

**Writing Business  
Letters**

**英文秘书**

**商务英语信函写作**

[澳] 张俊明 博士 (著)

刘大为 等 (译)



经济科学出版社  
Economic Science Press

# 英文秘书

——商务英语信函写作

*Writing Business Letters*

---

(澳)张俊明博士 著  
刘大为 等译

---

---

经济科学出版社

责任编辑：陆 森  
责任校对：徐领弟 董蔚挺  
版式设计：代小卫  
技术编辑：王世伟

## 英文秘书

——商务英语信函写作

(澳) 张俊明博士 著

刘大为 等译

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100036

总编室电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：[www.esp.com.cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件：[esp@esp.com.cn](mailto:esp@esp.com.cn)

北京天宇星印刷厂印刷

河北三河永明装订厂装订

787×1092 16 开 19.5 印张 250000 字

2004 年 2 月第一版 2004 年 2 月第一次印刷

印数：0001—3000 册

ISBN 7-5058-3972-1/F·3274 定价：32.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

**图书在版编目 (CIP) 数据**

英文秘书：商务英语信函写作 / 张俊明著. —北京：  
经济科学出版社，2004.2

ISBN 7-5058-3972-1

I. 英… II. 张… III. 商务—英语—信函—写作  
IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 004311 号

## 前

## 言

作为一名海外华人，在中国内地出版《商务英语信函写作》一书，是由于我看到祖国对外开放、成功加入世贸、经济建设快速发展，而由衷地高兴并希望为祖国的发展尽自己一份力量。作为以英语语言研究为毕生事业的教师，我最大的愿望是将这门艺术传授给更多的爱好者，特别是祖国内地的爱好者。

本人曾在英国诺丁汉大学及香港大学学习，先后考取了哲学博士、教育硕士及文学硕士等学位，并为英国语言学院纳为院士。我曾于1979年至1988年任香港理工大学语言文学系讲师，1990年起，在澳大利亚新南威尔士大学语言文学学院从事英语教学研究工作至今。

出于对英语教学研究的热爱和倾心，本人所著有关英语教学研究的论文曾先后刊登于英国、美国、澳大利亚及中国香港不同的学术刊物内。近作包括 *Writing Business Letters*, *Writing Business Reports*, 《英语点滴》及《亦中译英》等英语教材，受到广大读者的欢迎。

在中国内地出版的这册《商务英语信函写作》，

以中英文对照的形式，介绍书写英文商务书信的基本结构和需要注意的事项，范文和讲解紧密结合，目的是迅速提高中国内地英语爱好者的写作技巧，尽快达到国际一流水准。

本书旨在向读者展示现代商务信函写作的方法和要领。通过详尽的说明和丰富的范文素材，在商业企业和个人两个不同层面，向读者提供广泛的标准商务信函模式。在商业企业这个层面，包含了进出口业、批发零售业、金融投资业、企事业单位与政府机关等的书信联络模式。在个人事务层面，介绍了家长与学校、个人与移民局及领事馆、客户之间及个人与银行事务的书面表达方式等。

这本书针对希望学习和掌握现代商务信函写作技巧的读者编辑，既可作为商务英语课程的教材，也不失为一本极富价值的现代商务英语信函工具书。内容包括工作信函，个人与移民局、领事馆、学校、银行的书信，企事业单位、政府机关的书面往来等。

本书以简短的商务书信写作讨论为开头，随之描述了商务信件的两个组成部分，紧接着介绍并展示了信件的不同风格、格式和版面编排，并对凸印版、半凸印版和缩进排印这三种排版模式提供了详尽的图解和注释。

书中对六种主要商业信函形式进行了详尽的介绍，分别为：咨询函、回复函、申请函、确认函、投诉函和调停函。

本书所有信件范文都是用来帮助读者在日常工作中更好地使用。在任何情况下，读者都可以根据个人的实际情况有针对性地选定相关信件类别，按照信件范文模式，更换信件具体内容，以最快捷有效的方式写出高质量的商务信件。

本书现由刘大为先生等负责将其翻译为中文，并由经济科学出版社在中国内地出版，本人对此深表谢意，并寄望此书能为祖国的经济发展和对外开放做出一点贡献。

澳大利亚 张俊明博士  
(Dr. Anthony C. M. Cheung)

## READERS' NOTES

The purpose of this book is to demonstrate to the reader ways and means of writing contemporary business letters. It does so through the provision of explanations and models of a wide range of business letters, at both the corporate and individual levels. At the corporate level, there are letters between importers and exporters, wholesalers and retailers, bankers and financiers, business firms and governmental agencies, etc. At the individual level, there are letters between a parent and his child's school, prospective migrants and consulates, clients and banks, etc.

This book is intended for those who wish to learn and master techniques in writing modern business letters. It can be used as a textbook for the business communications student. It can also be used as a reference book by all those who need to write business letters. For example, businessmen who wish to write effective workplace letters, prospective migrants who have to write various types of letters to consulates, schools, banks, business firms and governmental agencies, etc.

The book begins with a brief discussion of the role of letters in the modern business world. It then describes the various component parts of business letters. This is followed by a demonstration of the styles, format and layout of such letters. Schematic representations and annotated models of the three most popular styles, the Block, the Semi-Block and the Indented Styles, are presented.



## 致 读 者

此书旨在向读者展示现代商务信函写作的方法和要领，通过详尽的说明和丰富的范文素材，在商业企业和个人两个不同层面向读者提供广泛的标准商务信函模式。在商业企业这个层面，包含了进出口业、批发零售业、银行和金融业、企事业单位与政府机关等的书信联络模式。在个人事务层面，介绍了家长与学校、个人与移民局及领事馆、客户之间及个人与银行事务的书面表达方式等。

这本书针对希望学习和掌握现代商务信函写作技巧的读者编辑，既可作为商务英语课程的教材，也是一本极富价值的现代商务英语信函工具书。例如，撰写工作信函，个人与移民局、领事馆、学校、银行的书信，企事业单位、政府机关的书面往来等。

此书以简短的对现代商务书信角色的讨论为开头，随之描述了商务信件的两个组成部分，紧接着介绍并展示了信件的不同风格、格式和版面，并对凸印版、半凸印版和缩进排印这三种排版模式提供了详尽的图解和注释。

Six major types of business letters are studied in detail. They are Letters of Enquiry, Letters Responding to Enquiry, Letters of Application, Letters of Confirmation, Letters of Complaint and Letters of Adjustment. Abundant exercises and models are given.

All the model letters included in this book are intended to help the student in his or her own business environment. In most instances, all one has to do is to identify a model closest to the situation in question and replace the details given by those relevant to the situation.

书中对六种主要商业信函进行了详尽的介绍，分别为：咨询函、回复函、申请函、确认函、投诉函和调停函。

本书所有信件范文都是用来帮助读者在日常工作中更好地使用。在任何情况下，读者都可以根据个人的实际情况有针对性地选定相关信件类别，按照信件范文模式，更换信件具体内容，以最快捷有效的方式写出高质量的商务信件。

# CONTENTS

<i>Chapter</i>	<i>PAGE</i>
1 Introduction	/10
2 Parts, Styles and Layout of Business Letters	/20
3 Letters of Enquiry	/62
4 Responses to Enquiry	/82
5 Letters of Application	/106
6 Letters of Confirmation	/142
7 Letters of Complaint	/166
8 Letters of Adjustment	/196
 <i>Appendix</i>	
I Models: Letters of Enquiry	/236
II Models: Responses to Enquiry	/248
III Models: Letters of Application	/260
IV Models: Letters of Confirmation	/272
V Models: Letters of Complaint	/284
VI Models: Letters of Adjustment	/296

## 目 录

第一章	概 况	/11
第二章	商务信函的组成部分、风格与格式	/21
第三章	咨询函	/63
第四章	回复函	/83
第五章	申请函	/107
第六章	确认函	/143
第七章	投诉函	/167
第八章	调解函	/197

## 附 录

附录一	咨询函范文	/237
附录二	回复函范文	/249
附录三	申请函范文	/261
附录四	确认函范文	/273
附录五	投诉函范文	/285
附录六	调解函范文	/297

---

*Chapter 1*

**Introduction**

---

---

# 第一章

## 概 况

---

## **EFFECTIVE COMMUNICATION**

The importance of effective communication in this highly complex and sophisticated electronics age hardly needs stressing. It is even more important if you wish to conduct your business successfully. There are the oral, written and electronic modes of communication. Your choice of mode of communication in a particular situation is dependent on your purpose and the facilities available.

### **LETTERS : A POPULAR MEDIUM OF COMMUNICATION**

The written mode of communication has always been popular as it generally provides a more permanent record of the messages transmitted. This mode of communication consists of a rather great variety of media. They include letters, memos, reports, instructions, notices, meeting agenda, minutes and others. Among these, letters are the most frequently used medium.

Letters are communications in writing. They are written to provide information or seek action, or both. There are personal letters and business letters. Personal letters are mostly correspondence between individuals. They are mainly concerned with personal matters and convey personal messages. Such letters come in a great variety of styles and formats but these lie beyond the scope of this book. On the other hand, business letters are mostly correspondence among business organisations or between such organisations and individuals. They are mainly concerned with business matters and the messages conveyed are in essence, business oriented. There are often conventional styles and formats to adhere to. Such styles and formats are finite in number. This book aims at introducing to you, the learner or the prospective business letter writer, styles and formats used in contemporary business letters. In addition to discussing and explaining such conventions, abundant examples are provided.



## 有效的交流

在这个错综复杂的电子时代，有效交流的重要性不言而喻。其对企业的成功经营更为重要。交流的方式有口头的、书面的和电子的。在特定环境下所选择的交流方式由预定目的和现有设施决定。

### 信件：一种普遍的交流媒介

以文字书写作为表达方式，因能更持久地保存其所传达的信息而普遍流行于世。这种表达方式包含了相当多样的媒介。它们包括：信件、备忘录、报告、通告、通知、会议议程、会议记录等等。其中，书信是使用最频繁的传媒工具。

信函是通过文字表情达意的。书写信件可提供信息、寻求行动或两者兼顾。信件分为个人信件和商务信件。个人信件大多是个人之间的联系，内容主要是讨论私人事件和传达个人信息。此类信件风格和格式多种多样，且超越了本书的介绍范围。另一方面，商务信函是商业机构间或个人与机构间互相沟通的重要纽带。它们从中主要起到了对商务事件和商业信息传达的作用。通常，商务信函的风格和格式是有规可循的。此书举例丰富，旨在向读者介绍现代商务信函的风格和格式，同时对书信写作常规进行了讨论和讲解。