

## 國立台灣藝術大學電子計算機中心【諮詢問題管理作業】

文件編號		文件名稱	版 本	
制定單位	電子計算機中心	諮詢問題處理管理程序書	頁 數	
<p>1. 目的：</p> <p>為提昇電子計算機中心之服務品質，迅速有效地協助使用者解決使用本中心各項服務時所遭遇的問題，特訂定此程序。</p> <p>2. 範圍：</p> <p>凡屬本中心所提供相關之各項業務，包括電腦網路服務與開發之應用系統均適用之。</p> <p>3. 定義：略</p> <p>4. 作業內容：</p> <p>4.1 流程圖如附件一。</p> <p>4.2 諮詢作業</p> <p>4.2.1 當使用者親自至中心，或以電話、email 詢問問題時，服務人員先於「諮詢統計表」登錄相關統計，並依據「諮詢手冊」，判斷是否可以當場處理。</p> <p>4.2.2 若可以當場處理，則按照「諮詢手冊」資料，提供相關服務。</p> <p>4.2.3 若無法當場處理，則填寫「諮詢記錄表」，並將問題轉交業務負責同仁。</p> <p>4.3 後續追蹤作業</p> <p>4.3.1 定期追蹤後送案件。</p> <p>4.3.2 評估是否將問題加入諮詢手冊。</p> <p>5. 相關文件：</p> <p>5.1 諮詢手冊</p> <p>6. 使用表單：</p> <p>6.1 諮詢統計表（附表一）</p> <p>6.2 諮詢記錄表（附表二）</p>				