

國立中山大學

溝通管理程序

文件編號：P07

版 次：A

發行日期：114.09.01



| 溝通管理程序 |     |    |   |
|--------|-----|----|---|
| 文件編號   | P07 | 版次 | A |

## 1. 目的

為使能源管理系統能達成學校內部之共識，進行內部溝通，並建立與外部相關團體對能源管理之承諾與績效溝通之管道。

## 2. 範圍

凡學校內部各階層人員及學校外部相關團體、能源主管機關與供應商，承包商等均適用之。

## 3. 名詞定義

3.1 相關團體：泛指與能源管理有關之能源主管機關(如：經濟部能源署)及社會一般大眾等。

## 4. 參考文獻

無

## 5. 內容

5.1 溝通作業流程圖。

5.2 內/外意見溝通：

5.2.1 內部意見溝通：依據本程序 5.1 之流程規定執行。

學校各單位人員可以利用口頭、E-mail、直接面談、通訊軟體或以書面提出與能源管理有關的意見給總務處，總務處接收訊息或意見後，則進行評估處理。

5.2.2 外部意見溝通：

| 溝通管理程序 |     |    |   |
|--------|-----|----|---|
| 文件編號   | P07 | 版次 | A |

5.2.2.1 有關供應商意見則由總務處主導，並依據『能源設計與採購管理程序』規定執行。

5.2.2.2 應依據『能源設計與採購管理程序』規定，負責和供應商溝通，以便配合學校能源管理系統之推行及採購符合能源效率設備之要求。

5.2.2.3 主管機關或利害相關團體如對於學校能源影響及能源管理之相關議題之建議者，由總務處負責接洽及溝通協調。

5.2.3 對於內部/外部有關能源管理的意見，提案人或接收外部訊息人員依照必要性的需求填寫「能源溝通意見表」交給總務處權責人員進行處理。

### 5.3 能源相關議題溝通：

5.3.1 為確保員工之認知，各相關權責單位主管應選用適當方式，宣達學校能源政策、能源目標等相關事項，與能源法令規定；可透過教育訓練或會議、E-Mail、公告或海報等方式進行宣導，讓學校全員了解。

5.3.2 經由學校能源系統程序文件教育訓練、E-Mail、公告、或通訊軟體方式，使員工熟悉能源管理系統的流程運作及能源績效（包括內部稽核及管理審查會議之執行結果）之訊息。

5.4 處理結果：由總務處接收訊息，並評估處理後，將處理結果回覆原提議者。

| 溝通管理程序 |     |    |   |
|--------|-----|----|---|
| 文件編號   | P07 | 版次 | A |

5.5 學校內外部意見溝通之各項記錄，依『文件與紀錄管制程序』規定辦理。

6. 附件：

附件一、溝通作業程序流程圖

| 輸入        | 執行步驟  | 權責單位        | 管理重點   | 相關文件或表單                           |
|-----------|---|-------------|--|-----------------------------------|
| 內/外部意見溝通  | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">接 受<br/>內/外部意見</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">蒐集、彙整</div> | 相關部門<br>總務處 | 意見溝通可藉由下列任一方式：<br>1.內/外部員工任何之建議，可以口頭、E-mail、直接面談、通訊軟體或以書面提出意見，向總務處提出，由總務處評估處理，針對意見進行處理，必要時，得以召集相關單位主管進行討論。 | 1.學校內/外意見<br>2.會議記錄<br>3.能源溝通意見表  |
| 內/外部意見    | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">登 錄</div>   | 總務處         | 1.內/外部意見由總務處建立資料。<br>2.依據上述方式儘速及妥善處理。  | 學校內/外意見                           |
| 能源溝通意見處理  | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">處 理</div>   | 總務處<br>相關單位 | 如此項建（提）議有助於改善能源管理系統之效益，可提出方案執行，並應納入管理審查會議中討論或追蹤。   | 1.能源基線及績效指標監督量測管理程序<br>2.能源管理審查程序 |
| 學校內/外意見回覆 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">回 覆</div>   | 總務處<br>提案人員 | 分別依據學校內/外意見，由總務處儘速將處理結果，回覆相關單位或提案人員，並可視狀況透過教育訓練或 E-Mail、通訊軟體或公告等方式進行宣導。                                    | 能源溝通意見表                           |
| 紀錄保存      | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">紀 錄 保 存</div>   | 總務處         | 上述相關記錄之保存，依「文件與紀錄管制程序」規定辦理。  | 溝通之相關記錄                           |

7. 權責單位

7.1 內部意見蒐集與處理：單位主管/總務處。

7.2 外部意見蒐集與處理：總務處。