

○○股份有限公司 客戶申訴處理程序

文件主題	客戶申訴處理程序				
文件編號	SOP-XXX	頁數	8	版次	○○
發行日期	○○/○○/○○	生效日期	○○/○○/○○		
制定者		日期			
審核者		日期			
最終核准者		日期			

○○股份有限公司	程序書名稱：客戶申訴處理程序		頁次 Page 3 of 8
	文件編號：SOP-XXX	版次 ○○	生效日期： ○○/○○/○○

1 目的：

註：此項內容為說明「客戶申訴處理程序」制定之目的，以下為範例。

對客戶之訴怨適時採取對策，以維護公司信譽，進而達到改進服務品質的目的。

2 範圍：

註：此項內容為說明「客戶申訴處理程序」適用之範圍，是涵蓋公司或物流中心內部的那些流程，以下為範例。

自客訴發生起至客訴資料歸檔，包含完整客訴處理過程。

3 職責：

註：此項內容為說明與「客戶申訴處理程序」有關的權責人員，在這份文件所描述的流程中扮演的角色，以下為範例。

3.1 ○○○(部門/人員)：填寫客訴清冊(SOP-XXX-Y)及回饋客訴改善結果給客戶。

3.2 ○○○(權責主管)：客訴之原因分析、責任判定與結案裁示。

3.3 ○○○(部門/人員)：客訴改善報告單(SOP-XXX-Y)之跟催及客訴單(SOP-XXX-Y)、客訴改善報告單之歸檔。

3.4 責任部門主管：研擬改善措施。

3.5 責任部門/責任人員：執行改善。

4 定義：

註：此項內容為說明「客戶申訴處理程序」內所提及有關 GDP/GMP 之名詞定義，以下為範例。

4.1 客戶申訴：指客戶因不滿而採取之訴怨。

4.2 客訴發生：指以任何資訊形式接獲之客訴。

4.3 回饋客戶：指將客訴改善結果以電話或書面形式交付申訴者。

5 程序內容：

註 1：此項內容為本文件之核心，陳述「客戶申訴處理程序」所涵蓋的所有流程，以及各流程的工作細節。編寫時應注意人、事、時、地、物之間的相互關係，亦即某個職位的同仁，必須在某個時間點執行此份 SOP 中的哪一項動作，以及在必須時，把執行結果記錄於哪一份表單中。以下為範例。

註 2：GDP 文件自產出至銷毀有其必須遵循的模式，原則上為客訴發生→原因

○○股份有限公司	程序書名稱：客戶申訴處理程序		頁次 Page 4 of 8
	文件編號：SOP-XXX	版次 ○○	生效日期： ○○/○○/○○

分析與責任判定→研擬對策→執行改善→回饋客戶→結案→歸檔，故編寫此 SOP 之內容時，需將上述流程拆解為若干個小流程，編寫細部內容。

註 3：編寫時需注意事項，請參考「西藥優良運銷準則」之第七條、附表六申訴、退回與回收基準之規定。

5.1 客訴發生：通常會以電話或書面通知○○○(部門/人員)或相關責任部門。

5.1.1 接獲客訴之任何人員應立即通知○○○(部門/人員)，並由○○○(部門/人員)填寫客訴內容於客訴清冊及客訴單，若有客戶之書面通知則須將該通知一併裝訂。

5.1.2 客訴單單號依收到客訴之日期加上序號編訂，例：1070101-X。

5.1.3 由○○○(部門/人員)將客訴單轉交○○○(權責主管)進行後續審核。

5.2 原因分析與責任判定：

5.2.1 原因分析：

5.2.1.1 由○○○(權責主管)透過客訴內容進行原因分析後記錄在客訴單，同時排定該份客訴單單號，並通知○○○(部門/人員)將該單號記錄於客訴清冊。

5.2.1.2 若客訴原因為公司內部之偏差行為，○○○(權責主管)須一併填寫偏差事件處理報告單(SOP-XXX-Y)，讓該案同時進入偏差管理作業程序(SOP-XXX)。

5.2.1.3 若客訴原因涉及偽藥，○○○(權責主管)須一併填寫偽、禁藥品通報紀錄(SOP-XXX-Y)，讓該案同時進入疑似偽禁藥管理作業程序(SOP-XXX)。

5.2.2 責任判定：○○○(權責主管)依客訴原因將客訴單轉交相關責任部門處理，運銷相關問題及藥品品質相關問題須清楚區分。如屬原廠或委外業者問題，由○○○(部門/人員)向原廠或該等業者寄送客訴單影本。如發生關於藥品品質及疑似藥品瑕疵之客訴，應立即通知製造商，必要時須通知主管機關。

5.3 研擬對策：

5.3.1 由責任部門主管針對發生之問題提出改善對策並記錄於客訴改善報告單，同時擬定預訂改善完成日期以利追蹤，預訂完成日期需訂在接獲客訴一個月內。

5.3.2 若研擬之對策涉及藥品回收，該案須同時進入回收作業程序(SOP-XXX)。

5.4 執行改善：

○○股份有限公司	程序書名稱：客戶申訴處理程序		頁次 Page 5 of 8
	文件編號：SOP-XXX	版次 ○○	生效日期： ○○/○○/○○

5.4.1 由責任部門/責任人員依改善對策執行改善，並記錄改善結果於客訴改善報告單。○○○(部門/人員)須依客訴改善報告單之預訂改善完成日期予以跟催並確認改善結果，將跟催結果及實際改善完成日期記錄之。

5.4.2 若客訴內容屬原廠或委外業者問題，由○○○(部門/人員)向原廠或委外業者跟催客訴改善報告單。

5.4.3 改善結果須由責任部門主管及○○○(權責主管)核准。

5.5 回饋客戶：

5.5.1 ○○○(部門/人員)將已執行之客訴改善報告單影印並發送給○○○(部門/人員)及相關責任單位。

5.5.2 ○○○(部門/人員)在收到客訴改善報告單三個工作天內以電話或書面形式將處理結果告知客戶，若客戶不滿意，須請責任部門主管重新擬定改善對策。

5.6 結案

5.6.1 回饋客戶一週後，若客戶無重複申訴或重複申訴之原因不合理，得經○○○(權責主管)簽核辦理結案，並通知○○○(部門/人員)於客訴清冊註記結案日期。

5.7 歸檔：

5.7.1 結案之客訴單及客訴改善報告單須由○○○(部門/人員)歸檔並保存至少 5 年，對應之客訴單及客訴改善報告單一併歸檔。

6 附錄與附件：

註：此項內容為「客戶申訴處理程序」相關之文件，包含紀錄表單，僅載明編號即可。以下為範例。

6.1 附件一：客訴清冊(SOP-XXX-Y)

6.2 附件二：客訴單(SOP-XXX-Y)

6.3 附件三：客訴改善報告單(SOP-XXX-Y)

7 參考文件：

7.1 偏差事件處理報告單(SOP-XXX-Y)

7.2 偽、禁藥品通報紀錄(SOP-XXX-Y)

*** 本 SOP 範本僅供參考，業者應依實際作業與需求完備 SOP 文件。**

客訴單

SOP-XXX-Y

實施日期:○○/○○/○○

客訴單號： <input type="checkbox"/> 運銷相關 <input type="checkbox"/> 品質相關 <input type="checkbox"/> 其他	客訴日期：
客訴內容： 以前是否發生過？ <input type="checkbox"/> 是_____ <input type="checkbox"/> 否	
○○○(部門/人員)：	日期：
原因分析： 故判定(責任部門)須擬定改善對策	
○○○(權責主管)：	日期：
結案日期：	
○○○(權責主管)：	日期：

客訴改善報告單

SOP-XXX-Y

實施日期:○○/○○/○○

客訴單號：	
改善對策：	
預訂改善完成日期：	
責任部門主管：	日期：
改善結果：	
責任人員：	日期：
是否如期改善客訴問題： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
若為否，請說明：	
若為否，請填寫實際改善完成日期：	
○○○(部門/人員)：	日期：
責任部門主管：	日期：
○○○(權責主管)：	日期：
回饋客戶日期：	回饋客戶結果：
○○○(部門/人員)：	日期：
結案日期：	
<input type="checkbox"/> 無重複申訴 <input type="checkbox"/> 重複申訴之原因不合理，因_____	
○○○(權責主管)：	日期：