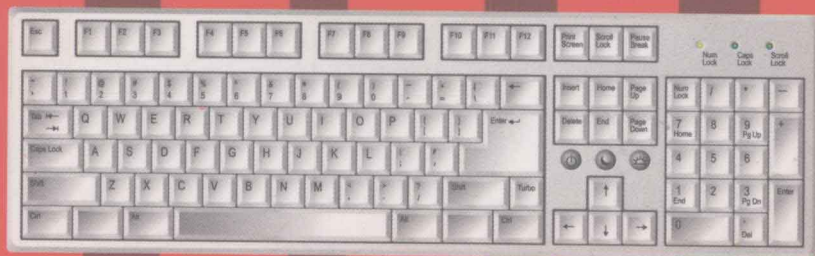


新世纪教学研究成果

SHANGWUYINGYUXINHAN

商务英语信函

姚艳梅/编著



西安出版社

新世纪教学研究成果

商务英语信函

姚艳梅 编著

 西安出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务英语信函 / 姚艳梅编著. —西安: 西安出版社,
2008. 12 (2011. 1 重印)

(新世纪教学研究成果)

ISBN 978-7-80712-476-4

I. 商… II. 姚… III. 商务—信函—写作 IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 196860 号

新世纪教学研究成果 商务英语信函

编 著: 姚艳梅
出版发行: 西安出版社
社 址: 西安市长安北路 56 号
电 话: (029)85253740 85234426
邮 编: 710061
印 刷: 三河市华新科达彩印有限公司
开 本: 710mm×1000mm 1 / 16
印 张: 85
字 数: 1242 千
版 次: 2011 年 1 月第 2 版
2011 年 1 月第 2 次印刷
ISBN 978-7-80712-476-4
全套定价: 183. 00 元(共六册)
单册定价: 30. 50 元

△ 本书如有缺页、误装, 请寄回另换。

序

赵政清

姚艳梅副教授在南非留学期间，曾与我通过信，告诉我她对“商务英语”颇感兴趣，并有在这方面著书的想法。我当即回复她，对她这种愿望表示钦佩。

姚艳梅在国外学习之余，曾帮助一些单位做了许多有益的工作，如翻译商务信函、沟通双方互信、促成各方合作、使其达到共赢等。她善于学习，善于积累资料，善于思考，善于分析，善于总结。这些均为她回国后编著《商务英语信函》一书打下了良好的基础。

她的著作脱稿后，我有幸先睹为快。通读一遍，印象很好。本书基本涵盖了商务信函的写作知识中的行文方法、格式、专业内容、语言文体等。它不仅可供外语、经贸类大专院校的学生学习，同时也为参加BEC考试的读者提供了便利，更是涉及海外业务的办公人员必备的参考书。

当我读完第二遍之后，发现《商务英语信函》简洁易懂、注重实效，既可捧着读，也可拿来用。本书的最大特点是实用性强、分类详细、查阅容易、使用方便，希望能帮助读者更容易、更有效、更轻松地完成商务信函的写作任务。



目 录

第一章 商务信函写作指南

(The Ways of English Letter Writing) (1)

一、商务书信的写作原则

(The Principles of English Letter Writing) (1)

二、商务书信结构

(The Structure of an English Letter) (4)

三、商务书信的格式

(The Style of an English Letter) (9)

第二章 建立业务关系 (Establishing a Business Relationship)、

交易磋商 (Business Negotiation) (21)

一、建立业务关系 (Establishing a Business Relationship) (21)

二、初步沟通 (Initiative Communication) (23)

三、信用调查 (Credit Investigation) (24)

四、交易磋商 (Business Negotiation) (25)

第三章 价格商讨 (Price Negotiation) (31)

一、作价方法 (Price Evaluation) (31)

二、价格术语 (Terms of Prices) (31)

三、作价实例 (Samples of Price Negotiation) (34)

四、接受折扣要求 (Accept Discount) (40)

第四章 报盘、还盘和接受 (Offer, Counter-offer, Acceptance) ... (43)

一、报盘、还盘和接受实例

(Examples of Offer, Counter-offer, Acceptance) (43)

二、订货 (Order) (52)

三、推销 (Pushing Sales) (55)



四、咨询(Detail Inquiry)	(58)
五、建立信用证(Establishment of L/C)	(59)
六、装运(Shipment)	(60)
七、抱怨(Complaints)	(62)
八、索赔(Claims)	(65)
第五章 招标与投标 (Invitation to Tender / Submission of Tender)...	(67)
一、招标与投标概述(General Statement of Tender)	(67)
二、招标(Invitation to Tender)	(68)
三、投标(Submision of Tender)	(71)
四、招标与投标常见表达法(Expressions Used in Tendering) ...	(74)
第六章 合同、协议、意向书	
(Contracts,Agreements,Letters of Intention)	(87)
一、合同与协议的结构	
(The Structure of Contracts and Letters of Intention)	(87)
二、合同与协议的撰写与注意事项	
(Notes the Drafting of Contracts and Agreements)	(89)
三、合同种类(Classification of Contracts)	(89)
四、订单、确认书和合同样本	
(Samples of Order,Letters of Confirmation and Contract)	(90)
第七章 保险 (Insurance)	(101)
一、保险概述(General Statement of Insurance)	(101)
二、保险实例(Samples of Insurance)	(102)
第八章 产品的包装和标签 (Product Packaging and Labeling) ...	(109)
一、产品的包装概述(General Statement of Product Packaging) .	(109)
二、包装单样本(Samples of Pacakaging)	(113)
三、包装声明样本(Declaration of Package Labeling)	(114)
第九章 商务票据 (Commercial Notes)	(117)
一、发票(Invoice)	(117)
二、提单(Bills of Lading)	(119)



三、装运单(Shipping Notice)	(122)
四、信用证(L/C)	(122)
五、保险单(Insurance Policy)	(123)
六、出口许可证(Export License)	(124)
七、产地证书(Certificate of Origin)	(125)
八、品质证书(Inspection Certificate)	(126)
九、包装单、装货单、装箱单(Packing List)	(128)
十、货物报关单(Goods Declaration)	(131)
第十章 常见财务票据(Ordinary Commercial Notes)	(133)
一、常见票据(Ordinary Notes)	(133)
二、项目资金预算(Capital Budget)	(138)
三、汇票(Bill of Exchange Draft)	(139)
第十一章 常见银行票据(Bank Notes)	(143)
一、报单(Declaration Form)	(143)
二、付账单(Bill of Payment)	(144)
三、出口业务中牵涉到的常用银行票据 (Ordinary Commercial Notes for Export)	(145)
四、存款票据(Slip for Deposit)	(150)
第十二章 英语广告概述(Introduction to English Advertising)	(153)
一、英语广告媒体(The Media for English Advertising)	(153)
二、英语广告目标(Targets of English Advertising)	(153)
三、英语广告的结构(The Structure of English Advertising) ...	(154)
四、怎样写好广告(Skills for Advertisement Writing)	(162)
第十三章 媒体书信(Media Letters)	(173)
一、写作步骤(Ways of Media Letter Writing)	(173)
二、媒体邀请函(Media Invitation Letter)	(173)
三、新闻通稿(Newsletter)	(180)
四、答社论(Write Back to Editors)	(188)
五、演讲请求函(Speech Requirement)	(192)
六、更正通知书(Notes of Correction)	(194)



第十四章 个人资料(Personal Data)	(197)
一、简历(Resume)	(197)
二、如何写好简历(How to Write a Successful Resume)	(197)
三、简历的结构(The Structure of a Resume)	(198)
后 记	(207)



第一章 商务信函写作指南

不管你是不是生意人，生活中的每一天你都会做各种各样的买卖。其实，我们每个人都自觉或不自觉的参与到商业活动之中，都是商品社会的一员。通常而言，熟练掌握并运用好商务英语，须从信函开始。书信是商务生活中常用的文体，是用以交涉事宜、传达信息、交流思想、联络感情、增进了解的重要工具。虽然在目前科技发达的社会中，人们有各种各样的联络及交流的方式，但商务书信依然必不可少。商务书信的优点是：它可以作为一种纪录，也可以作为资料证据长期保存。写作商务信函并不要求您使用华丽优美的词句。所有您需要做的就是，用简单朴实的语言，准确的表达自己的意思，让对方可以非常清楚的了解您想说什么。

一、商务书信的写作原则

在书写商务书信时，有以下几条原则，表达既要体贴 (Consideration)、简洁 (Conciseness)、清晰 (Clarity)、礼貌 (Courtesy)、正确 (Correctness)，同时，又要做到完整 (Complete) 和具体 (Concreteness)。

1. 体贴 (Consideration)

每一封信函的往来，都是您跟收信人彼此之间的一次交流。人都是感性的，所以您需要在您的信函里体现感性的一面。然而很多人都有一种误解，以为写作商务信函就应该用一种特殊的“生意腔”，于是把一封本来应该是热情而友好的信函写得呆板而死气沉沉。体贴主要是指在英文书信写作过程中，写信者应设身处地地想到对方，尊重对方的风俗习惯，即采取所谓的“You-Attitude” (对方态度)，尽可能地避免使用“I-Attitude”、“We-Attitude” (我方态度)。另外，还应该考虑到收



信者的文化程度、性别等方面的因素。

例如:

1) Your letter of June 16, 2006. arrived this morning.

2) Thank you very much for your kind answers to my application.

2. 简洁 (Conciseness)

优秀的英文书信应该行文流畅、言简意赅, 避免冗长。这就是说, 写信者应用尽可能少的文字表达其必须传递的信息。一个单词可以表达, 就不要用词组。多用短句, 因为短句更容易理解。少用 “and”, “but”, “however”, “consequently” 这些让句子变得冗长的连词。附有一份附件的简短书信比一封巨细无遗的长信要管用。对于短信, 人们会读完并且记入大脑; 对于长信, 只是草草扫上几眼, 然后仍进文件夹。

3. 清晰 (Clarity)

清晰是指写信者将所需传递的信息表达清楚, 以免对方产生误解。信中的遣词造句要适合读者的习惯。这就意味着你在写作的时候要使用一种平实的、谈话般的语气。举的例子要让读者能够看出其中的关联。不要假定你的读者能够理解内行的行话。清晰还意味着每一段只能有一个中心思想, 并且相互间有一定的逻辑关系。写信不能堆砌想法, 所有内容都要服务于一个最终目的。例如:

1) I am writing to apply for admission to the graduate school of your university in the spring of 2006. (清晰)

2) I am writing to apply for admission to your university. (含糊)

4. 礼貌 (Courtesy)

书信交往, 同样需要以礼待人。因而在写信过程中, 要避免伤害对方感情的表达。中国人有句话叫做“过犹不及”。任何事情, 一旦过了头, 效果反而不好。礼貌过了头, 可能会变成阿谀奉承, 真诚过了头, 也会变成天真幼稚。所以最关键的还是要把把握好“度”, 才能达到预期的效果。

措辞上多选用些礼貌婉转词语, 像 would, could, may, Please, thank you 等。例如:



1) Thank you for your letter of March 3, 2006.

2) Please feel free to let us know if you need more information.

5. 正确 (Correctness)

英文书信中，除了避免语法、拼写、标点错误外，当涉及到数据或者具体的信息时，比如时间，地点，价格，货号等等，尽可能做到精确。这样会使交流的内容更加清楚，更有助于加快事务的进程。

例如：

It was said that 29th Olympic Games will be held in Beijing in 2008.

6. 完整 (Complete)

商务书信应力求包含写信人希望收信人做出反应的所有问题或情况，或者答复对方来信中所提出的全部问题或要求，越是重要的信越应注意“完整”。

比如，寻盘或报盘时，应把全部条件阐述清楚，以免引起不必要的误会。尤其是接受对方报盘时，应把全部条件阐述清楚，以免引起不必要的纠纷。在接受对方报盘时，因为这种信实际上已是成交合同，对对方具有约束力，所以一定要完整。例如：

With reference to your letter on July 3, 2006, we are pleased to accept your offer of 150 sets your machine as per your offer sheet No. 213. Please go ahead and apply for your Export License. As soon as we were informed of the number of your Export License, we'll open L/C.

Yours faithfully,

一封完整的书信更容易带来预期的效果，建立亲善的关系，并成为重要的文件。因此完整 (Completeness) 是商务书信中至关重要的一条原则。

7. 具体 (Concreteness)

商务书信中“具体”的原则，是指信要写的具体，明确且生动。特别是答复对方要求的信，应力求具体，报盘或收盘应避免模糊，抽象和



一般。请看下例:

1) We wish to confirm our fax yesterday.

Better: We confirm our fax of March 29.

在商务书信中,最好对电报、电传日期、号码交待清楚。例如:

2) We have received with thanks your check. The amount has been placed to your credit.

这两句话交待不清,应该具体说明支票号,款额等。

Better: We have received with thanks you check No. 23 for US \$159, in payment of our machines. The amount has been placed to your credit.

以上介绍的是商务书信的“7C”原则,它是帮助我们写好商务书信的关键。

二、商务书信结构

商务书信必须包含一般英文书信的六个组成部分,即:信头(Heading)、信内地址与日期(Inside Address and Date)、正文(Body of the Letter)、结尾礼词(Complimentary Close)、签名(Signature)。同时也根据实际情况,酌情增加以下事项:附件(Enclosure)、经办人姓名(Particular Address or Attention Line)、书信主题(Letter Subject)、抄送(Carbon Copy Notation)。

1. 信头出(Heading):

大部分公司的商务书信有自己专门的信头。如果是私人商务书信或你的公司暂时没有信头,那么在写信的时候就应该把自己的公司的地址写在信件的抬头处。

2. 信内地址与日期(Inside Address and Date):

如果你没有使用公司的信头,那么你应该在第一行写上日期,在接下来的一行写上地址,如下所示:

May 20, 2007 (美国的写法是月/日/年,而欧洲广泛使用的是日/月/年)

234 Mont Road

Mt. Orsini, IL23245



日期应为写信当日的日期，以便日后查阅。

称呼 (Salutation):

商务书信中经常使用的称呼有:

Dear Sir or Madam : Dear Mrs. Orsini:

Dear Mr. Martin: Dear Sirs:

Gentlemen:

To Whom it May Concern (只是在万不得已的时候使用)必须根据收信人和实际情况来选择称呼。如果不知道对方的性别，不可以胡乱猜测、如果知道收信人的名字，那就要称呼对方的名字。研究发现，人们比较愿意阅读在称呼栏中写有自己名字的邮件。

3. 正文 (Body of the Letter):

生意的成功与否。很大程度取决于这一部分，这一部分是商务书信的主体。在这一部分中，要提出要求、提供信息、阐明理由或者做出答复。商务书信的写作是一种手艺，而不是一门艺术。它需要的是技巧而不是天分，而技巧是可以学习的。

4. 结尾礼词 (Complimentary Close):

英文书信中的结尾礼词相当于中文书信中的“敬上”、“谨上”、“此致敬礼”、“敬启”等。结尾礼词的第一个字母须大写。如果结尾礼词含有两个或两个以上单词，从第二个单词起，所有字母一律小写。礼词后面需用逗号。结尾礼词的位置通常在书信正文的右下方偏中一至三行处书写。若采用平头式书信格式，结尾礼词应从正文下放一至三行处顶格写起。常用的结尾礼词有:

Sincerely yours, Yours truly,

Very truly yours, Yours respectfully,

Yours faithfully,

5. 签名 (Signature):

写信人的签名通常位于结尾礼词正下方一二行。除非是给很熟悉的人或亲友写信，签名一般须写出全名。签名常常很潦草，不易辨认，因此在签名的正下方须用打字机打出全名。例如:

1)



Yours faithfully

(签名)

Wang Linna

General Manager

2)

Sincerely yours

(签名)

Wang Linna

General Manager

写信人如果是女性，并且与收信人素不相识，一般在所打印的署名
前用括号注上 Miss, Mrs. 或 Ms. 字样，以便对方回信时选用称呼。

例如：

Sincerely yours,

(签名)

(Miss) Maria Mackaye

若是代理署名，一般应在所代理的单位名称前用上 “Per Pro”
“Per” “P. P. ” “For” “By” 字样，以示代签。所代理的单位名称的
各词首字母须用大写字母打出。例如：



We guess you will take a very nice trip that seems pretty important to you. Hope it is true.

We look forward to seeing you soon.

Sincerely yours,

(签名)

Michael Smith

New York

同时也根据实际情况，酌情增加以下事项：

6. 附件(Enclosure)，简写成“Encl.”或“Enc.”

书信中的附件，是指随信所附的单位介绍、个人简历、产品说明书、商品目录、宣传册等材料。附件应标注在签名下方左下角。一般顶格写起，与签名部分至少空一行。通常采用 Encl. 或 Enc.（即英语 Enclosure 的缩写）。附件 2 件以及 2 件以上，须注明数目。例如：

Enclosure: Catalogue

Encl: Personal Data

Enc: Invoices

7. 再启(Postscript)

在信写完之后，突然想起还需增加一些信息，可在信末即署名下方左边一二行处加上 P. S.（英文 Postscript 的缩写，类似于汉语中的“又及”、“再启”、“又启”、“附言”，接着写上补充部分。在再启之后，若仍需补充信息，可在再启的正下方标注 P. P. S.（即 Post Postscript 的缩写），然后增补所要说的话。一般情况下，最好避免使用附言，尤其是郑重的信函。

8. 抄送(Carbon Copy Notation)

写信人如果需要将所写信件抄送有关单位或个人，可在信笺的最下端左边写上 C. C. 或 c. c.（英文 Carbon Copy 的缩写）字样，接着写上所要抄送的单位或个人的名称。例如：

1) C. C. : Anhui Provincial Foreign Affairs Office

President Wu Hang, Song Jing College

Mr. Chen Hongmei



SHANG WU YING YU XIN HAN

2) CC: Zhao Youming, General Manager of Changjiang
Co. Ltd.

Mr. Hao Changchun

Miss Zhang Ying

9. 事由 (Subject Line or Caption)

事由位于称呼下面两行处，信笺的中间部位。若书信格式采用平头式，则从左边顶格写起。事由须简要，使人一看便知该信的基本内容或目的。事由下面一般划一横线。例如：

Your Application for Teaching Position

Re:Your Application for Teaching Position

拉丁文“Re”是“关于”之意，相当于汉语的“事由”。

10. 经办人姓名 (Attention Line)

写信人有时希望所发信件能够被迅速递交给经办人或经办部门办理，可在封内地址下一行和称呼上一行加上经办人姓名。

例如：

1) Manual Tools Section

Wuhu Machinery Company

No. 167, Huashan Road

Wuhu, Anhui Province

P. R. of China

Attn: Mr. Hong Shenglin

2) Manual Tools Section

Wuhu Machinery Company

NO. 167, Huashan Road

Wuhu, Anhui Province

P. R. of China

Attention of Mr. Hong Shenglin

3) Wuhu Machinery Company

No. 167, Huashan Road

Wuhu, Anhui Province

P. R. of China



Attention of Manual Tools Section

Mr. Hong Shenglin, Please

三、商务书信的格式

商务书信的格式随着时代的改变发生了很多变化。在 20 世纪 70 年代以前，商务书信基本形式可能是一种今天称为“缩行式”的格式。对于不熟练的打字员来说，这种格式就是一场噩梦，因为它对于间距有着严格的规定。幸好商业界对书信格式进行了简化，并且提出了更多的新格式。现在你可以使用的格式有六种，其中有一些非常简单。本章将简要介绍各种格式。

这六种最常用的商务书信格式是：

- 齐列式 • 简化式 • 备忘录
- 混合式 • 缩进式 • 电子邮件

你的公司可能倾向于使用某一种格式。下面的例子中都是以信笺抬头为例。如果你是在用没有抬头的信纸写自己的个人商务书信，那么就要把自己的住址写在日期的上一行或者下一行。

August3, 2006 2767 Tarrymore Lane

或者 Chicago, I166557-1243

2456 Tarrymore Lane

Chicago, I166557-1243 August3, 2006

如果是正式的书信，写出发件人所在的州名全称；如果是非正式书信只要写出邮政代码缩写即可。随着邮政系统建议使用的新地址格式日益得到接受，我们可以在商务书信中看到又一种新的改变。信纸上的地址也可以写成和信封上一样的格式，这样就免除了分别建立两种不同格式地址数据库的麻烦。两处地址都可以写成这样：

2578 TARRYMORE LANE

CHICAGO IL6557-1243

全部字母都大写，不写标点，以便于机器分拣。九位数字邮编也正日益流行起来，使用它可以更快地处理和投递信件。