

# 邮件礼仪汇总

—— 做最 Professional 的工程师  
RoboMaster 商务组修改自网络

## 关于主题

主题要提纲挈领，添加邮件主题是电子邮件和信笺的主要不同之处，在主题栏里用短短的几个字概括出整个邮件的内容，便于收件人权衡邮件的轻重缓急，分别处理。

1. 一定不要空白标题，这是最失礼的。
2. 标题要简短，不宜冗长，不要让 outlook 用...才能显示完你的标题。
3. 最好写上公司/部门/组织，以便对方一目了然又便于留存，时间可以不用注明，因为一般的邮箱会自动生成，写了反而累赘。
4. 标题要能真反映文章的内容和重要性，切忌使用含义不清的标题，如“王先生收”。也不要胡乱无实际内容的主题，例如：“嘿！”或是“收着！”
5. 一封信尽可能只针对一个主题，不在一封信内谈及多件事情，以便于日后整理。紧急重要的小事可以写进同一封邮件的，主题可以拟为：贵司与 xx 战队合作事宜进展。
6. 可适当用使用大写字母或特殊字符（如“【】”等）来突出标题，引起收件人注意，但应适度，特别是不要随便就用“紧急”之类的字眼。
7. 回复对方邮件时，应当根据回复内容需要更改标题，不要 RE RE 一大串。
8. 主题千万不可出现错别字和不通顺之处，切莫只顾检查正文却在发出前忘记检查主题。主题是给别人的第一印象，一定要慎之又慎。

## 关于称呼与问候

1. 恰当地称呼收件者，拿捏尺度：

- 邮件的开头要称呼收件人。这既显得礼貌，也明确提醒某收件人，此邮件是面向他的，要求其给出必要的回应；在多个收件人的情况下可以称呼大家或者 ALL。如果对方有职务，应按职务尊称对方，如“x 经理”；如果不清楚职务，则应按通常的“x 先生”、“x 小姐”称呼，要把性别先搞清楚。
- 关于格式，称呼是第一行顶格写。

2. Email 开头结尾最好要有问候语：

- 最简单的开头写一个“Hi”，中文的写个“你好”或者“您好”，开头问候语是称呼换行空两格写。结尾常见的写个 Best Regards，中文的写个“祝您顺利”之类的。

## 正文

### 1. Email 正文要简明扼要，行文通顺：

- 若对方不认识你，第一件应当说明的就是自己的身份，姓名或你代表的企业/组织名是必须通报的。点名身份应当简洁扼要，最好是和本邮件以及对方有关，主要功能是为了收件人能够顺利地理解邮件来意。不可没头没脑就是正事，别人不知道你是谁还得拉到最后看。但也不可过多，有些联系方式之类与正文无关的信息应在签名档中表明。
- Email 正文应简明扼要的说清楚事情；如果具体内容确实很多，正文应只作摘要介绍，然后单独写个文件作为附件进行详细描述。
- 正文行文应通顺，多用简单词汇和短句，准确清晰的表达，不要出现让人晦涩难懂的语句。最好不要让人家拉滚动条才能看完你的邮件。

### 2. 注意 Email 的论述语气：

- 根据收件人与自己的熟络程度、等级关系；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，请、谢谢之类的语句要经常出现。
- 电子邮件可轻易地转给他人，因此对别人意见的评论必须谨慎而客观。

### 3. Email 正文多用 1234 之类的列表，以清晰明确：

- 如果事情复杂，最好 1、2、3、4 的列几个段落进行清晰明确的说明。保持你的每个段落简短不冗长，没人有时间仔细看你没分段的长篇大论。

### 4. 一次邮件交待完整信息：

- 最好在一次邮件中把相关信息全部说清楚，说准确。不要过两分钟之后再发一封什么“补充”或者“更正”之类的邮件，这会让人很反感。

### 5. 尽可能避免拼写错误和错别字，注意使用拼写检查：

- 这是对别人的尊重，也是自己态度的体现。如果是英文 Email，最好把拼写检查功能打开。
- 在邮件发送之前，务必自己仔细阅读一遍，检查行文是否通顺，拼写是否有错误。

### 6. 合理提示重要信息：

- 不要动不动就用大写字母、粗体斜体、颜色字体、加大字号等手段对一些信息进行提示。合理的提示是必要的，但过多的提示则会让人抓不住重点，影响阅度。
- 一封邮件最多不多于两种字体颜色。同一类型的强调使用一类格式变体即可，比如加下划线，不需要又下划线又斜体又加粗，显得非常脏乱。

### 7. 合理利用图片，表格等形式来辅助阐述：

- 对于很多带有技术介绍或讨论性质的邮件，单纯以文字形式很难描述清楚。如果配合图表加以阐述，收件人一定会表扬你的体贴。

### 8. 不要动不动使用颜文字，在商务信函里面这样显得比较轻佻：

- 看对方沟通风格，简洁的表情，如“:)”或者“=)”可用在某些你确实需要强调出一定的轻松气氛的场合。不要出现如“(●´3`●)”这样过分卡通的颜文字。

## 附件

1. 如果邮件带有附件，应在正文里面提示收件人查看附件。
2. 附件文件应按有意义的名字命名，最好能够概括附件的内容，方便收件人下载后管理。
3. 正文中应对附件内容做简要说明，特别是带有多个附件时。记得编号。
4. 附件数目不宜超过 4 个，数目较多时应打包压缩成一个文件。
5. 如果附件是特殊格式文件，应在正文中说明打开方式，以免影响使用。最好就能用简单格式发送，能改成 doc 就千万别用 docx。扫描件能改成 pdf 就别用 tif。
6. 如果附件过大（不宜超过 10MB），应用压缩软件事先进行压缩，或分割成几个小文件分别发送。

## 语言的选择和汉字编码

1. 注意输入法：
  - 如果收件人中有外籍人士，应该使用英文邮件交流；如果收件人是其他国家和地区的华人，也应采用英文交流。
  - 注意合理选择输入法，尤其是标点符号（如中文的逗号“，”和英文的逗号+半角空格“,”）不应混用。由于存在中文编码的问题，你的中文邮件在其他地区可能显示成为乱码天书。
2. 尊重对方的习惯，不主动发起英文邮件：
  - 注意对方的需求。如果对方与你的邮件往来是采用中文，请不要自作聪明的发送英文邮件给他；如果对方发英文邮件给你，也不要中文回复。
3. 选择便于阅度的字号和字体：
  - 中文老实点用宋体或微软雅黑，英文就用 Verdana 或 Arial 字型，字号用五号或 10 号字即可。这是经研究证明最适合在线阅度的字号和字体。
  - 不要用稀奇古怪的字体或斜体，最好不用背景信纸，特别对公务邮件。
  - 不要为突出内容而将字号设置过大，拉滚动条是很麻烦的事情；也不要过小，费神又伤眼睛。

## 结尾签名

每封邮件在结尾都应签名，这样对方可以清楚的知道发件人信息。虽然你的朋友可能从发件人中认出你，但不要为你的朋友设计这样的工作。

1. 签名信息不宜过多：
  - 电子邮件消息末尾加上签名档是必要的。签名档可包括姓名、职务、公司、电话、传真、地址等信息，但信息不宜行数过多，一般不超过 4 行。你只需将一些必要信息放在上面，对方如果需要更详细的信息，自然会与你联系。
  - 引用一个短语作为你的签名的一部分是可行的，比如你的座右铭，或公司的宣传口号。但是要分清收件人对象与场合，切记一定要得体。
2. 不要只用一个签名档：

- 对内、对私、对熟悉的客户等群体的邮件往来，签名档应该进行简化。过于正式的签名档会让与对方显得疏远。你可以在 OUTLOOK 中设置多个签名档，灵活调用。

### 3. 签名档文字选择：

- 应选择与正文文字匹配，简体、繁体或英文，以免出现乱码。字号一般应选择比正文字体小一些。

## 回复技巧

### 1. 及时回复 Email：

- 收到他人的重要电子邮件后，即刻回复对方一下，往往还是必不可少的,这是对他人的尊重，理想的回复时间是 2 小时内，特别是对一些紧急重要的邮件。
- 对每一份邮件都立即处理是很占用时间的，对于一些优先级低的邮件可集中在一特定时间处理，但一般不要超过 24 小时。
- 如果事情复杂，你无法及时确切回复，那至少应该及时的回复说“收到了，我们正在处理，一旦有结果就会及时回复”云云，不要让对方苦苦等待。记住：及时作出响应，哪怕只是确认一下收到了。
- 如果你正在出差或休假，应该设定自动回复功能，提示发件人，以免影响工作。

### 2. 进行针对性回复：

- 当回件答复问题的时候，最好把相关的问题抄到回件中，然后附上答案。应该进行必要的阐述，让对方一次性理解，避免再反复交流，浪费资源。

### 3. 回复不得少于 10 个字：

- 对方给你发来一大段邮件，若非作为对方事务繁忙的上级，只回复“是的”、“对”、“谢谢”、“已知道”等字眼，是非常不礼貌的。怎么着也要凑够 10 个字，如“您的邮件已收悉，非常感谢！”，显示出你的尊重。

### 4. 不要就同一问题多次回复讨论，不要盖高楼：

- 如果收发双方就同一问题的交流回复超过 3 次，这只能说明交流不畅，说不清楚。此时应采用电话沟通等其他方式进行交流后再做判断。电子邮件有时并不是最好的交流方式。
- 对于较为复杂的问题，多个收件人频繁回复，发表看法，把邮件越 RE 越高，这将导致邮件过于冗长笨拙而不可阅读。此时应即是对之前讨论的结果进行小结，删减瘦身，突出有用信息。

### 5. 重要事项应通过邮件存档：

- 上条指的是方案讨论等 brainstorm 的过程不要通过邮件进行，但是方案确认后应写一封邮件给相关人士用以确认。
- 涉及法律财务等重要问题，也一定一定要邮件沟通，保证以后有纠纷时有据可查。

### 6. 要区分 Reply 和 Reply All（区分单独回复和回复全体）：

- 如果只需要单独一个人知道的事，单独回复给他一个人就行了
- 如果你对发件人提出的要求作出结论响应，应该 replay all，让大家都知道；不要让对方帮你完成这件事情。

- 如果你对发件人提出的问题不清楚，或有不同的意见，应该与发件人单独沟通，不要当着所有人的面，不停的 RE 来 RE 去，与发件人讨论。你们讨论好了再告诉大家。不要向上司频繁发送没有确定结果的邮件。

#### 7. 主动控制邮件的来往

- 为避免无谓的回复，浪费资源，可在文中指定部分收件人给出回复，或在文末添上以下语句：“仅供参考，无需回复”。

### 正确使用发送，抄送，密送

#### 1. 要区分 To 和 CC 还有 BCC（区分收件人、抄送人、秘送人）：

- To 的人是要受理这封邮件所涉及的主要问题的，理应对邮件予以回复响应。
- CC 的人则只是需要知道这事儿，CC 的人没有义务对邮件予以响应，当然如果 CC 的人有建议，当然可以回 Email。
- BCC 是秘送，即收信人是不知道你发给了 BCC 的人了。这个可能用在非常规场合。

#### 2. To，CC 中的各收件人的排列应遵循一定的规则。比如按部门排列；按职位等级从高到低或从低到高都可以。适当的规则有助于提升你的形象。

#### 3. 只给需要信息的人发送邮件，不要占用他人的资源

- 在你转发消息之前，首先确保所有收件人需要此消息。除此之外，转发敏感或者机密信息要小心谨慎，不要把内部消息转发给外部人员或者未经授权的接收人。
- 如果有需要 还应对转发邮件的内容进行修改和整理，以突出信息。不要将 RE 了几十层的邮件发给他人，让人摸不着头脑。
- 不发送垃圾邮件或者附加特殊链接。