

部門信箱 vs 網路論壇

兩個共用收信做法怎麼選 · 內部教育訓練

對外一個窗口

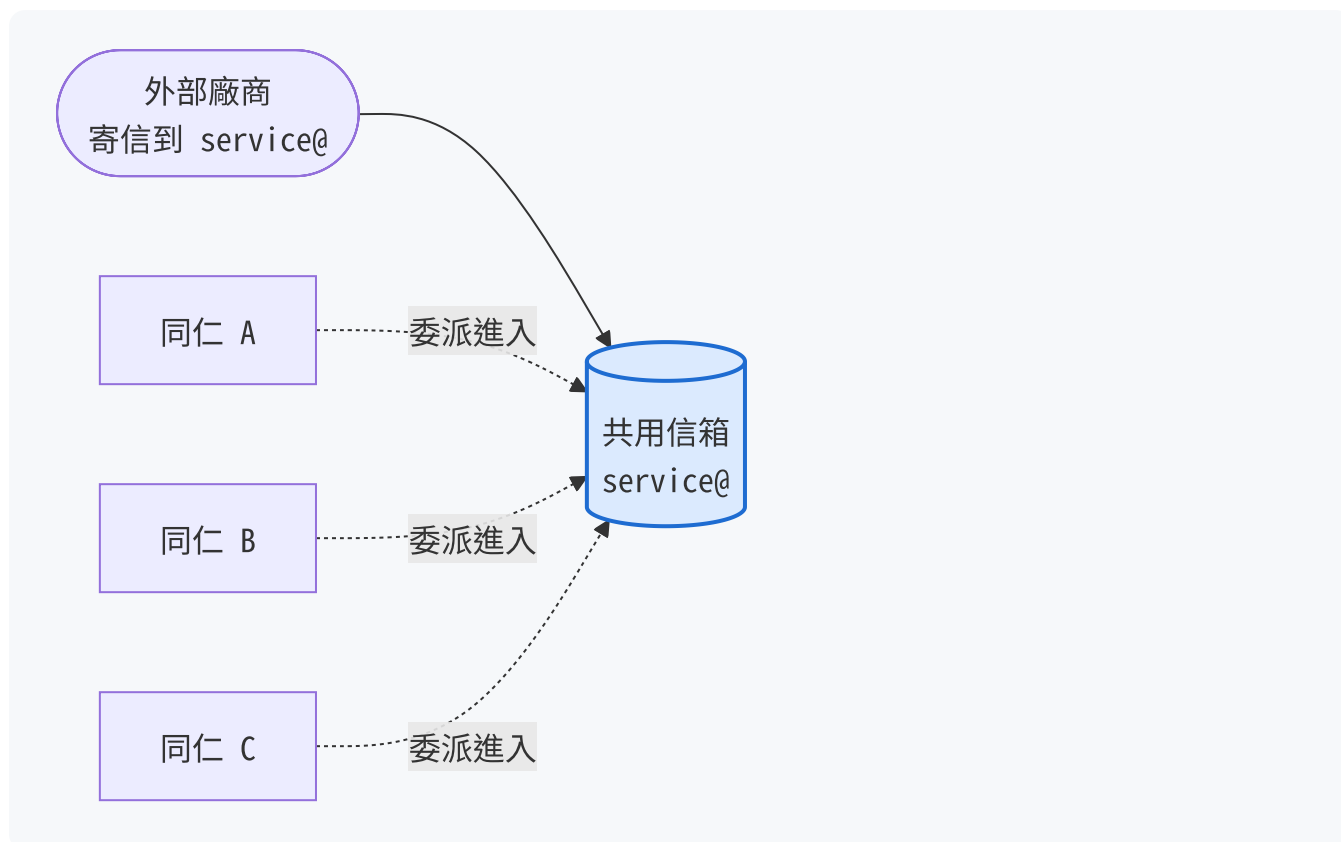
多人共同接收

異動零風險

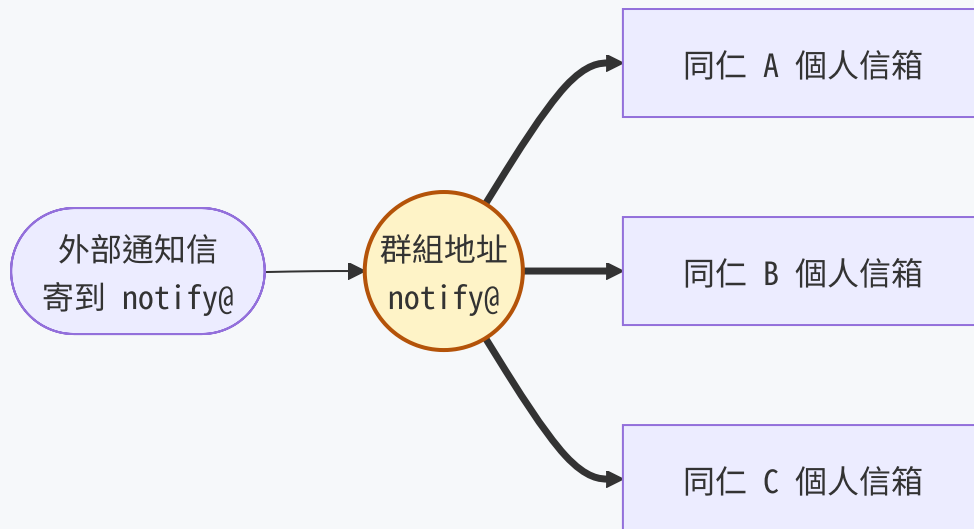
對外要一個統一窗口、內部要多人收信、人員異動不用轉信 ... Google Workspace 提供兩個做法，**各自對應不同用途**：要「雙向來往」用部門信箱、要「純接收通知」用網路論壇。

兩個做法怎麼運作

 方案 A：部門信箱 — 一個實體信箱，大家「進去」看



 方案 B：網路論壇 — 一個轉信地址，信件「自動分派（轉寄）」到大家個人信箱



兩個方案 一句話定位



部門信箱（雙向來往）

一個實體 Gmail 帳號，多人透過「委派存取」進去收發。所有人看到 **同一個收件匣**、**同一份寄件備份**，回信一律以 service@ 名義寄出。適合對外需要來回討論的信件（客服、報價、供應商窗口）。

佔一份 Workspace 授權

最多約 25 位委派者



網路論壇（純通知）

一個郵件群組地址，寄到這裡的信會 **自動分派（轉寄）** 給群組所有成員的個人信箱。適合單向接收類信件（系統告警、外部通知、部門公告）。需要來回討論的信件，同仁直接用 **個人信箱** 處理即可。

免費，不佔授權

成員數幾乎無上限

方案的優劣一眼比對



部門信箱

📌 定位：對外雙向來往的統一窗口

✅ 優勢

- 對外一律以 service@ 名義寄出，寄件人統一
- 全員共享收件匣、已讀狀態、寄件備份
- 誰接手、誰回過信，其他人打開就看得到



網路論壇

📌 定位：單向接收通知類信件

✅ 優勢

- 免費（Workspace 內建，不佔授權）
- 成員數幾乎無上限
- 加減成員只要改群組名單，快、彈性

⚠ 限制

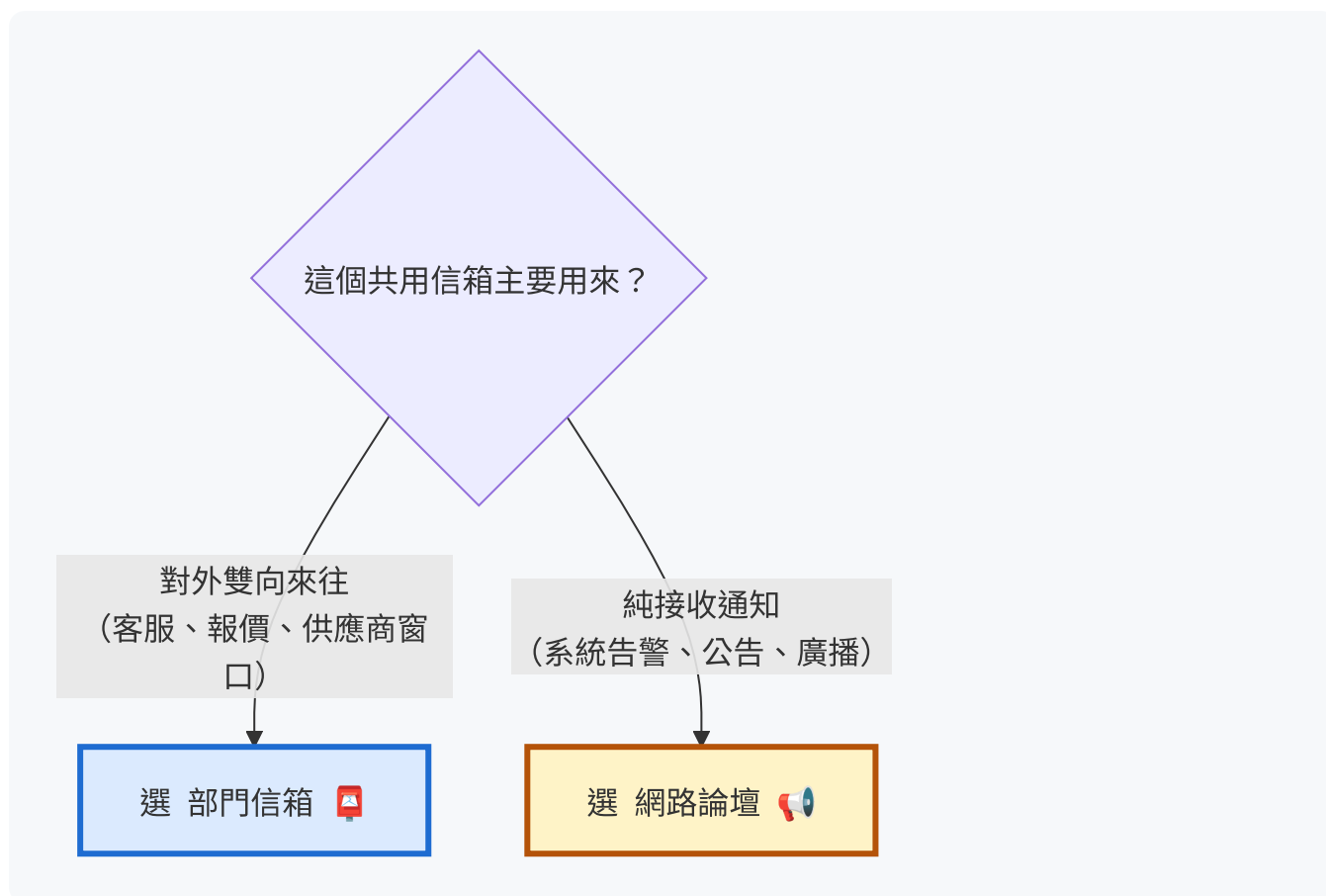
- 需付一份 Workspace 授權月費
- 委派人數上限約 25 位
- 多人同時處理沒有內建認領機制，需靠標籤或口頭協調

- 同仁在自己的 Gmail 就能收到，不用登入其他地方

⚠ 限制

- 沒有共用收件匣、沒有共用寄件備份
- 不適合雙向來往（每個人各自收各自處理）
- 若真的需要雙向溝通，請改用個人信箱直接來往

怎麼選 一張圖決定



建議使用情境



適合 部門信箱

- 客戶服務、對外報價、供應商窗口
- 對外需要「同一個聲音」持續往來



適合 網路論壇

- 部門公告、跨部門通知
- 系統告警、監控通知、電子報訂閱

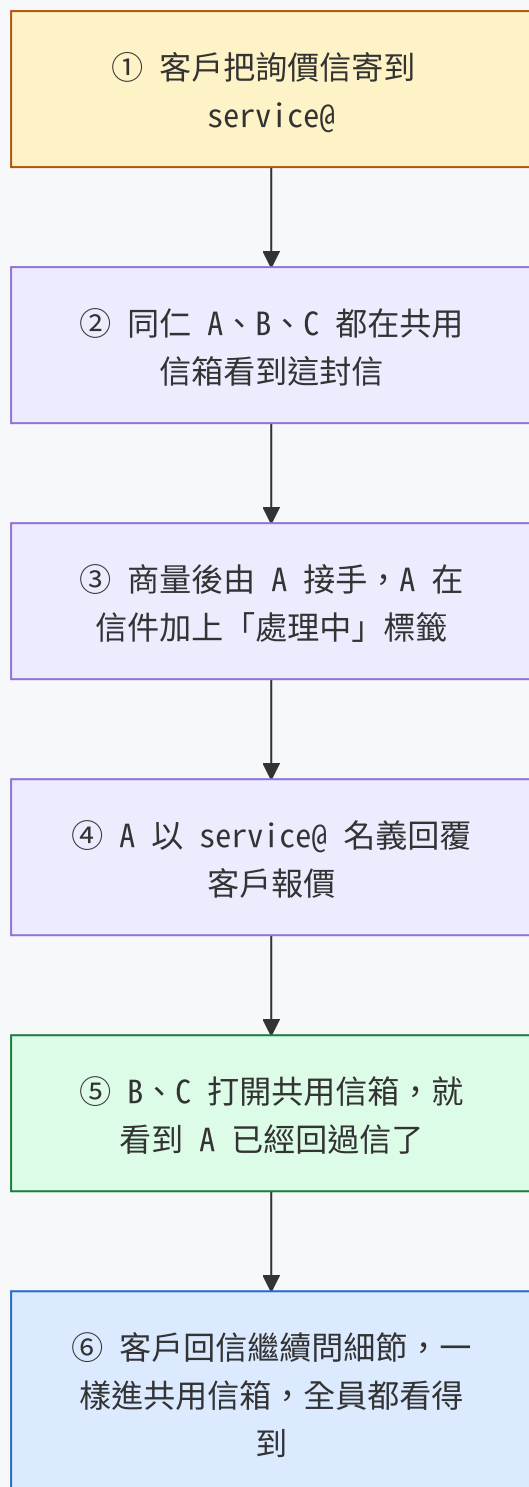
- 部門人數少（≤ 25）、成員穩定
- 願意付一份 Workspace 授權

- 外部平台的通知信（不需回覆的那種）
- 大家「知道就好」，不用回信

情境示範・兩種不同信件的處理

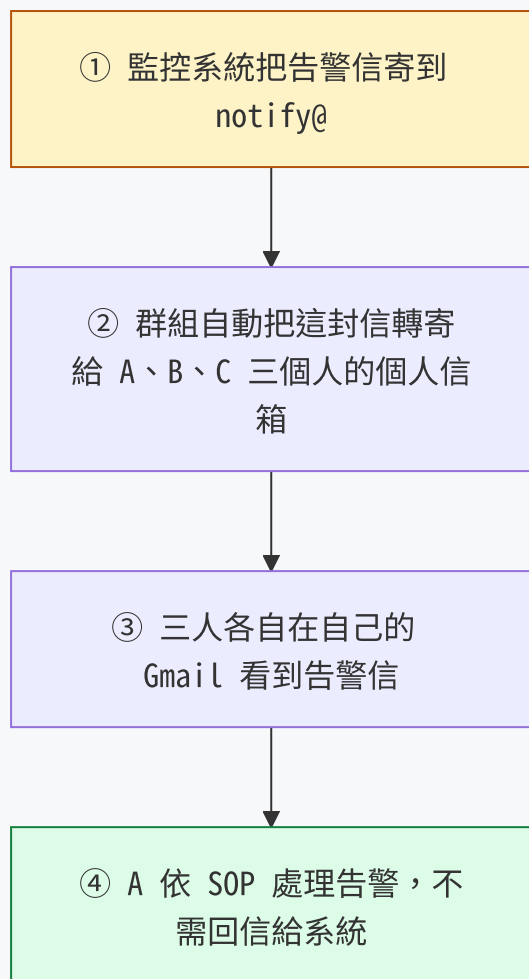
實務上這兩個方案處理的是 **不同類型的信件**，不是同一封信的兩種選擇。

 **情境 A：客戶寄來詢價（需雙向來回）→ 部門信箱**



重點：全程都在同一個共用信箱，誰讀了、誰回了，其他人打開就看得到。

情境 B：外部系統寄來監控告警（單向通知）→ 網路論壇

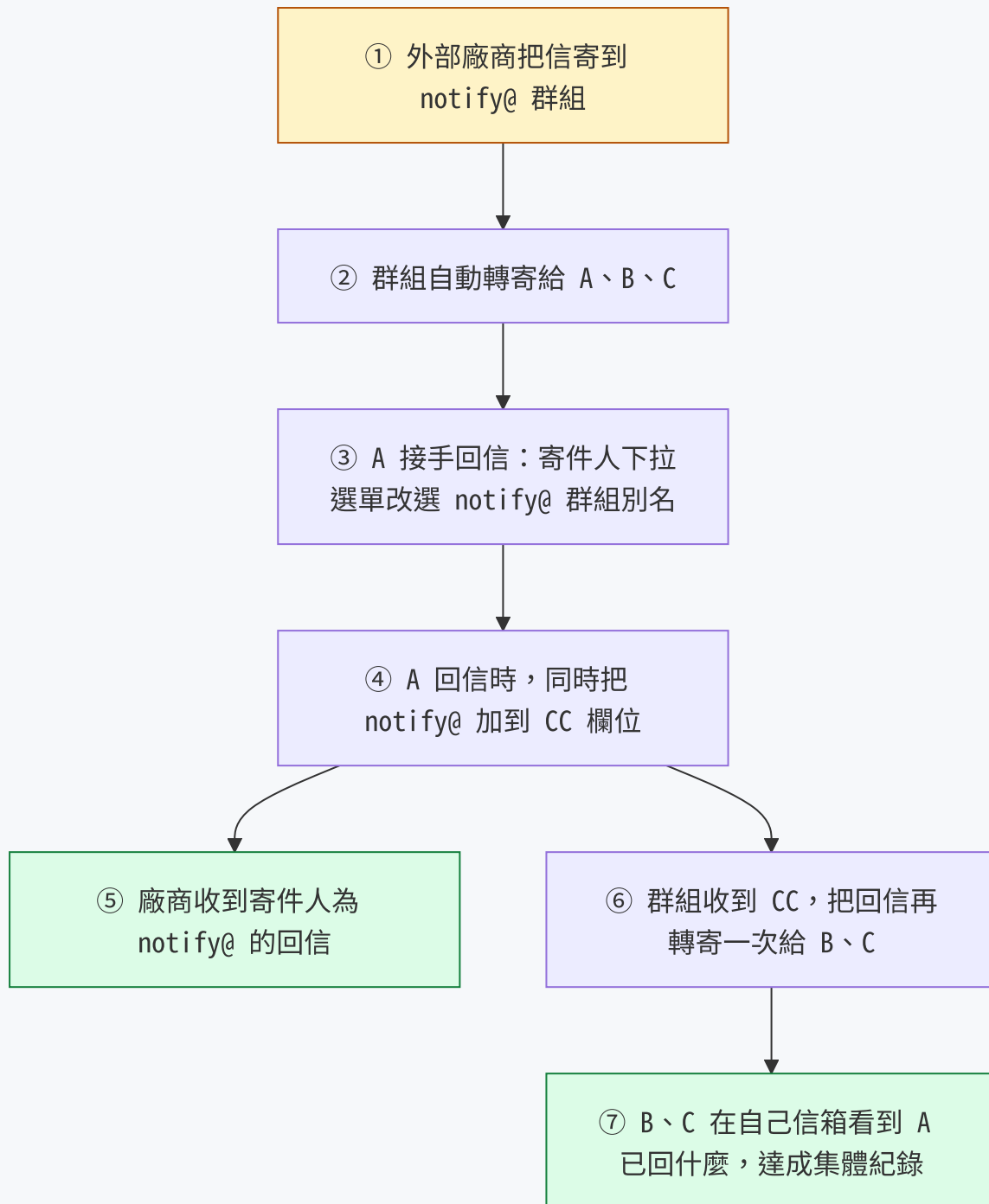


重點：只是把通知「複製一份給每個人」，大家在自己的 Gmail 收到就好，不需要來回討論。

特殊情境・對外往來信件量少時 可以疊加使用寄件別名

如果部門對外往來的信件 **量本來就很少**（例如一週幾封、每月不到 30 封），可以在 **網路論壇** 上疊加一個小技巧，讓「回信」也留一份給大家看到。

做法：Gmail「以其他地址傳送郵件」+ 手動 CC 群組地址



設定「寄件別名」的路徑（每位成員各自設定一次即可）：

Gmail → 右上齒輪 ⚙ → 查看所有設定 → 「帳戶和匯入」分頁 → 「以下列名稱傳送郵件」 → 新增其他電子郵件地址 → 填群組地址 → 存檔。之後寫信時，「寄件人」欄位就會出現下拉選單讓成員選擇。

⚠ 為什麼要「量少」才能這樣做

每次 CC 群組，那封回信就會被 **再分派一次** 給所有成員：

- 信量少（一週幾封） → 每人只多幾封「自己人的回信副本」，可以接受
- 信量大（一天幾十封） → 大家的信箱會塞滿自己人的回信副本；廠商若對群組 reply-all 還會再繞回群組再分派一次，**噪音會蓋掉真正重要的信**

判斷準則

對外信件量	建議做法
很少（週 ≤ 幾封）	可用 網路論壇 + 寄件別名 + 手動 CC 群組
中等以上（週 ≥ 十封）	直接選 部門信箱 ，共用寄件備份是它原生能力，不必靠 CC 補救

一句話總結

- **部門信箱**（付費）：**對外要來回討論** 就用它，一致性強、備份共享。
- **網路論壇**（免費）：**只要大家都收到通知** 就用它，簡單、彈性、無授權成本。
- **兩者不衝突**：對外聯絡窗口用部門信箱，各種通知類用網路論壇，兩個共存最實際。
- **例外**：若對外往來信件量少，也可用 **網路論壇 + 寄件別名 + 手動 CC 群組** 兼顧「便宜」與「集體紀錄」。

更新於 Fri Aug 07 2026 00:00:00 GMT+0000 (Coordinated Universal Time) · 資訊部