

## 國立雲林科技大學秘書室標準作業流程

項別	服務滿意度	目別	服務滿意度調查	編號	ARP-01-01	頁次	1/1
責任者	作業流程			注意事項及申請時程		使用書表	
秘書室  秘書室各單位  秘書室  秘書室  各單位  秘書室  秘書室  秘書室	<pre>                     graph TD                         A([1. 公告問卷填寫]) --&gt; B{2. 填卷率檢核}                         B -- 不可接受 --&gt; C[2-1. 各單位加強宣導]                         C --&gt; D[3. 問卷填寫完畢]                         B -- 可接受 --&gt; D                         D --&gt; E[4. 統計資料彙整]                         E --&gt; F[5. 各單位檢討回覆與改善]                         F --&gt; G[6. 召開服務滿意度小組會議]                         G --&gt; H[6-1. 委員推薦與聘任]                         G --&gt; I[6-2. 問卷新增與刪修]                         H --&gt; J[7. 意見回饋公告]                         I --&gt; J                         J --&gt; K([8. 校務會議報告])                     </pre>			1. 學期結束前一個月 E-mail 通知教職員生進入網路系統作答及提供意見，截止日期第 1 學期為 1 月 31 日、第 2 學期為 7 月 31 日。 2. 問卷填寫時程過半時，檢核填卷率，不可接受時(建議未達百分之十)請各單位加強宣導。 3. 問卷填寫完畢，關閉系統填答功能，產出統籌意見。 4. 統計資料下載，並依單位區分正、負面意見回饋後進行彙整。 5. 問卷得分與彙整資料送各單位檢討、回覆，能夠立即改善之事項應予改善。 6. 彙整各單位回覆與提案資料並梳理統計數據後，召開服務滿意度小組會議。 (6-1)7-9 月辦理次學年委員推薦與聘任作業。 (6-2)依各單位提案討論新學期間卷新增與刪修。 7. 意見回饋隱蔽具個人指涉性等敏感資訊後，上傳問卷系統供教職員生查閱。 8. 問卷調查結果製成報告提送校務會會議審議。		保密同意書 (與會人員均須簽署)	
法令依據	本校服務滿意度調查小組設置暨辦理要點						
準時結案再追蹤	追蹤人：主任秘書（分機：2101）						
備註	1. 準時結案再追蹤人為各業務直屬長官，業務於應完成日而未完成時，準時結案再追蹤人應強力協助督導追蹤，以完成業務。 2. 公關組承辦人(分機：2103); 公關組組長(分機：2102)						