

ภาคผนวก ณ

ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน

WORK INSTRUCTION

การสื่อสารและระเบียบปฏิบัติ
เมื่อเกิดข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

Document No.	Effective Date : 10/03/2021
WI-EE-013	Revision No. : 0

จัดทำโดย (Prepared)	ตรวจทานโดย (Checked)	อนุมัติโดย (Approved)
<div>Name : <div></div></div> <div>Position : Foreman</div>	<div>Name : <div></div></div> <div>Position : MGR</div>	<div>Name : <div></div></div> <div>Position : AGM</div>

รายการบันทึกประวัติการแก้ไขเปลี่ยนแปลงคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน WI-EE-013

ลำดับ	บันทึกการเปลี่ยนแปลง	วันที่จัดทำ	แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้
1	จัดทำขึ้นใหม่เพื่อรองรับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2015	5/03/2021	0	10/03/2021

	การสื่อสารและประเมินปฏิบัตินี้มีจุดประสงค์เรื่องด้านสิ่งแวดล้อม	รหัสเอกสาร	WH-EE-013	แก้ไขครั้งที่	0
	บริษัทสมบรูณ์แห่งหนึ่งเห็นเป็นวัตถุประสงค์ในการจัดทำ และบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล แคสดีล โปรดักส์ จำกัด	วันที่บังคับใช้	1/09/09	วันที่	1/6
1. วัตถุประสงค์ (Purpose) 1) เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำระเบียบปฏิบัติงานสื่อสาร และประชาสัมพันธ์เรื่องด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม 2) เพื่อเป็นระเบียบปฏิบัติที่เหมาะสมเมื่อเกิดข้อร้องเรียนภายในและภายนอกในด้านสิ่งแวดล้อมด้านนั้นเสีย อากาเสีย					
2. ขอบข่าย (Scope) 1) ครอบคลุมการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ภายในองค์กร/ภายนอกองค์กร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าถึงการดำเนินการและการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทสมบรูณ์แห่งหนึ่งเห็นเป็นวัตถุประสงค์ในการจัดทำ และบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล แคสดีล โปรดักส์ จำกัด (ICP1 & 2) 2) ครอบคลุมเฉพาะข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น, การแพร่กระจายของน้ำมันสารเคมีลงดิน, ขยะ, ของเสีย, เสียงดัง, ความร้อน					
3. นิยามหรือคำจำกัดความ (Definition) 3.1 การสื่อสาร หมายถึง การรับเข้า และส่งข้อเท็จจริง และข้อมูล เพื่อการติดต่อประสานงาน การกระจายข่าวสาร รวมทั้งการสร้างความเข้าใจ ระหว่างบุคคล และหรือหน่วยงาน 3.2 การสื่อสารภายใน หมายถึง การสื่อสารจากผู้บริหารสู่พนักงาน และจากพนักงานสู่ผู้บริหาร รวมทั้งการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร 3.3 การสื่อสารภายนอก หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร ผู้บุคคล หรือหน่วยงานภายนอก และจากบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร 3.4 ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในเชิงบวก จากปัญหาด้านน้ำเสีย อากาเสีย, กลิ่นเหม็น, ฝุ่น, การแพร่กระจายของน้ำมันสารเคมีลงดิน, ขยะ, ของเสีย, เสียงดัง, ความร้อน เพื่อปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น และสามารถพัฒนาต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องได้ 3.5 ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อมูลที่แสดงความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจหรือที่มีปัญหาในทางลบ จากปัญหาด้านน้ำเสีย อากาเสีย, การแพร่กระจายของน้ำมันสารเคมีลงดิน กลิ่นเหม็น, ฝุ่น, ขยะ, ของเสีย, เสียงดัง, ความร้อน และสามารถพัฒนาต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องได้					
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) 4.1 ส่วนแผนฝ่ายบริหารระบบมาตรฐาน (QMR, EMR) รับผิดชอบในการกำหนดวิธีการสื่อสาร ร่วมกับคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มีการปฏิบัติตามคู่มืออย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ 4.2 ผู้จัดการทั่วไป รับผิดชอบในการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกาดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามที่กำหนดร่วมกับผู้ดูแลบริหารด้านสิ่งแวดล้อมและคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่องและติดตามผลเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4.3 ผู้เกี่ยวข้อง รับผิดชอบเพื่อให้มีการปฏิบัติตามคู่มืออย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ					

	การสื่อสารและประเมินปฏิบัตินี้มีจุดประสงค์เพื่อแจ้งเรื่องด้านสิ่งแวดล้อม					WH-EE-013	ครั้งที่	0
บริษัทสมบรูณ์แห่งหนึ่งเห็นเป็นวัตถุประสงค์ในการจัดทำ และบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล แคสดีล โปรดักส์ จำกัด		บริษัทสมบรูณ์แห่งหนึ่งเห็นเป็นวัตถุประสงค์ในการจัดทำ		วันที่บังคับใช้		วันที่		2/6
		5. ผู้รับผิดชอบ, กิจกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Responsibility Activity and Reference)						
หลักปฏิบัติ								
5.1 การสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม								
5.1.1 กำหนดข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อสารและประชาสัมพันธ์								
ผู้แทนผู้บริหารด้านสิ่งแวดล้อม แผนก OEE และคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม จะร่วมกันกำหนดหัวข้อเรื่องและวิธีการที่จะสื่อสาร ดังนี้								
การสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อมภายในบริษัท								
- นโยบายสิ่งแวดล้อม								
- วัตถุประสงค์ และสรุปโครงการสิ่งแวดล้อม								
- ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ								
- ข้อมูลเพื่อสร้างความชัดเจนด้านสิ่งแวดล้อม								
- ผลงานด้านสิ่งแวดล้อม หรือข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่บริษัท ต้องการเผยแพร่ หรือสื่อสาร								
การสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม ต่อบุคคลภายนอกบริษัท ได้แก่ ชุมชน, ลูกค้า, ผู้รับมอบ								
- นโยบายสิ่งแวดล้อม								
- วัตถุประสงค์ และสรุปโครงการสิ่งแวดล้อม								
- ผลงานด้านสิ่งแวดล้อม หรือข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่บริษัท ต้องการเผยแพร่ หรือสื่อสาร								
- กฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม								
- บริษัทตัดสินใจที่จะไม่สื่อสาร ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญอยู่ภายนอกบริษัท								
5.1.2 ช่องทางสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม								
ผู้ที่เกี่ยวข้อง		หัวข้อ		วิธีการสื่อสาร		ผู้รับผิดชอบ		
ภายในบริษัท		- นโยบายสิ่งแวดล้อม		- สื่อมวลชน		ผู้บริหาร		
- พนักงานทุก ระดับ และ ผู้บริหาร		- ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ		- บอร์ดในวงต่างๆ ภายในบริษัท		ผู้จัดการแผนก		
		- การควบคุมปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ		- SSG Weekly News ทุกวันจันทร์		ผู้จัดการแผนก		
		- กิจกรรมโครงการด้านสิ่งแวดล้อม		- SSG Net work ทุก 3 เดือน		ผู้จัดการแผนก		
				- ผ่านเว็บไซต์		ผู้จัดการแผนก		
				- การประชุมหน้างาน (ทุกแผนก)		ผู้จัดการแผนก		
				- Morning Talk		ผู้จัดการแผนก		
ภายนอกบริษัท						ฝ่ายประชาสัมพันธ์		
- ลูกค้าผู้ถือหุ้น		- นโยบายสิ่งแวดล้อม		- SSG Net work		ฝ่ายประชาสัมพันธ์		
- สื่อมวลชน		- ผลงานด้านสิ่งแวดล้อม หรือข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่บริษัท ต้องการเผยแพร่ หรือสื่อสาร		- INTERNET		ฝ่ายประชาสัมพันธ์		
				- ผ่านเว็บไซต์		ฝ่ายประชาสัมพันธ์		
				- การประชุม		ฝ่ายประชาสัมพันธ์		
				- โทรสาร		ฝ่ายประชาสัมพันธ์		




SOMMELIER GROUP

SOMMERHOLM GROUP

5.1.3 จัดเก็บบันทึกการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

แผนที่เกี่ยวข้อง ทำการกับบันทึกเอกสารสื่อสารไม่น้อยกว่า 3 ปี ส่วนเอกสารส่งให้กับหน่วยงานราชการให้จัดเก็บตาม
ที่หน่วยงานราชการกำหนด

	การสื่อสารและระบบปฏิบัติงานเพื่อจัดการเรื่องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม				WH-EE-013	หน้าจั่วที่ 0
	บริษัทสมบูรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร จำกัด และบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล เนตวิง ไปรษณีย์ จำกัด				วันที่ 1/09/09	หน้าที่ 5/6
5.2.5 การแก้ไขและป้องกัน <i>แผนกที่ใช้เรื่องร้องเรียน</i> ทำการแก้ไขปัญหาลงจากที่ได้รับแบบฟอร์ม FM-EE-GL012 (ใบรับร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) หมายเหตุ กรณีที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการแก้ไขให้นำเสนอการอนุมัติจากผู้บริหารในแต่ละพื้นที่						
5.2.6 ติดตามการแก้ไขและป้องกัน <i>QS&E-MR</i> ติดตามการแก้ไขและป้องกัน หรือจะมอบหมายให้วิศวกรระบบมาตรฐาน/วิศวกร ชีพ ติดตามผลลัพธ์จากวิธีการแก้ไขและป้องกัน ตามแบบฟอร์ม FM-EE-GL012 (ใบรับร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) หมายเหตุ กรณีที่ดำเนินการแก้ไขเสร็จ ให้ EMR ทำการปิดข้อร้องเรียน <i>กรณีดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จ</i> ให้ EMR ทำการติดตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะแก้ไขแล้วเสร็จ						
5.2.7 รายงานกลับไปยังผู้ร้องเรียน <i>กรณีข้อร้องเรียนภายใน</i> แผนก QEE รายงานผลลัพธ์/ความล่าช้า ในการแก้ไขและป้องกัน ไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ครบภายใน 3 วันหลังจาก EMR ทำการปิดข้อร้องเรียน <i>กรณีข้อร้องเรียนภายนอก</i> แผนก HR & ADMIN รายงานผลลัพธ์/ความล่าช้า ในการแก้ไขและป้องกัน ไปยังผู้ร้องเรียน ภายนอกครบภายใน 3 วันหลังจาก EMR ทำการปิดข้อร้องเรียน						
5.2.8 จัดเก็บบันทึกข้อร้องเรียน <i>EMR</i> ทำการเก็บบันทึก แบบฟอร์ม FM-EE-GL012 (ใบรับร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) พร้อมจัดทำ Logbook						
6.เอกสารอ้างอิง (Reference) 6.1 มาตรฐาน ISO 14001 : 2004 ข้อ 4.3.3 การสื่อสาร 6.2 มาตรฐาน ISO 14001 : 2004 ข้อ 4.5.4 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การแก้ไขและป้องกัน 6.3 คู่มือการประชาสัมพันธ์และการจัดการกิจกรรมภายในองค์กร (WI-HR-311) 6.4 คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและการให้คำปรึกษา (WI-HR-312) 6.5 คู่มือป้องกันและแก้ไขการเกิดข่าวที่ทำให้บริษัทเสียชื่อเสียง (WI-CSR-01)						
7.บันทึก (Record)						
ลำดับ	ชื่อบันทึก		ผู้รับผิดชอบ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลา	
1	ใบรับร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (FM-EE-GL012)		QEE	QEE	3 ปี	
2	เอกสารหลักฐานการสื่อสาร		แผนกที่เกี่ยวข้อง	แผนกที่เกี่ยวข้อง	3 ปี	

		การสื่อสารและระบบปฏิบัติงานเพื่อจัดการเรื่องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม		WH-EE-013	หน้าจั่วที่ 0
		บริษัทสมบูรณ์เพื่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร กรม จำกัด และบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล เนตวิง ไปรษณีย์ จำกัด		10/9/09	หน้าที่ 6/6
แผนผังการทำงาน					
5.1 การสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม					
ผู้รับผิดชอบ		กิจกรรม		เอกสารที่เกี่ยวข้อง	
5.1.1 EMR คณะกรรมการ ENV.		5.1.1 กำหนดข้อมูลข่าวสารที่ต้องมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์		WH-RS-311	
5.1.2 ผู้เกี่ยวข้อง		5.1.2 สื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม			
5.1.3 ผู้เกี่ยวข้อง		5.1.3 จัดเก็บบันทึกการสื่อสารและประชาสัมพันธ์			
5.2 การรับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม					
ผู้รับผิดชอบ		กิจกรรม		เอกสารที่เกี่ยวข้อง	
5.2.1 แผนกธุรการ, รปภ., แผนกบุคคล		5.2.1 การรับข้อร้องเรียนภายในภายนอก		FM-EE-GL012	
5.2.2 EMR, แผนกที่เกี่ยวข้อง		<div>5.2.2 พิจารณาข้อร้องเรียน และตรวจสอบ</div> <div>ไม่จริง</div> <div>เป็นจริง</div>		FM-EE-GL012	
5.2.3 แผนกที่เกี่ยวข้อง		5.2.3 ตอบสนองทางการแก้ไขและป้องกัน		FM-EE-GL012	
5.2.4 แผนก HR & Admin/QEE		5.2.4 รายงานความคืบหน้าของการแก้ไขและป้องกันให้ผู้ร้องเรียน		FM-EE-GL012	
5.2.5 แผนกที่เกี่ยวข้อง		5.2.5 การแก้ไขและป้องกัน		FM-EE-GL012	
5.2.6 EMR		5.2.6 ติดตามการแก้ไขและป้องกัน		FM-EE-GL012	
5.2.7 แผนก HR & Admin /QEE		5.2.7 รายงานกลับไปยังผู้ร้องเรียน		FM-EE-GL012	
5.2.8 EMR		5.2.8 จัดเก็บบันทึกเรื่องเรียน		FM-EE-GL012	

23 มิถุนายน 2565

เลขที่ : QEE-SBM&CP2022/012

เรื่อง : ขออนุมัติขอรับรองการตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ

บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แคลสซิ่ง โปรดักส์ จำกัด (ICP2)

เรียน : ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย :

ด้วยบริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แคลสซิ่ง โปรดักส์ จำกัด ทะเบียนผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เลขที่ น.77(2)-7/2553-มอธ. ประกอบกิจการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เช่น Disc and Drum Brake, Exhaust Manifold, Fly Wheel ตั้งอยู่เลขที่ 7/299 หมู่ที่ 6 นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง ตำบลบางยางพร อำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัด ระยอง 21140 ซึ่งบริษัทฯ ต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และ มาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ทั้งนี้ ตามมาตรการติดตามเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริษัทฯ หรือโครงการของบริษัทฯ ที่ได้มีการแจ้งผ่านสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง

ดังนั้น บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แคลสซิ่ง โปรดักส์ จำกัด จึงได้ขอความอนุเคราะห์จากสำนักงาน นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง ในการออกหนังสือรับรองการได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อบริษัทฯ ระหว่างเดือน มกราคม - มิถุนายน พ.ศ. 2565 ทั้งนี้บริษัทฯ จะเฝ้าเอกสารดังกล่าวเป็นหลักฐานในการชี้แจง ต่อสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....


ผู้จัดการแผนกระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

ได้รับเอกสารเรียบร้อยแล้ว

22/6/65

ผู้ประสานงาน

เบอร์ติดต่อ

E-mail

ที่ อก 51.5.6.1/0098



สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง
7 หมู่ 3 ตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา
จังหวัดชลบุรี 20230

11 กรกฎาคม 2565

เรื่อง การตรวจสอบข้อร้องเรียนของบริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แคลสซิ่ง โปรดักส์ จำกัด
เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แคลสซิ่ง โปรดักส์ จำกัด

อ้างถึง 1. หนังสืออนุญาตให้ประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม ฉบับต่ออายุครั้งที่ 2
ที่ 2-25-1-306-14731-2562 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2562
2. หนังสือการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ อก.5102.3.1/3493 ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2563
3. หนังสือบริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แคลสซิ่ง โปรดักส์ จำกัด ที่ QEE-SBM&CP2022/012 ลงวันที่ 23 มิถุนายน 2565
เรื่อง ขออนุมัติตรวจสอบข้อร้องเรียนของบริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แคลสซิ่ง โปรดักส์ จำกัด

ตามที่อ้างถึง 1 และ 2 บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แคลสซิ่ง โปรดักส์ จำกัด ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการในนิคม อุตสาหกรรม ในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง เพื่อประกอบกิจการ ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ (DISC AND DRUM BRAKE, EXHAUST MANIFOLD, FLY WHEEL) ทะเบียนผู้ประกอบการที่ 82250800125538 (น.77(2)-1/2553-มอธ.) แปลง ที่ดินเลขที่ A-135, A-152, A-142, A-464 เนื้อที่ประมาณ 63 ไร่ 3 งาน 69.70 ตารางวา โดยมีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบ สิ่งแวดล้อม สำหรับโครงการหรือกิจการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรง ทั้งทางด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และสุขภาพ โครงการโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และเครื่องจักรกลการเกษตร ครั้งที่ 3 ซึ่งได้รับความเห็นชอบแล้ว ต่อมาบริษัทฯ ได้ตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนจากชุมชนโดยรอบที่มีต่อบริษัทฯ ดังที่ยังถึง 3 ความละเอียดสูงแล้ว

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ณ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง (สอ.ต. ระย.) ได้ตรวจสอบข้อมูลการประกอบกิจการของ บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แคลสซิ่ง โปรดักส์ จำกัด ระหว่างเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน 2565 ไม่พบข้อมูลการร้องเรียนจากชุมชนที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....

ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ระยอง
ปฏิบัติงานแทนผู้อำนวยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0 3834 6442-3

โทรสาร 0 3834 5700

