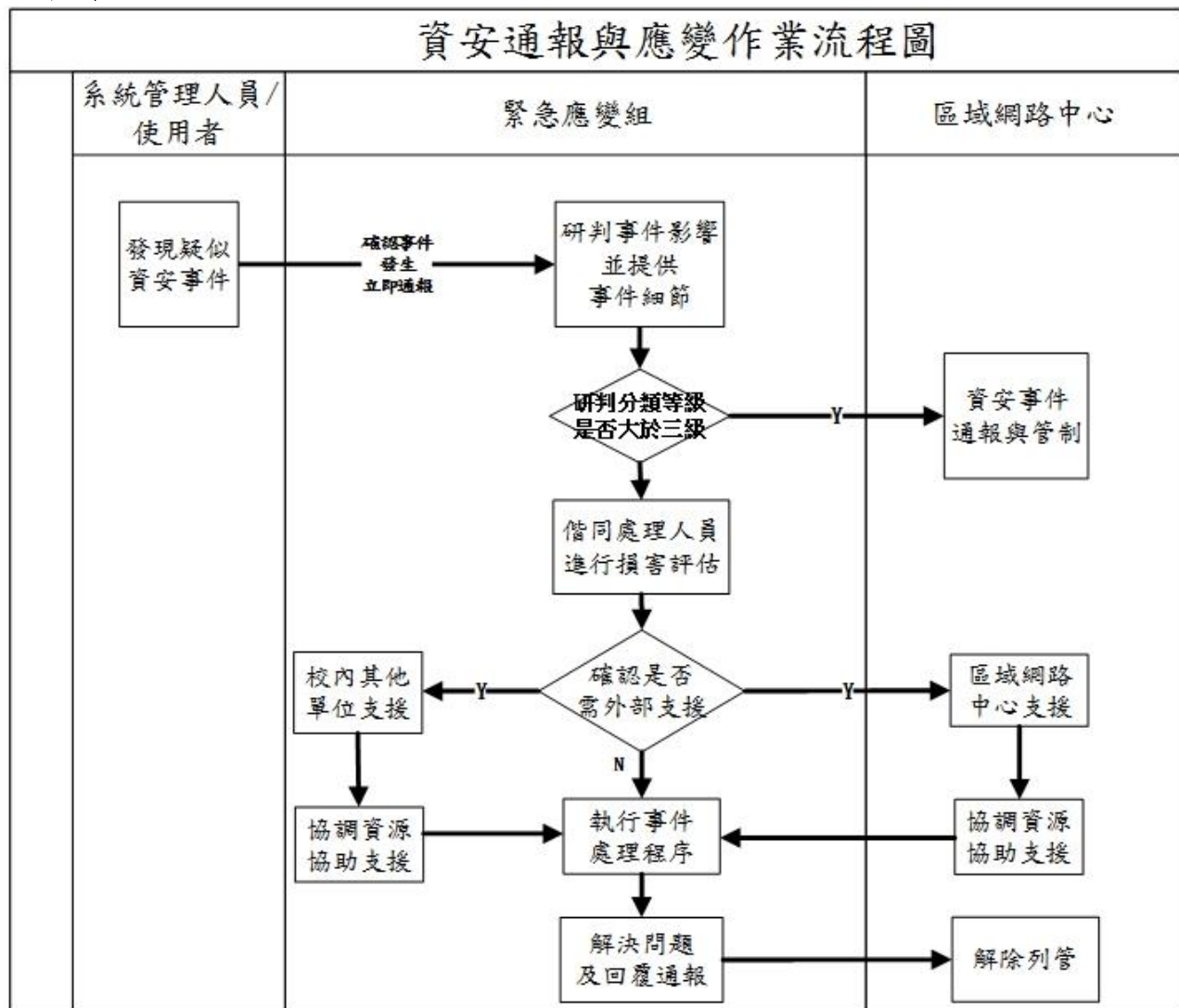


文件名稱	內部控制制度-安全事故緊急應變作業		
文件編號	0E21-001	版次	V4.0
提案單位	資訊服務組	生效日期	2016/06

安全事故緊急應變作業

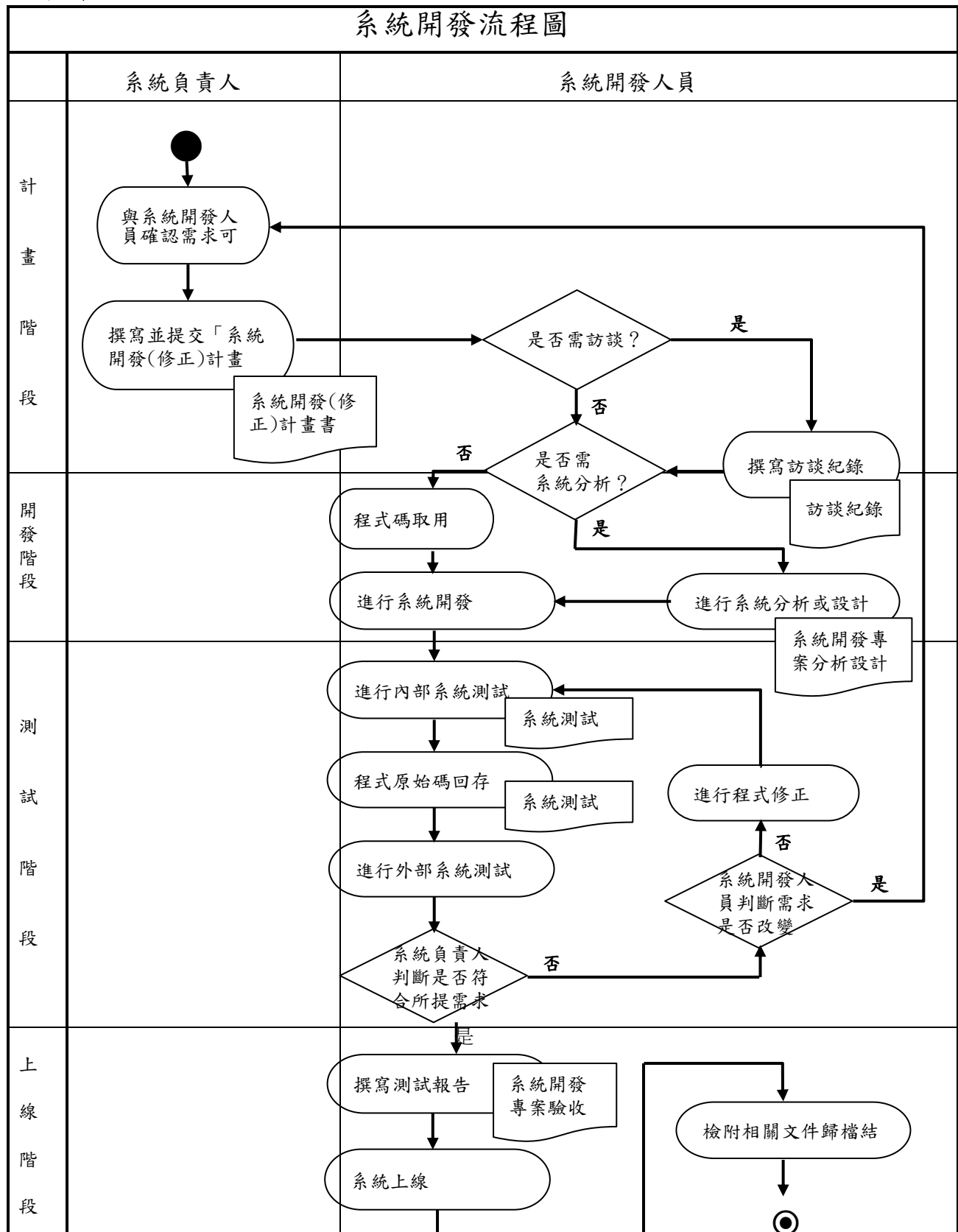
1. 流程圖



文件名稱	內部控制制度-系統開發與維護安全		
文件編號	0E31-001	版次	V4.0
提案單位	系統發展組	生效日期	2016/06

系統開發與維護安全

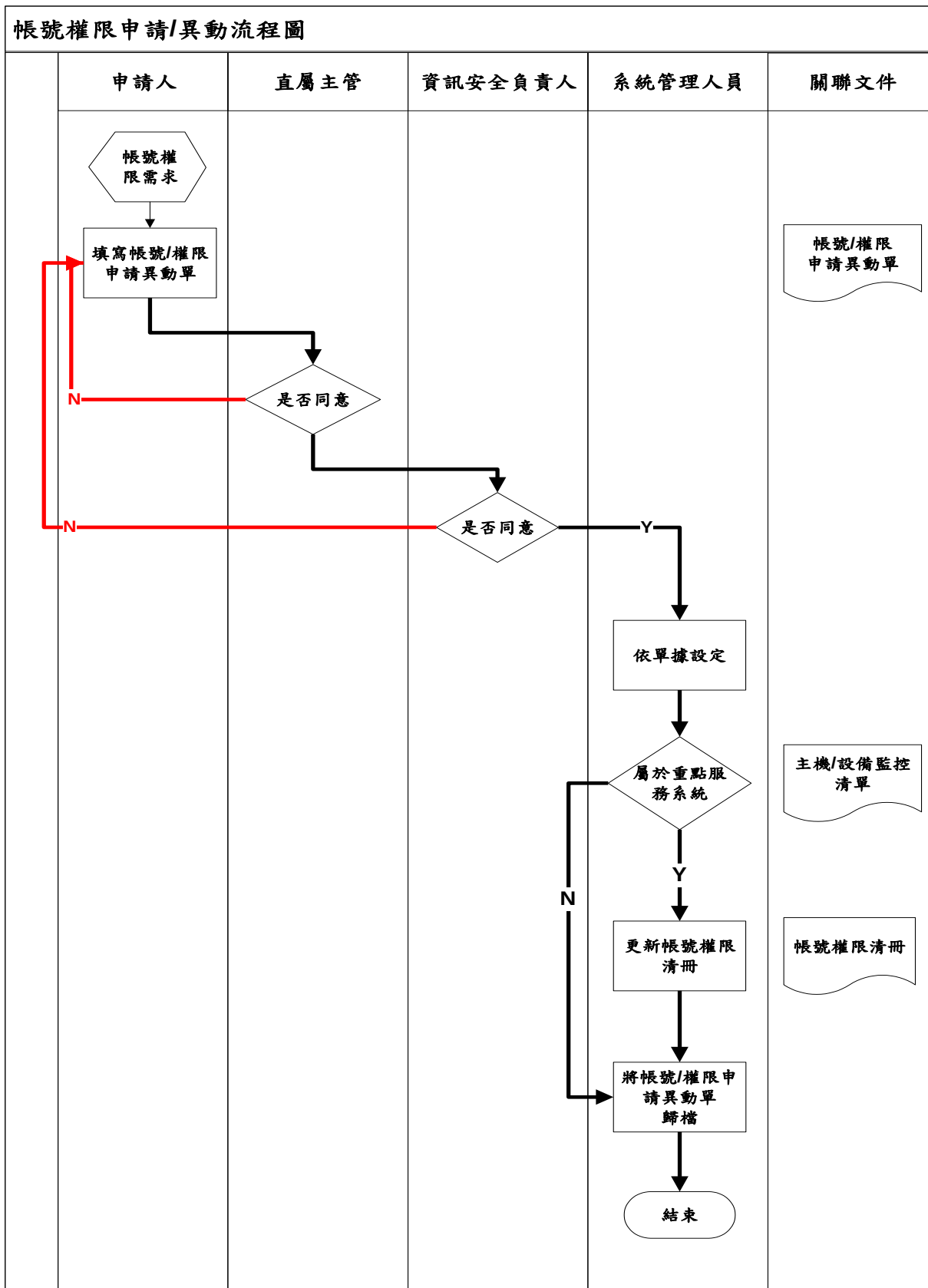
1. 流程圖：



文件名稱	內部控制制度-帳號密碼管理作業		
文件編號	0E21-002	版次	V4.0
提案單位	資訊服務組	生效日期	2016/06

帳號密碼管理作業

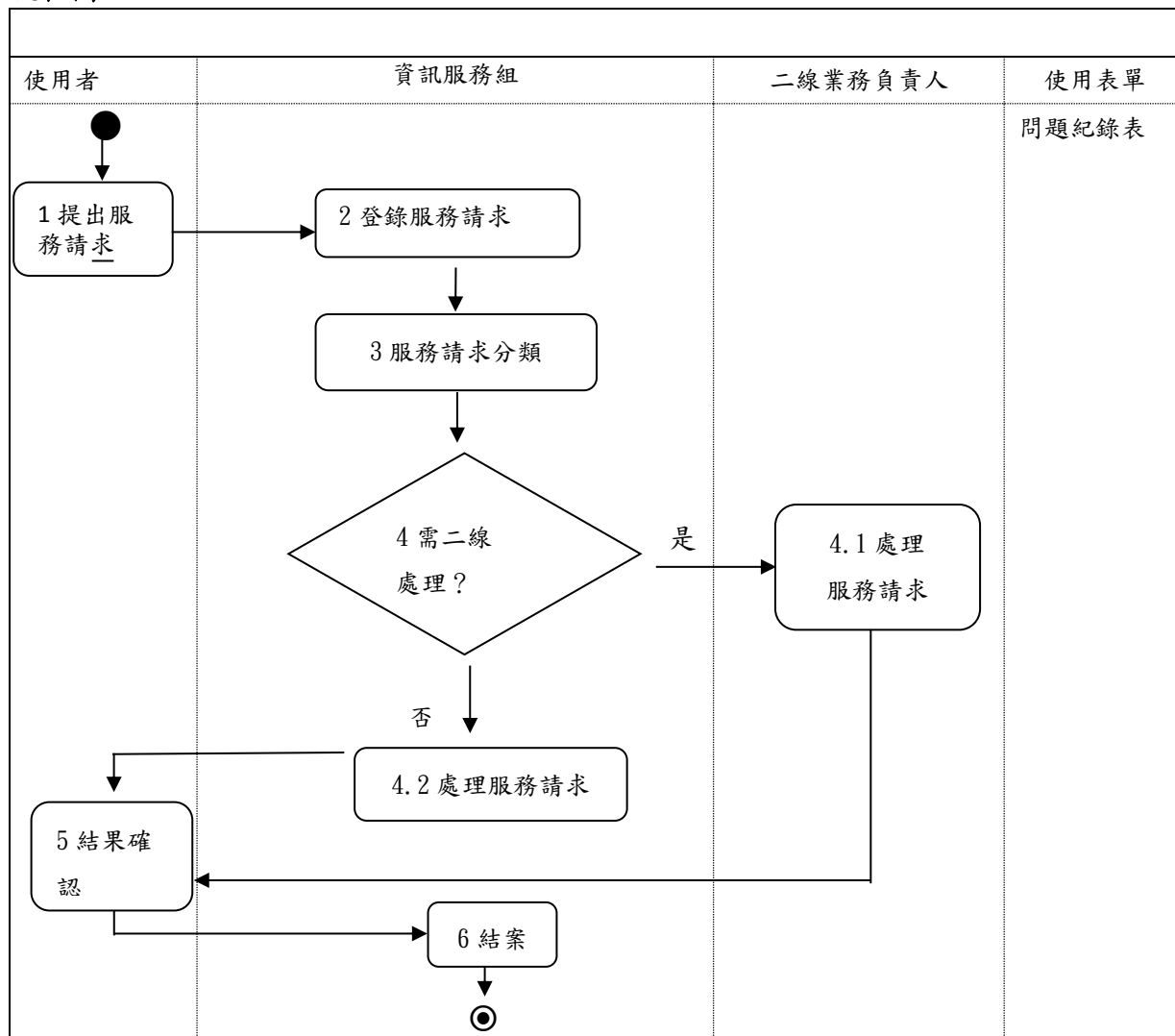
1. 流程圖



文件名稱	內部控制制度-服務請求作業流程		
文件編號	0E11-001	版次	V4.0
提案單位	資訊服務組	生效日期	2016/06

服務請求作業流程

1. 流程圖



2. 作業程序：

2.1 作業流程說明

為加強資訊服務業務，由本處資訊服務組負責處理資訊相關諮詢工作，藉以強化服務品質及效率。

2.1.1 提出服務請求

2.1.1.1 使用者提出服務請求，可採電話、電子郵件、報修系統登錄、臨櫃、留言版等方式進行。

2.2.1 登錄服務請求

2.2.1.1 將使用者之服務請求登錄於問題紀錄表。

2.3.1 確認服務請求分類

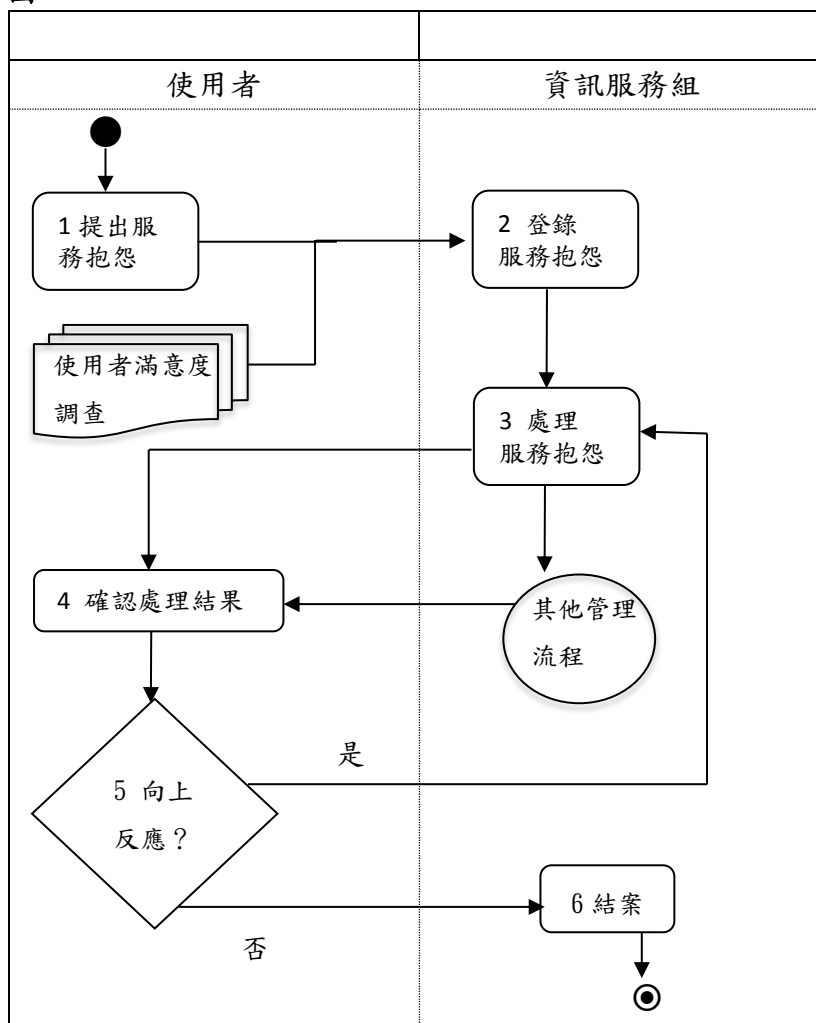
2.3.1.1 由資訊服務組確認服務請求分類，必要時可重新分類。

2.4.1 服務請求是否需二線處理？

文件名稱	內部控制制度-服務抱怨處理流程		
文件編號	0E11-002	版次	V4.0
提案單位	資訊服務組	生效日期	2016/06

服務抱怨處理流程

1. 流程圖



2. 作業程序：

2.1 作業流程說明

2.1.1 提出服務抱怨

2.1.1.1 當使用者對本處所提供的服務有任何不滿意，可採電話、電子郵件、臨櫃、留言版等方式進行。

2.2.1 登錄服務抱怨

2.2.1.1 資訊服務組須將使用者的抱怨，詳實記錄。

2.2.1.2 登錄服務抱怨時，須依其內容判斷所屬的服務類別。

2.3.1 處理服務抱怨

2.3.1.1 由資訊服務組處理服務抱怨，並記錄處理過程。

2.3.1.2 服務抱怨內容若需要透過其他處理流程，則依據相關流程進行處理。

2.3.1.3 服務抱怨處理完畢後，需告知服務抱怨提出者，由提出者進行確認。

2.4.1 確認處理結果