



文件類別	標準作業流程	編 號	圖-閱-31	頁 次	1/3
文件名稱	讀者意見處理流程	公布日期	109-3-19	版 次	3
單 位	圖書暨資訊處閱覽組	承 辦 人	彭美華	分 機	1181

1 目的與範圍

1.1 讀者對圖書館各項服務及管理方式之改進建議案件。

1.2 管道：校長有約、班會、電子郵件、電話或親自到館之詢問、反映之意見與建議。

2 參考文件（法規／依據）

2.1 全國性法規

2.1.1 圖書館法。

2.1.2 大學圖書館設立及營運基準。

2.2 校內相關法規

2.2.1 本校圖書館閱覽規則。

3 權責單位

3.1 圖書暨資訊處閱覽組。

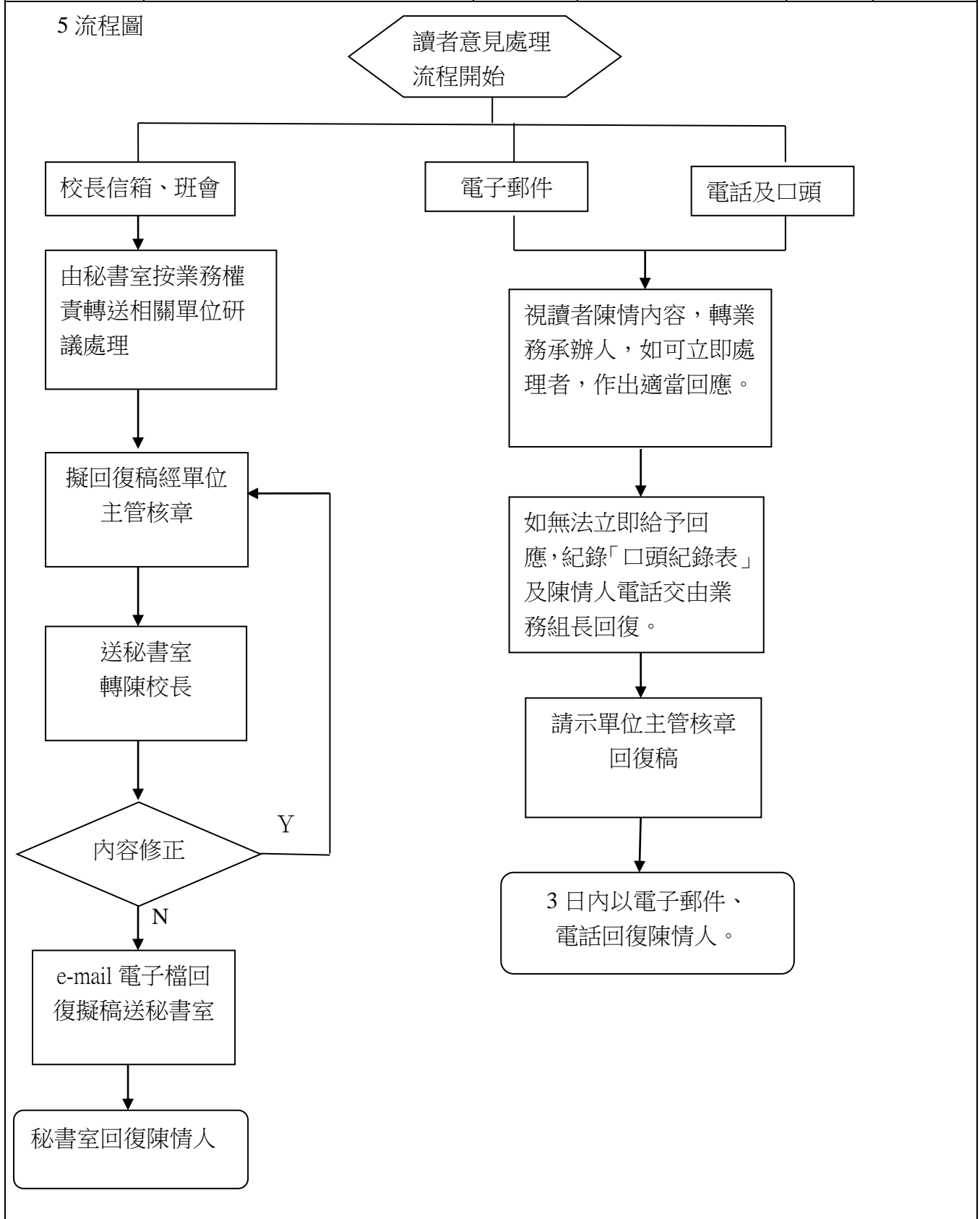
4 對象

本校教師、職員工、學生、校友。



文件類別	標準作業流程	編號	圖-閱-31	頁次	2/3
文件名稱	讀者意見處理流程	公布日期	109-3-19	版次	3

5 流程圖





文件類別	標準作業流程	編號	圖-閱-31	頁次	3/3
文件名稱	讀者意見處理流程	公布日期	109-3-19	版次	3
<p>6 作業內容</p> <p>6.1 校長信箱、班會</p> <p>6.1.1 由秘書室按業務權責轉送相關單位研議處理。</p> <p>6.1.2 收文後 3 日內（如遇例假日則順延之）將回復內容或處理情形單位主簽核後、送秘書室，轉陳校長。</p> <p>6.1.3 校長簽核後，由秘書室通知承辦單位，如無修改將回復稿以電子郵件寄給秘書室回復。如校長修正內容，依秘書室所附影本內容修正後再以電子郵件寄給秘書室，由秘書室回復陳情人。</p> <p>6.2 電子郵件</p> <p>6.2.1 視讀者陳情內容，轉予業務單位，如可立即處理者，業務承辦人應即作出適當回應，或請示業務主管後回覆。如無法立即給予回應或需請示單位主管者，於 3 日內（如遇例假日則順延之）請示單位主管核章回復稿後，以電子郵件回復陳情人。</p> <p>6.3 電話及口頭</p> <p>6.3.1 視讀者陳情內容，轉業務承辦人，如可立即處理者，作出適當回應；如無法立即給予回應，紀錄「口頭紀錄表」問題及電話交由業務組長回復。如為館務建議於 3 日內（如遇例假日則順延之）請示單位主管核章回復稿後，回復陳情人。</p> <p>7 控制重點</p> <p>7.1 回覆意見是否有送達反應之讀者。</p> <p>8 附件</p> <p>7.1 讀者意見表</p> <p>7.2 口頭紀錄表</p>					
承辦人		二級單位主管		一級單位主管	

國立臺灣海洋大學圖書館讀者意見表

日期： 年 月 日 時

建議事項

- ◎對本館館務有任何意見歡迎提出具體可行之建議，以便研議改進，加強服務。
 - ◎本建議事項辦理情形 希望 不必 答復。
 - ◎請填寫您的姓名、聯絡地址、電話、電子郵件或傳真後，將意見表直接交予服務臺人員。
- 建議人姓名：
聯絡電話：
電子郵件或傳真號碼：

處理情形：

承辦人員：

單位主管：

附件 8.2

國立臺灣海洋大學圖書館受理讀者口頭 <input type="checkbox"/> 陳洽詢 <input type="checkbox"/> 情事 項 紀 錄 表			
讀者姓名		電 話	
地 址		受理時間	年 月 日 時 分
交辦單位		受 理 人 (記錄者)	
案情摘要	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 答復		
建議處理 意見	承辦人員： 單位主管：		
處理情形 說明	承辦人員： 單位主管：		