

英语商务信函

——重点·难点·实例

方英义 编著

1999 年 11 月

前 言

本书作者曾在大学从事商务英语教学多年,后又长期在国外从事外经工作。在长期的实际工作中,作者根据自己的亲身体会,深感拥有一本切实合用、内容全面而又符合当代标准英语的信函参考书的重要。作者认为,即使具有一定的英语水平、懂得一般的英文书信技巧,要写出简单明了而又地道的英文书信也极为不易。正因为如此,我们在英美或其他英语国家,常听当地人讲,中国人写的信比较难懂。实际上,这些难懂的书信从语法到单词都没有多大的错误,难就难在不简明扼要、不地道。所以,如果有一本在类型上几乎无所不包而且语言地道、格式规范的当代英文书信范本供模仿,不啻为解决这一难题的良好途径。有鉴于此,作者在收集、整理大量资料的基础上,编著了这本《英语商务信函》。该书着重以举例的方式,列出在英语国家从事商务活动可能遇到的各种不同类型的往来信函,并适当作一些重点、难点的讲解,以使本书使用者能够学习模仿,写出实用地道的商务书信。对于本书所列信函,一般不全文译出,只对其中语言难点或特殊用法略作解释,以便使用者能够从英语的角度去理解和模仿。

本书内容全面,包括国内贸易、国际贸易、运输、银行、保险、旅游、人事、电子邮件以及公司内部信函等等。凡在英语国家从事商务活动所需的信函,几乎都可在本书中找到。本书可供欲在英语国家从事外经、外贸、外事工作者参考,也可作为高等学校涉外专业和财经院校的英语书信教材。

目 录

第一章	形式和基本技巧.....	(1)
第二章	询问和答复	(16)
第三章	报价	(43)
第四章	定单	(63)
第五章	发票和结账	(81)
第六章	催款	(97)
第七章	投诉.....	(115)
第八章	账期和资信调查.....	(139)
第九章	通知函.....	(160)
第十章	人事信函.....	(170)
第十一章	旅行和酒店.....	(208)
第十二章	代理.....	(227)
第十三章	国际贸易.....	(263)
第十四章	银行业务.....	(282)
第十五章	运输.....	(318)
第十六章	保险.....	(335)
第十七章	电子信函.....	(370)
第十八章	公司内部信函.....	(381)

第一章 形式和基本技巧

在经济全球化趋势的今天,商务活动信息交流十分频繁。从事商务活动者都希望迅速准确地传达和获得各种信息,与之相关的往来信函也要尽可能地简明扼要、通俗易懂、一语中的。尽管今天已有众多的信息交流方式,但商务信函仍然是一种非常重要的信息交流工具。实际上,这也是其他多种交流方式的基础。商务信函,通过其格式、语言、语气以及信头设计等等,向收信人展示出一个公司或机构的形象。高质量的商务信函,也能有效地显示该公司在业务上的高标准。

虽然句子的语法结构、标点符号、单词拼写等,皆为信函写作的基本成分;但是,一封优秀的英语商务信函,要求的不仅仅是处理语言的技巧,还应包括如何把自己的想法和感情传达给对方。任何商务信函皆涉及三个核心要点:写信人、收信人和信函内容。作为写信人,须随时记住应从收信人的立场去写,考虑对方怎样方能接受自己的观点,即所谓“对方本位”。为此,在写信前就应明确信中内容有哪些用选择最有用的相关材料,以最恰当的形式表达这些内容,以求让对方照你所希望的来理解。

当然,商务信函的外观布局也应十分考究。一封安排得体、清晰明朗的信函,会大大有利于企业形象。因此,简而言之,写作技巧和优美的函面外观相结合,应是完美的商务信函最重要的写作要求。

一、函面形式和结构

英语商务信函的形式可分为两种。一种为参差式(Indented Form),即在每段文字的首行空出 5~10 个字母,并在收信人地址、称呼、署名等部分皆有一定伸缩,此为英语书信传统书写形式,与中文信函相似。

另一种则为顶格式(Block Form),信函的各个构成部分皆靠函面左边,齐头顶格,正文的每段文字首行也是顶格齐头,每段文字之间空出一行。尽管目前在英语国家仍有一些企业喜欢用参差式,但顶格书写方式也成为当代商务信函最为流行的格式。本书中所有的举例信函,皆为顶格式。

英语商务信函的构成,按顺序主要包括信头、信函参考号、发信日期、收信人名称、地址、特别提示、正文、称呼、信函主题、结尾谦称、署名、附件提示、续页提示等。

1. 信头(Letterhead)

一张精美的公司信笺,主要体现在信头上,设计考究的信头能够较好地表达公司的格调和特点。国外公司大都注重信头的设计,尤其是公司徽记须引人瞩目而富有个性特征。信头内容包括:

(1)公司名称:用精选的字体,清楚地表明公司的性质,如有限公司、合伙公司或私人公司等。以有限公司为例,英国写作 Limited(缩写:Ltd.),美国则写作 Incorporation(缩写:Inc.)。

(2)公司详细地址:全名列出,以便对方回函时寄至正确的地址。

(3)通讯号码:电话、电传、传真以及电子邮件号码等。

(4)公司注册办公地址和公司注册号码:许多英语国家要求把公司注册号印在信头及一切往来文件上。

2. 基本内容和格式

除正文之外,英语商务信函须包括以下几个固定的部分:

(1)信函参考号(Reference)

大多数信头上印有“*Our ref*”和“*Your ref*”。这种编号一般包括写信人姓名中的头一个字母,打字员姓名的头一个字母,也可以包括信件编号,也有以业务部门、商品类别等编号的。

(2)致函日期(Date)

致函日期写法有英式与美式之分。英式顺序为日/月/年,而美式为月/日/年,并在日后有逗号隔开。无论何式皆应完全写出。如 27 July 19——, November 28, 19——。

(3)收信人名称和地址(Inside address)

信内收信人的名称和地址,须隔行打出,内容与信封上一致。应注意的是,收信人的姓名须同其署名相同。例如,署名用“*James Leighton*”,即可写成 *J. Leighton*。如果知道对方的职务,可将该部分写上,其位置紧随姓名之后。

例:Mr. James Leighton

General Manager

Leighton Engineering Co Ltd

12 Bracken Hill

M60 8AS

向国外写信时,要记住在信内地址的最后一行写上国名。如果信函用航空寄出,可在信内地址空一行写上“AIRMAIL”字样。

例:AIRMAIL

Mr. Glen Courtland
Eagle Press Inc
24 South Bank
Boston
Mass 02110
USA

(4)特别提示(Special Markings)

如信函需要保密,通常须在信内地址上面隔行注明。一般用大写字母、词首字母大写或下划横线。

例:CONFIDENTIAL

Ms B. Kaasen
Bredgade 51
Copenhagen K
DENMARK

若是想把信直接送给公司的某一个人,或信虽然是写给公司的,但又想提起某一个人对此信的注意;即可在信内地址之上或之下空一行写出提示。该提示须用大写或黑体字写出。行首

写“FOR THE ATTENTION OF”“ATTENTION TO”或“ATTENTION”，并可标明该人职务。

例：FOR THE ATTENTION OF MR JOHN TYLER,
SALES MANAGER

Garden Supplier Ltd
24 Audrecia Street
POTHERHAM
R45 9JT

(5) 称呼 (Salutation)

如果收信人的姓名已在信内收信人一栏中写出，通常是称呼其个人，直接写尊敬的某某先生或女士，如：Dear Mr. Leighton, Dear Mrs. Jackson 等，比起用 Dear Sir, Dear Madam 来更随意、亲切些。

如果信是给公司或是写了“ATTENTION TO……”，可用更正式的“Dear Sirs”。这点需要注意，写了“attention to 某人”，并不等于就是私人信函，而只是要求某人读该信而已。

如果信是给某机构、某部门负责人而其名又不知，应称呼为“Dear Sir”或“Dear Sir/Madam”。

(6) 主题 (Subject)

主题用于正文前面，简短地提示信的内容。这样可以将读者的注意力引向信函主题，而无需在正文第一段介绍。主题一般在称呼下空一行写出，用大写字母/单词首字母大写，也可用粗体，甚至在下加横线等。

例: 1. Dear Mr. Jackson,

ORDER NUMBER 5343

2. Dear Mrs. Jackson,

SETTLEMENT OF THE FINAL ACCOUNT

(7) 结尾谦称 (Complimentary Close)

正如信前称呼, 结尾谦称只是一种客套和习俗。但应注意的
是, 结尾谦称须与信前称呼相符。信前称呼未写人名时, 用
Yours faithfully, 反之则用 Yours sincerely。例如, 信前称呼
Dear Sir, Dear Sirs, Dear Madam, Dear Sir/Madam 等, 结尾
用 Yours faithfully; 信前称呼 Dear Mr. Jackson, Dear Robert,
Dear Mrs Holmes 等, 结尾用 Yours sincerely。

(8) 署名 (Name of Signatory/Designation)

在结尾谦称后空出三四行作签名用, 再以词首大写或全大
写字体写出写信人姓名, 紧接姓名下一行为写信人职务或部门。
值得注意的是, 写信人如系男士, 切不可在姓名前写出 Mr 一
词, 但如果是女士, 则须写上“Mrs、Miss 或 Ms”。留心到这一
点, 可使对方在复函时依写信人性别称呼。同时应了解的是, 在
一些英语国家, 对“Miss”一词用得很严格, 只限于未婚女士; 而
在某些英语国家, 在信函中, 凡女士名前皆冠以“Miss”一词。

例: Yours faithfully,

Yours sincerely,

GEORGE

T. LOVETTE (Miss)

代表上司或老板签名时,一般在所代表的姓名前写上“for”
“p. p.”或“per pro”,以示代签。

例:Yours faithfully,

p. p. J. Maine
Managing Director

(9)附件(Enclosures)

表示随信有附件时,通常是在署名下几行,写上“Enc.”或
“Encl.”。如果所附文件较多,可列出文件名。

例:Enc.

Bill of lading(5 copies)
Insurance certificate (1 copy)
Certificate of origin(1 copy)
Bill of exchange(1 copy)

(10)副本分送(Copies)

当需要把信函的副本送给第三者时,在信后写上“cc”两个
字母,空两个字母再写上副本收件人姓名。位置一般在信纸最下
方,署名或附件栏后。如果要对副本收件人的姓名保密,则只需
在该副本上写上“bcc”(blind copy circulated),再写上其姓名。
原件和其他副本上皆不可写。

例:1. cc Mrs Susan Jones, Accountant

Mr David Black, Company Secretary
2. bcc Mr. Keith Lawson, Managing Director

(11) 续页 (Continuation pages)

一些公司专门印有信签的续页,这种续页通常只印有公司的名称和标志。如没有印制好的续页,可用与第一页信签同等质量的空白纸。需要加续页时,应在续页的左上方打出页码、日期和收信人姓名等,以便续页分散时不致混淆、遗失。

二、正文结构

日常商务往来信函,有许多是例行公事,此类信函不必花费心思撰写。但有些信函则需要深思熟虑,认真计划。如果是回信,最后强调或列出来函所谈要点,然后再根据其具体内容,按重点安排行文先后次序。

虽然有些信很短,只有一两段,但按一般规则来讲,一封信从头至尾,应由四部分组成:

1. 开头或介绍 (Opening or introduction)

第一段告知先前收到的来信或对信中要说明的问题略作介绍:

Thank you for your letter of...

We wish to hold our annual conference at your hotel on Wednesday 22 October.

We have received your order number...

The above consignment was received by us today...

2. 中间部分

由于这一部分是信函的主要部分,需全部写出要向对方询问的有关内容或提供收信人需要知道的信息。要根据所要陈述的具体内容,合理地安排段落。

3. 下一步的行动或反应

写完以上主要部分后,顺理成章地须写出你要求收信人有何反应或要求对方采取何种行动。同时,你也可以写出相应地你将采取什么行动:

If payment is not made within seven days, we will have no alternative but to place this matter in the hands of our solicitor.

Please complete the enclosed reply form and return to us immediately for full colour catalogue and price list.

Please let us know the cost involved, and also send us some specimen menus.

4. 结尾

结尾之句，一定要简洁。通常一个短短的句子，即可用于所有的信函的结尾。例如：

I look forward to hearing from you soon.

A prompt reply would be highly appreciated.

We apologise again for any inconvenience.

If you require any further information, please let me know.

值得注意的是，要避免用分词短语作结尾，如“Thanking you in advance”或“Looking forward to hearing from you”。这种表达方式并非完整的句子，在现代商务信函中不应使用。这种不标准的语言现象，在东南亚某些国家的商务信函中不时有见，切不可盲目摹仿。例如，不要说：Hoping to hearing from you soon 和 Looking forward to our next meeting；而说：We hope to hear from you soon 和 I look forward to our next meeting。

以下为包括以上所述全部四个部分的一封完整的信函：

JT/SAT

18 May 19—

Mrs J L Price

15 Knight road

Manchester

M2 9GJ

Dear Janice

19 — SECRETARIES' CONFERENCE TUESDAY/
WEDNESDAY 8/9 199—

I have pleasure to invite you to attend our special conference to be held at the Clifton Hotel, London, on 8/9 October. (开头)

This is an intensive, practical conference for professional secretaries, with the aim of increasing their managerial and office productivity, and bringing them up-to-date with the latest technology and techniques.

The seminar is power-packed with a distinguished panel of professional speakers, giving expert advice on many useful topics. A detailed programme is enclosed giving full information of this not-to-be-missed conference. (中间部分)

If you decide to join us, please complete the enclosed registration form and return it to me before 30 June with your fee of ≤ 50 per person. (要求对方采取行动)

I am sure you will not want to miss this opportunity of attending our conference, and look forward to meeting you

here. (结尾)

Yours sincerely

JEREMY TAN

Conference Secretary

三、正文写作的基本要求

关于写好英文信函的基本规则,已有很多相关书籍谈及,此处不再赘述。现就英文商务信函写作实践中几个值得注意的基本要点作一扼要介绍。我们知道,商务信函不同于一般私人信函,其目的主要是传达或获得商务信息。通过信息交流,做成一笔或数笔生意。为此,英文商务信函的最重要的一点,就是要用通俗易懂的语言准确地表达写信人的意思。所以,写好商务信函的要旨是把写信作为与收信人的直接交谈,即所谓“信中对话”(a conversation by post)。英文书信的一般规则,正如汉语信函一样,如对方本位、简明扼要、谦恭有理等此处不再赘述,仅就有关英语语言处理上的几条简述于后。

1. 语气适当

用恰当的语气(tone)表达一定的内容,这点甚为重要。即使是写一封投诉信,只要用语得当,用不着冒犯对方,也可清楚地表达你的意思。对投诉信的回函,也应如此。用平和说理去化解冲突,切不可给对方造成气势汹汹、尖酸刻薄的印象。例如:

勿 用	宜 用
We can do nothing about your problem.	Unfortunately, we are unable to help you on this occasion.
This problem would not have happened if you had connected the wires properly.	This problem will be resolved by connecting the wires in accordance with the instructions provided.
Your television's guarantee is up, so you will have to pay for it to be fixed.	The guarantee for your television has expired so unfortunately you would have to bear the cost of any repairs.

2. 自然诚恳

写信时一定要以坦诚的态度,用自己的语言,毫无做作地和对方交谈,要避免使用一些僵硬的官样文章语言。例如:

勿 用	宜 用
I have pleasure in informing you ...	I am pleased to tell you...
We do not anticipate any increase in prices.	We do not expect prices to rise.
Please be good enough to advise us.	Please inform us. Please let us know.
Please favour us a reply.	Please let us have your comments as soon as possible.

3. 勿用冗词赘语

当今从事商务活动的人要看的信函太多,只有一语中的、简洁明了的信,才会受到欢迎。例如:

勿 用	宜 用
We would like to express our regret at being unable to fulfil your requirements.	We are sorry we cannot meet your requirements.
We are writing with reference to ...	We are writing about...
In the course of next few weeks ...	During the next few weeks...
Payment of their account will be made by Watson next month.	Watson will pay their account next month.

4. 避免商务上的陈腐套语

英语信函中有些陈腐过时的套语, 尽管已经用了好几十年, 但在当今商务信函中却不宜使用; 因其言之无物, 并且不会给信函增加任何色彩。一封好的商务信函, 就在于只使用必不可少的词汇, 清楚准确地传达信息。下面一些至今尚在某些商务信函中出现的冗长的套语, 是毫无必要而应避免使用的。

勿 用	宜 用
The writer wishes to acknowledge... We are in receipt of... We beg to thank you for your letter of...	Thank you for your letter of ...
The favour of your early reply will be appreciated. Awaiting the favour of your early reply. Assuring you of our best attention at all times.	略去
Enclosed please find...	I/We enclose...
Please be good enough to advise us...	Please let us know...
your goodself	you