

# 元培醫事科技大學投訴處理辦法

中華民國111年05月17日行政會議通過

第一條 元培醫事科技大學(以下簡稱本校)為有效處理投訴事項，以加強校內外溝通，並提昇校務行政及教學品質，特訂定元培醫事科技大學投訴處理辦法(以下簡稱本辦法)。

第二條 本辦法所稱投訴，係指對本校各項服務有待改善或加強之反映事項，適用範圍包含校內外各類投訴事項。

第三條 投訴事項管道如下：

- 一、公文函轉者。
- 二、透過郵寄書信或電子郵件者。
- 三、當事人親自或電話反映者。

第四條 投訴事項處理程序如下：

- 一、公文函轉者，將依來函規定辦理及函復。
- 二、第三條二、三款者，由秘書室會知業管單位，並請該單位於3日內，將擬處理方式及回復信函傳回秘書室。
- 三、涉及學生權益或緊急事項者，需經業管單位與投訴者進行直接溝通，取得投訴者之同意後，由業管單位直接回應，並將溝通結果回報秘書室。

第五條 投訴事項由秘書室每月彙整、定期追蹤改善以提升服務品質。

第六條 承辦人員或單位接受投訴時，除本迅速、確實、婉轉的處理原則外，應特別注意通報人個資之保密與安全。

第七條 匿名投訴或投訴者資料不全時，承辦單位可要求投訴者就個案提供充分資料。如投訴者未能提供足夠資料，致使無法進行有效調查時，則不受理該投訴案。

第八條 本辦法經行政會議通過，陳請校長核定後公布實施，修正時亦同。

中華民國100年11月15日行政會議通過  
中華民國103年08月11日行政會議通過