

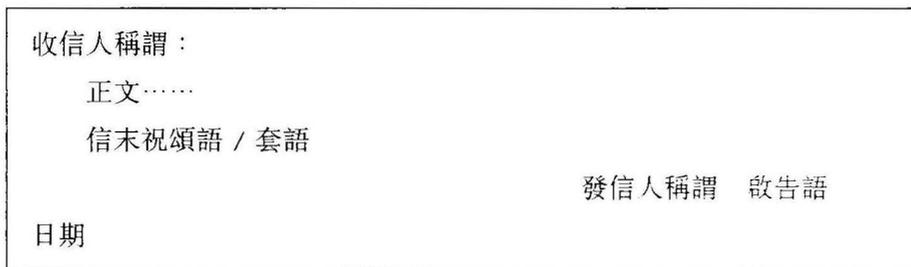
標準式事務書信的使用原則

黃啟華

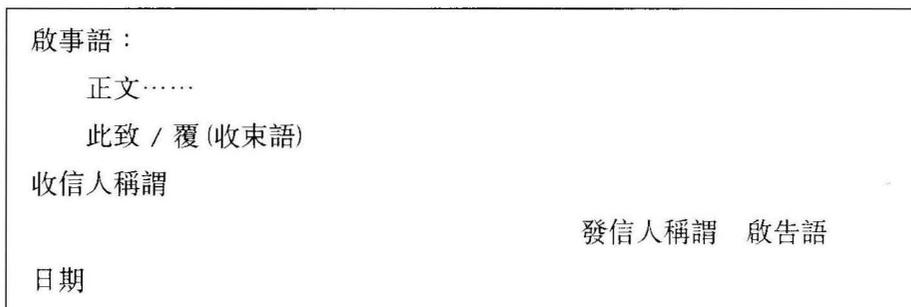
香港大學中文系中文增補課程

—

中文事務書信有私函式與標準式兩種格式。私函式又名前稱式，書寫時將收信人稱謂寫在正文之前，標準式又名後稱式，正文之前先寫啟事語，而收信人稱謂會寫在正文和收束語之後。用簡單的圖解來表示，私函式如圖一，標準式如圖二：



圖一：私函式事務書信圖解



圖二：標準式事務書信圖解

在格式上，除了收信人稱謂的書寫位置不同外，私函式與標準式事務書信的差異，還有：

- 私函式一般有信末祝頌語 / 套語，標準式沒有；私函式如用於警告信、解僱信、報告書等公事，可以不加祝頌語。
- 標準式有「敬啟者」等啟事語、「此致」和「此覆」等收束語，私函式沒有。

對於私函式事務書信的格式和用法，一般學生都能掌握，至於標準式事務書信的格式和用法，一般學生雖然知道要使用「敬啟者」、「敬覆者」等啟事語作開始，不過卻常常忘了於正文之後，要寫上收束語和收信人稱謂，以為「敬啟者」已可代表收信人。¹ 個人教學經驗所及，即使是大學生，書寫標準式書信時也常常會欠缺收信人稱謂，可以說，使用標準式格式卻遺漏了收信人稱謂，是很多學生常犯的毛病。

數年前，蘇耀宗曾討論過這個問題，認為「如果教者能提供一些適當的教材作範文，通過範文的學習，強化學生對後稱式用法和格式的認識，當會大大地提高學生掌握後稱式的能力」，蘇氏並以魯迅〈致開明書店〉一信作為例子，以作說明。² 然而一般學生欠寫收信人稱謂的錯誤似乎沒有因此而減少，而且不單學生會忘記寫上收束語和收信人稱謂，即使日常生活之中，很多工商機構發出的標準式事務信件，即使會寫上收束語，不過很多時都會收信人稱謂欠奉。

標準式書信欠寫收信人稱謂這錯誤，應該與教學例子無關，而是因為一般學生錯誤理解啟事語「敬啟者」的正確意思。信封的寫法，很多時會在收信人名字之後加上「大啟」、「台啟」等敬詞，而「啟」字是「開啟」的意思，可能因此便引致學生有誤解，以為信中啟事語「敬啟者」的「啟」字也解作「開啟」，「啟者」就是收信人。特別是近年新出版的實用文書籍大都沒有講解傳統文言書信格式，不難會使人有誤解，以為「敬啟者」猶如「尊敬的收信人」，也即是收信人稱謂，可等同於英文書信的 Dear Sir/Madam。然而，如果說 Dear Sir/Madam 意思上很接近「敬啟者」，並說這是誤會的根源，³ 其實本身也是一個錯誤。

二

坊間常見的應用文書籍其實大都清楚臚列標準式事務書信要於正文之前列寫「敬啟

1 1999年中學會考中文科應用文寫作部份，很多同學便犯上這個錯誤，以「敬啟者」代表受信人；詳見《中學會考中國語文網·會考中國語文科卷一乙部應用文試題一覽》，2005年1月10日擷取自http://www2.hkedcity.net/citizen_files/aa/eh/wk1964/public_html/pw/pw.html#1999。

2 蘇耀宗：〈實用文教學的一點體會〉，《中國語文通訊》第45期（1993年3月），頁2—6。

者」、「敬覆者」等啟事語，於正文之後則列寫「此致」等收束語和收信人稱謂，⁴ 然而現在的學生一般文言根底較薄弱，所以便不知道啟事語起著領起敘述全文的作用，⁵ 而且除現代事務書信常用的「敬啟者」、「逕啟者」、「敬覆者」、「逕覆者」外，傳統文言信函還會使用「敬稟者」、「敬肅者」、「敬陳者」、「謹啟者」、「謹肅者」、「徑啟者」、「徑覆者」、「茲啟者」，不一而足。⁶

啟事語一般為三字詞匯，只表達發函者的寫信態度，並不等同英文書信的 Dear Sir /Madam。

啟事語的第一個字「敬」、「謹」、「逕(徑)」、「茲」等全是副詞，即「禮貌地」(敬、謹)、「直接」(逕、徑)、「現在」(茲)的意思，第二個字「啟」、「稟」、「陳」、「肅」、「覆」是

3 同上，頁2。

4 以下書籍(按出版年份排列)可作為說明例子：

- 陳少棠：《銀行應用文》(香港：三聯書店·香港銀行學會，1989年，第1版)，頁11—15。
- 陳耀南：《應用文概說》(香港：山邊社，1991年，第5版)，頁57—59。
- 周錫韋復：《應用文寫作教程》(香港：三聯書店，1996年，第1版)，頁105—117。按：這書只解釋「敬啟者」的「啟」字是「陳述」的意思。
- 譚正璧：《分類尺牘大全》(香港：鴻光書店，1997年)，頁5。
- 陳耀南：《應用文大全》(香港：讀者文摘遠東有限公司，1998年，第1版)，頁12—14，141。
- 王蔚良、陳興邦：《商務應用文》(香港：國際名家出版社·上海書局，1998年)，頁5—6。
- 香港城市大學語文學部：《中文傳意：寫作篇》(香港：香港城市大學出版社，2001年)，頁157，164。
- 劉北：《新編實用寫作手冊》(香港：三聯書店，2001年，第1版)，頁28—29。
- 盧丹懷、何寅、謝天振：《中港應用文傳意大全》(香港：商務印書館，2003年)，頁3—4。按：這書有一個叫「提示窗口」的部份，解釋「何謂啟事語」，不過只說明啟事語於標準式書信的作用，卻並沒有解釋「敬啟者」三字的確切意思。

就個人所見，有解釋「敬啟者(逕啟者)」的語意的，只有下列三書：

- 楊興安：《現代書信》(香港：天地圖書有限公司，1996年)，頁37—38。按：此書指出啟事語是陳述事情的發語辭，並解釋「逕啟者」為「直接告訴你」、「逕覆者」為「直接給你的答覆」。
- 白雲開：《21世紀商用中文書信寫作手冊》(香港：香港城市大學出版社，2001年)，頁252。按：此書於正文部份只說明「敬啟者」、「逕啟者」等為「啟首語」，用來「表示下開為正文」、「啟於正文之前」(頁48)，對「敬啟者」的意思，並沒有作解釋。然而此書「輔助資料·文言詞語簡釋」部份，則明確地將「敬啟者」解作「恭敬地向您說」。
- 陳瑞端：《會計實務寫作手冊》(香港：中華書局，2003年)，頁40。按：這書是個人所見唯一的著作有準確解釋「敬啟者」三字的應用文書籍。陳氏清楚說明「敬啟者」三字的意思是「我很恭敬地告訴你的事情就是下面這些」。然而，陳氏此書集中講解會計專業的實務寫作，很易為一般讀者所忽略。

此外，教育署(現為教統局)的《中小學中文實用寫作參考資料》其實也清楚列明「敬啟者」解作「我很恭敬地告訴你的事情就是下面這些了」，不知何解，卻少有學生理會這解釋；詳見：香港教育署：《中小學中文實用寫作參考資料》，2005年1月10日擷取自 http://cd.ed.gov.hk/chi/doc/secpri_writing/pdf/3%20shuxin.pdf。

5 劉文杰：《歷史文書用語辭典》(成都：四川人民出版社，1988年)，頁159。

6 盧丹懷、何寅、謝天振：《中港應用文傳意大全》，頁334；周錫韋復：《應用文寫作教程》，頁113—116。

動詞，即「陳述」、「回覆」的意思。至於啟事語中的「者」字並不解作人，而是指書信正文述說的事情，所以於啟事語之後要使用冒號，接著列寫正文，即信中要陳述的事情。

一般來說，現在的學生文言根底較薄弱，所以便會將啟事語的「者」字解作人，再聯想成收信人，以為「敬啟者」解作「尊敬的收信人」，等同於英文信件的 Dear Sir/Madam。然而，只要略作舉例，列舉學生容易理解的例子，我們便可向學生說明「者」字除可解作人外，也可解作事。以《孟子·告子上》的〈魚我所欲也章〉為例，當中「魚，我所欲也，熊掌，亦我所欲也，二者不可得兼，舍魚而取熊掌者也」，⁷「二者」的「者」解作事物，「熊掌者也」的「者」則為語氣詞，並沒有實義。這兩個「者」字，都並不解作人，可幫助學生認識「者」字有人以外的解釋。

標準式事務書信的格式其實由傳統文言書信演變而來，我們只要略加說明，其實也不難向學生解釋「敬啟者」等啟事語並不同收信人稱謂。傳統文言信函於正文之前，一般先寫收信人稱謂、提稱語和啟事語，下列〈魯迅致母親〉的信件，便是最好例子，可作說明：⁸

母親大人膝下，敬稟者：

四月廿四日來示，已經收到，第二次所寄小包，也早收到了。上海報載廿六日起，北平大風，未知寓中如何，甚以為念。大人胃病初愈，尚無力氣，尚希加意靜養為要。上海天氣亦不甚順，近來已晴，想可向暖。寓中均安，海嬰亦好，可請釋念。男身體尚好，但因瑣事不少，故不免稍忙，時亦覺得無力耳，但有些文章，為朋友及生計關係，亦不能不做也。

專止布達，恭請

金安

男樹叩上廣平及海嬰同叩

四月三十日(1935年)

〈魯迅致母親〉一信中，「母親大人」是收信人稱謂，「敬稟者」只是啟事語，意即「恭敬地稟告以下事情」，而絕不解作「尊敬的收信人」；稍作類比，學生其實很易明白啟事語的正確意思。

傳統文言事務書信也會先寫收信人稱謂、提稱語和啟事語，然後才寫正文，寫成

7 朱熹：《四書章句集注》（北京：中華書局，1983年，第1版），頁332。

「XX公司X經理鈞鑒，敬啟者」、「XX洋行X總經理台鑒，敬復者」等模式。⁹ 其中，「鈞鑒」、「台鑒」是提稱語，即尊敬地(鈞、台)提請收信人閱讀(鑒)信件，「敬啟者」、「敬復者」等啟事語則表示發信人禮貌地(敬)陳述(啟、復)以下事情(者)，而「XX公司X經理」、「XX洋行X總經理」才是收信人稱謂。由此可見，只要略加解釋，啟事語並不同收信人稱謂，其實非常清楚明白，學生應該可以掌握。

三

我們教導學生，不單要他們認識標準式事務書信的正確格式，更要他們知道標準式事務書信的使用原則，瞭解在甚麼場合下才使用標準式寫法。

現代事務書信要寫得淺白易明而措辭得體，相信沒有人會有異議。私函式事務書信如用於接洽聯繫、報價問價等日常公事，於正文之後有信末祝頌語/套語，信件既可以寫得親切，也可交代私人情誼，方便維持雙方的融洽關係，所以是較常使用的格式。標準式事務書信以啟事語開始，表明一種非常有禮貌而公式化的寫信態度，所以行文嚴肅鄭重，公式冷漠，不涉私人情誼。然而，到底甚麼場合才適合使用標準式，很多應用文書籍只用短短三言兩語來解釋，學生很易似明非明，似懂非懂。

標準式事務書信的使用原則，可以白雲開和陳耀南的意見為據。

白雲開提出使用標準式事務書信的兩種適用範圍，為：

- 較適合用於寫作公司與公司之間的書信。
- 與某公司首次接觸，但連對方受文者的職銜或姓名還未弄明白時使用。¹⁰

對於第二個適用範圍，即連受文人的職銜或姓名還未弄明白時使用標準式，情況明白清楚，一般學生或工商機構都可依從。至於第一個適用範圍，即公司與公司之間的書信是不是每次都使用標準式，相信很多學生或工商機構都會有疑問。

陳耀南指出標準式事務書信通常用於「交涉類」、「查詢、申請類」信件。¹¹ 一般來說，「查詢、申請類」書信的工作情景，交往雙方常常互不認識，大致相等於白雲開所說的標準式事務信件的第二個適用範圍。至於「交涉類」信件，蘇耀宗所舉的魯迅〈致開明書店〉一信，便是屬於這一類。

8 〈魯迅致母親〉，轉引白周錫韋復：《應用文寫作教程》，頁107。

9 陳耀南：《應用文概說》，頁99—100。

10 白雲開：《21世紀商用中文書信寫作手冊》，頁76。

學習如只為了應付考試，那麼甚麼時候用標準式寫法的問題便很容易解決，因為凡考試的寫作題目顯示溝通雙方有糾纏瓜葛，要提出交涉，學生使用標準式作答，相信也不會犯甚麼大錯誤。然而現實生活與考試卻並不一樣，我們應讓學生知道現今商業社會既講究工作效率，同時也講究融洽的商務和客戶關係，所以一有糾纏瓜葛使用標準式事務書信作交涉，未免過於冷漠無情，妨礙商務發展。因此，由維持良好客戶關係的目標考慮，發出第一封交涉信件時，仍應使用私函式，當事情還不能解決，要再發第二封甚至是第三封交涉信時，才使用標準式寫法。以下虛擬的銀行追討欠款的個案，或可以作為說明例子。

當有信用咭客戶未有依期清繳帳項時，銀行一般會先打電話提示客戶繳付欠款，然而當該客戶仍不清繳欠款，銀行除會再次致電催促外，還會發信追討。作為第一封交涉信，銀行一方面要追討欠款，不過也不希望因此而損失一個客戶，因此選用私函式擬寫信件，除語調較平和外，還可保留客戶的戶情面。這一信件，可擬寫如下：¹²

X先生：

根據本行紀錄，貴戶X月份信用咭帳項，至X月X日為止，尚未清繳信用咭使用條款規定的最低還款額港幣XXXX元正。閣下如因私務繁忙，未有按時繳款，敬希於此信發出日期起X天內清繳上述欠款，以免妨礙本行繼續為閣下提供信用咭服務。

如有任何查詢，請致電XXXXXXXX與本行職員聯絡。閣下如已清繳上述欠款，請毋須理會此信。

XX銀行謹啟

XXXX年X月X日

香港社會生活節奏急促，人人都工作繁忙，偶爾忘記清還信用咭帳項，其實是人之情，並沒有甚麼大不了。上述信件提到繼續為對方提供信用咭服務，主動向客戶表達善意，擺出體諒協商的姿態，才符合現代社會的客戶服務要求。然而，當該客戶於限期後仍不還款，銀行可能要採取法律行動，追討欠款。這時銀行會再次發信交涉，不過卻會

11 陳耀南：《應用文大全》，頁141。

12 陳少棠《銀行應用文》（頁43—44）和蔣希寧、顧成子《現代銀行應用文》（香港：香港銀行學會，1998年，頁15—18）兩書都有銀行追討欠款的信件範本，而且全以標準式書寫。然而，羅婉薇等的研究顯示，大部份現行的銀行書信在格式上都已採用私函式的寫法，標準式已是鳳毛麟角。羅婉薇等認為私函式的寫法不單縮短主客的距離，而且予人親切感，收件人會有獲得尊重的感覺，這間接加強了客戶對銀行的歸屬感（羅婉薇、陳麗音、李志明：〈香港現代銀行書信格式的變異〉，《中國語文通訊》第57期（2001年3月），頁2—3）。因此，從客戶服務角度來說，第一封交涉信，應選用私函式的寫法。

語氣鄭重，處處以銀行利益為依歸，行文使用較多文言語句，並會選用標準式寫法，嚴肅公式，不留情面。這一信件，可擬寫如下：¹³

敬啟者：

根據本行紀錄，貴戶拖欠之信用咭帳項港幣XXXXXXX元正，至X月X日為止，尚未清還。

查本行信用咭使用條款規定，任何客戶逾期三月而未能清繳最低還款額者，本行得循法律途徑追討欠款及賠償。現謹通知閣下於此信發出日期起七天內清繳以上欠款，否則本行將聘專業帳項管理公司追討，而一切費用概由閣下負責，恕不另行通知。

此致

XXX先生

XX銀行謹啟

XXXX年X月X日

既然交涉無效，無商量餘地，只有法律解決一途，略帶文言的標準式寫法語氣嚴厲，態度強硬，便至為適合工作需要。

啟事語不管是「敬啟者」、「敬覆者」，還是較少用的「茲啟者」、「敬陳者」，都只表明發文人的寫信態度——一種講究禮貌卻嚴肅的態度，如非作最後警告的交涉信使用，以現今的客戶服務標準來衡量，還是不用為佳。

¹³ 以個人所知，美國運通銀行的追討欠款信件，第一、二封使用私函式寫法，第三封(最後警告)用標準式寫法。事實上，最後警告的交涉信如使用私函式寫法，未免欠了點公事公辦、不留情面的味道。