

实用商务英语书信

Practical Business Letters

主编 蔡 勇

编写 陈祖平 高晓燕

北京航空航天大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

实用商务英语书信/蔡勇等编著. —北京: 北京航空

航天大学出版社, 2003. 10

ISBN 7-81077-299-6

I. 实… II. 蔡… III. 商业—英语—书信—写作

IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 045037 号

实用商务英语书信

蔡 勇 主 编

责任编辑: 方莉莉

责任校对: 陈 坤

*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号(100083) 发行部电话: 82317024 传真: 82328026

<http://www.buaapress.com.cn>

E-mail: pressell@publica.bj.cninfo.net

河北省涿州市新华印刷厂印装 各地书店经销

开本: 787×960 1/16 印张: 12.75 字数: 286 千字

2003 年 10 月第 1 版 2004 年 4 月第 2 次印刷 印数: 5 001~9 000 册

ISBN 7-81077-299-6 定价: 19.00 元

前言

商务书信往来是商务活动的重要组成部分,是通过邮寄或其他电讯手段进行的文字形式的商务对话。商务人员在电话或面谈后,往往仍需书信交换,以确认谈话的结果。商务书信是深思熟虑的产物,能最大限度地减少电话或面谈中可能出现的疏漏或误解。在双方发生业务纠纷或争执时,商务书信作为记录在案的文字材料,在法律上是重要的证据。过去在涉外商务活动中,人们为了节约时间和费用而大量使用电报与电传,广泛采用缩略语,因而在某种程度上忽略了正式书信的写作。但随着现代技术的发展,国际间的经济与贸易往来越来越多地采用传真与电子邮件来传送正式的信函。因此,英语商务书信的写作再次引起了业内人士的关注。中国加入世界贸易组织后,涉外商务活动更加频繁。从事涉外商务活动的人员学习和掌握商务英语书信的基本知识,具备阅读和书写商务英语信函的基本能力,对做好涉外商务工作是十分必要的。

商务书信包含的范围很广,既有公司之间的贸易书信,又有公司的对外公关书信,还包括个人与公司之间的人事书信等。因此,本书相应地分为四个部分。第一章作为概述,简要介绍商务英语书信的构成、格式和基本要求。第二章是贸易书信,包括询价、报价、还价、订货、交货、支付、索赔、理赔、代理等方面。第三章为商务公关书信,包括邀请、接待、欢迎、祝贺、慰问等方面的书信。第四章为人事书信,包括求职、推荐、辞职、解聘等书信。对于每一类书信,本书给出了若干具体的样例。每个书信样例,给予简要评述。对信中的语言难点、书信的常用习语以及商务术语,均做了必要的注释。为帮助读者理解,每个书信的样例均附汉语译文,以供读者参考。编者希望本书的出版能对正在从事或有志于参与涉外商务工作的人员在培养和提升商务英语书信的阅读和写作能力方面发挥积极作用。

本书中的大部分书信的样例、评述、注释和译文曾由本书主编在《大学英语》月刊的“商务英语”栏目里连载。参加本书这次编写、整理工作的除主编外,还有北京航空航天大学外语系陈祖平和高晓燕老师。他们的分工是:陈祖平负责第一章、第二章以及第三章的前半部分;高晓燕负责第三章的后半部分和第四章。在编写中,对外经济贸易大学孟治平教授给予宝贵的指导和帮助。在此谨表衷心的感谢。

我们力图将这本书编写得贴近实际、通俗易懂、方便自学,但由于编者的水平限制,恐难完全满足读者的需要,错误或疏漏之处,望读者批评指正。

编者

2002年12月

目 录

第 1 章 商务书信的结构与要求

1.1 书信的构成	1
1.2 书信的格式	4
1.3 书信的要求	8

第 2 章 贸易书信

2.1 建立业务关系	10
2.2 询 价	21
2.3 报 盘	27
2.4 还 盘	36
2.5 订 货	44
2.6 交 货	51
2.7 支 付	57
2.8 托 收	65
2.9 信用证	72
2.10 申诉与索赔	79
2.11 信 贷	86
2.12 代 理	93

第 3 章 商务公关书信

3.1 介绍信	102
3.2 推荐信	110
3.3 通 函	119
3.4 邀请信	126
3.5 欢迎信	133
3.6 回绝信	139
3.7 祝贺信	148
3.8 感谢信	156

3.9 慰问信 164

第4章 人事书信

4.1 求职信 172

4.2 辞职信 182

4.3 解雇信 191

第 1 章 商务书信的结构与要求

1.1 书信的构成

商务英语书信种类繁多,格式不尽一致,但基本组成部分是相同的。一份正式的商务书信一般由七至十个基本部分构成。



信头 (Letterhead)

商务书信的信头一般位于信纸的最上端,通常印制在中间或右边。信头包括发信公司的名称、地址、电话、传真、英特网址、电子信箱、邮政编码等。除此之外,有的公司还把公司的标志(Logo)印在信头的适当位置,表示该公司的特征。例如:



United Industries Ltd

Victoria Science Park

Tel: 0115 94152421

Ellingham NG7 4FE

Fax: 0115 94152483

United Kingdom

E-mail: united @ vsp. co. uk



日期 (Date)

日期指信的签发日期,一般写在信纸的右上方、信头之下,年月日要写全。排列顺序可按美国习惯,即月、日、年,如: July 15, 2002; 也可以按英国习惯,即日、月、年,如: 15 July, 2002。在日与月之间不加标点,但日或月与年之间常用逗号隔开。月份可缩写,如 Aug., Sept., Nov. 和 Dec. 等,但不用数字代替。



信内地址 (Inside Address)

信内地址是指收信人(公司)的名称和地址。公司名称与地址应与来信信头上的公司名称与地址一致。信内地址通常放在信纸的左上方,位于日期和称呼之间。如:

Mr. John Smith
Sales Manager
Clacton Business Properties
112 Morse Avenue
Clacton, Essex
PW21 3ME
UK



称呼 (Salutation)

称呼是写信人对收信人的称呼,应写在信内地址的下方。称呼须与信内地址中的收信人(公司)的称呼相一致。如果收信人是一位男士,姓 Smith,称呼可写成: Dear Mr. Smith; 如果对方是姓 Smith 的未婚女士,称呼应为 Dear Miss Smith; 如果对方是姓 Smith 的已婚女士,称呼可写成 Dear Mrs. Smith; 如果未知对方婚否,可写成 Dear Ms. Smith。如果收信者是公司,未指具体人,称呼应写成: Dear Sirs 或 Gentlemen; 如果收信人是公司某个具体人,例如 Sales Manager, 但不知其姓名,称呼可写成 Dear Sir 或 Dear Sir/Madam。

2

实用商务英语书信



正文 (Body)

正文是书信的主体,是写信人向收信人陈述主要信息的地方。正文的语言要规范,语气要得当,措辞要得体,用词要精炼,叙说要切题。



结束敬语 (Complimentary Close)

商务书信中的结束敬语有: Yours faithfully 和 Yours sincerely。在信内地址和称呼中未表明收信人的姓名时,用 Yours faithfully; 在称呼中表明具体人名时用 Yours sincerely。结束敬语放在正文与签名之间。



签名 (Signature)

签名在结束敬语的下面。签名不仅是形式和礼仪的需要,更重要的是它代表着法律责任。签名必须由有关负责人亲笔书写,不可由秘书或其他人代劳。为防假冒,签名者常常龙飞凤舞,非常潦草,难以辨认其字母的拼写。因此,在签名下面应当用印刷体把签名者的姓名打印出来。必要时在打印的姓名下面注明签名人的职务或职称。如:

(签名)

John Smith

Sales Manager

如果签名者是女士,为了对方对自己称呼的方便,可在打印的姓名后用括号注上 Miss, Mrs. 或 Ms.。如:

Mary Smith (Miss)

Mary Smith (Mrs.)

Mary Smith (Ms.)

以上是一份正式的商务书信所必须具备的构成部分。除此之外,有的书信还可以有标题、附件和抄送等部分。



标题 (Subject 或 Caption)

标题通常不是一个句子,而是一个词组或短语,有时只是书信中所涉及的商品名称、合同或订单的编号等。标题能简明扼要地给出信件的中心内容。收信单位能根据标题的提示,迅速将信转给有关经办人处理,同时也方便信件的登记、归档和事后的查阅。标题写在称呼的下面和正文的上面。



附件 (Enclosure)

信中如附寄其他单据或文件,应在信纸的左下角处注明 Enclosure 或 Encl。如果附件不止一件,应注明数量,或列出附件的具体名称与数量。



抄送 (Carbon Copy)

如果信件内容须抄送有关公司或人士知悉时,可在信件的左下端注明 c. c. 字样,然后写上抄件送达单位的名称或个人的名字。

1.2 书信的格式

根据书信中各个部分在信纸上分布位置的不同,商务书信的格式可分为三类:缩行式、平头式和改进平头式。



缩行式 (Indented Style)

缩行式的特点是,日期写在信头下、信纸的右上角;标题在称呼下方、正文上方的中间位置;正文每个段落的第一个词从左向右缩进若干个字符的距离;结束敬语和签名写在信纸的右下角;信内地址、称呼、附件和抄送均从左侧起书写。各部分的具体位置如图 1.1 及第 11 页书信样例之一所示。



平头式 (Blocked Style)

平头式的主要特点是,除信头因事先印制、位置固定不变外,其他各部分都从信纸的左侧开始书写或打印。正文的各个段落的起始也不向右缩进。从信纸左侧的垂直方向看,信件的各部分的起始是在一条垂直线上。各部分具体位置如图 1.2 及第 14 页书信样例之二所示。

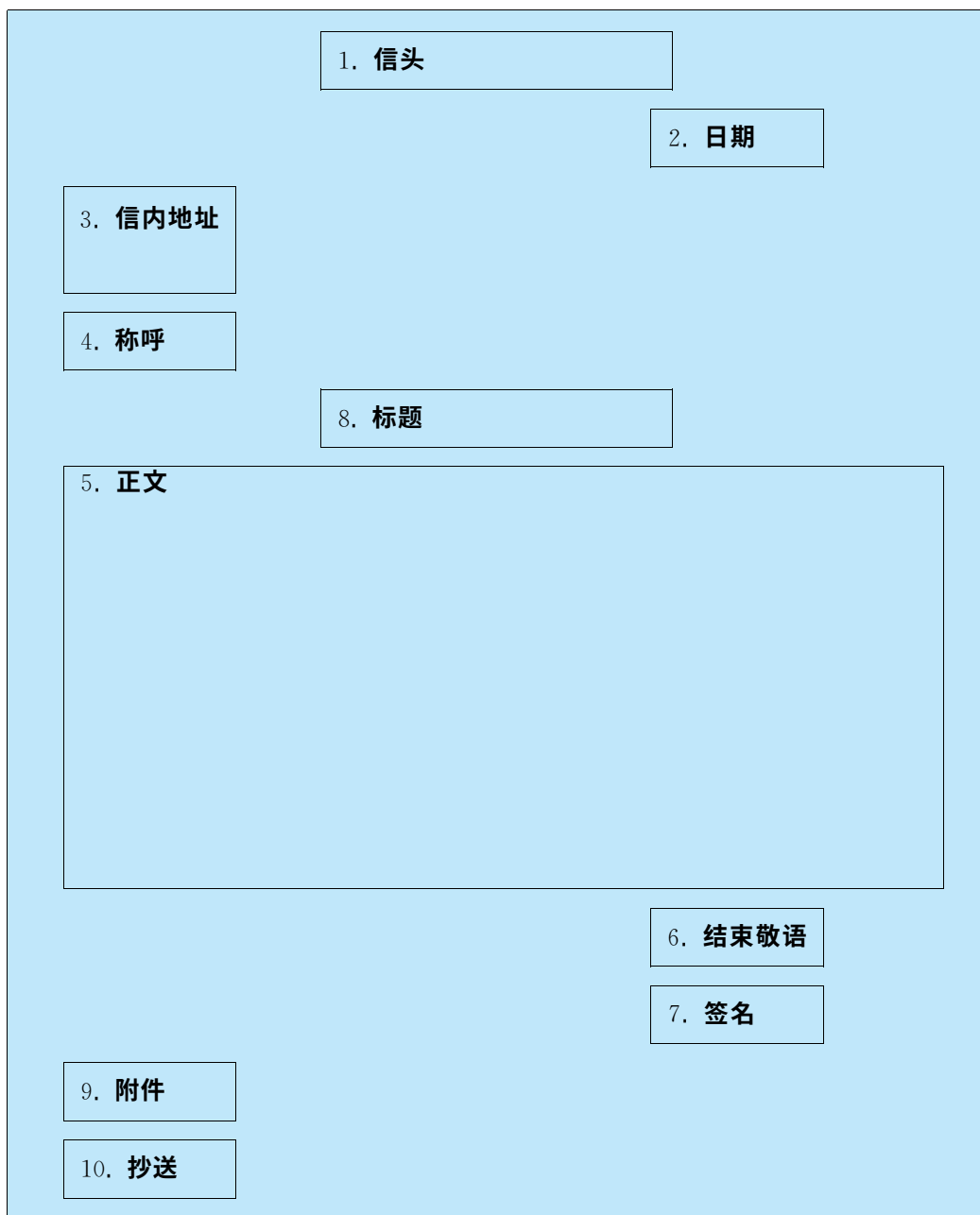


图 1.1 缩行式和改进行式书信各部分位置简图

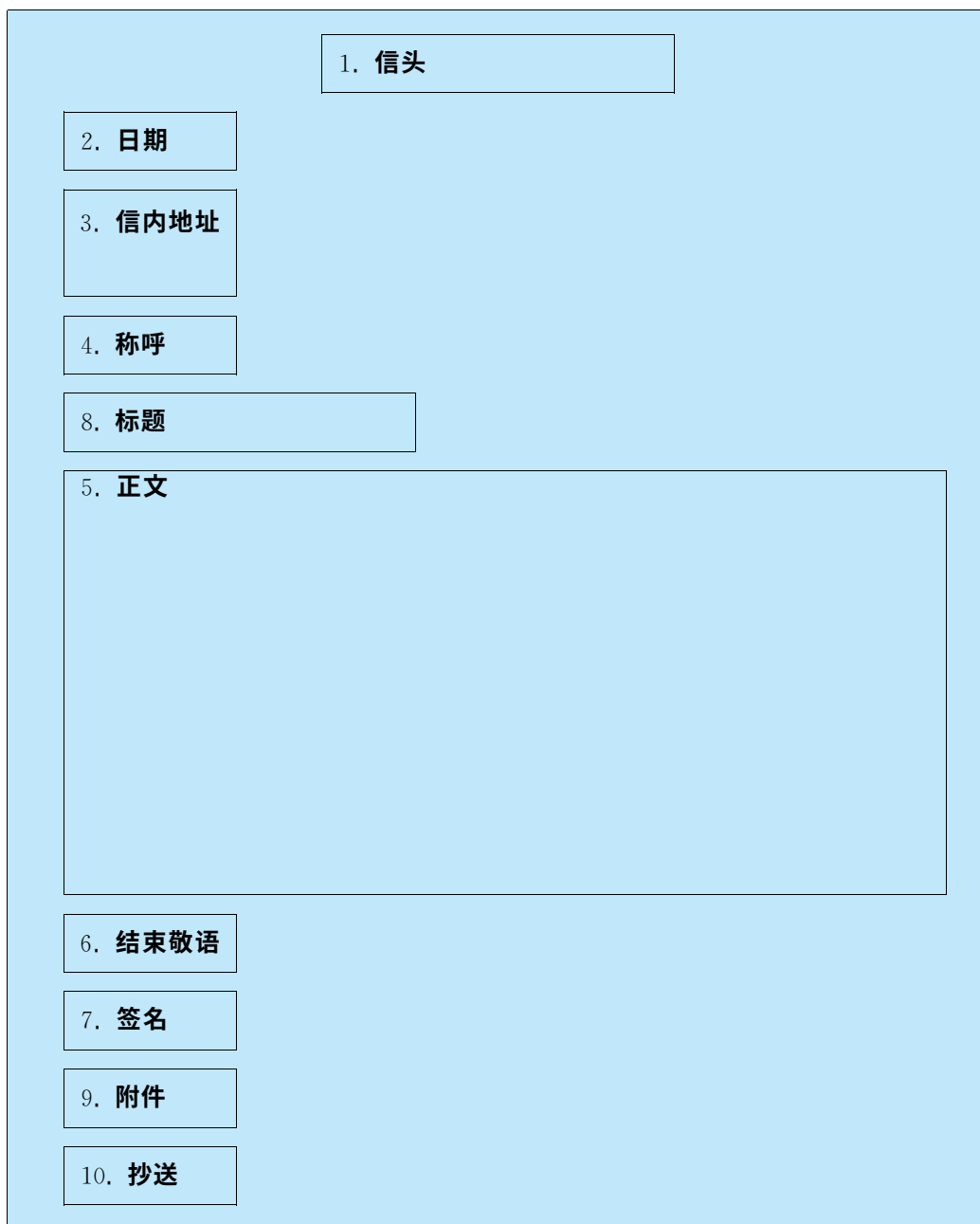


图 1.2 平头式书信各部分位置简图



图 1.3 缩行式正文部分布局略图



图 1.4 平头式和改进平头式正文部分布局略图



改进平头式 (Modified Blocked Style)

改进平头式是缩行式与平头式的混合或折衷。在各部分的布局上,它与缩行式相同(见图 1.1 所示),唯一不同之处在正文部分,它的正文部分与平头式相同,即每段直接从左侧开始书写,不必向右缩进(见 19 页书信样例之四)。

需要注意的是,不管哪一种格式,书信中的各个部分的自上而下的先后次序是相同的。两个相邻部分之间至少应间隔一行(double space)。正文的各个段落之间也应间隔一行(见图 1.3 与图 1.4)。

1.3 书信的要求

商务书信不同于私人书信的一个显著特点是,商务书信的发信人与收信人之间可能互不相识,双方的了解与信任要通过书信这个纽带。书信的质量往往直接影响到公司之间业务关系的建立和发展。经过公司负责人签发的商务书信应看成是公司意志的反映,是白纸黑字的书面材料。在双方发生业务纠纷或争执时,商务书信在法律上是重要的证据。因此,在撰写商务书信时,必须谨慎从事,要特别注意以下几点。



语言要正确

语言正确包括拼写无误,句子结构符合英语的语法规则,遣词造句符合英语习惯。专业术语、计量单位、数字符号要格外小心使用,保证不出差错。有语言错误的书信不仅会给对方阅读造成困难或者造成理解上的歧义,而且有可能引发争端,以致承担由此造成的经济损失和法律责任。



内容要完整

所谓内容完整就是信件要将写信人想要表达的思想内容准确完整地表达出来。写信前,写信人应将各个要点列出提纲,写完后要对照提纲逐条检查是否有遗漏。在答复对方来信时,应先仔细研究来信内容,摘出信中要点,特别注意对方提出的各种要求,

在复信时一一予以说明或交待。内容不完整的信件常常使对方读后不得要领,这样双方不得不另函询问或解释,不仅影响业务的及时处理,而且有可能延误商机。



表达要清楚

一封信要主题突出,层次清楚,言简意赅,一目了然。要把必要的事项叙述清楚,不要模棱两可,故弄玄虚,闪烁其辞。尽量使用短句,避免陈词滥调。只要觉得有碍于对方理解或易于造成歧义的地方,应加以修改,把问题表达清楚。



态度要友善

生意人当然要“斤斤计较”,但谈生意时的态度要与人为善,要使用文明礼貌的语言。任何情况下都不要盛气凌人、颐指气使,当然也不要卑躬屈膝、巴结奉迎。应不卑不亢、落落大方,在字里行间表现出写信人的原则性、灵活性和得体脱俗的道德修养。

第2章 贸易书信

2.1 建立业务关系

一家公司要开展业务必须与其他公司或客户进行联系。联系的方式多种多样,书信是比较正式又常见的形式。

怎样与原来没有业务关系的外商建立联系呢?首先可以通过某种途径,如商业广告、网上查询、我国驻外或外国驻华商务机构、出访或来访的贸易代表团、自己的业务伙伴、银行或商会等部门,从那里了解新客户的基本情况,包括他们的名称、地址、经营范围等。然后可以主动写信与对方联系,介绍自己的情况,表达与对方建立业务关系的愿望。可见,这种“建立业务关系”的信件至少应包括三方面的内容:1. 信息来源,即说明得知对方商号、地址等信息的途径;2. 介绍本公司的经营范围;3. 表示建立业务关系的愿望。

下面四封信基本上都包括上述三方面的内容。所不同的是前三封信是中国出口商写的,信中主动介绍自己经营的商品并寄去出口商品目录。最后一封信是一家中国进口商写的,要求对方寄来商品目录和报价单。

书信样例之一



HE

Heibo Electrexpt Co

35 Sanlihe Street, Beijing, China

Tel: 28154554

Fax: 28154555

May 21, 2002

United Industries Ltd
Victoria Science Park
Ellingham NGT 4FE
United Kingdom

Dear Sirs,

We are indebted to¹ your Commercial Office in Beijing, from whom we learn that you are a leading importer of electric goods in your area. As this item falls within our business scope, we are pleased to approach you for the establishment of trade relations with you.

In order to acquaint you with our business lines, *we enclose a copy of our export list²* covering the main items now available for export. If you are interested in any of the items, please advise us and we shall be glad to make you an offer.

Your early reply will be highly appreciated.

Yours faithfully,
(signature)

Jiang Lin (Miss)
Sales Manager

Encl.: As stated.

11

实用
商务
英语
书信

注 释

1. We are indebted to ... for ... : “承蒙 ... 的介绍得知 ...”。

这是较正式且较客气的说法,其实际意思相当于: We learn ... from ... “我们从 ... 得知 ...”。类似较正式和客气的说法还有: We owe to ... for ... 或者 We owe ... to ... 以及 Through the courtesy of ... , we learn ...。例如:

We owe to your Embassy in Beijing for your name and address. 或 We owe your name and address to your Embassy in Beijing. “承蒙贵国驻华使馆的介绍得知你公司的名称和地址。”

Through the courtesy of your Commercial Counsellor's Office in Beijing, we learn that you are a leading importer of Chinese textiles. “承蒙贵国驻华使馆的介绍得知你公司为中国纺织品的主要进口公司。”

2. We enclose a copy of our export list ... : “随函附寄我方出口商品目录一份 ...”。

动词 enclose 在商务书信中使用频繁,基本意思是“随函附寄”。例如:

Enclosed is a copy of our price list. “随函附寄我方价目单一份。”

Enclosed we are sending you a copy of our price list. “现随函附上我方价目单一份。”

Enclosed please find a copy of our price list. “现随函附上我方价目单一份,请查收。”