

2018 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
網頁資訊	<ol style="list-style-type: none"> 希望網頁可以再更簡單容易操作，另外希望可以多一點動物技術相關的文章 建議可以有組織架構下的負責人員聯絡資訊，較好在網站上可以找到負責人員(例如：檢驗，發票等問題)，可直接連絡溝通。 會員介面可提供申請步驟說明 	<p>本中心會將以上建議納入網頁優化考量。</p>
動物訂購服務	<ol style="list-style-type: none"> 常用的一兩種動物品系常常在出貨日前一個月就被訂購完畢，希望能增加 10~20%的繁殖量。(當然必須全盤考量：譬如每年的淡旺季月份、有哪些品系是可以增加/減少繁殖的、人力和空間因素等等) 進貨之同一週齡小鼠體重差異大 Nu mice 很容易長毛 動物送達時間過早(早上 4-5 點)，不利實驗動物分籠與照護。 	<ol style="list-style-type: none"> 為兼顧動物供應量及動物福祉，減少犧牲未能銷售的動物，本中心依訂單需求即時調節產能增加供應，有時需要稍加等待，敬請客戶體諒。 本中心小鼠係依週齡出貨。在離乳前因母鼠照顧程度不同，小鼠體重有個體間差異為正常現象。若實驗上有特定體重範圍之需求，請洽本中心業務窗口，可提供客製化服務。 CAnN.Cg-<i>Foxn1</i>^{nu}/CrlNarl(NUDE)小鼠的毛髮角質化功能異常，但未完整角質化之毛髮仍會生長，身體部分區域之皮膚出現小細毛的情形是正常的現象。一般而言，部分 NUDE 小鼠自 5 週齡起在背部長出稀疏短毛，約在 8-9 週齡時便會消失，但也有文獻指出 4 月齡仍可發現小細毛。詳細說明可參本中心網頁-常見問題-動物供應(http://www.nlac.org.tw/p8_qa5.asp)。 由於本中心運送單位眾多，皆安排固定路線，基於駕駛安全及動物福祉考量，動物送達時間可能會略早或略晚，敬請客戶見諒。如有特殊需求可事先與本中心聯繫。
國家實驗鼠種原庫服務	<ol style="list-style-type: none"> 胚幹細胞及實驗動物進口服務不是只有提供諮詢嗎？ 進口速度有點慢 	<p>1. 本中心包套進口服務可協助進口之單位為 EuCOMM 及 International Mouse Strain Resource (IMSR, http://www.findmice.org/repository)，網頁內除 Taconic Biosciences (TAC) 及 JAX Mice and Services (JAX)外，本中心提供其他</p>

		<p>種原庫的進口服務。本服務一年開放兩次，開放時間請參考本中心官網。</p> <p>2. 實驗鼠進口業務涉及出口國及進口國的官方進出口檢疫流程，公文遞件及主管機關審查等不確定因素甚多，敬請客戶耐心等候。</p>
代養服務	1. 希望提供網路查詢代養繁殖服務相關月報表	本中心會將以上建議納入系統優化考量。
動物試驗服務	1. 服務申請流程審查時間過久	本中心會將以上建議納入服務優化考量。
病原檢測服務	<p>1. 提高收件時間彈性</p> <p>2. 網路介面不夠友善，每種動物只能記憶一組常用選項</p> <p>3. 血清學檢測仍然有偽陽性的疑慮，應提高準確度</p> <p>4. 感覺偶爾會有偽陽性的狀況，但是追加同籠動物再檢查後又是陰性</p>	本中心已優化病原檢測訂購系統，請多加利用並提早申請。血清學 ELISA 抗體檢測法用於病原檢測之第一線篩檢，敏感度高但專一性較低，若懷疑檢測結果為偽陽性時，建議進行第二線的 IFA 檢測，確認檢測結果。
收費與繳款	<p>1. 建議付款方式，改 7-11 繳款單</p> <p>2. 催收帳款過於快速或頻繁</p> <p>3. 請允許直接由會計轉帳，而非直接由主持人或助理現金匯款再核銷</p> <p>4. 說過要先開估單很多次 可是還是會忘記</p> <p>5. 發票開立較慢，上網簽收後等一段時間</p> <p>6. 希望可以開放寄款</p>	<p>1. 本中心服務帳單已可於便利超商繳款，繳款金額上限為 20,000 元。</p> <p>2. 本中心依主管機關相關規定，於繳費期限逾期後需辦理帳款催繳作業，請客戶務必於繳費期限內繳清相關關用。</p> <p>3. 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。本中心收款方式說明可詳本中心官網(http://www.nlac.org.tw/p7_payment2.asp)</p> <p>4. 本中心各項服務可於服務訂購系統下載報價單 (路徑：會員登入→會員資料→帳務帳單查詢。) 請自行下載使用。</p> <p>5. 發票開立採批次處理，如有特殊需求請於簽收時備註。</p> <p>6. 本中心依營業稅法之相關規定，無法開放寄款預付，敬請見諒。</p>
客服系統及服務諮詢	1. 電話語音過度繁雜	本中心會將以上建議納入系統優化考量。
希望動物中心提供其他動物	<p>影像、動物試驗、病理分析技術服務：</p> <p>電顯、照相、針對老化、發炎和更年期等大小鼠的</p>	本中心會將以上建議納入服務優化考量。

品系、產品或服務	血液分析、組織切片染色 教育訓練： <ol style="list-style-type: none">1. 卵巢移植技術課程等等2. 小動物模式實驗技術開課3. 實作(手術)教育訓練課程4. 增開全英文的動物操作技術或人道實驗動訓練的課程，讓國際學生也能獲得更有品質的專業訓練5. 教育訓練應有規劃，例如該年度進行小鼠實驗操作培育，次年度可以提供大鼠等	
-----------------	---	--