

# 邮件规范教程

——企业文化系列材料  
人力资源部 陈志硕

2011/4/1

[www.leadcoretech.com](http://www.leadcoretech.com)

- 邮件主题
  - 邮件必须有主题
  - 简短，内容精练，15字以内
  - 1封邮件，1个主题

发件人: 陈志硕  
收件人: [REDACTED]  
抄送: [REDACTED]  
主题: [REDACTED]

薛总

你好:

\*\*\*\*\*

致

礼

陈志硕

人力资源部

联芯科技有限公司

电话: +86-21-31271000-7216

传真: +86-21-31271010

网址: <http://www.leadcoretech.com>

\*\*\*\*\*

保密声明

此邮件含有保密内容, 仅限发给所列明的收件人

CONFIDENTIALITY NOTICE

This e-mail message is confidential

notify the sender by e-mail and delete this e-mail message. Thank you!

发件人: 陈志硕

收件人: [REDACTED]

抄送: [REDACTED]

主题: [REDACTED]

老

公司还不错, 你认为呢?

发件人: 陈志硕

收件人: [REDACTED]

抄送: [REDACTED]

主题: [REDACTED]

关于供应商的选择建议以及个人请假事宜

薛总

你好:

\*\*\*\*\*

致

礼

陈志硕

人力资源部

致

礼

陈志硕

人力资源部

联芯科技有限公司

电话: +86-21-31271000-7216

传真: +86-21-31271010

网址: <http://www.leadcoretech.com>

\*\*\*\*\*

保密声明

此邮件含有保密内容, 仅限发给所列明的收件人。如果此邮件系误发到贵处, 请立即通知发件人;

CONFIDENTIALITY NOTICE

This e-mail message is confidential, intended only for the use of the named recip

notify the sender by e-mail and delete this e-mail message. Thank you!



本PPT中所使用截图可能和您的Outlook版本略有不同, 但所有功能均可实现。

### ■ 签名档模板

### ■ 新建邮件

张三  
人力资源部  
联芯科技有限公司  
电话: +86-21-31271000-7216  
传真: +86-21-31271010  
网址: <http://www.leadcoretech.com>

\*\*\*\*\*

#### 保密声明

此邮件含有保密内容, 仅限发给所列明的收件人。如果此邮件系误发到贵处, 请立即通知发件人并彻底删除此邮件。谢谢!

#### CONFIDENTIALITY NOTICE

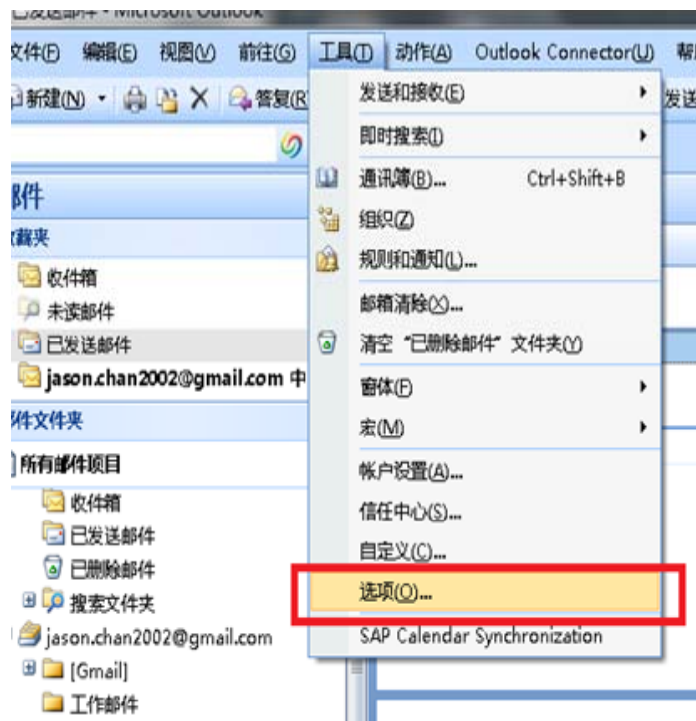
This e-mail message is confidential, intended only for the use of the named recipient(s) above. If you have received this message in error, please immediately notify the sender by e-mail and delete this e-mail message. Thank you!

### ■ 答复/转发邮件

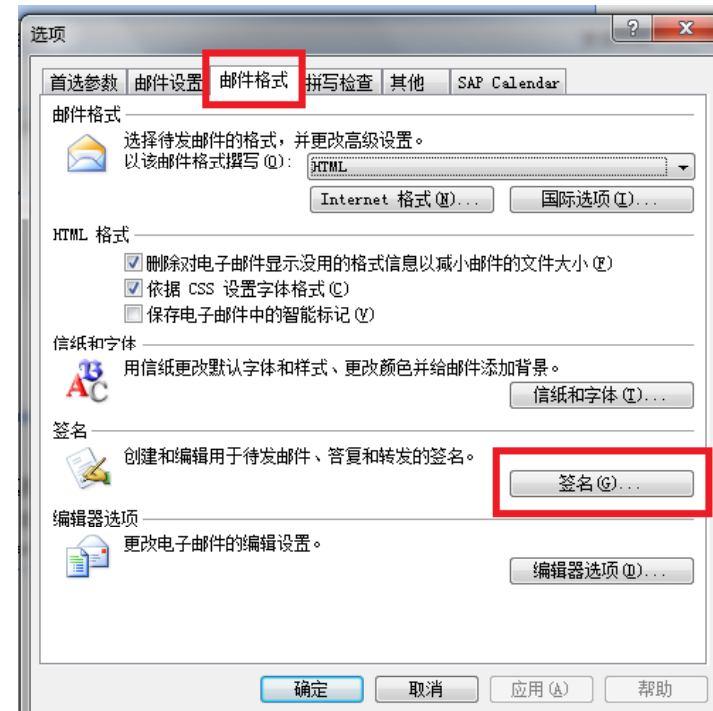
张三  
人力资源部 联芯科技  
电话: +86-21-31271000-7216

## ■ 签名档设置方法

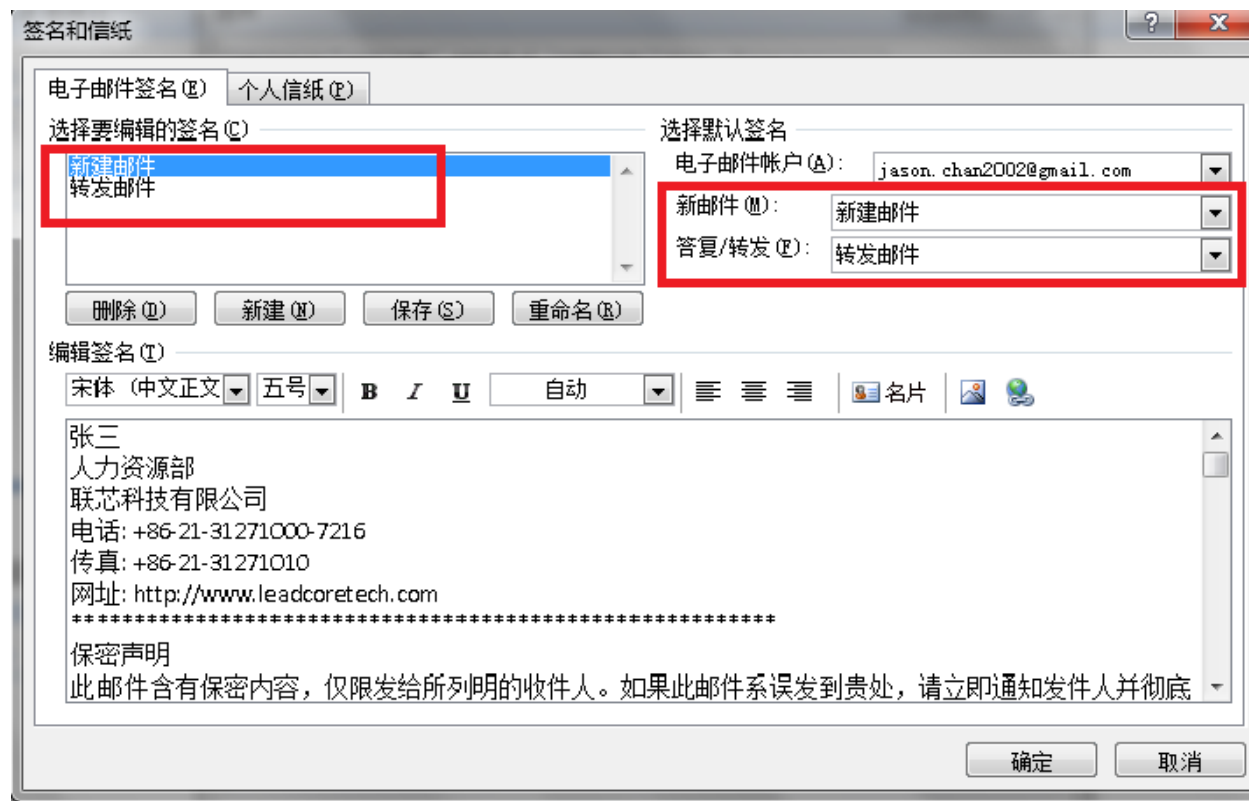
1) 工具->选项



2) 邮件格式->签名



### 3) 新建签名模板，并设置使用规则



### ■ 称呼

#### ■ 正式邮件

姓氏+职务：张经理、王总

姓氏+先生/女士：李先生

群发邮件：各位（同事/经理/领导）

#### ■ 非正式邮件

省略姓，直接称呼名

双方熟悉的称呼

### ■ 问候语

开头：你好、您好、大家好

结尾：祝好、祝一切顺利、祝工作愉快、顺颂商祺

**Best Regards**



### ■ 字体

中文字体：宋体、新宋体

英文字体：Verdana、Arial

字号大小：五号、10

### ■ 简明扼要，逻辑清晰

一次邮件交待完整信息

邮件内容正文多用1.2.3.4之类的列表，以清晰明确

合理提示重要信息，避免过多使用字体加粗、斜体、醒目色

使用截图描述问题

薛总

您好：

我们小组讨论了关于\*\*\*主题的问题，达成了 3 点一致的意见，详情如下，请参考：

1. \*\*\*\*\*
2. \*\*\*\*\*
3. \*\*\*\*\*

张三

人力资源部

联芯科技有限公司

电话：+86-21-31271000-7216

传真：+86-21-31271010

网址：<http://www.leadcoretech.com>

\*\*\*\*\*

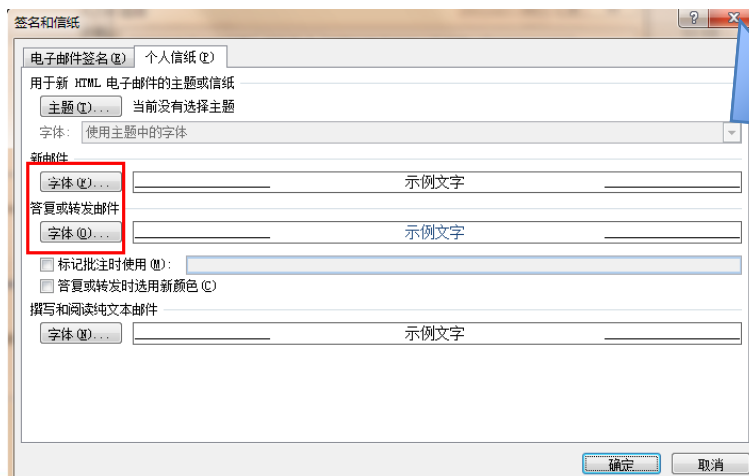
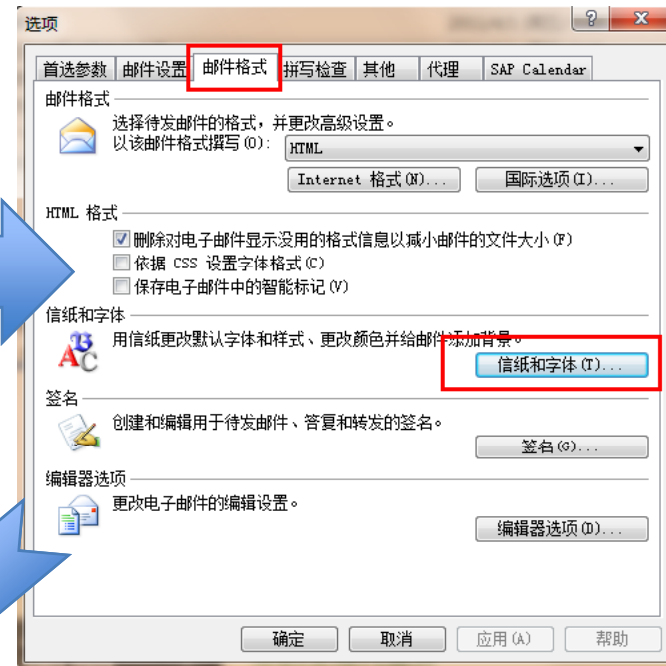
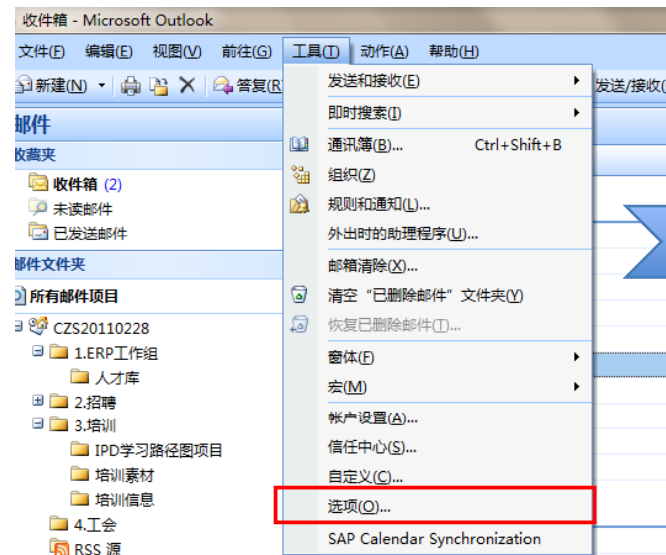
保密声明

此邮件含有保密内容，仅限发给所列明的收件人。如果此邮件系误发到贵处，请立即通知发件人并彻底删除此邮件。谢谢！

CONFIDENTIALITY NOTICE

This e-mail message is confidential, intended only for the use of the named recipient(s) above. If y

# 示例



### ■ 书写英文邮件应使用拼写检查功能

设置方法：新建邮件->拼写检查

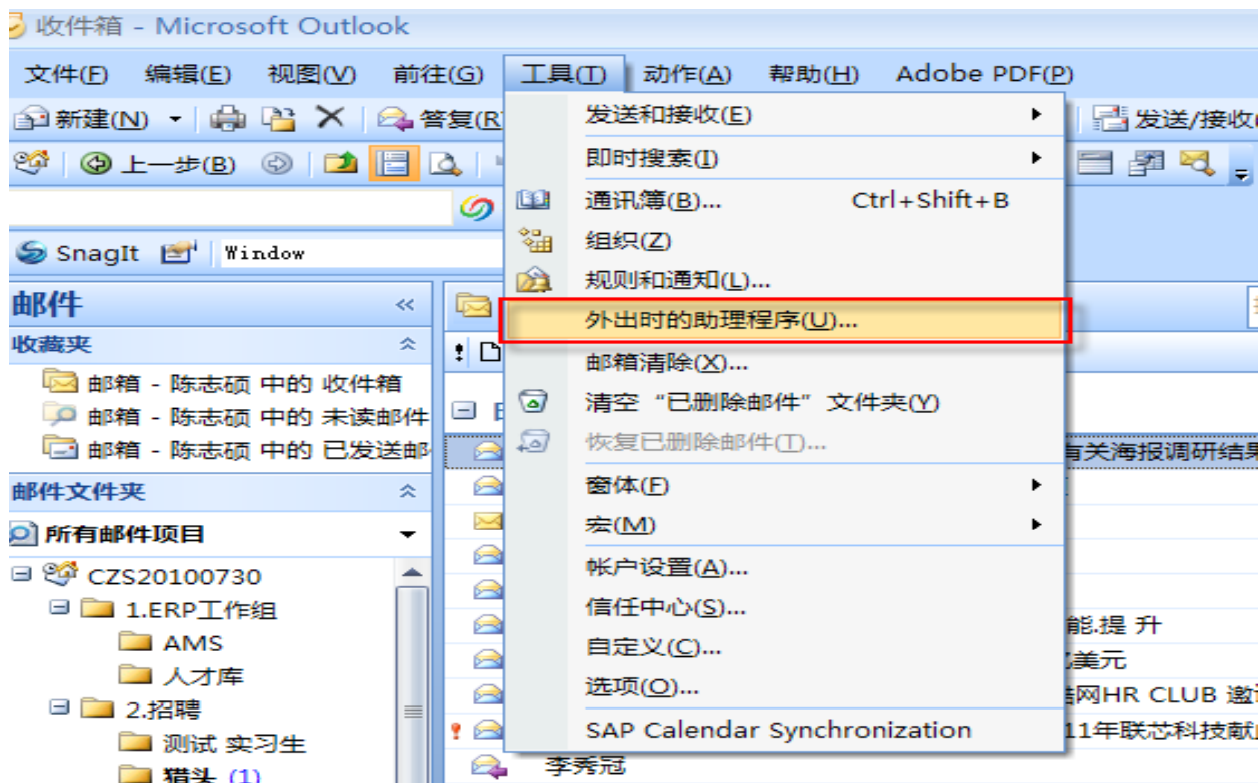


{}  
'限公司'  
-21-31271000-7216  
-21-31271010  
p://www.leadcoretech.com  
\*\*\*\*\*  
'保密内容，仅限发给所列明的收件人。如果此邮件系误发到贵处，请立即通知发件人并彻底删除此邮件。谢谢！'

### ■ 外出应设置自动回复功能

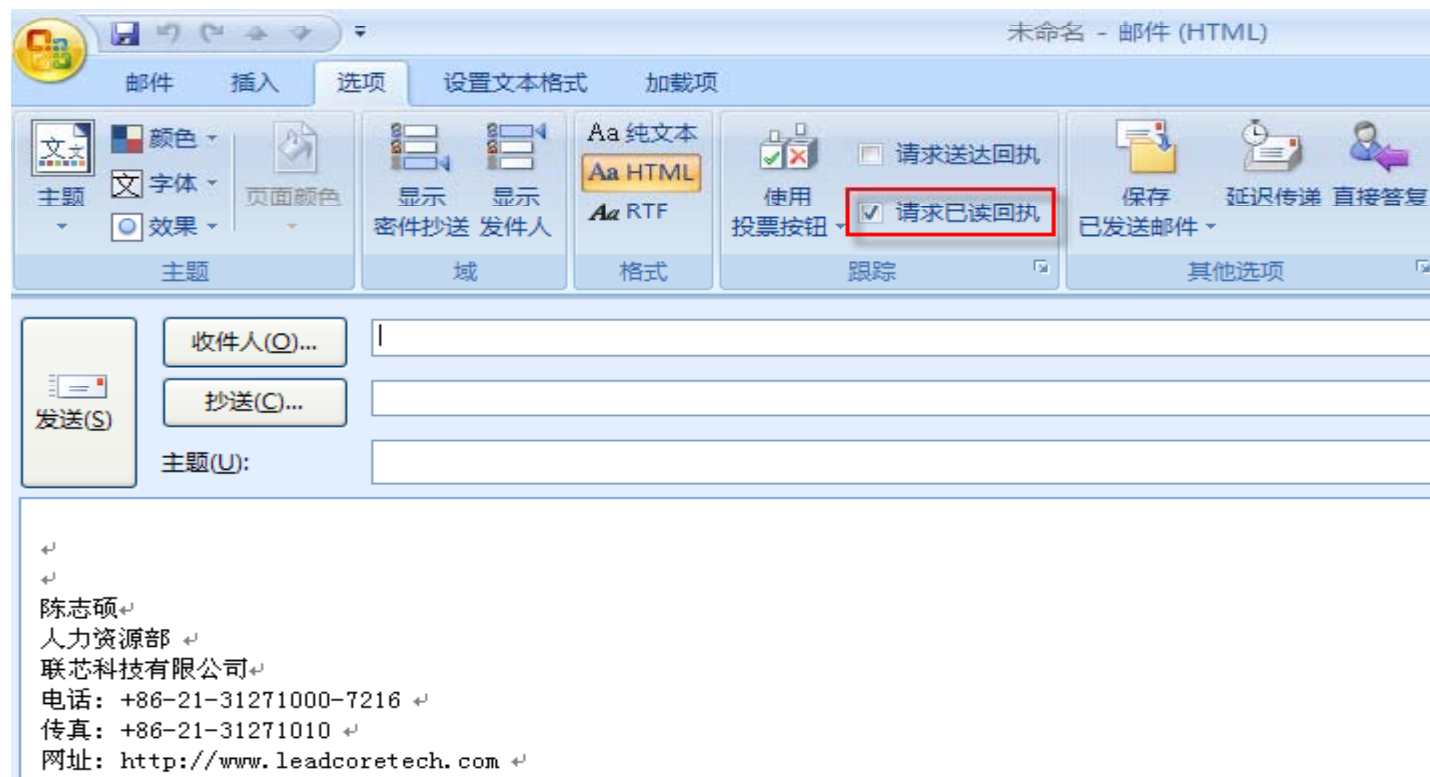
设置方法：Outlook工具->外出时的助理程序

自动回复内容应包括工作交接对象，紧急情况联系方式



### ■ 确认对方收到邮件可使用回执

设置方法：新建邮件->选项->请求已读回执



### ■主送

主送对象是指要受理这封邮件所涉及的主要问题，理应对邮件回复响应

### ■抄送

抄送对象是指只需要知晓邮件所述问题，抄送对象没有义务对邮件予以响应，当然如果有建议，可以回复

### ■密送

密送对象是指需要了解此事，但不适合放入抄送列的人，例如：某些事件的实际执行人，需被提前告知

## ■ 附件

附件应使用有意义的文件名

附件数量不宜超过**4**个，超过则应使用**winrar**等压缩工具打包后发送

公司邮箱附件容量上限为**10MB**

给客户发送邮件前需与对方确认其邮箱附件容量上限



### ■ 答复与全部答复

若发件人提出的问题不清晰、待确认则应单独“答复”发件人  
收到邮件若需较长时间处理，则应及时“答复”邮件已收到，正在处理中

“全部答复”的内容应为结论、通知、会议纪要等信息

若无需“全部答复”的邮件，发件人应注明或将发送对象放入密送栏

### ■ 讨论型邮件

邮件并非讨论的最佳形式

邮件讨论5个回合尚未得出结论，应转为电话讨论或面谈，得出结论后再将会议纪要进行邮件确认

### ■ 转发

使用邮件发布讨论结果时，应新建一封邮件和主题，且不应再将讨论过程随新邮件一同发送

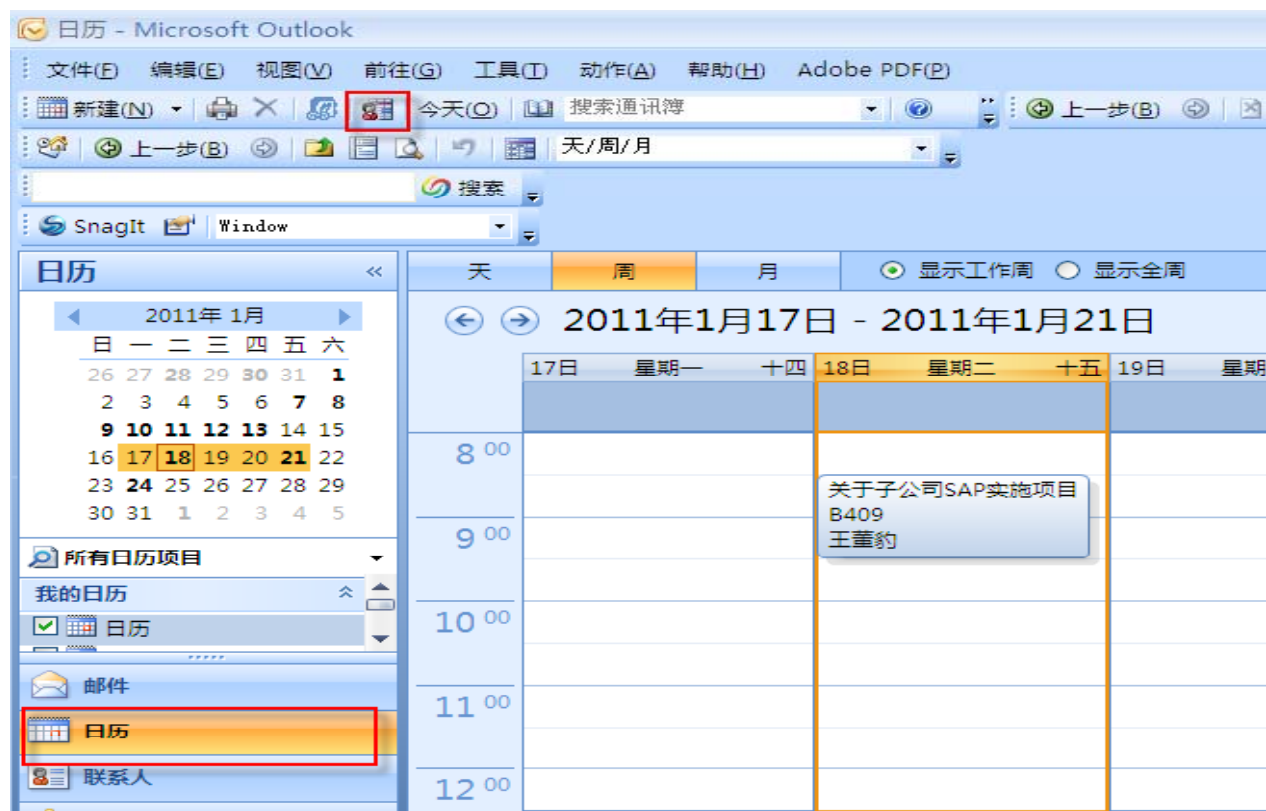
注意转发邮件中是否含有应对转发对象保密的内容

对客户转发邮件时必须在签名档中包含保密申明

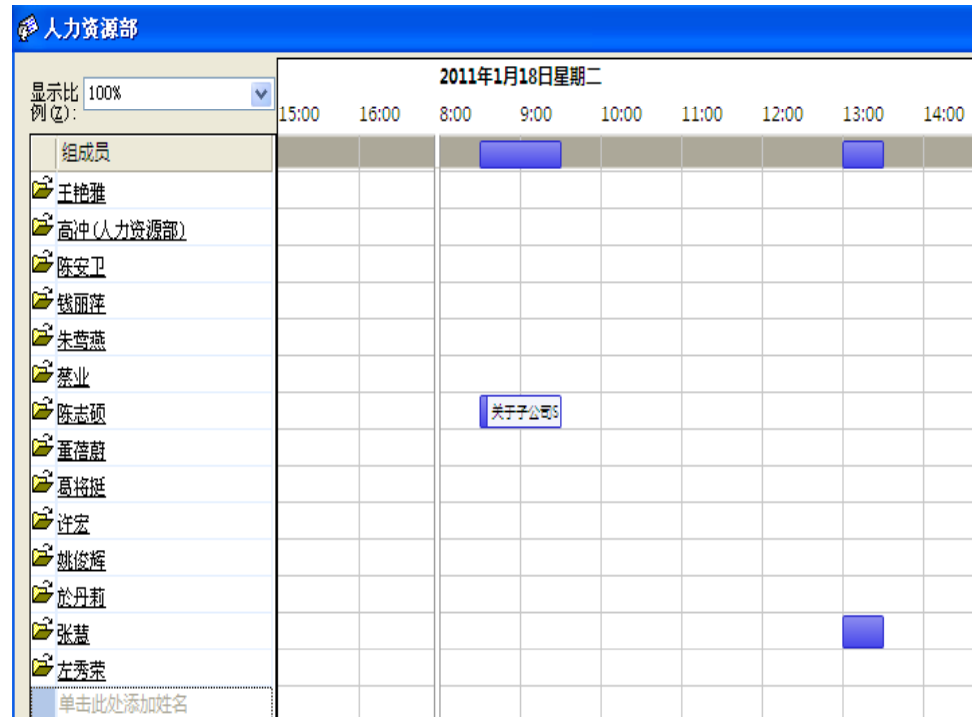
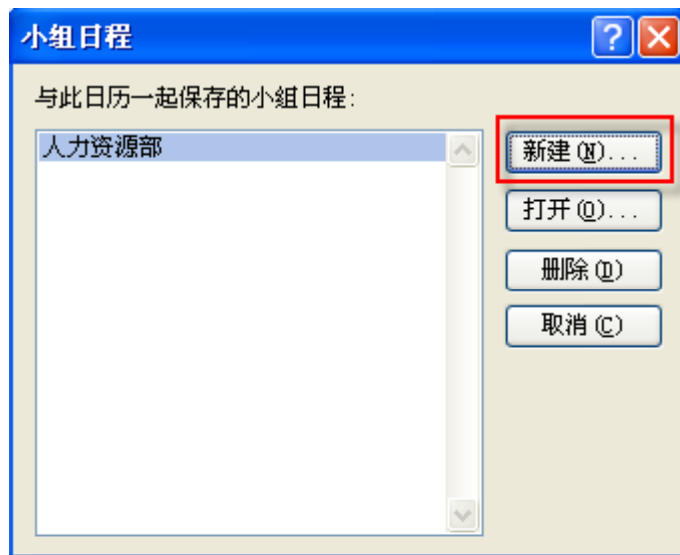
若将问题转发给他人回复，需抄送给原问题发起人

## ■ 了解参会人员日历项

设置方法：1) 点击工具栏中按钮，了解参会人员日历安排

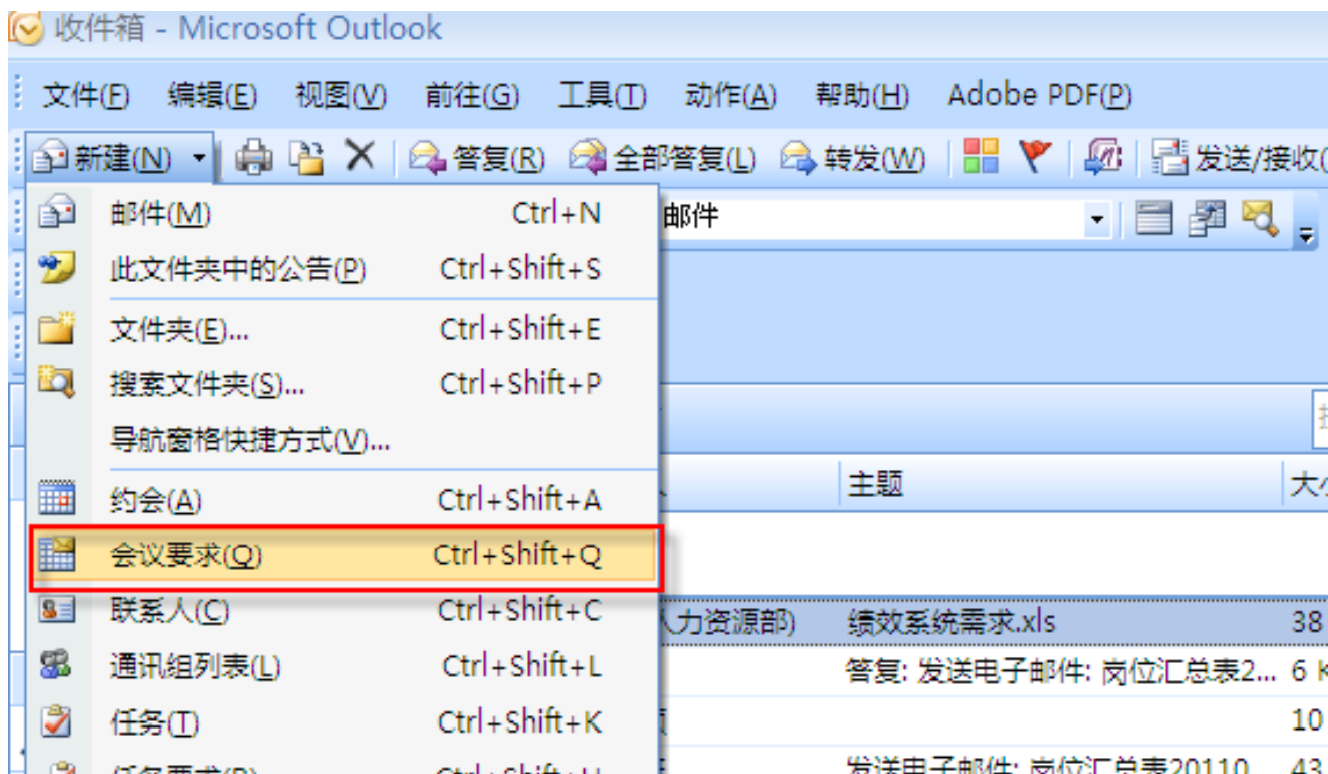


2) 若之前未设置小组，则新建小组，并添加相关组员，查阅其日历安排




### ■新建会议通知邮件

- 根据小组日历情况在Outlook中新建  会议要求(Q)



### ■根据会议情况填写收件人、主题、地点、时间

该会议邀请尚未发送。

  
发送(S)

收件人...

主题(U):

地点(L):

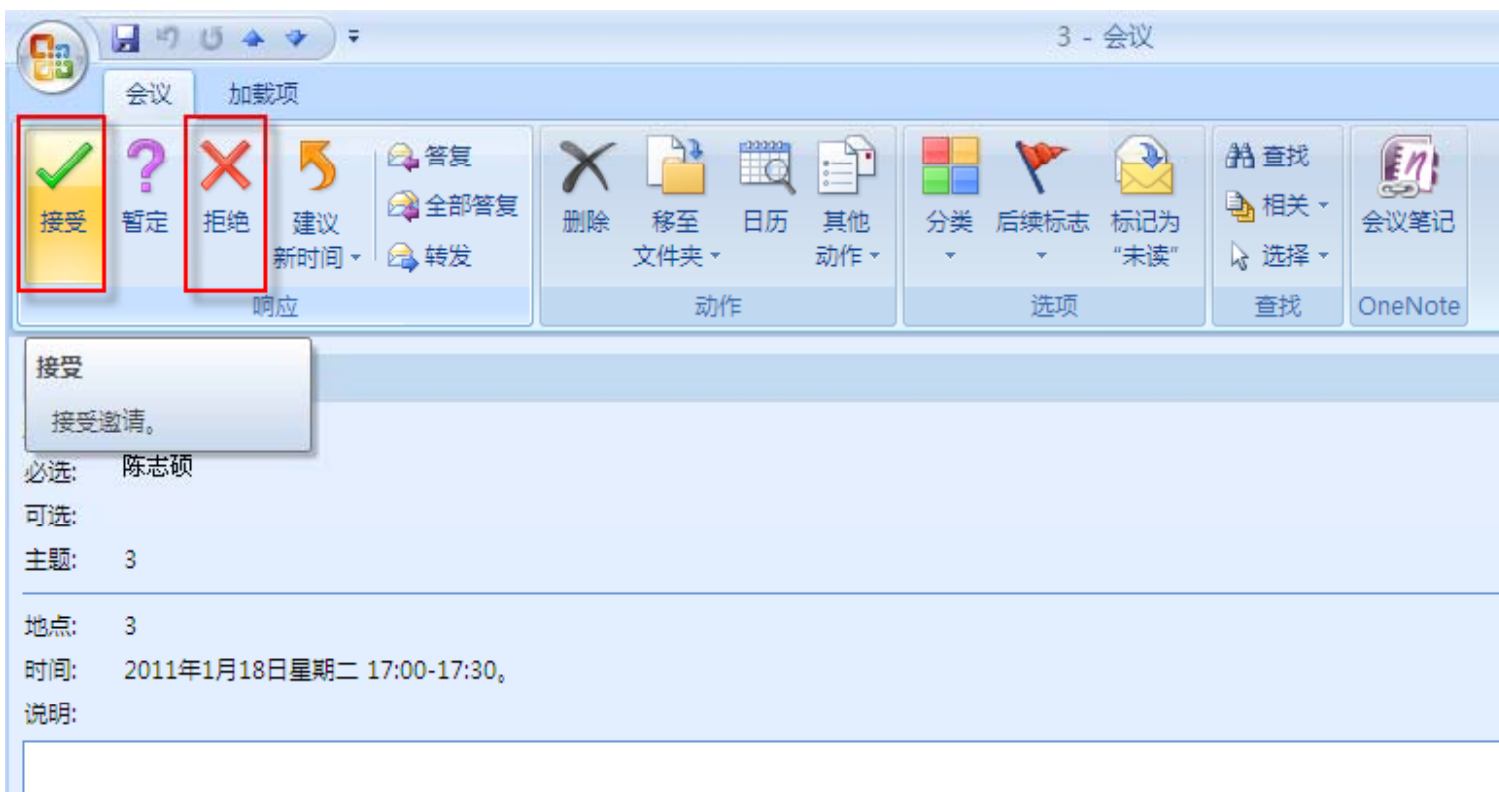
开始时间(R): 2011-1-18 (星期二) 17:00

结束时间(D): 2011-1-18 (星期二) 17:30

☐ 全天事件(V)

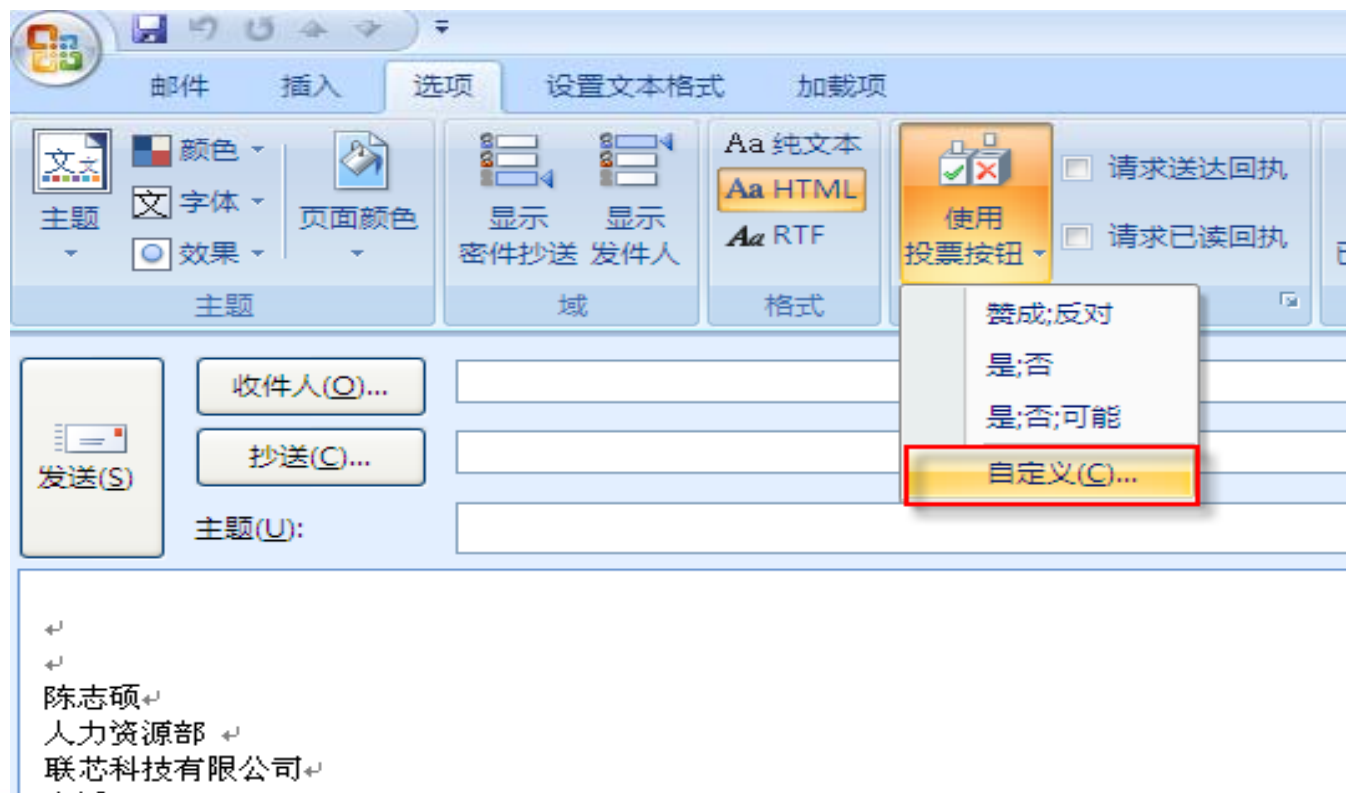
## ■ 回复及确认

■ 收到会议要求应点击“接受”或“拒绝”或“建议新时间”



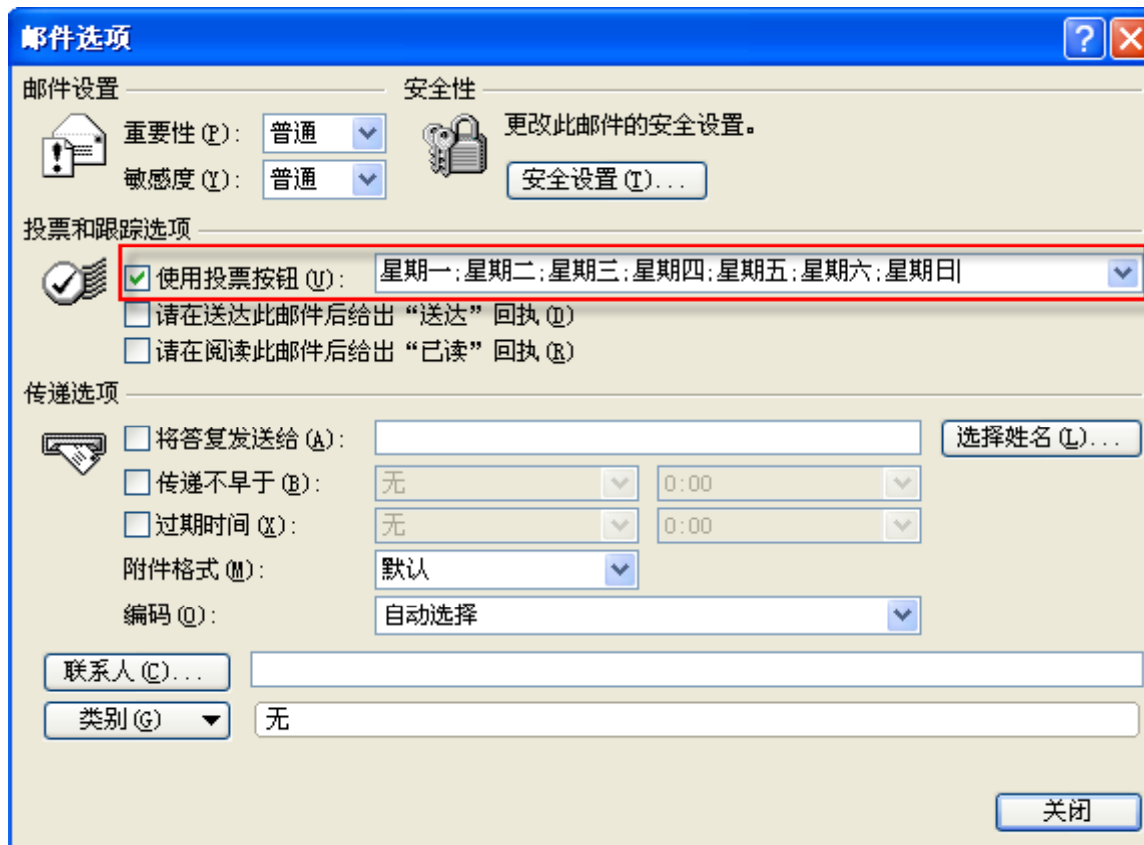
### ■ 征询意见、投票类邮件可使用投票按钮

设置方法：1) 新建邮件->选项->使用投票按钮->自定义





2) 在自定义栏中设定投票选项，并以英文字符“;”间隔



**邮件选项**

**邮件设置**

重要性 (P): 普通

敏感度 (Y): 普通

**安全性**

更改此邮件的安全设置。

安全设置 (T)...

**投票和跟踪选项**

☒ 使用投票按钮 (U): 星期一;星期二;星期三;星期四;星期五;星期六;星期日

☐ 请在送达此邮件后给出“送达”回执 (D)

☐ 请在阅读此邮件后给出“已读”回执 (R)

**传递选项**

☐ 将答复发送给 (A):

☐ 传递不早于 (B): 无 0:00

☐ 过期时间 (X): 无 0:00

附件格式 (M): 默认

编码 (Q): 自动选择

联系人 (C)...

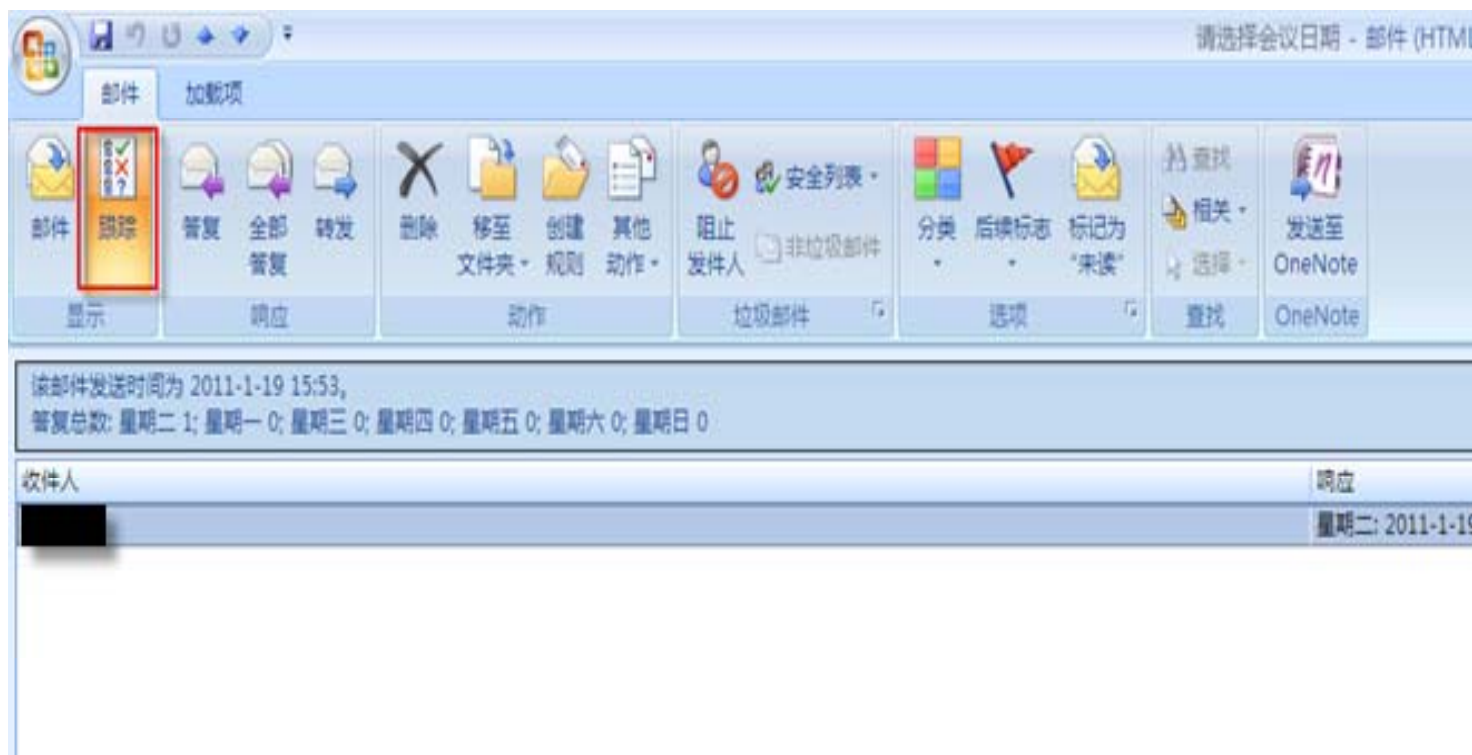
类别 (G): 无

关闭

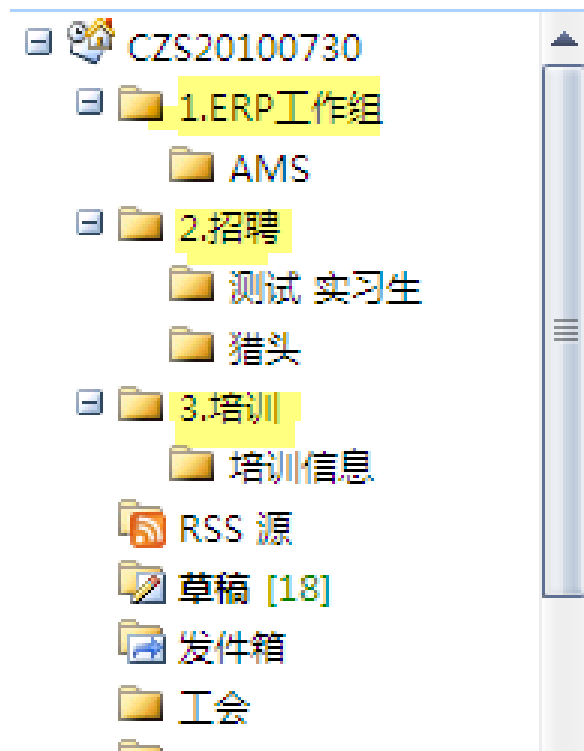
■收到投票类邮件后，使用邮件上方的投票按钮答复发件人



- 打开已发送的投票邮件，点击跟踪按钮，查看投票结果
- 使用Ctrl+c将投票结果黏贴至excel文件

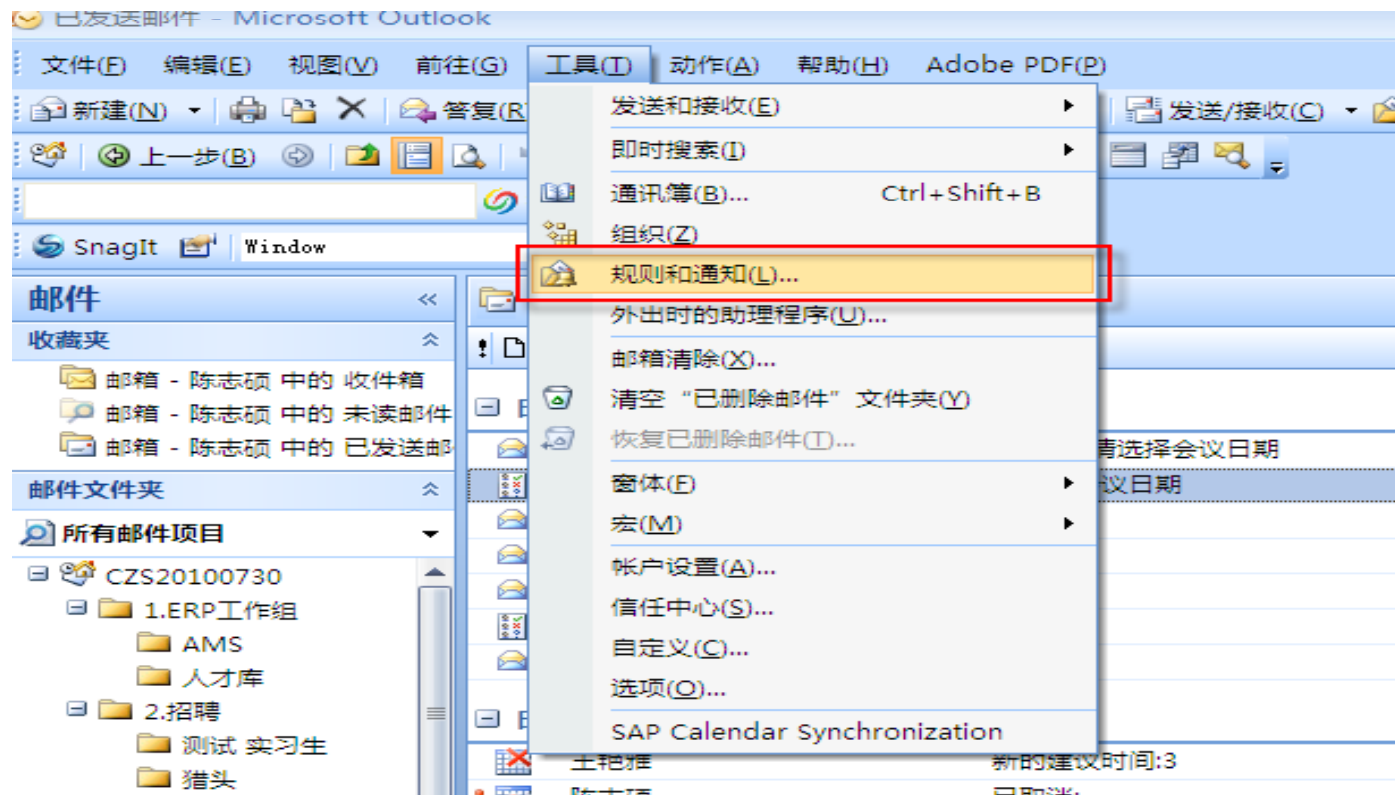


- 设定不同文件夹将邮件分类收藏，便于查找

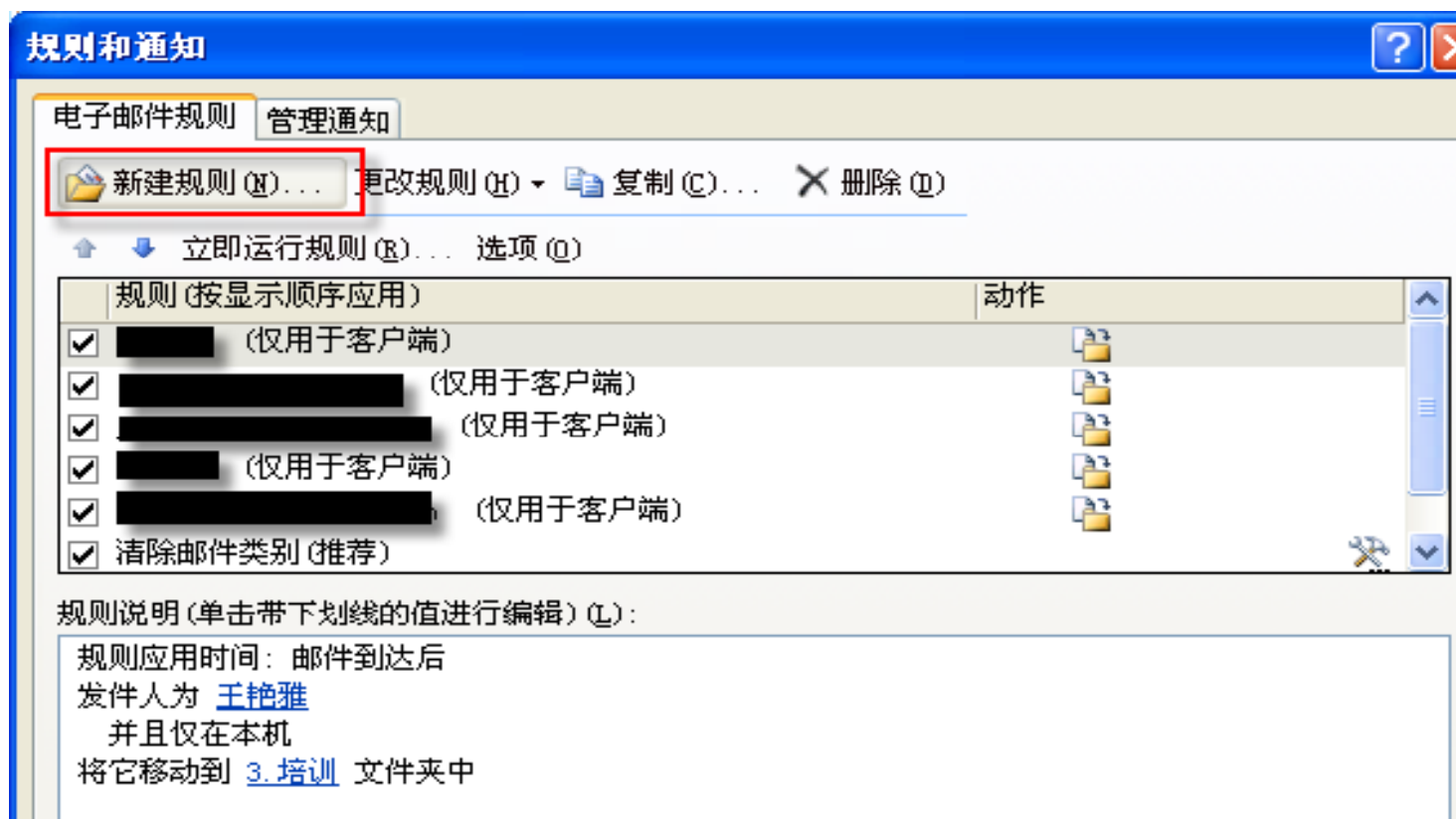


### ■ 使用收件规则，将邮件自动分类

设置方法：1) Outlook菜单栏->工具->规则和通知

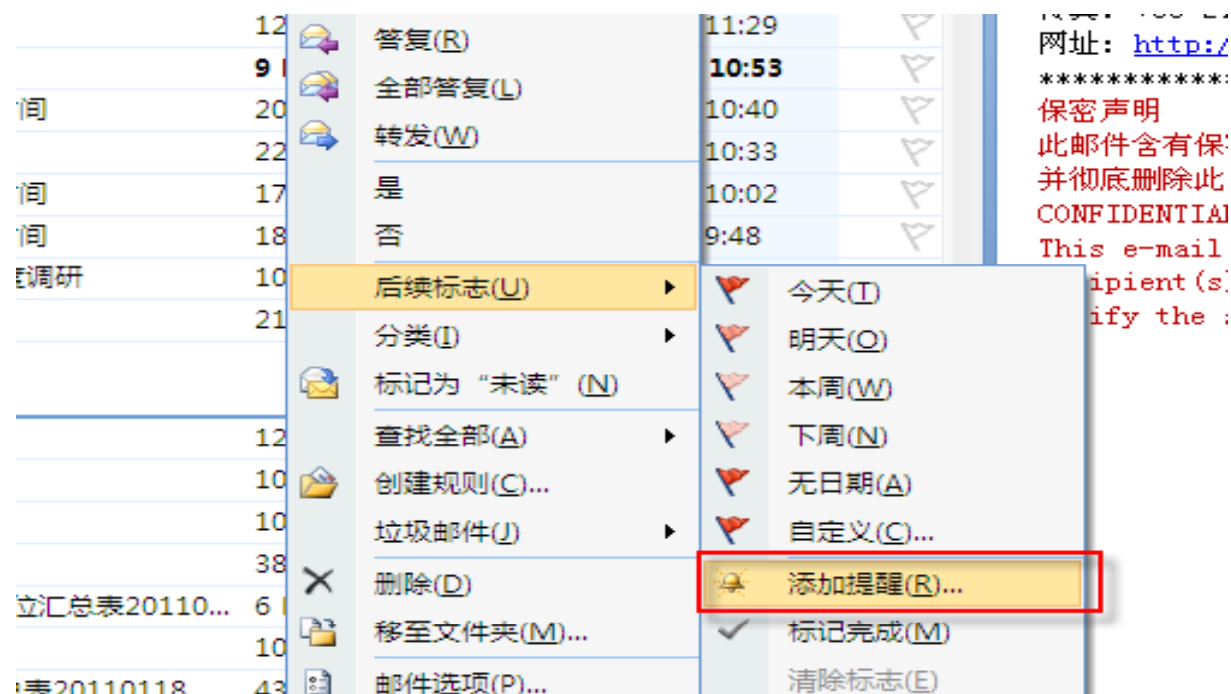


2) 使用“新建规则”按钮设置邮件收发规则，如：特定对象和关键字的邮件可直接转入制定文件夹

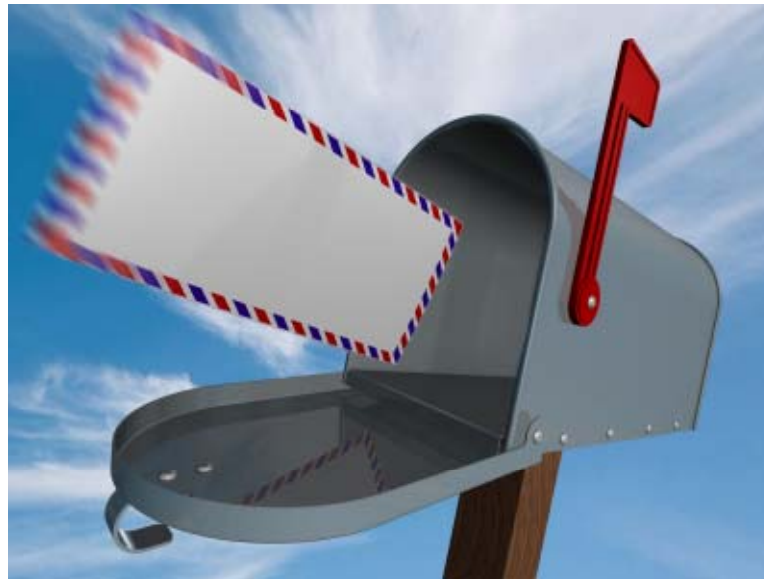


- 固定时间碎片时间处理邮件，避免常规工作被打扰
- 对于需要后续完成的工作，可在邮件中添加提醒

设置方法：选中邮件->右键->后续标志->添加提醒



## 让邮件成为高效工作的工具而非负担





感谢您的关注