

【附件一】

文件編號	文件名稱	版本	
制定單位	諮詢問題處理管理作業流程	頁數	
權責	作業流程	執行時間	產出表單
電算中心	<pre> graph TD Start([用戶親自至電算中心或來電詢問]) --> Decision1{中心同仁現場立即解答?} Decision1 -- 是 --> End1([結束]) Decision1 -- 否 --> Process1[轉交業務負責同仁] Process1 --> Decision2{已回覆} Decision2 -- 否 --> Process1 Decision2 -- 是 --> Process2[整理常見諮詢問題 加入諮詢手冊] Process2 --> End2([結束]) </pre>	即時	諮詢統計表
現場服務人員		諮詢記錄表	
服務人員 業務負責人		諮詢手冊	
服務人員			