

國立雲林科技大學圖書資訊處讀者服務組標準作業流程

項別	教學研究支援中心	目別	參考諮詢服務	編號	TLR-02-02	頁次	1/1	
責任者	作業流程			注意事項及申請時程	使用書表			
讀者服務組	1				1.包括電話、E-mail 及面談			
讀者服務組或相關單位	2				2.考試、生涯規劃、醫藥及法律問題不在服務範圍			
讀者服務組	4				3.無法立即回覆時委婉告知讀者或轉介相關單位。			
讀者服務組	5				4.檢視可用資源			
讀者服務組	6				5.解答讀者問題			
讀者服務組	7				6.依不同的類型分類諮詢案件			
讀者服務組	8				7.統計整月份的諮詢案件			
讀者服務組								
法令依據								
準時結案再追蹤	追蹤人：讀者服務組組長（分機：2605）							
備註	承辦人：讀者服務組承辦人（分機：2613）							