

高雄醫學大學附設中和紀念醫院
肝膽胰內科檢查室

文件名稱：**採/收 檢 手 冊**

文件編碼：**KMUH-HB-SOP A**

初版制定日期：2023 年 12 月 12 日

文件版本：第 1 版

制訂日期：2023 年 12 月 12 日

制訂單位：肝膽胰內科檢查室

總頁數:14

核 准 者	主任				
	日期				
審 核 者	品管醫檢師				
	日期				

修訂紀錄：

修訂日期	版次	修訂內容	撰寫者	審閱者	閱讀者
2023.12.12	1	新制訂			

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號: KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數: 1/14

目 錄

章 節	內 容	頁 次
第〇章	前言	2
第一章	肝膽胰內科檢查室作業簡介	3
第二章	檢驗作業流程	6
第三章	檢驗單開立	7
第四章	退件處理原則	8
第五章	採血條件及採檢容器	9
第六章	檢體採集程序及運送注意事項	10
第七章	檢驗報告查詢	11
第八章	檢驗危險值通報處理	11
第九章	干 擾	12
第十章	檢驗項目一覽表	13
第十一章	抱怨實驗室	14

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號: KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數: 2/14

前 言

高醫肝膽胰內科檢查室成立於民國 八十一年，目前共有主任、醫檢師、研究助理等 8 名，提供病患肝炎分子病毒學臨床檢驗服務。本室自成立以來對檢驗品質要求不遺餘力，除了在硬體上建置最新的檢驗平台、如 Abbott m2000 及 Roche Cobas 5800 全自動核酸萃取儀/即時核酸擴增量系統，同時也建立全室冷凍冷藏櫃之 24 小時電腦監控系統，以確保檢體及試藥保存狀況良好。另外，每年度進行儀器校正確保儀器之狀況穩定性優良；為確保本室品質保證，定期接受美國病理學會(CAP Survey)之病毒量測試及台灣醫檢學會之能力試驗，歷年結果皆符合通過。為使本室檢驗品質再提升並獲得顧客信任，本室於 2019 年底申請全國認證基金會(TAF)醫學實驗室認證，並於 2020 年 3 月獲得認證通過，成為民眾可信賴之優良實驗室。

肝膽胰內科檢查室提供臨床檢測服務:包括 C 型及 D 型肝炎抗體檢測、HBV 及 HCV 肝炎病毒分子定量、基因型及突變株檢測。我們對於檢體與試劑品質嚴格把關，採用通過衛生署許可之體外診斷試劑試劑，使檢驗結果更真實反應病人的狀況，幫助臨床醫師做出正確的臨床診斷與追蹤。

本室成員執行檢驗工作皆秉持公正及獨立，不受管理高層或其他相關團體或個人利益干擾而影響檢驗判斷的公正性及獨立性；同時我們也全力維護病患隱私及相關資訊保密，確保病患資訊安全。本室亦依院部宗旨、願景來制訂本室品質政策與目標:

(1) 品質政策：提供客戶具有臨床醫療治療診斷價值之檢驗報告服務。

(2) 品質目標：

1. 依照品質管理系統品質程序之要求，達成正確的檢驗申請、安全收檢運送、檢體上機操作、時效內檢驗報告及正確的報告判讀之品質目標。
2. 持續取得財團法人全國認證基金會(Taiwan Accreditation Foundation, TAF)]認證，符合ISO 15189要求之醫學檢驗實驗室。
3. 持續100%通過CAP及醫檢學會等院外能力測試。

本品質管理作業程序書規範本室各項作業原則，本室人員均須詳讀並依據辦理。期許未來本室秉持維護病人利益最佳化的考量及作為，提供更好的臨床服務以嘉惠病患。

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號: KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數: 3/14

第一章 肝膽胰內科檢查室作業簡介

1、本室位置

1.1 高雄醫雄大學附設中和紀念醫院 南棟 6 樓 肝膽胰內科檢查室。

1.2 登記地址：高雄市三民區十全一路 100 號



2、本科室聯絡電話及作業時間

2.1 作業時間：08：00-17：30（12：00～13：30 休息） 星期六及星期日休息

2.2 聯絡電話：(07)3121101#6069

3、檢驗檢體傳送收送時間地點

3.1 收檢地點：

3.1.1 醫學檢驗部： 啟川大樓 3 樓一般檢驗室收發簽收桌

3.1.2 肝膽胰內科檢查室： 南棟 6 樓 肝膽胰內科檢查室

3.2 收檢時間： 平日→星期一~星期五 08：00-17：30（12：00～13：30 休息）

假日→星期六 08：00-12:00 及星期日休息

4、實驗室公正獨立執行政策

4.1 本室人員從事醫療檢驗業務時，皆遵守醫學倫理、醫事檢驗師法等相關法規，不受管理高層或其他相關團體或個人利益干擾而影響檢驗判斷的公正性及獨立性。

4.2 本室所進用相關檢驗設備、試劑及耗材...等等，皆依醫院採購流程規定執行。

4.3 當檢驗流程損及病患權益，本室人員應提出專業意見予管理階層，維護病患權益。

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號:KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數:4/14

5、實驗室保護個人資訊政策

本室人員從事醫療檢驗業務時，應遵守個人資料保護法、醫事檢驗師法等相關法規，保護個人資訊政策，並依醫院規定簽署機密資料保護暨使用同意書，維護病患相關資訊保密安全。

6、實驗室抱怨程序

- 6.1 顧客抱怨可藉由院內意見箱、電話、書面及電子郵件等方式。
- 6.2 實驗室應指派專人處理(非事件關係人)，該抱怨事件與其所採取處理措施應予以紀錄並保存，可供取閱。
- 6.3 本室服務申訴電話(07)3121101 分機 6069。
- 6.4 本室服務申訴電子郵件信箱 hb6069@gmail.com

7、本室醫檢師倫理宣言

- 7.1 本室人員應受醫學倫理規範約束。管理階層有義務要求每位同仁的服務與責任在法律最低要求之上。
- 7.2 本倫理規範以病人福祉至上，一切作業均優先考慮病人的福祉與利益，且公平對待每一位病人。
- 7.3 醫檢師執行業務時均遵守『醫檢師法』之規範，絕不從事法律所限制的業務，維護本實驗室之聲譽。
- 7.4 所有檢驗必須依照各作業過程(QP)及標準操作程序(SOP)進行，不得隨意變更或造假。
- 7.5 本室所使用之儀器、設備、試劑、耗材之請購，皆須經公開招標請購取得，嚴禁任何人私自進行任何活動，以維護本科公正性、判斷力與作業誠信。
- 7.6 所有人員不得與外面的利益團體（例如開業診所、檢驗所或儀器試劑廠商等）有不當利益結合的行為。
- 7.7 受檢人的所有相關資料皆視為其隱私權的一部份，必須加以保密，不得隨意洩露。
- 7.8 對顧客所提供之服務（含人、檢體、報告）及所有相關文件資料，皆應加以保密，以符合個資法的保密要求。
- 7.9 為避免檢驗報告被誤解，本室不提供病人或其家屬檢驗報告，可請病人向醫師查詢或向本院申請影印病歷方式取得檢驗結果報告。

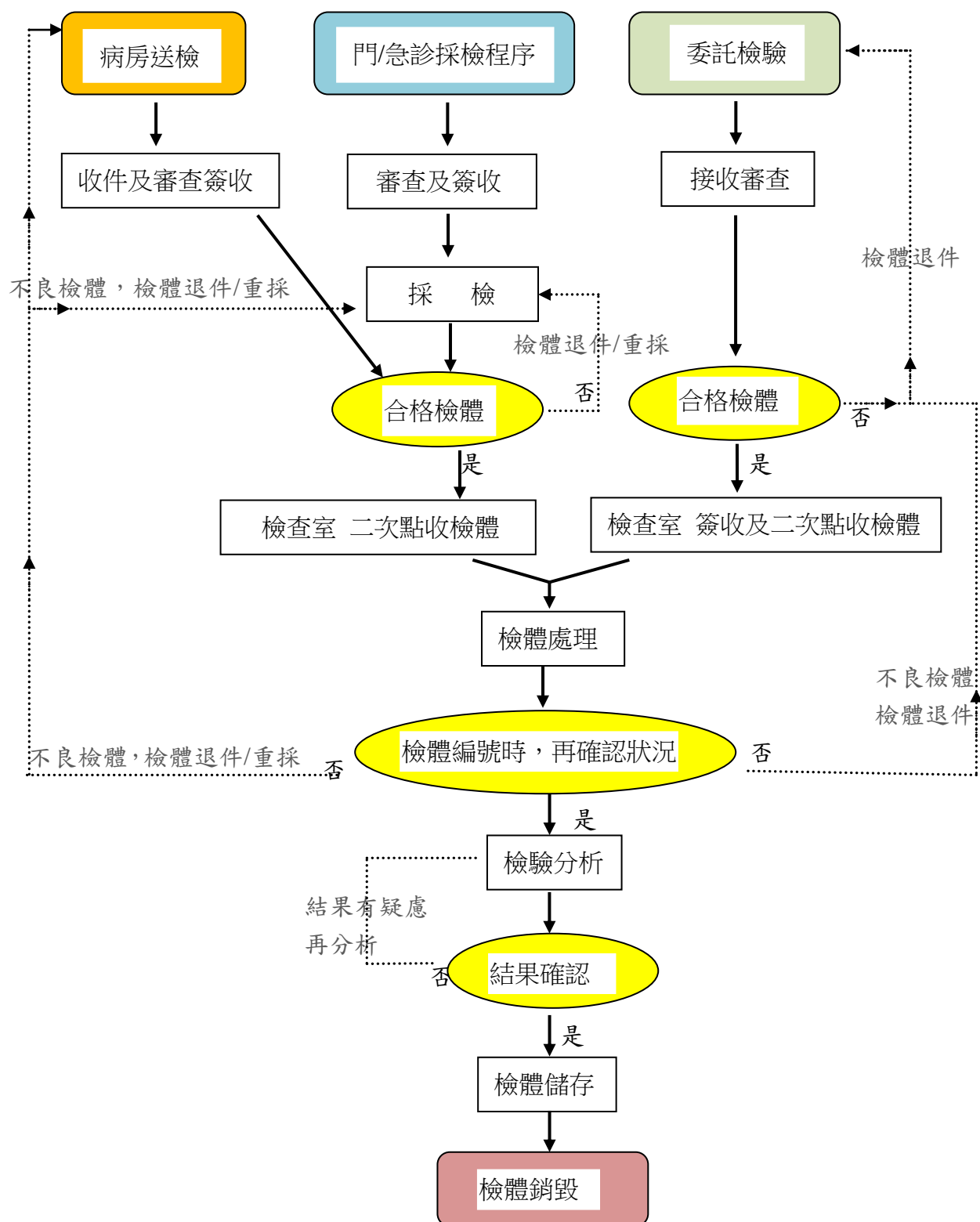
文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號:KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數:5/14

- 7.10 本室醫檢師執行檢驗作業須依檢驗申請單上的項目執行，任何增減都必須與開單醫師協商、同意後為之。
- 7.11 本室所有人員不得藉業務上之方便，探詢受檢人與檢驗無關的個人資訊。受檢人應知道被收集的資訊與收集的目的。
- 7.12 尊重智慧財產，工作所獲得文件與資訊，除經本院管理階層同意或依政府相關法令應揭露外，不得以任何形式複製、備份或作為其他用途等行為，離職後亦應遵守。若有違者，需自行承擔一切法律責任。
- 7.13 剩餘樣本不應做為原檢驗目的以外之用途，特別是具有商業利益者；若為研究用樣本時，需檢附病人同意書，始得保留檢體。

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號: KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數: 6/14

第二章 檢驗作業流程

1、檢驗室之檢體來源可分為門/急診採件、病房送檢及委託檢驗等三大類，流程圖圖所示：



2、本室無設立 POCT (point-of-care testing)之檢驗項目。

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號:KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數:7/14

第三章 檢驗單開立

- 1、 本室檢驗單一律以電腦開立，避免手工開單錯誤。除了醫院停電/當機時，可接受手工開單，但在電力/電腦功能恢復正常時，應盡速補上電腦開立檢驗單。
- 2、 同一病人若有不同時間的檢體須分別開立檢驗單，以方便作業。
- 3、 檢體抽血管數及採血管規格依據列印簽收貼紙上之資訊採檢。
- 4、 對檢體難抽時，請直接於檢體管上註明"難抽"，若可共管時請註明："與 ***** (檢驗單號) 共管"，醫檢師收到檢驗單時會評估檢體是否足夠。
- 5、 對於醫師口頭上要求檢驗的項目，原則上不接受。但取得檢體有困難者或醫師在無法即時開立電子或書面檢驗單時，依本室KMUH-HB-OP14之內容規範得接受口頭申請，並請委託醫師迅速開立檢驗單，待收到檢驗單核對姓名、病歷號碼及檢驗項目無誤後，始可發報告。
- 6、 本室檢驗申請單經簽收後就無法修改或刪除，如須修改時，請電話通知本室，待確認若還未發報告，則可退簽；但是，如已發報告，則不接受退簽，特殊狀況請電話通知本室。
- 7、 檢體採檢者應在檢驗單上簽章並註明採檢時間，以示負責。
- 8、 若因法規要求，須有病人同意書之項目，例如：IRB 等，於診間或病房請病人簽名後，研究單位開出委託抽血單，本院檢驗部抽血櫃檯收到委託抽血單視同病患已簽署同意書。

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號:KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數:8/14

第四章 退件處理原則

1、實驗室若發現檢體採集量不足或其它符合退件原則之檢體，應通知單位退件。單位收到通知時，請迅速重送檢體或補單檢測。

2、檢體退件原因

- 2.1 無檢體
- 2.2 無檢驗單(電腦 LIS 系統無檢驗資訊)
- 2.3 檢體容器無病人資料/檢體標示破損無法辨識
- 2.4 檢體管(容器)錯誤
- 2.5 檢體量不足/檢體外溢滲漏有污染之虞
- 2.6 檢體運送或保存不當
- 2.7 檢體超過有效處理時限
- 2.8 檢體溶血/脂血/黃疸嚴重
- 2.9 檢驗單項重覆開立

3、檢體採檢注意事項：

- 3.1 本室檢驗項目，除 IL-28 檢測外，請用黃頭試管。
- 3.2 IL-28 檢測 檢驗請用紫頭試管。

4、退件程序：

若發現有上述之不適合檢體，即應依照下列各單位進行處理：

- 4.1 由病房或急診送檢之異常檢體，應即時以電話通知該單位，請該單位迅速補檢體，原檢體若非誤收其他科室檢體，則由本室做後續銷毀處理。
- 4.2 門診病患之異常檢體，應即時以電話通知醫學檢驗部收發處，確認檢體之行蹤，若確定非誤送至別的科室，則醫學檢驗部須經由本院資訊系統查詢該病患之電話號碼後，通知該病患回本院再抽檢。

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號: KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數: 9/14

第五章 採血條件及採檢容器

- 1、 除了脂質、無機磷、血糖、維他命 B12、葉酸及 C-peptide 等之測定外，大多數檢驗分析並不須絕對禁食。
- 2、 因進食後易造成血清混濁，干擾測定，一般仍建議空腹採血為原則。
- 3、 血液檢體依禁食或飯後採血時間可分為空腹、隨機及飯後等三種：
 - 3.1 隨機檢體：即任何時間採血，門診病人多以隨機檢體檢查。
 - 3.2 空腹檢體：禁食 8-12 小時，視檢驗項目而定。
 - 3.3 飯後檢體：為吃第一口食物開始計算兩小時採血，主要為飯後血糖的測定。
- 4、 本室之檢驗項目皆為「隨機檢體」，不需空腹，任何時間皆可採血。
- 5、 本院採檢容器(管)以橡皮帽辨識|：(若有更新，以本院檢驗科更新公告為主)

橡皮帽顏色	圖式	使用之檢體	添加物
黃色		血清	Separator gel
紅色		血清	無添加
紫色		血漿或全血	EDTA
藍色		血漿或全血	Sodium citrate
淺綠色		血漿或全血	Lithium heparin
綠色		血漿或全血	Sodium heparin
灰色		阻止糖分解之血漿或全血	Sodium fluoride

- 6、 本室之檢驗項目皆為「隨機檢體」，不需空腹，任何時間皆可採血。
 - 6.1 本室檢驗項目，除 IL-28 檢測外，請用黃(紅)頭試管。
 - 6.2 IL-28 檢測 檢驗請用紫頭試管。

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號: KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數: 10/14

第六章 檢體採集程序及運送注意事項

- 1、 本室檢體多由本院醫學檢驗部代為採集，其檢體採集相關流程與本室要求相符，故檢體採集相關資訊依據醫學檢驗部公告之檢體採集程序流程為準，參考網站

<https://drive.google.com/file/d/1f-X4Ss-IKLJECrPnUR-mqLv4vAGpNVKb/view>

- 2、 本室所接受的每一份檢驗/檢查申請皆被視為同意檢驗/檢查合約協議。

- 3、 檢體的運送保存：

3.1 檢體應以密閉容器(運送箱)運送，運送的容器需堅固且可密閉，具開/鎖設計，標示生物危害標籤，且檢體需置試管架上，防止檢體溢出相互汙染。

3.2 運送人員需適當防護，拿取檢體時務必穿戴手套。接觸檢體後或有污染的可能時，應立刻洗手，洗手前不應接觸任何物品，以免污染。

3.3 檢體應小心放入運送箱且檢體應直立置於檢體架上，確認檢體管蓋皆已鎖緊。

3.4 所有檢體均視為具感染性。

3.5 運送時箱體需鎖上，避免翻倒時檢體散落溢出。傳送過程中動作要緩和並盡快送回肝膽胰內科檢查室。

3.6 檢驗單需與檢體分開，可另外置夾鏈袋中密封。

3.7 運送箱外面要貼有生物安全標幟、緊急連絡科室及電話。

- 4、 檢體溢出清除程序

檢體運送過程若發生傾倒溢出，需依下列程序除汙

4.1 先放置警告標示。

4.2 感染性物質污染之破裂物，包括玻璃瓶或容器，或是濺出的感染性物質，為確保自身安全，處理人員應戴上口罩及手套。

4.3 覆以布巾或紙巾於汙染區域上，將消毒劑(5%漂白劑)傾倒於布巾或紙巾上，傾倒時，從汙染區域的週邊朝向中心方向處理，並且置放至少 30 分鐘。

4.4 以鏟子或小掃帚及畚箕清除布巾或紙巾，破裂物，玻璃碎片。

4.5 以消毒劑擦拭受污染的區域(如果使用畚箕清除破裂物，則需將小掃帚及畚箕高壓滅菌或以有效的消毒劑浸泡 24 小時)。

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號: KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數: 11/14

- 4.6 用來清潔的布巾、紙巾與拖把必須放在污染性廢棄物的容器內。
- 4.7 在進行所有這些步驟時，都必須穿戴手套與防護衣及口罩。
- 4.8 如果檢驗表格或其他印刷或手寫文件受到污染，必須將資料抄寫到另一張表格上，將原版資料丟棄於污染性廢棄物的容器內。
- 4.9 外漏檢體事件須填寫「實驗室生物安全意外事件通報單」(KMUH-HB-QP11-01 實驗室生物安全意外事件通報單)，可於全院共同資料夾中護理科 或本室檔案夾中下載。

第七章 檢驗報告查詢

1、門診檢驗報告查詢：

- 1.1 先確認病患是否已採檢。可詢問病患或於電腦 LIS 作業系統中查詢，是否已執行簽收。
- 1.2 詢問確認病患採檢日期及時間，若報告已發出，請病患掛號門診看報告結果。若詢問者為本院同仁，則可告知其報告內容，但仍以電腦 LIS 之報告為準。

2、病房檢驗報告查詢：

- 2.1 先確認病患檢體是否已送檢。可於電腦 LIS 作業系統中查詢醫令，是否已執行簽收。
- 2.2 若報告已發出，可告知本院同仁其報告內容，但仍以電腦 LIS 之報告為準。

3、本院醫護人員應尊重病人的隱私，並嚴格保密，不得任意給第三者病人資訊。

4、為避免檢驗報告被誤解，本室不提供病人或其家屬檢驗報告，可請病人向醫師查詢或向本院申請影印病歷方式取得檢驗結果報告。

5、病人要求紙本報告流程：

病人申辦紙本檢驗報告，一律由病患掛號門診由診間醫師或由聯合服務中心接受處理，本室不出具任何紙本報告給與病患。

第八章 檢驗危險值通報處理

1、本室所進行之檢驗項目，無急檢或危險值結果，故無通報處理流程。

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號: KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數: 12/14

第九章 干 擾

1、 本室檢驗病毒血清項目，多為使用血清作檢查。於血液採檢後，應盡快分離出血清之部分。

2、 影響本室病毒血清檢驗之血液檢體情況:

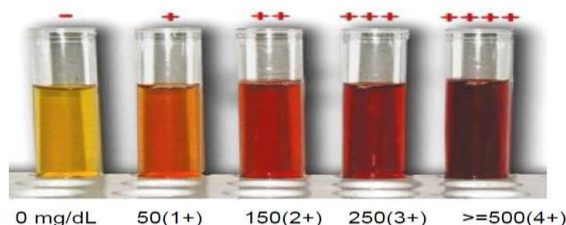
2.1 檢體溶血：

2.1.1 輕微溶血檢體檢體(<3+)不影響操作結果，可直接操作，不需註明檢體狀況。

2.1.2 嚴重溶血者是否影響檢驗，參考本室各檢驗項目 SOP 規定。

2.1.3 執行檢驗，結果報告需註明檢體狀況，如溶血價數等。

2.1.4 圖示(血紅素)

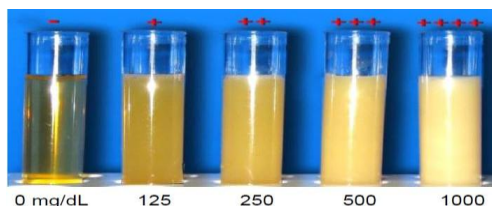


2.2 檢體乳糜：

2.2.1 輕微乳糜檢體(<4+)不影響操作結果，可直接操作。

2.2.2 嚴重乳糜檢體是否影響檢驗，參考各檢驗項目 SOP 規定。當適當時，可先超高速離心(≒15000rpm)後取下方清澈液再操作。

2.2.3 圖示(三酸甘油脂)



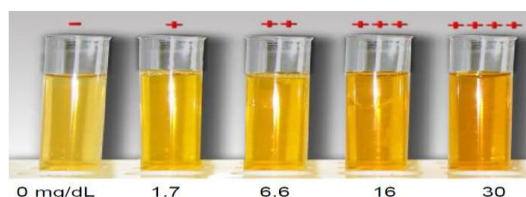
2.3 檢體黃疸：

2.3.1 輕微黃疸檢體(<3+)不影響操作結果，可直接操作。

2.3.2 嚴重黃疸檢體是否影響檢驗，參考本室各檢驗項目 SOP 規定。

2.3.3 執行檢驗，結果報告需註明檢體狀況，如黃疸價數等。

2.3.4 圖示(膽紅素)



3、 本室IL-28檢測為全血檢體執行檢驗，目地為抽取白血球內之DNA做分析，故檢體於血液採檢後，應盡收檢並萃取核酸，避免血液檢體放置過久而溶血，造成核酸萃取品質不佳。

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號: KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數: 13/14

第十章 檢驗項目一覽表

肝膽胰內科檢查室臨床檢驗作業說明

檢驗項目 (入帳代碼)	檢測目的	檢驗原理 (廠商)	偵測範圍	參考值	採檢 容器	管數/ 檢體量	檢體保存/運送方 式	檢體 種類	收檢 時間	報告時 效(工 作天)
B 型肝炎病毒核酸定量測定 (301352)	1. 確診 B 型肝炎病人之病毒血症。 2. 預估或評估 B 型肝炎病患接受藥物治療之成效。	Real-Time PCR (Roche)	0.01-1000000 KIU/mL	Not Detected	SST (黃頭 管) (需抽 滿管)	1 管/ 5 mL	檢體保存 1. 剛採檢之全血靜置室溫至少 30 分鐘之後進行離心(1300 g/10 分鐘)。 2. 未離心的檢體於 15- 30℃ 達 6 小時/2-8℃ 達 24 小時。 3. 已離心之血清於 15- 30℃ 達 2 4 小時/2-8℃ 達 1 1 天。 4. 長時間儲存(>11 天), 血清需轉置於貯血管(Eppendorf)並儲存在 -20℃ (含) 以下。 檢體運送 1. 檢體直立於檢體架上, 並放置已冷凍之冰保(2-8℃)於保冷箱內。 2. 若為冷凍檢體, 則改放置乾冰(-20℃)於保冷箱內。	血清 serum	W1~ W5 08:00- 16:00	9
C 型肝炎病毒核酸定量測定 (350372)	1. 確診 C 型肝炎病人之病毒血症。 2. 預估及評估 C 型肝炎病患接受藥物治療之成效。	Real-Time PCR (Abbott)	0.03-100000 KIU/mL	Not Detected		1 管/ 5 mL		血清 serum		9
C 型肝炎病毒基因型測定 (350373)	1. 協助 C 型肝炎病患了解臨床預後。 2. 提供 C 型肝炎病患接受合適的藥物治療包括使用藥品劑型、期間及療效的參考。	1. Real-Time PCR (Abbott) 2. Type specific PCR	Type 1a, 1b, 2, 3, 4, 5, 6 unclassified	Not Detected		1 管/ 5 mL		血清 serum		14
B 型肝炎病毒基因型分型 (301354)	1. 評估慢性 B 型肝炎預後。 2. 預估接受治療之結果。	PCR and RFLP	NA	PCR Non reactive		1 管/ 5 mL		血清 serum		21
B 型肝炎病毒前核心區突變株偵測 (305355)	評估 B 型肝炎病患接受藥物治療之成效。	PCR and direct Sequencing	NA	PCR Non reactive		1 管/ 5 mL		血清 serum		21
HBV YMDD 突變株偵測 (301356)	Lamivudine 治療慢性 B 型肝炎是否產生抗藥性突變株 (YMDD mutant) 之偵測。	PCR and direct Sequencing	NA	PCR Non reactive		1 管/ 5 mL		血清 serum		21
HBcrAg B 型肝炎病毒核心關連抗原檢測 (3012552)	監控 HBcrAg 濃度對於預測抗病毒藥物之藥效、肝癌發作風險及 B 肝病情復發等	PCR and direct Sequencing	L31/Y93 (NS5A)	PCR Non reactive		1 管/ 5 mL		血清 serum		7
Anti-HCV (3012379)	C 型肝炎病人之篩檢。	CMIA (Abbott)	NA	Negative		1 管/ 5 mL		血清 serum		4
Anti-HDV (14041B)	D 型肝炎病人之篩檢。	EIA (普生)	NA	Negative		1 管/ 5 mL		血清 serum		14
D 型肝炎病毒核酸定性測定 (314041)	確診 D 型肝炎病人之病毒血症。	Real-Time PCR	NA	PCR Non reactive		1 管/ 5 mL		血清 serum		21
Pivka II Test	1. 提升肝癌診斷。 2. 肝癌治療療效及再復發之評估	CLEIA (FujiRebio)	3~75000 mAU/mL	9.1~27.8 mAU/mL (註: ≥40 mAU/mL 則 表示具肝癌 風險)		1 管/ 5 mL		血清 serum		3

文件類別: 標準檢驗作業程序	文件名稱: 採 檢 手 冊	編號:KMUH-HB-SOP A
版次: 1	發行日期: 2023.12.12	頁序/頁數:14/14

附註:

(1)上述各項檢驗之加驗時效為 3 個月。

第十一章 抱怨實驗室

- 1、 對於本室服務有任何意見者，歡迎來電告知本室主任，分機7475或請撥打電話07-3121101-6069 or 6074反應。
- 2、 顧客意見亦可E-mail至本室信箱(hb6069@gmail.com)，以瞭解顧客對本室之服務滿意度及要求。
- 3、 可由本院網站至院長信箱進行投訴或意見回饋。
- 4、 本室接獲訴願\抱怨，皆反應至本科主任追蹤發生原因，並依照本室抱怨處理流程，填寫本室「異常事件紀錄單」(表單KMUH-HB-OP07-01)進行改善。記錄皆可識別執行人員及相關人員核閱，並可提供取閱。