

第1章 企業書信套書緒論

第1節 前言

隨著海峽兩岸簽訂經濟合作架構協議（ECFA）以來，兩岸產官學界互動，亦顯頻繁，尤其兩岸文書普遍往來，更是明顯表徵。推動兩岸口語化用詞（對照）的文書，甚受兩岸業界與先進們的熱誠支持。

多年前，智囊團在大陸，設立出版編譯中心，結合多位專才，針對兩岸文字（繁體、簡體）之用詞（措詞、用法）差異，默默耕耘並獻上一己之力，『新企業書信應用範例』，便是代表。

套書在編撰過程中，針對編輯方針考慮甚久，雖是現代書信（書牘），但亦是在誠信基礎下替代口頭承諾，如何審慎面對兩岸書信用詞，但又不失現代化與口語化，則是有待兩岸業界省思探討的新課題。

第2節 套書要點及要目

套書撰擬背景，是以大陸的時空環境作基礎，編輯用詞，則盡量在不失大陸書信輪廓的原意下，依照台灣書信習慣用詞改撰，這樣的編輯方向是考慮到方便台灣讀者之閱讀與使用，此外，對想要瞭解大陸一般往來書信（用詞）的人們，亦極具參考價值。

『新企業書信應用範例』套書，分二冊單元，各單元要目列示如下：

(1) 商務書信

單元涵蓋：「業務開拓」、「產品及詢價」、「推薦及報價」、「商議價格」、「訂貨及回覆」、「信用及回覆」、「付款」、「運送」、「催款」、「抱怨」、「促銷」、「其他」等，有關商務書信之應用範例文件。

(2) 庶務書信

單元涵蓋：「應徵與辭職」、「申請」、「慰問」、「感謝」、「道歉」、「邀請」、「祝賀」、「弔唁」、「招聘」、「人事」、「通告」、「通知」、「總務」、「客服」、「網站」、「其他」等，有關庶務書信之應用範例文件。

第2章 企業書信概述

第1節 正式書信之種類

正式書信之總稱為書牘，書信之種類繁多，一般總歸之，「對人」及「對事」兩大類而已。

(1) 對人

(A) 對長輩

如對父母、祖父母、岳父母、長輩、長官、業師等是。

(B) 對平輩

如對兄弟姊妹、堂兄弟姊妹、表兄弟姊妹、朋友、同學、同事等是。

(C) 對晚輩

如對子女、孫曾、姪子女、晚輩、學生等是。

(2) 對事

(A) 發抒情感

如通候、仰慕、求愛等是。

(B) 純粹應酬

如祝壽、慶賀、慰唁等是。

(C) 實際應用

如借貸、求職、貿易等是。

(D) 發表議論

如論學、論事、論立身處世等是。

對人係以發信人之關係而言，對事係以發信人之目的而論，事實上人與事合為一體，不容分割。

書信之對象為人，且為特定之人，似宜以人分類為是。惟寫信之目的在於敘事，無事則不必寫信，故又以事分類為妥。

第2節 正式書信之結構

正式書信所以代晤談，故晤談之程序，即書信之結構。

假使因事詣人（訪問別人），自宜先通名刺（片），然後陳其來意，所懷既竭，於是道別而去。

如以此觀書信，大體可分三部分：

首為開頭應酬語，猶敘寒暄也。

第2章 企業書信概述

次為正文，即書信主體，猶陳來意也。

末為結尾應酬語，猶臨去道別也。

茲為清晰計，將正式書信結構列述如下：

(1) 前文

(A) 稱謂

稱謂此為書信發端重要部分，所以確定通訊人雙方關係。稱謂一誤，使人有其餘不足觀之感。

(B) 提稱語

提稱語在「稱謂」之下，表示請求受信人察閱之意，故與「稱謂」均宜適合收信人身分。

如對父母當用「膝下」、「膝前」，對業師當用「函丈」、「壇席」，對婦女當用「慧鑒」、「妝次」，對朋友當用「惠鑒」、「足下」。

(C) 啓事敬辭

啓事敬辭通常用在「提稱語」之下，為陳述事情之發語詞。可分去信、回信兩種：

普通對祖父母及父母，無論去信、覆信均用「敬稟者」、「敬肅者」。

對親友長輩及業師，去信用「敬肅者」、「敬陳者」，覆信用「敬覆者」、「謹覆者」。

對平輩去信用「逕啓者」、「茲啓者」，覆信用「逕覆者」、「茲覆者」。

對晚輩去信可以不用，覆信可用「茲覆者」、「茲覆如下」之類，非以示敬，特作為發語詞而已。其實此一項本非必要，現代書信多略而不用。

惟有所商請，對長輩用「敬懇者」，對平輩用「茲有懇者」、對晚輩則用「茲有託者」。

(D) 開頭應酬語

開頭應酬語在一般正式書信中，通常多有此項，其種類甚多，有表思慕，有敘別情，有頌揚德業，有祝福起居，或切時，或切事。

如對男性尊長，則云「仰瞻仁宇，時切葵忱」。

對女性尊長則云「遠隔慈雲，倍深瞻仰」。

對平輩則云「久違雅範，時切馳思」。

第2章 企業書信概述

對婦女則云「久別芳儀，時深系念」。

(2) 正文

正文即書信主體為作書主旨，最宜注意，既無定式，亦無定法，如何使意思顯豁，層次分明，端視作者之用心耳。

(3) 後文

(A) 結尾應酬語

結尾應酬語多寥寥數語，如對長輩則云「乞賜俞允，無任盼禱」。

對平輩則云「臨穎神往，不盡所懷」。

對情人則云「紙短情長，欲言難罄」。

(B) 結尾敬辭

結尾敬辭可分為兩部分：

一為敬語：

如「肅此」、「專此」之類。

二為問候語：

如用「請」字，下宜用「安」字，如「敬請 崇安」、「即請 台安」。

如用「頌」字，下宜用「祺」、「祉」、「綏」等字，如「順頌 秋祺」、「即頌 刻祉」、「祇頌 台綏」之類。

(C) 署名敬禮

署名在書信中為不可缺少之部分。

末尾署名宜與「稱謂」相呼應，以示通訊人雙方關係。

如對父母稱「男」或「女」，對業師稱「受業」或「學生」，對朋友稱「弟」或「妹」。

署名下附有敬辭，如對尊親用「敬稟」或「叩稟」，對平輩用「拜啓」或「頓首」，對晚輩用「手啓」或「手泐」。

又對家族及關係極親近之人，只署名而不書姓，此外則多全寫姓名。

(D) 年月日

年月日以標明發信時間，在書信中亦不可缺。

(E) 補述

書信首尾已完，或有遺漏之事，可於信末補述。

開頭可用「再者」、「再啓者」，結尾可用「又啓」、「又及」。然此乃不得已之辦法，鄭重恭敬之信札，不用為宜。

第2章 企業書信概述

又，時下青年有以英文「P.S」(PostScript)代替「補述」者，務須戒絕。

至於附帶問候之補述，如「伯父大人前敬祈叱名請安」、「某某姊前煩代致候」、「舍妹囑筆問候」之類，則無論對方身分，均一體適用。

以上正式書信結構，大體略備於此，運用之妙，但存乎一心耳。

第3節 現代書信之說明

實質上，現代文書很難十全十美，瑕疵不易避免。

在此，順便簡要概述一些擬定兩岸往來書信時，應注意了解的事項，供作參考：

(1) 文書的一般定義

文書是指公文、書函（書信）、契約等。

註：出自「新華詞典」。

(A) 公文

機關、團體，或軍隊中用來向上呈報、向下佈置，或向外聯繫事務的正式文。

註：出自「新華詞典」。

(B) 書函（書信）

來往問候的信劄。

註：出自「辭海」，另「辭海」中之“書函”指“書信”。

(C) 契約

即合同。

註：出自「辭海」。

(2) 現代書信的格式

(A) 稱謂

稱謂是發件人對收件人的稱呼，它表示雙方的關係，在書信第一行開始的位置書寫。

華人習俗素來重視倫理、名分，在交際活動中特別重視稱謂之妥當性，書信尤其如此。

(B) 提稱語

提稱語是用來提高稱謂的語詞。有的提稱語除提高稱謂之外，還有請收件人查閱此信的意義。

如：對師長用“函丈”、“專丈”、“賜鑑”；對平輩用“

第2章 企業書信概述

大鑑”、“台鑑”、“英鑑”；對政界用“鈞鑒”、“勛鑑”；又，對上司用“鈞鑒”。

而現代生活中，提稱語常被省略，省略後，一般會在稱謂下加冒號“：”。

(C) 啓事敬辭

啓事敬辭，即表示開始敘說事理的敬辭。

常見的啓事敬辭，如：“敬啓者”。

(D) 應酬語

應酬語是在敘述本文之前，寫幾句問候、寒暄之類的話，以導引本文。

現在大多用“您好”，然後連接本文。

(E) 本文

本文是書信內容的主體。

本文的書寫，除了要求用語通順、條理清晰之外，還須注意措詞恰當。

(F) 頌候語

書信中敘述完本文之後，向對方表示問候與祝頌，皆屬頌候語。

常見的頌候語有很多：

現代的如：“向您全家問好”、“祝身體健康”、“祝您進步”、“祝您成功”等；

傳統的如：寫給長輩用“敬請福安”、“敬頌崇商祺”等；

寫給平輩用“大安”、“台安”、“台祺”等；

寫給工商界用“順頌商祺”、“籌安”、“財安”等；

寫給上司用“鈞安”、“鈞祺”等。

(G) 自稱、署名、禮告敬辭及時間

書信的結尾，要寫上發件人的署名和發件的時間，署名之前可加上相應的自稱，署名之後可選用適當的禮告敬辭。

自稱，是對收件人的自稱，至於禮告敬辭，則應切合發件人與收件人之間的關係。

例如：“##敬啓”、“##偉叩”、“##敬上”等，這些便是自稱、署名、禮告敬辭等三者聯用的形式。

時間是書信不可少的內容，一般都將書信的時間放在最後，即禮告敬辭之後；如果省略掉禮告敬辭，則時間便放在署名之後。

第2章 企業書信概述

(3) 傳真的格式

傳真是隨著科技的進步，而產生的一種通信方式。主要是為了讓人們更容易、更快速地傳遞資訊。

傳真書信與郵寄書信，除了傳遞方式的不同外，就在書信格式的不同，傳真書信因為不需要使用郵寄書信之信封，所以，一般在開頭處，都會先標示出傳真書信的收件人、發件人、主旨、日期、頁數、備註、電話號碼等資訊，以替代郵寄書信之信封功能。又傳真書信在開頭處，就已標示出郵寄書信之信封資訊，故一般傳真書信，在內容的書寫與措詞上，就會省略了開頭已重複之資訊；整體而言，傳真書信格式是較郵寄書信來的單純與簡潔。又現今電子郵件（E-mail）格式，則又較傳真書信來的更為單純與簡潔。