



高职高专工作过程导向系列规划教材·商务英语类

商务英语函电

主编 / 栗景妆



冶金工业出版社

www.cnmp.com.cn

高职高专工作过程导向系列规划教材·商务英语类
商务英语系列总主编：粟景妆

商务英语函电

主 编 粟景妆

副主编 纪淑军 马健美 王秀云

苏 玲 龙朝晖

江苏工业学院图书馆
藏书章

北 京
冶金工业出版社
2009

内 容 简 介

本书以工作过程为导向,以工作任务为主线,介绍了商务英语函电写作所需的知识、技能和技巧,并针对所学内容提供了实践和训练内容。全书共4大部分10个单元,每部分配有1个实训项目。全书主要内容有:寻找商机(建立贸易关系、询盘、发盘);贸易磋商(还盘和接受、付款条件、包装条款、保险)、合同签订(订单与合同)、合同履行(信用证、装运、投诉与索赔)。

本书针对高职高专学生的特点,突出实用性和实践性,力求理论与实践一体化。全书体例新颖,内容翔实,紧贴国际商务英语函电工作的实际要求,设置了学习目标、工作流程图、知识准备、知识输入、知识获取(采用案例、项目、任务等方法训练写作技能和技巧)、知识输出(情景写作、解决问题)、学习评价、小提示、知识链接等环节。

本书实务性强,适合作为高职高专院校商务英语、国际商务等相关专业的教材,也适合作为国际商务从业人员的自学参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

商务英语函电/栗景妆主编. —北京:冶金工业出版社,
2009.5

ISBN 978-7-5024-4949-0

I. 商… II. 栗… III. 国际贸易—英语—电报信函—写作
IV. H315

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第064474号

出 版 人 曹胜利

地 址 北京北河沿大街嵩祝院北巷39号,邮编100009

电 话 (010)64027926 电子信箱 postmaster@cnmip.com.cn

责任编辑 刘 源

ISBN 978-7-5024-4949-0

北京天正元印务有限公司印刷;冶金工业出版社发行;各地新华书店经销

2009年5月第1版,2009年5月第1次印刷

787mm×1092mm 1/16;13.25印张;310千字;204页;1-3000册

28.00元

(本书如有印装质量问题,本社发行部负责退换)

前言

以工作过程为导向的《商务英语函电》是为贯彻落实国家教育部《关于实施国家示范性高等职业院校建设计划，加快高等职业教育改革与发展的意见》(教高[2006]14号)和《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)文件精神，根据当前高等职业教育教学实际，结合当前社会经济发展趋势对商务英语人才培养提出的更高要求，在充分研究现有相关教材的基础上，打破传统的教材编写理念，以培养职业能力为核心，以工作实践为主线，以工作过程(项目)为导向，重新序化课程内容，采用案例、项目、任务驱动等模式进行编写，将陈述性知识穿插于程序性知识之中，做到陈述性(显性)知识与程序性(默会)知识并重，突出实用性和实践性，接近真实岗位和工作需要，实现理论与实践一体化。

本书在单元内容上设置如下：

(1) 学习目标 (Learning Goal)。单元教学目标，使教师和学生了解该单元的教学任务，从而更好地完成单元教学目标，达到教学要求。

(2) 开篇流程图 (Diagram)。开篇时分别给出进口和出口两个流程图，让学生随时能了解学习内容在整个工作流程中的地位和作用。

(3) 知识准备 (Preparation)。采用提纲式的方法简明扼要、一目了然地介绍单元工作环节的主要工作内容、函电写作所必需的相关业务、单证等知识，总结该单元的信函写作结构。

(4) 知识输入 (Input)。知识输入包括两封样信，每封样信后有注释 (Notes) 及常用句型 (Useful Sentence Patterns)。进口和出口各一例，每个单元的示例均以这两笔业务为主线，体现整个工作的系统性和整体性。每单元范文都给出商务信函的完整结构，包括信头、信内地址、日期、参考号、事由、称谓、正文、结尾敬语、签名等内容，如有随函附件，也按规范列明。注释对样信中的重点词汇、句法和专业术语等做出解释，以加强学生的语言应用能力。常用句型针对单元样信及其相关内容总结提炼出10个常见句型，供学生背诵、借鉴使用，拓展学生灵活运用语言的能力。

(5) 知识获取 (Intake)。知识获取分为获取知识 (Getting It) 和使用知识 (Using It) 两部分。获取知识部分为理解和掌握知识的练习，主要是设计一些能帮助学生掌握单元所学知识的练习，练习的着眼点放在业务知识上而不是语言知识上。使用知识部分为知识应用型练习，采用讨论、角色扮演、项目、案例、任务等方法，设置仿真工作情境，让学生运用所学知识和技能解决工作问题，撰写适用的商务英语函电，达到书面交流、沟通和磋商的水平。该练习旨在培养学生工作过程中处理问题、灵活运用写作技巧和团队协作的能力，并扩大学生的知识面。

(6) 知识输出 (Output)。知识输出包括情景写作 (Situational Writing) 和问题解决 (Problem Solving)。情景写作通过设计情境，让学生根据情境进行信函写作。问题解决则是设计情境，让学生思考解决问题的对策，想出完成工作的办法，写出适用的信函。



(7) 学习评价 (Assessment)。学习评价包括写作检查表 (Checklist) 和评分标准 (Criteria)。写作检查表 (Checklist) 根据单元信函的写作特点和写作格式, 设计信函写作检查表, 帮助学生掌握单元信函写作要点及格式, 让学生在写作过程中对照检查所写信函是否完整、符合要求。评分标准 (Criteria) 则是根据单元信函的写作特点和写作要求, 制订等级评分标准, 让学生明确各等级标准, 知道何以为之一篇好的商务函电。

(8) 小提示 (Tips)。总结在函电撰写实际工作中的一些实用的小经验, 小提示或小技巧, 以供师生参考。

(9) 知识链接 (Links)。提供与单元内容相关的知识链接, 以让学生课外阅读, 拓展知识。

本书具有如下特色:

(1) 编写理念新。以工作过程为导向, 以工作任务为主线, 按照工作过程来设计每个单元, 所有单元构成一个完整的工作过程, 即通过英语函电的往来, 完成进出口交易的整个工作任务。

(2) 选材时代性强。贴近时代前沿, 根据国际商务活动以及相关政策的最新发展变化, 本着“实用、必须、够用”的原则, 参考国内外最新的教研成果和近几年出版的相关教材, 选取近几年国内外商务活动实践的文本和案例, 科学整合商务口语交际、国际贸易、商务单证、电子商务相关学科内容, 使教学内容更贴近于国际贸易活动的实际, 具有鲜明的时代特征。

(3) 以学生为主体。按照“资讯、计划、决策、实施、检查、评估”6个步骤设计教学过程, 让学生通过“独立地获取信息、独立地制定计划、独立地做出决策、独立地实施计划、独立地进行检查、独立地评估过程与结果”, 在自己“动手”的实践中, 掌握职业技能、习得专业知识, 确保以学生为中心, 又不否定教师组织者、咨询者、引导者的地位。

(4) 理论、实践一体化。在教材编写时, 采用工学交替、任务驱动、项目导向、教学与实践一体化等教学模式, 使用案例教学法、分组讨论法、角色扮演法、启发引导法、仿真学习环境法等教学方法来进行教材内容的设计。

(5) 教学模式、手段现代化。在教材中体现现代化和立体化的教学模式和手段。充分利用多媒体和网络技术, 采用新的教学模式来改进和充实传统的课堂教学模式, 设计生动形象的情境, 把人和环境紧密结合起来, 把函电写作技能与商务操作技能有机整合起来, 不断给学生提供实践的机会, 从而提高学习效率。

(6) 练习丰富实用。练习设计注重实用性与实效性, 具有很强的针对性和关联性。以实际工作内容为素材, 以实训和能力拓展为主, 针对单元内容设计具有针对性的练习、项目、工作任务和案例等, 使学生真正能够“学一点、练一点、会一点、用一点”, “学用结合、为用而学”, 学习时有兴趣, 学习后有成就感, 循序渐进地提高函电写作技能和工作过程中解决问题的能力。

(7) 配套齐全。立体化教材, 配有教学课件, 便于教师备课、授课和学生课外自主学习, 大大减少教师的工作量。

(8) 教材适用性广。在组织编写过程中注重不同学校不同专业的教学要求, 充分考虑高职学生的英语基础和程度, 语言简洁流畅, 通俗易懂, 最大限度地使教材与学生的基础相适应, 与实际需要相吻合, 缩小教材与教学实际的差距。不仅适用于商务英语专业的学



生,对国际贸易专业、其他商务外语如商务日语、商务韩语、商务泰国语、商务越南语等小语种专业的学生也能适用。

全书共4大部分10个单元,具体编排如下。

第一部分:寻找商机(建立贸易关系、询盘、发盘)。第二部分:贸易磋商(还盘和接受、付款条件、包装条款、保险)。第三部分:合同签订(订单与合同)。第四部分:合同履行(信用证、装运、投诉与索赔)。每部分配有1个实训项目,全书共4个实训。

本教材由栗景妆任主编,纪淑军、马健美、王秀云、苏玲、龙朝晖任副主编,龚琳、李文彪、任大力、田钿、张美风参加编写。

本教材在编写过程中参考了大量的国内外有关资料,得到了许多学界前辈、同行及外籍教师的热心帮助和指导,尤其是得到了北京外国语大学韩宝成教授的指导,在此一并致谢。

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



Contents

Basic Knowledge	1
Basics of Business Letter Writing	2
 Part I Business Opportunities	11
Unit 1 Establish Business Relations	12
Unit 2 Inquiries and Offers	28
Practice I Seeking Business Opportunities	42
 Part II Negotiations	43
Unit 3 Counter-offers and Acceptance	44
Unit 4 Payment	55
Unit 5 Packing	71
Unit 6 Shipment Terms and Insurance	85
Practice II Business Negotiations	101
 Part III Contract	104
Unit 7 Order and Contract	105
Practice III Signing Contract	121
 Part IV Performance of Contracts	133
Unit 8 Letter of Credit	134
Unit 9 Shipment and Shipping Documents	156
Unit 10 Complaints and Claims	178
Practice IV Contracts Performance	192



Basics of Business Letter Writing

Learning Goal

After you have finished learning this unit, you will be able to:

1. know the layout of business letters;
2. know the styles of business correspondence;
3. know how to address an envelope.

Layout

Layout of Business Letters (商务信函的结构)

商务信函的结构可以有些不同，但在正式的信函中常用到以下要素：

1. Letter head 信头
2. Date 日期
3. Reference 编号
4. Inside address 收信人地址
5. Salutation 称呼
6. Subject line 主题
7. Body 正文
8. Complimentary close 结尾敬语
9. Signature 签名
10. End notations (Initials/Enclosures/Carbon copy) 附加标志 (缩写名、附件、抄送)
11. Postscript 附言

其中，信头、日期、收信人地址、称呼、正文、结尾敬语和签名属于信函的基本要素，在正式商务信函中必须包括这7个主要部分，其他部分可以根据实际需要进行取舍。这些要素在信函中的大致位置如下所示：

Letter head (信头)

Date (日期)

Reference (编号)

Inside address (收信人地址)

Salutation (称呼)

Subject line (主题)

Body (正文)

Complimentary close (结尾敬语)

Signature (签名)

Initials (缩写名)

Enclosures (附件)

Carbon copy (抄送)

Postscript (附言)

1. Letter head (信头)

商务信函通常使用印有公司抬头的信笺，抬头一般列明发信公司的有关信息，包括公司名称、地址、电话、传真、电子邮箱等内容。其位置在页首居中。

2. Date (日期)

写在信头下一行靠左或靠右，日期不要缩写，通常有以下两种方式：

18th March, 2009 (英式)； March 18, 2009 (美式)。

3. Reference (编号)

用于对信函文件进行编号，便于分类归档和日后查询，一般打印在日期上面或下面。编号无固定格式，公司可以根据他们认为最便于归档的方式表示。如：

Your ref: HL/201

Our ref: 153TS

4. Inside address (收信人地址)

位于正文左上方，日期下面空一行处，内容包括收信人名称和地址、公司名称和地址。如果信是写给公司的，则只写公司名称和地址；如果写信人希望此信交给某一特定的人，可在该人的名字前面加上“Attention”字样，这样收信公司将会按照要求将信交给该人处理。

5. Salutation (称呼)

写在收信人地址下空一行处。如果信是写给某人的，可以写 Dear Mr./Ms.；如果信是写给某个公司而不知道收信人姓名，则一般采用 Dear Sirs/Gentlemen 美式的称呼之后一般使用冒号，而英式一般采用逗号。

6. Subject line (主题)

商务信函习惯在信的正文上方使用一个标题，帮助读者正确抓住信函的中心内容。主题可用底线或加粗字体以示突出，其位置居左、居中均可，常以 Subject 或 Re 作引导词，也可不用。

7. Body (正文)

正文是商务信函最重要的部分，一个段落之内常用单倍行距，而段落之间用双倍行距。写作时需要遵循以下7C原则：Correctness (正确)，Clearness (清楚)，Conciseness (简洁)，Completeness (完整)，Courtesy (礼貌)，Consideration (体贴)，Concreteness (具体)。

8. Complimentary close (结尾敬语)

一般放在正文下面第三行，与左边界或与日期对齐。结尾敬语有很多种，常用的词有：sincerely, faithfully, cordially, respectfully 和 truly, 这些词都可以与 yours 搭配，如 sincerely yours 或 yours sincerely 均可。

9. Signature (签名)

签名部分除了要打印写信人名字及职务外，还要写信人亲手签名。为了表明性别，可以在签名时手写或打印 Mr./Ms. 等字样。

10. End notations (附加标志)

1) Initials (缩写名) 一般出现在信函的左下方，由信函有关人员名字的开头字母组成，不同人员的名字符号用斜线、分号或者冒号隔开，缩写名的作用主要是便于公司对所发信函整理归档，以便查询。如一个叫王冰的人口述信函内容，张婷打字，则缩写名可以为“WB/ZT”或“WB; ZT”。

2) Enclosures (附件) 位于 Initials 下方，用于信内夹寄其他文件，目的在于让收信人注意查收核对。常缩写为“Encl”或“Enc”，可以注明夹寄文件的份数。

3) Carbon copy (抄送) 位于 Enclosures 下方，信函中多用缩写CC或cc，意在通知收信人该函同时还发给了第三方。如果发信人不想让收信人知道信件还抄送给别人，就用 bcc (blind carbon copy) 代替 cc，标注在不发给收信人的影印件的下方。

11. Postscript (附言)

位于 End notations 下方，其缩写为PS，在现代信函中，附言的作用已不局限于提及某件被遗忘的事，而是作为强调某件事的一种手段，以引起对方注意。

Format

Format of Business Correspondence (商务函电的格式)

1. Business Letter Style (信函格式)

商务信函有多种格式，较常用的有3种：全齐头式 (full blocked style)、缩行式 (indented style) 和半齐头式 (modified-blocked style)，写信人可根据自己的喜好进行选择。在特殊的情况下，也可以选用其他特殊的格式。

a. Full Blocked Style (全齐头式)

Letter head (信头)

Date (日期)

Inside address (收信人地址)

Salutation (称呼)

Body (正文)

Complimentary close (结尾敬语)

Signature (签名)

Notes 在齐头式商务信函中，所有的信行都从左边界开始，并且整封信中均无行首缩格。这种格式简单、易于打印，是商务信函中使用最频繁的一种格式。

Sample

Supersoft Hygiene Ltd.

The Technology Park, All Products Road, Boxham Surrey, UK BH11 4TY

Telephone: 0178 55 66 777 Fax: 0178 55 22 333

Direct Dial: 0178 55 98 678 E-mail: info@softy.co.uk

REF: SH/SC

September 20, 2008

Ms Hong Yuan
Promotions Manager
Softskins the Chemist
No117 Huayuan Street
Tianjin, China
300000

Dear Ms. Yuan,

Catalogue and Price List

Thank you for your inquiry dated September 16, 2008. As requested, please find enclosed our catalogue and price list for your attention.

All of our promotions which are new this year are highlighted NEW in the top left hand corner for each item. They can all be viewed in greater detail on our website www.softy.co.uk on the new promotions webpage. As an introductory offer, they are all available to you until the end of this calendar year at an additional discount of 5% from list price.

If you require further information, please do not hesitate to contact me. Should I be unavailable, my personal assistant, Ms. Violet Rose, will be very pleased to help you.

We look forward to receiving your order in the near future.

Yours sincerely,

James Smellsnice
James Smellsnice
Sales Manager

Enclosures: 2008 Catalogue, Price List & Order Forms

b. Indented Style (缩行式)

Letter head (信头)

Date (日期)

Inside address (收信人地址)

Salutation (称呼)

Body (正文)

Complimentary close (结尾敬语)

Signature (签名)

Notes 缩行式的信函要求每段开头第一个字母前必须要缩进4~5个空格，日期写在右上方，落款写在正文的右下方。但在这类信函中，收信人地址大多采用齐头式。

Sample

Shanghai Xinwang Trading Company
Shanghai, China

November 24, 2008

H.W. Wallace & Co.
194 St. Louis Street
Corydon, England
Dear Mr. Richards,

Subject: Out of Stock

We thank you for your Order No.222 received this morning for 8,000 dozen cotton shirts, but regret to have to disappoint you.

At present we have no stock of shirts in the size required and do not expect further deliveries for at least another five weeks. Before then you may have to obtain the shirts elsewhere, if not, we will notify you immediately when our new stocks come in.

Yours faithfully,

Duke Smith

c. Modified-Blocked Style (半齐头式)

Letter head (信头)

Date (日期)

Inside address (收信人地址)

Salutation (称呼)

Body (正文)

Complimentary close (结尾敬语)

Signature (签名)

Notes

半齐头式的信函除日期、结尾敬语和签名部分外，其他部分与齐头式一样，每行均处于左边顶格处，这种格式便于打字又有变化。

Sample**SUNSHINE FLAVOURS LTD**

Add: _____

December 12, 2008

Mme Susanne Dufrais,
Lee Gourmets Du Poitou S.A
45, Rue Mirabeau,
23000 Poitiers, France

Dear Ms. Green,

We conform having your fax No.LT/531 of May 17, asking us to make a 10% reduction in our price for silk shirts.

Much to our regret, we find it intolerable to comply with your request, because ours is the best possible price if you take the quality into consideration. However, in order to develop our market in your place, we have decided to accept your counter as an exceptional case.

We hope we can conclude a contract before long and await your prompt reply.

Yours truly,

J. Brown

2. E-mail Style (电子邮件格式)

电子邮件具有费用低廉和方便快捷的优点，在商务活动中广泛使用，但其也有保密度不高，可信度差等缺点。电子邮件的格式要根据网站所设计的格式来书写。

Sample

Date:	Tuesday, March 16, 2009 10:47 AM
From:	tomwhite@xyz.com
To:	abc@ecosys.com
Subject:	Order for bell-wire
Attachment:	Order No.321
Dear Mr. Smith,	
Many thanks for your prompt reply of April 20 to our inquiry for BELL-WIRE.	
We enclose our official order for 15,000 yards, which we understand you can supply from stock. As indicated in our first inquiry, the quality must be up to the sample we sent you, and the weight and color of the cotton insulation should be identical to that of the sample. Our order is placed on this condition.	
Sincerely yours,	
Tom White	
Director, Sales Department	

3. Fax Style (传真格式)

传真具有快捷、直接、方便等特点，在办公中广泛使用，它不但可以传送文字信息，还可以传递图纸图像等，但是传真费用偏高。传真是具有法律效力的文件，如果给对方报价或传递合同等，要确保书写准确。传真没有统一的格式，可以按照信函的格式书写，公司往往根据自己的需要设计印刷传真纸。

Sample

FAX	
XYZ Company	
Add: _____	
Tel: _____ Fax: _____ E-mail: _____	
Date: March 16, 2009	Number of pages:
To: Ecosys Company	From: XYZ Company
Fax: _____	Fax: _____
Subject: Order for bell-wire	
Dear Mr. Smith,	
Many thanks for your prompt reply of April 20 to our inquiry for BELL-WIRE.	
We enclose our official order for 15,000 yards, which we understand you can supply from stock. As indicated in our first inquiry, the quality must be up to the sample we sent you, and the weight and color of the cotton insulation should be identical to that of the sample. Our order is placed on this condition.	
Sincerely yours,	
Tom White	
Director, Sales Department	

Envelopes

Address of Envelope (信封地址)

信封是信函的门面，代表公司的形象，为了保证信函能迅速、准确到达对方，务必认真填写信封，以达到正确、易读和美观的目的。收信人地址打印在信封中央偏右下的地方，其内容、格式和标点要与信内的Inside address保持一致，如需转交时，C/O行位于收信人姓名下一行；发信人地址位于信封左上角，其排列形式与标点应与信内的信头一致。

常见的信封有两种格式：齐头式 (blocked style) 和缩行式 (indented style)。

Sample 1

Blocked Style (齐头式)

Hong Yuan Promotions Manager Softskins The Chemist No117 Huayuan Street Tianjin, China 300000	James Smellsnice Supersoft Hygiene Ltd The Technology Park, All Products Road, Boxham Surrey, UK BH11 4TY
--	--

航空
PAR AVION

stamp

Sample 2

Indented Style (缩行式)

John Smith Overseas Trading Co. 24 Park Street London EC4 England	Miss Nancy Green C/O Sharpie Electronics Company 1005 Porland Place Boulder, Co 80205 U.S.A
--	--

航空
PAR AVION

stamp