

珠海宝锐生物科技有限公司

受控文件

客户投诉处理管理制度

文件类型：控制活动

文件编号：CA-11-21

文件版次：A/0 页次：第 1/10 页

起草部门：质量保证部

生效日期：2024年05月10日

部门	起草人	部门负责人审核	内控审核	分管副总批准	总经理批准
签名：	陈晓洁	陈晓洁		王进	叶彦伟
日期：	2024.03.25	2024.03.25		2024.5.6	2024.5.6

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-11-21
		版本版次	A/0
文件名称	客户投诉处理管理制度	页次页码	第 3/10 页

受控文件

1.目的:

建立有效的客户投诉应对机制，明确客户投诉应对的标准操作流程和规范，快速稳妥的解决客户投诉，降低因客户投诉而导致对公司产生的负面影响，提升公司整体服务质量。

2.范围:

适用于本公司及其下属子公司客户投诉，指导内部员工正确处理顾客投诉，预防、处理公关危机。

3.职责:

3.1 销售部/技术支持部：收集客户反馈信息并将信息汇总在钉钉发起“客户投诉及退换货审批表”流程；将内部经过审核后的售后报告发至客户，并追踪客户的反馈的结果。

3.2 质检部（QC）：负责核查投诉产品（已转产产品）出厂检验情况，根据售后实验方案进行复测以及客户退回产品的复测，ERP 系统录入退货检验结果。

3.3 质量保证部（QA）：主导客户投诉处理的进度管理、审核内部测试结果、确定责任部门的归属；退货产品验收及取样；建立投诉台账，并追踪直至客户投诉的关闭；投诉统计、分析、汇报。

3.4 生产部/研发部（产品制备部门）：负责对投诉产品生产过程的调查，依据销售部/技术支持部反馈的情况，起草售后实验方案，开展验证工作，出具最终的售后实验报告。未转产的产品，由研发部负责核查产品的出厂检验与制备过程核查、开展复核验证，并形成售后实验报告。

3.5 技术支持部：对于质量投诉中性能异常类型投诉，负责与客户对接实验细节，审核售后实验方案、售后实验报告的审核，并将终版的实验报告反馈在钉钉“客户投诉及退换货审批表”流程。

3.6 仓储物流部：负责对退回产品的验收、入库，并将退回的产品数量反馈至销售支持部；根据质检结果将退回产品调库。

3.7 销售支持部：根据仓储物流部反馈的品种、数量在 ERP 系统上做退货通知单并下推退货检验单至质量部。

4.定义:

4.1 非质量投诉：非我司责任的投诉，包括但不限于：客户下错单、不可抗力因素导致的投诉、客户原因的退换货等。

4.2 质量投诉：我司原因导致的投诉，包括但不限于：公司内部信息流转错误导致的下错单、性能异常、批间差异、稳定性异常、标签错误、包装错误、单据错误、技术改善、发错货等。

4.3 技术改善：指被质量投诉的产品经内部调查及实验证明符合我司出厂检测需求，该投诉为双方检验体系的差异或产品的适配性导致的问题，需要通过优化产品以达到最终解决客户问题的情况。

4.4 投诉分类如下:

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-11-21
		版本版次	A/0
文件名称	客户投诉处理管理制度	页次页码	第 10 页 受控文件

类别	分类	对外主导沟通人	内部流程主导人
非质量投诉	客户下错单、不可抗力因素导致的投诉（如疫情、自然灾害）、客户需求识别不清导致的投诉、客户原因的退换货、产品超过有效期后的异常反馈等。	投诉受理人（销售部、技术支持部）	质量保证部负责人
质量投诉	性能异常投诉：批间差异、稳定性异常、测试异常、技术类改善、污染等。	技术支持部	质量保证部负责人
	非性能异常投诉：我司原因下错单、发错货、标签错误、包装错误、单据错误、发货数量错误、漏液等。	投诉受理人	质量保证部负责人

4.5 投诉率：【我司原因导致的投诉次数/总订单数量】*100%

注：1.技术改善类型的投诉、与客户需求不匹配类型投诉应与其他类别投诉做分类统计，但不纳入投诉率统计范围内。

2.投诉率可能因后续实验证明及根本原因的核查结果有所变动。

5.工作内容：

5.1 投诉处理原则

5.1.1.时效性：快响应。在投诉影响扩大之前，及时跟进问题，防止投诉升级，避免因反馈过慢，处理不当等情况加深投诉危机，影响公司品牌形象。

5.1.2.同理心：投诉受理人在收到客户反馈情况，应先安抚客户的情绪，站在客户的角度出发考虑问题，避免客户产生被消极对待的感受。同时公司内各相关部门应与销售部门保持及时沟通，相互理解、支持彼此的工作，共同服务客户，高效完成售后调查，给客户一个良好的售后体验。

5.1.3.双赢：对于客户提出的要求，要本着双赢的原则去考量。特别是非我司责任的投诉，应在维护公司利益及满足客户需求之间寻求最佳解决方案。既不能无原则的让步，导致公司正当权益受损，也不能不从为客户创造价值角度出发，不顾客户感受，措施生硬，使客户满意度受损。

5.2 投诉处理流程

5.2.1 投诉受理人（销售部或技术支持部）收到客户反馈后，销售部应第一时间与客户沟通客户投诉的原因及诉求，沟通过程应先安抚客户的情绪，不得给客户留下被消极对待的感受。同步记录客户的反馈，包括但不限于：客户名称、订单编号/合同编号、投诉产品货号名称及批次、投诉原因等，争取拿到客户的测试报告或测试结果，汇总信息后 1h 内在钉钉上发出“客户投诉及退换货审批表”流程。

5.2.2 质量部 QA 收到客户投诉通知后，根据 4.4 对投诉初步分类判定并标识在流程上。性能异常投诉按照 5.2.3 处理，非性能异常按照 5.2.4 处理，非质量原因按照 5.2.5 处理。

5.2.3 性能异常类投诉

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-11-21
		版本版次	A/0
文件名称	客户投诉处理管理制度	页次页码	第5/10页 受控文件

①技术支持部在收到投诉流程后，4h 内与客户进行沟通（当天超过 20 点收到的客诉流程，非紧急情况需在次日 10 点前进行沟通；紧急情况下应即时进行沟通）收集投诉流程上相关信息，并直接对接产生投诉的客户的相关人员。首先代表公司表示已收到反馈，正在启动调查程序，将尽快给出方案计划。同时进一步了解，客户对产品的使用条件、检验方法等细节，形成《xx 客户 xx 产品投诉信息收集表》，附在客诉流程上便于下游产品制备部门有针对性进行验证。

②生产部/研发部根据销售部及技术支持部收集的信息，0.5 个工作日内起草《售后实验方案》及《自查报告》通过企业邮箱发至技术支持部、QA 负责人邮箱（超过当日 14 点后收到的投诉应在次日 10 点前发出）。

●《自查报告》内容包括但不限于：批生产和检验是否正常（包括但不限于：配制过程、物料平衡、成品检验概况、发货规格等）及与投诉相关的初步原因分析等。

●《售后实验方案》包括但不限于：实验背景、实验目的、分组、反应体系配制、扩增程序、扩增曲线、数据汇总、结果分析等。测试的实验应该 3 个工作日内完成，需加速或测试稳定性的实验，以实验方案的时间为准，但应阶段性（一般根据实验时间安排可按照每 3 日或每周）反馈实验结果。

③《自查报告》《售后实验方案》及经技术支持部、QA、管代审批后（0.5 个工作日内完成审核，如需与客户进一步沟通的可适当延长，延长不得超过 0.5 个工作日）。

④验证测试：按照《售后实验方案》进行验证。已转产产品交由 QC 验证，未转产产品由研发部门验证。

⑤实验完成后，经确认无异常，产品制备部门 0.5 个工作日编制完成《售后实验报告》并通过邮件发至技术支持部、管代进行审批【1 个工作日内完成审核，如需与客户投诉的可适当延长，延长不得超过 0.5 个工作日】，审核后经技术支持部脱敏发出终版并附在流程。

⑥对于 1 次实验未能发现异常原因，需要持续进行验证的，由技术支持人员负责与客户沟通我方验证结果并给出解释，根据与客户沟通内容，提出新一轮的验证方案。验证方案及报告审批流程及节点如②-③。

对于性能异常类投诉，我方验证测试结果正常的，报告反馈给客户后，技术支持人员需在 3 个工作日内反馈与客户沟通的结果，并将客户意见反馈在钉钉投诉流程上。技术支持人员应跟进至客户认可我方结论或达成一致方案，周期较长的投诉，应每周跟进投诉的进度。

⑦经测试最终确定为我司责任的性能异常，产品制备部门按照公司质量管理体系要求填写《客户投诉调查处理表》，进行原因分析并给出改善措施及整改计划提交至 QA，QA 审核并起草对外的《整改报告》通过企业邮箱发至管代审核，审核通过后，由技术支持人员与客户进行反馈沟通。沟通中要求把握沟通技巧，既要承担我方责任，阐明整改措施，又要有助于客户与我方达成谅解。技术支持在整改实施过程中和完成后需及时与客户沟通进展，QA 跟进产品制备部门整改纠正措施的实施直至完成。

⑧经测试确定为技术类改善的投诉，产品研发部门应给出后续的处理方案。技术支持人员应与客户充分沟通，说明我司产品已经达到的性能指标及未达到客户性能指标的原因，根据产品研发部门给出的处理方案再与客

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-11-21
		版本版次	A/0
文件名称	客户投诉处理管理制度	页次页码	第 6/10 页

受控文件

户进行沟通，跟进此客诉直至问题解决。

⑨性能异常投诉导致的退换货按照 5.2.7 执行。

序号	节点	责任部门	完成时限	路径	输出	
					对内	对外
1	收到客户反馈后，了解客户投诉的具体问题，并在钉钉上发出“客户投诉及退换货审批表”。	投诉受理人	收到客户反馈后，1h 内。 【如为技术支持人员收到的投诉，应同步反馈给相应的销售人员。】	钉钉	发起“客户投诉及退换货审批表”审批流程	电话沟通
2	投诉类别初步判定	QA	收到流程后 2h 内	钉钉	判定投诉属性	/
3	与客户沟通，形成《xx 客户 xx 产品投诉信息收集表》	技术支持部	收到投诉受理人通知后，4h 内启动与客户沟通【20 点之后收到的投诉，次日 10 点之前沟通】	钉钉	《xx 客户 xx 产品投诉信息收集表》	电话沟通
4	根据收集到的《xx 客户 xx 产品投诉信息收集表》对情况进行排查、分析。根据分析的结果，由备货部门负责拟定《售后实验方案》、《自查报告》（含行动计划等）	备货部门	当日 14 点前收到技术支持出具的信息收集表后，当天出调查报告；14 点后收到，于次日 10 点前出具调查报告【如客户有时间要求，应考虑客户的需求】	企业邮箱	《售后实验方案》、《自查报告》	/
5	实验完成后，经确认无异常，备货部门完成《售后实验报告》，发至技术支持部、管代进行审批并抄送 QA。	备货部门	0.5 个工作日内编制完成《售后实验报告》	企业邮箱	《售后实验报告》	/
	审核、脱敏形成终版并提交至钉钉流程上；	技术支持部	1 个工作日内完成，如需与客户沟通，可适延长，延长不得超过 0.5 个工作日】）	钉钉	/	《售后实验报告》（对外）
6	经实验最终确定为我司责任的，由责任部门填写质量体系记录《客户投诉调查处理表》进行原因分析、纠正、预防措施，QA 跟进至关闭	备货部门	0.5 个工作日内完成填写和提交	企业邮箱	《客户投诉调查处理表》	/
	QA 根据责任部门提交的《客户投诉调查处理表》，讨论、分析后形成对外的《整改报告》至管代审核	QA	1 个工作日内完成填写和提交	钉钉	/	《整改报告》（如有需求）
7	退换货：与客户沟通在退货的箱子外标识“退/换货”字样，在钉钉流程上附上快递单号，并通知仓储部负责人。	销售部	退回注意事项见“退换货注意事项”	钉钉	“客户投诉及退换货审批表”流程	/
	验收复测：仓储物流部及 QA 共同验收，通知销售支持部做单，内部完成检验后 ERP 系统过单，入库。	仓储物流部、QA、销售支持部	18 点前收到退货的应在当天完成验收，超过 18 点应该次日 10 点完成验收。	ERP 系统	《退货通知单》	/

5.2.4 非性能异常的质量投诉

①产品制备部门，应在 0.5 个工作日内完成《自查报告》并通过企业邮箱发至 QA、管代审核（超过 14 点后收到的投诉应在次日 10 点前发出）。

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-11-21
		版本版次	A/0
文件名称	客户投诉处理管理制度	页次页码	第 4 / 10 页

受控文件

- 《自查报告》内容包括但不限于：针对不同投诉情况复盘的调查情况、原因分析、纠正、预防措施及对应的行动计划；
- ②QA 审核后，0.5 个工作日内，脱敏处理对外的《自查报告》，经管代审核通过后附在钉钉流程上，由销售部同事与客户进行反馈沟通。
- ③需要进一步实验的，由产品制备部门发出《售后实验方案》经 QA 审核后执行，各节点时间要求同 5.2.3④~⑤。
- ④确定为我司责任的投诉，产品制备部门按照质量体系要求填写《客户投诉调查处理表》，进行原因分析并给出改善措施及整改计划后提交至 QA 审核，QA 审核后，拟定对外的《整改报告》提交钉钉流程，经 QA 经理审核通过后（抄送管代），由投诉受理人与客户进行反馈沟通。
- ⑤客诉受理人收到 QA 的报告后，与客户进行沟通，并在 3 个工作日内反馈客户的沟通结果。非性能异常的质量投诉由投诉受理人跟进客户的接收结果直至问题解决。

序号	节点	责任部门	完成时限	路径	输出	
					对内	对外
1	1. 收到客户反馈后，了解客户投诉的具体问题，并在钉钉上发出“客户投诉及退换货审批表”。	投诉受理人	收到客户反馈后，1h 内。	钉钉	发起“客户投诉及退换货审批表”审批流	/
2	投诉类别初步判定及明确责任调查部门（制备部门）	QA	收到流程后 2h 内	钉钉	判定投诉属性	
3	产品制备部门根据投诉的情况，提交《自查报告》	备货部门	当日 14 点前收到的投诉当天出调查报告；14 点后收到于次日 10 点出具【如客户有时间要求，应考虑客户的需求】	企业邮箱	《自查报告》	/
	QA 脱敏处理对外的《自查报告》，经管代审核后提交至钉钉审批流程上。	QA	QA 收到后备货部门的邮件后 0.5 个工作日内出具《自查报告》	钉钉	/	《自查报告》
4	需要增加实验验证的项目按照 5.2.3④~⑤要求执行	/	/	/	/	《售后实验报告》（如有）
	经实验最终确定为我司责任的，由备货部门填写《客户投诉调查处理表》提交给 QA 审核，QA 跟进至关闭	备货部门	1 个工作日内完成审核	企业邮箱	《客户投诉调查处理表》	/
	根据备货部门提交的《客户投诉调查处理表》，形成对外的《整改报告》	QA	0.5 个工作日内完成审核	钉钉	/	《整改报告》（如有需求）
5	退换货：与客户沟通在退货的箱子外标识“退/换货”字样，在钉钉流程上附上快递单号，并通知仓储部负责人。	销售部	退回注意事项见“退换货注意事项”	钉钉	“客户投诉及退换货审批表”流程	/
	验收复测：仓储物流部及 QA 共同验收，通知销售支持部做单，内部完成检验后 ERP 系统过单，入库。	仓储物流部、QA、销售支持部	18 点前收到退货的应在当天完成验收，超过 18 点应该次日 10 点完成验收	ERP 系统	《退货通知单》	/

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-11-21
		版本版次	A/0
文件名称	客户投诉处理管理制度	页次页码	第 8/10 页

受控文件

5.2.5 非质量原因的投诉

经判断为非质量投诉（即非我司原因），原则上不允许退货。确需要退换货的，销售人员要在维护客情关系的同时，尽力维护公司利益。经管代及部门负责人审批同意后，由投诉受理人与客户沟通我司处理的方案。退货流程参见 5.2.7。非质量原因的投诉由投诉受理人跟进客户的接受结果直至问题解决。

5.2.6 当该项投诉确定为重大投诉时（见《重大事故报告程序》），质量保证部应立即上报最高管理者代表（管代）和总经理，并组成投诉专项小组处理、跟进直至闭环。

5.2.7 退换货

5.2.7.1 应急补救措施（退换货）审批权限

①非我司原因及尚未明确责任的投诉：销售部应努力避免退换货发生，如销售部认为确需发起退换货流程的，应在流程上给出合理的理由和依据，并经大区经理，销售部经理，QA 经理，管理者代表审核批准，管理者代表具有否决权。在管代未批准情况下，不得进行或同意客户退换货

②当涉及产品的货值超过 5 万元时，且判定为非我方原因的，如需采用退换货等的售后处理方案，终审应提交总经理批准。

③退换货及补货应优先于其他订单出货。

5.2.7.2 销售部应将客户退回物料的运输单号附在钉钉“客户投诉及退换货审批表”流程，并通知仓储物流部负责人。退货地址统一由总部仓储物流部负责人接收，退回的产品应统一放在退货区，应与库存的半成品、合格成品分区存放。

5.2.7.4 仓储物流部收到退货产品时应通知 QA 同步验收（18 点前收到退货的应在当天完成验收，超过 18 点应该次日 10 点完成验收），并将验收数量反馈至销售支持部，便于销售支持部在 ERP 系统上做《退货通知单》。已转产的产品由 QA 取样送检，未转产的产品由仓库转交至研发部进行测试。

5.2.7.5 退回产品完成测试，QC 或研发部验证测试负责人应通知仓储物流部相关人员，仓储物流部应根据质检/研发出具的检验结果将退货产品转移至相应的合格或不合格品仓库。

5.3 投诉关闭

5.3.1 内部调查关闭：此部分由 QA 跟进直至内部调查报告、实验报告、补救措施以及纠正措施整改均完成。

5.3.2 对外反馈调查的关闭：由投诉受理人跟进至客户接受我司的反馈或处理方案。

5.3.3 技术改善类型的投诉，经管代评估后确定可立项的类型，由于技术支持部跟进。

5.3.5 其他被动关闭情况：

①客户项目中止，无其他反馈信息回传。

②经评估需要耗费较多的资源且其重要程度不高或项目收益不足以覆盖项目所需资源。

5.4 QA 跟进整体的投诉进度，形成《客户投诉台账》，定期对投诉进行汇总分析，在公司级周会上进行汇报，

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-11-21
		版本版次	A/0
文件名称	客户投诉处理管理制度	页次页码	第 9/10 页

受控文件

跟进投诉处理的节点直至最终关闭投诉处理。

5.5QA 每月月初组织生产、质量、研发部及技术支持部做月度客户投诉会议。每半年度对生产、质量、销售部及技术支持部就投诉情况进行分析及培训。

5.6 投诉资料归档：QA 应收集所有的投诉资料归档至质量部共享文件夹（路径：品质异常-客户投诉），并按照投诉发生时间顺序进行归档，文件名称按“投诉时间+客户名称+货号+反馈问题”进行命名。

5.7 客户投诉台账及投诉档案权限管理

5.7.1 投诉台账开放权限：总经理、质量分管副总经理、QA、生产负责人、分子试剂产品部负责人、技术支持负责人、销售负责人。

5.7.2 投诉档案开放权限：总经理、质量分管副总经理、QA

6 相关文件及记录：

序号	文件名称	相应记录名称
1	MI-01-18 顾客满意度测量管理程序	顾客投诉调查处理表
2	MI-01-21 改进控制程序	

7 记录表单：

《xx 客户 xx 产品投诉信息收集表》

《____售后实验方案/报告》

《____自查报告》

《客户投诉台账》

8 流程图

见附件

9. 培训对象

质量保证部、质检部、生产部、仓储物流部、分子试剂产品部、技术支持部、销售部、销售支持部

涉及部门：销售部 技术支持部 质量保证部 质检部 生产部 分子试剂产品部 技术支持部 仓储物流部

流程节点

流程图

流程说明

岗位（部门）

钉钉/ERP/邮箱

时限

输出信息

客户投诉

记录投诉内容，发给客户调查。

1. 收到客户投诉，应先安抚客户情绪；
2. 识别并记录客户的诉求；
3. 初步识别是否为我司责任；
4. 发起《客户投诉及退换货审批表》按照要求填写信息。

销售部/技术支持部

钉钉

1h内

受控文件

发起《客户投诉及退换货审批表》

初步判定责任归属

非我司责任投诉

我司责任投诉

1. 判定是否为我司责任；
2. 初步判定为我司责任的投诉需进一步判定是否为性能异常投诉；
3. 非性能异常的投诉，QA确定责任部门归属。

QA

钉钉

收到流程4h内进行判定；

《客户投诉及退换货审批表》

非性能异常投诉

性能异常投诉

责任部门调查原因

调查对生产环节生产及检验调查

沟通客户实际情况（技术支持）

1. 性能异常：
1) 技术支持部与客户沟通测试细节，形成《XX客户XX产品投诉信息收集表》并反馈至生产部/研发部、QA。
2) 仓储部门自查形成《自查报告》，《售后处理方案》；
3) QA汇总形成《售后处理计划》。

技术支持部、质量保证部、责任部门、

网易邮箱

收到销售/技术支持通知。
14点前投诉当天提交《售后处理方案》；
14点后的投诉，次日10点前完成《售后处理方案》。

《XX客户XX产品投诉信息收集表》、《自查报告》、《售后处理方案》

售后处理方案

2. 非性能异常：
1) 出货部门自查，形成《自查报告》2) QA审核后形成对外《自查报告》。

售后实验方案起草

售后实验方案审核

售后实验及反馈

技术支持部/替代审批、QA审批

对外售后报告

1. 生产部/研发起草《售后实验方案》经替代/技术支持部审核后，实施；
2. 质检部/研发部协助实验；
3. 生产部/研发部出具售后实验报告，技术支持部审核后附在“客户投诉审批表”流程上；

质量部/生产部门/技术支持部

网易邮箱

0.5个工作日内起草；

《售后实验方案》

0.5个工作日内审核并反馈，特殊情况另计

1. 常规实验，2个工作日；
2. 加速：以方案为准；
3. 售后报告出具：实验完成后1个工作日内

《售后实验报告》

是否退换货、补货

高价值客户投诉

是否责任归属明确及我司责任

1. QA判定责任归属部门及是否退换货；
2. 销售部/技术支持部跟进客户反馈结果并在流程信息反馈在钉钉流程上；

质量保证部/投诉受理人

钉钉

收到对外《售后实验报告》后3个工作日内反馈客户沟通结果

《客户投诉及退换货审批表》

退货

退货、补货

否

是

销售联系客户退货

下售后单

纳入技术改良类投诉，需要与客户进一步沟通

责任部门调查原因

1. 退换货请按照《退换货注意事项》执行，退回总部仓库，仓储物流部负责人收货。
2. 将退货信息补充在钉钉流程上。

仓储物流部/销售部

钉钉

到货后1个工作日

《客户投诉及退换货审批表》

验收

退货通知单

仓储物流部收到退货通知QA共同验收，并将退回数量反馈给销售支持部做退货申请单。

仓储物流部/QA/销售支持部

ERP

收到通知后1个工作日

《退货申请单》

退货原因调查

QA取样送检

QA/质检部/研发部

ERP

2个工作日内

《退货检验单》

判定是否合格

合格

不合格

1. 仓储物流部根据判定结果将退回的产品转入相应库区；
2. QA汇总投诉进度，完善投诉台账及投诉资料归档。

QA/仓储物流部

ERP

1个工作日内

《入库单》
《投诉台账》

固定成品库

固定半成品库

1. QA核查所有的调查结果，出具报告，包括但不限于：原因分析、纠正、纠正措施、内部整改情况。
2. 投诉资料归档。

质量保证部

网易邮箱

1个工作日内

《整改报告》

珠海宝锐生物科技有限公司
客户测试信息收集表

受控文件

客户名称		联系人		联系方式	
信息获取时间		销售工程师		技术支持工程师	
项目名称					
项目背景					
检测靶标					
检测重数&通道设置					
技术要求					
方法学	☐ Taqman ☐ MGB ☐ ARMS ☐ Melt-染料法 ☐ Melt-探针法 ☐ LAMP-染料法 ☐ LAMP-探针法 ☐ LAMP-比色法 ☐ RPA ☐ 甲基化 ☐ dPCR ☐ Sanger测序 ☐ 毛细管电泳 ☐ tNGS ☐ MeltArray 其他:				
产品形式	☐ 单管液体, 保存条件: ☐ 多组份, 具体信息, 保存条件: ☐ 冻干 ☐ 八联管原位 ☐ 冻干球+八连管 ☐ 冻干球+西林瓶 ☐ 西林瓶冻干饼 其他:				
反应总体积			样本加样量		
适用机型					
扩增程序					
样本类型	☐ 全血 ☐ 血浆/血清 ☐ 口腔拭子 ☐ 鼻拭子 ☐ 宫颈/尿道拭子 ☐ 肺泡灌洗液 ☐ 痰液 ☐ 尿液 ☐ 粪便 ☐ 腹水 ☐ 脑脊液 ☐ 冰冻组织切片 ☐ 石蜡组织切片 ☐ TCT ☐ CTC ☐ 游离核酸 其他:				
提取要求	☐ 磁珠法 ☐ 直裂法 ☐ 免提取		☐ 是否需要提供提取试剂		
对照试剂					
对照试剂结果					
可以提供的物料	☐ 引物探针, 数量: ☐ 模板, 类型, 浓度/参考Ct值: ☐ 临床样本, ☐ 阳性样本, ☐ 阴性样本, ☐ 阳性提取后核酸, ☐ 阴性提取后核酸, 及量: ☐ 提取试剂, 全套提取试剂, 或洗脱液 ☐ 对照试剂, 数量及测试结果/比对结果				

记录生效日期:

记录编码: CA-11-21-R01-1.0

受控文件

实验时间：_____年____月____日

1、背景

描述投诉背景，订单编号为：XXXX 的 XX 货号 XX 产品 XX 批次因何原因被客户投诉，如有客户投诉资料图谱或数据带上或者插入该文件。

2、实验目的

3、实验方案

3.1 实验分组

分组	产品名称	备注

3.2 引物探针

注：应包括名称、批次

3.3 模板

注：应包括名称、批次、使用浓度及复孔数量

3.4 反应体系配制

试剂名称	加量/ μ l*1 孔
_____pbmix	
DW	
total	

注：如实验方案为加速实验，应在此处说明

3.5 实验程序

受控文件

4. 实验结果

4.1 扩增曲线

模板			
分组	通道	通道	通道
1			
2			
3			
对比图			

4.2 Ct 值统计

注：各通道下的 CT 值及 RN 值

此处请插入原始文件便于审核，对外版本删除

5. 结果分析

1、背景

描述投诉背景，订单编号为：XXXX 的 XX 货号 XX 产品 XX 批次因何原因被客户投诉，如有客户投诉资料图谱或数据带上或者插入该文件。

2、内部核查

2.1 订单情况

2.2 生产情况（非性能异常类型的投诉依据投诉情况确定是否纳入）

包括但不限于：配制、分装、物料平衡、包装形式等。

2.3 成品检验情况（非性能异常类型的投诉依据投诉情况确定是否纳入）

概述出货检验结果

2.4 发货复核情况

此部分回顾后插入发货通知单复核情况

3. 分析

想

4. 行动计划（适用需要实验验证的投诉）

序号	事项	预计完成时间
1		
2		

注：上述如有调整请提前通知技术支持部/QA

受控文件

客户投诉台账

[illegible]

记录编码 CA-11-21-R04-1.0

横琴宝锐生物科技有限公司
客户退货通知单

受控文件

退货公司名称: _____				
原采购订单编号	☐ HQBR _____		退回日期: ____年____月____日	
退回原因: ☐ 投诉 ☐ 其他				
货号	名称	规格	批号	退回数量
注意事项: 1 如为低温保存的产品, 退回的产品连同本单据, 打包做好防护后, 在泡沫箱中加冰袋(结冰状态, 推荐不少于11个/箱) 或足够数量的干冰, 多层密封打包。并在外箱标识"退货"。 2.为保障运输过程产品的质量, 请走顺丰航空寄回, 特殊情况以双方认可的运输方式为准。 3.退货地址及联系方式: 横琴宝锐产品: 周想英15617670279 河南省郑州市高新区企业公园12号楼1102室				

记录编码: CA-11-21-R05-1.0

珠海宝锐生物科技有限公司
客户退货通知单

受控文件

退货公司名称: _____				
原采购订单编号	☐ ZHBR _____ ☐ HQBR _____		退回日期: _____年____月____日	
退回原因: ☐ 投诉 ☐ 其他				
货号	名称	规格	批号	退回数量
注意事项: 1 如为低温保存的产品, 退回的产品连同本单据, 打包做好防护后, 在泡沫箱中加冰袋(结冰状态, 推荐不少于11个/箱)或足够数量的干冰, 多层密封打包。并在外箱标识"退货"。 2.为保障运输过程产品的质量, 请走顺丰航空寄回, 特殊情况以双方认可的运输方式为准。 3.退货地址及联系方式: 试剂类型的产品: 彭冠华 13612223528 珠海市香洲区南屏科技工业园屏北一路333号1栋2楼				

记录编码: CA-11-21-R05-1.0

珠海宝泰仪生物科技有限公司
客户退货通知单

受控文件

退货公司名称: _____				
原采购订单编号	☐ BTE-XSDD _____			退回日期: ____年____月____日
退回原因: ☐ 投诉 ☐ 其他				
序号	名称	规格	批号	退回数量
注意事项: 1.对于有运输锁的产品, 必须按照说明书, 在软件界面和机械硬件上完成运输锁上锁操作; 2.至少在原包装的基础上进行包装运输, 有条件的可以在原包装上外加固木架包装运输; 3.退换货时, 请保证装箱配件清单上的物品数量完整 3.退货地址及联系方式: 仪器类型的产品: 蔡栢炜15913254610 珠海市香洲区南屏科技工业园屏东三路3号D栋5楼				

记录编码: CA-11-21-R05-1.0