

盛弘醫藥股份有限公司

| 文件編號 | 制定單位 | 文件名稱 | 版本 | 頁次 |
|-------------|-------|----------|-----|-----|
| GDP-SOP-010 | 醫藥流通部 | 客戶申訴處理程序 | A.0 | 2/3 |

1.目的

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

自客訴發生起至客訴資料歸檔，包含完整客訴處理過程。

3.權責

- 3.1 醫藥流通部藥品組：填寫客訴清冊(GDP-SOP-010-01A)、客訴單(GDP-SOP-010-02A)及回饋客訴改善結果給客戶。
- 3.2 醫藥流通部經理：客訴之原因分析、責任判定與結案裁示。
- 3.3 醫藥流通部藥品組：客訴改善報告單(GDP-SOP-010-03A)及客訴單之跟催、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：

- 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：

5.1 客訴發生：

- 5.1.1 接獲客訴之任何人員應立即通知醫藥流通部藥品組，並由醫藥流通部藥品組，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 由醫藥流通部藥品組，將客訴單轉交醫藥流通部經理進行後續審核。

5.2 原因分析與責任判定：

5.2.1 原因分析：

- 5.2.1.1 由醫藥流通部經理透過客訴內容進行原因分析後記錄在客訴單，並通知醫藥流通部藥品組排定該份客訴單號，並將單號記錄客訴清冊。
- 5.2.1.2 若客訴原因為公司內部之偏差行為，醫藥流通部經理須一併填寫偏差事件處理報告單(GDP-SOP-011-01A)，讓該案同時進入偏差管理作業程序(GDP-SOP-011)。

盛弘醫藥股份有限公司

| 文件編號 | 制定單位 | 文件名稱 | 版本 | 頁次 |
|-------------|-------|----------|-----|-----|
| GDP-SOP-010 | 醫藥流通部 | 客戶申訴處理程序 | A.0 | 3/3 |

- 5.2.1.3 若客訴原因涉及偽藥，醫藥流通部經理須一併填寫偽、禁藥品通報紀錄(GDP-SOP-009-01A)，讓該案同時進入疑似偽禁藥管理作業程序(GDP-SOP-009)。
- 5.2.2 責任判定：醫藥流通部經理依客訴原因將客訴單轉交相關責任部門處理，行銷相關問題及藥品品質相關問題須清楚區分。如屬藥品供應商或委外業者問題，由醫藥流通部藥品組，向供應商或委外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，應立即通知供應商，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(GDP-SOP-008)。
- 5.4 執行改善：
- 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。醫藥流通部藥品組，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 若客訴內容屬供應商或委外業者問題，由醫藥流通部藥品組，向供應商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醫藥流通部經理核准。
- 5.5 回饋客戶：
- 5.5.1 醫藥流通部藥品組將已執行之客訴改善報告單影印並發送給相關責任單位。
- 5.5.2 醫藥流通部藥品組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，得經醫藥流通部經理簽核辦理結案，並通知醫藥流通部藥品組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醫藥流通部藥品組歸檔並保存至少5年，對應之客訴單及客訴改善報告單一併歸檔。

6. 相關文件及表單

- 6.1 客訴清冊(GDP-SOP-010-01A)。
- 6.2 客訴單(GDP-SOP-010-02A)
- 6.3 客訴改善報告單(GDP-SOP-010-03A)