

第一部分

英语应用文基础知识

应用文包括政府、民间团体、企事业单位或个人相互往来所使用的书信、商务文书、礼仪文书、契约文书、告启文书、说明文书、单据表格、会务文书等。本文将侧重介绍各种商务应用文。

英语应用文在国际文往中的主要作用如下：

规约作用。有些涉外文书，如联合声明、协议、合同、条约等都有规约作用，这就意味着这些文件对签约双方都有约束力，违背文件条款将承担政治、经济和法律上的责任。

告知作用。一般来说，各种英语应用文都有告知作用。无论哪一种信函、电文、通告、海报、贺词或者合同，它们的第一功能就是把相关事情和公务通知或提醒对方或公众。除此之外，说明文如公司简章、使用手册等还有解释作用。

凭证作用。我们可以说，所有的涉外文件都有凭证作用，如合同、协议、证明、订单、信用证、账单、介绍信、推荐信、订购信等均有明显的凭证作用。

在当今的国际商务交流中，电子邮件和商务信函起着举足轻重的作用，传真次之，电报、电传使用得较少。这些重要的沟通方式是国际商务人士的必需技能。本部分将首先介绍电子邮件基础知识，接着介绍商务信函基础知识，最后将介绍美语与英语在国际商务方面的差异。

第一章 电子邮件基础知识

一、电子邮件的定义

什么是电子邮件 (electronic mail, E-mail) ? 顾名思义, 就是将邮件“电子化”即通过通信线路把电子格式的文件或资料传送给收件人。

但是, 通常并非直接在各用户的电脑之间传送信件资料, 而是通过专门提供网络连接的信息服务商 (Internet Service Provider, ISP), 利用其大型服务器进行传输。有些大企业或大学还有自己的服务器与专用线路 自行承担 ISP 的角色。

若想通过网络收发电子邮件, 必须先加入某个网络服务公司, 取得自己专用的“电子邮件地址”(E-mail address)。然后, 网络服务公司服务器内的“邮件伺服器”(即电子邮局)就会为你开设一个专属的“信箱”用来收发电子邮件。

用 E-mail 发送信件, 只要指定对方的电子邮件地址, 再投递到自己的网络服务器的邮件伺服器, 信件就会自动通过网络上的数个路由器, 在瞬间传送至对方的网络服务器的邮件伺服器, 然后再投递到对方的专用信箱。

当然, 平常并不需要特别注意这些流程, 使用者只要以鼠标点“发送”、“收邮件”或其他选项即可。重要的是如何针对个别需要 活用电子邮件这个最新的通讯工具。

二、电子邮件的特点

使用电子邮件有许多优点。简言之，就是具有电话的“即时性”与“私密性”、文件的“可保存性”与“记录性”以及布告栏的“公告性”。

除此之外，电子邮件这项新技术有两大特点，一是资料可再度利用，二是可直通网络这个世界性领域。以下，我们将和既有通讯方式作比较，看看电子邮件的特点何在。

1. 速度快

电子邮件可以随时并立即传送信息，它所发出的信息大多可在瞬间发送至对方的邮件伺服器。通过传统的国际邮件与海外企业联络，往往需要数天至 1 周，对方才能收到，有时甚至更久。而使用电子邮件，不论对方在世界哪个地方，都可在数分钟内将信息送到。

2. 成本低

与电话或传真等通讯方式相比，即使是收费的电子邮件，费用通常也是很低的。

3. 人性化

我们不但可以随时传送电子邮件，而且因为它没有电话的刺耳铃声，所以不会唐突地强迫对方接听。受信者可在自己方便的时候阅读并处理信件。对发件人和收件人双方而言，电子邮件是一种“人性化”的通讯工具，能使彼此更尊重对方的自由。

4. 良好的可保存性及记录性

电子邮件可像一般文书一样保存下来，同时也可作为记录。不过，它和以往的文书或传真的最大差异，是它不占储存的实质空间，而且所保存的资料还可以再度利用。

电子邮件的资料全经过数字化处理，一张磁盘就能容纳相当于

数百份纸质的资料。此外，保存和记录的资料若无法检索，则几乎毫无意义。数字化的资料不仅容易检索，日后还可自由加工、编辑和重新利用。这些优点是过去的通讯方式所缺乏的，也是电子邮件的一大特色。

5. 一次寄给许多人

如前所述，电子邮件不仅仅是一对一的私人通讯媒体。在必要时，也可以将同一封信寄给许多人。例如，当你想将寄给某人的信同时寄给另一个人看，如果是普通信件，就必须再印一份并装入另一个信封邮寄。而电子邮件只要利用副本功能，就能迅速将副本传送出去。

再者 电子邮件软件大多具有“团体送信功能”可将一封信同时寄给多个收件人。因为可事先将多个收件人登记成一个团体，利用这一功能就可同时发信给某一团体的所有成员。

此外，利用网络作公司内部通讯，不妨制作一份以全体职员、特定部门或职员为对象的“寄信名单”。有了这份名单以后，任何人发出的信都会分送给所有成员，如此一来就不需要聚集在一起交换信息。特别是成员分布于各地或海外时，寄信名单将可发挥极大的效用。

6. 资料可再利用性

电子邮件的书写及收发等一连串过程，完全在电脑上进行，而所有资料也会以数字化的形式，储存在电脑的硬盘上。原则上，这些资料都可再度利用。例如将收到的信件（原件或加上评语）转寄给第三者，或在回信时引用来信的一部分。此外，在写信时，也可沿用以前写过的书信。当然，按照对象或内容分类、整理信件，或从大量信件中检索特定信息，也会变得容易。

三、电子邮件的格式

E-mail 的格式因使用软件的不同而有一些差异，但不论使用什么软件，一般的 E-mail 由“表头”(Heading)和“正文”(Text)两部分组成。

1. 表头 (Heading)

表头包括了 To:(收件人)、From:(发件人)、Subject:(主题)、Cc:(副本收件人)、Bcc:(隐匿副本收件人)及 Attachment:(附件)等项目。其中不可或缺的是 To:和 Subject 两个项目，其余的项目通常可视使用者的需要选择使用。

2. 正文 (Text)

在电子邮件显示页面的正文区通常由称呼、正文、结尾礼词及署名四部分组成。

(1) 称呼 (Salutation)

称呼通常有如下几种写法：

当知道对方的姓名时：

- 可以采用传统的‘Dear + Mr. (Ms.) + Last name’的形式，如 Dear Mr. Smith；另外，Mr. (Ms. 直接称呼对方全名的用法也越来越常见，如 Dear Bob Smith；
- 要是写给好友或熟人的私人信件，通常采用直呼其名的非正式写法，如 Dear Wang (first name) ；或省略 Dear，只写 Wang；
- 对与自己年龄相当的同学、朋友，通常只用其名称呼。如给一个叫 Mary Green 的朋友去信，应该用 Dear Mary 称呼，一般不用 Dear Ms. Green；
- 对父母、叔叔、阿姨等近亲长辈，用亲情关系称呼，如 Dear Mother；Dear Grandfather；Dear Uncle 等；

- 对兄弟、姐妹、表兄妹等 用名称呼 而不用 Dear Brother; Dear Sister; Dear Cousin 等称呼;
- 写给一对夫妇的信 用 Dear Mr. and Mrs. 加丈夫的姓称呼;
- 写给两个男性的信, 用 Dear Mr. ... and Mr. ... 或 Dear Messrs. ... and ... 称呼;
- 写给两个女性的信, 用 Dear Ms. ... and Ms. ... 或 Dear Mmes. ... and ... 称呼。

② 在不知道对方姓名的情况下, 也可视情况选用不同的写法:

- 用对方电子邮件的地址写法是电子邮件的特殊风格, 私人信件中经常使用 如 Dear mary@21cn.com;
- 当不知道对方的名字但知道其职务时, 可以以其职务作为称谓 如 Dear Vice President;
- 寄给组织或团体的电子邮件, 还可沿袭传统商业书信中诸如 Dear Sir or Madam 或 Ladies and Gentlemen 的写法。

称呼并非绝对必要, 在电子邮件中经常被省略, 而且并不失礼。电子邮件原本就是讲求快速、高效及行文简洁的崭新通讯方式, 将传统商业书信的格式或习惯直接应用于电子邮件并不适宜。

(2) 正文 (Body)

电子邮件的正文写法并无严格的规定, 但是应遵守所谓的“网络礼节”如“正文不全部以大写书写”、“引用来函应力求精简”、“不随便将他人信件发给第三者”以及“不用性别歧视语言”等都是约定俗成的礼仪。

此外, 还有一些电子邮件的独特写作技巧, 如利用一种称为“脸谱”的图形文字来表示情感或表情 或大量使用 TKS (thanks)、FYI (for your information)、ASAP (as soon as possible 筹简写 以及为了信息的简单易读 在输入时所下的功夫 这些都是出于“屏幕印象”的考虑。同时, 前面也提过电子邮件是讲究快速、高效的新型通讯手段, 行文更加简洁明了, 常以日常的口语取代过去商业书信常见的表达形式和格式。

(3) 结尾敬辞 (Complimentary Close)

结尾敬辞相当于口语中的 Goodbye, 汉语中的“此致敬礼”、“谨上”、“敬上”, 翻译时可以不译出。社交书信的结尾敬辞有多种, 应根据情况选择使用。如果觉得没有把握的话, 那就用任何场合都适合的 Sincerely。下面是几种常用的结尾敬辞的使用礼仪:

- 写给长辈、地位比自己高或值得敬重的人的社交书信 用 Respectfully; Respectfully yours; Very respectfully yours。
- 写给市长、州长等官员的社交书信, 用 Truly; Truly yours; Very truly yours 或 Respectfully; Respectfully yours; Very respectfully yours。
写给一般关系的人的社交书信, 用 Sincerely; Sincerely yours; Very sincerely yours。
- 写给亲友的社交书信, 用 Cordially; Cordially yours; Very cordially yours 或 Affectionately; Love; Best regards; Best wishes; Kindest regards; Warmest regards; Regards。
- 写给值得感谢的人的社交书信 用 Gratefully; Devotedly; Affectionately 或 Sincerely。
- 用于一般商务活动的 E-mail 或公司内部通讯 用 With best regards; Best regards; Regards 等 而用于社交、礼仪往来的商业 E-mail 多用 With best wishes; Best wishes 等。
- 私密性质的 E-mail 常用 Yours; As ever cheers; Bye for now 等。
- 注意 Sincerely yours 和 Sincerely 是商业书信的标准结尾敬辞 这两者本质上是相同的 若要严格加以区别 前者是比较礼貌的结尾敬辞 Yours sincerely 是英式用法)

(4) 署名(Signature)

署名是指电子邮件信尾附上的发件人的姓名、联系地址和其他相关资料, 具有一般商业书信的表头与署名栏两项功能。

- 当对方已知自己的信址或电话号码等资料或无告知必要时, 可以使用简单署名 只写上 first name 如 Tom 或“全名 + 电

子邮件地址 ”如 Tom White<twhite@sohu.com>;

- 用于正式的私人信件或商业书信的完整署名除注明 “ 全名 + 电子邮件地址 ”外 还应包括职务、公司名称、地址、联系方式等内容。一般而言，这些内容最好能控制在四行以内。

四、电子邮件的文体和文章组织法

沟通之所以能成立有几项基本条件，电子邮件也应该遵循这种基本原则。由于电子邮件是通过文字资料进行沟通的通讯方式，在表达上特别重视简单明了。这种对简单明了的要求，便理所当然地成为电子邮件的文体特征。从文体的角度而言，电子邮件要比传统的商业书信更口语化、更轻松，这是它的另一特征。不过，这并不表示正式的文体一定被排除在外，仍需视情况而定。

再说 要借文字将自己的意图明确地传达给对方 除了简单明了以外，还必须按照一定的步骤，将全文组织成易懂、有条理的文章。其中最基本的方法是所谓的“三段式”写法及“Top-down”式写法 前者适用于正式的书信，后者则适用于公司内部信件等重功能性的书信结构。

以下先将达到沟通目的的基本原则作简单的说明，再就电子邮件写作时在文体上、结构上应注意的要点，配合实例作深入的说明。

。达到沟通目的的基本原则

(1) “协调性原则”——强调沟通时信息的完整传达

语言学家葛莱斯 H. P. Grice 曾提倡“协调性原则”这是一项广为人知的促进沟通的基本原则，由以下四项基本定理构成：

- 仅叙述相关事项（关联性）
- 传达完整的信息 不说多余的话（数量性）
- 不说谎话或没有根据的话（真实性）
- 依序简洁列出信息（格式）

这四项定理的重点在于沟通时的信息传达功能，但有时维持或

确定彼此的人际关系比传达信息更重要，因而有时必须故意忽略葛莱斯的协调性原则。

(2) 强调人际关系的“措词礼貌三原则”

社会语言学家雷考夫 (Robin Lakorf) 着重从人际关系的层面来探讨沟通。他表示若重视人际关系，以下的‘措词礼貌三原则’应优先于‘协调性原则’：

- 原则一 不可语带命令之意 (距离)
- 原则二 给对方选择权 (敬意)
- 原则三 表示亲近 (诚意)

正式场合主要采用第一原则，以正式的文体及间接的说法，和对方保持一定的距离。第二原则是将判断事物的权利交给对方，避免侵犯对方的主权。第三原则是向对方表示亲近之意，和朋友、同事进行沟通时主要遵从这条原则。朋友之间若采用过度礼貌的说法，在沟通上反而失礼。

2. 礼貌与正式文体间的关系

无论在什么场合，要维持良好的人际关系，就必须向对方表示适度的礼貌。一般而言，注意礼貌的文章大多以正式的文体书写。然而，正式的文体未必礼貌。过度正式不仅减损书信的信息传达功能，还会拉大与对方的距离，反而达不到礼貌的要求。

请看下面的例子：

From: Tom Lee<toml@163.com>

To: * * * * *

Date: January 22, 2003 - 9 - 3

Subject: Budget Estimate for the Next First Quarter

Dear Mr. Green,

In my previous E-mail of January 4, I requested that the budget estimate for the first quarter of 2003 be submitted by January 30. However, I still haven't received your estimate as of today. Will you please hand it in immediately, or by February 5 at the latest?

Best regards

Tom Lee

Secretary of the President

以上用的是较为正式的语气写给特定对象的 E-mail。

下面再来看看以个人的语气写的 E-mail:

From: Tom Lee<toml@163.com>

To: * * * * * . * * * * * . * * * * *

Date: January 22 . 2003 - 9 - 3

Subject: Budget Estimate for the Next First Quarter

Dear Mr. Green,

It seems I still haven't received your budget estimate for the next first quarter. Could you send it to me as soon as possible? I need it by February 5 at the latest. If there are any problems, please let me know by E-mail. Thank you.

Best regards

Tom Lee

Secretary of the President

后面这封 E-mail 采取的是较为私人的笔调 除了单纯的信息传达之外 还加上对人际关系的考虑 适用“措词礼貌三原则”)。例如开头的 It seems... 这种说法可避免断定的态度。还有, Could you ... 这种礼貌的说法是“不可语带命令之意”原则的应用。还有, If there are any problems, please let me know by E-mail. 可视为原则三的应用。

3. “三段式结构”的标准文章组织法

比如在先前的范例后面, 可以接上 Thank you for your attention. 这类句子作全文总结, 然后再加上 I look forward to hearing from you soon. 以“引发下一个行动”。在商业书信中最后这部分特别重要, 因为它间接指示对方接下来该做什么事。

此外 用来结尾的句子有许多固定的表达方式 如上述的 Thank you for your attention. 或 I look forward to hearing from you soon.

等就是典型的例子。多记一些习惯用语，是使 E-mail 写得既快又好的秘诀。

下面我们再看一个例子：

假设你在某个企业的首页上看到新产品发售的消息，你要发信给这家公司询问新产品并索取资料。一般在写这封信时，初次执笔者大多会为开头伤脑筋。该如何开头经常是写作的一大问题，但是只要依照上面的模式，问题便迎刃而解。简言之，你只要“提及写信的起因 (initiator) 并设定主题 (topic) 就可以了。

这时“在首页上看到新产品发售的消息”这项事实便是“initiator”，只要如下所示先将这项事实依照文意写成英文，就是这封 E-mail 的“绪论”，：

I've just read the news on your Web site that you plan to release your much-awaited Internet browsing software, ZWAE95, sometime around September this year.

在第一段设定主题及全文的架构后，在第二段阐述主旨，亦即具体陈述自己想知道的事，或要拜托对方的事宜等，有了顺畅的开头之后，后面写起来就容易多了，因为在“展开”部分要写什么早已心里有数。在第二段只需简洁地陈述与第一段主题相关的事项，如下例所示：

I wonder if I could have any further information about this new software. I am particularly interested to know whether this software can handle Chinese characters.

展开部分可视需要无限地延长下去，E-mail 的行文以简洁为原则，应尽可能写成一段。另外，从可读性观点来看，第一段落的长度最好以 5~9 行为限。如能更为精简，就更理想了。

在展开段叙述过必要的事项后，接着就是 conclusion(结论) 的部分了。若想将此段写得很漂亮，困难要大一些。所以还是比照 beginning(开头) 按照一定的模式来写较好。此时的基本概念就是“为全文作总结，并扔给对方一个‘球’，以引发下一个行动”。

以下这篇便是依“三段式结构”写的电子邮件范例：

From: Tom Lee<toml@163.com>

To: * * * * * , * * * * * , * * * * *

Date: August 20, 2003

Subject: Request for information (Re: information)

Dear Sir,

I've just read the news on your Web site that you plan to release your much-awaited Internet browsing software, ZWAE95, sometime around September this year.

I wonder if I could have any further information about this new software. I am particularly interested to know whether this software can handle Chinese characters.

Thank you for your attention. I look forward to hearing from you soon.

Sincerely,

Tom Lee<toml@163.com>

ABC Company

4. “Top-down” 文章组织法

“Top-down”的文章组织法 其写法为“先叙述结论(正题)再视需要陈述其背景或理由”。例如：

From: Mike Chen<mikec@263.com>

To: Mary Wang<maryw@263.com>

Date: August 10, 2003

Subject: A New Copy Machine (Request for Purchase)

Dear Miss Wang,

In order to improve the efficiency of our office, I would like to propose that we purchase a new copy machine.

With only one copy machine at the moment, many of us are simply wasting our time waiting to use the machine. An additional copier will surely reduce this unnecessary waiting time and thereby

improve our job efficiency, which I believe will justify the cost of the new machine.

For your information, I am sending you by separate in-house mail a brochure of the latest models of PCC fax copiers, which seem ideal for use at our office. Thank you for your consideration.

Mike Chen

5. 如何才能容易收到回信

(1) 注意需要回信

电子邮件不仅要传递信息给别人,而且也希望得到对方的回复。但是,有时对方会不清楚你是否要他回信。这时对方即使心想回信,或明知写一封简单的回信较有礼貌,终究还是因忙碌而搁置一旁,这是人之常情。因此,在需要对方回复时,最好事先表明自己的要求。例如:

- I look forward to receiving your reply soon.
希望不久能收到你的回信。
- I hope to hear from you as soon as possible.
希望尽快得到你的回音。
- May I have your reply by September 5. if possible?
可能的话 可否请你在 9 月 5 日前回信?
- Please send me your comments via E-mail at gztrade@263.com.

请将你的意见寄至电子邮件信箱 gztrade@263.com.

另外 在表达事情的紧迫性时 经常使用 as soon as possible (or ASAP) 或 immediate[ly]、prompt[ly] 等字句。例如 按照国际贸易上通用的规则 信用证统一规则, Uniform Customs and Practice for Documentary Credits, 1983, Rev. 的解释 要求对方在 30 天内履行该项行为。如果事情真的很紧迫, 应该采取 Please reply by September 5. 这种注明期限的写法。在句尾加上 if possible 可以减低这种写法的强迫感 (如果与 May I .., 这种请求句型连用 则显得更有

礼貌)

(2) 如何使对方容易回信

有事询问对方时，要尽量采用使对方易于回答的询问方式。请看下面的例子：

We are writing to ask you several questions concerning your personal computer, the A6, which we are currently considering buying from you for our office use. Specially, we would like to know the following:

1. availability of your service engineers in Guangzhou
2. compatibility with IBM PCs
3. your discount rates for large orders

这篇范文的英文并没有什么问题，但条例项目的问题部分采取名词短语的写法，未必能明确表达主旨，甚至可能因为对方不同的理解而有各种不同的答法。

一般来说在向对方询问时，最好将询问事项以“直接疑问句”的方法表达。这时上面的范例可以改成以下的写法，字数虽然多了一些，但意思更明确。

1. Do you have any service engineers in Guangzhou?
2. Is this model compatible with IBM PCs?
3. Do you offer any special discounts for large orders?

这种直接疑问句的最大优点，在于容易得到 yes 或 no 的明确回答。即使是无法以 yes 或 no 回答的问句如 What (When, Where, Why, etc.)... ?或 How ... ?等，也比 your discount rates for large orders 的表达方式更容易得到具体而明确的回答。此外，直接疑问句比较容易掌握，这也是一大优点。

五、对收件人的礼貌

1. 注意文化、习惯的差异

过去若要与国外企业联络或交涉，就必须运用国际邮件或电报，

我们因时间、空间的各种限制而意识到这就是“国际交流”。

目前通过网络可瞬间和世界任何国家交换电子邮件，我们很容易因简便而陷入错觉，以为在电脑另一端的人也和自己有相同的想法和行为。实际上在电脑另一端的人，从每天生活的细节到对生意的看法，甚至扩大到人生观或世界观，其价值观或行为标准都可能和我们截然不同。

因此发电子邮件到国外时，不论是私人信件或商业信件，都必须注意彼此在文化、习惯上的差异。

(1) 外国人并非全是基督徒

欧美人习惯在年终时寄圣诞卡给亲朋好友，这是众所周知的事。所谓“节日的问候”(Season's Greetings)，通常是指圣诞节问候等一般习俗。除了寄给有私交的朋友以外，也可以寄给有生意往来的公司或个人。

近来以比较简便的电子邮件取代传统圣诞卡的例子也逐年增多。不过，寄圣诞卡(邮件)必须注意对方未必是基督徒。如果不了解对方的宗教信仰，就写出 I wish you a Merry Christmas，即使不算失礼，也是有欠考虑的。

所以若不清楚对方是否为基督徒，最好将 May all the joys and blessings of Christmas be yours, and may the coming year bring you prosperity and happiness 修改成 May all the joys and blessings of the Holiday Season be yours ... 以免造成误解。

(2) 注意幽默和玩笑

和不同文化背景的人沟通，必须特别注意幽默和玩笑的运用。双方具有共同的文化背景或知识，幽默和玩笑才可能被接受。

幽默或玩笑的使用，必须考虑与对方的关系及上下文。一旦在用法上发生错误，对方或许会产生误解。开玩笑时，请注意不要用与性、宗教、种族、民族、性别或个人身体特征有关的歧视性说法。

(3) 请勿加入“言外之意”

和玩笑或幽默一样，在字里行间夹杂“言外之意”的写法极易导致误解。基本上，电子邮件只靠文字沟通，所以在某些文句中加入微

言妙意，有时将无法顺利地让对方理解。更何况使用的是英语，对方恐怕根本看不出你想表达的“言外之意”。不同文化背景的人在沟通时，不应该依靠言外之意或微言妙意，而应以字面的直接沟通为原则。

2. 不用性别歧视用语

美国自 19 世纪 60 年代的民权运动以来，对各族和性别歧视的禁忌高涨，自此便力求避免具有歧视意味的用语。因此，现在不再称呼黑人为 black people 或 blacks 而以比较中立的称呼取代 如 Afro-Americans 等。

以往英语是指一般性、总称的‘人’时 往往使用男性名词或男性代词 (man, he, his, him)，现在则视这种语法为性别歧视。在一些句子中，men 及 man 要改成复数的 people，he 要改成 he or she 或 they 才算妥当。

此外，向来以男性词性表示的职位或职业，如 chairman、businessman 或 fireman、policeman 以及 manmade 或 manpower 等复合词，现在也要一一改成 chairperson、businessperson、firefighter、police officer、artificial、human resources 等非性别歧视的用语，才算达到‘政治立场正确’(politically correct) 才算合乎礼仪。

3. 勿忘 Greetings 和 Thank you

电子邮件是讲究简洁和功能性的通讯媒体，在简洁中，还须遵守基本的礼节。就像我们遇见熟人会自然地互相问候 (greetings) 所以 E-mail 沟通也一样，除非是很熟的朋友可以特意营造随意的笔调外 发联络、通知信函给不特定的对象或同事 通常会直接称呼对方的名字 如 Dear Tom 或 Tom 而一般的商业书信或与普通朋友的通信，则会在对方的姓氏之前加上 Mr. 或 Ms. 的敬称 如 Dear Mr. White。发稿给自己参加的新闻讨论区全体成员，或发联络通知信函给全公司职员时，一般省略开首敬称 但也可使用 Dear fellow members 或 Dear ABC Company employees 这样的不特定称谓 或是以一