

商务 英语函电 辅导用书

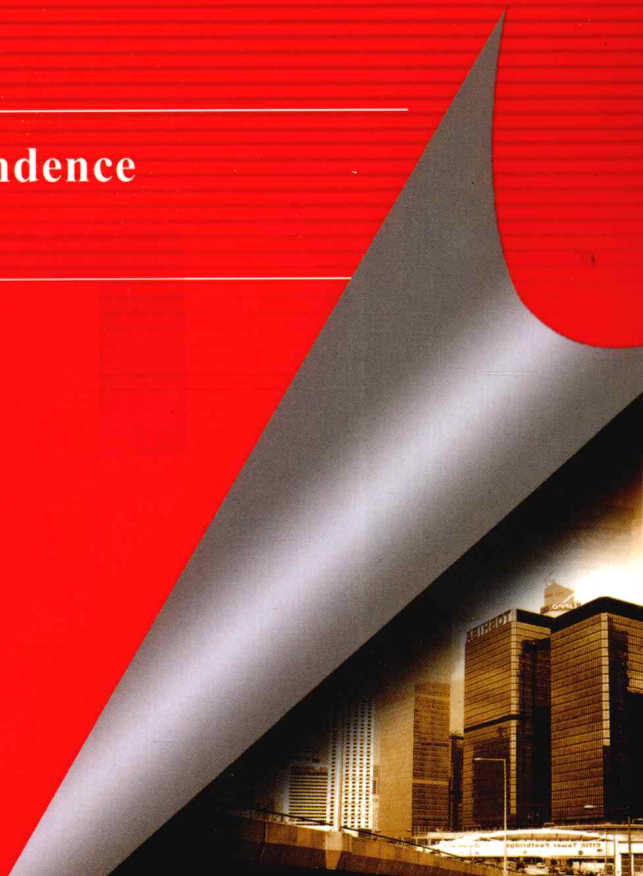
Business English Correspondence
Reference Book

檀文茹 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press



新世界商务英语系列教材

New World Business English

商务英语函电辅导用书

Business English Correspondence Reference Book

对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语函电辅导用书 / 檀文茹主编. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2010
新世界商务英语系列教材
ISBN 978-7-81134-899-6

I. ①商… II. ①檀… III. ①国际贸易 - 英语 - 电报
信函 - 写作 - 高等学校 - 教学参考资料 IV. ①H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 210138 号

© 2010 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

商务英语函电辅导用书 Business English Correspondence Reference Book

对外经济贸易大学出版社
北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029
邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342
网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行
成品尺寸: 185mm × 230mm 12.75 印张 261 千字
2010 年 10 月北京第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-899-6

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 20.00 元

“新世界商务英语系列教材”编委会

总顾问

陈准民（对外经济贸易大学）

编委会主任委员（按姓氏笔划为序）

丁衡祁（对外经济贸易大学）

王立非（对外经济贸易大学）

王关富（对外经济贸易大学）

车丽娟（东北财经大学）

邬孝煜（上海对外贸易学院）

陈洁（上海对外贸易学院）

沈素萍（对外经济贸易大学）

陈振东（上海财经大学）

宫桓刚（东北财经大学）

郭桂杭（广东外语外贸大学）

“新世界商务英语系列教材（本科）”编委会

编委会委员（按姓氏笔划为序）

丁衡祁	丁崇文	王立非	王关富
王燕希	江 春	邢建玉	沈素萍
陈小全	陈延军	杨伶俐	张海森
张翠萍	李月菊	李 丽	俞利军
郭桂杭	常玉田	窦卫霖	

出版说明

“新世界商务英语系列教材”是对外经济贸易大学出版社与对外经济贸易大学、东北财经大学、广东外语外贸大学、上海财经大学、上海对外贸易学院等院校联手推出的一套面向不同层次、涵盖不同模块的商务英语系列立体化教材。

本套教材面向三个层次：研究生、本科和高职高专。研究生层次的商务英语适用于全国各高等院校商务英语方向以及财经类专业的硕士研究生。整体思路贯彻《研究生英语教学大纲》和《考试大纲》，适应全国研究生英语教学发展的新要求。本套全国高等院校研究生商务英语系列教材由阅读教程、翻译教程、写作教程、听说教程以及配套多媒体课件组成。

本科层次的商务英语教材适用于全国各高等院校英语专业的商务英语方向和国际贸易、国际经济、国际工商管理 etc 商科专业的学生。

高职高专层次的商务英语教材按照教学模式设置，包括语言技能教材和商务谈判、国际贸易实务、外贸英文制单、商务礼仪等商务知识核心教材。

针对本科层次商务英语教学模式和课程设置，商务英语方面的教材涵盖下述三大模块：语言技能、混合模块（语言技能+专业知识）、商务专业知识。

上述的每套子系列教材都自成体系，合在一起又形成有机的整体。本套教材不是封闭的，而是随着教学模式、课程设置的课时变化，不断推出新的教材。对外经济贸易大学出版社旨在广泛调动社会智力资源，与时俱进、推陈出新，整合出一套不断更新、日趋完整的商务英语系列教材，以实现我们为广大读者提供服务的口号：“读经贸图书，做国际儒商”（Get versed in economic and commercial subjects, and succeed in the international business arena）。

编撰者们不仅具有丰富的语言教学经验，而且具备商务活动的实践经验，或者曾任驻外商务领事，或者获得工商管理、经济学等商科专业的硕士、博士学位。他们集教学经验和专业背景于一身，这是本套商务英语系列教材编撰质量的有力保证。

对外经济贸易大学出版社

2010 年 10 月

前

言



本书是《商务英语函电》的配套教学辅导用书，目的是方便广大教师教学和学生自学。本书在篇章安排上与《商务英语函电》教材保持一致，便于循序渐进地学习。为了使读者更好地学习和理解《商务英语函电》中的知识和信函实例，本书对每章相关的基础知识进行了补充，有助于读者消化、理解教材中所涉及到的知识、词汇、写作方法和技巧。

本书每章由四部分组成：

1. 基础知识补充

对于涉及到的基础知识的补充起到了强化和巩固所学内容的作用。

2. 信函实例的中文译文和解析

信函中文译文和对每封信的内容、写作技巧等的详细讲解，便于教师和学生更好地理解信函内容，掌握信函中的知识点。两种语言结合起来学习更容易、知识更丰富，更方便教师教学和学生自学。

3. 课文中案例的中译文和案例信函的详细解析

这部分内容是对每章知识的扩充，更结合实际，便于随时套用。

4. 课文练习参考答案

把练习答案详细给出，并对答案进行解析，这对教师 and 自学者尤其有帮助。练习答案虽然只是作为参考，但是有助于提高广大学习者更好地检验和应用课文中所学到的语言和知识能力，真正达到学以致用。

本书在编写过程中，得到了出版社宋海玲、陈欣老师的很大帮助，书中内容也参考了一些网站和专业书籍，我们在此一并表示感谢。

由于时间仓促及作者水平所限，本书可能存在纰漏，望广大读者不吝指正，以便更正。

作 者

2010年9月

目

录



第一章 商务信函的格式和组成部分	
Chapter One Format and Parts of Business Letters	1
第二章 商务信函的写作原则	
Chapter Two Principles of Writing Business Letters	17
第三章 商务信函的组织	
Chapter Three Organization of Business Letters	29
第四章 建立业务关系	
Chapter Four Establishing Business Relations	37
第五章 询盘	
Chapter Five Inquiries	55
第六章 报盘	
Chapter Six Quotations and Offers	69
第七章 还盘	
Chapter Seven Counter-offers	85
第八章 订货及其执行	
Chapter Eight Orders and Their Fulfillment	103
第九章 付款	
Chapter Nine Payment	119
第十章 包装与运输	
Chapter Ten Packing and Shipment	135
第十一章 保险	
Chapter Eleven Insurance	151
第十二章 索赔和理赔	
Chapter Twelve Claims and Adjustments	163
第十三章 社交信函	
Chapter Thirteen Social Letters	183

第一章

商务信函的格式和 组成部分 ■ ■ ■ □

Learning Objectives

- Be familiar with the various parts and essential components of a business letter
- Get to know the layout of a business letter
- Get an idea of the application of the punctuation in a business letter
- Be able to write an envelope in correct format

Introduction

It is of great significance that the businessmen or corporations contact each other, from which they could establish business relations with prospect partners, sustain good connections with old customers, obtain useful business information, disclose information to the media to promote their late products, etc.

There are several ways in which a businessman could contact his counterparts; for instance, he could have face-to-face talks, make telephone calls, send an email or fax, etc. Here some students may wonder if, it is still necessary for us to learn how to compose traditional postal business letters, as the technology develops rapidly, and more and more people tend to use email or fax. The answer is definitely YES, for the main principles for the composition of a traditional business letter are still applicable in the writing of an email or fax. In addition, the traditional business letters also has the following merits:

- It can be filed and kept as formal and legal document for later check and reference.
- The written communications are cheaper than some other methods, like making telephone calls, especially for a long distance.

- It may sometimes be more effective and the people who write and receive the letter would not be bothered by the jet-lag.

A well-written business letter could contribute to a company's image. If the letter is clear and concise, the firm seems well-organized and competent, which may ultimately bring about a lot of business. If the letter is courtesy and considerate, it may help you eliminate the misunderstanding or divergence of views between you and your counterparts. Therefore, effective writing has become central to success of a business and writing letters in English has become an important part of business professionals' daily work in companies of foreign concerns.

However, to write English business letter well is not that easy. You have to be familiar with the relevant business process, have the knowledge of the basic rules and international conventions; what's more, you should be acquainted with the layout and patterns of a business letter.

英文商务信函的构成

◇ 信头

信头是指写信公司的名称和地址。为了吸引人，公司常常将信头设计成各种风格，来彰显公司形象。然而，所有的信头都包括以下一些相同的要点：公司名称、街道名称、城市、国家、邮政编码等。此外，也可以在信头中加入其他信息，如：联系电话、传真号码、以及公司负责人的称谓。

要注意英文地址要从小的单位向大的写，这恰恰与中文形式完全相反。

下面是一个例子：

公司名称
门牌号
街道名称
所在城区
城市， 邮政编码
国家
联系电话 传真号码

✧ 日期

日期要写在信头最后一行下面几行。它包括日、月、年。日期可以写成以下两种形式：

- January 4, 2009

在这种形式中，日和年之间必须加一个逗号，以避免混淆。

- 4 January 2009

在这种形式中，以上三个要素之间都没有必要加逗号。

注意：日和年要用数字写，不要用英文。日期不要写成序数。月一定要用英文写，一定要避免月份的缩写。

以下两种形式最好不要用：

- October 3rd, 2009（日期用了序数形式）
- Oct. 3, 2009（月份用了缩写）

日期是十分重要的，要写的精确，因为它是任何安排或是合同的证据，以避免法庭上的纠纷。

✧ 信函编号

信函编号是方便信件存档和查阅的。一般地，我们用“你方编号”表示收到的信函，用“我方编号”表示寄出的信函。

信函编号应包含以下三方面内容：

- 寄信人姓名的缩写，如：TJ 是 Tracy Johnson 的缩写
- 秘书的姓名缩写，如：mb 是 Mary Blair 的缩写
- 如果相关，每一封特定信函的存盘号码在任何情况下都要加以引用

下面是两个信函编号的例子：

你方存盘号：Your Ref. TJ/mb（收到的信）

我方存盘号：Our Ref. HK/TM JC6（寄出的信）

✧ 信内地址和姓名

信内地址和姓名是收信人的地址和姓名。这部分在日期下一行或一英寸的位置，大约要占几行。信内地址的一般顺序是：收信人姓名，收信人头衔、职位，单位名称，门牌号码和街道名称，城市，州/省以及邮政编码，目的国名称。

此外，写信人应给收信人加上头衔，这个头衔可以是礼貌的称呼，如：小姐，先生，或者用学术上的头衔，如：博士，教授。收信人的头衔和职位都要写上，但如果某人的头衔和职位相同，那么只写一个即可。

下面是一个例子：

收信人姓名, 收信人头衔、职位

收信人所在单位

门牌号, 街道名称

城市, 邮政编码

目的国名称

收信人的姓名和地址是非常重要的, 它可以确保信件的准确送达, 也为信件的存档提供了便利。

◇ 称谓

称谓是常常出现在信函正文前面的表示问候的词或短语, 通常写在信内地址下第二行。称谓要写成“尊敬的(或亲爱的)”后面加头衔的形式, 如果你采用礼貌的称呼, 那么“Mr.”用来称呼男士, “Mrs.”用来称呼已婚女士, “Miss”用来称呼未婚女士, “Ms.”用来称呼你不知道其婚姻状况的女士。

如果你不确定收信人的性别, 也可以用其全名加在“尊敬的”之后, 而如果你给熟悉的人写信, 则可以只在“亲爱的”后面加其名, 而省略姓。

如果你不知道这封信确切的收信人是谁, 则使用“尊敬的先生或女士”, 或者为了避免性别歧视, 你可以用“尊敬的总监”、“尊敬的上级”或者“敬启者”。若收信人不止一位, 就用“先生们”, “绅士们”或“女士们先生们”。

除了我们上面提到的之外, 另一种可以避免错误的方法则是简化商务信函, 也就是在开头省略称谓, 对应地, 在结尾省略落款。

◇ 标题

在信函中加入一个醒目的标题会使读者一眼就知道信函的内容, 从而节省时间, 提高办公效率。

标题中的每个单词都要大写或将整个标题加下划线。标题通常以某些特定的词开头, 如“标题: ……”, “回复: ……”, “编码: ……”, 或者有时我们可以省略这些词。

标题的位置根据不同的公司有所不同, 它可以和称谓同行, 在称谓上面或下面。下面是三个例子:

- 标题与称谓同行

信内地址

称谓

标题

- 标题在称谓上方

信内地址

标题

称谓

- 标题在称谓下方

信内地址

称谓

标题

◇ 正文

正文是信函的最重要部分，由于他传递着主要信息，值得写信人和收信人特别注意。

段落的安排要视作者要写哪种信而定。例如，报盘信和订货信的格式就完全不同。然而，大体上，我们建议将信函分为三部分。第一部分是开头，第二部分是信函的主体部分，第三部分则是结尾以及一些客套话。

对于格式问题，常用的是单倍行距，如果信函非常短，双倍行距也是可以被接受的。如果信函太长无法写在一张纸上，那么可以继续在第页上写，第二页上至少有两行。在每一续页上，收信人的姓名，页数和日期都要以下列两种形式之一重新注明。

- 收信人姓名 页数 日期
- 收信人姓名
 页数
 日期

◇ 结束语

结束语意在以礼貌、客气的方式结尾，同时给读者留下好印象。结束语的表达方式应该与称谓中所用的表达方式一致。如果称谓中采用“尊敬的先生”或“尊敬的女士”，则最好在结束语中采用“您忠实的”，而如果信件开头用了“尊敬的史密斯先生”，那么最好在信函正文后面的结束语中使用“您真诚的（谨上）”。与以上两种结束语的表达方式相比，“诚挚的”或“您诚挚的”则显得更加亲切。信函的结束语要写在信件正文下面的第二行处。

有一点要特别注意：结束语中只有第一个字母大写。

◇ 签名

一封信的签名有很多不同的形式，但大体上都包含三或四个部分：公司名称，手写签名，打印签名和写信人的职务头衔。由于我们在信的开头已经写了公司名称，因此有时公司名称可以被省略。但如果加上公司名称，那它要大写并紧挨着写在结束语的下，签名的前面，或者，它也可以放在写信人姓名和头衔的下面。打印的名称要放在结束语下面第四行，也就是在结束语和打印签名之间空有三行。这三行的空间是留给手写签名的。职业头衔通常是写在打印签名的正下方的。这里有两个例子：

- 结束语
 公司名称

 手写签名

 打印签名
 头衔

- 结束语

 手写签名

 打印签名
 头衔
 公司名称

有时秘书可能会代替老板给书信签名，那么以下两种形式是可行的：

- 结束语

 手写签名

 头衔（……的秘书）

- 结束语

 手写签名

 打印签名
 头衔（……的秘书）

◇ 首字母缩写

如果写信的人和打印信函的人不是同一个,那么要在信函中标出。一般来说,我们将写信人的首字母缩写和打印信件的人姓名的首字母缩写直接写在签名下方。同时,秘书如果帮写信人签名也要加上他们自己名字的首字母缩写。例如,如果寄信人是 Jeremy Steve,打印信件或是起草信函的人是 Michael Brown,因而签名下的首字母应该写为:

JS/mb

◇ 附件

如果写信人随信函附上了一些文件,应该告知收信人,这会给收信人查阅附件带来方便,同时保证附件随信函的准确送达。

写信人可以在信中说明他随信附寄了多少附件,如“附件是:……”。同样,写信人还可以在信函的结尾处说明,如“附件:……”或者“附件(缩写):……”。附件的位置通常在首字母缩写的下面。如果有几个附件,写信人应将他们一一编号,以方便收信人。下面是三个例子:

- 附件(缩写)
- 附件 2 个
- 附件两个
 1. 产品目录
 2. 价目表

英文商务信函的格式

英文商务信函的格式能够反映出一个公司的形象。不同的机构选择不同的格式来进行英文商务信函的写作。其中最常用的格式有四种。

第一种是缩进式,它是指信头、信内地址写在信的最左边,信函标题居中,日期、结束语和签名缩进到信函的最右侧,正文中每个段落的首行都要缩进 4 到 6 个空格。这种写作格式是最正式的。

第二种是混合式,它是指在缩进式的基础上,正文中每个段落的首行不缩进。

第三种是齐头式,它是指将信函的每一部分都左顶格。这种格式更符合美国的写作风格。

最后一种叫做简化式,它是指在齐头式的基础上省略称谓和结束语。这是以上四种格式中最不正式的一种,它通常被用于熟悉的合作伙伴或是朋友之间。

● 缩进式

	信头
	日期
信内地址	
称谓	
	标题
****段落一	
段落二	
段落三	
	结束语
	签名

● 混合式

	信头
	日期
信内地址	
称谓	
	标题
段落一	
段落二	
段落三	
	结束语
	签名

● 齐头式

信头

日期

信内地址

称谓

标题

段落一

段落二

段落三

结束语

签名

● 简化式

信头

日期

信内地址

标题

段落一

段落二

段落三

签名

附件