

# 工商時報 經營知識

## <扭轉錢坤> 96.12.20

### D3版 ERA Taiwan 剪報資料

【扭轉錢坤】◎文／葉益成

## 電子郵件，你殺掉了沒？

要確保你的工作時間用在最重要的電子郵件上，  
必須學習如何管理它。

不知不覺中，在我們的生活中，電子郵件已經超越了電話、信件、公告欄與會議等，成為企業不可或缺的工具和最常用的溝通媒介。它帶給我們高辦公效率的同時，也花費了我們很多的時間去管理。

據統計，全球企業員工每天平均花在電子郵件上的時間是1.3-1.5小時，占工作時數的16%以上，而且這個數字仍在快速攀升中，顯示電子郵件管理在日常生活和企業組織中的重要性。

我平均每天都會收到約200多封電子郵件，相信收到比這個數目更多的大有人在。通過郵件過濾機制，我接收的電子郵件來自曾經與我有通信聯繫或我認識的人。與此同時，我的秘書和助理也會像過濾不必要的書信和電話一樣，幫我過濾電子郵件。

顯然地，我們所面臨的挑戰，不是如何藉由電子郵件提高通信效率，而是要確保將時間用於最重要的電子郵

件。為此我按照內容和重要性對電子郵件做標記和分類，以便於將主要精力放在有做標記的電子郵件上。

此外，要有效管理電子郵件，得遵守以下規則，才能輕鬆減少電子郵件處理時間與相關成本：

1. 不接收和發送沒有主旨的電子郵件；不接收不明郵件。
2. 不接收和發送不必要的附件。
3. 不要發太長的郵件，更不要隨便轉發郵件。
4. 同一主旨的郵件不做更名，如此收信人就不需要回頭找尋舊檔案，便可了解前因後果。
5. 如果主旨不同，請另行建立新郵件，不要以舊郵件回覆，才不會造成搜尋與檔案整理的困擾。
6. 不要用與本人或企業名無關的寄信者名稱，以免信件被刪掉。
7. 不亂寄副本。副本收受者應確實與受信者有關，否則會造成彼此困擾。
8. 確定對方有開啟此檔案的軟體。
9. 不寄太大（特別是影像）的



檔案，或是冗長的冷笑話。

10. 不適合放在同一電子郵件寄送群組的人，不要擺在一起。

11. 安裝垃圾信件過濾功能與網管監控系統。

12. 見面三分情，見面比電話聯絡好，電話聯絡比電子郵件好，電子郵件比不溝通好。特別是同一辦公室的人。

13. 開設個人郵件帳號，區分個人郵件與企業郵件。力行公事公辦、私事私辦。

14. 只在早上進辦公室、午休、下班回家時才檢視郵件，你會發現工作更有效率。

15. 文字表達和訊息應力求簡短扼要，特別是在對內的溝通上。

16. 擴充設備，加速電腦連結和資料傳輸。（作者為中華穀業總裁暨ERA穀業國際顧問組織台灣區負責人、中華成本管控學會理事長）