



文件類別	程序書	文件編號	P-A2200-008	版次 2
文件名稱	顧客滿意度管理程序			
制定單位	秘書室			
版次	發行/修訂日期	修訂內容摘要		核准
1	97.02.20	顧客滿意度管理程序 新訂		
2	112.8.31	顧客滿意度管理程序 修正		
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
核准		審核	起草	



目的：

為持續改善本校教學及行政服務品質，定期辦理問卷調查並予以分析檢討，以持續對全校師生提供更好的服務，並探求師生對學校教學及行政管理之意見，以為落實校務推動之參考。

1. 範圍：

本校各行政單位與教學單位

2. 定義：

無

3. 權責：

行政品質滿意度調查：秘書室。

教學品質滿意度調查：教務處、各系所。

4. 內容：

5.1. 問卷調查作業流程圖如附件一

5.2. 行政品質滿意度調查：

5.2.1. 整體性問卷：行政單位所提供服務流程的方便性，服務的速度…等。

5.2.2. 個別性問卷：此部份問卷內容依據各單位作業規範所顯示之業務設計，視需要時進行。

5.2.3. 調查時間：每年3月至4月。

5.2.4. 資料分析：

5.2.4.1. 等第配分

很滿意	5分
滿意	4分
尚可	3分
不滿意	2分
非常不滿意	1分

5.2.4.2. 統計分析：分別就整體性與個別單位兩部份進行統計分析。將各單位之得分予以合計求得平均分數，即為各該單位之整體得分。

5.2.4.3. 依前項統計結果交叉分析比較，必要時可並以所獲資料製作統計圖表。

分析結果：依照統計圖表所獲資料分別對所有單位整體表現、個別表現、表現較好或較差之單位、那一項整體表現最佳或最差等可作橫向、縱向或綜合之分析檢討。

所得分析結果分別送交各單位參考改進。各單位於接獲分析結果，必要時另行製作相關問卷作進一步之分析以為交叉比對。

5.2.5. 各單位服務對象有所差異，在進行問卷前應對該單位所服務之對象作類別區分以其所獲得之資料分析時較為正確。

5.2.6. 為有效改善及處理不滿意、抱怨等事項，由管理代表指派相關單位主管處理，改善不滿意或抱怨問題，提供全面性的服務。



5.3. 教學品質滿意度調查

5.3.1. 教務處於每學期期中視實際情況需要以紙本方式請學生填寫「課程意見即時回饋單」(F-A1101-008)及期末請學生上網填寫「期末網路教學評量」(F-A1101-009)，再根據兩項教學評量的結果加以分析，提供老師作為教學改進之參考。

5.3.2. 教育部定期評鑑，從評鑑成績獲知上級單位對學校辦學績效之滿意度。

6. 相關文件：

大同大學教學評量實施要點(W-A1101-007)

7. 使用表單：

行政服務品質問卷調查表	(F-A2200-010)
課程意見即時回饋單	(F-A1101-008)
期末網路教學評量	(F-A1101-009)

附件一：問卷調查作業流程圖

