

## 实用文－电邮

### 公务电邮

公务电邮的格式

- 主题、称呼【姓氏＋职位】、署名【全名＋启】
- 开头：问候语＋表明身份＋写电邮目的
- 正文：通常由2个部分组成（反映情况＋提出建议）
- 结尾：恭维话＋提出要求＋谢谢

主要种类

种类	说明	例子
1. 私对公	个人 → 机构组织	你是学生理事会的会长，想邀请公用事业局（水利部）PUB 的职员来学校宣导节约用水的重要性。
2. 公对私	机构组织 → 个人	你是新加坡青年华乐团的主席，想请求一名摄影师在你们排练时前来摄影，以制作宣传短片。
3. 公对公	机构组织 → 机构组织	你是一位居民，想表扬社区图书馆里的一名职员热心服务，帮你解决问题。

类型

类型	例子
1. 表扬、致谢	表扬清洁工人、店员服务、机场服务、学生行为表现、展览会、市镇理事会的活动
2. 投诉、反映	投诉组屋区有人高楼抛物、居民把大件的旧家具堆在走廊上、学生在地铁上霸占特别位、学生在组屋楼下大声说话
3. 建议	建议增加设施、改善服务、制定新条例、加强学生的公民意识
4. 请求	请求重播节目、为乐龄人士办活动、参观、租用场地、捐赠奖品
5. 邀请	邀请演讲、办活动、参加比赛、担任评判

常见机构

机构	收件人	发件人（你）
1) 学校	校长	居民、学生
2) 邻里警局	警长	居民、学生
3) 保健促进局	局长	居民、学生
4) 国家公园局	局长	居民、学生
5) 国家环境发展部	署长	居民、学生
6) 市镇理事会	经理	居民、学生
7) 购物中心	经理	顾客
8) 报馆	编辑	读者
9) 电视台	台长	观众
10) 广播电台	台长	听众

### 注意事项

- 语言规范、正式，不可随意与口语化
- 注意礼貌，使用尊称（您、贵公司、贵部门）

### 主题拟定

- 非常明确、一目了然
- 注明
  1. 写电邮的目的（反映 / 表扬 / 请求...）
  2. 事件的主要信息（谁、什么事）

### 恭维：为了讨好对方而去称赞

- 结尾结构
  1. 恭维（机构 + 个人）
  2. 提出要求
  3. 致谢
- 考虑以下问题：

问题	例子
希望对方在看完你的电邮后，采取什么行动？	考虑你的建议，表扬某个服务人员
对方所代表的机构的宗旨是什么？	学校 – 培养品德高尚的学生 酒店 – 提供优质的服务 餐馆 – 提供愉快的用餐经验
对方应该具有怎样的特征 / 理念才会帮你达到你写电邮的目的？	校长 – 重视学生的品德修养教育 快餐店经理 – 重视服务素质 客户服务经理 – 重视客户的反馈

### 私人电邮、公务电邮的不同

#### 格式不同

私人电邮	公务电邮
写一封电邮给你国外的笔友，和他分享你对新加坡人不珍惜水资源的看法。	写一封电邮给公共事业局（水利部），表扬他们来学校进行的倡导节约用水活动非常成功。
发件人：李晓晓 <lixiaoxiao@abc.com> 收件人：张达达 <zdada.abc.com> 日期：2021 年 1 月 1 日 主题：我对国人不珍惜水资源的看法	发件人：李晓晓 <lixiaoxiao@abc.com> 收件人：张达达 <zdada.abc.com> 日期：2021 年 1 月 1 日 主题：表扬倡导节约用水活动成功
达达：（称呼） ..... （空一行） □□祝（祝福） 生活愉快 （空一行） 晓晓	张局长：（称呼） ..... （空一行） 晓晓□启 *无需祝福

## 开头、结尾

私人电邮	公务电邮
<p>达达：</p> <p>【开头：问候语<sup>1</sup> + 过渡句<sup>2</sup> + 目的<sup>3</sup>】</p> <p>好久不见，别来无恙？<sup>1</sup>我从新闻上得知马来西亚最近面临严重的干旱，你那儿还好吧？<sup>2</sup>我今天写这个电邮给你是想<u>和你分享我对新加坡人不珍惜水资源的看法</u>。<sup>3</sup></p> <p>【结尾：结束语非正式】</p> <p>时间不早了，我就在此搁笔。希望你有空时能回复我的电邮，和我分享你的看法。</p>	<p>张局长：</p> <p>【开头：表明身份<sup>1</sup> + 目的<sup>2</sup>】</p> <p>您好，我是新新中学的学生。<sup>1</sup>我写这个电邮给您是想<u>表扬贵局前几天来我校进行的</u><u>节约用水活动</u>。<sup>2</sup>当天的活动非常成功，大受学生的的好评。</p> <p>【结尾：恭维语<sup>1</sup> + 要求<sup>2</sup> + 致谢<sup>3</sup>】</p> <p><u>素闻</u>贵局对推动节约用水活动不遗余力，<u>您</u>也非常关注公众对宣导活动的反馈<sup>1</sup>，<u>希望</u>明年贵局还能继续到我校宣导<sup>2</sup>。<u>谢谢</u><sup>3</sup>。</p>