

@ 德语

商务信函写作

Moderner Schriftverkehr
im Außenhandel

李忠民 编著



外语教学与研究出版社

附CD-Rom光盘一张

@ 德语

商务信函写作

李忠民 编著

外语教学与研究出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

德语商务信函写作 / 李忠民编著. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2010.8
ISBN 978-7-5600-9914-9

I. ①德… II. ①李… III. ①商务—德语—信函—写作—高等学校—教材 IV. ①H335

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 162809 号

universal tool · unique value · useful source · unanimous choice



悠游网—外语学习 一网打尽

www.2u4u.com.cn

外研社旗下网站, 打造外语阅读、视听、测试、共享的全方位平台

登录悠游网, 您可以:

- 阅读精品外语读物, 独有资源, 涵盖广泛, 学习必备。
- 观看双语视频、名家课堂、外语系列讲座。
- 多元外语测试, 检测外语水平和专项能力, 获得外语学习方案。
- 外语资源共享, 网友互动, 小组讨论, 专家答疑, 语言学习无疑难。
- 网站推出众多精彩大礼包, 可通过积分换购。

贴心小提示:

刮开封底刮刮卡, 获得网站积分充值验证码, 即可到网站注册、充值。

出 版 人: 于春迟

项目策划: 崔 岚

责任编辑: 王 霁

封面设计: 孙莉明

版式设计: 蔡 颖

插图设计: 张苏梅

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京京师印务有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 21.5

版 次: 2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5600-9914-9

定 价: 45.00 元 (附 CD-Rom 光盘一张)

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 199140001



前言

德语外贸商函是一种格式化程度很高的应用文。如何让这种“商八股”跟上科技时代的步伐,走进办公条件现代化的写字楼,一直是笔者孜孜不倦的追求。在多年执教的过程中,笔者参考了 Rudolf Sachs 的 *Deutsche Handelskorrespondenz* 和孙黎珠老师的《德语外贸应用文》以及德国近年新出版的有关书籍,作了较大的补充和更新,形成了一套可供在计算机上按需组合,草拟外贸函件的德语工具书。几年前曾由北京大学出版社附光盘出版,但远未能满足读者的需求。感谢外语教学与研究出版社的编委们,能考虑到拙作的实用性和社会效益,同意归口再版。笔者也借机进行了少量的勘误和补充。

本书共分 21 章。除了第 0 章为函件的格式外,其余各章的内容包括了外贸业务的所有环节。加上选编了大量的上机编辑用语,信息的覆盖面相当广。在语言风格上,摒弃文牍式的表达,力求时新,向德国目前商函语言风格的流行趋势——简明、实用和自然靠拢;在表达语气上,从彬彬有礼到轻度幽默,可供选择的范围较大,保证了本书有较强的实用性。

刻录在 CD 光碟上的文本,专供在计算机上编辑商函使用,使用者可借助通用文字编辑软件的帮助,在几分钟内完成一封函件的草拟工作,拟出的商函无语法错误、用词准确、格式规范、语言地道。保证了商务往来的正常进行,也有助于所在企业及草拟人的形象的提升。此外,外贸工作者如能根据所从事的行业实际和经常使用的专业词汇,在使用的过程中,对本书的内容进行补充储备,草拟函件时更能得心应手。

本书可以作为综合性大学和外语外贸大学德语专业的商务教材或参考书使用,也可作为和德语国家往来的外贸从业人员的日常工具。

本书的德文稿虽几经德国专家审阅,但本人能力毕竟有限,谬误在所难免,望读者海涵,并予指正。

编者

2010 年 3 月于广州中山大学



计算机文本使用说明

计算机文本可供学生上机练习草拟商函以及对德语国家的外贸从业人员作为日常工作的工具使用。

文本按外贸的业务环节分成 20 章，章节代号与书本上的完全一致，用圆点相隔。第一个数字表示章，第二个数字表示节，每章分四节，节的序号在各章中代表的内容也是相同的，即：

1. 典型函件
2. 函件结构图
3. 函件变例
4. 上机草拟函件用语

第三个数字是节下再细分的内容，如此类推。

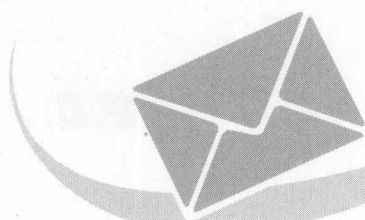
光盘插入光驱后，双击光盘根目录下的 gerset.htm，进入目录。

文本各章独立使用，可在目录中通过点击章节名进入。草拟商函时，先调出“上机草拟函件用语”，根据与客户的关系，选一组对应的“称呼和结束问候语”，复制到新打开文档中。因“称呼和结束问候语”是按德语商函的格式设计成表格的，所以要进行转换。具体的做法是定义后，点击工具栏的“表格”，打开“转换”选项，选择“表格转换成文本”，便会出现符合德文书信的格式要求的版面。再按商函的内容层次从上机用语中选择合适的现成句子，插入其间，至草拟工作完成。

函件用语按结构图的内容层次都用章节号作了细分，并用黑体字在章节号后对内容作了提纲式的概括，使用者可以一目了然，根据不同的内容选择用语。

有些用语的意思从汉语的角度看差不多，选用时应多从德语句子的链合手段着眼，也可以更改词序或加入必要的连词，使行文流畅，句际间的链合达到天衣无缝。

此外光盘中的文本宜复制到自己的电脑中使用。对德语国家的商贸从业人员可视其为工具，在相关的章节后另辟地方，收集自己在实际工作中碰到的行业词汇或短语，方便自己在需要时直接提取使用。



Inhaltsverzeichnis 目录

第 0 章	德语商函的格式与发送	1
Reihe 0	Äußere Form und Sendung des deutschen Geschäftsbriefs	
第 1 章	公司的介绍	17
Reihe 1	Firmennachweis	
第 2 章	信用调查	26
Reihe 2	Ersuchen um Kreditauskunft	
第 3 章	信用调查复函	34
Reihe 3	Kreditauskunft	
第 4 章	询价	46
Reihe 4	Anfrage	
第 5 章	报价	62
Reihe 5	Angebot	
第 6 章	还盘	84
Reihe 6	Gegenangebot	



第 7 章 订货	98
Reihe 7 Bestellung	
第 8 章 订货确认	113
Reihe 8 Auftragsbestätigung	
第 9 章 拒绝订货	125
Reihe 9 Ablehnung einer Bestellung	
第 10 章 撤销订货	136
Reihe 10 Widerruf einer Bestellung	
第 11 章 发货通知及发票	149
Reihe 11 Versandanzeige und Rechnung	
第 12 章 收货确认及付款通知	166
Reihe 12 Bestätigung des Empfangs der Ware und Zahlungsanzeige	
第 13 章 拖延交货: 催交函	176
Reihe 13 Lieferungsverzug: Mahnung	
第 14 章 拖延交货: 复催交函	193
Reihe 14 Lieferungsverzug: Antwort auf Mahnung	
第 15 章 异议与索赔	206
Reihe 15 Beschwerde (Mängelrüge)	



第 16 章 异议与索赔的复函	221
Reihe 16 Antwort auf Beschwerde	
第 17 章 拖延付款：催款函	239
Reihe 17 Zahlungsverzögerung: Mahnung	
第 18 章 拖延付款：复催款函	256
Reihe 18 Zahlungsverzögerung: Antwort auf Mahnung	
第 19 章 国外代理	271
Reihe 19 Auslandsvertreter	
第 20 章 致银行、保险公司用函	290
Reihe 20 An Bank und Versicherungsgesellschaft	
词汇索引	305
参考文献	331



第 0 章

Reihe

德语商函的格式与发送

Äußere Form und Sendung des deutschen Geschäftsbriefs

0.0 引言

商务函件常被看作是一个企业的名片，在一定的程度上体现了一个企业或是草拟人的形象。因此，给予足够的重视，弄清和掌握德语商函的格式，写出不让德国人看了皱眉头的函件在提出与国际接轨的今天，是很有意义的。

当今的商函都是用计算机草拟的。我们根据 1996 年新版的德国工业标准 DIN 5008 *Schreib- und Gestaltungsregeln für Textverarbeitung* 有关文字处理的草拟规定，选取涉及与商函有关的重要内容，并就信函的格式要求作些解释和说明。同时简单介绍草拟完成后使用的几种发送方式。

0.1 德语特殊字母的处理

在计算机上草拟德语信函，首先会碰到一个不大不小的问题：德语中的几个特殊字母由于没有包含在我国通用的键盘中，该如何处理？解决的办法虽然有几个，但最好、最省事的办法是设置一个德语键盘，即通过“设置”把软件中已有的功能调出，使手头的键盘变得与德国通用键盘相似。

以使用最为广泛的 Microsoft Word 为例，具体的操作如下：

- 1) 打开计算机后，用鼠标左键单击左下角的“开始”按钮
- 2) 把光标移至弹出的菜单中“设置(S)”项上，再点击选项框中的“控制面板(C)”
- 3) 在新出现的“控制面板”窗口上，点击“键盘”直观示意图
- 4) 在弹出的“键盘属性”对话框中选择“语言”命令项，再单击“添加(D)...”按钮



- 5) 在新出现的“添加语言”对话框中点开可供选择的语种，再利用垂直滚动条选择“德语(标准)”，最后用鼠标左键点击“确定”按钮，加以确定。

上述步骤完成后，一个个性化的德语键盘便设置完毕，其在状态栏右下角上显示的直观图标为 De。这样，便可利用鼠标或按键，随意、快捷地在中、英、德三个语种间进行转换。

在新设置的德语键盘中，主要键位的排列与真正的德国键盘(图一)差不多，与我们惯用的键盘大同小异，区别只表现在少部分按键上，但总的说来并不复杂。使用几回便可掌握，且一劳永逸。仅需作一点小说明：有些按键旁边还标有另一符号，如“q”字键旁有@，“2”字键旁有“2”（平方）等，这些符号的取得是要先按下空格键右边的“Alt”键后，才能击出。



(图一)

0.2 商函的格式

商函的格式因传递的方式不同而有异，但都以通过邮局传递的信函为基础。这里说的商函格式就是以此为依据的。

商务函件按规定采用 A4 规格的纸张。内容可分为 9 项：A. 发信人情况；B. 收信人姓名和地址；C. 函件相关记号和发函日期；D. 事由及函件处理说明；E. 称呼；F. 正文；G. 结束客套语；H. 落款；I. 附件与抄送说明。具体的排列位置如图二（见第 7 页）：



(A)

Feld für Briefkopf (Vordruck Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

(B)

Hansmann & Söhne KG
Frau Eva Neumann
Postfach 83 14 65
65915 Frankfurt

Telefax (02 21) 1 73 - 2 50
E-mail izfrankfurt@schmidtco.de

(C)

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht von Unser Zeichen, Unsere Nachricht von
gh-el

Telefon, Name Datum
(02 21) 173 - 2 45 Herr Gerhard 2010-07-20

(D)

Unser Angebot an Hard- und Software

(E)

Sehr geehrte Frau Neumann,

heute informieren wir Sie über unsere neuen Hard- und Softwareprodukte.

In unser Hardwareangebot haben wir leistungsfähige Arbeitsplatzcomputer mit einem Hauptspeicher von 2 GB und einer Festplatte von 640 GB aufgenommen. Der beigelegte Prospekt gibt Ihnen einen Überblick über unsere neuen Computer.

Richten Sie Ihre besondere Aufmerksamkeit aber auf unsere Softwarepalette. Die Version 7.2 des

(F)

Textverarbeitungsprogramms TEXT 2007

ermöglicht das automatische Korrigieren von Eingabefehlern. Wenn Sie z.B. den Satzanfang mit einem Kleinbuchstaben beginnen, korrigiert das Programm diesen Fehler. Der erste Buchstabe des Satzes erscheint dann groß. Gegenüber der Version 7.1 sind viele Funktionen anwenderfreundlicher geworden. Das beiliegende Faltblatt informiert Sie über dieser Software.

Wir führen Ihnen unsere neuen Computer und Programmversionen gern einmal vor. Vereinbaren Sie doch mit uns einen Termin.

(G)

Freundliche Grüße

Bürosysteme
Schmidt & Co.OHG

(H)

i.v. Helga Schulze
Helga Schulze

(I)

Anlagen
1 Prospekt
1 Faltblatt

(A2)

Feld für Geschäftsangaben
Bei Kapitalgesellschaften: Feld für gesellschaftsrechtliche Angaben

(图中的圆点代表空行)

(图二)

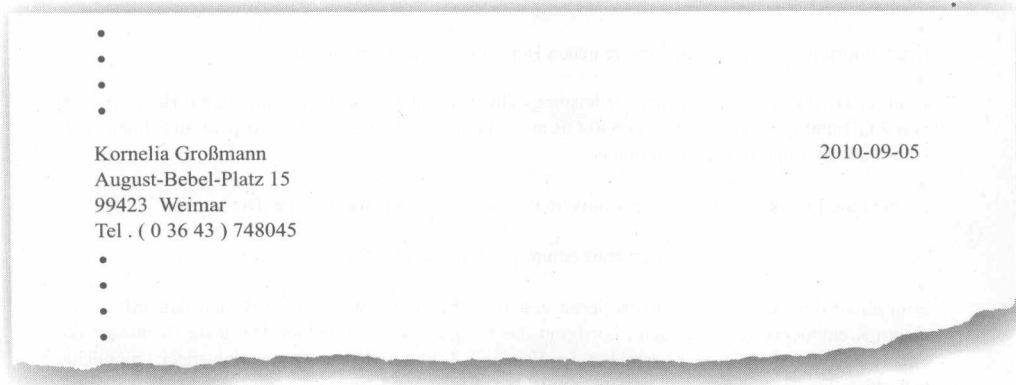


下面分别就各项加以说明。

A. 发信人情况

俗称信头。一般指公司用笺顶端预先印刷的部分，即图中的 A (1)。严格地说，也应该包括下端 A (2) 在内。按德国工业标准 DIN 676 *Geschäftsbrief-Einzelvordrucke und Endlosvordrucke* 的规定，信头 A (1) 有两种尺寸，宽度分别为 45mm 及 27mm。其内容包括公司的名称、商标徽志、邮编地址、电话、传真号、互联网址等。A (2) 可有可无，且没有具体的尺寸规定，其内容多为开户银行及账号，对股份公司来说，还应列出董事会、监事会、法人等情况。

如果用笺没有信头，则发信人的公司、地址可以从离纸上端的第五行开始键入。写法见图三。为了方便联系一般都加上电话、传真、电子邮箱或互联网址等情况。



(图三)

B. 收信人姓名地址

不管信头采用哪种尺寸，收信人姓名地址可在其后空一行开始，与左面纸边的距离为计算机设定边距。收信人姓名地址的写法与使用窗式信封有关，为保证所有信息都能在信封的窗口上显示，其位置不能超过九行。其中第一、二行用于对邮件性质的说明，由第三行起到第九行止为收信人姓名、地址。具体的安排见下面两个示例：

例1：

- 1
- 2
- 3 Herrn Direktor
- 4 Dipl. -Kfm. Kurt Gräser
- 5 Massivbau AG



6 Postfach 10 11 18

7

8 01576 Leipzig

9 GERMANY

例2:

1 Einschreiben - Rückschein

2

3 Firma Lehman & Krause

4 Frau Luise Hartmann

5 Johannisburgstr. 4 a

6

7 60848 Frankfurt

8 GERMANY

9

为了对这些规定有更清楚的了解，下面对有关的各项内容再作些补充：

- a. 邮件性质说明系指发函人对该函件的性质或寄发要求所作的提示，如“Drucksachen”（印刷品），“Warensendung”（邮寄样品），“Rückschein”（回执），“Einschreiben”（挂号），“Eilzustellung”（速递），“Nicht nachsenden”（无须转寄），“Wenn unzustellbar zurück”（如无法投递，请退回）等（见上例 2）。如果没有邮件性质说明，第一、二行也应按规定留空（见上例 1）。
- b. 称谓一般只用“Herrn”或“Frau”，其前面不必加“an”。称谓不能省略，不宜缩写，大多单独占一行，但如果收件人为两个，占的行数太多，或地址太长，位置超出九行，亦可把称谓与姓名合为一行。如要提及收件人的官衔或职称，可放于称谓之后，同处一行。如：“Frau Ministerialrätin”或“Herrn Direktor”等（见上例 1）。学衔则应与姓名连用。
- c. 收信人姓名的顺序为先名后姓。一律全写，不宜缩略成“K. Schneider”，以表示对对方的尊重。如收件人有学衔，因为学衔伴随一个人终生，应在同一行上，冠于姓名之前。写为：“Dipl. -Kfm. Kurt Gräser”或“Dr. Hans Sendler”，学衔都用缩写（见上例 1）。
- d. 如果对方的公司名后没有“AG”（股份公司）、“GmbH”（有限责任公司）、“KG”（两合公司）或“OHG”（无限责任商业公司）等表示公司体制的缩语，应该在公司名字之前加上“Firma”（见上例 2）。



- e. 公司名称与收信人名字的先后顺序有不同的含义。个人名字在公司名称之前（见上例 1），表示函件应交由本人亲收，以前常用的“z. H”或“z. Hd”（zu Händen von）已不再使用；如果公司名称在前，个人名字在后（见上例 2），则表示该函件可由秘书或其他有关人士拆阅，国际通用的“c/o”（care of）及德文缩写“i. Fa”（in Firma）或“i. H”（im Haus）今天也不再时兴。
- f. 街道名字如本身包含“-straße”的，如 Johannisburgstraße，该“-straße”可使用缩写，简为 Johannisburgstr.（见上例 2），但如“Straße”作为一个单词出现，则应写全：Leipziger Straße 5a；以免造成不必要的误解。
- g. 街道门牌或邮政信箱号与邮编城市之间按规定要留空一行（见上例 1 及例 2），这是专供机器自动化分捡信件时作识别的标记，不可占用。
- h. 德国统一后，新邮政编码已取消了原来区别两德的附加标志，并从 1993 年 7 月起改为 5 位数。除了增加东部的莱比锡和德累斯顿（编码第一位数为 0）及纽伦堡和埃尔富特（编码第一位数为 9）外，西部其余大城市原编码的第一位数没有变动。前两位数表示以某一两个大城市为中心的大区，后三位数依次为镇、乡、村或信箱号、大户号、投递号。

具体如下：

0	Leipzig u. Dresden	莱比锡和德累斯顿
1	Berlin	柏林
2	Hamburg	汉堡
3	Hannover	汉诺威
4	Düsseldorf	杜塞尔多夫
5	Köln	科隆
6	Frankfurt	法兰克福
7	Stuttgart	斯图加特
8	München	慕尼黑
9	Nürnberg u. Erfurt	纽伦堡和埃尔富特

- i. 按书写规定的要求，地址上的国家名与邮编城市之间不空行，国家名称的字母一律大写，以便区分。也可在邮政编码前加上国际通用代表国别的字母，如德国加“D-”瑞士加“CH-”奥地利加“A-”等。

若使用没有信头的信笺，可以从第 13 行开始键入，第 13、14 行为邮件性质的说明，由第 15 行起为收信人姓名、地址。书写的格式完全一样。

C. 函件的相关记号和发函日期

该项包含的内容较多，包括发函人或口授人、记录员的代号、发函日期、所复



函件的来函日期、编号等。德国的公司用笺，该项的题头常用其他颜色或小一号的字体预印，分为：“Ihre Nachricht vom”（所复函件的来函日期），“Unsere Zeichen”（本函记号，常为发函人或口授人、记录员的代号），“Unsere Nachricht vom”（本函的发出日期），“Telefon”（联系人电话），“Ort”（发函地点）等项。只需补充内容便可。

没有预印这部分内容的信笺，不必专门列出，可把各项内容分成两部分，有关所复函件来函的内容并入事由项。如：

Chinesische Textilien

Ihr Auftrag vom 02.03.2008

如果想为函件的正文多留地方，这一部分内容及发函人情况可放在“收信人姓名地址”部分的第一行后面，从第 50 格开始，分栏列出，见图四。

Feld für Briefkopf (Vordruck Form A nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

•
•
Industrie- und Handelskammer
Herrn Wolfgang Müller
Märkische Straße 120

•
44141 Dortmund

•
•
•
•
Umstellung der Textverarbeitung

Ihre Zeichen : mü-h

Ihre Nachricht vom : 09-06-15

Unser Zeichen : fi-ji

Unsere Nachricht vom : 09-06-08

•
Name : Frau Krüger

Telefon : (02 21) 1 79-42 40

Telefax : (02 21) 1 79-42 44

•
Datum : 09-06-22

(图四)

日期的表示法，按 ISO 国际标准及 DIN5008 的规定，顺序应为年、月、日。日与月采用双位数表示，年份用四位，不引起误解时，也可用两位。中间用中横线连接：

2008-06-12 或 08-06-12

进入 2000 年后，采用 4 位数表示年份可避免误读的可能。

事实上，德国人仍习惯他们原来日、月、年的排列顺序。只是接受了日、月采用双位表示的办法，并省去以前在日期前面惯加的定冠词“den”。所以常见的依然是

12.06.2008 或 12.06.08

用德语词或其缩写表示月份的用法，如 12. Aug./August，一般只出现在函件的正文中。



D. 事由及函件处理说明

距前项空两行开始，左对齐键入。目前，德国按标准印制的公司用笺都不加印题头“Betreff”的字样。非公函纸更不必画蛇添足。

事由是函件内容标题式的高度概括。表达要求简明扼要，不宜使用完整的句子，最常用的是名词或名词加介词组成的短语。如 Ersuchen um Kreditauskunft, Ihr Auftrag vom 02.03.2008 等等。事由可用粗体字、疏排等方法以示强调。

函件的处理说明是发函人希望该函件得到如何处理，如“Eilt”（急件），“Vertraulich”（保密）等，可在事由之后，空三格加入。不必使用标点符号。需要强调时，也可采用疏排或粗体字。如果事由太长，函件处理说明的位置不够，可把处理说明放到“收信人姓名地址”部分的最后一行后面，由第 50 格开始键入。

E. 称呼

与事由项之间的距离为两空行。左对齐，以大写开始，逗号结束。初次联系，不知道具体人的姓氏时，通用的称呼是：

Sehr geehrte Damen und Herren,

知道具体人的姓氏：

Sehr geehrte Frau + 姓，

Sehr geehrter Herr + 姓，

如来往较多，双方关系密切也可升格为：

Liebe Frau + 姓，

Lieber Herr + 姓，

不同形式的称呼应选用相应的结束问候语（为方便使用，在计算机文本中已按匹配的情况，进行了分组，可直接选用）。

F. 正文

现代德语商函的正文都从称呼之后空一行开始，左对齐，小写（除了第一个词是大写词外）键入，不必空格缩进。

商函使用的语言日趋简洁、自然、实用。文牍式的德语，过于礼貌的空洞表达被越来越多的人摒弃。现代商函的句子都不太长，从句多为一级，极少超过两级，更有人主张句子长度应控制在 15 个单词之内。

叙述的层次要分明，注意划分段落。只要意思独立完整，一句话也可自成一段。段与段之间应空一行作为分段的标志，同时也可达到醒目的效果。

需要逐一罗列的多项内容可用破折号、圆点、序数词或字母带头分列，缩进若干格后进行。



要强调所写的内容需时,可使用黑体字,划底线、疏排或缩入法进行。缩入法一般是重开新行后从第 10 格开始的。

函件的内容较多而需要续页时,应在第一页上加上页码,做法是在信头下或非公函纸的第五行上,居中加入。页码的标准表示法是数目字的前后加中横线,中横线与数字之间键入空格。如第一页的标志为: - 1 -。之后,在该页最后一行的末端,一连键入三个圆点(德语句号),即德语的省略号,表示下续,不必再加任何文字说明。这个下续符号与上面正文最后一行文字的距离至少要有一空行。续页同样要按上述方法标上页码,如此类推,见图五。

— verfügbar sind.

• Bitte sorgen Sie dafür, dass nach erfolgreicher Schulung die Teilnehmer etwas Zeit erhalten, um selbst manches mit ihrem neuen Programm auszuprobieren. Erfahrungsgemäß ist diese „Probierphase“ für die spätere Arbeit wichtig.

Feld für Briefkopf (Vordruck Form A nach DIN 676)

•
- 2 -
•

Nach zwei Monaten Einsatz soll ein zweitägiger Aufbaukurs die Kenntnisse auffrischen und ergänzen. Dieser Kurs dient der Vermittlung weiterer Funktionen und Arbeitstechniken. Außerdem soll er zur Besprechung von Praxisproblemen, die bis dahin aufgetreten sind, genutzt werden.

•
5. Serviceleistungen. Im Service liegt einer der großen Vorteile unseres Komplettangebots. Für techni-

(图五)

函件写完后,如发现还有简短的遗漏需要添加,可在信笺最下部空白处,左对齐键入“PS”(又及)字样,进行补充。

商函正文中常用的符号及某些规范的表达,下面专门再用一节去说明。

G. 结束问候语

与正文的距离为一空行,左对齐开始。最常用的套语有: