

## 江苏凯基生物细胞问题意见反馈表

### 尊敬的客户：

您好！非常抱歉您在使用我们的细胞产品过程中出现了问题。请由细胞的实际操作者详细填写本表格并发送至邮箱[keygenbio@keygentec.com.cn](mailto:keygenbio@keygentec.com.cn)，凯基技术支持将于24小时之内联系您处理，您填写的越详细越真实，越有利于更快地解决您的问题。感谢您的理解与配合！

订单信息（建议由经销商协助填写）

订购信息	
经销商：	销售员：
联系电话：	E-mail：
到货日期：	投诉日期：
客户信息	
终端客户实际操作者：	终端客户单位：
终端客户地址/电话号码/邮箱地址：	

[请提供下相关信息以便我们解决问题、请完整填写。如果填写不完整将会被退回，影响问题处理的进度。](#)

1.凯基产品货号、批号以及细胞英文名称：

2.细胞培养使用的试剂耗材基本信息：

A.血清是否灭活： 是  否

B.是否使用双抗： 是  否

如果有请您提供名称，厂家以及货号：

C.基础培养基名称，厂家以及货号：

D. 血清名称，厂家以及货号：

E. 消化液名称，厂家，货号以及浓度：

F. 培养器皿的种类，名称，厂家以及货号：

G.冻存液的成分、配比以及 DMSO 的厂家以及货号：

3.是否了解过细胞的基本信息？（如 ATCC 官网产品信息表）

是  否

4.是否详细阅读过细胞使用说明书及动物细胞培养指南？

是  否

**备注：如果您收到的细胞是以冻存管的形式发货，请填写（11-15）项内容**

5.简单描述一下您的细胞的问题以及应对方法：

6.发现细胞问题的时间：（请提供相应时间段细胞的 100×照片，3 个视野）

- A. 签收细胞 24h 内
- B. 第一次传代后 24h
- C. 第一次传代后 48h
- D. 第二次传代后 24h
- E. 签收细胞后一周

7.细胞是否继续培养中：

是  否

8. 简单描述一下您的细胞传代过程以及传代后 24h 的 100×照片，3 个视野：

9.细胞第一次传代后是否冻存？

是  否

如有请详细描述细胞冻存的具体操作过程

10.发现细胞问题后是否有复苏之前冻存的细胞？如有，请详细描述细胞复苏过程及复苏后 10min、24h 细胞 100×照片，3 个视野；

11.是否在收到细胞后及时复苏：

是  否

如未及时复苏请详细描述您的处理方法及冻存管保存条件：

- 12.简单描述一下您的细胞的问题以及应对方法:
- 13.发现细胞问题时距离复苏的时间(请提供相应时间段的 100×照片,3 个视野):
- F. 细胞复苏后 10min (细胞已基本沉降)  
若此阶段倒置显微镜下观察活细胞数量明显偏低,请及时联系技术人员
  - G. 细胞复苏后 24h  
若细胞复苏后 24h 发现细胞问题,请详细描述您细胞复苏的全过程
  - H. 细胞复苏后 72h
  - I. 细胞复苏后一周
- 14.细胞是否继续培养中:  
是  否
15. 简单描述一下您的细胞传代过程以及传代后 24h 的 100×照片, 3 个视野:
- 16.您最希望我们提供怎样的帮助: