Plaza, 131 Dongfang Road, Shanghai, China

Zip: 200120 Tel: 021-58818844 58818766 Fax: 021-58818840

E-mail: youngi@www.universal.com.cn

*TO: TIVOLI PRODUCTS PLC**(FAX: 31 74123737)**FM: UNIVERSAL TRADING CO., LTD**(FAX: 21 58818840)***DT: March 6, 2010**

Dear Mr. Trooborg,

Thank you for your interest in our products during the 2008 China Light Industrial Products Fair, Shanghai. It was a pity that we didn't have the chance to talk with you in detail at that moment.

We have a Toy Department specializing in the export of various toys covering plastic, wooden, cloth and plush articles. They are all fashionably designed and competing well in the world market.

Our plush toys in which you have shown special interest have already enjoyed a high reputation in other European cities for their lovely styles, comfortable feel and washable traits. Benefiting from the close relationship with a dozen of well-organized factories, we can assure you of the high quality as well as punctuate shipment.

In addition, we have airmailed to you some latest leaflets for our plush toys, which may meet with your demand. If you have any specific requirements, please let us know. We can also produce according to your designated styles so long as the quantity is substantial.

As to our financial standing, you may refer to the Bank of China, Shanghai Branch(50 Huqiu road, Shanghai, China Tel: 2162694040 Fax: 2162698888 E-mail: forde@bcs.com.cn). We will appreciate it if you could inform us of your bank reference.

We are pleased to add you to our list of clients and looking forward to your inquiries.

Yours truly,

Universal Trading Co., Ltd

Li Junwei (Mr.)

Toy Department

(三)案例点评

总体而言,样信二比样信一更符合业务要求。

(1) 关于信息来源,样信一的叙述虽然没有错,但与样信二比较,我们可以发现样信二虽然没有讲述经过,但却有效抓住了重点,简明扼要地表达,更显商务气息。

(2) 如案例所示,各个公司一般都有一份面向大众的简介,但每封建交函面对的是某个特定的客户,所以其中的公司介绍也是完全不同的。我们除了介绍一些最基本的情况,如公司的性质和经营范围,还应选取一些对这个客户有意义的优势,而不宜像样信一完全套用,没有主次地进行罗列。

(3) 如案例所示,在与国外客户建立业务关系时,我们有时会询问对方的往来银行以调查资信,同时我们一般也会主动提供有关我方往来银行的信息。

(4) 通过建交函的草拟,我们注意到,传真的格式与一般信函的格式基本类似,只是在外方地址处有所不同。

五、操作实践

请以上海中华进出口有限公司外销员身份,根据下述情况草拟一封建立业务关系的信函,附寄产品宣传册,向对方推荐公司产品。

公司新近营销目标:开拓北欧市场。公司主营各类玩具、童车、工艺品,是国家对外贸易经济合作部批准成立的上海商业系统的进出口公司。2000年度上海市出口额前50名,中国进出口额前500家企业之一。经中国国际贸易促进委员会介绍,得知一家丹麦儿童用品经销商 Toneveal Products Corp.对中国儿童玩具感兴趣。该经销商的地址为:17 Mayfield Road, Copenhagen, Denmark。

模块二 询盘(Inquiry)

一、询盘的操作目的

- (1) 了解询盘的概念,掌握询盘函的结构和注意事项等。
- (2) 掌握国际商务询盘环节信函的常用词汇、句型,熟练翻译或草拟询盘函。
- (3) 掌握正确处理询盘函的方法与技巧。

二、询盘(Inquiry)的概念

(一)询盘的含义

询盘是指交易的一方有意购买或出售某一种商品,向对方询问买卖该商品的有关交易条件。询盘是不定向发布自己的购买(或出售)意向,其内容可以是询问价格,也可询问其他一项或几项交易条件,而多数是询问价格,所以通常将询盘称作询价。

(二)询盘的注意事项

询盘不是交易磋商的必经步骤,但往往是一笔交易的起点。询盘中,当事人一般需注意以下问题。

(1) 不一定非要有“询盘”字样的信函才是询盘,凡是含有询问交易条件的意思表达均可作为询盘处理。

(2) 询盘虽无法律约束力,但仍需考虑询盘的必要性,尽量避免只是询价而不购买或

不售货，以免失掉信誉。

(3) 询盘人不应只考虑询问商品的价格，也应注意其他交易条件，争取获得比较全面的交易信息。

(4) 询盘可以同时向一个或几个交易对象发出，但不应在同时期集中处理，以免暴露销售或购买意图。

(三) 询盘的写作方法

(1) 告知如何获悉对方的情况。

We have been informed by Busey Bank, Illinois that you are one of the leading exporters of textiles in Shandong Province and that you wish to extend your business to our market.

We have read an article in "Office News" about your range of visible record system filing cabinets.

We are pleased to learn from your letter of 1st August that as a manufacturer of computers, you are desirous of entering into direct business relations with us.

(2) 告知自己公司的业务情况，如经营范围、所需商品数量、一般贸易条款等资料。

You will be pleased to note that we are importers of bed linen and other textile products, and we have engaged in this particular line of business for more than twenty years.

As we usually place very large orders, we would expect a quantity discount in addition to a 20% trade discount off net list prices, and our terms of payment are normally 30 days bill of exchange, documents against payment.

Should your price be found competitive and delivery date acceptable, we intend to place a large order with you.

(3) 随函附寄或索取价格单或目录及样品以供参考，有时指定具体商品，要求对方明确提供数量、包装、交货期以及报价等信息。

We are interested in your bed linen and shall be glad if you will kindly send us your latest price list for bed linen in various colors, specifying sizes and designs.

Please send us price lists and catalogues of your manual and electronic data processing system, quoting your prices FOB London if possible.

We are particularly interested in type TW38, so we should be obliged if you would enclose more detailed information about this particular mode.

(4) 希望对方能够迅速作出发盘反应。

We anticipate your early reply.

Please give us your reply as soon as possible.

三、询盘操作案例

(一) 询盘样例一

荷兰客户收到环宇公司建立业务关系的信函后很快作出了以下回复。

TIVOLI PRODUCTS PLC

Berstofsgade 48, Rotterdam, The Netherlands

Tel: 31 74123721 Fax: 31 74123737 E-mail: chila@www.tvl.com.nl

TO: UNIVERSAL TRADING CO., LTD (FAX: 21 58818840)

FM: TIVOLI PRODUCTS PLC (FAX: 31 74123737)

DT: March 6, 2010

Dear Mr. Li,

We are pleased to receive your fax of March 6 and your excellent leaflets, we are large dealers in toys and wish to expand our present range with more fashionable plush toys, promising market here for moderately priced products.

After studying plush toys on your leaflets, we are particularly interested in the following items: New Design Brown Article No.KB0677, Bear in Ballet Costume Article No.KB5411, Plush Twin Bear Article No.KB0278, Toy Bear in Sweater Article No.KB7900, Dalmatian Dog Article No.KD2346, Charming Pig Article No.KP2273 and Long Hair Cat Article No.KC2048.

Please quote us your best price for the above mentioned on CIFC3 Amsterdam as well as your terms of packing, shipment, payment and insurance.

It would be helpful if you could supply relevant samples. Please advise us the cost of these samples including postal charges so that we could remit to you.

Our bank information is as follows:

F.VAN LANSCHOT BANKERIS N.V.

77509, 1070AM, Amsterdam,

The Netherland.

Tel: 02 3288927 TLx: 14027+LASD NL

We hope to hear from you soon.

Yours sincerely,

Tivoli Products PLC

Purchasing Manager

(二) 询盘样例二

发件人:	Sonali@bbg.com.in
收件人:	wangmin@sz.com.cn
日期:	2010-5-20 13:55:35
主题:	Enquiry on Brass Tubes
附件:	

Dear Miss Wang,

During the International Hardware Fair of Kelon, we have learned about your Brass Tubes. We are interested in buying large quantities of Brass Tubes Style H65. We would be obliged if you would give us a quotation per kilogram CIF Nhava Sheva. It would also be appreciated if you could supply samples to us. We used to purchase Brass Tubes from other sources. We may now prefer to buy them from your company because we understand that you have this product and are able to supply larger quantities at more attractive prices. In addition, we have confidence in the quality of your products. As we are in a position to handle large quantities, we hope you will make an effort to submit us really competitive prices.

We look forward to hearing from you by return E-mail.

Best regard,
Sonali Bendre
Manager
BBG India Limited

Add: 86 Faiz-e-edroos 365/367 Narsi Natha Street Mumbai 400009 India
Tel: 0091-22-40077987
Fax: 0091-22-40077991
E-mail: Bali@bbg.com.in

(三) 处理询盘的技巧

一般我们将每天收到的询盘按客户、轻重缓急等不同进行分类。对老客户的查询直接回复就行；对新客户有必要进行仔细分析，通过分析了解对方的意图、采购兴趣、公司实力等详细情况。具体来说，如果买家首次询盘内容简单，对商品品种，规格等都是泛泛而指，这就表明是来了解行情，或只是联系一下而已，下单的可能性较小。对于这类查询，只要回复客户关心的问题和自己公司的介绍就可以了。但是，对于那些查询具体产品，甚至列出了详细规格的客户，这就表明他们是在做过详细调查和了解后才询盘的，我们必须及时回复，谨慎对待。

在回复客户询盘时，为了增加吸引力和说服力，除了回复客户关心的问题，最好同时将公司的其他情况一并介绍给该客户，让客户更全面透彻地了解公司。对待询盘，回复一定要快。但是，只“快”还不够的，还要尽量遵循以下 5 大要诀。

准确：首先要正确理解询盘方的准确意思，如有不清楚的地方，应立即去函询问，切

忌一知半解；其次，要将自己的意思准确表达清楚，不要使用模棱两可或含糊不清的词语和内容。

全面：一方面回答对方查询要全面彻底，包含所有问题和对方感兴趣的点点滴滴；另一方面，邮件本身的结构和内容也要完整。

具体：回复询盘函的信息越具体，越能方便对方做出决策。如果内容不详细，肯定会导致询盘方再次发函追问，耽误时间和精力。

清楚：也应像传统的商业书信一样，电子邮件不论是排版还是语句都应整洁明了，少使用难懂的词语或表达法。

礼貌：一封得体的邮件能显示业务人员的专业功底，提升企业的形象。多使用正式的表达，少用口语；尊重对方的风土人情、禁忌和宗教信仰；人称表达上要尽量少用第一人称，多用 You，以示尊重，用第一人称时要用 We 代替 I 等。

四、操作实践

ABC 公司在美国纽约开了一家服装店专营 T 恤，请你以该公司的名义在阿里巴巴网站上发帖表示希望购买到印花 T 恤，并寻求制造商报价。

模块三 发 盘(Offer)

一、发盘的操作目的

- (1) 了解发盘的特征和法律效力，掌握发盘函的结构和包含要素等。
- (2) 掌握国际商务发盘环节信函的常用词汇、句型，熟练翻译或草拟发盘函。

二、发盘(Offer)的概念

(一)发盘的含义

发盘也称发价，法律上称为要约，是一方当事人(发盘人)向另一方当事人(受盘人)提出各项交易条件并且愿意按这些条件与受盘人达成交易、订立合同的意思表示。实际业务中，发盘通常由交易一方在收到另一方的询盘后提出，但也可以在没有对方询盘情况下直接主动提出。发盘可以由买方提出，也可以由卖方提出。

(二)一项有效的发盘必须具备的条件

- (1) 发盘应向一个或一个以上特定的人提出。
- (2) 发盘内容必须十分确定。
- (3) 发盘人须有一旦发盘被接受即受约束的意思。

(三)发盘的撤回

发盘的撤回是指发盘人在发出发盘之后，在其尚未到达受盘人之前，即在发盘尚未生效之前，将发盘收回，使其不发生效力。由于发盘没有生效，因此发盘原则上可以撤回。对此公约规定：“一项发盘，即使一项不可撤销的发盘都可以撤回，只要撤回的通知在发盘到达受盘人之前或与其同时到达受盘人。”在业务实践中，如果我们发现发出的发盘有

误即可按公约的精神采取措施以更快的通讯联络方式将发盘撤回(在发盘到达受盘人前)。

值得注意的是:现代的发盘多以传真和电子邮件形式发出,撤回实际上是不可能了。如果是以前的时代,用信函或者电报方式发盘,那么在信函或电报到达对方之前,可用传真或电话将其撤回。

(四)发盘的撤销

发盘的撤销指发盘人在其发盘已经到达受盘人之后,即在发盘已经生效但受盘人尚未接受的情况下,将发盘取消,废除发盘的效力。在发盘撤销这个问题上,英美法国家和大陆法国家存在着原则上的分歧。《联合国国际货物销售合同公约》(以下简称《公约》,见附录 1)为协调解决两大法系在这一问题上的矛盾,一方面规定发盘可以撤销,另一方面对撤销发盘进行了限制。《公约》第 16 条第 1 款规定:“在合同成立之前,发盘可以撤销,但撤销通知必须于受盘人做出接受之前送达受盘人”;而《公约》第 16 条第 2 款则规定:“下列两种情况下,发盘一旦生效,即不得撤销:第一,发盘中规定了有效期的,或以其他方式表示它是不可撤销的。第二,受盘人有理由信赖该发盘是不可撤销的,并已经本着对该项发盘的信赖行事。”

(五)发盘的终止

发盘终止指发盘失去效力。发盘终止有以下 4 种情况。

- (1) 因受盘人拒绝(或还盘)而失效。
- (2) 因发盘人撤销自己的发盘而失效。
- (3) 因规定的有效期限已满而失效。
- (4) 因“合理期限”已过而失效。(没有规定有效期的发盘,《公约》规定其有效期为“合理期限”。)

交易中,不论哪种原因导致发盘终止,此后发盘人均不再受其发盘的约束。

三、发盘信函的写作方法

- (1) 感谢对方来函,明确答复对方来函询问的事项。如:

Thank you for your inquiry fo……

We are glad to receive your letter of inquiring about our plush toys.

We have received your inquiry for our chinaware.

- (2) 阐明交易的条件(品名、规格、数量、包装、价格、装运、支付、保险等)。如:

For the Butterfly Brand sewing machine, the best price is USD79.00 per set FOB Tianjin.

For the Fancy Brand AGT-4 Garment sewing machine, the best price is USD78.00 per set FOB Shanghai.

All these blankets are packed in plastic bags, 20 pieces to a carton.

Delivery is to be made within 45 days of receipt of order.

- (3) 声明发盘有效期或约束条件。如:

This offer is valid for ten days.

For acceptance within two weeks.

This quotation is effective while stocks last.