顧客抱怨處理單

編碼：C - 20____-___

抱怨時間：　　年　　月　　日　　時　　分　　開單員工蓋章：

抱怨單位：　　客戶姓名職稱：　　聯絡方法：

抱怨事項：

主任審查蓋章：

□立即處理　□進入 Trouble-Shooting 流程　繳交日期：_____年_____月_____日

TSR 序號 TSR-20_____-_____

說明：

矯正改善及預防：

處理方式：

□ 客戶接受電話溝通　□ 更正病人基本資料　□ 重作實驗

□ 查證抱怨的確失誤　□ 書面回覆客戶：_____月_____日　□ 其他：

抱怨失誤結論：

行政部：□項目漏輸 □項目錯誤 □基本資料錯誤 □編號錯誤 □未收到報告 □電話禮貌

技術部：□分析錯誤 □輸入錯誤 □報告延誤　□覆驗無誤 □電話禮貌　□抽血技術

業務部(含收檢)：　　其他：

處理者：　　完成時間日期：

審查意見：

實驗室負責人：　　品質主管：

□ ___月___日同意結案　□ 繼續追蹤　(□ 已改善結案：　　)

流程：開立抱怨單→品質主管審查→品質主管編碼登錄→抱怨單通知當事人→當事人妥善處理→品質主管審查→品質主管結案登錄→品質主管收存所有原始抱怨單

事件嚴重時，品質主管指定進入 Trouble-Shooting 流程：品質主管登錄年度 TSR Master List→抱怨單通知當事人→ Trouble-Shooting 回報→品質主管審查→品質主管追蹤改善結果結案→品質主管影印存檔→原件回當事人保存→品質主管收存所有原始抱怨單→品質主管蹤改善結果結案