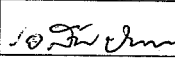
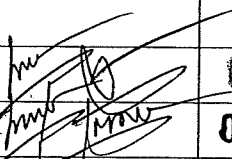
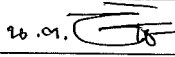





ระเบียบปฏิบัติ (PROCEDURE)  
เรื่อง การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า  
(PPN - 002)

1			01 เล.ธ. 2558	DAR 2/58
0	ว.ศ. 		01 ต.ค. 2552	
Rev.	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ	มีผลบังคับใช้	หมายเลขคำร้องขอแก้ไขเอกสาร



บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด  
THE BANGKOK DOCK CO., (1957) LTD.

หมายเลขเอกสาร : PPN - 002

หน้า: 1 จาก 3

ชื่อ : ระเบียบปฏิบัติ ( Procedure )  
การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า

1. จุดประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ สามารถตอบสนองการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขตามคำร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

2. ขอบเขต

ใช้สำหรับกรณีที่มีคำร้องเรียนของลูกค้าของบริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด

3. นิยาม / คำจำกัดความ

ไม่มี

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 หัวหน้าแผนกการตลาด ,หัวหน้าแผนกธุรการ หรือพนักงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับข้อมูล หรือเอกสารจากลูกค้า เพื่อจัดเตรียมและรวบรวมนำเสนอรองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด

4.2 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางการประสานงานระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า และแจ้งผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันให้ลูกค้าทราบ

5. แผนผังกระบวนการ

ไม่มี



บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด  
THE BANGKOK DOCK CO., (1957) LTD.

หมายเลขเอกสาร : PPN - 002

หน้า: 2 จาก 3

ชื่อ : ระเบียบปฏิบัติ ( Procedure )  
การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า

6. กระบวนการ

- 6.1 เมื่อหัวหน้าแผนกการตลาดหรือนายช่างกองปฏิบัติการ หรือ หัวหน้าแผนกธุรการ หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งถึงคำร้องเรียนของลูกค้า ให้จัดเตรียมและรวบรวมเอกสารอ้างอิง เช่น โทรสารจดหมายร้องเรียนของลูกค้า “บันทึกคุณภาพ” ของผลิตภัณฑ์นำเสนอรองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือ ผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด
- 6.1.1 ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งรายละเอียดไม่ชัดเจน คลุมเครือ นายช่างกองปฏิบัติการหรือ หัวหน้าแผนกธุรการ หรือพนักงานที่เกี่ยวข้อง ต้องสอบถามกลับไปยังลูกค้าอีกครั้ง เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมให้ชัดเจน
- 6.1.2 ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งรายละเอียดครบถ้วนให้นำเอกสารและรายละเอียดที่จัดเตรียมและรวบรวมคำร้องเรียนของลูกค้า แจ้งรองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ทราบ เพื่อพิจารณา
- 6.1.3 ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งคำร้องเรียน โดยติดต่อทางโทรศัพท์มายังบริษัทฯ ให้หัวหน้าแผนกการตลาดหรือนายช่างกองปฏิบัติการ หรือ หัวหน้าแผนกธุรการ หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องบันทึกคำร้องเรียนของลูกค้าที่ติดต่อทางโทรศัพท์ ใน “บันทึกคำร้องเรียนของลูกค้า” โดยบันทึกรายละเอียดความต้องการ คำร้องเรียนของลูกค้า ให้ชัดเจน และรวบรวมคำร้องเรียนของลูกค้า แจ้งรองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ทราบ เพื่อพิจารณา และดำเนินการ ในข้อ 6.2 ต่อไป
- 6.2 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด จดบันทึกลงในแบบฟอร์ม “บันทึกคำร้องเรียนจากลูกค้า”
- 6.3 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาดหรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ส่งสำเนาแจกจ่าย “บันทึกคำร้องเรียนจากลูกค้า” และ/หรือ เอกสารอ้างอิงให้กับหัวหน้าหน่วยงานประกันคุณภาพ
- 6.4 หัวหน้าหน่วยงานประกันคุณภาพดำเนินการตาม “การปฏิบัติการแก้ไข” แล้ว  
ส่งสำเนาแจกจ่ายผล “รายงานการปฏิบัติการแก้ไข (CAR)” ให้กับรองผู้จัดการ ฝ่ายการตลาด หรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด



บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด  
THE BANGKOK DOCK CO., (1957) LTD.

หมายเลขเอกสาร : PPN - 002

หน้า: 3 จาก 3

ชื่อ : ระเบียบปฏิบัติ ( Procedure )  
การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า

- 6.5 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด ทำจดหมายแจ้งให้ลูกค้าทราบ แล้วนำจดหมายแจ้งลูกค้า "บันทึกคำร้องเรียนจากลูกค้า" ต้นฉบับ และ/หรือ เอกสารอ้างอิงเก็บ ไว้เป็น บันทึกคุณภาพของคำร้องเรียนจากลูกค้าด้วย
- 6.6 รองผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือผู้อำนวยการกองธุรกิจและการตลาด นำ "บันทึกคำร้องเรียนจากลูกค้า" นำเสนอที่ประชุม "การทบทวนระบบคุณภาพของฝ่ายบริหาร"
- 6.7 หากผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันดังกล่าว ได้เกิดขึ้นอีกภายหลัง ให้ปฏิบัติตามข้อ 6.1 ถึง 6.7 ตามลำดับ
- 6.8 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าทั้งหมดให้เก็บไว้ที่ศูนย์กลางควบคุมเอกสาร ( DOCUMENT CONTROL )

#### 7. บันทึกคุณภาพ

- 7.1 บันทึกคำร้องเรียนจากลูกค้า : F 011
- 7.2 จดหมายแจ้งลูกค้า

#### 8. เอกสารอ้างอิง

- 8.1 บันทึกคุณภาพ : PQM - 002
- 8.2 การทบทวนระบบคุณภาพของฝ่ายบริหาร : PQM - 003
- 8.3 การปฏิบัติการแก้ไข : PQA - 008
- 8.4 รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไข (CAR) : F 102

แก้ไขครั้งที่ : 0

F 002