**后勤维修服务及申购产品投诉处理的管理办法**

为进一步提升后勤服务品质，从即日起，我院各部、科室对后勤维修服务及申购产品质量等的投诉可直接发送电子表单到后勤呼叫中心，呼叫中心将依据投诉内容将意见发送给后勤相关科室或责任人。现将具体投诉流程作如下说明：

1、投诉表为专门设计的标准电子表单，请院内科室在该文后附件中下载。

2、投诉表填写内容应完整，投诉事件或产品的资料应详细、证据充分，以方便事件的快速调研和处理。

3、投诉表科室的人员都可以填写，填写完后发送给科主任或护士长确认，后勤呼叫中心只受理经科室主任或护士长确认的投诉。

4、投诉表经科室主管确认后，即可发送到后勤呼叫中心caigong\_zxfw@mcwcums.com。呼叫中心将投诉表发送到相关科室或小组，24小时内反馈投诉信息。

5、为便于投诉问题的尽快解决和工作留痕，请投诉科室尽量使用电子表单进行投诉。并且，对投诉问题相关部门将实施现场处理。

采供维保部

2010-4-14