



文件類別	程序書	文件編號	P-A2200-007	版次 1
文件名稱	顧客需求鑑定程序			
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	顧客需求鑑定程序 新訂		
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
核准		審核		起草



1. 目的：

為確保了解顧客的需求，作為品質政策，品質目標修訂及服務改善的參考依據，以達到行政服務品質持續改善。

2. 範圍：

本校各行政單位。

3. 定義：

顧客：學生、家長、教職員工、教育部、政府機關、公民營機構、企業界、廠商。

4. 權責：

4.1 顧客需求資料蒐集：與顧客接觸的各單位。

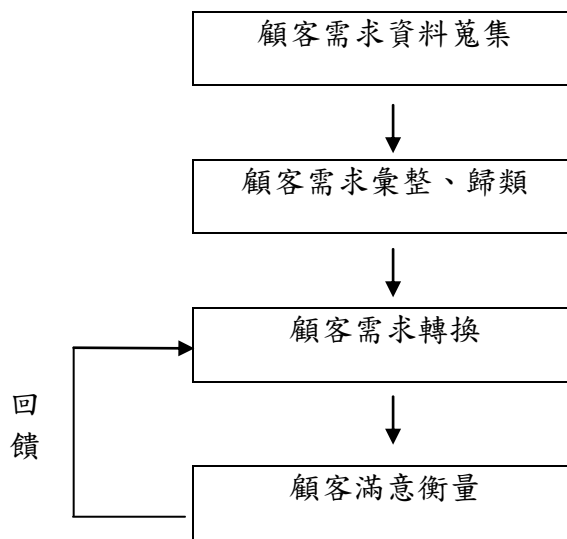
4.2 顧客需求資料彙整、歸類及分析需求之優先順序：二級主管。

4.3 顧客需求鑑定：一級主管。

4.4 顧客需求轉變：校長、管理代表、主任秘書、一級主管。

5. 內容：

5.1 流程圖：



5.2 顧客需求資料蒐集：

5.2.1 教務處：與學生、老師、家長、教育部接觸的承辦人員提供顧客反映意見。

5.2.2 學務處：與學生、老師、家長、教育部接觸的承辦人員提供顧客反映意見。

5.2.3 總務處：與學生、教職員、家長、教育部、政府機關、公民營機構、企業界、廠商接觸的承辦人員提供顧客反映意見。

5.2.4 研發處：與學生、老師、教育部、政府機關、公民營機構、企業界、廠商接觸的承辦人員提供顧客反映意見。

5.2.5 圖書館：與學生、老師、家長、教育部接觸的承辦人員提供顧客反映意見。

5.2.6 電算中心：與學生、老師、家長、教育部接觸的承辦人員提供顧客反映意見。

5.2.7 人事室：與教職員、教育部接觸的單位提供顧客反映意見。

5.2.8 會計室：與學生、家長、教職員、教育部、政府機關、公民營機構、企業



界、廠商接觸的承辦人員提供顧客反映意見。

5.2.9 秘書室：與學生、家長、教職員、教育部、政府機關、公民營機構、企業界、廠商接觸的承辦人員提供顧客反映意見。

5.3 顧客需求資料蒐集可參考下列方法：

5.3.1 電話/信箱意見：由電話、傳真、信件、E-mail 取得。

5.3.2 顧客座談：與學生、家長、教職員、師生、教育部、政府機關、公民營機構、企業界、廠商座談會。

5.3.3 顧客訪問、調查：學生教學評量，家庭訪問，廠商校園求才訪調。

5.3.4 顧客接觸點

教務處：與學生、家長、老師、教育部接洽業務時反映之意見。

學務處：與學生、家長、老師、教育部接洽業務時反映之意見。

總務處：與學生、家長、教職員、教育部、政府機關、公民營機構、企業界、廠商接洽業務時反映之意見。

研發處：與學生、老師、教育部、政府機關、公民營機構、企業界、廠商接洽業務時反映之意見。

圖書館：與學生、家長、老師、教育部接洽業務時反映之意見。

電算中心：與學生、家長、老師、教育部接洽業務時反映之意見。

人事室：與教職員、教育部接洽業務時反映之意見。

會計室：與教職員、教育部、政府機關、公民營機構、企業界、廠商接洽業務時反映之意見。

秘書室：與學生、老師、教育部、政府機關、公民營機構、企業界、廠商接洽業務時反映之意見。

5.3.5 各項會議：校務會議、行政會議、行政座談會、職員會議、各處室、各委員會等會議、學生幹部、社團等會議。

5.4 顧客需求：

5.4.1 各單位將蒐集到的顧客需求交給相關單位彙整、辦理。

5.4.2 各承辦單位將各單位提供的顧客需求資料分析、歸類、找出共同的顧客需求，依據資料分析程序執行。

5.5 顧客需求轉換

5.5.1 校長、管理代表、主任秘書、一級主管參考顧客需求制定品質政策、品質目標。

5.5.2 各單位依據顧客需求進行相關服務之執行，並列入本校「中程校務發展計畫」中參考。

5.6 顧客滿意衡量

相關單位定期衡量服務績效是否滿足顧客需求，並將衡量結果及改善重點提報績效檢討。

6. 相關文件：

大同大學中程校務發展計畫作業程序 (P-A1100-001)

品質規劃程序 (P-A2200-003)

顧客滿意度管理程序 (P-A2200-008)

7. 使用表單：

無。