

顧客抱怨程序

日期：2024/02/01

- 1、摘錄本科文件「客戶抱怨處理作業流程」QP-7701 內容。
- 2、抱怨或回饋意見，客戶（顧客）透過不同管道向病理檢驗科及院內各相關檢驗單位反應或透過社工室等送到病理檢驗科。
- 3、病理檢驗科
 - 3.1 經由現場反應：一樓抽血室。
 - 3.2 透過電話反應：分機 61502。
 - 3.3 透過「病理檢驗科病患滿意度調查表」QR-QP-7701-02 反應。
<https://forms.gle/yiq6uBTrja2BFR316>
 - 3.4 社工室分機 63138。
 - 3.5 本院網站→便民服務→申訴管道
 - 3.5.1 院長信箱。
 - 3.5.2 民眾意見信箱。
 - 3.5.3 廉政檢舉窗口。
 - 3.6 由實驗室主管判定分析案件內容是否與病理檢驗科有關，並決定承辦相關組室，將相關資料及「客戶抱怨通報單」QR-QP-7701-01 交由承辦人辦理，再依「抱怨處理流程圖」處理。
 - 3.7 抱怨處理流程圖：

