



文件類別	程序書	文件編號	P-A1601-304	版次 1
文件名稱	處務會議暨讀者意見處理程序			
制定單位	圖書資訊處 圖書服務組			
版次	發行/修訂日期	修訂內容摘要		核准
1	111.08.01	處務會議暨讀者意見處理程序 新訂		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
核准		審核	起草	



1. 目的：

為使處務順利推動進行，並達到會議討論全員參與服務改善之目標。

2. 範圍：

2.1. 處務會議：圖書資訊長暨圖書資訊處全體同仁。

2.2. 圖書資訊處圖書委員會議：本校各系所、單位推薦之圖書委員。

3. 定義：

無。

4. 權責：

4.1. 圖書服務組承辦館員。

5. 內容：

5.1. 會議之召開

5.1.1. 主管為有效統合管理各項事務，得召開重要會議討論之。

5.1.2. 處務會議每月召開一次，如遇特殊狀況得通知延後或暫停，如必要亦可召開臨時處務會議。

5.1.3. 圖書資訊處圖書委員會每學期召開一次，如遇特殊狀況得通知延後或暫停，如必要亦得召開臨時圖書資訊處圖書委員會議。

5.1.4. 訂定會議時間，確定場地，奉主管核定後將開會通知事先 E-mail 發送與會人員。

5.1.5. 會場在會前佈置完畢，設置簽到表等，依照會議程序進行，並製作會議紀錄。

5.2. 意見之處理：依來源性質處理。

5.2.1. 信函、E-mail、傳真、電話或其他。

5.2.1.1. 各單位接獲信函、E-mail、傳真或其他意見反映時，依其內容界定權責單位。

5.2.1.2. 各單位接獲電話時，得逕行回答或轉承辦館員回覆。

5.2.2. 值班館員接獲館務意見反應。

5.2.2.1. 如屬突發緊急事件訊息，立即進行權責屬性研判並傳送相關單位及值勤督導，即時處理。

5.2.2.2. 櫃檯值班人員接獲讀者反應之館務意見或讀者意見單(F-A1601-313)

5.2.2.2.1. 得視情況於當月或次月處務會議時提報討論，依其內容界定應否處理或轉發權責單位承辦與回覆。

5.2.3. 學生意見反應。

5.2.3.1. 本校學生對館務有任何意見，可利用任何集會時，提出請求圖書資訊處改善。

5.2.3.2. 有關圖書資訊處政策問題之意見，權責單位依權責無法判定時，陳報主管裁決、或提行政會議議決。



6. 控制重點：

6.1. 提供多種管道接收讀者意見。

7. 相關文件：無。

8. 使用表單

讀者意見單 (F-A1601-313)

會議紀錄

歸檔位置：處務會議紀錄、圖書資訊處圖書委員會會議紀錄

內容規範：時間、地點、出席人員、工作報告