

社團法人台灣醫事檢驗學會 人員驗證委員會

抱怨處理須知

- 一、本委員會處理事項，進行過程與當事者之期待或認知產生落差，造成不滿，或非當事人提出等非屬申訴性質事件，得以現場、書面、電子郵件、電話等抱怨事項。
- 二、抱怨發生，應參酌附件之抱怨流程圖，依下列程序辦理：
 1. 處理程序
 - 1.1 接受顧客抱怨。
 - 1.2 查明原因。
 - 1.3 補救措施。
 - 1.4 答覆處理。
 - 1.5 持續追蹤。
 - 1.6 加強服務。
 2. 現場處理標準流程(現場抱怨)：
 - 2.1 抱怨以現場言語表達方式時，由受理抱怨人員處理，無法解決時，由現場主管負責抒解，傾聽並瞭解抱怨實情，予以委婉詳盡說明，以立即消弭民怨為原則。
 - 2.2 現場抱怨處理原則：
 - 2.2.1 傾聽。
 - 2.2.2 態度誠懇。
 - 2.2.3 應有任勞、任怨、任謗之胸襟，虛心接受批評之雅量。
 - 2.2.4 適時予以道歉。
 - 2.2.5 化解爭端。
 - 2.3 依抱怨內容區分問題屬性，歸屬於何項業務範圍(如行政、訓練、授證方面之問題等)，並填寫本委員會抱怨書 (TSLM-COP-QP-02-QR12) 受理。
 - 2.4 洽請抱怨人到獨立安靜的環境，依抱怨內容，召請主管協助解決。
 - 2.5 抱怨問題需洽其他相關單位協助辦理，無法於當日回覆者，應留下對方之聯絡電話、住址，儘速於 3 日內回覆處理情形。
 3. 書面或電子郵件抱怨處理標準流程：
 - 3.1 抱怨之電子郵件，轉傳主管查處逕覆。
 - 3.2 依書面或電子郵件之抱怨內容分文處理。
 - 3.3 依據查詢類、申請類案件於 3 日內回覆，抱怨內容於 2 日內回覆，如抱怨事項需洽其他相關單位配合無法於 3 日內回覆者，仍需於 3 日內轉知顧客目前處理情形。
 4. 電話抱怨處理標準流程：

4.1 接受抱怨電話，以「傾聽及委婉謙和的態度」瞭解實際需求及期待處理的問題。

4.2 依內容區分問題屬性，歸屬於何項業務範圍，並填寫本委員會抱怨書
(TSLM-COP-QP-02-QR12)。

4.3 如抱怨事項無法於電話中處理需轉接至其他業務單位處理者，應委婉告知顧客，並於轉接後簡述抱怨內容讓承接人員了解狀況，以便迅速處理。

三、 抱怨問題需洽其他相關單位協助辦理，無法於當日回覆者，留下顧客之聯絡電話、住址，儘速於 3 日內回覆顧客處理情形。抱怨之處理情形及追蹤：

1. 每年應針對抱怨事項，提出改善方案及分析檢討，並公佈於本會網頁。
2. 依據彙整、分析之事項擬訂具體可行之方案，並定期追蹤改善、加強服務。

四、 本會網站/資料下載，公開本委員會抱怨書 (TSLM-COP-QP-02-QR12) 提供任何人可自由下載使用，歡迎您隨時提供寶貴意見，竭誠歡迎您不吝指教。

五、 抱怨受理

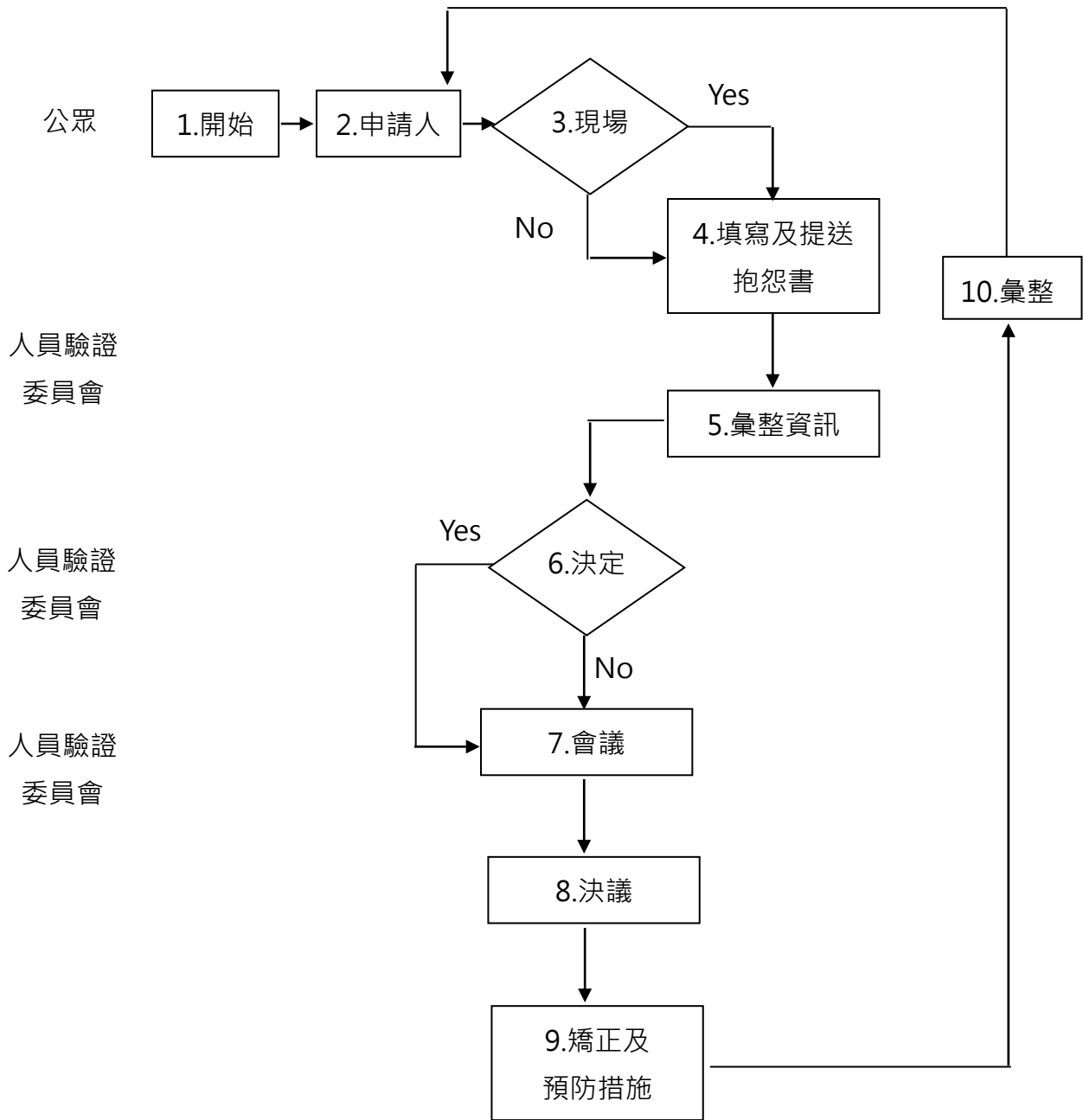
電話：02-89675031

傳真：02-89670031

電子郵件信箱：office@labmed.org.tw

六、 本須知制/修訂，由本委員會核准後公告實施。

抱怨流程圖



社團法人台灣醫事檢驗學會 人員驗證委員會
抱怨書

填寫日期：_____年_____月_____日

姓名	出生 年月日	身分證明 文件字號	通訊地址	聯絡電話
抱怨事項：				
處理情形(由本委員會人員填寫)				
編號：				
原因分析				
矯正與預防措施				
效果確認	<input type="checkbox"/> 同意結案。 <input type="checkbox"/> 不同意結案，原因：			
結案	主任委員： 日期：_____年_____月_____日			