



文件類別	標準作業流程	編 號	秘-書-18	頁 次	1/3
文件名稱	意見表達、抱怨、申訴處理流程	公布日期	109-3-25	版 次	3
單 位	秘書室秘書組	承 辦 人	詹鴻敏	分 機	1002

1 目的與範圍

- 1.1 顧客對本校各項服務包括行政缺失、教學服務不良、校區環境...等有待改善或加強之不滿意事項稱之。
- 1.2 確保本校客戶對於本校所有相關意見與抱怨能獲得有效的傳達管道，以利溝通，並提升整體教學與行政服務品質。

2 參考文件（法規／依據）

無

3 權責單位

- 3.1 受理對全校各單位或業務之意見表達、抱怨與申訴案件：全校各單位
- 3.2 校長信箱受理意見表達、抱怨與申訴案件：秘書室秘書組
- 3.3 處理及簽辦各項意見表達、抱怨與申訴案件：各業管權責單位
- 3.4 裁示、協調意見表達、抱怨與申訴案件處理結果：校長或授權權責單位

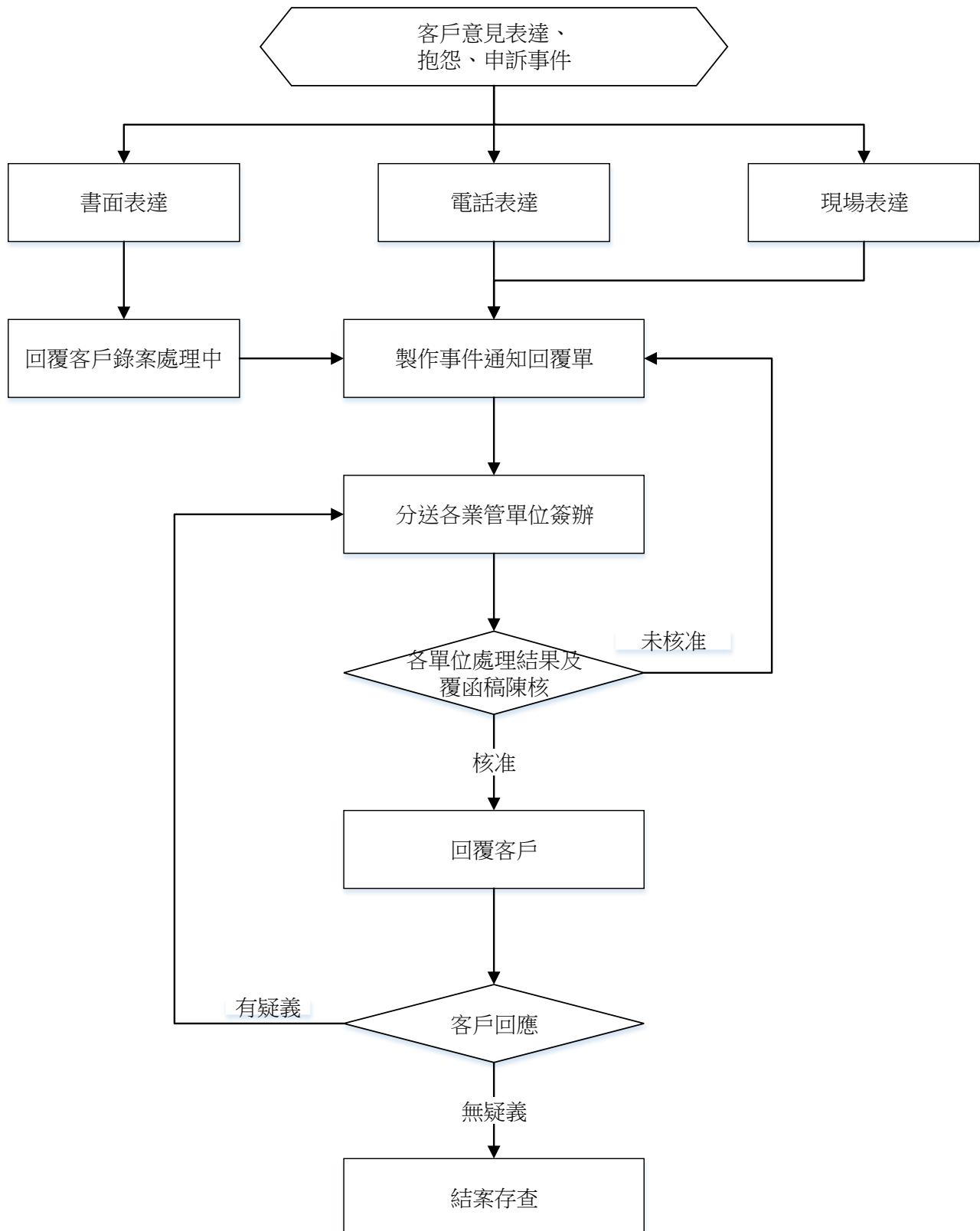
4 對象

- 4.1 校內：教職員工生
- 4.2 校外：家長、主管機關、各公務部門機關、業務往來廠商、媒體、社會各界、民眾等



文件類別	標準作業流程	編 號	秘-書-18	頁 次	2/3
文件名稱	意見表達、抱怨、申訴處理流程	公布日期	109-3-25	版 次	3

5 流程圖





文件類別	標準作業流程	編號	秘書-18	頁次	3/3
文件名稱	意見表達、抱怨、申訴處理流程	公布日期	109-3-25	版次	3

6 作業內容

6.1 受理客戶意見表達、抱怨及申訴事件方式：分為書面、電話及現場受理。

6.2

6.2.1 書面案件：含書函與 Email 電子方式，受理單位先回覆客戶已錄案處理中，並同時轉知業管單位先行了解與處理，紙本（或電子檔）併同「事件通知回覆單」另送會簽。

6.2.2 電話與現場受理案件：接獲此類投訴時，先填寫「事件通知回覆單」，以便分送會簽業管單位處理回覆。

6.2.3 投訴案件必要時得以密件處理，以維護保障投訴者之權益。

6.3 分送各業管單位簽辦：為求時效「事件通知回覆單」分送方式得以 Email 電子方式辦理。

6.4 處理結果及覆函稿陳核：各單位除予詳細說明事由及提出具體解決方案外，並草擬回覆函稿併同陳核；陳核未通過時，送還業管單位再辦。

6.5 回覆客戶：「事件通知回覆單」及回覆函稿奉核後，回覆投訴者；副知業管單位，簽辦文稿存查。

6.6 客戶回應：投訴者仍有疑義時，再送請業管單位處理回覆，否則結案存查。

7 控制重點(內控項目 ☐是 ☒否)

7.1 依校長電子信箱投訴意見轉請各單位之「事件通知回覆單」是否依回覆期限呈核。

7.2 前述未能依限呈核回覆意見者，去電確認處理狀況，直至落實處理結案。

8 附件

8.1 國立臺灣海洋大學校長交辦重要事件通知回覆單

承辦人	二級單位主管	一級單位主管



國立臺灣海洋大學校長交辦重要事件通知回覆單

編號：

交 辦 事 項	
說 明 及 附 件	主管： 簽辦：

處理單位：

回覆期限：

處 理 意 見	（覆函請述明承辦人及組長姓名、聯絡電話與 email） 主管： 簽辦：
批 示	

附註：本表交付權責單位於期限內處理回覆。