

English Writing for Business 实用英语 “快易通”

简新亚 主编 简新亚 简易 杨青 编著

英文 公务写作

“快易通”



清华大学出版社

English Writing for Business 实 用 英 语 “ 快 易 通 ”

简新亚 主编 简新亚 简易 杨青 编著

英 文

公 务 写 作

“ 快 易 通 ”

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

如何在短期内迅速提高实用英语写作水平,写出规范、严谨、畅达的文章,是困扰很多公务、商务、其他办公室工作人员以及部分商务英语考生的重要问题。《英文公务写作“快易通”》针对这一问题,根据实际工作需要,将大量经典写作范例与讲解说明相结合,使读者能够迅速理解各种文体的写作特征并根据需要模仿写出规范的文章。它对于已经步入工作岗位和即将步入工作岗位的办公室、商务及公务人员的工作具有极大的帮助,对于商务英语的考生也有一定的助考作用。可以说,《英文公务写作“快易通”》是工作和学习过程中必不可少的案头书。

本书是《实用英语“快易通”》系列中的一本。《实用英语“快易通”》根据英语常用范围分类,包括《英文公务写作“快易通”》、《英文商贸联络“快易通”》、《英文信函专集“快易通”》和《英文合同协议“快易通”》4个分册。

图书在版编目(CIP)数据

英文公务写作“快易通”/简新亚、简易、杨青编著. —北京:清华大学出版社, 2003
(实用英语“快易通”/简新亚主编)

ISBN 7-302-06146-7

I. 英… II. ①简… ②简… ③杨… III. 英语—公文—写作 IV. H315

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第095444号

出 版 者: 清华大学出版社(北京清华大学学研大厦, 邮编100084)

<http://www.tup.com.cn>

责任编辑: 赵丽芳

封面设计: 郑 晶

版式设计: 肖 米

印 刷 者: 北京大中印刷厂

发 行 者: 新华书店总店北京发行所

开 本: 787×1092 1/16 印张: 25 字数: 516千字

版 次: 2003年7月第1版 2003年7月第1次印刷

书 号: ISBN 7-302-06146-7/H·442

印 数: 0001~5000

定 价: 36.00元

前言

FOREWORD

中国加入世贸组织,既给我们带来更多的机会,也使我们面临更大的挑战。英语实际上已成为国际通用语言。英文写作在国际交流中将发挥越来越重要的作用。我们无论经商、就业,还是求学,都需具备扎实的英语写作功力。只有掌握英文写作的基本知识,夯实英语写作功底,提高英语写作能力,我们才能更好地参与国际竞争和国际合作。

其实,英文公务写作是我们大家一项必修的重要课程。无论是政府机关公务员,还是企业金领、白领,无论报考商务英语证书的考生,还是准备留学的学子,都必须学习和掌握英文公务写作的基本知识和基本技巧。

我们编写《英文公务写作“快易通”》,旨在向大家介绍当代英文公务写作基本知识和写作技巧。本书涵盖了英文公务写作的各个方面,其中包括公函、便笺、备忘录、商务报告、商务建议、电话留言、会议记录等诸方面。

《英文公务写作“快易通”》共分二十八章。第一章和第二章,介绍信函的要素、分类、格式和写作规则。第三章至第二十一章,介绍各类公函的写法和范例。每一章的安排是:(一)简要介绍信函的使用和写法;(二)信函实例,包含各类典型信函,并对每个范例的内容、语言特色、技巧及使用效果进行简要分析;(三)常用表达,列出各类公函的常用英文表达句式。第二十二章至第二十八章,介绍商务建议、商务报告、简报、信息摘要、备忘录、会议记录、通知便函等文体的格式、写法和范例。总之,本书力求以最简明的编排,使读者达到最佳学习和运用效果。

《英文公务写作“快易通”》具有很强的针对性、操作性和实用性。为了避免空洞而枯燥的说教,我们选编了大量的典型公函实例。这些实例大多来自实际的公务实践,希望能使读者更好地理解和运用本书。

本书是商界领袖、在中外企业工作的白领、报考商科学位深造的学生、报考剑桥高级商务英语证书和美国托业证书的学生以及实用英语自修者的最有利、最便捷的参考书。若能熟读本书内容，掌握基本公务往来联系的基本用语和写作技巧，于个人学业进步和事业发展必将大有助益。

作者

2003年3月26日

目 录

CONTENTS

前言 (Foreword)	I
---------------------	---

第一章 商务书信概述 (An Introduction to Business Letter)	1
---	---

第一节 商务书信的要素 (Essentials of a Good Business Letter)	1
第二节 商务书信的格式 (Forms of a Good Business Letter)	2
第三节 商务信函的组成部分 (Composition of a Business Letter)	4
第四节 正式信函与非正式信函 (The Layouts of Formal/Informal Letter)	9
第五节 中国人容易犯的错误 (Common Errors Made in Chinese English)	10
第六节 电子邮件写作要领 (Essentials of an E-mail)	13
第七节 英、美两种风格对比 (Comparison between Two Styles)	14
第八节 最常见英美商务词汇词义的差异 (Differences between British and American English)	18
第九节 写好商务信函的步骤和规则 (The Steps in and the Rules for Writing a Business Letter)	19

第二章 公务信函使用情景的基本类型 (Types of Interoffice Letter)	22
---	----

第一节 确认信 (Confirming Letter)	22
第二节 赞同信 (Affirmative Letter)	23
第三节 否定信 (Negative Letter)	24
第四节 应急信 (Contingency Letter)	26
第五节 请求信 (Solicitation Letter)	27

第六节 后续信 (Follow-up Letter)	28
第七节 成功信 (Victory Letter)	29
第八节 失败信 (Defeat Letter)	30
第九节 难题信 (Problem Letter)	31
第三章 邀请 (Invitation)	33
第一节 邀请信 (Invitation Letter)	33
第二节 接受邀请 (Letter of Accepting an Invitation)	40
第三节 婉谢邀请 (Letter of Declining Invitation)	43
第四节 撤回邀请 (Recalling an Invitation)	46
第四章 垂询 (Making Inquiries)	48
第一节 询问信 (Letter of Inquiry)	48
第二节 催询信 (Reminder)	54
第三节 答复询问 (Reply to an Inquiry)	57
第五章 道歉 (Apology)	64
第一节 一般道歉信 (Informal Letter of Apology)	64
第二节 正式道歉信 (Formal Letter of Apology)	66
第六章 请求 (Requesting Favors)	71
第一节 请求信 (Letter of Requesting Favors)	71
第二节 接受请求 (Accepting a Request)	77
第三节 拒绝请求 (Turning Down a Request)	79
第七章 预订 (Booking)	84
第一节 预订旅馆、机票或餐馆 (Booking for Hotel / Flight Seats/Restaurant Table)	84
第二节 确认预订 (Confirming a Reservation)	88

第三节	更改预订 (Making a Change to Reservation)	92
第四节	取消预订 (Canceling Reservation)	94
第八章	答谢 (Thank-you Letter)	96
第一节	答谢演讲精彩者 (Thank-you Letter to the Excellent Speaker)	96
第二节	致演讲平平或演讲糟糕的演说者的感谢信 (Thank-you Letter to an Unsuccessful Speaker)	99
第三节	其他感谢信 (Thank-you Letter to Others)	101
第九章	招聘 (Recruitment)	106
第一节	招聘须知 (Points for Attention)	106
第二节	招聘广告 (Advertisement)	106
第三节	面试通知 (Calling for the Interviewee)	111
第四节	落选通知 (Letter to the Unshortlisted)	113
第十章	求职应聘 (Application for a Job Vacancy)	115
第一节	求职信 (Letter of Job Application)	115
第二节	推荐信 (Letter of Recommendation)	121
第三节	聘任书 (Letter of Appointment)	125
第十一章	辞职 (Resignation)	130
第一节	辞职信 (Letter of Resignation)	130
第二节	员工辞职原因问卷调查 (Exit Questionnaire)	136
第三节	接受辞职 (Accepting a Resignation)	138
第十二章	员工鉴定、警告和解雇 (Staff Appraisal, Warning and Discharge)	145
第一节	员工鉴定 (Staff Appraisal)	145
第二节	解雇警告 (Warning of the Possible Sack)	150
第三节	解雇或通知下岗 (Giving the Sack or Laying Someone Off)	156

第十三章 订购 (Placing an Order).....164

第一节 订购信 (Letter of Placing an Order)..... 164

第二节 回信确认订单 (Dealing with Orders Acknowledging
and Advising of Dispatch)..... 170

第三节 取消订货 (Canceling an Order) 178

**第十四章 投诉、索赔和理赔 (Making a Complaint/Claim and
Responding to a Complaint).....181**

第一节 投诉信 (Letter of Complaint)..... 181

第二节 回复投诉 (Responding to Complaints) 189

第十五章 要求信用 (Requesting Credit).....198

第一节 信用要求信 (Letter of Requesting Credit)..... 198

第二节 答复信用要求 (Responding to a Request for Credit)..... 200

第三节 请求提供资信证明 (Requesting a Reference)..... 202

第四节 答复资信调查 (Giving a Credit Reference)..... 205

第十六章 讨账 (Requesting Payment).....209

第一节 提醒结账信 (Letter of Requesting Payment) 209

第二节 催款信 (Pressing for Payment of Debts) 213

第三节 最后通牒式讨账 (Sending a Final Demand for Payment) 216

**第十七章 通知支付、交款和收款回执 (Making and Acknowledging
Payments).....220**

第一节 通知支付 (Requiring Payment)..... 220

第二节 结账通知 (Advising of Payment)..... 222

第三节 收款回执 (Acknowledgement of Payment)..... 224

第四节 退款 (Advising of Refund)..... 227

第十八章 约会 (Making an Appointment)	229
第一节 约会信 (Making an Appointment).....	229
第二节 回复约见要求 (Responding to Request for an Appointment).....	234
第三节 爽约 (Breaking an Appointment)	237
第四节 改变或取消约会 (Making a Change in or Canceling an Appointment).....	238
第十九章 友善信 (Letter of Goodwill)	241
第一节 友善信概述 (Introduction to Letter of Goodwill)	241
第二节 推介信 (Giving an Introduction to Someone)	241
第三节 祝贺信 (Letter of Congratulations)	244
第四节 慰问信 (Letter of Sympathy and Condolence)	248
第二十章 做广告或参展 (Booking an Advertisement and Applying for an Exhibit Stand)	251
第一节 做广告 (Advertising).....	251
第二节 答复广告客户 (Reply to an Inquiry about Advertising Rates).....	254
第三节 申请参展 (Applying for an Exhibit Stand).....	256
第二十一章 推销 (Promoting Sales)	260
第一节 推销信概述 (An Introduction to Letter of Promotion).....	260
第二节 产品推销信 (Letter of Product Promotion).....	261
第三节 图书出版物推销信 (Letter of Publications Promotion).....	265
第四节 房地产推销信 (Promotion for Real Estate)	269
第五节 推销保险 (Selling Insurance).....	271
第六节 商业公告 (Business Announcement)	274
第二十二章 商务建议 (Business Proposals)	280
第一节 商务建议书概述 (An Introduction to Business Proposal)	280
第二节 行政管理建议书 (Administrative Proposal).....	281

第三节	经营管理建议 (Management Proposal)	286
第四节	商务计划 (Business Planning)	292
第二十三章	简短商务报告 (Short Business Reports)	302
第一节	简短商务报告概述 (Introduction)	302
第二节	简短商务调查报告 (Business Findings Report)	303
第三节	简短商务调研报告 (Business Study Report)	315
第二十四章	商务简报 (Brief Business Report)	328
第一节	商务简报概述 (Introduction to Brief Business Report)	328
第二节	商务活动简报 (Brief Report on Business Activities)	328
第三节	商务信息调研简报 (Brief Report on Business Information)	332
第四节	商业信息摘要 (Digest of Business News)	339
第二十五章	备忘录 (Memo)	344
第一节	备忘录概述 (Introduction)	344
第二节	指示性备忘录 (Instruction Memo)	345
第三节	报告性备忘录 (Report Memo from Junior Manager to Senior Manager Giving Information)	351
第四节	通知性备忘录 (Notification Memo)	355
第五节	信息性备忘录 (Information Memo)	361
第六节	协调性备忘录 (Coordination Memo)	363
第二十六章	电话留言、便笺和通知 (Telephone Message, Brief Note and Notice)	369
第一节	电话留言 (Telephone Message)	369
第二节	便笺 (Brief Note)	371
第二十七章	会议记录与听讲纪要 (Minutes & Taking Notes)	374
第一节	会议记录 (Minutes)	374
第二节	听讲纪要 (Taking Notes While Hearing a Speaking at Meeting)	378

第二十八章 笔记 (Taking Notes)	383
第一节 笔记概述 (Introduction).....	383
第二节 采访笔记 (Interview)	384
第三节 工作笔记 (Taking Down Instructions)	386



商务书信概述

(An Introduction to Business Letter)

第一节 商务书信的要素

(Essentials of a Good Business Letter)

一、商务书信的要素 (Essentials of a Good Business Letter)

一封好的公函必须具备以下要素 (Here are the essentials of a good business letter):

- ① 思维清晰 (Clear thinking)
- ② 表述准确 (Exactness of expressions)
- ③ 简洁得体 (Terseness, combined with courtesy)

有人把英文书信的要素概括为 ABCD 四字诀:

- A 准确 (Accuracy)
- B 简洁 (Brevity)
- C 清楚 (Clarity)
- D 明确 (Decisiveness)

二、商务信函贵在简洁 (Brevity is Essential to a Business Letter)

请看以下化繁为简的表述方式:

(一) 如, 表达“2001年3月16日来函收悉”, 用“*We acknowledge receipt of your letter dated March 16th, 2001...*”就显得不如“*Thank you for your letter of March 16...*”简洁清楚。

(二) 又如, 中文“可以推断……”, 在英文表述时, 有人往往写成“*arrived at the conclusion that...*”, 若直接改为“*concluded that...*”读起来要清爽得多。

(三) 又比如, 中文“请允许我对您的来信表示谢意”, 有人将英文表达为“*allow me to express my appreciation for your letter dated...*”, 如果在信函中直书“*Thank you for your letter of...*”则更直截了当。

(四) 以下是一些常见的“冗语”(Wordy Expression)及其“另一种表达方式”(Alternative Expression)。两相比较,修改后的表达,显得简洁。

1. 比如,中文“于上午8点半”,有人往往将英文表述写成“at 8:30 a.m. in the morning.”,其实,应该改成“at 8:30 a.m.”,因为a.m.是表示“午前”的意思。有了“a.m.”,就没有必要再加上“in the morning”(在上午)。
2. 又如,中文“尽快”,有人愿意将英文表述写成“at the earliest possible moment”。其实,若改成“as soon as possible”或“asap”,则更自然清爽。
3. 又如,中文“如果”,有人喜好将英文表述写成“in the event that...”。其实,改成“if...”,则更简洁清晰。
4. 又如,中文“因为”,有人常将英文表述写成“due to the fact that...”,其实,改成“because...”,则更明确。
5. 又如,中文“按照您的要求”,有人将英文表述写成“in accordance with your request...”,其实,改成“as (you) requested...”,则更清晰。
6. 又如,中文“此刻”,有人将英文表述写成“at the time of writing...”,如果改成“now / currently...”,则更明快。

第二节 商务书信的格式

(Forms of a Good Business Letter)

目前,商务书信主要有英国格式和美国格式两种。两种格式大同小异,没有太大的差别。实际上,商界经常出现两种格式交叉混用的情况。随着传真和电子邮件日益广泛的运用,原来的固定格式也在逐步演变。

一、英国信函格式 (Layout: British Style)

(1) 信端 (发信人地址)

Ever-bright Holdings Finance Group
66 Martins Lane London EC3V 7BH
Telephone: 01-588-5758 Fax: 01-588-6763
E-mail:

(2) 信函编号 (间隔: 正常行距)

Your ref: LE/N
Our ref: HCD/RP
(与“日期”间隔4~8行)

(3) 日期

16th November 2000

(间隔 5 行)

(4) 信内地址 (收信人地址)

Mrs. Watson & Bruce

Hardware Dealers

15 Castle Road

Edinburgh

(间隔 2 行)

(5) 提请注意行

Attention: Mr. P. Harrison

(与称呼间隔 2 行)

(6) 称呼

Dear Sirs,

(7) 主题 (正常行距)

Up-to-date list of addresses

(8) 正文 (正常行距, 每自然段开头字母与称呼对齐, 或后缩 4 个字母)

Thank you for your letter of 11th November, asking for an up-to-date list of addresses of our branches.

(段落间隔 1 行或 2 行)

We have pleasure in enclosing this brochure, showing the location of all our branches and agencies at home and abroad.

(与“结束语”间隔 2 行)

(9) 结束语 (与发信人签字间隔 4 行, 或后缩约 40 个字母)

Yours faithfully,

(间隔 4 行)

(10) 发信人签名

S.S. Carson (signature)

Managing Director

Ever-bright Holdings Finance Group

(间隔 2 行)

(11) 抄送 (间隔 1 行)

cc: (if any)

(12) 内附 (间隔 1 行)

Enc.

(13) 再启 (间隔 1 行)

PS (Postscript)

二、美国信函格式 (Layout: American Style)

TOWER STATE COMMERCIAL BANK

P. O. BOX 12345
North 26th Street
Kansas City, Fax:
Tel: (012)2180218 E-mail.

Mr. George M. Cooper
2954 Wyandotte Lane
Greensleaves, Wyoming 90786
USA

February 17 2002

(2 spaces)

Dear Mr. Cooper:

(2 spaces)

Welcome to Tower State Commercial Bank!

We are pleased to learn that you have moved into the area served by Wyandotte County's newest bank. We cordially invite you to do your banking business here.

Checking and saving accounts, loans for all purposes, and complete banking services are available to you at our convenient location.

Our drive-in banking windows are open Monday through Thursday until 5:30 p.m., Friday 6:30 p.m., and Saturday from 9:30 a.m. to 12:30 p.m. Lobby hours are 9:30 a.m. to 2:00 p.m. Monday through Friday, and 3:30 p.m. to 6:30 p.m. Friday. Plan to come in for "eager to please" bank service.

Yours very truly,

Arthur J. Green

Arthur J. Green
President

Encl.
Brochures

第三节 商务信函的组成部分 (Composition of a Business Letter)

一、英文书信组成成分细分有以下13个部分

(一) 信端(Heading)。也称为“信头”，指发信人的地址和写信日期。正式信函的信头往往是印制的机构或公司名称、地址、电话号码、传真号、电子邮件地址等，

也有信头是临时打印的。收信人一看信头就知道书信来自何处,何时发出,便于回复或查阅。

(二) 信函编号 (Your ref: LE/x ; Our ref: BL/RP)。一般商务信函都有编号,便于查考,也有的信函不加编号。信函编号置于信端之下,稍靠右上角,如下:

Ever-bright Holdings Finance Group
66 Martins Lane London EC3V 7BH
Telephone: 01-588-5758 Fax: 01-588-6763
E-mail:

Your ref: LE/N 116
Our ref: HCD/RP 212

(三) 日期 (Date)。英文书信的日期一般在信的右上角,信头之下。年份应完全写出,如 2001 年,不能简写成“01”。正式信函中的月份一般要用英文全称,如 January, February, March 等。

1. 月份在非正式信函中可以缩写,如,一月 January 可缩写成 Jan., 二月 February 可缩写成 Feb., 四月 April 可缩写成 Apr.。但是五月 May、六月 June、七月 July, 因为词短,不足五个字,不可缩写。
2. 在正式信函或非正式信函中,书写日期可用序数词,如 1st, 2nd, 3rd, 4th, 5th, ..., 29th, 30th, 但是最好用基数,如 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, ..., 28, 29, 30, 31, 用基数比较简便,一目了然。
3. 信函日期写法有英式写法和美式写法两种:
英式信函日期按日、月、年次序书写,如: 12th December, 2001; 12 December, 2001; 12 Dec. 2001。
美式信函日期按月、日、年次序书写,如: November 12, 2001; Nov. 12, 2001; November 12th, 2001。

(四) 信内地址 (Inside Address, Introductory Address)。系指收信人的姓名和地址,写在信的左上角,从信纸的左边顶格写起,低于写信人地址和发信日期一、二行,排列格式应与信端一致。依次为:姓名、头衔、机构名称等,分作三、四行不等。

1. 致公司信内地址写法如下:

Messrs Black & Sons,
157 Knightbridge,
London SWL 87C

2. 致公司就职的个人的信内地址的写法如下:

The Manager
The Hong Kong and Shanghai
Banking Corporation