

## 2017 年服務品質問卷客戶回饋意見回覆

業務別	客戶問題	回應內容
產品或產出結果或報告(89)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成果報告應再詳細一些。</li> <li>2. 有些時間點小鼠不好訂購。老年鼠價格偏貴。</li> <li>3. 報告內容正確性提升與減少 typing error。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 感謝您的建議，我們會將這些建議納入服務報告撰寫考量。</li> <li>2. 本中心為提供客戶提供高品質實驗動物，乃相關支出之反應，請您見諒。為有效調節生產及應用，我們不定期會推出優惠售價，歡迎隨時至動物中心官網查詢，謝謝您。</li> <li>3. 感謝您的建議，我們已將此納入報告品質提升規劃。</li> </ol>
服務人員協助解決問題(91.22)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 曾詢問倉鼠飼養條件，沒有任何回覆</li> </ol>	<p>感謝您的意見，我們將強化回應效率，或您亦可使用本中心客服信箱 (<a href="http://www.nlac.org.tw/p14_contact.asp">http://www.nlac.org.tw/p14_contact.asp</a>) 進行留言詢問，降低漏接及漏回復電話之可能性。</p>
服務人員服務態度(92.67)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 線上詢問是否能提供基本人事英文履歷，回覆因個資法無法提供，之後僅要求提供網路上能公佈部分，回覆要上公文，但最後不了了之，感覺溝通平台有待加強。</li> <li>2. 健康監測檢體收取服務態度差。</li> </ol>	<p>感謝您的意見，我們會加強人員教育訓練。</p>
動物訂購-	<p>小鼠動物品質/健康狀況-</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不同批體重有落差。</li> <li>2. 品質不穩(裸鼠)。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2. 5. 7. 本中心小鼠係依週齡出貨。實驗動物在離乳前母鼠照顧程度不同，體重有個體差異為正常現象。若實驗祈望特定體重範圍，請洽本中心客服人員，本中心將提供客制化服務。</li> <li>3. 感謝您的提醒，我們將強化運輸箱品質。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. <b>動物運輸品質</b>-箱子容易受潮。</li> <li>4. 希望能有公開的 mouse list，讓大家能夠查詢國動有哪些老鼠，以增進合作機會。</li> <li>5. 購買同週齡實驗小鼠每批的體重都有些落差，會影響實驗準確度。</li> <li>6. 兔子與天竺鼠需求在業界很大，可以多評估如何順利供應。</li> <li>7. 同樣品系同樣週齡的老鼠體重差距很大。</li> <li>8. 有考慮生產 NOD/SCID mice 嗎？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 本中心販售小鼠清單，在本中心網站皆有公開資訊，請見： <a href="http://www.nlac.org.tw/">http://www.nlac.org.tw/</a> 動物供應項下；國家實驗鼠種原庫 <a href="http://www.nlac.org.tw/rmrc/webc/html/data/index.aspx?kw">http://www.nlac.org.tw/rmrc/webc/html/data/index.aspx?kw</a></li> <li>6. 天竺鼠目前產能充足，請洽本中心客服人員。紐西蘭大白兔亦提供販售，如有需求，亦洽本中心客服人員。</li> <li>8. NOD.CB17 <i>Prkdc<sup>scid</sup>/JNarl</i> 為本中心常態販售品系，歡迎至訂購系統中訂購，本中心亦生產 NOD.Cg-<i>Prkdc<sup>scid</sup>Il2rg<sup>tm1Wjl</sup>/YckNarl</i> (ASID) 小鼠，詳細資訊歡迎參考 <a href="http://www.nlac.org.tw/asid/index.asp">http://www.nlac.org.tw/asid/index.asp</a>，或洽詢客服人員。</li> </ol>
<b>客服系統及服務諮詢電話之品質</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 曾詢問倉鼠飼養條件，沒有任何回覆。</li> <li>2. 曾詢問相關問題，但未回電。</li> </ol>	感謝您的意見，我們將強化回應效率，或您亦可使用本中心服務信箱進行留言詢問，降低漏接電話之可能性。
<b>客訴案件之處理</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 曾詢問相關問題，但未回電。</li> </ol>	感謝您的意見，我們將強化回應效率，或您亦可使用本中心服務信箱進行留言詢問，降低漏接電話之可能性。
<b>網頁資訊</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 部分資料沒有更新。</li> <li>2. 目前病毒檢驗套組仍未全包 19 點。</li> <li>3. RMRC 的小鼠品系背景資料尚嫌不足。</li> <li>4. 網頁設計。</li> <li>5. 服務內容說明可再加強。</li> <li>6. 訂購畫面可以再精簡。</li> <li>7. 網頁過期資訊太多，新資訊亦不容易找到。</li> <li>8. 有時候會找不到填寫位置。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-19. 本中心新官網已上線，整合客戶需求並將資訊分門別類呈現，提供客戶更優質友善的搜尋及閱讀；另關於 RMRC 小鼠品系資料，目前仍致力於建立及收集資料中，尚請包涵。</li> <li>2. 病毒檢測經確認全部點選為 19 項病原，若您於點選時仍有問題，歡迎詢問客服人員。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. 線上詢問是否能提供基本人事英文履歷，回覆因個資法無法提供，之後僅要求提供網路上能公佈部分，回覆要上公文，但最後不了了之，感覺溝通平台有待加強。</li> <li>10. 曾詢問服務項目，因網站上無相關資訊。</li> <li>11. 網頁更新速度可以再加強。</li> <li>12. 網頁介面設計更人性化一點。</li> <li>13. 官網的會員登錄很難找，都要找很久。</li> <li>14. 使用介面不夠直覺，不易操作。</li> <li>15. 不能遠端簽入，遠端分析結果。</li> <li>16. 網頁資訊不足，如英文網頁及南科中心網頁皆有待加強。</li> <li>17. 介面應該更簡單操作。</li> <li>18. 網站技術支援資源分類不夠友善，常無法一次或直覺找到所需資訊。(列入優先改善項目及方向)</li> <li>19. 訂貨系統可以再美麗一點。</li> </ol>	
<b>病原檢測服務滿意度</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 排程太滿，請增加產能。</li> <li>2. 常常額滿，以致於要延後送檢時間。</li> <li>3. 曾詢問相關問題，但未回電。</li> <li>4. 希望南區也可以做動物健康監測。</li> </ol>	<p>1-4 感謝您的建議，我們已將送檢時程線上化提供點選，客戶可依照欲送檢時程進行點選，目前訂單並未額滿，歡迎線上申請，也建議客戶提前規劃送檢日期，若需緊急送檢，請與本中心客服人員聯絡，本中心將視情況加收緊急送檢費用。南部設施提供送檢之服務，目前仍在規劃評估階段，謝謝建議。</p> <p>3. 因詢問客戶多，有時去電客戶未接或不接，建議如果一天內未收到回覆，亦可主動來電再次詢問。</p>

<p><b>病理診斷服務</b></p> <p><b>滿意度</b></p>	<p>-服務申請流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂單太多，要很早預定。</li> <li>2. 排程太滿，請增加產能。</li> <li>3. 切片製作服務品質-切片厚度不合。</li> <li>4. 切片製作服務品質-交貨速度慢。</li> <li>5. 有些服務需等 2~3 個月(病理切片及判讀)，飼養空間有時無法容納(從國外進口需要代養)，希望可以擴大服務需求，謝謝!!</li> <li>6. 建議能增加提供組織切片服務的量。</li> <li>7. 能否對送件 CBC 檢體若有不合要求或 clot 者第一時間即告知補件，而非是之後在後續報告上空白或僅標註 sample clot，易造成實驗數據缺乏，影響整體實驗進行。</li> <li>8. 檢體收取服務人員態度需改善。</li> <li>9. 器官切片，做染色需排很久，希望訂單一次數量不要讓人訂太多，這樣會有排擠效應。</li> <li>10. 動物切片的檢驗可否多安排人力以增加檢驗速度？</li> <li>11. 檢驗報告品質要等太久了。</li> </ol>	<p>1-2, 4-6, 9-12 感謝您的建議，我們已將送檢時程線上化提供點選，客戶可依照欲送檢時程進行點選，目前訂單並未額滿，歡迎線上申請，也建議客戶提前規劃送檢日期，若需緊急送檢，請與本中心客服人員聯絡，本中心將視情況加收緊急送檢費用。本中心亦提供客制化服務，將依客戶需求量身制訂，請洽本中心客服人員。</p> <p>3、7、8、13 我們將加強人員教育訓練及內部溝通，並持續優化服務品質。</p>
--	--	--

	<p>12. (病理診斷)國家實驗動物中心的優秀服務品質使我們委託國家實驗動物中心大量的實驗工作，因為實驗動物中心人手有限，所以部分工作我們不得不找其他較差的廠商替代。我們還是希望找品質優良、穩定動物中心服務確保實驗上的可靠，因此想請問你們是否能增加人力呢？</p> <p>13. 報告出來希望附一份合理區間表格。</p>	
<p><b>國家實驗鼠種原庫服務</b></p>	<p>服務申請流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 排程時間有點久。</li> <li>2. 希望訂單可以線上填寫不用透過專人信件往來，另外關於排程的部份不知道可否透明化，直接顯示用網站上顯示可排定的時間。</li> <li>3. 排單等候時間有點久，希望可以改善。</li> <li>4. 胚幹細胞及實驗動物進口服務品質：有些單位無法代為進口，如 Cambridge、RIKEN。</li> <li>5. 國家實驗鼠種原庫線上資料庫：關於各種老鼠的基因型鑑定跟送入的 construct 建構並不完整。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2. 3. 感謝您的意見。目前國家實驗鼠種原庫案件較多，尚需請客戶耐心等待。</li> <li>4 本中心可協助客戶服務進口之單位為 EuCOMM 及 International Mouse Strain Resource (IMSR, <a href="http://www.findmice.org/repository">http://www.findmice.org/repository</a>)，網頁內除 Taconic Biosciences (TAC) 及 JAX Mice and Services (JAX) 不提供進口外，其餘多個單位歡迎客戶多加利用。</li> <li>5 國家實驗鼠種原庫內小鼠資料，屬動物中心自行開發或寄存者願意分享之資料，我們皆放於網站上供客戶參考，若屬客戶委託產製之客制化動物，我們皆會提供客戶基因型鑑定及 construct 資料，歡迎與本中心客服詢問。</li> </ol>
<p><b>代養服務</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 動物代養的繁殖費目前稍微偏高，如果可以調降，可以大幅協助國內研究人員使用。</li> </ol>	<p>本中心提供高品質飼育環境及高素質飼育人員，以確保客戶的動物在本中心飼育品質及安全無虞。為鼓勵客戶長期使用服務，本中心提供數種優惠收費方案，方案內容請參考 <a href="http://www.nlac.org.tw/p17_price_detail.asp?nid=31&amp;ppage=0">http://www.nlac.org.tw/p17_price_detail.asp?nid=31&amp;ppage=0</a>，歡迎多加利用。</p>
<p><b>教育訓練服務</b></p>	<p>線上報名系統：</p>	<p>1、2、3、4、5、21 感謝您的建議，我們將儘速改善系統問題及場地停車位告知。</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 付款區域可再清晰一點。</li> <li>2. 有時報名系統太混亂。</li> <li>3. 從首頁不容易找到教育訓練新資訊。</li> <li>4. 不能線上取消報名。</li> <li>5. 可嘗試建立線上報告同時繳費即建檔完成，而非需再傳真相關證明，效率待提昇。</li> <li>6. 線上教育訓練系統之開課資訊通知服務：</li> <li>7. 在開始報名後才收到通知，已無報名名額。</li> <li>8. 部分課程非常熱門，看到通知立刻報名可能無法請假，確定能請假卻額滿無法報名。</li> <li>9. 太晚公告。</li> <li>10. 教育訓練服務品質：希望能增加南部場地課程。</li> <li>11. 場地有點遠。</li> <li>12. 希望可以多開一些動物相關的課程。</li> <li>13. 希望能增加或分散實驗動物相關訓練課程的場次與時間，或是否可增加錄影線上課程，因飼養動物須輪班，往往僅一人可請假參加非常可惜。</li> <li>14. 希望能多開設小鼠操作技術課程或演講。</li> <li>15. 增加多點宣傳，讓學生知道相關有興趣課程。</li> <li>16. 訓練課程或講習也到中部舉辦。</li> <li>17. 增開南部設施教育訓練課程。</li> </ol>	<p>6、7、8、9、13、14、15、22 開課資訊我們會同時 E-mail 及線上公告，歡迎隨時至動物中心網站查詢開課課程。因目前線上課程規畫尚未完善，故目前仍未提供線上課程，待完整規畫後將以公告方式供客戶線上申請。</p> <p>10、11、12、16、17、18、19、20、23 本中心為落實 3R 精神，提供高品質實驗動物及高素質指導人員指導教育訓練，提供學員知識及技術兼具之課程，並為增加課程多元化，故課程費用及開課場地皆有所考量，尚請見諒。</p>
--	--

	<p>18. 雖然課程內容非常充實，動物課程費用太昂貴了，有些單位人員無法自費參加，且上課地點侷限在南港。</p> <p>19. 收費對於學生負擔有點過高。</p> <p>20. 南區對於舉辦教育訓練的行前通知不太完善</p> <p>21. 行政流程可以再簡化一些。</p> <p>22. 停車位太少。</p> <p>23. 多在南院增加教育訓練相關課程，減少讓南部研究人員遠從南部北上參加教育訓練的次數。</p>	
<p><b>繳款方式</b></p>	<p>1. 校方轉帳扣款之手續費仍轉嫁到使用者。</p> <p>2. 應該使用科技部報帳方式直接由學校會計作業，無須個人先付款，非常麻煩。</p> <p>3. complicated</p> <p>4. 可再增加線上刷卡服務。</p> <p>5. 之前可以先存一錢在裡面，現在取消，變成每次使用都要繳一次錢，很不方便。</p> <p>6. 因報帳方式是用學校的程序，建議一萬元以上發票的開立可以在網站上勾選三估或者分拆的選項，不然每次都要因為發票的事情溝通好幾次，很沒有效率。</p>	<p>1、3、5 本中心依營業稅法之相關規定，需待服務完成後才可開立發票，無法以寄款預付方式讓客戶先核銷計畫經費，敬請見諒。</p> <p>2、本中心在服務完成後即會開立發票，客戶在收到本中心發票後即可使用計畫經費核支及報帳，無須個人墊款。</p> <p>4、為提升客戶付費之方便性，目前已提供種原分讓出口服務及報名教育訓練課程學員使用線上刷卡服務，未來我們將盡力擴展至本中心所有服務適用，謝謝您的等待。</p> <p>6、本中心已提供服務估價單及帳單線上分拆及下載功能，無須客戶來電告知，歡迎多多利用。</p>
<p><b>發票開立品質</b></p>	<p>1. 操作介面繁瑣。</p> <p>2. 超過一萬元之訂單需估價單但要打電話去要才</p>	<p>1、2、3 本中心已提供服務估價單及帳單線上分拆及下載功能。有鑑於使發票明細呈現單純化，客戶可合併估價單上之服務明細進行核銷。</p>

	<p>有。</p> <p>3. 發票明細無法與估價單內容同步。</p> <p>4. 發票應註記是那一個案件。</p> <p>5. 開放學校會計作業由科技部研究計劃直接支付。</p> <p>6. 希望發票日期能再有彈性空間。</p> <p>7. 發票開立緩衝期過短，造成行政業務麻煩。</p>	<p>5、本中心在服務完成後即會開立發票，客戶在收到本中心發票後即可使用計畫經費核支及報帳，為使客戶經費靈活運用，並不干涉客戶帳款由何處支付。</p> <p>6、7 本中心依營業稅法之相關規定，服務完成後需開立發票，若客戶於核銷時程上有疑慮，請於收到動物 7 天內或簽收帳單備註欄位說明欲開立發票日期，我們將盡力協助客戶，但恕無法保證。</p>
<b>其他行政</b>	政府單位採購，如無人員現場投標，能否以電子投標方式執行？	目前本中心採紙本投標方式，您可將投標紙本文件郵寄至本中心，貴公司人員無需在場，開標時直接以貴單位投標文件內填寫之價格進行競標。
<b>中心公共議題</b>	<p>1. 希望動物中心日後可以提供場地租借服務。</p> <p>2. 希望在竹北生醫園區的動物站進駐能夠順利進行(等待很久了!!!)，謝謝</p> <p>3. zygote 收費可以更親民。</p>	<p>1、2 本中心新竹實驗室大型動物及啮齒類代養已開放服務，詳見官網公告 (<a href="http://www.nlac.org.tw/p6_announcement_detail.asp?cid=1&amp;nid=54">http://www.nlac.org.tw/p6_announcement_detail.asp?cid=1&amp;nid=54</a>) 歡迎多加利用。</p> <p>3 感謝您的建議，本中心將納入考量。</p>