第一章　商业书信

在商务文书中，商业书信常常处在一个不被人所注意的角落。原因是相比其他的商务文书，商业书信往往被视为过于简单、随意，好像任何人都可以一挥而就。殊不知，很多成千万的大额生意往往都是从这些看似“貌不惊人”的商业书信发端的。俗话说：麻雀虽小，五葬俱全。商业书信看似短小、简便，实则包含玄机。下面，就是一些常见的商业书信：

◎ 推销产品函

(1) 推销产品函的概念

为向对方推销产品而使用的一种业务信函。

(2) 推销产品函的结构及写作方法

结构包括开端语、正文、结尾三个部分。开端语要做到醒目，突出产品及其优点，有独创性和简明扼要。正文部分包括介绍产品、提供证据、提出保用期和免费试用以及价格合理性。介绍产品必须保持自然协调，力求生动活泼，强调产品的突出特色。提供证据时应继续强调产品的突出特色，使用具体的语言、客观地进行说明，可适当运用用户的表扬信，然后提出保用期和免费试用。在信的最后，大多提及价格的合理性。除非价格是一

个突出特色，否则不要在首段或末段谈价格，要在概括产品优点的句子中谈价格。要用一个较长的复合句，要用具体数字说明购买该产品可省钱若干。报价时要用小单位，如可行可与具有类似特色的同类产品进行比较。信的结尾要充满信心地呼吁，要激发读者的购买意欲。

例文：

推销工艺品函

××公司：

从我驻意大利使馆商务处来信中获悉贵公司希望与我国经营工艺品的外贸出口公司建立业务联系。我们高兴地通知贵公司，我们愿意在开展这类商品的贸易方面与贵公司合作。

我公司经营的工艺品有绣品、草竹编、灯具、涤纶花、珠宝首饰以及仿古器物和书画等。这些品种均制作精美，质量上乘。特别是涤纶花，式样新颖，色泽鲜艳，形态逼真，可与鲜花媲美。目前在欧美、亚洲等许多国家极为畅销，深受消费者的喜爱。现寄上涤纶花样照一套，供参考。欢迎来信联系。

××进出口公司

×年×月×日

◎ 希望建立贸易关系函

(1) 希望建立贸易关系函的概念

为了企业的生产与销售，通过多种途径了解客户后，经论证值得与之建立贸易关系而与之联系所用的信函文书。

(2）希望建立贸易关系函的结构及写作方法

首先要告诉对方，我方是怎样获悉其经营范围与地址的，同时表示我方有意与对方建立业务关系，进行交易，希望得到对方的合作。其次向对方作自我介绍，包括企业性质，基本业务状况，经营的范围，有哪些分支机构等。如希望推销什么商品也可说明，最后以礼节性语言结尾。

例文：

希望建立贸易关系函

××公司：

我们从商会那里看到贵公司的名称及地址，得知你们有兴趣建立进出口商品的业务联系。

如贵公司在本地尚无固定客户，希望考虑以本公司为交易伙伴。本公司原经营工业机械在本国的批发零售业务，由于最近在经营方面的变化，本公司在销售方面的政策也发生了变化。

笔者有多年的外贸经验，希望在世界各地建立适宜而持久的贸易关系。由于与生产厂家的长期直接联系，我们在许多行业中尤其是工业机械，是最有竞争力的。

我们也愿意从贵国进口一两种优良产品，以有竞争力的价格在美国销售，以期能够持续、长期占领市场。

我们希望聆听贵公司的意见、要求及建议，以及如何才能使双方协力合作，互惠互利。此外，本公司愿意以收取佣金为条件充当贵公司在美国的采购代理。

恭候回音。

××公司

×年×月×日

◎ 联系销售函

(1) 联系销售函的概念

指要求对方提供样本及样品的信件。

(2) 联系销售函的结构及写作方法

首先写明索求样本或样品的目的。应写明“请寄样品及报价,以便和客户研究”“供成交参考”“向客户推荐”或“供小样试验”等。要求要具体。如寄英文样本或日文样本，要求改寄A样或B样，或提供某种文字的目录等要写清楚。

例文：

联系商品销售事宜函

×××先生：

前一批货销售极佳，颇受好评，除电报中向你订购的数量外，公司同仁意欲扩大经营范围，我想请您给我寄上下述样品：

1. 六岁男式童装　2套

2. 六岁女式童装　2套

3. 五岁儿童套裙　2套

并请附上有关资料与说明文字，供我们查看，宣传，倾听消费者的反映。我估计你们的产品是会受到欢迎的。一旦公司作出决定，我们将大批量向你方订货。具体事宜日后联系。请你们从速寄上样品。谢谢您对此事的关照。渴望赐复。在资料中请附上样品的价格，质量规格说明。

×××

×年×月×日

◎答复客户建立贸易关系函

(1) 答复客户建立贸易关系函的概念

企业收到希望建立贸易关系函后，迅速按对方要求完整地答复所有的商业信函。

(2) 答复客户建立贸易关系函的结构及写作方法

复信的开头一般引出对方来函日期，然后说明自己的态度意愿及交待汇寄有关资料的情形，即使本方不能满足对方的要求也要及时婉述原因，为以后可能的交易留有余地。最后，说出己方的明确打算。

例文：

答复客户建立贸易关系函

××经理：

1月21日来信暨附红茶推销方案一份均收到。为了打开中国袋泡红茶在美国市场的销路，贵公司已经进行了各项工作，并制订出了有关推销方案，对此我们表示赞赏。

对于贵公司推销我红茶的业务，我公司愿从多方面给予支持。首先在货源供应上，将尽力优先安排，以满足你方的销售需要。由于我们双方还没有当面洽谈的机会，因而不能立即达成交易。我方期待着您早日来访，共商发展业务大计。

××进出口公司

×年×月×日

◎ 询价函

(1) 询价函的概念

询价，是由买方向卖方就某项商品交易条件提出的询问。询价目的是请对方报价，询价对交易双方都没有法律上的约束力。

(2) 询价函的结构及写作方法

询价函可以向卖主索要主要商品目录本、价目单、商品样品、样本等，也可以用发询价单或订单的方式询问某项商品的具体情况。

例文：

询　价　函

×××先生：

我公司对贵厂生产的绿茶感兴趣，需订购君山毛尖茶。品质：一级。规格：每包 100克。望贵厂能就下列条件报价：

1. 单价。

2. 交货日期。

3. 结算方式。

如果贵方报价合理，且能给予最惠折扣，我公司将考虑大批量订货。

希速见复。

××副食品公司

×年×月×日

◎ 回复商业询购函

(1) 回复商业询购函的概念

对收到一封询问（询价、询购）信后，予以回复的商业信函。

(2) 回复商业询购函的结构及写作方法

复信必须有针对性，不能答非所问，同时复信要及时。在复信的最后一部分可写一些“如有问题，欢迎再提”的词句。

例文：

回复商业询购函

×××先生：

10月2日的信函收讫。我们很高兴随函附寄一份贵方索要的产品说明书和价目单。在准备这份最新的说明书时，我们不惜费钱费事来力求这份说明书外形美观，信息性强。从封面内容里，您将找到有关我们营业折扣的详细说明。

我们建议您下次来香港时允许我们带您参观一下我们的工厂，在那里您可以亲眼见到高质材料和精湛手工艺是怎样融合进我们的产品制作之中。同时您还能熟悉各种高档的羽毛制品，还可以带给您的客户们那些令他们感兴趣的有用信息。

希望我们能有机会在任何一方面给您提供服务，只要贵方愿意采用，我们将尽可能满足您的需要。

×××敬上

×年×月×日

◎ 报价函

(1) 报价函的概念

报价，是指卖方向买方提供商品的有关交易条件的信函。

(2) 报价函的结构及写作方法

报价应包括产品的价格、结算方式、发货期、产品规格、可供数量、产品包装、运输方式等内容。报价不同于国际贸易中的报盘。报价起通知买方价格的作用，对卖方没有约束力，可更改。

例文：

报　价　函

×××超级商场：

贵方×月×日询价信收悉，谢谢。兹就贵方要求，报价详述如下：

商品：君山毛尖茶

规格：一级

容量：每包 100 克

单价：每包 ×元（含包装费）

包装：标准纸箱，每箱 100 包

结算方式：商业汇票

交货方式：自提

交货日期：收到订单 10 日内发货

我方所报价格极具竞争力，如果贵方订货量在 1000 包以上，我方可按 95% 的折扣收款。

如贵方认为我们的报价符合贵公司的要求，请早日定购。

恭候佳音。

××茶叶厂

×年×月×日

◎ 还价函

(1) 还价函的概念

还价，是指接受报价的一方认为对方的报价中有些条款不能接受，提出自己的修改意见，供对方考虑。还价函可以是买方就卖方的报价还价，也可以是卖方就买方的还价而再还价。

(2) 还价函的结构及写作方法

还价的内容包括价格、包装、结算方式、交货日期、运输方式等。

例文：

卖方降低原报价函

×××先生：

贵方×月×日还价函获悉。贵方不能接受我方的报价，非常遗憾。

我厂加工的一级君山毛尖茶品质优良，且价格也合理，因此，贵方的还价我方实难接受，我方最多只能将原报价降低5%.

盼复。

××茶叶厂

×年×月×日

◎ 接受函

(1) 接受函的概念

接受是指买方或卖方接受对方提出的交易条件。表示接受可以采用信函、传真、电传、电报等形式。交易双方表示接受的信函、传真、电报、电传均可作为成交的承诺，并均具有法律约束力。如果是买方同意卖方的报价或还价的接受函，一般都要随函说明所需订购的一切货物。在此情况下，买方的接受函实际上也是买方的订购函。

(2) 接受函的结构及写作方法

要写明接受对方的具体报价条件，包括商品名称、规格、单价，以及结算方式、交货日期、地点等。

例文：

接受报价函

×××先生：

贵厂×月×日的报价函收悉，谢谢。我方接受贵方的报价并乐意按贵厂提出的条件订货：

商品：五粮液

规格：特曲

容量：每瓶500克

单价：每瓶200元（含包装费）

数量：100瓶

包装：标准纸箱，每箱10瓶

结算方式：转账支票
交货日期：×年×月×日
交货地点：×市火车站
请速予办理为荷。

××公司
×年×月×日

◎ 订购函

(1) 订购函的概念

订购就是经过反复磋商，买卖双方接受了交易条件后，买方按双方谈妥的条件向卖方订购所需货物。

(2) 订购函的结构及写作方法

订购函有两种形式，一种是在接受函里说明所需订购的货物，另一种是下订单，即把订购函制成订单式，以表格形式列明各项交易条件。订购函一般都应包含商品名称、牌号、规格、数量、价格、结算方式、包装、交货日期、交货地点、运输方式、运输保险等内容。

例文：

订　购　函

×××先生：

贵厂×月×日的报价单获悉，谢谢。贵方报价较合理，特订购下列货物：

EPSON LQ－100打印机 10台 单价1500元 总计 15000元

STAR AR－2463打印机 10台单价900元 总计9000元

CICIAEN CKP－5240 打印机 10台 单价 1500 元 总计15000元

交货日期：×年×月底之前

交货地点：××市××仓储部

结算方式：转账支票

烦请准时运达货物，以利我地市场需要。

我方接贵方装运函，将立即开具转账支票。

请即予办理为荷。

××公司

×年×月×日

◎ 确认订购函

(1) 确认订购函的概念

买方在收到客户的订购函后，必须回函确认，同时告之客户货物办理程度和货款支付等事宜，询问客户是否还有其他要求。

(2) 确认订购函的结构及写作方法

要写明已收到对方什么时候寄出的订购函，并告知对方货物即将发出，希望对方查收。同时，告知对方货款如何支付。

例文：

确认订购函

×××先生：

非常高兴收到贵方×月×日第32号100瓶五粮液特曲酒订

单。我方即速予办理，货物将在贵方要求日期内运抵指定地点。

根据商业汇票的规定，我方通过××银行开出以贵方为付款人的银行承兑汇票，面额为×××元，承兑期限为3个月。我们相信此汇票必得承兑。

贵方对此货还有何要求，请即函告。

感谢贵方的惠顾，希望我们能保持经常的贵易联系。

××公司

×年×月×日

◎交易磋商函

(1) 交易磋商函的概念

交易磋商函指交易双方就某项商品买卖的各种具体交易条件反复磋商，最后达成交易所用的商业信函。

(2) 交易磋商函的结构及写作方法

交易磋商函包括一系列复杂环节，商务文员需要写明各环节的具体内容。

例文：

交易条款与价格磋商函

××公司：

×月×日来信收悉。对你公司要求与我公司建立业务关系的愿望，我们表示欢迎。从来信中获悉你方对中国真丝绢花很感兴趣，并希望了解该商品的有关情况及我方的贸易做法。现将我公司销售绢花的一般交易条款介绍如下：

1. 品质规格：真丝绢花以绫、绸、绢、缎等高级丝绸为原料，品种有月季、寒冬菊、杜鹃、凤尾兰等千余种，式样有瓶插花、盆景、花篮等。质地轻盈，不褪色，耐温耐压。具体规格请参阅全套彩色样本。

2. 包装：纸箱装。大花每箱装二十盒，每盒装一打；小花每箱装三十、四十或八十打不等，根据货号决定。纸箱内衬托蜡纸，外捆塑料打包带。每箱体积长 x 公分，宽 x 公分，高 x 公。每箱毛重 x 公斤，净重 x 公斤。

3. 数量：为便于安排装运，卖方有权多交或少交 5%的货物，其多交、少交部分按合同价格结算。

4. 付款：买方应通过卖方所接受的银行开具全部货款，不可撤销的，准许转船准许分期装运的即期信用证，信用证必须于装运月份前 15 天送达卖方。其中装船货物的数量和金额允许增减 5% ，信用证有效期应规定在最后装运日期后 15 天在中国到期。

5. 保险：如按 CIF 价格条件成交，卖方概按发票金额 110%投保综合险，以中国人民保险公司的有关海洋运输货物保险条款为准。

6. 人力不可抗拒：如因战争、地震、严重的风灾、雪灾、水灾以及其他人力不可抗拒事故而致延期交货或无法交货时，卖方不负任何责任。

7. 索赔：凡有对装运货物质量提出索赔者，必须在货到目的港后 30天内提出。货物质地、重量、尺寸、花型、颜色均允许有合理差异，对在合理差异范围内提出的索赔，卖方概不受理。

8. 仲裁：凡因执行合同所发生的或与合同有关的一切事宜，双方应通过友好协商解决。如协商不能解决，应提交北京中国国际贸易促进会对外贸易仲裁委员会根据该会仲裁程序暂行规则进

行仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方都有约束力。

以上一般交易条款已为×国其他进口商所接受，相信这些条款也将为贵公司所接受。如有任何疑问，请向我们提出。

近来各地对中国真丝绢花需求甚殷，如你方有意购买，请即询价。我们相信，在双方良好的配合下，首笔交易必将能很快达成。等候佳音。

××公司

×年×月×日

◎ 催款函

(1) 催款函的概念

卖方在买方收到货物逾期未及时付款结算时致函，提醒买方付款结账所用信函。买方常常会出现买方收到货物后，超过规定期限尚未将货款付给卖方的情况。在这种时候，卖方就应致函提醒买方付款结账。

(2) 催款函的结构及写作方法

催款函主要应写如下内容：

①催款单位和欠款单位的全称和账号，必要时写上催款单位的地址和电话以及经办人的姓名等。

②双方交易往来的原因、日期、发票号码、欠款金额、拖欠货款情况等。

③处理意见，比如，再确定一个付款期限。催款函力求简洁，表达清楚催款的主题即可，不必虚礼客套，但注意用词把握分寸。

例文：

催　　款函

××百货商场：

贵方于×年×月×日向我厂定购真丝衬衫×××件，货款金额计××万元，发票编号为××××。可能由于贵方业务过于繁忙，以致忽略承付。故特致函提醒，请即解行结算，我厂银行账号××××。逾期按银行规定，加收千分之二的罚金。如有特殊情况，请即与我厂财务科魏××联系，电话：×××××××，邮编：××××××，地址：×××市××路×号。

特此函达。

××制衣厂

×年×月×日

◎装运通知函

（1）装运通知函的概念及写作方法

在国内贸易中，货物的提取若是发货形式，卖方就应负责装运，即负责装车（船），安排装运日期，把货物发到买方指定地点。为避免意外，卖方还要为货物投保。装运条件包括装运方式和运费、保险金的支付。采取何种装运方式以及装运费用、保险金的支付，主要根据交易双方的协商而定。如果买方要求卖方将货物装运发送到指定地点，那么，买卖成交后，卖方就应履约，按规定期限将货物装运，并立即用电报、信函等形式通知买方，说明装运日期、装运车号，并将提单、发票、检验单、保险单等单据副本寄去，以便买方办理提货手续。

例文：

装运通知函

×××先生：

贵公司第 74号订购函所订 30台打印机，已于×月×日交付托运，预计一周后到达××市。

30台打印机分三箱包装，每箱上均标有▲标记。

兹随函附寄下列装运单据，以便贵公司在货物抵达时顺利提货：

1. 我方第×号发票一份
2. 第×号货运提单一份
3. 第×号装箱单一份
4. 第×号保险单一份
5. 第×号检验单一份

感谢贵公司对我公司的支持，希继续来函询价、订购。

××电脑公司

×年×月×日

◎ 包装磋商函

(1) 包装磋商函的概念

产品包装可以分为销售包装和运输包装两类。在商品交易磋商中，产品包装，尤其是产品的运输包装，也是一项重要的磋商内容。