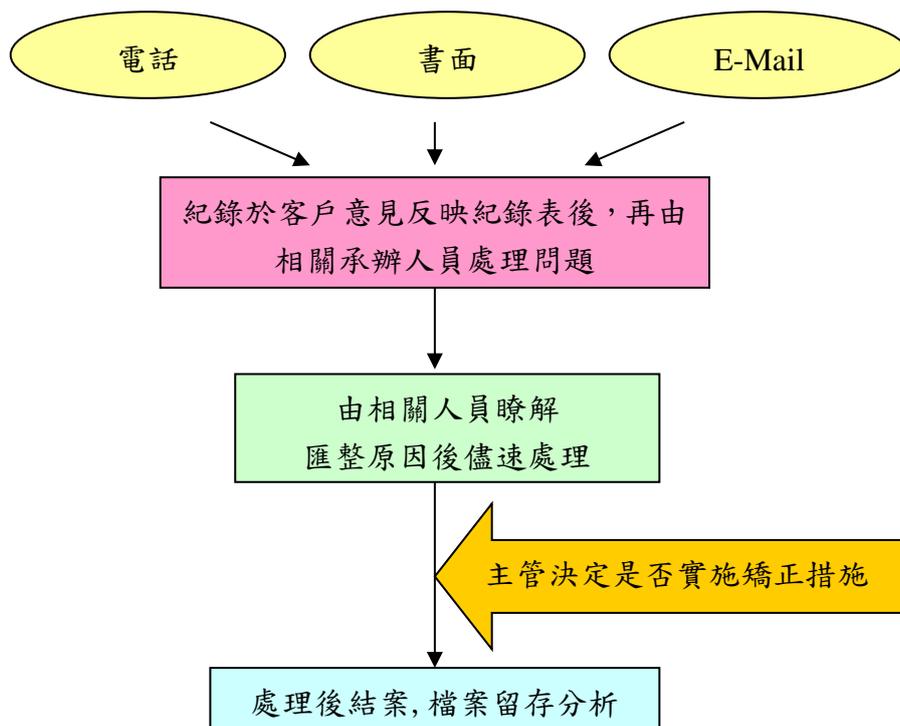


## 顧客意見回饋

1. 意見反映管道：本所網站及檢體採集標準手冊均有提供服務電話號碼、電子郵件信箱和院所地址等相關聯絡資訊，客戶皆可運用。
2. 處理流程：



3. 本所同仁不論接獲何種方式之意見反映，應填寫「客戶意見反映紀錄表」(SL-QR-48001-01)，敘述意見反映情形、記錄時間、客戶單位、具體事項等，且立即通知實驗室主任。
4. 實驗室主任接獲通知後，應指派承辦人員負責，並召集相關人員蒐集相關資訊，確認報怨是否屬實並討論發生原因及決定是否提出矯正措施方案，以掌握回覆之時效性。
5. 受指派承辦人員以電話、書信或公文回覆客戶的姓名、內容、時間點或任何矯正措施均應依據各相關作業程序辦理執行，並留下書面記錄。意見反映處理結果之相關紀錄如「客戶意見反映紀錄表」(SL-QR-48001-01) 保存六年。
6. 完成不符合工作處理動作後，由品質主管進行追蹤調查，並確認已完成改善。
7. 「客戶意見反映紀錄表」意見回饋說明或後續改善報告呈實驗室主任批核並對其可接受性做決定後，予以結案。

8. 在本所的資源與能力的範圍下，盡可能給予客戶滿意的回覆，若仍無法獲得解決，實驗室主任應向總公司請求協助，或協同法務顧問處理。