

数字贸易时代商务英语函电的语用特征变迁：从传统邮件到即时通讯工具的对比

林宇

西安翻译学院，陕西西安，710105；

摘要：数字贸易发展快让国际商务沟通方式发生了巨大改变，商务英语函电由传统的邮件向即时通讯工具迁移时也引起了语用特征方面的巨大变化，具体表现在语言风格、结构形式、文化适应性和技术融合方面的重大变化。通过比较传统邮件和即时通讯工具的语用差异可以发现，传统邮件注重正式化、结构化以及法律约束力；而即时通讯工具讲究高效率、多互动以及强适应性。此种变化一方面是基于技术迭代带来的沟通高效率，另一方面则是全球化背景下跨文化沟通的必然要求。本文对数字贸易时代的商务英语函电进行了理论分析，并提出相关的实践建议。

关键词：数字贸易；商务英语函电；语用特征；即时通讯工具

DOI：10.64216/3080-1486.26.01.067

引言

随着数字技术的快速进步和发展，数字贸易已成世界经济的重要推手，2023年全球数字贸易额达7万亿美元，占世界服务贸易总额的比重超过60%。在大背景之下，国际商务沟通由传统的纸质信函、电报，发展到如今使用电子邮件、社交媒体（例如LinkedIn）、企业即时通讯软件（例如Slack、微信企业版）等载体。媒介形态的变化不仅带来信息传递速度的差异，同时也造成了商务英语函电语用特征的不同。

传统邮件是商务交流的重要形式，语用特征体现在正式、结构化、法律约束力上；而即时通讯工具的使用使语言风格趋于口语化、结构松散、隐性文化适应性等，跨境电商商家使用WhatsApp向顾客实时解答问题，使得交易转化率提高；多国公司通过Slack来完成跨国跨时区的工作，使工作上的交流更简单便利。由此可见，商务英语函电的语用特征由“正式结构化”向“高效场景化”发展。

本文以传统邮件和即时通讯工具的语用差异为比较视野，探析数字贸易时代商务英语函电的适应性变化，通过考察相关技术发展下商务英语函电的语用特征，不仅可以理解技术发展对商务沟通的影响，也可以为跨文化商务实践提供一定理论指导与实践参考。

1 传统邮件的语用特征：正式性与结构化

1.1 语言风格：严谨性与礼貌性并重

传统商务邮件的语言风格非常正式，主要通过用词

精准、句式复杂以及礼貌策略来实现。

用词准确是传统邮件的基本要求，在商务场景中，含糊其辞的语言可能引起法律纠纷或者造成损失，所以发件人通常会采用一些具有明确语义的词语来替代一些比较模糊的词，“confirm”而不是“make sure”，“require”而不是“need”，体现出一种正式和精准的特点；除此之外，对于行业用语也要严格遵守相关规定，比如“L/C”（信用证），“FOB”（离岸价）等等都是有既定含义的。

句式复杂度越高愈能体现出传统邮件的客观性和权威性，复合句和被动语态会让信息传递更加有逻辑、更加客观、更显公允。“The order shall be shipped upon receipt of your confirmation.”用被动语态省略主语，突出强调依照规定操作；“We regret to inform you that the delivery will be delayed due to unforeseen circumstances.”是以复合句的方式上说明理由及内容。

礼貌策略是构成传统邮件平等对话模式的重要方式，谦辞和敬辞应依据收件人的不同而变化，如面对陌生的客户应该使用“We would appreciate if you could...”，但对长期合作的伙伴，则可以缩减为“Please...”，同样的道理，在邮件结尾处的敬语也有着不同的文化含义，在英语言境中，Yours faithfully用于收件人姓名未知的情形（例如Dear Sirs），而Yours sincerely则是用于收件人姓名已知的情况；中文邮件则一般使用此致 敬礼或顺颂商祺。

1.2 结构形式：标准化与法律约束力

传统的信件，其结构是固定化，一般是由信头、日期、封内地址、主题、称呼、正文、结尾敬语和签名等八部分组成。这种规范化的结构有利于信息的检索，而且也具有一定的合同法效力。

信头部分应写明发件方的公司名称、地址、联系方式等信息，确定沟通的主体。写清具体的日期（格式：October 19, 2025），考虑时区问题，以免产生歧义。封内地址要与信头地址区分开来，写清收件方信息。主题行即邮件的“标题”，要简明扼要地说明事情要点（例如：Confirmation of Order No. 20251019），方便收件人更好地办理相关事宜。

本文的主体采用总一分一总的结构，先在开头部分说明目的，在中间部分展开详细的阐述，在结尾部分提出要求。比如订单确认邮件可写：我们收到您订购的 500 台型号为 X 的产品，【详细说明】。另外，关于该笔订单的具体参数规格、单价、交付时间等详见以下说明。望您于 2025 年 10 月 22 日前回复邮件确认。

签字部分要包含发件人的姓名、职务、联系方式、公司电子签章等信息，以便增加邮件的正式程度和可追溯性，在邮件中加入合同条款内容，则签名等同于签字，属于一种法律承诺，应当遵守 CISG(联合国国际货物销售合同公约)等相关国际法规。

2 即时通讯工具的语用特征：高效性与场景化

2.1 语言风格：口语化与互动性增强

即时通讯工具语言风格趋于口语化和简洁化，表现在使用大量缩略语、短句和主动语态。

缩略语是提高沟通效率的有效手段，用“ASAP”代替“as soon as possible”，用“FYI”缩写“for your information”。

短句和省略结构使得信息传递的速度更快，“Need ur feedback by EOD”比“We require your feedback before the end of the working day”快得多；“Can u confirm the shipment date?”比“We would like to request confirmation of the shipment date”快很多。看起来是不太正规，但是确实提高了信息传递的速度，适合于节奏比较快的商务交流场景。

主动语态和直接表达方式使交互性更强，在即时通讯 APP 上，发送方多用第一人称主动句“I will send the invoice now”，而不是传统邮件的被动句“The invoice will be sent”，这表明了由“流程导向”向“结果导向”转变的沟通逻辑。

2.2 结构形式：碎片化与多媒体融合

即时通讯工具的结构灵活化侧重于突出信息核心快速传递，主要表现在以下三个方面：一是优化主题行；二是进行分段和增加空行；三是插入多媒体。

对收件人来说，如何使主题行更能引起注意呢？您可以在主题行中加入相关的关键词（例如：Urgent: Payment Issue），或者使用表情符号（例如：！）来体现优先级，据调查，在 Slack 上，标记有“！”号的消息比一般消息要多出 40% 的答复速度。

分段和空行能够加强阅读的舒适度，因为即时通讯工具的正文都是齐头式，在段落之间加上空行能使段落结构更加明确。比如 WhatsApp 上的长消息都会被分成几段，每个段落只讲一件事情，比如价格、交付时间、付款方式等。

多媒体嵌入使信息维度增加，附件中的图片、表格或者视频（例如：“Attached is the updated PPT”）可以更加直观地呈现产品的特点，另外，如果应用 AR/VR 等技术的话，还可以搭建虚拟展厅，某家家具企业就通过微信小程序给国外的客户看 3D 的产品模型，这样客户的转化率提升了 25%。

3 语用特征变迁的驱动因素

3.1 技术迭代：从异步到实时

相比传统的异步邮件 Delayed Reply，即时通讯 IM 的实时交互方式 rewrite 了人们的沟通节奏，让信息传输的速度提升了 10 多倍甚至更多。例如跨境电商购物时，通过 WhatsApp 上传图像给海外商家，并且几秒钟内就能收到店家对于问题的具体回复；期间从买家拍下订单到等待发货，期间仅需要 4 个小时左右，平均每个订单仅需 48 小时的等待时长。

实时沟通工具有着更多样的交互方式：除了文字外，还可以通过语音通话、视频会议以及屏幕共享等形式来进行实时交流。例如，Slack 新增的“Huddle”功能可以让使用者随时开展一个语音通话会议，比使用邮件递交文件等方式提高了约 60% 的速度；因此也让商务英语函电由以前的书面形式变成了如今的口头形式。

3.2 商业模式创新：从 B2B 到 C2B

数字经济背景下商业模式由大批量生产向小批量定制转变，商务函电要快速响应客户需求。如某服装品牌通过 Instagram Direct Message 获取客户对于样衣的意见，在接到订单后的 72 小时内完成打版工作，即可安排生产，“社交电商”模式需要业务人员在与客户沟通时使用更加具有互动性和情感化的言语。

C2B模式中，消费者本身成为主导方，函电应当符合消费者的语言风格。年轻消费者多使用表情符号、网络流行语（“YOLO”即是“You Only Live Once”的缩写），企业函电中如可加入相关内容，则更容易获得用户青睐。

3.3 全球化与本地化平衡

即时通讯工具的全球运营和本地触达方式可以使得中国企业在使用微信海外版（WeChat Work）来跟海外分销商进行交流的时候仍然使用中文界面，并且可以通过多语言插件来达到本地化的目的，我们称之为“混合语用”。对于这种“混合语用”的形式就要求各个函电在统一品牌的前提下尽量采用当地的文化用语。

本地化策略需要考虑法律法规，比如欧盟GDPR要求把目的写明白，文件中要附加隐私政策链接；而中东市场不能用猪和酒这种敏感词。

4 挑战与应对策略

4.1 挑战

数字贸易时代的商务英语函电面临的三大挑战是：一是网络用语的渗透影响，对于部分词汇和语法结构的选择可能不再符合传统的英文规范；二是文本生产的异变导致传统商函中较为固定呆板的表达方式遭到摒弃，取而代之的是灵活多样的表达方式；三是篇幅增长背景下的内容组织难度加大，需要更凝练精准的语言。

由于表情符号具有较强的情境依存性，在不同的文化中往往有着不同的含义。例如，“LOL”一词除笑出声外，在某些非洲国家也代表“Lots Of Love”。因此，在使用过程中应当考虑是否存在文化误读的风险。

即时通讯工具的开放性特点，有可能会造成数据的泄露，而在此情境中，所提到的2023年某家企业因为员工利用WhatsApp来传递客户的个人信息，造成该信息的泄露，企业或将面临高额的罚款。注意保护信息，以免遭受损失。

4.2 应对策略

针对上述挑战，可采取以下策略：

分层沟通策略是指针对不同场景选择不同的沟通工具和渠道，一般而言，在合同谈判、法律文件等正式场景下选择邮件，在日常跟进、快速拍板等非正式场景中使用Slack或者WhatsApp。比如说某律师事务所规定：所有合同修改通过邮件来确定，如果有紧急问题可以借

助Slack来交流。

为防御技术攻击，在每个环节上都运用端到端加密以及权限管理系统来进行保护，比如可以利用Signal和WhatsApp Business的加密功能来进行一些敏感信息的传输，利用Microsoft Teams的权限设置来避免一些未经授权的人员去访问客户的相关数据，并且还需要定期去进行安全审计工作以保证系统的合规性。

5 结论与展望

数字贸易背景下，商务英语函电由原来的正式结构化向高效场景化转变，既继承了传统电子邮件的严谨，又有即时通讯的灵活，实现了两者的有效融合；同时反映了技术迭代带来的沟通效率提升，以及全球化下跨文化沟通的需求。

未来研究可进一步探索以下方向：

就目前情况来看，以ChatGPT为代表的生成式AI，对于函电写作的规范化和个性化产生了重要影响。一方面，此类AI具备强大的语料库，在参考大量范文的基础上，能够严格按照相关的要求完成规范化写作；另一方面，凭借大数据、深度学习等技术手段，其能够实现灵活性极高的人机交互，在保证规范化的同时赋予AI函电写作更多的个性色彩。

区块链通过分布式账本、加密算法以及共识机制将执行智能合约的过程和结果公开透明并实时上链，使执行过程可追溯且不可篡改，确保了交易的真实性和不可抵赖性，强化了函电的法律约束力。同时，利用区块链技术可以实现自动验约及强制执行，当条件达成时智能合约会触发并自动完成相应的履约操作，提升了执行效率。

从实践者的角度来讲，要构建分层沟通体系，按需选取合适的载体；加强跨文化培训，避免出现文化误读现象；做好技术防范，保障信息安全，这样才能做到高效、专业、合规的商务沟通。

参考文献

- [1] 姜大维. 英文电子商务邮件与传统英文商务信件之比较[J]. 海外英语, 2021(12): 43-45.
- [2] 程迎春. 商务英语函电的课程特点及教学对策[J]. 职业技术教育, 2007(28): 33-35.
- [3] 张爽. 新时期商务英语函电对国际贸易的影响研究[J]. 中国经贸, 2021(16): 52-54.