

檔 號: RMP03PP
保存年限: 3

萬能學校財團法人萬能科技大學 函

地址：桃園縣中壢市萬能路1號
聯絡人：曾凱昱
電子信箱：
：kayucang@mail.vnu.edu.tw
聯絡電話：03-4515811#20704
傳真電話：03-4514154

受文者：國立暨南國際大學

發文日期：中華民國103年6月10日
發文字號：萬推字第1030000604號
速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文（主導稽核員訓練課程簡章.PDF、報名表.DOC，共2個電子檔案）

主旨：檢送本校辦理「Qualicert服務驗證(神秘客)主導稽核員訓練課程」簡章乙份，敬請公告 貴校各單位並鼓勵同仁踴躍參加，請 查照。

說明：

- 一、課程時間：103年8月2日至103年8月16日，每週六上午9時至下午17時，共計21小時。
- 二、上課地點：萬能科技大學(桃園縣中壢市萬能路一號)。
- 三、課程費用：103年7月15日前報名享早鳥價新台幣1萬500元整(原價1萬2,000元)。
- 四、報名方式：請傳真報名表或電話洽詢本校推廣教育中心承辦人。
- 五、課程聯絡人：03-4515811#20704曾先生。

正本：公私立大專校院、桃園縣高級中等學校
副本：本校推廣教育中心

103/06/10
09:36:34

擬辦：

- 一、將來文上傳本校公文系統，公告週知。
- 二、文陳閱後存。

教授兼研發長 林佑昇

代為行爲

教授兼研發長 林佑昇

約用許孟瑜
助理 103.06.10

副教授兼研發處學術及推廣服務組組長 施君興

103年6月10日暨收文總字第 030007388 號



8
4
編

裝

訂

線

課程簡介

課程名稱	Qualicert 服務驗證(神秘客) 主導稽核員訓練課程	上課教室	管理大樓-G101
開課日期	103年8月2日	結業日期	103年8月16日
上課時段	每週六 09:00~17:00	上課時數	21 小時
課程費用	12,000 元	授課老師	林秋雯、蕭壬惠
優待辦法	1、本校畢業校友、在學學生持有證明者，九折優惠。 2、本校現任全體教職員及眷屬，九折優惠。 3、三人(含)以上團體報名，九折優惠。		
師資介紹	講師：林秋雯(Kathy Lin) 資格：ISO 9000 Leader Auditor、SGS Qualicert Project Leader、SGS Qualicert 服務驗證課程專業講師 講師：蕭壬惠(Smily Hsiao) 資格：ISO9000 Leader Auditor、SGS Qualicert 課程專業講師暨評審專員、CSO 企業服務長、TTQS(國家訓練品質系統)評審委員		
適合對象	1、對Qualicert服務驗證及神秘客查核有興趣者 2、擔任公司內部導入Qualicert服務驗證及神秘客查核者 3、有志從事 Qualicert 服務驗證及擔任神秘客查核工作者		
課程介紹	1、瞭解Qualicert之需求與登錄計劃，符合Qualicert主導稽核員之訓練需求。 2、使公司相關人員瞭解及熟悉Qualicert之運作及稽核方式。 3、體會如何扮演神秘客查核人 4、經由個案研討(Work Shop)熟諳稽核之過程、內容實際作法，並可作為公司最有效評鑑作業之依據與遵循模式。 5、課程全程主要以中文講解，採用個案雙向研習、角色扮演、實務演練等教學方式進行。		

課程內容

No.	日期	星期	時間	時數	課程內容	老師
1	8/2	六	0900-1700	2	演練:模擬情境之觀察報告	林秋雯
2				服務驗證稽核員的基本認知	蕭壬惠	
3				流程導向之基本概念	林秋雯	
4				Qualicert 服務驗證之基本概念	蕭壬惠	
5	8/9	六	0900-1700	2	稽核準備 - 稽核計畫	林秋雯
6				演練:稽核計畫表	蕭壬惠	
7				稽核準備 - 工作文件	林秋雯	
8				演練:服務標準書研讀 查檢表準備	蕭壬惠	
9	8/16	六	0900-1700	2	稽核執行 - 傳統的稽核型式	林秋雯
10				稽核執行 - 匿名稽核	蕭壬惠	
11				稽核報告與跟催	林秋雯	
12				符合事項之原因檢討與改進、稽核員登錄	蕭壬惠	



萬能科技大學 102 學年度推廣教育班報名表

姓 名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	相 黏 貼 片 處
身份證 字號		出生日期	年 月 日	
聯絡方式	聯絡電話： 電子郵件：		行動電話：	
通訊地址	□ □ □			
服務機構		職稱		
選 讀 課 程	<h3 style="margin: 0;">Qualicert 服務驗證(神秘客)主導稽核員訓練班</h3>			
訊息得知來源： <input type="checkbox"/> 同學介紹 <input type="checkbox"/> 網路查詢 <input type="checkbox"/> 招生宣傳海報 <input type="checkbox"/> 報紙廣告 <input type="checkbox"/> 其他_____				
備註：為了便於日後通知相關系列課程資訊及製作各班通訊錄，本欄務必勾選或填寫。				
身分證正面影印黏貼處			身分證反面影本黏貼處	
備考	1. 各課程名額若招滿，將不再另行開班，故請敬早報名 2. 各課程若未達開班人數，本中心保留是否開班權利 3. 報名繳費後，若因故欲申請退費者，須填寫退費申請單並經審核後按規定退費，恕不接受口頭申請退費 4. 收據請妥善保存 5. 本人同意本報名表，提供本中心電腦處理			
				簽名：_____

傳真報名：03-4514154 電話報名：03-4515811 轉 207004 聯絡人：曾先生