

*A Comprehensive Guide to*  
**Modern Chinese and English**  
**Business Letters**

中英  
商業書信大全

依據標準的中、英商業書信規格撰寫

- 收錄範例超過 **180** 則
- 提供中、英商業書信寫作知識
- 包羅各類商業書函文體

林樂樂 • TONY YUEN 著

第二版

# 中英商業書信大全

A Comprehensive Guide to  
Modern Chinese and English Business Letters

---

- 作者：林樂樂 • Tony Yuen  
責任編輯：羅小惠  
封面設計：米志德  
出版者：世界出版社  
          臺灣德士古道220-248號臺灣工業中心14樓  
          2408 8801
- 印刷者：復興橡皮印刷有限公司  
          臺灣德士古道220-248號臺灣工業中心14樓  
          2408 8801
- 總代理：世界出版社  
          臺灣德士古道220-248號臺灣工業中心14樓  
          2408 8801
- 門市部：香港銅鑼灣軒尼詩道475-481號東南大廈1-2樓  
          九龍旺角新世紀廣場668號舖  
          九龍樂富商場第一期F10至F11號舖  
          九龍黃大仙黃大仙中心商場地庫B16號舖  
          九龍深水埗寶熙苑商場地下6號舖  
          九龍將軍澳厚德邨商場129至130號舖  
          九龍將軍澳尚德邨商場202號舖  
          九龍慈雲山慈雲山中心305-306號舖  
          新界沙田瀝源邨瀝源商場CC214號舖  
          新界沙田新城市廣場第一期二樓217-218號舖  
          新界屯門蝴蝶邨蝴蝶商場C221-C222號舖
- 新加坡總代理：大眾書局 POPULAR BOOK CO.(PTE) LTD.  
          20 Old Toh Tuck Road  
          Singapore 597655  
          338 2323
- 馬來西亞總代理：大眾書局 POPULAR BOOK CO. (M) SDN. BHD.  
          7 Jalan 3/91A  
          Taman Shamelin Perkasa  
          Batu 3 1/2, Jalan Cheras  
          56100 Kuala Lumpur, Malaysia.  
          983 8269
- 初版日期：1999年3月  
再版日期：2000年6月

© 1999 世界出版社／新加坡大眾書局／馬來西亞大眾書局版權所有，未經出版者書面批准，不得以任何形式作全部或局部之翻印、翻譯或轉載。

PRINTED IN HONG KONG

ISBN 962-432-094-2

14152.3

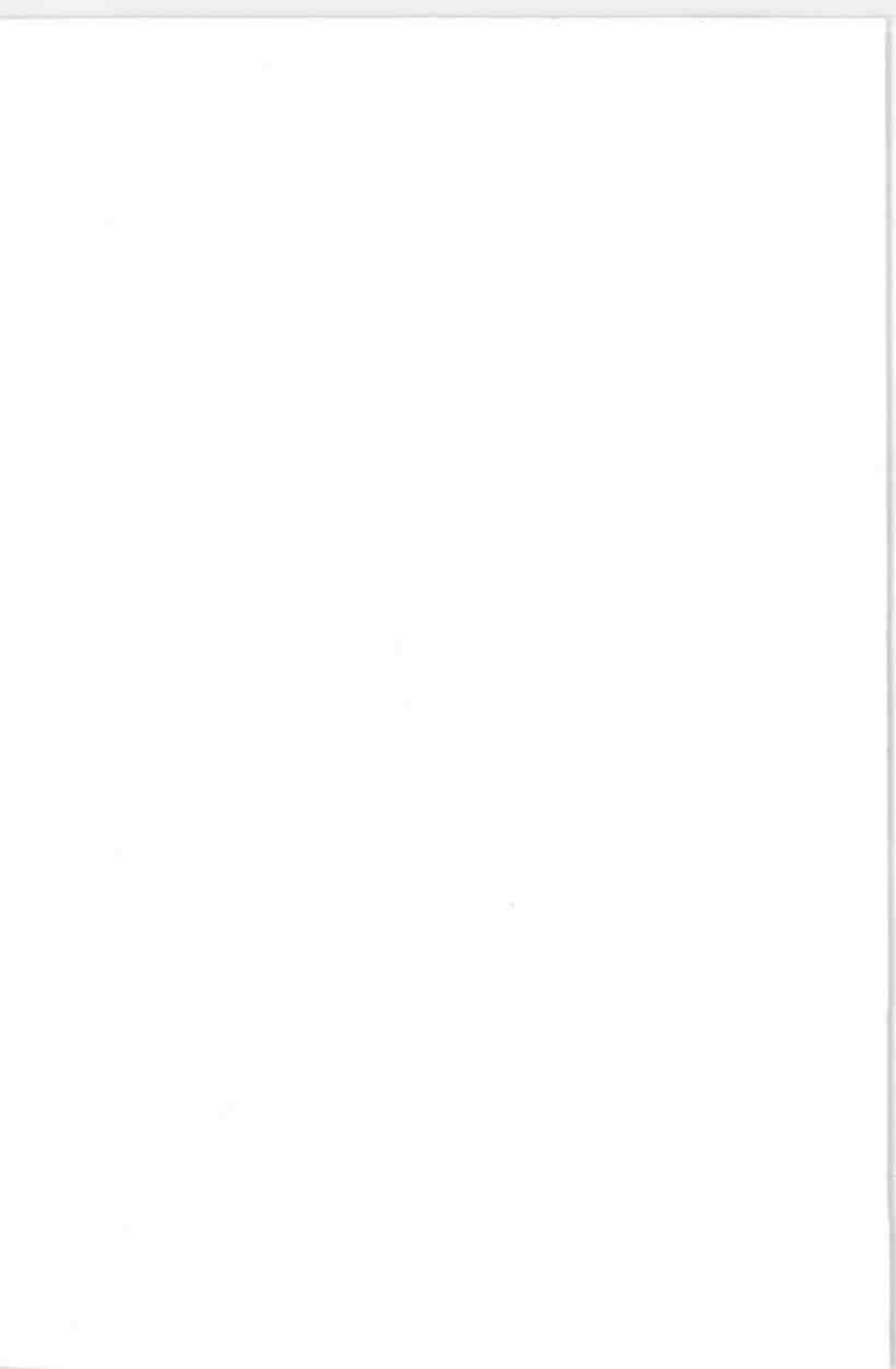
f8-2

# 中英商業書信大全

A Comprehensive Guide to  
Modern Chinese and English Business Letters



7

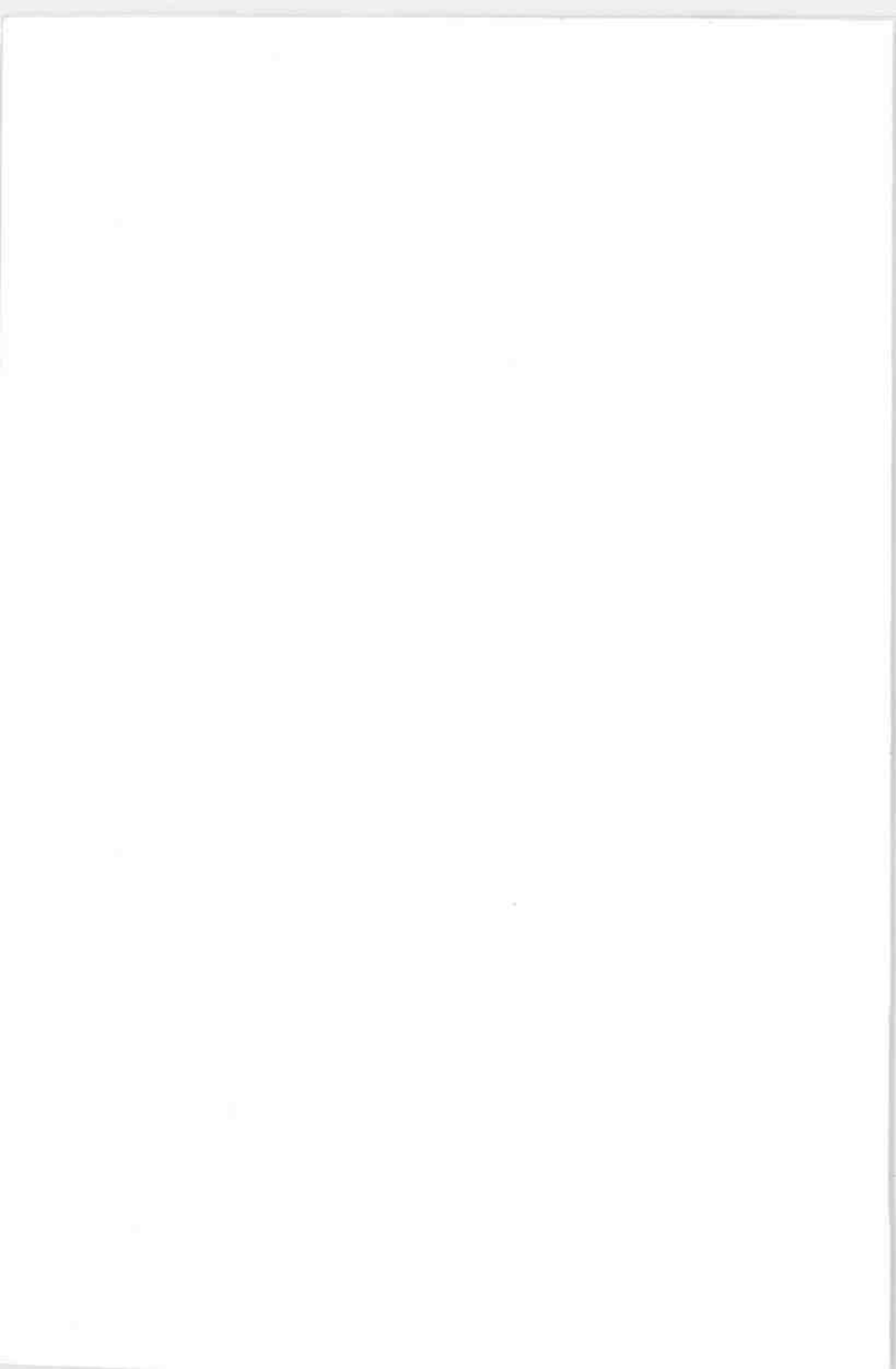


# 序

隨着經濟環境的轉變，中文商業書信在香港的地位日益提升，與英文商業書信同樣重要。因此，對商界人士來說，懂得運用中、英商業書函的寫作技巧便十分重要。可是，兩者的寫作規格及表達手法迥異，要準確掌握實在並不容易。

《中英商業書信大全》提供全面的商業書函知識，正好能幫助讀者同時學習中、英商業書信的寫作技巧。全書分為兩大部分：「中文商業書信」及「英文商業書信」，介紹中、英商業書信的定義及規格；並以一題兩寫的形式，提供大量範例，讓讀者參考依據。

書中涵蓋的商業書信種類眾多，包括產品與服務的介紹、查詢、報價、下訂單、帳務、投訴、人力資源、銀行服務、保險、法律和對外關係。此外，更列明各類書函的寫作要點，清楚易明，是商界人士必備的工具書。



# 目錄 Contents ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

## 中文商業書信

|                    |        |
|--------------------|--------|
| <b>I 中文商業書信簡介</b>  | 31     |
| 一、何謂中文商業書信？        | 31     |
| 二、結構和格式            | 31     |
| 1. 郵遞信件            | 31     |
| 2. 傳真文件            | 36     |
| 3. 備忘錄             | 38     |
| 4. 信封              | 40     |
| <br><b>II 業務推廣</b> | <br>43 |
| 一、產品與服務介紹          | 43     |
| 1. 寫作要點            | 43     |
| 2. 範例              | 45     |
| 1) 向新客戶推銷汽車護理服務    | 45     |
| 2) 向新客戶推銷家庭用品      | 46     |
| 3) 推銷人壽保險計劃        | 47     |
| 4) 向常客推銷家庭用品       | 48     |
| 5) 向常客推銷嶄新的汽車護理服務  | 49     |
| 6) 向常客推銷信用卡服務      | 50     |

|                |    |
|----------------|----|
| 7) 百貨公司裝修後重新開幕 | 51 |
| 8) 推廣公司商標      | 52 |
| 9) 推銷人力資源服務    | 53 |

## 二、推廣業務的跟進信 54

### 1. 寫作要點 54

### 2. 範例 55

|               |    |
|---------------|----|
| 1) 推廣銀行服務     | 55 |
| 2) 推銷汽車吸塵機    | 56 |
| 3) 推銷會員卡      | 57 |
| 4) 跟進電話訂貨     | 58 |
| 5) 推銷汽車防盜系統   | 59 |
| 6) 跟進面談       | 60 |
| 7) 落實協議條款     | 61 |
| 8) 落實合作計劃     | 62 |
| 9) 安裝防盜系統     | 63 |
| 10) 確認訂單      | 64 |
| 11) 與顧客落實合作關係 | 65 |
| 12) 跟進訂單之一    | 66 |
| 13) 跟進訂單之二    | 67 |
| 14) 生意做不成後    | 68 |
| 15) 顧客終止保安合約後 | 69 |

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| <b>III 貿易往來</b>     | <b>71</b> |
| <b>一、查詢與回覆</b>      | <b>71</b> |
| <b>1. 查詢</b>        | <b>71</b> |
| 1) 寫作要點             | 71        |
| 2) 範例               | 72        |
| (1) 查詢有關電腦的資料及折扣    | 72        |
| (2) 查詢維修辦公室事宜       | 73        |
| (3) 查詢裝修辦公室事宜       | 74        |
| (4) 要求作示範           | 75        |
| (5) 徵求廣告代理          | 76        |
| (6) 索取產品資料          | 77        |
| (7) 查詢推廣活動          | 78        |
| (8) 索取供應商名單         | 79        |
| (9) 向海外製造商索取本地供應商名單 | 80        |
| (10) 爭取代理權          | 81        |
| (11) 索取購物折扣         | 82        |
| (12) 向產品總公司索取資料     | 83        |
| (13) 徵求代理商          | 84        |
| (14) 查詢別家公司的資料      | 85        |
| (15) 查詢某人的財政狀況      | 86        |
| (16) 查詢付運手續         | 87        |
| (17) 查詢貨物包裝事宜       | 88        |
| <b>2. 回覆</b>        | <b>89</b> |
| 1) 寫作要點             | 89        |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 2) 範例                  | 90  |
| (1) 回覆索取目錄             | 90  |
| (2) 應有可能成為分銷商的公司要求寄上樣本 | 91  |
| (3) 寄出合約示意合作           | 92  |
| (4) 建議合約條款             | 93  |
| (5) 新產品介紹              | 94  |
| (6) 推銷折扣優惠             | 95  |
| (7) 拒絕給予折扣             | 96  |
| (8) 拒絕更改合約             | 97  |
| (9) 因保養期已過而拒絕更換貨品      | 98  |
| (10) 因無單據而拒絕更換貨品       | 99  |
| (11) 拒絕更改送貨日期          | 100 |
| (12) 指示往別處索取資料         | 101 |
| (13) 指示往別處接洽生意         | 102 |
| (14) 覆信建議批核公司貸款        | 103 |
| (15) 覆信建議拒絕公司貸款        | 104 |
| (16) 覆信建議批核私人貸款        | 105 |
| (17) 覆信建議以較強硬條款批核私人貸款  | 106 |

## 二、報價 107

### 1. 寫作要點 107

### 2. 範例 108

#### 1) 一般報價 108

#### (1) 標準報價之一 108

|                 |     |
|-----------------|-----|
| (2) 標準報價之二      | 109 |
| (3) 標準報價之三      | 110 |
| (4) 標準報價之四      | 111 |
| (5) 附有價目表的報價信   | 112 |
| (6) 有附帶條件的報價    | 113 |
| (7) 附有服務報價表的報價信 | 115 |
| 2) 對報價的回覆       | 116 |
| (1) 接納報價之一      | 116 |
| (2) 接納報價之二      | 117 |
| (3) 拒絕接納報價      | 118 |
| (4) 拒絕運送條件      | 119 |
| (5) 要求減價之一      | 120 |
| (6) 要求減價之二      | 121 |
| (7) 要求縮短送貨期     | 122 |
| 3) 報價後跟進        | 123 |
| (1) 跟進沒有回應的報價   | 123 |
| (2) 報價遭拒絕後跟進    | 124 |

|              |            |
|--------------|------------|
| <b>三、下訂單</b> | <b>125</b> |
| 1. 寫作要點      | 125        |
| 2. 範例        | 126        |
| 1) 訂貨        | 126        |
| (1) 電話詢問後訂貨  | 126        |
| (2) 初次訂貨     | 127        |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| (3) 接到產品目錄後訂貨      | 128 |
| (4) 接到報價後訂貨        | 129 |
| (5) 一般下訂單          | 130 |
| (6) 與營業員面談後下訂單     | 131 |
| 2) 回覆              | 132 |
| (1) 確認訂單           | 132 |
| (2) 確認訂單的詳細資料      | 133 |
| (3) 確認付運安排         | 134 |
| (4) 鼓勵在特價期間再訂購     | 135 |
| (5) 因不想減價而拒絕訂貨     | 136 |
| (6) 因付運條件不合而拒絕訂貨   | 137 |
| (7) 因信貸戶口存款不足而拒絕訂貨 | 138 |
| (8) 因缺貨而拒絕訂貨       | 139 |
| (9) 向顧客介紹其他貨品      | 140 |

## 四、帳務 141

### 1. 信貸 141

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 1) 寫作要點         | 141 |
| 2) 範例           | 142 |
| (1) 買方向銀行申請信用貸款 | 142 |
| (2) 銀行提供信用貸款    | 143 |
| (3) 買方通知賣方付款辦法  | 144 |

### 2. 發票 145

|         |     |
|---------|-----|
| 1) 寫作要點 | 145 |
|---------|-----|

|                  |     |
|------------------|-----|
| 2) 範例            | 146 |
| (1) 信件連發票——非相熟客戶 | 146 |
| (2) 信件連發票——相熟客戶  | 147 |
| (3) 賣方發出付款通知書    | 148 |
| (4) 買方索取收款通知書    | 149 |
| (5) 賣方開發收款通知書    | 150 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 3. 催促付款與回覆            | 151 |
| 1) 寫作要點               | 151 |
| 2) 範例                 | 152 |
| (1) 供應商請顧客選擇付款辦法      | 152 |
| (2) 信件連月結單            | 153 |
| (3) 第一次催款函之一          | 154 |
| (4) 第一次催款函之二          | 155 |
| (5) 第一次催款函之三          | 156 |
| (6) 第一次催款函之四          | 157 |
| (7) 第二次催款函之一          | 158 |
| (8) 第二次催款函之二          | 159 |
| (9) 語氣較強硬的催款函         | 160 |
| (10) 第三次催款函之一         | 161 |
| (11) 第三次催款函之二——逼令客戶付款 | 162 |
| (12) 拒絕接納新訂單直至繳付欠款    | 163 |
| (13) 最後催款函之一          | 164 |
| (14) 最後催款函之二          | 165 |
| (15) 最後催款函之三——採取法律行動  | 166 |
| (16) 為過期繳款道歉之一        | 167 |

|                |     |
|----------------|-----|
| (17) 為過期繳款道歉之二 | 168 |
| (18) 拒絕付款      | 169 |
| (19) 感謝繳付欠款    | 170 |
| (20) 提議分期付款    | 171 |
| (21) 接納以分期形式付款 | 172 |
| (22) 以支票付款     | 173 |

## 五、投訴與回覆 174

### 1. 投訴 174

|            |     |
|------------|-----|
| 1) 寫作要點    | 174 |
| 2) 範例      | 175 |
| (1) 貨品素質   | 175 |
| (2) 數量不符   | 176 |
| (3) 包裝出錯   | 177 |
| (4) 貨品損壞   | 178 |
| (5) 運送出錯   | 179 |
| (6) 貨期延誤   | 180 |
| (7) 未能依期完工 | 181 |

### 2. 回覆 182

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 1) 寫作要點         | 182 |
| 2) 範例           | 183 |
| (1) 回覆不滿貨品素質的投訴 | 183 |
| (2) 回覆數量不符的投訴   | 184 |
| (3) 回覆包裝不妥善的投訴  | 185 |

|                 |     |
|-----------------|-----|
| (4) 回覆貨期延誤的投訴   | 186 |
| (5) 答應作出退款      | 187 |
| (6) 答應作出賠償      | 188 |
| (7) 回覆未能依期完工的投訴 | 189 |
| (8) 回覆無理投訴      | 190 |
| (9) 回覆員工無禮的投訴   | 191 |
| (10) 拒絕賠償       | 192 |

## **IV 行政管理** 193

### **一、人力資源** 193

#### **1. 寫作要點** 193

#### **2. 範例** 195

|               |     |
|---------------|-----|
| 1) 聘用         | 195 |
| 2) 宣佈職員擢升     | 196 |
| 3) 宣佈加薪       | 197 |
| 4) 向客戶宣佈職員辭職  | 198 |
| 5) 接納職員辭職     | 199 |
| 6) 工作表現惡劣的警告信 | 200 |
| 7) 遲到警告信      | 201 |
| 8) 因表現欠佳而解僱職員 | 202 |
| 9) 因經濟不景裁員    | 203 |
| 10) 一般推薦信     | 204 |
| 11) 內部就職通告    | 205 |
| 12) 退休通告      | 206 |

|               |     |
|---------------|-----|
| 13) 向員工說明福利事宜 | 207 |
| 14) 通知員工出外公幹  | 208 |

## 二、銀行財務 209

### 1. 寫作要點 209

### 2. 範例 210

|                |     |
|----------------|-----|
| 1) 申請開立公司往來戶口  | 210 |
| 2) 申請透支        | 211 |
| 3) 回覆透支的申請     | 212 |
| 4) 申請貸款        | 213 |
| 5) 申請延期還款      | 214 |
| 6) 用銀行匯票付款     | 215 |
| 7) 賣方要求買方以匯票付款 | 216 |

## 三、保險 217

### 1. 投保 217

|           |     |
|-----------|-----|
| 1) 寫作要點   | 217 |
| 2) 範例     | 218 |
| (1) 為貨物投保 | 218 |
| (2) 投保水險  | 219 |

### 2. 索償 220

|              |     |
|--------------|-----|
| 1) 寫作要點      | 220 |
| 2) 範例        | 221 |
| (1) 為貨物遭盜竊索償 | 221 |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| (2) 回覆貨物失竊索償申請    | 222 |
| (3) 為托運品遭火燒毀索償    | 223 |
| (4) 回覆火險索償        | 224 |
| (5) 保險公司拒絕賠償要求的金額 | 225 |
| (6) 為傷殘員工索償       | 226 |
| (7) 要求醫生證明受傷索償申請  | 227 |
| (8) 回覆傷殘員工的索償申請   | 228 |

## 四、法律 229

### 1. 寫作要點 229

### 2. 範例 230

|                  |     |
|------------------|-----|
| 1) 協議書           | 230 |
| 2) 同意合約條款        | 232 |
| 3) 因對方違反條款而中止合約  | 233 |
| 4) 回覆索取公司合約副本的要求 | 234 |
| 5) 物業轉讓          | 235 |
| 6) 威脅要提出起訴       | 236 |

## 五、對外關係 237

### 1. 寫作要點 237

### 2. 範例 238

|               |     |
|---------------|-----|
| 1) 新聞通告——慈善活動 | 238 |
| 2) 新聞稿        | 239 |
| 3) 邀請信之一      | 241 |