

商务信函写作注意事项（一）

同学们，上课了。

大家对商务信函都不陌生，有的人还天天在用着。所以今天着重结合一些常见的错误来和大家探讨一下。

商务信函也分正式商务信函和不那么正式的商务信函，但因为商务信函一般都是处理公务的，所以一般还是写成正式的为好。故今天所讲的都是指正式商务信函。

先从最基本的地方讲起吧：商务信函的基本组成部分。

正式的商务信函至少应该包括以下 7 个组成部分：信头、日期、信内姓名和地址、称呼、正文、结语、签名等。很多教科书、专著说共有 6 个基本组成部分，那是因为他们把“日期”归入到“信头”部分里了。我认为这样分不妥，因为信头常常是单位已经印好了的，无需写信者去操心；而日期却非得自己写不可，还是分成两个部分讲更为方便、科学。

● 信头

“信头”常常都已经打印在单位信笺纸的顶端了，它一般包括了写信人所在单位的名称、地址、电话、邮箱、网址等通讯方式，有点还印上了单位的 logo。注意应该用单位最新信息的信头。有人用的信头中总公司的地址还显示为“二七北路”，这很不合适。3C 公司的电话也更改过了，如果你用的是 3C 公司的信头，那就应该用有现在的电话号码的那个版本。

万一一时没有找到印有公司信头的信纸而又必须要马上写信，那该怎么办呢？那就自己写（打）信头吧。自己写（打）的话，只要包括写信人单位的地址就可以了，分个三至五行，放在信纸的右上角。记得地址要按照从小到大的顺序写哟。

● 日期

英语中“日期”有很多种写法，但我们现在谈的是正式的商务信函，所以还是应该用正式日期格式。英式为“日 月 年”，美式为“月 日，年”。除了顺序不同，还看出什么差别没有？差别就在于美式日期中的“日”与“年”之间多了个逗号。举个例子吧，2016 年 4 月 6 日写成英式的就是“6th April 2016”，美式的则为“April 6th, 2016”。建议大家使用英式，因为这个国家的历史，他们沿用的是英式英语，我们还是入乡随俗为好。

这里的“日”到底是用基数词还是序数词为好呢？其实这个倒是没有什么硬性要求，两者都通行。但要注意，用序数词时，不是的所有数字后面都是 th，有的是 st、nd、或 rd 哦。比如 3rd、22nd。要是怕出错就干脆大胆地用基数词来表示“日”吧。

月份最好用英语全拼出来，不要使用缩写形式。年份则必须用阿拉伯数字表示，也要写

全，不要把“2016”简写成“16”。

有的人嫌麻烦，喜欢使用阿拉伯数字加短横或斜杠来表示日期，比如“4/6/2106”、“6-4-2016”。简单倒是简单了，那么问题来了：请问大侠你是要表达“4月6日”呢还是“6月4日”呀？

● 信内姓名与地址

所谓“信内姓名与地址”，是因为这一部分的英语名称叫作什么 the inside name and address。其实就是指收信人的姓名和地址嘛，真奇怪他们为什么不把这一部分叫成“recipient's name and address”呢？这样叫的话不是要好理解多了吗？唉，他们也有脑残的时候。有人要问，信封上已经有了收信人的姓名和地址了，这个信内姓名和地址是不是可以省略了呢？在社交书信中也许可以省略，但在商务信函中是**不可以**的。因为收信方可能在拆信后就随手将信封丢了，到时候怎么判断这信是写给谁的呢？秘书怎么存档呢？

这里的姓名应该写 full name，不能只写 first name 或 last name；而且在姓名之前要加上他/她的 title。对于普通人，这个 title 就是通用的“Mr.”或“Ms.”之类的东东；特别一点的 title 有“Sir”、“Dr.”、“Professor”等。这里的 title 是可以使用缩写形式的。

如果只知道收信人的职位而不知道他/她的姓名，就只好写其职位了，如“The Managing Director”、“The Manager”等。举两个例子：

例一：

Mr. William Smith Thompson
Vice-president, Consumer Affairs
The Successful Business, Inc.

例二：

The Director & Chief Executive Officer
Road Development Agency (RDA)
Plot No. 33, Corner of Government and Fairley Roads
Ridgeway, Lusaka, Zambia

从上面的例子中我们可以看出，这部分大概有三到四行，每行的后面是没有标点符号的，也就是 open end。例二中的国家名“Zambia”是不是非写不可呢？这个要看情况，如果我们是以总公司的身份来写这封信，就必须写上“Zambia”，因为我们的总公司在中国；如果我们以 3C 的身份来写这封信，则一般可以不用写“Zambia”了，因为我们 3C 也在赞比亚。

还有一个就是女性的 title 问题，对于未婚女士用“Miss”，对于已婚女士用“Mrs.”，对

于婚姻状况不明的女士用“Ms.”。如果当心因为搞不清楚对方的婚姻状况而用错了，那就统统用“Ms.”好了。

● 称呼

称呼必须和信内姓名相匹配。最常见的称呼就是“Dear Sir,”、“Dear Madam,”之类，不管我们知不知道收信人的姓名都可以用。这个好记吧？

如果收信人是 individual，写上的他们的姓名会更好一些，如“Dear Mrs. Gibbs,”、“Dear Dr. Breedlove,”、“Dear Ms. Williams,”等。

如果收信人不止一个人，则可以写成“Dear Sirs,”、“Dear Mesdames,”、“Ladies and Gentlemen,”等等。

好了，搞点互动吧，出个题目大家做做，大家看看下面哪些称呼对、哪些称呼不妥当，为什么：

1. Dear Madam Mayase,
2. Dear Madam,
3. Dear Miss,
4. Dear Miss Johnson,
5. Dear Mr. David,
6. Dear Mr. Smith
7. Sir,
8. Dear Sir,
9. Sir Victor,
10. Sir Victor Mudande,

（卖点关子，答案下期公布，嘿嘿。愿意交流的可 QQ 或微信我。）

如果不知道具体写给谁收还可以怎么写这个称呼呢？还可以写成“To Whom It May Concern,”，意思就是“致相关者启：”。

大家再回头看看这些放在引号中的称呼有什么共同特点没有？至少有两个共同特点吧：一、称呼不管长短，每个词须大写首字母；二、结尾需有标点符号，一般是逗号居多，有时候也可以用冒号。

● 正文

哎呀，写信真的好啰嗦呀！到这里才开始讲正事。可是真到了要讲正事的这会儿，我反而好像不知道怎么讲了，因为我不知道你要在这封信里讲什么正事呀。但不管你要讲什么正

事，都应该讲得合乎情理，逻辑清晰，重点突出。

建议大家将信写成三个部分（不一定是三个段落哟）。

第一个部分当作“引言”或是叫“导语”、“导入”，就是“introduction”啦。这可不是我们说的寒暄哟，这不是社交信函。那写什么呢？可以写写你写这封信的由来。如果有 previous correspondence，那就太好了，那就从它入手了。如 “We thank you for your letter of 1st April, in which you offered...” 。有木有很自然又像模像样的赶脚呀？

第二部分就明确提出你到底想要干什么吧；或者你有什么信息要提供给对方的，那就赶紧的，别再磨磨唧唧了。这一部分视情况可长可短，但建议一封信就讲一个主题为好。注意这里说的一个主题不是指一个要点，一个主题有可能有很多个要点，对不对？

第三部分可以提一提你或者是对方的 future action。如果实在是没有什么好写的，那就表达一下你的期望，总不能让这封信好像没有结尾不是？比如可以写成 “We look forward to receiving the draft agreement setting out the terms and conditions of the above agency in due course.” 。不错不错，给自己点个赞。

（其实最不好写的就是这一部分了，问题也最多，以后有机会再详细讲。）

● 结语

结语就像是中文信函中的什么“敬上”啦、“顿首”啦、“夏祺”啦、“顺颂安康”啦等等等等。英语里这个结语叫 complimentary close 或者 complimentary closing，就是客套结束语的意思。英语社交信函中的结语就太多了，而且灰常滴灵活，有时候甚至是灵活到让英语老师要改变对人生的看法呀。算了，还是讲讲正式商务信函的结语吧。

正式商务信函的结语其实是不能乱写的，至少必须要和称呼门当户对的。是不是经常见到 “Yours faithfully,”、“Yours sincerely,”、“Sincerely yours,”、“Faithfully yours,” 这样的东东？你可能要问，怎么就这几个单词颠来倒去的？是不是写信写久了昏了头写错了吧？还真木有写错，他们就是一本正经地这么干的呢。好吧，那他们能不能随心所欲地互换着用呢？No! No! No!

如果称呼里用的是没有带姓名的 “Dear Sirs” 啊、“Dear Madam” 啊之类的，就只能配那个 “faithfully” 一类的结语。如果称呼里包含了收信人的姓名，那就可以配那个 “sincerely” 一类的结语。注意：我讲前一种情况时用的是“只能”，讲后一种情况时用的是“可以”；因为在第二种情况中，那样的称呼还可以许配给 “Yours cordially,”、“Cordially yours,” 家族。但我还是倾向于就从了 sincerely 一家就好了，不要那么花心嘛，太花心总是会出问题的不是。

顺便扒一扒 **sincerely**、**cordially** 和 **faithfully** 几家的渊源以及它们作为信函结尾的用法吧。

“**Sincere**” 最早的定义是 “真实”。它来源于拉丁词 “**sincerus**”，意为 “干净、纯洁、无瑕”。大约从 1700 年起，其副词形式 “**sincerely**” 开始作为落款出现在信件中并沿用至今，意思为 “诚挚地” 或 “真诚地”。由于此词语气正式，一些人认为它最适用于信件而非电子邮件。日常交往、商务往来或者正式文书都可以使用，是标准的结尾方式。“**Sincerely**” 是最为通用的形式，无论日常和正式通信都可以使用。如果不确定怎么结尾署名，就用 “**sincerely**” 一类的吧。

单词 “**cordially**” 最初被使用时，其含义比现在更加富有感情。它的早期含义为 “最深的情感” 或 “衷心地”，反映出了其拉丁词根 “**cor**”（意为 “心脏”）的意思。现在，这个单词更多地用于表达令人愉快而非传递情感，但比起其他许多落款来说，该词显得更加正式、老派，因此对于想要在通信中营造轻松愉快的氛围的人来说，“**cordially**” 并非合适的选择。在商务谈判场合，当信件话题很严肃的时候使用。有时，当你和收件人之间有分歧或者冲突的时候，也可以使用。

Faithfully 来自于形容词 **faithful**，在 14 世纪早期，他的意思是 “虔诚的”，尤其是用于基督教徒的行为；到了 14 世纪中期，引申为 “（对主人、朋友、配偶的）忠诚、诚实、可靠、真诚”，从 14 世纪晚期开始，它才用于指故事、报告等的 “精确、真实、可靠”。

“教授，教授，我们常常用【**Regards,**】之类的结尾，很简洁吧？！”

“你跟收信人好熟吗？”

“也没有好熟。”

“没有好熟是多熟？**Well done? Medium? Rare?** ... 对了，你不是说要请我去吃牛排的吗？哦，跑题了！”

“哦哦，可是老外也有用这个结尾的啊...”

“你看花了眼吧？那是在邮件中才这么用吧？”

“好像正式信函中他们也这么用过...”

“不会吧？下次拿来我看看。但是你不准这么用！一两个老外上课调皮没听讲，你也要学他们调皮吗？”

“哦！”

单词 “**regard**” 源于古法语 “**regarder**”，意为 “看，望”。其现代词义从 “以特殊感情看待或考虑” 到 “尊敬、尊重、敬重”，至今 “看，望” 的定义依然存在。“**Regards**” 用作落款时表示尊重或喜爱的感情，前面常跟 “**kind**”、“**warm**” 或 “**best**”。有些人认为其变体

如 “warm regards” 可以完美传达出一种能平衡友好与专业化的语气。所以现在也有人认为在商务往来或者正式文书中，如果你和收信人没有在现实中打过交道，就用这个。唉，语言也在与时俱进，当年我的老师可没有教我们用这个。好吧，我还要回去上大学。

（哈哈，好像回到课堂上了。）

顺便送点福利，如果信是写给美国佬的，可以用 “Yours truly,”、“Very truly yours,” 之类的来取代 “faithfully” 一家。

看了这么多例子，请大家总结一下，结语有什么共同特点？下节课一并提问哈。

● 签名

“签名谁不会，还要你讲？”

“会是会，我怕你的字不好看。”

言归正传，“签名”分两个部分，上面一行是手签，也就是亲笔签名。据说是因为怕有人冒充署名人写函，或是写信人没亲笔签名以后可能赖账，所以必须要有手签的信函才有法律效力。好了，怎么签？签署的名字应该和下面一行中打印的那个名字一致。你想把你的名字签得再怎么龙飞凤舞也没人管你，但是以后每次都得签得像这个龙飞凤舞的样子哟，否则人家还会以为你的手受伤了什么的，哈哈。

签名的前面是不用尊称 (courtesy title) 的，比如在这里不要自己称呼自己为 “Mr. Zhang Dapeng” 啊、“Sir Li Xiaowei” 啊什么的。

“教授，那我上次怎么看到你署名为【Prof. Yang,】呢？”

“哦？这个你都注意到了。不过你还真看对了，我是用了 Prof. 这个尊称来署名的，但我可以这样用的呀，因为两点：一、像 “Prof.”、“Dr.” 之类的 academic title 是可以用在这里的；二、用在姓名之前就要用缩写形式，用在姓名之后就要全拼。懂了吗？”

“教授，你说这里一般不用尊称，举的例子都是男性的 Mr. 和 Sir，那女性就能用尊称了吗？”

“这个问题提得很好。在这里有时候还真有点男女不平等了。当女性写信函给陌生人时，最好在她的手签前面打个括号，在括号里面写上 (Miss)、(Mrs.) 之类，告知对方自己的婚姻状况以便对方称呼自己；也可以在打印署名行中打上相应的尊称。这个不平等大家没有意见吧？好，没有意见就讲到这里。有什么问题课后给我留言。下课。”