文件類別	程序書	文件編號	P-A1601-304	版次 2
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	114.12.05	修訂 2.1、2.3、5.2	
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：圖資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。

2.3. 組內會議：由組長及組員依業務需求召開。

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，得召開會議討論之。

5.1.2. 處務會議及組內會議每月召開一次，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，依會議程序進行，並製作會議紀錄。

5.2.讀者意見之處理：依來源性質處理。

5.2.1. 信函、E-mail、電話或其他。

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

5.2.1.2. 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議紀錄

內容規範：時間、地點、出席人員、工作報告