



邮件礼仪文档结构图

一、	邮件基本注意事项.....	2
1.	收件人.....	2
2.	抄送人.....	2
3.	主题.....	2
4.	附件.....	2
5.	内容.....	2
二、	邮件礼仪.....	2
(一)	不要用公司信箱发送私人邮件.....	2
(二)	慎重选择发信对象.....	3
(三)	注意撰写信件内容.....	3
(四)	养成良好发送习惯.....	3
(五)	三思回复内容.....	3



一、邮件基本注意事项

1. 收件人

- 1) 确认传达讯息的对象，并将人数降至最低。
- 2) 发送电子邮件之前，确认收信对象是否正确，以免造成不必要的困扰。

2. 抄送人

- 1) 在必要和确定的情况下，抄送给相应需要知道进展情况的人员。
- 2) 尽可能把抄送人降至最少。
- 3) 抄送人一般是上级领导。(顺序一般是将其他部门的经理放在第一位，然后是本部门经理，科长，其他同事等。)

3. 主题

- 1) 电子邮件必须有主题。
- 2) 主题要提纲挈领，切忌使用含义不清、胡乱浪漫的主题。
- 3) 主题要和邮件内容一致，不要造成收件人的困扰。

4. 附件

- 1) 确定邮件是否需要带附件。
- 2) 附件名称多和主题内容一致。
- 3) 添加附件后，检查附件内容是否正确。
- 4) 在附件里修改资料，电脑无法自动保存，如需要修改，要“另存为”后再进行修改。
- 5) 附件不易过大（如果附件过大可以采用压缩文件），如果有图片做附件应选为 JPEG 格式。
- 6) 在正文中包含一点附件摘要。

5. 内容

- 1) 称呼恰当：如果收件人是上级领导，应以姓氏加职称做称呼，例如“王经理”“蔚科长”；如果是同级，可以直接称呼其姓名或姓氏加“工”，例如“张工”“李小二”等。
- 2) 开头要有问候语，例如“XX 您好”“上午好”等。
- 3) 邮件内容应力求简明扼要，篇幅不易过长，讲究沟通实效性。
- 4) 注意用词要精准，以书面语为主。
- 5) 邮件最后要有祝福语，以示礼貌。
- 6) 设置自动添加签名，让收件人清楚是谁发出的邮件。
- 7) 签名应告知自己的姓名，公司（部门）地址，办公室，电话等基本信息，以便收件人联系。

二、邮件礼仪

电子邮件在给人们带来便利的同时，也带来了职场礼节方面的新题目。我们都应当讲究有关电子邮件的礼仪，别让电子邮件出笑话。

(一) 不要用公司信箱发送私人邮件



(二) 慎重选择发信对象

(三) 注意撰写信件内容

1. 切记收信对象是一个「人」，而不是一台机器。因为电子邮件的互动是通过计算机网络产生的，使用者经常会不自觉地「忘记」与自己真正互动的是远程的「人」。许多情绪激动的字眼也因此不经意地随手送出，而伤到对方甚至引起冲突。
2. 电子邮件「主题」要明确且具描述性。
3. 信件内容应简明扼要。
4. 考虑他人计算机的容量。同事所拥有的电脑系统与硬件不尽相同。为确保对方能读到自己发出的邮件，撰写邮件时应特别注意传送对象，考虑其是否有系统的限制。
5. 了解发送出去的邮件将可能会永久留存。
6. 理清建议或意见。
7. 避免使用太多的标点符号。
8. 小心幽默的使用。在缺乏声调的抑扬顿挫、脸部表情与肢体语言的电子邮件中，应特别注意幽默被误解与扭曲。
9. 切勿讲一些不会在公众场所对他人讲的话。
10. 于特定邮件中加上密码。

(四) 养成良好发送习惯

1. 注明发件人及其身分。
2. 遵守一般法律规定。
3. 勿任意或无心地浪费频宽。
4. 小心附件功能的使用。
5. 勿重复传送同一信息。
6. 定期检查计算机系统的时间与日期。

(五) 三思回复内容

1. 勿期盼他人会立即回复你的信件。注意时间结点，除工作特别需要外，要顾及收件人工作的轻重缓急。
2. 当他人误送邮件给你时，尽可能代为传递或通知发件人。
3. 情绪高涨时避免立即回复邮件。
4. 谨慎处理恶意中伤的邮件。
5. 阅读信件时应设法理清建议与意见。
6. 避免非相关主题性的言语。
7. 将同一主题的所有后续意见阅读完毕，再回复自己的意见。
8. 确认将要回复的对象是谁。在 outlook express 中有回复和全部回复功能。如果不是有必要让所有人知道回复内容，可尽量不选择使用全部回复功能。
9. 切勿在未经同意前，将他人邮件转送给第三者。
10. 考虑替代性的沟通管道。电子邮件的沟通缺乏太多人类熟悉的沟通辅助（如表情、肢体语言等）。见面三分情，即使是使用电话，状况也会完全不一样的。



三、小组邮件

小组邮件是美国企鹅软件的 Group MailData（动态数据）软件。动态数据小组邮件处理系统的好处是可以跟进小组议题和讨论内容。截至 2011 年 5 月，企鹅软件的动态数据小组邮件处理系统的仅提供给《总经理助理》支持的企业单位使用，全部总经理助理人员，需要经过正规的培训后，持证上岗，遵守邮件礼仪的同时，要求会使用小组邮件。

小组邮件的地址由您的上级提供给下级。



我们与微软Share Point 2010 协调作战 总经理助理

小组邮件使用方法介绍：

1. 确定小组邮件，如 discuss@ivf.wdpenguin.com。（也可以在 outlook 上自动设置）
2. 在答复邮件的时候要保持邮件主题一致,如果更换邮件主题，通常无法送达到一致的主题内容，也无法完成任进行跟踪处理。

《文件结束》

文件撰稿机构：《总经理助理》设计室

文档结构图制作人员：汪光明

2011-02-19 guangming@yulane.com

中文字数：1,,468 字