ระเบียบปฏิบัติ (PROCEDURE)

เรื่อง การให้บริการ

(PPN - 009)

1			01 มี.ค. 2558	OAR 8/58
0			01 ต.ค. 2552	
Rev.	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ	มีผลบังคับใช้	หมายเลขคำร้องขอแก้ไขเอกสาร

1. จุดประสงค์

เพื่อกำหนดวิธีการ การให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด

2. ขอบเขต

ใช้สำหรับการให้บริการแก่ผลิตภัณฑ์หลังการขายในระยะเวลาประกันผลงาน

3. นิยาม / คำจำกัดความ

3.1 ผลิตภัณฑ์ในระยะประกัน หมายถึง ผลิตภัณฑ์ตามที่ระบุไว้ในคู่มือคุณภาพ ข้อ 3.3 และบริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด ได้ออกใบรับประกันคุณภาพไว้ให้แก่ลูกค้า และยังไม่เกินวันที่ระบุการประกันคุณภาพสิ้นสุด

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 กรรมการผู้จัดการ มีหน้าที่รับผิดชอบ

4.1.1 ลงนามในใบรับประกันคุณภาพ

4.1.2 พิจารณาสั่งการให้บริการลูกค้าเป็นไปโดยประสิทธิผล

4.2 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบ

4.2.1 ทบทวนและพิจารณาการปฏิบัติการให้บริการ

4.2.2 เป็นศูนย์กลางการประสานงานเรื่องการให้บริการกับลูกค้าและภายในบริษัทฯ

4.2.3 ประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในบริษัทฯ เพื่อเตรียมการปฏิบัติการให้บริการ

4.3 หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รับผิดชอบในการเตรียมทีมงานสนับสนุนการให้บริการตามที่รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาดต้องการ

4.4 หัวหน้าแผนกแผนงานและประมาณการหรือพนักงานที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบ

4.4.1 ประเมินค่าใช้จ่ายในการให้บริการเสนอรองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด

4.4.2 ประสานงานหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัทฯ ในการจัดเตรียมทีมงานสนับสนุน

4.4.3 ดำเนินการด้านการบริการให้มีประสิทธิผล

5. แผนผังกระบวนการ

ไม่มี

6. กระบวนการ

6.1 การให้บริการลูกค้าในระยะประกัน

6.1.1 ในกรณีมีข้อตกลงกับลูกค้า ให้รองผู้จัดการฝ่ายตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ทำใบรับประกันคุณภาพเสนอกรรมการผู้จัดการเพื่อลงนาม

6.1.2 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ทำสำเนาใบรับประกันคุณภาพที่ลงนาม แล้วเก็บเรื่องไว้กับ “การทบทวนข้อตกลง” ของงานนั้น ต้นฉบับส่งให้ลูกค้า

6.1.3 ผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด จัดให้มีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ในข้อ 3.1 ตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า โดยบริการตามรายการตรวจสอบในระยะเวลารับประกัน แล้วกรอกรายละเอียดลงในแบบ “รายงานผลการตรวจสอบผลิตภัณฑ์” และให้ลูกค้าลงนาม เก็บเป็นบันทึกไว้เป็นหลักฐานและรายงานกรรมการผู้จัดการทราบ

6.1.4 หากผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด มีความเห็นเพิ่มเติมที่ต้องบริการลูกค้านอกเหนือจากรายการตรวจสอบในระยะเวลารับประกัน ให้เสนอรองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคพร้อมประเมินค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น

6.1.5 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคทบทวนและเสนอราคาค่าบริการให้กรรมการผู้จัดการลงนามอนุมัติ

6.1.6 กรรมการผู้จัดการพิจารณาข้อเสนอ หากไม่เห็นชอบให้ส่งคืนรองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคเพื่อปรับปรุงแก้ไข หากเห็นชอบจึงลงนามอนุมัติ

6.1.7 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคแจ้งให้ลูกค้าทราบและติดต่อประสานงานกับลูกค้า ถ้าลูกค้าไม่ต้องรับการบริการให้ยุติการติดตาม หากลูกค้าต้องการ รับการบริการให้ดำเนินการตาม “การทบทวนข้อตกลง”

6.1.8 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคประสานงานกับผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด เตรียมทีมงานเพื่อการบริการลูกค้าตามที่ได้นัดหมายกันไว้

6.1.9 ผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด รับผิดชอบการบริการและควบคุมดูแล และ/หรือมอบหมายให้มีผู้ดูแลให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิผล และจัดทำรายละเอียดการให้บริการเสนอรองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิค

6.1.10 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคจัดทำรายงานการให้บริการดังกล่าวเสนอกรรมการผู้จัดการภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่วันให้บริการ

6.2 การให้บริการลูกค้าในกรณีที่เกิดความชำรุดเสียหายในระยะเวลารับประกัน

6.2.1 ในกรณีมีข้อตกลงกับลูกค้าให้รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ทำใบรับประกันคุณภาพเสนอกรรมการผู้จัดการเพื่อลงนาม

6.2.2 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ทำสำเนาใบรับประกันคุณภาพที่ลงนามแล้วเก็บเรื่องไว้กับ “การทบทวนข้อตกลง” ของงานนั้น ต้นฉบับส่งให้ลูกค้า

6.2.3 หากมีรายการใดรายการหนึ่งเกิดความชำรุดเสียหายอันมิได้เกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้ใช้งาน หรือการใช้งานผิดประเภท และลูกค้าได้แจ้งรายการเสียหายดังกล่าวให้บริษัทฯ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว กรรมการผู้จัดการมีหน้าที่ลงนามรับทราบและส่งเรื่องให้รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ทบทวนข้อตกลง และพิจารณาการปฏิบัติการให้บริการ

6.2.4 ผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาดประสานงานกับหัวหน้าแผนกแผนงานประมานการหรือนายช่างควบคุมงานหรือพนักงานที่ได้รับมอบหมาย โดยจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวในข้อ 6.2.3 เพื่อรับทราบและเตรียมการปฏิบัติการให้บริการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

6.2.5 หัวหน้าแผนกแผนงานและประมานการนายช่างควบคุมงานหรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและวางแผนการปฏิบัติงาน จัดเตรียมทีมงานสนับสนุน วัสดุ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในการให้บริการ พร้อมแจ้งแผนการให้บริการให้ผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ทราบ ผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด แจ้งให้รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคเพื่อนำเสนอกรรมการผู้จัดการต่อไป

6.2.6 หัวหน้าแผนกการตลาดหรือหัวหน้าแผนกแผนงานและประมาณการหรือนายช่างควบคุมงานหรือพนักงานที่ได้รับมอบหมาย ประสานงานกับลูกค้าเพื่อนัดหมายการให้บริการ โดยประสานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานโดยเร็ว และรายงานการให้บริการแก่ลูกค้าต่อผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ตามแบบฟอร์ม “การให้บริการในระยะประกัน”

6.2.7 เมื่อผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ลงนามแล้ว ให้นำเสนอรองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือรองผู้จัดการฝ่ายเทคนิคเพื่อนำเสนอลูกค้าเพื่อลงนาม และนำเสนอกรรมการผู้จัดการเพื่อทราบและลงนาม

6.2.8 กรรมการผู้จัดการลงนามรับทราบผลการดำเนินงาน และจัดทำสำเนาเก็บเข้าแฟ้ม “การให้บริการในระยะประกัน” ต้นฉบับจะส่งให้ลูกค้าเพื่อรับทราบ

7. บันทึกคุณภาพ

7.1	รายงานการตรวจสอบผลิตภัณฑ์	: F100
7.2	แบบฟอร์มการให้บริการในระยะประกัน	: F101

8. เอกสารอ้างอิง

8.1	บันทึกคุณภาพ	: PQM - 002
8.2	การทบทวนข้อตกลง	: PPN - 001
8.3	การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า	: PPN - 002
8.4	ใบรับประกันคุณภาพ	