



手機通訊程式大行其道，公事上的聯繫溝通也逐漸由 E-mail 轉移至 WhatsApp 陣地。使用 WhatsApp 固然更快更便捷，然而有些時候始終用 E-mail 會更適合。究竟在工作上使用 WhatsApp 有甚麼要注意呢？基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問高級培訓顧問黃錦翔 (Tommy) 為上班族拆解職場上使用 E-mail 與 WhatsApp 的禮儀。

E-mail VS WhatsApp

E-mail 特點

- 1 內容較為正規，當向客戶或合作伙
伴發出 E-mail，即表示公司賦予
你權力代表公司及自己發放訊息。
- 2 有一定的格式要求，行文用字及語
氣較為 formal，可突出個人的專
業性。
- 3 傳遞訊息的時間較慢。

WhatsApp 特點

- 1 內容較為個人化。
- 2 行文用字及語氣較為隨便，可以中
英夾雜。
- 3 講求即時傳遞訊息。



不適合用 WhatsApp 交代的事

Tommy 指出，雖然 WhatsApp 普及程度高，不過下列事情均不
適宜以 WhatsApp 來交代：

- 涉及重大事件** 如合約、公司規章、合作條款等，著重內容、字眼的
準確度，較適合以 E-mail 來傳遞。
- 須要雙方確認** 事情要記錄雙方的回應及確認，以便雙方將來出現
爭拗時可翻查資料及證據，故此為安全起見，內容
宜通過 E-mail 記錄在案。

4 大因素決定聯繫媒介

職場上，大家應按甚麼標準來選擇用 E-mail 或 WhatsApp 來傳遞訊
息呢？Tommy 提出以下 4 個因素：

1 訊息內容

例如要向對方發出一份正式合約，行文用字必須 formal，同時要讓參
與單位得知此訊息，應以 E-mail 來傳遞合約，並 CC 給所有參與單位。
對於一些即時、臨時或突發的訊息內容如活動改期、更改場地等就可以用
WhatsApp 聯繫。WhatsApp 另一個功能是跟對方建立關係，如向新認識
的客戶打招呼或送上節日祝福等。

2 工作流動性

一般而言，從事流動性較高的工種如長時間外勤工作或前線崗位，較
適合以 WhatsApp 聯繫。

3 工作定位

負責貼身客戶服務較適合用 WhatsApp 聯繫。反之部分工種需要與客
戶保持專業距離，以免有違專業操守（如律師、會計師等），同時要
時間搜集資料才能回答對方的提問，這便較適合以 E-mail 來聯繫。

4 記錄證據

有些機構如政府部門、客戶服務人員等會要求記錄員工對外的通訊內
容，E-mail 可成為將來雙方查閱的證據。

Recruit.com.hk