

國立臺灣大學秘書室  
文件制修訂紀錄表

名稱	訪客中心諮詢服務作業規範				文件編號：QP-SE40-02-WI01	
					頁 次：1/1	
					文件類別：3 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	110.4.14	2、3	4.4 諮詢服務辦理事項編號 2、3、4、5 做內容及文字修正；5.0 相關表單做文字修正。			

# 國立臺灣大學秘書室

訪客中心諮詢服務作業規範	文件編號： QP-SE40-02-WI01	文件版本：02
	制訂日期：110.4.14	文件頁數：1/3

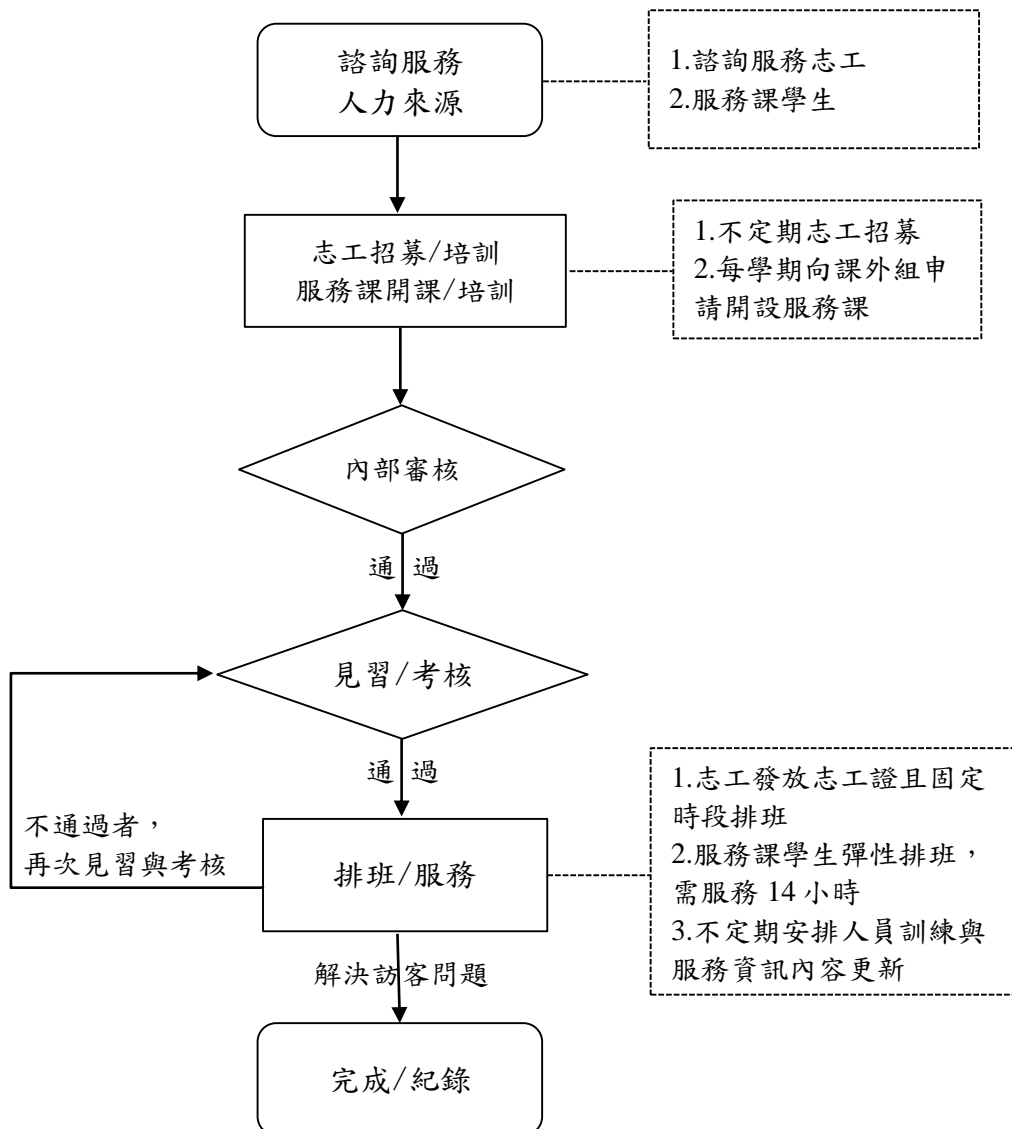
## 1.0 法令/校規/規範依據：

- 1.1 依「志願服務法」之規定制定「國立臺灣大學校園志工實施要點」。
- 1.2 臺灣大學訪客中心校園志工考核及獎勵要點。
- 1.3 服務學習課程施行辦法。
- 1.4 服務學習課程施行細則。

## 2.0 權責單位：參照 3.0 作業流程圖

相關配合單位：參照 3.0 作業流程圖

## 3.0 作業流程圖：



# 國立臺灣大學秘書室

訪客中心諮詢服務作業規範	文件編號： QP-SE40-02-WI01	文件版本：02
	制訂日期：110.4.14	文件頁數：2/3

## 4.0 作業內容 (注意事項)：

4.1 目標：協助訪客快速到達目的地或找到能幫他解決問題的單位，有效解決訪客問題，完成諮詢服務。主要業務為諮詢人力培訓、考核、排班與服務。

4.2 服務日期：平日 09:00~17:00

4.3 服務地點：第一行政大樓聯合服務中心、新月台訪客中心

4.4 諮詢服務辦理事項：

編號	工作項目	執行單位/配合單位	工作內容說明/注意事項	年度規劃時間
1	諮詢服務志工招募	訪客中心	視業務需求將不定期辦理志工招募	志工為不定期招募
	開設服務課程	訪客中心、課外組	每學期向課外組申請開設服務課程	每年 4 月、11 月
2	服務課宣傳	訪客中心、助教	於訪客中心官網或校內相關公布欄，公告及宣傳開課訊息	每學期開始第一週到第三週
3	諮詢服務志工培訓、見習與考核	訪客中心	諮詢服務志工依校園志工招募計畫及簡章辦理	依校園志工招募計畫及簡章辦理
	服務課程培訓、考核與見習	訪客中心、助教	服務學習課程則依課程說明或課程講義辦理	每學期開始第二週到第六週
4	排班服務/再訓練	訪客中心、志工、服務課學生	1. 將排班資訊填入「訪客中心服務人員排班表」	每週
			2. 安排志工固定時段值班，上午 09:00-12:00、下午 14:00-17:00。服務完成後，應將服務內容填寫「值班紀錄表」作為服務記錄	每年 1.1~12.31
			3. 學生採彈性排班，值班時段多為中午 12:00-14:00 或 12:30-14:00，需服務 14 小時。服務完成後，應將服務內容填寫「值班紀錄表」作為服務紀錄	每學期開始第三週至學期結束
			4. 安排不定期的人員訓練、補充或更新諮詢服務資訊	不定期
5	諮詢服務紀錄	訪客中心	將每日的服務內容彙整於「諮詢服務紀錄統計表」	每年年底產出

# 國立臺灣大學秘書室

<b>訪客中心諮詢服務作業規範</b>	文件編號： QP-SE40-02-WI01	文件版本：02
	制訂日期：110.4.14	文件頁數：3/3

編號	工作項目	執行單位/配合單位	工作內容說明/注意事項	年度規劃時間
	服務課成果報告表	訪客中心、課外組	依服務學習網規定，填寫服務課程成果報告書	每學期結束前產出

## 5.0 相關表單：

- 5.1 訪客中心服務人員排班表(表單編號：QP-SE40-02-QR01)
- 5.2 值班紀錄表(表單編號：QP-SE40-02-QR02)
- 5.3 諮詢服務紀錄統計表(表單編號：QP-SE40-02-QR04)