



## 这样处理邮件对吗

**案例编号：**TJVI-EO-019

**案例名称：**这样处理邮件对吗

**发生部门：**行政办公室

**案例描述：**

2013年3月5日，某酒店的总经理出差了，这次的期限是从3月5日至3月12日，预定12日上午回来。行政办公室职员小王负责处理酒店各类邮件。小王从收发室取回了邮件，其中上司亲启的信一封，总经理办公室收件三封，其中有一封寄自河南某酒店的信，总经理曾关照过让市场销售部的经理处理。正好市场销售部的小李走过办公室，小王说：“小李，把这封信交给你们经理”，小李把信带走了。

小王把总经理亲启件放在总经理办公桌的抽屉里，又拆开总经理办公室收件，一封是邀请总经理参加定于3月12日下午的研讨会，小王想，总经理前几天还谈到准备参加这次研讨会，12日他正好回来，一定会参加的。于是小王打印了接受邀请的回信，明确告知对方总经理将参加会议，并替总经理签了名。拆开第二封信，拿出信纸，里面还有两张产品样品的照片，小王看了信的内容，附件里说明有三张照片，小王不知道如何处理，她把照片又放回了信封中。

销售部经理拿到信后发现信有被拆过的痕迹，就跑过来问小王怎么回事，小王说接收的时候是完整的，信转交给了小李，应该是小李拆开的，但小李拒不承认，因为当时并没有让小李在签收单上签字，小王也没法证明了，销售部经理也没多说什么，一脸不高兴的离开了。12日，总经理回来了，看见了桌上的邀请函，考虑到出差几天实在是太累了，想推掉邀请，这时小王告诉总经理，他已经帮忙接收了邀请，总经理不得不拖着疲惫的身体去参加研讨会。

**案例分析：**

邮件处理是日常行政工作中众多繁琐事件中的一件，需要岗位负责人具备足够的耐心、细心、严谨。本案例中的小王在处理邮件时出现了以下失误：（1）没有将邮件直接交给销售部经理，而是在没有签收证明的情况下转交给了小李，没有确保邮件的安全；（2）在没有经得总经理同意的情况下擅自回复了邀请，这是越权工作的一种表现，违反了工作报告流程。小王这样随意的处理邮件很有可能给酒店带来非常多不必要的麻烦。

**后续跟进：**

虽然销售部经理没有继续质问小王，总经理也没有过多的责怪小王，但小王从此次事件中获得了教训，她认真进行了工作自查，并将各项工作制度及流程进行了全面学习，严格按照正确的工作流程做事。特别是在处理邮件时，规范签字，责任到人，传达及时，让其他部门再也无可挑剔。



**案例反思：**

如果小王在转交邮件时，能制作签收单，要求小李签字并注明时间，那么在出现问题时就有理有据了，小李也没有办法抵赖了；在总经理没在的情况下，如果通知发信人信已收到，告诉对方何时可能得到答复，那么总经理就不会疲惫应对了。

**案例启示：**

1. 邮件处理工作虽然简单，但仍需要工作人员认真对待，细心处理；
2. 要培养工作人员全面思考的能力，考虑到各方面的因素，避免不必要的过失。