

嘉義大學各單位服務人員問題回應正確率測試單

測試單位:應用化學系

測試月份: 5月

測試次數:第 1 次

題號及系所 中心組別	Q&A(常見問答)	正確	錯誤	正確或錯 誤原因
Q1(應化系)	我有意見及建議事項想反應，請問有什麼方式嗎？			
答案	1. 現場反映 歡迎您至本系系辦室反映，本系將作成紀錄，當場或處理後回覆。 2. 電話反映 歡迎來電 05-2717899，由本系專人為您辦理。 3. 傳真反映 歡迎傳真至 05-2717901，由本系專人，依意見反映及建議內容辦理。 4. 書面反映 歡迎來信 60004 嘉義市鹿寮里學府路 300 號（應化系 A17-203），本系專人依書面之意見反映及建議內容辦理。 5. E-MAIL 方式 請來信 Appchem@mail.ncyu.edu.tw，留下您的聯絡方式及反映問題。本系會儘快將您的寶貴意見為您服務。	✓		達到測試 回應品質 4 項重點
Q1(應化系)	系所法規(行政規章)至何處參閱下載？			
答案	請至本系網頁/行政規章項下 (http://www.ncyu.edu.tw/chem/itemize_list.aspx?site_content_sn=2261)，點選相關法規下載參閱。	✓		達到測試 回應品質 4 重點
Q1(應化系)	系所招生訊息要如何查詢？			
	本系研究所博碩士班、大學部學士班及本校最新招生訊息公告於本系網頁/招生專區項下，歡迎前往參閱，如有相關問題請洽本系辦公室，電話：05-2717899，E-MAIL：appchem@mail.ncyu.edu.tw。	✓		達到測試 回應品質 4 重點
Q1(應化系)	系所設備損壞，該如何報修？			
答案	1. 本系設施（冷氣、投影機、照明…）損壞，請清楚告知地點、設備名稱報系辦公室，系辦將派專人前往處理。 2. 如屬於各實驗室設備，請逕洽廠商處理。 3. 系辦公室聯絡方式，電話：05-2717899，E-MAIL：appchem@mail.ncyu.edu.tw。	✓		達到測試 回應品質 4 項重點
Q1(應化系)	如何申請使用應化二館門口處電子資訊站宣傳活動及分享訊息？			
答案	本系二館門口處電子資訊站提供本系師生發佈活動相關訊息或宣傳實驗室安全之用。申請方式可至系辦提出申請經系主任核可，由專人將訊息上傳電子佈告欄	✓		達到測試 回應品質 4 項重點
正確率（機關人員回答正確題數/總測試題數）*100%		100%		

※ 測試回應品質重點：

1. 「回應品質」涉及服務人員所必需(1)具備的專業知識(含法令)(2)對於處理流程及要件的熟悉程度。
2. 回應品質「正確率」，服務人員必需能(1)精準地回答問題(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。

※ 本測試單請各單位惠於每月底前將紙本傳送至秘書室以利彙整統計，謝謝。