

抱怨/申訴處理單

投訴單位基本資料	案件種類	<input type="checkbox"/> 抱怨 <input type="checkbox"/> 申訴		
	單位名稱	<input type="checkbox"/> 客戶 <input type="checkbox"/> 其他	聯絡窗口	
	電話		傳真	
	地址			
	抱怨/申訴內容	處理措施評估 <input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不受理 (與客戶溝通說明) 受理窗口簽名： _____ 日期： _____		
原因分析	相關人員簽名： _____ 日期： _____			
改善對策	相關人員簽名： _____ 日期： _____			
確認	相關人員簽名： _____ 日期： _____			
再發防止措施	相關人員簽名： _____ 日期： _____			
委員會討論內容			出席人員	
決議	<input type="checkbox"/> 雙方和解，對於決議條件均認可。 <input type="checkbox"/> 客戶抱怨/申訴之處理結果不服，或本機構逾期限不為處理者，得以書面向TAF提出申訴。 說明： _____ <input type="checkbox"/> 其他： _____			
批示	最高管理者簽名： _____ 日期： _____			