

1. 名稱：客戶抱怨處理作業辦法

2. 目的：

為使所有客戶於與公司接觸過程中所產生的訴怨得以快速有效的獲得解決，進而增進對公司的信賴感與維繫公司之品牌專業形象。

3. 客訴來源與適用範圍：

3-1. 外部通知：適用於下列對象所提出之不滿意或抱怨進行處理(含各單位所接收及反應事項)，經由客服單位單位進行彙整，結合問題發生相關單位進行處理、追蹤、結案，並提出矯正預防措施。

(1) 對公司產品有興趣的客戶

(2) 細胞製劑及外泌體委託開發服務之客戶

(3) 投資大眾

(4) 合作之院所

3-2. 員工通知：適用於經由各服務管道與公司營運相關人員進行抱怨、訴願之公司同仁，將統一由客服單位紀錄後，將問題轉交各業務相關單位進行後續處理、追蹤以及進行編號結案存檔。

4. 權責單位：

主要以客服單位遵循本作業程序書之規定進行客戶抱怨之處理，公司其它部門協助配合辦理。

5. 名詞定義：無

6. 參考文件：不符合性管制作業程序。

7. 作業程序：

7-1 客訴分級

7-1-1 客訴分級，由以下四項分級管理概念進行 A.B.C 三級客訴分級歸類：

(1) 客訴來源、原因

(2) 影響層面

(3) 解決方案

(4) 後續作業

7-1-1-1 A 級客訴：授權客服單位可自行處理

以客訴的訴求及解決單位區分，為客服單位(接獲客訴單位)可於內部解決者，以下細項解釋

- (1) 客服單位：主要指客服單位人員態度、客戶接觸(關懷)率...等。
- (2) 帳務：主要指客戶對於帳務上之疑義，如：出帳細目、金額疑問...等。
- (3) 資料：指客戶對各項資料、報告之寄送或疑問...等。
- (4) 調度：指客戶對收檢服務之訴願。
- (5) 業務：指客戶對業務服務、銷售流程、簽約方案有疑問等。
- (6) 其他：不能歸因於上述單位，但該單位內可自行解決之客訴問題。

7-1-1-2 B 級客訴：跨部門及需高階主管核決

- (1) 指接獲客訴單位，未能自行解決，需跨單位協助、委外單位協助解決之客訴案件；主要區分為「研發技術」、「行銷」、「業務」、「法務」、「其他」...等 5 項。
- (2) 「其他」主要為需跨多單位共同商議解決之客訴狀態。

7-1-1-3 C 級客訴：法律訴訟、影響公司營運及企業形象，主要指客戶採取「訴諸媒體發布或法律訴訟行動」之客訴行為。

7-2 處理方式

- (1) 先行了解客訴內容及訴求重點，並以立即處理，立即回覆為原則。
- (2) 由接獲客訴單位，將客戶抱怨單填妥，並通知客服單位取得客訴單編號，提供給客訴單位或跨單位及主管單位簽核，完成後交由客服單位結案檔案後歸檔統整。
- (3) 依客訴內容分成作業品質疏失及行政作業疏失兩種類別進行處理。
- (4) 處理過程涉及賠償相關問題則依公司核決權限簽核。
- (5) 處理方式規範如下：

客訴等級	處理方式	處理時限	處理單位	核決權限
A級	1.先安撫客戶 2.立即聯絡相關窗口關懷客戶，提供解決方式，與客戶取得共識結案 3.記錄於客戶抱怨處理單，並完成簽核	3個工作天	營運單位	處級主管 (以週報或主管會議方式定期匯報總經理)
B級	1.先安撫客戶 2.立即呈報部門處級主管，商議解決方式，並由相關窗口關懷客戶，與客戶取得共識後才可結案 3.記錄於客戶抱怨處理單，並完成簽核 4.將案件納入稽核追蹤管控	5個工作天	被訴願相關單位 營運單位	總經理 (以週報或主管會議方式定期匯報總經理/執行長)
C級	1.先安撫客戶 2.立即呈報部門處級主管，商議解決方式 3.聯繫並會同相關單位主管，進行法律、媒體或醫療相關之討論及彙整 4.由權責單位或跨單位合適人員與客戶進行協商及關懷，取得共識才可結案 5.記錄於客戶抱怨處理單，並完成簽核 6.將案件納入稽核追蹤管控	10個工作天	被訴願相關單位 營運單位 總經理室 執行長室	總經理/執行長

(6) 客訴問題與作業品質疏失有關者，需會簽技術研發部門並遵照不符合性管制作業程序處理。

(7) 客訴處理時限逾期未結案，除繼續追蹤結案外，處理單位需於客戶抱怨處理單上註記延遲原因呈該單位主管簽核。

8. 員工獎懲規定

(1) 8-1 未依規定填寫「客戶抱怨處理單」及處理客訴流程，隱匿客訴案件經查證屬實者依情節輕重予以懲處。

(2) 8-2 同仁即時反應客戶訴願，公司得以回復客戶信心或促使改善營運流程績效卓著者，依工作規則獎勵標準予以敘獎。

9. 控制重點

9-1.客訴處理是否於時限內結案。

9-2.由接獲客訴單位，將客戶抱怨單填妥，並向客服單位取得客訴編號，提供客訴單位或跨單位及主管單位簽核，完成後由客服單位結案將檔案存檔後歸檔統整。

9-3.被訴願單位權責主管提出矯正預防措施，呈核決主管簽核後公布，以進行同類客訴案件之預防。

9-4.客訴案件結案後，與品質作業相關之客戶抱怨處理單需經品質主管簽核，再由客服單位歸檔。

9-5. 客服單位是否統計客訴數、客訴摘要、結案日期並記錄於「集團客訴統整表」

9-6. 客訴賠償是否依核決權限辦理。

9-7. 客訴逾期末結案時，是否有持續追蹤並確認處理單位是否將逾期原因註記於客戶抱怨處理單上，由該單位主管簽核。

10. 使用表單：

10-1. 客戶抱怨紀錄表

10-2. 客戶抱怨處理單

11. **核准及實施：** 本辦法經總經理公告後實施，修訂時亦同。

12. 沿革：

12-1. 本辦法於中華民國 115 年 9 月 1 日初次制定第 A 版。

13. 附件：無