

ภาคผนวก ข-21

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

S and L Specialty Polymers Co., Ltd.

บริษัท เอส แอนด์ แอล สเปเชียลตี้ โพลีเมอร์ จำกัด

Communication and Complaint Receiving

CONTROLLED

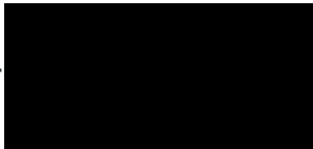
SL-HSE-QP-007

ISSUED

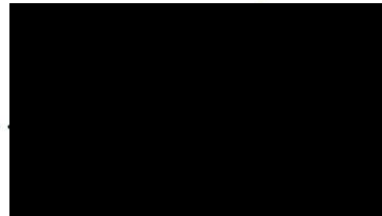
16 MAR 2017

Prepared by
S and L Specialty Polymers Co., Ltd

Approved by



15 / 03 / 17



15 / 03 / 17

List of Changes

Created Date	Effective Date	Rev	Revised Record
Mar 15'17	Mar 16'17	2	ข้อ 5.4 เพิ่มเติมเนื้อหาและ รายละเอียดการดำเนินการ เมื่อรับข้อร้องเรียน

Originator	Distribution	MA	HG	FA	PD	HSE	ME	DC	BOI	PU	LO	QC	Total
HSE	No. of Copy	1	1	-	1	1	1	1	-	-	1	1	8

S and L Specialty Polymers Co., Ltd.		Quality Procedure
		Document No. : SL-HSE-QP-007
Effective Date. : Mar 3' 17	Rev. 2	Communication and Complaint Receiving
Page 2/9		

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

1.1 เพื่อให้มั่นใจว่าการติดต่อข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยภายในบริษัท เอส แอนด์ แอล สเปเชียลตี้ โพลีเมอร์ จำกัด ระหว่างแผนก และระหว่างลำดับชั้นขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าการติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยระหว่างบริษัทฯ และหน่วยงานภายนอกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต (Scope)

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึง การติดต่อสื่อสารข้อมูล ระหว่างหน่วยงานภายในบริษัทฯ และการติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างบริษัทฯ กับหน่วยงานภายนอกบริษัทฯ ในเรื่องซึ่งเกี่ยวกับงานด้าน สิ่งแวดล้อม, ความปลอดภัย, อาชีวอนามัย, และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. คำจำกัดความ (Definition)

3.1 การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) หมายถึง การดำเนินการใดๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ และ/หรือประชาสัมพันธ์การดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย รวมถึงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ให้พนักงานในบริษัทฯ ทุกคน ทุกระดับ รวมถึงผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานในองค์กรทราบโดยทั่วกัน

3.2 การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communication) หมายถึง การดำเนินการ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ และ/หรือประชาสัมพันธ์การดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย รวมถึงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ให้แก่บุคคล หรือองค์กรภายนอก ให้ทราบ โดยทั่วกัน หรือเป็นการรับข้อมูลข่าวสาร หรือการติดต่อประสานงานจากหน่วยงานภายนอก

4. ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and Authority)

4.1 ฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ และฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารทางด้านสิ่งแวดล้อม, ความปลอดภัย, อาชีวอนามัย, และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ให้แก่พนักงานภายในบริษัท และผู้เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วถึงกัน

S and L Specialty Polymers Co., Ltd.		Quality Procedure
		Document No. : SL-HSE-QP-007
Effective Date. : Mar 3' 17	Rev. 2	Communication and Complaint Receiving
Page 3/9		

4.2 ฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ หรือหัวหน้างานแต่ละแผนก/ฝ่าย มีหน้าที่ให้คำปรึกษากับพนักงานในสังกัดของตน, ผู้รับเหมา, และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในอันตรายหรือผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Action)

5.1 การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication)

5.1.1 ฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ และ/หรือ ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางด้านสิ่งแวดล้อม, ความปลอดภัย, อาชีวอนามัย, และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ให้แก่พนักงานภายในบริษัทฯ และผู้เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วถึงกัน โดยผ่านทางสื่อในการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น จดหมายข่าว, E-mail, การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์, การฝึกอบรม, การประชุมชี้แจง, หรือผ่านทางกล่องแสดงความคิดเห็น ซึ่งการสื่อสารดังกล่าวต้องเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ครอบคลุมทั้งจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง จากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน และข้ามไป-มา ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

5.1.2 ข้อมูลข่าวสารที่อย่างน้อยจะต้องมีการสื่อสารภายในบริษัทฯ เช่น

ลำดับ	รายการ	ผู้สื่อสาร	ผู้รับการสื่อสาร	ช่วงเวลาในการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร
1	นโยบายสิ่งแวดล้อม, นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	HSE	All	เมื่อมีการจัดทำนโยบายขึ้น	การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์
2	การสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย	HSE	All	เมื่อมีการรณรงค์ หรือการยกระดับด้านความปลอดภัย	การประชาสัมพันธ์ การประชุม
3	กฎหมายและข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม, อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	HSE	ผู้เกี่ยวข้อง	เมื่อมีกฎหมายหรือข้อกำหนดใหม่ออกมา	การประชุม
4	รายงานการจำแนกอันตราย ประเมินความเสี่ยง แผนควบคุมความเสี่ยง และแผนลดความเสี่ยง	HSE	ผู้เกี่ยวข้อง	เมื่อมีการประเมินความเสี่ยง	การประชุม
5	แผนงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	HSE	ผู้เกี่ยวข้อง	เมื่อมีการจัดตั้งแผนงานขึ้นมา	การประชุม
6	การเตรียมพร้อมและตอบสนองภาวะฉุกเฉิน	HSE	All	เมื่อมีการจัดทำเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของกระบวนการ	การประชุม

S and L Specialty Polymers Co., Ltd.		Quality Procedure	
		Document No. : SL-HSE-QP-007	
Effective Date. : Mar 3' 17	Rev. 2	Communication and Complaint Receiving	
Page 4/9			

ลำดับ	รายการ	ผู้สื่อสาร	ผู้รับการสื่อสาร	ช่วงเวลาในการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร
7	รายงานผลการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	HSE	ผู้เกี่ยวข้อง	เมื่อมีการติดตามตรวจวัด	การประชุม, รายงาน
8	รายงานอุบัติเหตุและอุบัติการณ์	HSE	All	เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น หรือ เมื่อมีการค้นหาอุบัติการณ์ภายใน	การประชุม, E-mail
9	ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	HSE	ผู้เกี่ยวข้อง	เมื่อมีข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเกิดขึ้น	การประชุม
10	ผลการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	HSE	ผู้เกี่ยวข้อง	เมื่อมีการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารฯ เกิดขึ้น	การประชุม, การประชาสัมพันธ์, E-mail
11	ข้อมูลข่าวสารทั่วไปด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยหรือข้อมูลอื่นๆ ที่พนักงานควรทราบ เพื่อสร้างความตระหนัก	HSE	All	เมื่อมีข่าวสารใหม่ๆ หรือมีการจัดทำข่าวสารขึ้น	การประชาสัมพันธ์, E-mail
12	การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	HSE	ผู้เกี่ยวข้อง	เมื่อมีการจัดทำระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมขึ้น	แผนการดำเนินงาน
13	ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ	HSE	ผู้เกี่ยวข้อง	เมื่อมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ที่มีนัยสำคัญ)	การประชุม

5.2 การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก (External Communication)

ฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ หรือกับฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ สื่อสารกับหน่วยงานภายนอก ได้โดยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม เช่น การส่งเอกสาร การรายงานให้ทราบ การประชุม การโทรศัพท์แจ้ง ซึ่งหัวข้อที่ควรทำการสื่อสาร เช่น

ลำดับ	รายการ	ผู้สื่อสาร	ผู้รับการสื่อสาร	ช่วงเวลาในการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร
I	การรายงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย	HSE	หน่วยงานราชการ	เมื่อถึงกำหนดเวลา	การส่งจดหมาย, การส่งในระบบ, อิเล็กทรอนิกส์

S and L Specialty Polymers Co., Ltd.		Quality Procedure	
		Document No. : SL-HSE-QP-007	
Effective Date. : Mar 3' 17	Rev. 2	Communication and Complaint Receiving	
Page 5/9			

ลำดับ	รายการ	ผู้สื่อสาร	ผู้รับการสื่อสาร	ช่วงเวลาในการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร
2	นโยบายสิ่งแวดล้อม ขอบข่ายของระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	HSE	ลูกค้า, Supplier	เมื่อมีนโยบายมีการจัดตั้งขึ้นหรือเปลี่ยนแปลง	เอกสาร, E-mail
2	กฎหมายใหม่ที่มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลง และประกาศใช้ฉบับใหม่	หน่วยงานราชการ	HSE	เมื่อมีกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้อง	เว็บไซต์
3	กฎระเบียบด้านความปลอดภัยฯ และสิ่งแวดล้อม สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอก	HSE	ผู้รับเหมา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	เมื่อมีการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ	การอบรม, เอกสาร, E-mail
4	การติดต่อขอความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน รวมทั้งการแจ้งให้บริษัทข้างเคียงทราบในกรณีที่บริษัทฯ เกิดเหตุฉุกเฉิน และบริษัทข้างเคียงอาจได้รับผลกระทบ	HSE	เหมาฯ, EMCC หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น	จดหมาย, เอกสาร, E-mail, โทรศัพท์
5	ข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอื่นๆ	HSE	ผู้รับเหมา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	เมื่อมีการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ	การอบรม, เอกสาร, E-mail

5.3 การเข้ามามีส่วนร่วมและการให้คำปรึกษา

5.3.1 ฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ ร่วมกับคณะกรรมการความปลอดภัยฯ จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม โดยมีการรับฟังข้อคิดเห็น และคำแนะนำจากพนักงานภายในบริษัท รวมถึงการตอบสนองข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม เช่น การติดตั้งกล่องแสดงความคิดเห็น, จัดให้มีกิจกรรมข้อเสนอแนะ, หรือจัดสัปดาห์ความปลอดภัย เป็นต้น โดยพนักงานต้องเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมในกิจกรรมต่อไปนี้

- (1) การชี้บ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยง การจัดทำแผนควบคุม แผนลดความเสี่ยง

S and L Specialty Polymers Co., Ltd.		Quality Procedure
		Document No. : SL-HSE-QP-007
Effective Date. : Mar 3' 17	Rev. 2	Communication and Complaint Receiving
Page 6/9		

- (2) การประเมินลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม และการจัดทำแผนควบคุม
แผนลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม
- (3) การสอบสวนอุบัติการณ์ อุบัติเหตุ และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ
- (4) การทบทวนนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย
และความปลอดภัย

5.3.2 ฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ หรือหัวหน้างานแต่ละฝ่าย มีหน้าที่ให้คำปรึกษากับพนักงานในฝ่าย, ผู้รับเหมา, และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในอันตรายหรือผลกระทบสิ่งแวดล้อม ที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากเปลี่ยนแปลงกิจกรรม กระบวนการต่างๆ ที่มีผลกระทบกับด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมทั้งวิธีการ-ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย เช่น ผ่านทางการประชุม ชี้แจง การฝึกอบรม เป็นต้น

5.4 การดำเนินการเมื่อรับเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ จากพนักงานภายในบริษัทฯ และ/หรือบุคคล / หน่วยงานภายนอก / ชุมชน

ฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์, เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากพนักงานภายใน บุคคล/หน่วยงานภายนอก หรือชุมชน ในด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควบคุมการปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมหรือดำเนินการใดๆ ตามข้อมูลที่ได้รับ และการแจ้งข้อมูลกลับยังผู้ร้องเรียน โดยให้ปฏิบัติตามแนวทางดังนี้

5.4.1 ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

(1) เมื่อมีผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมายังบริษัท ผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ, ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และบริหาร, เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องทำการแจ้งมายังฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ จากนั้นวิศวกรสิ่งแวดล้อม หรือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยฯ ทำการกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Complaint Receiving Form)

(2) ฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ จะพิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้แทนฝ่ายบริหารด้านสิ่งแวดล้อม (EMR) หรือแผนก/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วัน เพื่อทำการพิจารณาเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนเกิดจากการดำเนินการของบริษัทหรือไม่ หากพบว่าข้อร้องเรียนนั้นเกิดจากการดำเนินการของบริษัทจริง ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านสิ่งแวดล้อมจะรับข้อร้องเรียน และทำการแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

S and L Specialty Polymers Co., Ltd.		Quality Procedure
		Document No. : SL-HSE-QP-007
Effective Date. : Mar 3' 17	Rev. 2	Communication and Complaint Receiving
Page 7/9		

เพื่อตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขป้องกันต่อไป ทั้งนี้หากพบว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่ได้เกิดมาจากการดำเนินการของหน่วยงานจริง ทางผู้แทนบริหารด้านสิ่งแวดล้อมจะไม่รับข้อร้องเรียนดังกล่าว และจะทำการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 1 วัน

สำหรับช่องทางการร้องเรียน สามารถแจ้งได้ที่โทรศัพท์หมายเลข (038)-010-210 # 114 , 115 หรือกรอกลงในแบบฟอร์ม SL-HSE-FM-036 Complaint Receiving

5.4.2 ขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียน / ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

(1) เมื่อพบว่าข้อร้องเรียนนั้นเกิดจากการดำเนินการของบริษัท จะมีการประชุมหาสาเหตุและกำหนดแนวทางการแก้ไขของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยหากพิจารณาแล้วว่าสภาพปัจจุบันสามารถทำการแก้ไขได้ ทางบริษัทจะดำเนินการแก้ไขโดยทันที และทั้งนี้หากพิจารณาแล้วว่าไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันที หรือเป็นโครงการระยะยาวไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทางบริษัทจะจัดทำแผนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าว และจะทำการแจ้งแผนการดำเนินการนี้กลับไปยังผู้ร้องเรียนให้รับทราบ ภายใน 3 วัน โดยจะทำการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะทุก 7 วัน

5.4.3 ขั้นตอนการแจ้งผลการแก้ไขแล้วเสร็จให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

(1) ภายหลังจากดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านสิ่งแวดล้อม (EMR) จะทำการสรุปรายงานปัญหาและวิธีการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

(2) จากนั้นจะทำการรายงานให้แก่ผู้บริหารและคณะกรรมการระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (ISO 14001:2015 Steering Committee) ให้รับทราบ ตามเงื่อนไขดังนี้

2.1 ผู้บริหารหรือคณะกรรมการระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เห็นว่ามาตรการ และหลักฐานที่ระบุนั้น ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ จะส่งรายงานกลับไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทำการป้องกันและแก้ไขต่อไป

2.2. ผู้บริหารหรือคณะกรรมการระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เห็นว่ามาตรการ และหลักฐานที่ระบุนั้นมีประสิทธิภาพเพียงพอ ให้ทำการลงนามปิดข้อร้องเรียนดังกล่าว และทำการบันทึกผลการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Complaint Receiving Form)

2.3 ทำการแจ้งผลการดำเนินการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียนให้รับทราบภายใน 1 วันหลังจากดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

S and L Specialty Polymers Co., Ltd.		Quality Procedure
		Document No. : SL-HSE-QP-007
Effective Date. : Mar 3' 17	Rev. 2	Communication and Complaint Receiving
Page 8/9		

2.4 ทำการขยายผลการดำเนินการป้องกันแก้ไขจากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งกำหนดเป็นมาตรการเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

หมายเหตุ: ในกรณีที่การแก้ไขปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ ให้เกิดความปลอดภัย หรือไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นโครงการระยะยาว ไม่สามารถกระทำได้ทันทีโดยต้องใช้ระยะเวลานานกว่า 1 เดือน ฝ่ายบริหารความปลอดภัยฯ จะต้องแจ้งผลการวิเคราะห์สาเหตุหลัก การแก้ไข และป้องกัน ให้ผู้มีหน้าที่ตอบข้อปัญหาต่างๆ ทราบ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับผิดชอบแจ้งข้อมูล หรือรายละเอียดดังกล่าวให้หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ และภายหลังจากที่การดำเนินการแก้ไขบรรลุผลสำเร็จแล้ว ผู้ที่มีหน้าที่ตอบข้อปัญหาต่างๆ จะต้องแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไข และการป้องกัน ให้หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบอีกครั้งโดยเร็วที่สุด

6. การบันทึก (Record)

6.1 SL-HSE-FM-036 Complaint Receiving

7. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

-

รูปที่ 1 ผังการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

S and L Specialty Polymers Co., Ltd.		Quality Procedure
		Document No. : SL-HSE-QP-007
Effective Date. : Mar 3' 17	Rev. 2	Communication and Complaint Receiving
Page 9/9		

