

全国高职技术技能型系列教材 商务英语

总主编 李富森

# 商务英语函电

ENGLISH BUSINESS

CORRESPONDENCE

李富森 主 编  
刘杰英 房玉靖 副主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

全国高职技术技能型系列教材·商务英语

# 商务英语函电

## English Business Correspondence

主 编 李富森  
副主编 刘杰英 房玉靖  
编 者 王燕惠 刘晓丽 张 怡  
王廖莎 韦湘云 王静岩  
张伯玮 王 淙 马 青  
张杨杨 赵 颖

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 / 李富森主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2018.7

全国高职技术技能型系列教材. 商务英语

ISBN 978-7-5663-1936-4

I. ①商… II. ①李… III. ①国际商务-英语-电报  
信函-写作-高等职业教育-教材 IV. ①F740

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 124580 号

© 2018 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

## 商务英语函电 English Business Correspondence

李富森 主编

责任编辑: 邱蓓蓓

助理编辑: 陈培凤

---

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](mailto:uibep@126.com)

---

北京华创印务有限公司印装 新华书店经销

成品尺寸: 185mm×260mm 10.5 印张 237 千字

2018 年 7 月北京第 1 版 2018 年 7 月第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-5663-1936-4

印数: 0 001-3 000 册 定价: 32.00 元

“全国高职技术技能型系列教材·商务英语”

## 编委会

总 主 编：李富森

编委会成员：（按姓氏拼音首字母排序）

陈明娟 上海工商外国语学院

房玉靖 天津商务职业学院

胡爱清 广东农工商职业技术学院

刘杰英 广西国际商务职业技术学院

沙鹏飞 广东外语艺术职业学院

王 淙 西安翻译学院

王 丹 河北对外经贸职业技术学院

王静岩 河北对外经贸职业学院

王 惠 襄阳职业技术学院

颜 青 浙江经贸职业技术学院

赵 红 昆明冶金高等专科学校

赵 颖 南京工业职业技术学院

# 出版说明

本系列教材是国家现代教育改革的必然要求。从2014年伊始，国务院和相关部门针对现代职业教育改革开了多次会议，要求创新发展高等职业教育。“专科高等职业院校要密切产学研合作，培养服务区域发展的技术技能人才，重点服务企业特别是中小微企业的技术研发和产品升级，加强社区教育和终身学习服务。”（见《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》）。

为了更好地支持教育教学发展，对外经济贸易大学出版社专门针对此次职业教育改革推出本套系列教材——“全国高职技术技能型系列教材·商务英语”。

本套书按照“任务引领、项目导向”的指导思想进行整体规划。不同于以往的大篇幅理论教学模式，该系列教材适当减少理论知识的比例，突出学生的实际参与环节和比重，强调培养学生的技术技能。本套教材具有以下特点：

（1）凸显校企合作。编写队伍源自高职院校一线骨干教师与实践经验丰富的企业人士。教材的案例等素材也全部源于真实企业，以丰富的实践经验保证教材各项任务学习的针对性和可行性，达到学生在校学习与岗位需求的无缝衔接。

（2）强调项目任务化。本套教材以“任务驱动”为理念，强调“任务”的目标性和教学情境的创建，使学生在具体的商务情境中带着真实的任务学习，不断地激发他们的求知欲望，培养独立探索的自学能力；同时以业务经营为主线贯穿教材始终，从而保持教材内容前后的一致性和连续性，让学生通过学习掌握各种操作流程，提高技术技能。

根据此次改革的方向和教学标准，首批筛选出以下书目：

## 语言技能类

商务英语听说	商务英语口语
商务英语阅读	实用商务英语写作教程
商务英语函电	商务英语翻译

## 专业知识类

外贸单证实务	经济学基础
市场营销	国际贸易实务
商务英语谈判	跨文化交际实训

参与本套教材编写的院校多是国家示范性或者省级示范性高等职业院校，担任主编的教师具有多年的教学经验和在企业的实践经验。此外，本套教材的编写有具备丰富一线经验的企业顾问指导，从而可有力地保障教材的质量。

对外经济贸易大学出版社

2018年1月

# 前 言

随着经济全球化进程的不断加速，我国在国际经济中的地位日益提高，与世界各国间的经济、贸易活动愈加频繁，对外经贸人才的需求与日俱增，对其专业要求也越来越高，这迫切要求高职院校深化产教融合、校企合作，加快建设现代职业教育体系，全面增强职业教育服务经济社会发展能力，培养贴近岗位、技能过硬的技术技能人才。

本教材按照“任务引领、项目导向”的指导思想，任务设计来源于真实企业素材，最大限度地缩小了教学与实践的距离。以一笔业务为主线，贯穿整本教材的各个环节，让学生通过此笔业务学习到从贸易关系建立到交易磋商、合同订立并执行、出现争议或索赔时的问题处理，内容环环相扣，合情合理。这是对历年来外贸函电教材的创新之举，满足学生学习和实操的需求。

本教材汇集了全国多家高职院校教师和领导们的辛勤努力，教材内容连贯，体例新颖，练习丰富，重点突出，可操作性强，体现了函电教学的实践性特点，在保持传统形式的同时，突出了时代特点。本书由全国外语教学指导委员会组织编写，由天津商务职业学院李富森担任主编，参加编写工作的有：

1. 天津商务职业学院 房玉靖 王燕蕙 刘晓丽 张怡
2. 广西国际商务职业技术学院 刘杰英 王廖莎 韦湘云
3. 河北对外经贸职业学院 王静岩 张伯玮
4. 西安翻译学院 王淙 马青
5. 南京工业职业技术学院 张杨杨 赵颖

本书在编写过程中，参考了相关专家、学者的著作，特别听取了外经贸企业相关专家的意见及建议，在此表示衷心的感谢。

本教材属于全国高职高专统编教材，也可供部分中职学校和自学者使用。

由于编者水平有限，加之国际贸易形式不断变化，书中的错误和不足之处在所难免，希望全国高职高专院校使用本教材的广大读者给予批评指正。

编 者  
2018年6月

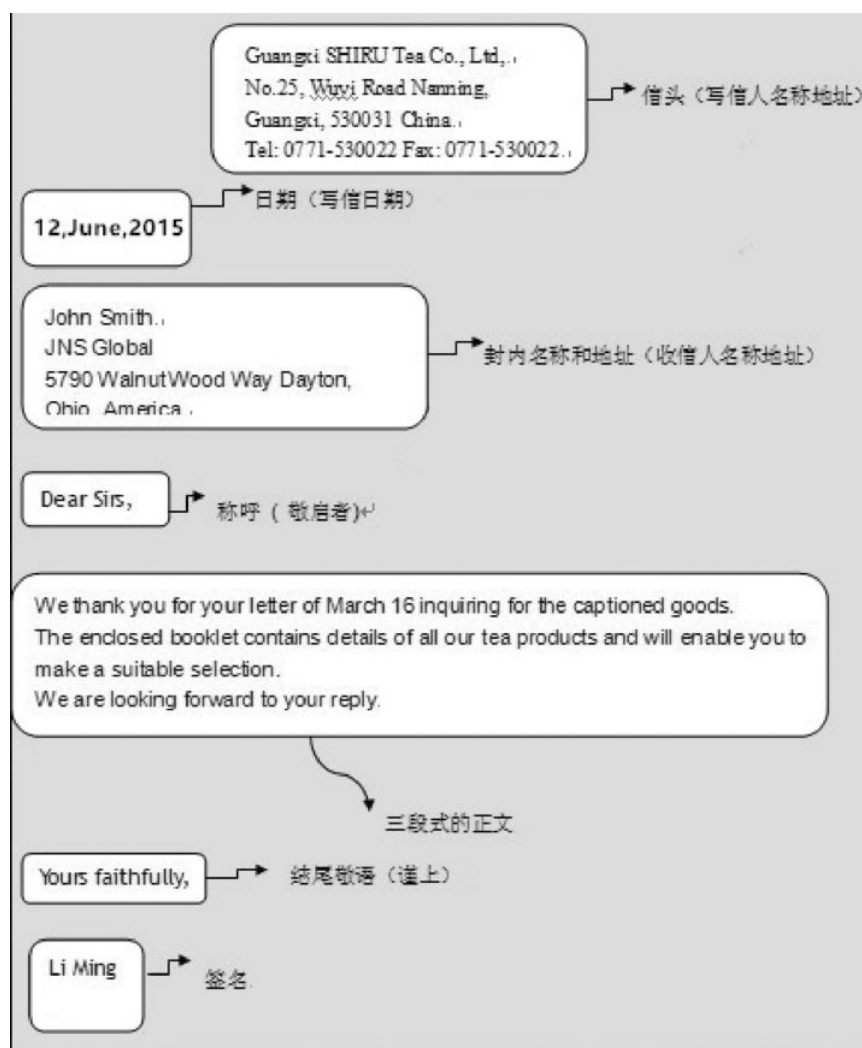
# Contents

Unit 1	Layout of a Business Letter	1
Unit 2	Establishing Business Relations	11
Unit 3	Credit Status Enquiry	19
Unit 4	Enquiries	29
Unit 5	Quotations and Offers	37
Unit 6	Counter Offers	47
Unit 7	Modes of Payment	55
Unit 8	Letter of Credit	63
Unit 9	Establishment of and Amendment to L/C	73
Unit 10	Packing	83
Unit 11	Shipment	91
Unit 12	Insurance	99
Unit 13	Acceptance and Orders	109
Unit 14	Contracts	119
Unit 15	Shipping Instructions and Shipping Advice	129
Unit 16	Claims and Settlements	139
附录	Procedures of International Trade	149
参考书目	参考书目	156

在国际贸易业务流程中，对外洽谈阶段是签订合同前的准备环节。在此阶段，交易双方需进行详细、反复、认真的沟通，熟悉对方情况，考虑能否与之建立业务联系。商务信函作为联系贸易双方、沟通贸易事宜的重要方式，是进出口贸易各方都应该掌握的基本沟通技能之一。

## (一) 信函内容

一般而言，正式的信函包含以下七大基本要素：



1. 信头 (letterhead)

信头一般包括写信人的基本信息，如公司名称、地址、联系方式等。英语信函中地址的书写方式与中文正好相反，中文是由大及小，英文则是由小及大，先从门牌号、街道再到城市和国家。如“中国上海市静安区中环路 33 号”，英语地址应是 “No.33 Zhonghuan Road, Jingan District, Shanghai, China”。

2. 日期 (date)

一般在信头的下方一二行处，日期的书写应正规完整，尽量避免缩写。如“2016 年 11 月 15 日”应写为 “15th November, 2016”或“November 15th, 2016”，而不是“2016.11.15”等非正式的缩写。

3. 封内名称和地址 (inside name and address)

此处为收件人的名称和地址，信中的地址应与信封上的地址一致。

4. 称呼 (salutation)

称呼应在封内名称和地址的左下方。商务信函称呼中的“Dear”为敬称，以示对对方的尊重，如“Dear Sir/Madam/Mesdames”。如果信函是写给公司的，没有直接的联系入，称呼应为：“Dear Sirs”（英式）或“Gentlemen”（美式）。如果知道收件人的姓名，则直接把姓名写在称呼里，如：“Dear Miss Brown”。另外，称呼中还可以出现头衔、职位、职称、学位等，如：“Dear Dr. John Smith”。

5. 正文 (message)

正文部分包含了写信人的意图和要求，包括开头、正文和结尾。正文的格式有缩进式、齐头式和混合式。

6. 结尾敬语 (complimentary close)

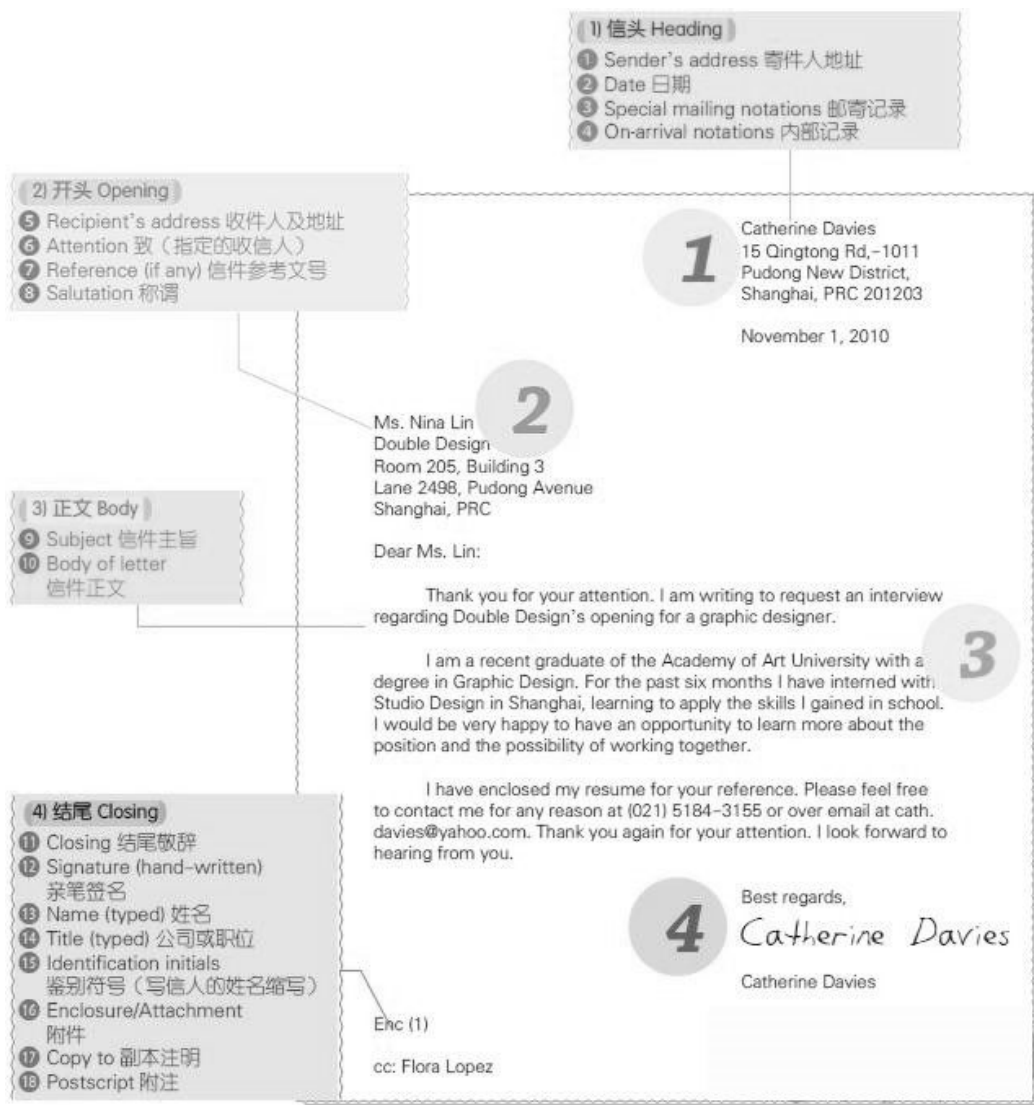
为表示对对方的尊敬，结尾敬语一般与信函中的称呼相一致，如下图所示。

称呼与结尾套语的对应关系		
称呼	结尾敬语	使用情况
Dear Sir(s) Dear Sir or Madam (Mmes)	Yours faithfully Faithfully yours	标准正式结尾
Gentlemen Ladies/Gentlemen	Yours (very) truly Very truly yours	美式
Dear Mr. Morgan Dear John Dear Miss Green Dear Mrs. Smith Dear Ms. White	Yours sincerely/ Sincerely Best wishes (UK) Best regards/ Regards (US)	非正式，亲密关系之间

## 7. 签名 (signature)

签名的位置根据正文选择的格式而定，一般放在结尾敬语的下方。

以上所述的七大要素，是信函中的关键构成部分，也是必不可少的内容。除此之外，根据情况的不同，部分信函还会涉及以下要素中的一点或几点。



## 8. 参考文号 (reference notation)

如需要在信函中提到先前双方互通的信件，则需要在参考文号中说明日期、文件号、合同号等信息。

## 9. 送交 (attention)

如有特定的收件人 (机构) 或阅信人，可以在封内名称和地址下方加上此信息，表示为 “Attention:” 或 “ATTN:”

10. 标题 (subject line)

一般以合同号或者货物号为标题，以便对方一眼能明白来信的目的和内容，可加在称呼和正文之间。常用的标题以“Re: (事由)”或者“Subject:”开头。

11. 附录 (enclosure)

附录内容可以是产品目录、价格表或相关的文件信息，供对方参考。常见的附录形式有：

Enclosure: 5 pieces of ...

Encl. 4: catalogues

Enc.1: invoice

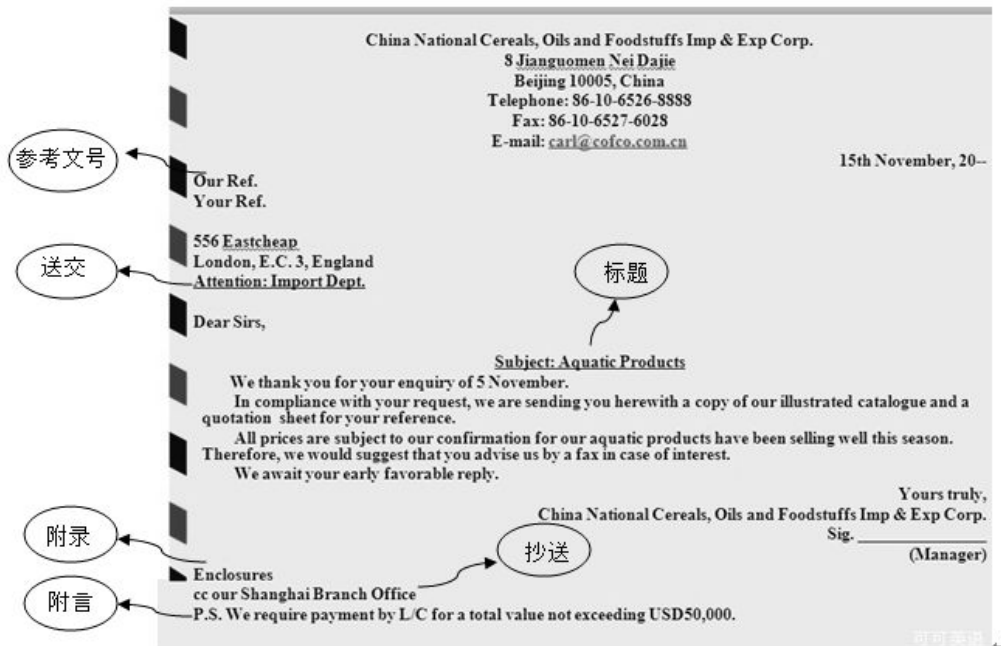
Encls: As stated (如文)

12. 抄送 (carbon copy)

信函中也简称为“CC”。如需将信函一并发至相关负责人，可在附录左下方增加抄送的收件人。

13. 附言 (postscript)

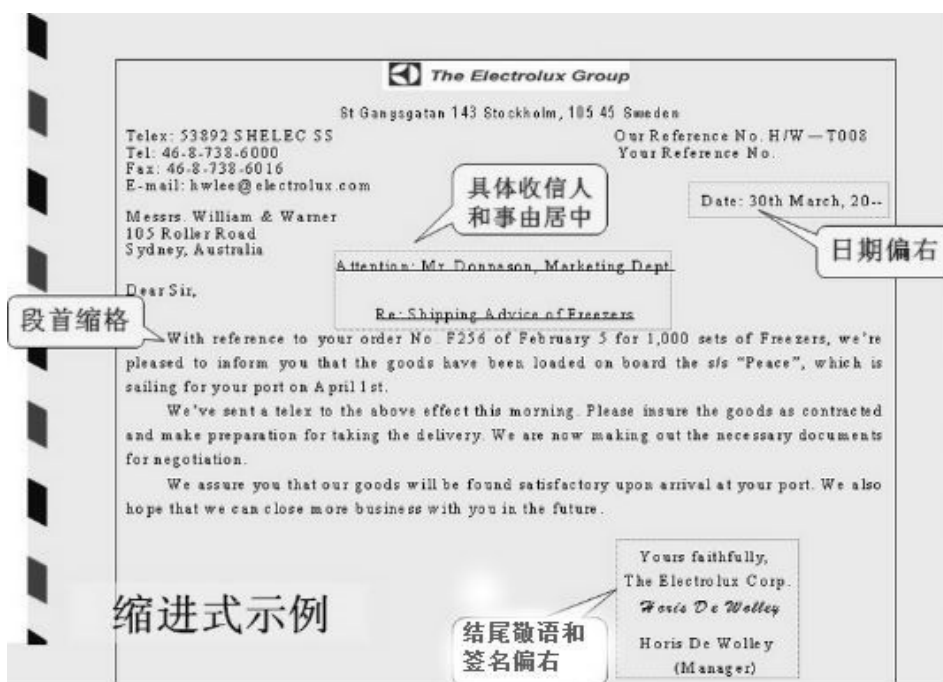
用于补充说明在信函正文中忘记提及的信息和内容，简称“P.S.”或“PS.”，在正式书信中应尽量避免使用附言。



(二) 信函格式

信函的基本格式主要有三种：缩进式、齐头式和混合式。

缩进式为传统的信函格式，现代商务中使用较少。



齐头式是目前使用较为广泛的，即除了信头外全部左对齐。



混合式则对缩进式和齐头式进行了整合，也称为改良齐头式，即信头、签名和日期等采用缩进式，正文采用齐头式，也不失为选择之一。



### (三) 信封格式

信封内容影响着收信人的第一印象，因此，信封的基本要求为准确、清晰和工整。同时，信封需要遵循“两个一致”的原则，即信封上的地址与信函内的地址相一致，信封的格式与信函内的格式相一致。如信函正文选择了齐头式，则信封的格式也应是齐头式。





#### (四) 信件内容

信件内容包含三部分：开头、正文、结尾。

1. 信件的开头应开篇明义，说明写信目的。可以在此部分提及双方之前来往的邮件、约定或相关的货物等。

2. 正文部分把需求或意见细化，列出详细的要求，希望建立业务关系。

3. 结尾主要表达美好的期盼，或希望得到对方回复的愿望。

根据国际贸易业务流程的不同，信件的内容也有所差异。

(1) 在询盘环节，发信人所写信件应包含的内容有：

- 开头部分表明意图，询问对方的产品目录和价格等我方感兴趣的信息。
- 正文部分将我方想咨询的信息进一步细化，如具体到某种产品的规格、种类等。
- 结尾部分表达对对方早日回复的期待。

(2) 在建立业务关系阶段，写信人先进行简单的消息来源介绍和自我介绍，说明自己此次的目的和需求，最后表达期待和希望：

消息来源：通过……的推荐，我方得知……/ 承蒙……介绍，我方得知……

自我介绍：作为……，特来函自我介绍/我方主要从事……

介绍需求：我方很希望……/ 我方借此机会……

表达期待：希望这是我们合作的良好开端。/ 希望尽快收到……

#### (五) 信函写作要求

作为信函必不可少的要素之一，信件内容要求清晰、礼貌、简洁，避免语法、拼写或称呼上的错误，即英文中说的“3C”。

1. 清晰 (clearness)：指的是写信时尽量使用意思清楚明白、不会引起对方歧义和误解的语言，信件内容应具体、明确，避免使用模棱两可、含糊不清的用语，让对方一目了然。

如下面两个句子:

(1) In case of the sailing from Dalian to Australia, we have bimonthly direct services.

(2) We have two direct sailing every month from Dalian to Australia.

两个句子的基本意思相同,但是“bimonthly”在句子里可能会有不同的理解,为了不引起对方的歧义,应选择句子(2),保证句意清晰明了。

2. 礼貌(courtesy):指的是措辞用句要注意礼貌,保持风度,避免使用粗鲁、随意、非正式的口吻。尽量照顾对方的愿望、要求和情感,着重于具体内容的交流和磋商,不传达负面、否定的语气和情绪。

如下面两个句子:

(1) Please reply early.

(2) We are looking forward to your early reply.

这是信函中常用到的结束语,句子(2)明显要比句子(1)要礼貌的多,也不会引起对方的反感,句子(1)带有命令的语气,这是信函中应该避免的。

3. 简洁(conciseness):商务交流中一切以效率为先,因此在书信中应避免过多的寒暄、语意的啰嗦和重复,而应开门见山、言简意赅、达意即止,把自己想要表达的意思简单明了地传递给对方。

如下面两个句子:

(1) We have your remittance of June 6 in the amount of \$300, and wish at this time to offer our thanks to you for it.

(2) Thank you for the remittance of June 6 for \$300.

句子(2)要比句子(1)简洁。在信函写作中,不必要的重复词汇应尽量少用。

#### (六) 电邮格式

随着互联网的广泛应用,电邮因其所具有的快捷、方便、灵活的特点,在国际贸易交往使用中变得越来越普遍。电邮是信函的网络化和简便化的一种形式,其基本的信件要素相近。因电邮的特殊性,稍微不同的地方在于收信人、发信人、抄送人的地址均为有效的电子邮箱地址,邮件主题为本次来信的主要内容,邮件的正文部分详细介绍需求。结尾部分可以增添本公司的具体联系方式和公司网址,以便对方可以登录官方页面浏览本公司的产品。

收件人	<b>To</b> <a href="mailto:susan.lin@pearsoned-earm.com">susan.lin@pearsoned-earm.com</a>
发件人	<b>From</b> <a href="mailto:sar032@aol.com">sar032@aol.com</a> (Shirley Taylor)
日期	<b>Date</b> Monday, May 26, 2003
发件时间	<b>Time</b> 4:30:27 GMT
邮件主题	<b>Subject</b> A-Z of Business Communications
称呼	Dear Mrs. Lin,
正文	<p>I wrote to you on 23 May describing our new Gro-More range and enclosing our latest catalogue. I have not received a reply from you and wonder if you actually received my letter?</p> <p>I will be very happy to answer any questions you may have about our Gro-More range and explain the unique features and benefits to you. Alternatively I would be pleased to arrange for one of our representatives to visit you and bring some samples to show you.</p> <p>Your custom is very valuable to us. If there is any way I can help you, please do not hesitate to write to me.</p>
结尾敬语	Sincerely,
签名	Shirley
收件人姓名、地址及相关信息	<p>Shirley Taylor  Manager of Sales Department  Koffit Trade Co., Ltd.  Add: 15 Western Avenue, Shanghai, China  Tel: +86 021 88654987  Fax: +86 021 88654988  Email: <a href="mailto:abccompany@alibaba.com">abccompany@alibaba.com</a>  Product Catalog: <a href="http://abccompany.alibaba.com">Http://abccompany.alibaba.com</a></p>

