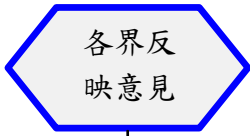
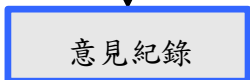
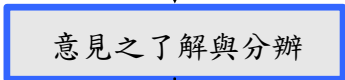
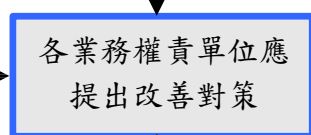

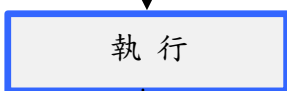



國立勤益科技大學總務處 各項反映意見處理標準作業流程

1. 目的：為了明確訂定各項反映意見之處理程序，以維護服務品質。
2. 依據：無
3. 範圍：對本處各項業務提出之意見或抱怨之處理皆屬之。
4. 權責：詳如 5 作業說明。

| 作業流程 | 權責單位 | 執行時間 | 相關表冊 |
|---|--|-----------------|--|
|  | 總務處 (處秘書 /2501) | | 服務申請單 或 異常處理單 或 mail |
|  | 總務處 (處秘書 /2501) | 1 日 | |
|  | 總務處 (處秘書 /2501) 相關單位 | 意見分析調 查件 1 日 | 服務申請單 或 異常處理單 |
|  | 總務處(處秘書 /2501) 營繕組(廖財毅 /2555) 事務組(賴貞忠 /2510) 保管組(彭玉滿 /2520) 文書組(施慧敏 /2561) 出納組(黃嫻嫻 /2531) | 2 日 | |
|  | 總務長 (歐文生 /2500、2503) | 1 日 | |
|  | 總務處 (處秘書 /2501) 營繕組(廖財毅 /2555) 事務組(賴貞忠 /2510) 保管組(彭玉滿 /2520) 文書組(施慧敏 /2561) 出納組(黃嫻嫻 /2531) | 2 日 | |
|  | 總務處(處秘書 /2501) 營繕組(廖財毅 /2555) 事務組(賴貞忠 /2510) 保管組(彭玉滿 /2520) 文書組(施慧敏 /2561) 出納組(黃嫻嫻 /2531) | 1 日 | |

5. 作業說明：

5-1：接受意見：本處秘書或承辦人接受各界(含本處)意見反映，負責登記反映時間、反映者姓名、意見內容等資訊，記入意見登記表中。

5-2：意見紀錄：本處秘書或承辦人詳細瞭解反映內容，並記入反映意見登記表中。

5-3：意見之了解與分辦：

5-3.1 若本處秘書或承辦人可即時回答問題，應當面服務，加以解決。

5-3.2 若本處秘書或承辦人無法即時回應，須針對反映事項，送請權責單位本處各組進行了解與處理。

5-4：各業務權責單位應提出改善對策：由業務權責單位進行問題之檢討與分析，並提出改善對策。

5-5：查核與執行：提出改善對策交回處秘書或承辦人員，對改善之執行狀況進行瞭解，必要時再與權責單位溝通或簽註意見，陳送總務長做最後確認後，送回權責單位據以執行。

5-6：歸檔與回覆：結案後，登錄意見反映登記表歸檔保存。處秘書或承辦人(或各業務權責單位)應將處理情況回覆給反映人，確認問題改善為止。

5-7：本處秘書或承辦人於每個月處務會議中，報告反映意見處理情況，並定期統計意見反映，作為未來預防之參考。

6. 控制重點：風險分布 2

6-1、接受意見及記錄：接受各界反映意見後，即時瞭解反映內容並記錄。

6-2、意見之了解與分辦：依反映意見內容即時回應或送請權責各組進行了解與處理。

6-3、業務權責單位提改善對策：將各業務權責單位所提改善對策陳送總務長做最後確認，並送回權責單位據以執行。

6-4、歸檔與回覆：將處理情況回覆給反映人，並將意見反映登記表歸檔保存。

6-5、定期統計於處務會議報告，作為未來預防之參考。