



# 企业邮箱应用规范分享

- 一．企业邮件规范化的意义
- 二．企业邮件规范化知识分享
- 三．真的会考核！



# 邮箱是最好的职场在线沟通工具！



企业形象、企业先进性、存档

职业素养、沟通效率

标准化的邮箱使用习惯，既能体现个人职业素养，又能提升沟通效率！



# 糟糕邮件样例

收件人： 贾珍祥 <jiazhenxiang@tintan.com.cn>; 张金中 <zhangjinzhong@tintan.com.cn>; 夏同强 <xiatongqiang@tintan.com.cn>;  
李鹤 <lihe@tintan.com.cn>;

抄送：

主题： 收到填报材料通知

微软雅黑 10.5 A ab B I U 干 列表 列表 列表 表情 箭头 箭头

各位领导：

收到通知 《关键设备技术参数上报通知》

详细内容见附件！

想一想，这封邮件，  
您会怎样写？

附件：  
31x2412G....pdf 84KB  
~副本设备....xlsx 302KB

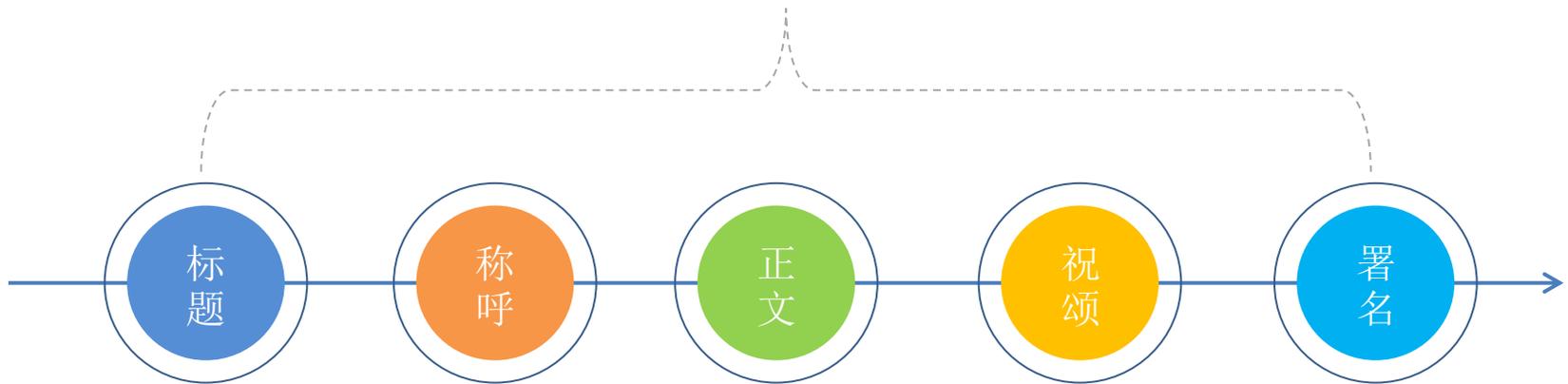
问题列表：

1. 收件人和抄送人不分；
2. 人员排序混乱；
3. 标题不简明扼要；
4. 称呼不合格；
5. 邮件内容过于简单，毫无加工的转发，沟通效率低下；
6. 附件无说明；
7. 附件名称混乱；
8. 无祝颂语；
9. 无署名；
10. 段落不清，段落开头缩进不规范；
11. 字体格式不规范；

等等...



## 合格邮件



一封邮件，应包含以上几部分内容，且每一部分都遵从撰写规范，就是一封合格的邮件。



## 标题规范

最好的标题会告诉收件人内容是什么，要如何处理。

实例：

请协助，国庆期间财务上网环境需求。

邮件标签

分享，广州展会工业4.0相关资料。

主题简明扼要

请阅知，集团下发《国庆期间安全环保管理通知》。

请阅示，集团下发《国家技术中心申报通知》。

邮件常用标签

**办理：** 上级对下级的工作安排。

**协助：** 同级或部门间业务协同请求。

**分享：** 相关事资料分享或备忘。

**阅知：** 请求阅读知晓。

**阅示：** 请求阅读知晓并给出指示。

**审核：** 需要对内容进行审核和确认。

**请示：** 相关工作请示。



# 称呼和问候规范

## 邮件开头要称呼收件人，开头结尾最好有问候语。

1. 邮件开头要称呼收件人，这样显得礼貌，同时也提醒收件人，这封邮件是面向他的，要求其给出回应；如果收件人是多人，可称呼“大家”、“ALL”；
2. 对外邮件，如果对方有职务，应按职务尊称对方，如“X总”；如果不清楚职务，则按通常的“X先生”、“X女士”称呼，但性别要搞清楚；公司内部的邮件，除了面向领导之外，提倡友好平等沟通，直接称呼名字（不包括姓氏）即可；
3. 邮件结尾一般要有“谢谢”或祝颂语，如：祝工作顺利！；
4. 商用邮件祝颂要正式，如给长辈写信一般用“敬请福安”，“敬颂崇祺”，给平辈写信一般“即请大安”，“顺祝商祺”，给晚辈用“顺问”即可。

艳新，您好！

\*\*\*此处省略若干字。

祝好！

内部邮件

张总、李总、各位，好！

\*\*\*此处省略若干字。

工作顺利！

内部邮件

李总，您好！

\*\*\*此处省略若干字。

敬颂崇祺！

对外邮件

关于祝颂的方式也根据对象的辈分和尊卑有关，如给长辈写信一般用“敬请福安！”，“敬颂崇祺！”，同样给上级写信一般用“恭请”，“敬请”，“祇请”等，给平辈写信一般“即请大安！”，“顺祝商祺！”，公司内部统一使用“工作愉快！”，英文邮件统一使用“Best regards！”。



# 邮件正文要用词合理、段落分明、表达清晰、简明扼要。

### 1、邮件正文内容言简意赅，行文通顺：

简明扼要说清楚事情；

避免长篇累牍，如果具体内容确实很多，正文应只做摘要介绍，单独挂个附件进行详细描述。

表达清晰全面：需要对方提供哪些信息，希望对方采取哪些行动措施，需要对方什么时候回复。

### 2、注意论述语气：

根据收件人和自己的熟络程度、邮件是对内还是对外性质的不同，选择恰当的语气进行论述，以免引起对方不适；

尊重对方，例如“请”、“谢谢”；

### 3、多用123列表，条理清楚；

### 4、如果邮件带有附件，应该在正文提示收件人查看；

### 5、正文中应对附件内容做简要说明，特别是带有多个附件时（比如附件一是什么、附件二是什么）；

### 6、注意附件的命名要明确，避免无意义名称；



## 署名规范

署名使用签名档，个人信息一目了然，也是职业的表现。

签名分：内部邮件签名和对外邮件签名，内部签名信息简洁，对外签名信息全面；  
对内对外邮件要记得切换签名，也可以都用对外签名；

张艳新  
信息中心 部长  
北京金隅天坛家具股份有限公司  
地址:河北省廊坊市大厂回族自治县夏垫镇  
大厂大香线金隅工业园  
电话: (0316) 8363962  
手机:13752456190

对外签名

张艳新  
信息中心 部长  
电话: (0316) 8363962  
手机: 13752456190

内部签名



## 格式规范

字体要求：（请在邮件设置中，提前设置好默认字体）

字体：“微软雅黑”

字号：“10.5”

颜色：“黑色”

需要强调的内容可以用“红色”

格式要求：

正文位置在称呼语下隔一行；

正文每一段落第一行开头处要向右要缩进2个汉字，第二行从左定格开始写；

祝颂语位置在正文内容结尾处隔一行，开头处要向右缩进2个汉字；

特别注意：

不要把Word写好的内容直接粘贴到邮件中（带格式），可以先粘贴到记事本，然后拷贝，再粘贴到邮件内容中。



明白邮件各项功能的用途，是用好邮件的基础。

**收件人**：是要受理这封邮件所涉及的主要问题，理应对邮件予以回复；

**抄送人**：只需要知道这回事，抄送的人没有义务对邮件予以回应；

**秘送人**：收件人不知道你给密送人发了邮件，用在非常规场合；

**注意**：收件人和抄送人的排列应遵循一定的规则，按职位高低或部门；

**回复**：只回复给发送邮件的人；

**回复全部**：回复给原邮件所有收件人和发送邮件的人；

**转发**，把收到邮件内容（包括附件）发送给其他人；

**注意**：回复邮件时不会携带原始邮件的附件；



# 标准邮件样例

收件人：贾珍祥 <jiazhenxiang@tintan.com.cn>;

抄送：张金中 <zhangjinzhong@tintan.com.cn>; 李鹤 <lihe@tintan.com.cn>; 夏同强 <xiatongqiang@tintan.com.cn>;

主题：请协助，集团要求上报关键设备技术参数。

分清收件人和抄送人的区别  
排名先后顺

标题简明扼要  
有处理标签

微软雅黑

10.5

标准字体和字号



贾部长，好！

合理的称呼和问好

称呼和正文间各行

今天（9月26日）收到集团下发文件《关键设备技术参数上报通知》，主要内容：

当前，金隅集团下属企业众多，设备供应商和设备种类纷繁杂乱，为了加强设备供应商和各类设备管理，要求各企业：

- 1、做好公司关键设参数和设备供应商台账管理；
- 2、要求各企业于2019年9月29日上报相设备参数统计表；

详细内容请见附件：

附件一：《关键设备技术参数上报通知》为集团下发的通知；

附件二：《设备参数统计表》为需要填报的报表；

请协助填报《设备参数统计表》，并于2019年9月28日下班前以邮件形式回复给我，如有疑问请随时联系，谢谢！

提示有附件并说明

每一段落开头缩进  
第二行顶头写  
用123条例清楚

工作愉快！

祝颂语与正文各行  
祝颂语缩进

重点红色标注

用词客气、礼貌

张艳新

信息中心 部长

手机：13752456190

合格的签名



关键设备技....pdf  
84KB



设备参数统计....xlsx  
302KB

附件名字规范



真的会考核！

考核不是目的，考核是为了培养良好的习惯！

每月随机抽查邮件若干；

一般问题，OA暴晒！



严重问题，转人力考核，100/每次；

谢谢！