

國立臺灣大學秘書室

文件制修訂紀錄表

名稱	校園導覽業務管理程序		文件編號：QP-SE40-01	
			頁 次：1/1	
			文件類別：2 階程序	
制 修 訂 記 錄				
文件版本	制修訂日期	制修訂頁次	制修訂摘要（增、減、改、項目）	核准
01	109.6.22	3	首次發行	
02	109.11.27	3	6.6.1 修改文字為「導覽員於『臺灣大學校園導覽簽到表』進行簽到，並提早至行程預定出發點等待訪客。」 6.6.2 改為導覽員應「依照」改為應「參考」導覽登記系統之資訊進行導覽。	
03	110.4.14	1,2,3	5.0 流程圖刪除「導覽員指派」、「訪客確認」。 6.1.1 文字修改，刪除其餘子項目。 6.3 標題修改為「行程規劃及人員指派」 6.3.1 內容文字修改，刪除其餘子項目。 6.4、6.5 及其子項均刪除。 原 6.6 序號修改為 6.4，內容文字修改。 原 6.7 序號修改為 6.5，內容文字修改，刪除其餘子項目。 原 6.8 序號修改為 6.6，內容文字修改，刪除其餘子項目。 原 6.9 序號修改為 6.7，內容文字修改。 原 7.0 序號修改為 8.0。部分表單移至三階文件，刪除其餘子項目。 7.0 改為「相關文件」並於子項增列相關三階文件。	

國立臺灣大學秘書室

校園導覽業務管理程序	文件編號：QP-SE40-01	文件版本：03
	制訂日期：110.4.14	文件頁數：1/3

1.0 目的：

- 1.1 提升本校對外正面形象及社會責任。
- 1.2 提供潛在未來學生認識本校校園。

2.0 範圍：

機關團體參觀臺灣大學校園時，應依照此流程進行導覽規劃。

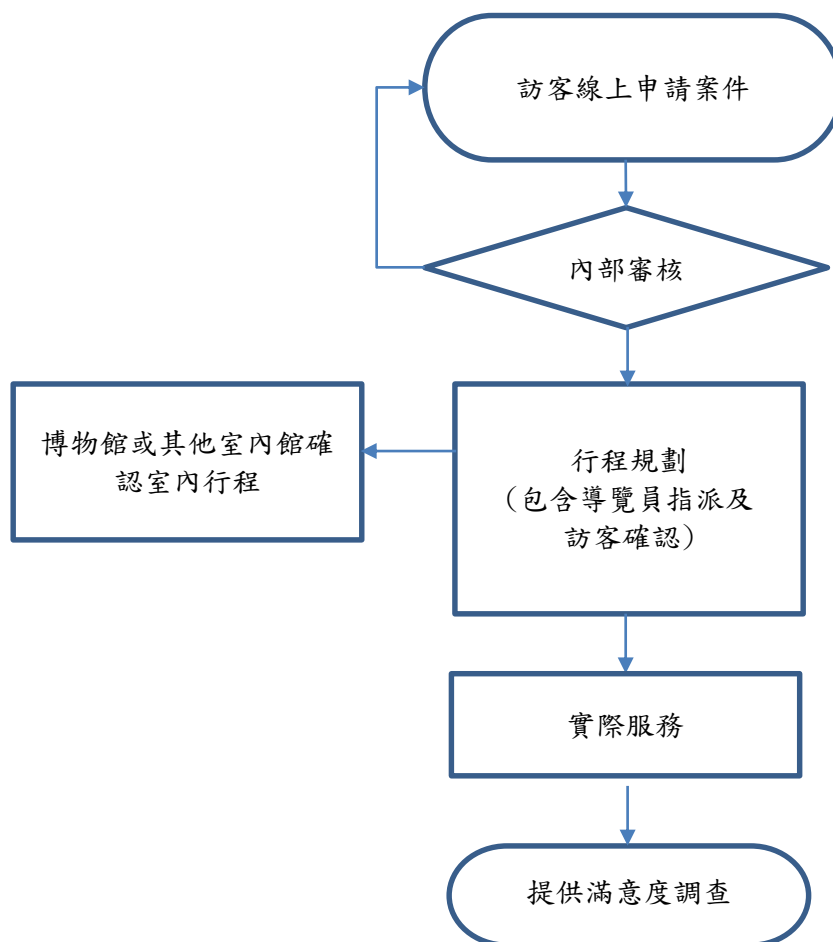
3.0 權責：

訪客中心

4.0 定義：

無

5.0 流程圖：



國立臺灣大學秘書室

校園導覽業務管理程序	文件編號：QP-SE40-01	文件版本：03
	制訂日期：110.4.14	文件頁數：2/3

6.0 作業內容：

6.1 訪客線上申請

6.1.1 訪客有導覽需求時，應透過『導覽登記系統』進行導覽登記，特殊情形可透過電子郵件申請。

6.2 內部審核

6.2.1 訪客中心依導覽目的與需求進行初步規劃與審核，導覽目的如下：

- (a) 公務參訪：與本校相關單位進行公務參訪者。
- (b) 學術交流：與本校相關單位進行學術交流者。
- (c) 校友團體：團體成員以本校畢業校友為主者。
- (d) 校外教學：歡迎國中、高中學校申請，請以班級為單位，並請由老師擔任領隊。

6.2.2 訪客中心初步審核：

- (a) 接待時，將郵件回覆給申請人確認導覽行程，必要時電話通知確保申請人收到郵件。
- (b) 不可接待時，訪客中心將郵件回覆給申請人，並於信件內容告知未通過之原因，必要時電話通知確保申請人收到郵件。

6.3 行程規劃及人員指派

6.3.1 依照『訪客中心團體導覽行程安排作業規範』進行導覽行程規劃。

6.4 現場導覽服務

6.4.1 導覽人員需依照『訪客中心導覽人員帶團作業規範』提供服務。

6.5 導覽滿意度調查

6.5.1 導覽員服務完畢後請參觀人員進行『訪客中心導覽服務滿意度調查』，作為後續服務改善之資訊。

6.6 服務人員遴選與訓練：

6.6.1 訪客中心依照『訪客中心導覽人員培訓作業規範』進行人員訓練。

6.6.2 訓練合格者，志工發放志工證，學生發放學生導覽員證。

6.7 其他：

6.7.1 訪客中心應於每年產出『永續校園成果』，並依規定期程繳交。

7.0 相關文件

7.1 訪客中心團體導覽行程安排作業規範(表單編號：QP-SE40-01-WI01)

7.2 訪客中心導覽人員帶團作業規範(表單編號：QP-SE40-01-WI02)

7.3 訪客中心導覽人員培訓作業規範(表單編號：QP-SE40-01-WI03)

國立臺灣大學秘書室

校園導覽業務管理程序	文件編號：QP-SE40-01	文件版本：03
	制訂日期：110.4.14	文件頁數：3/3

8.0 附件表單

8.1 導覽登記系統 (表單編號：系統表單)

8.2 訪客中心導覽服務滿意度調查 (表單編號：QP-SE40-01-QR01)