

北京医卫融创精准医疗与基因康复研究院

投诉受理管理制度

- 1、本研究院对外公开投诉渠道：投诉电话 010-68185836、办公邮箱 bangongshi@ywrc.org.cn，制度张贴在办公场所醒目位置。
- 2、专人负责投诉登记，3 个工作日受理对接，7 个工作日办结反馈；疑难事项最长 15 日办结并告知投诉人。
- 3、所有投诉统一记入《投诉台账》，内容：投诉日期、诉求、处理经过、办结结果、回访情况。
- 4、全年无有效投诉则留存《零投诉说明》；如有投诉做到件件闭环、回访满意。
- 5、台账、处理凭证统一归档留存。

北京医卫融创精准医疗与基因康复研究院

