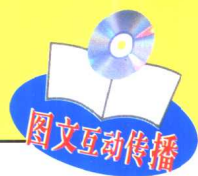


新财富频道®

NEW FORTUNE

{第2辑}

南兆旭 编著



DIY 概念 · 国际化企业规范文本

英文商务文本

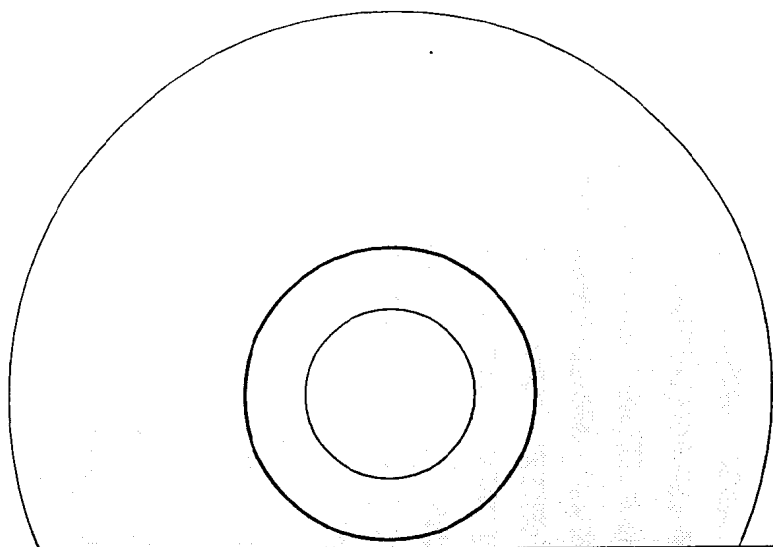
- 如何制作正式的商务书信
- 9个制作书信的方法
- 写作书信内容时的9个重点
- 通告的措辞与内容编排
- 信封格式的应用
- 业务报告的措辞与结构
- 会议记录
- 事故调查报告
- 市场调查报告
- 备忘录

京华出版社

新财富频道®

DIY 概念 · 国际化企业规范文本

南兆旭 编著



英文商务文本

图书在版编目(CIP)数据

新财富频道:DIY 概念·国际化企业规范文本/南兆旭主编.
—北京:京华出版社,2002
ISBN 7-80600-675-3

I. 新… II. 南… III. 国际化企业管理—范文 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 023399 号

新财富频道

DIY 概念·国际化企业规范文本

编 者 ☐ 南兆旭 主编

出版发行 ☐ 京华出版社(北京市安华西里 I 区 13 楼 100011)

(010)64258473 64255036 64243832

印 刷 ☐ 北京市东茶坞印刷厂

开 本 ☐ 880 × 1230 32 开

字 数 ☐ 2395 千字

印 张 ☐ 85

出版日期 ☐ 2002 年 4 月第 1 版 2002 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ☐ ISBN 7-80600-675-3/F·31

定 价 ☐ 200.00 元(全十册,每册 20.00 元)

京华版图书,版权所有,侵权必究

新财富频道[®] 是由美国职业经理人协作联盟 (American Professional Managers Cooperation Federation)、香港企业管理研发中心 (Hongkong Enterprise Management R&D Center)、北京 **新财富频道[®]** 管理顾问工作室 (Beijing New Fortune Channel Management Consultant Workroom) 共同编制的一套图文互动、三维传播的时代读物。

新财富频道[®] 的特色在于其融知识性、实用性、规范性和可操作性为一体, 传统图书与现代动态传播结合, 立体式传送当今世界企业最新管理理念与方法。

新财富频道[®] 共 10 个系列 100 个题目, 每个题目都由精美的图书和 CD-ROM、VCD 组合而成。主持人与撰稿人均均为国内外资深的工商管理专家以及国际大型企业的高级管理人员。每一个题目都切入企业运营中的具体问题, 并结合大量新颖而经典的案例进行剖析, 传送当今世界最先进的管理理念与方法。

新财富频道[®] 部分主持人:

- 威廉·沙门** (William A. Sarcman) 美国哈佛商学院教授
亚瑟·洛克 (Arthar Rock) 美国哈佛商学院出版公司董事
詹姆斯·史坦索 (James Stancill) 美国芝加哥大学教授
高湘一 美国哥伦比亚大学 MBA、山西大学经济与管理学院副教授
陈国钦 美国加州西太平洋大学 MBA、台湾环球国际验证公司副总裁
孙 智 日本东京国际大学 MBA、经济学博士、中国科贝律师事务所律师
刘 虎 英国 CCAS 中国区域经理、国际注册审核员 (IRCA) 导师
王学深 台湾大学管理学院教授
林涵之 香港中文大学教授
刘 婷 澳门大学 MBA、澳门迪安公司大陆首席代表
李东海 清华大学经济管理学院教授
蒋一林 中国人民大学 MBA、YILIN 科技开发股份公司项目总监
赵 辉 上海交通大学硕士、清华同方区域专员
步怀宇 中山大学生命科学院博士后、植物基因克隆及转基因研究项目总监
刘建生 山西大学经济与管理学院院长、教授

《DIY 概念·国际化企业规范文本》简介

“DIY”英文全称为“Do It Yourself”，是近年来西方企业流行的管理思想与方法。

读者只需轻点相关文本中的电子文件编号或文件名即可进入丰富互动的e文本世界。《DIY 概念：国际化企业规范文本》中的每件文本都设计了精美的页面导入，使用者可根据自身的需要进行阅读、修改、复制、下载，直接应用到管理工作中。

《DIY 概念：国际化企业规范文本》是一套融知识性与实用性于一体的企业规范文本写作指导读物，目的在于帮助企业及企业管理者以最快的速度学习、掌握规范文本的写作与制作，提高办事效率，推行标准化管理。

本全集包含行政办公文本、人事管理文本、生产作业与质量监控文本、营销推广文本、财务管理文本、英文商务文本、企业常用法律文本、合同契约文本、企业规范化管理制度及企业规范化管理表格等10卷，共收录文本范例、表格样式2000多则，内容涵盖企业各部门。

《英文商务文本》简介

《英文商务文本》包括两部分：英文商务书信和英文业务文件。

其中，英文商务书信从国际贸易实务上必须涉及的书信中甄选出34则内容简洁、实用的范例；英文商务业务文件则针对商务活动中经常应用的业务报告、会议记录等，集录了21个长短不一、经典实用的范例。

编排上采用中英文对照方式，读者可以很便捷地了解中英文书信及业务文件的写作区别，并迅速掌握英文写作规律、方法，其相关链接常识部分尽量深入浅出地对英文商务书信及业务文件的特点、写作规律作了尽可能多的介绍。

目
录

英文商务文本

电子文件编号	文 本 名	页 码
	第一章 英文商务书信	
YW-1-1	洽询 (1) 请提供目录	26
YW-1-2	(2) 请提供样品	30
YW-1-3	(3) 请提供报价单	34
YW-1-4	回复顾客的洽询 (1) 寄送目录	38
YW-1-5	(2) 寄送报价单	42
YW-1-6	(3) 本价格含工资、运费	46
YW-1-7	订单 (1) 请于 8 月中送货	50
YW-1-8	(2) 订单内容如下	54
YW-1-9	订单的回复 (1) 感谢贵公司的订单	58
YW-1-10	(2) 出货时间	62
YW-1-11	出货通知 到达当地时间	66
YW-1-12	请款单 这是请款单	70
YW-1-13	付款通知 (1) 随信寄上支票	74
YW-1-14	(2) 请宽限支付期限	78
YW-1-15	接获付款时的通知 (1) 我们已接获支票	82
YW-1-16	(2) 静待贵公司偿付余额	86
YW-1-17	支付条件的交涉 (1) 请再折扣 5%	90
YW-1-18	(2) 请允许信用交易	94
YW-1-19	(3) 无法再给予降价	98

电子文件编号	文 本 名	页 码
YW-1-20	(4) 请采现金支付	102
YW-1-21	信用照会 该公司的信用状况如何?	106
YW-1-22	信用照会的回复 我们提供以下情报	110
YW-1-23	催款信 (1) 支付期限已到	114
YW-1-24	(2) 日前已通知但仍未支付	118
YW-1-25	(3) 这是最后的通告	122
YW-1-26	回复催款信 (1) 尚未付款	126
YW-1-27	(2) 经确认已汇款完毕	130
YW-1-28	提出申诉 (1) 价格偏差	134
YW-1-29	(2) 货品仍未收到	138
YW-1-30	(3) 货品毁损	142
YW-1-31	回复顾客的申诉 (1) 日前正在调查中	146
YW-1-32	(2) 是我们的结算错误	150
YW-1-33	通知 (1) 经办人异动	154
YW-1-34	(2) 公司迁移	158
第二章 英文业务文件		
YW-2-1	安全事故调查报告 (1)	170
YW-2-2	安全事故调查报告 (2)	173
YW-2-3	长篇市场调查报告	178
YW-2-4	会议记录	194
YW-2-5	业务会议记录	197
YW-2-6	例会会议记录	202
YW-2-7	附有保证书的产品装运通知单	206
YW-2-8	保密政策的声明	208
YW-2-9	保守机密和保护版权的规定	211
YW-2-10	公司与职员协议保密的备忘录	214
YW-2-11	与有合作关系的公司订立协议	217

电子文件编号	文 本 名	页 码
YW-2-12	签署合约前一致意见的确认	224
YW-2-13	申请成为代理商的指引	225
YW-2-14	海外研修考察的日程	227
YW-2-15	海外公干的日程	230
YW-2-16	招标公告	234
YW-2-17	讲座通告	237
YW-2-18	开张通告	240
YW-2-19	迁址启事	242
YW-2-20	消防安全须知	244

索引

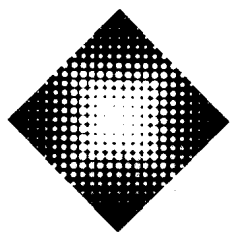
英文商务文本相关链接常识

相关链接常识	页码
第一章 英文商务书信	
英文商务书信不等于将中文直译成英文	3
英文商务书信与中文书信在思考模式上的差异	3
英文书信中没有所谓的客套话	3
英文表达相当“繁琐”	4
如何制作正式的商业书信	5
与中文书信在格式上的差异	5
1. 书信信头不见得非印刷不可	7
2. 指定处理的函件应注明清楚	7
3. 参照编号（发信编号）与日期应正确载入	8
4. 收信人的姓名、职称等写法应正确	8
5. 起始句应谨慎选用	8
6. 结尾语以个人习惯的用法为主	9
7. 信中有附带资料	9
9 个制作书信内容的方法	11
1. 将所有内容纳入 1 张 A4 纸中	11
2. 立刻进入主题	11
3. 区分段落	11
4. 善加使用惯用句可令文章更加简洁	12
5. 避免用省略写法	12

相 关 链 接 常 识	页 码
6. 数字和单位的标示因国别而异	13
7. 标点符号的用法及省略法要特别注意	15
8. 字尾的拼法有美式和英式之别	16
9. 需特别强调的部分应谨慎标示	16
写作内容时的 9 个重点	17
1. 依循既定的格式	17
2. 举出具体的事例	17
3. 确定书信中没有错误	18
4. 使用日常用语	19
5. 英语中没有套用特定字汇的敬语形式	19
6. 不要勉强将文章缩短	20
7. 灵活应用适当的字词来表达	20
8. 用字语意要明确	21
9. 贯彻事务性商业化的语气	21
“PC 表达”是商务书信的基本	23
预防纷争的 3 种作法	24
信件寄出前要先拷贝	24
以 FAX 传送的信件属非正式	24
期限日的记载要明确	24
信封格式的应用	25
信纸的折法	25
第二章 英文业务文件	
业务报告	165
业务报告简介	165
业务报告的措辞和结构	165
会议记录	166
会议记录简介	166

[illegible]

第一章



英文商务书信

英文商务书信不等于将中文直译成英文

英文商务书信与中文书信在思考模式上的差异

写作英文的商务书信时，要记得看信的人并不是中国人。所以在一开头，请您将以下这句话铭记在心：“英文商务书信并不等于将中文写成的商务书信直译成英文”。

即便是国内的交易买卖，彼此也会有些认知上的差异，更何况交易对象是外国人，自然是必须更加谨慎了。

国家不同，彼此的文化背景和思想也都有差异。面对同一事物时的说法、交涉的切入方式、以至于思考模式等等，很可能有一百八十度的差异。像欧美等国因地缘上的相近，大多属于多民族国家；比起大多人民均为单一民族的国家而言，自然有不同的语言和表达方式，而这样的环境更孕育出相互迥异的想法、表达方式和习惯。

因此，写作英文商务书信时，必须了解怎样行文和表达方式才能让对方了解自己的意图，同时对这样的思考模式加以尊重。只要能贴近对方的文化，应该就能够让产生误解的可能性减到最低。当然，所谓贴近对方的文化，绝不是“媚外”或“崇洋”，而是促进相互了解的一种作法，无疑是积极且具有建设性的。反之，若将自己认为理所当然的观念和作法，一厢情愿地强加在对方身上，结果只会让彼此的沟通更趋复杂和困难。

英文书信中没有所谓的客套话

我在任职前一家公司时，一名相识的美国人曾提到他一个亲身经历，确实叫人哭笑不得。他说他收到一封问候信，信中写道：“若您有机会来到我家附近，请您务必进来坐一坐”，所以他

就信以为真地跑到人家家里去，结果却令主人尴尬不已。

在西方崇尚个人主义的文化背景中，人们对于自己感兴趣的事情，都会竭尽所能地去追求并加以实现，即使实现的可能性只有1%。但相反地，对于自己毫不在意的事物，他们也会率直地说No。

因此，在文章的表现上，应将所有不具实质的要素加以排除。

在我们这儿，即便是面对毫不相干的人，也会习惯性地客套说道：“希望将来还有机会再见面”。但是在英文的表达当中，并没有这类的客套话。

英文表达相当“繁琐”

在英文商务书信中，有些表达方式似乎相当“繁琐”，以我们中文的思路来看，根本是应该省略的，但英文书信中仍郑重地陈述。

以订单的产品发送通知而言，英文书信中会写道：have been completed and shipped（已准备妥当并发送；但相同的意思，在中文的商务书信里，却可能用一句“已发送完毕”来涵盖，因为我们认为发送这个动作，本来就是要准备妥当以后才能够进行，那么又何必赘言“已准备妥当”呢？

但是在英文的思考模式中，准备妥当并非不言自明的事情。所以在这种沟通模式的差异下，万一发生产品数量不足的事故时，很可能因为少了be completed这句话而无法追究责任。

因此，我们必须了解书信的前提是什么，并将所有应告知的事项一一言及，习惯英文思考及表达模式中“繁琐”的特性，正是精通英文商务书信的一个捷径。

如何制作正式的商业书信

只要满足以下 3 项要件，就可以成为正式的商务书信（参照后页格式）。

- 以打字（文书处理）的方式写成
- 信头部分载明寄信人的公司名称、地址、电话号码等
- 在寄信人姓名和职称的上方，有寄信人的亲笔签名

英文商务书信的打字者和签名者，大多是不同的人，所以打字者事先通常会在签名处画一条线，以免签名者签错了位置。

与中文书信在格式上的差异

请就本页的中文书信与下页英文书信的格式加以比较，相信您会了解两者在格式上有着些微的差异。

在英文书信中，如下页般将整个段落的开头文字往左移的作法，是最近的一种主流格式。我们称之为 block style（块状格式）。

将文字往左移使文字位置一致，是商务上的一种用心，目的是希望书信的制作能够更加方便迅速；绝不会被视作简略草率的作法，请读者放心采用。

●中文书信的格式范例

信件编号—	第 2356 号
日期	2002 年 5 月 12 日
收件人	公司名称 职称 姓名
XYZ 棉业 总经理 Ivan Illich 先生	
感谢贵公司来函洽询。 随信寄上本公司的目录。 我们很乐意报价给贵公司。 价格如以下所示：	
型号	单价
k256	2500.00 美金
k258	2750.00 美金
寄信人	公司名称 职称 姓名— 粤港贸易有限 董事长 陈木村

—书信本文

● 英文书信的格式范例

1. 书信信头

寄信人 公司名称
地址

Yuegang Trading Co.
55SEC.2 Huaqiang S.Road
Shenzhen 518000 China

CONFIDENTIAL

2. 指定处理

3. 参考编号

日期

Ref 2356
May 12 2002

Mr.Ivan Illich
General Manager
XYZ Cotton
12 5th Avenue Pecos,
TX 9543 USA

4. 收信人

姓名
职称
公司名称
地址

Dear Mr.Ivan Illich,—— 5.起始句

Thank you for your inquiry.
We are enclosing our catalog.
We are pleased to quote you.
The prices are as follows;

—— 书信本文

Description	price per unit
No.K256	US\$2500.00
No.K258	US\$2750.00

6. 结尾语—Sincerely,

亲笔签名—Bruce Chen

寄信人 姓名 职称—Bruce Chen, Director

ENC.catalog—— 7. 信中附带资料

SK/KK