

东软机密

Neusoft

文件编号: D05-POS050

Mail 沟通及编写规范

版本: 0.0.0-1.1.0

2009-6-30

东软集团股份有限公司 软件开发事业部

(版权所有, 翻版必究)

文件修改控制

[illegible]

目录

1 . 概述	1
1.1 目的	1
1.2 适用范围	1
1.3 基本要求	1
2 . 规范	1
2.1 沟通规范	2
2.1.1MAIL 回复原则	2
2.1.2 MAIL 抄送原则	2
2.1.3MAIL 审批原则	2
2.2 编写规范	2
2.2.1MAIL 命名原则	2
2.2.2MAIL 撰写原则	3

1. 概述

1.1 目的

本规范规定了工作 MAIL 的编写和发送规范。尤其与客户沟通的 MAIL，必须遵守本规范。

1.2 适用范围

本规范适用于东软软件股份有限公司软件开发事业部，以下简称为“组织”。

1.3 基本要求

主题明确，内容清晰，礼貌得体，回复及时。

2. 规范

2.1 沟通规范

2.1.1 Mail 回复原则

- 对于客户发送的工作联络的 MAIL，必须在收到后 3 小时以内回复能回答的直接回答，不能立即回答的要说明原因并明确何时回答。
- 与客户进行的一般问题的联络，至少要做到在问题发生前 1 日联络

如果做出的承诺无法完成，应提前与相关各方联络，不要等承诺的日期到了或问题已经发生了，才进行联络。

2.1.2 Mail 抄送原则

- 明确收件人和抄送人

收件人：是邮件的接收主体，是邮件正文中称呼的人，是邮件中描述事件的承担的对象。

抄送人：是本邮件可能影响的人和依照管理体系应该通知的人员和机构。

- 一般的工作 Mail 应至少抄送直接上级

抄送关系：开发人员 -> 项目负责人->项目总监->事业部长。

- 项目在策划时应明确与客户不同部门或人员沟通时的Mail抄送原则

2.1.3 Mail审批原则

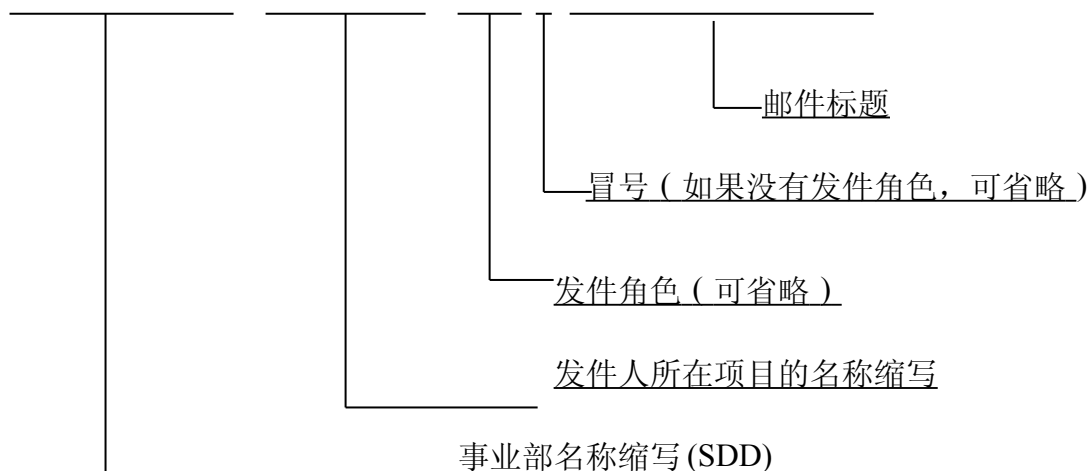
- 重要的Mail在发送给客户前，应由直接上级审批。

审批关系为：开发人员->项目负责人审批->项目总监审批->事业部长审批

2.2 编写规范

2.2.1 Mail命名原则

例：事业部名称缩写 项目名称缩写 项目负责人：沟通开发计划评审时间



注：事业部内沟通的Mail可以省略“事业部名称缩写”，与客户沟通的 Mail“事业部名称缩写”必须填写。

- Mail命名应简单明了，且应能体现 Mail 主题内容

2.2.2 Mail 撰写原则

发件人：发件者本人

收件人：邮件的接收主体，邮件中描述事件的承担的对象

抄送人：受邮件内容影响的人员、相关领导、需要了解Mail内容的人员、相关职能人员

主题：简单扼要的概括 Mail中所述事项的主题

正文：

Mail（建议格式）

称呼：

问候语

说明自己的身份

说明本 Mail 的意图

具体的要求或问题描述（以分段的方式或列表的方式，一事一段）

1、xxxx

2、xxxx

。。。。。。

拜托或感谢的话。

本人姓名

发件日期

Mail 举例

尊敬的李经理：

您好！

我是东软软件开发事业部的项目负责人王强。

关于 **项目 **信息在这里需要与您进行确认。

1、第二阶段需求提交时间，这可能直接影响后续工作的开展；

2、**控件的提交时间；

3、系统测试环境的确认。

以上信息，请您给予回复，谢谢！

王强

2005.1.1

签 名：对于与客户沟通的正式 Mail，应添加个人签名

个人签名格式（建议及举例）

```
+-----  
| 王 强  
| 软件开发事业部  
| 沈阳东软软件股份有限公司  
| 电话： 86 24-83665709 13909097788  
| 传真： 86 24-23782266  
| E-Mail:wangqiang@neusoft.com
```