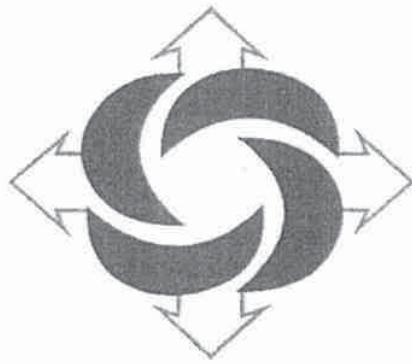


ภาคผนวกที่ 53

เอกสารรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า





**ZUBB
STEEL**

ZUBBSTEEL CO., LTD.

การรับซื้อร่องเรียนของลูกค้า

DOCUMENT NO. : SAL-P-002

REVISION NO. : 0

EFFECTIVE DATE : 01/03/60

PAGE : 3

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ตำแหน่ง : ผู้จัดการฝ่ายขาย วันที่ : 01/03/60	ตำแหน่ง : QMR วันที่ : 01/03/60	ตำแหน่ง : กรรมการผู้จัดการ วันที่ : 01/03/60

**ZUBB
STEEL**

การรับข้อร้องเรียนของลูกค้า

DOCUMENT NO. :	SAL-P-001
REVISION NO. :	0
EFFECTIVE DATE :	01/03/60

1.0 วัตถุประสงค์

เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขและตอบกลับให้ลูกค้าทราบถึงวิธีการแก้ไขสินค้าสำเร็จรูปนั้น หรือปรับปรุงในคราวต่อไป ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ตามที่ได้ร้องเรียนมา ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนด/ข้อตกลงที่ได้จัดทำไว้

2.0 ขอบเขต

ครอบคลุมขั้นตอน การรับ การสำรวจ และการพิจารณาข้อเท็จจริง การตอบสนอง และการติดตามสถานะของการแก้ไข ปัญหาของข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.0 ผู้รับผิดชอบ

3.1 ฝ่ายขาย มีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

4.0 คำจำกัดความ

4.1 ข้อร้องเรียน (Complaints) หมายถึง สิ่งที่ถูกกล่าวหาว่าไม่ได้รับจากองค์กรธุรกิจตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

5.0 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 ฝ่ายขาย หรือฝ่ายประกันคุณภาพ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Complain) ให้ฝ่ายขายลงบันทึกในเอกสารแบบรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (SAL-F-001) โดยบันทึกลงใน ทะเบียนข้อร้องเรียนของลูกค้า (SAL-F-002) และประสานงานกับฝ่ายประกันคุณภาพ ทราบ เพื่อดำเนินการพิจารณาและตรวจสอบข้อ Complain จากลูกค้า

5.2 ฝ่ายประกันคุณภาพ ทำการวิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้นร่วมกันกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งพิจารณาระดับความรุนแรงของปัญหา ว่าสมควรออกใบร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (QMS-F-008) หรือไม่

5.2.1 กรณีออกเอกสารใบร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (QMS-F-008) ให้ฝ่ายประกันคุณภาพ หรือผู้เกี่ยวข้อง บันทึกผลการวิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้น ลงในแบบรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (SAL-F-001) ส่งให้ QMR ตรวจสอบ และส่งให้กรรมการผู้จัดการพิจารณาอนุมัติ แล้วจึงดำเนินการออกเอกสารใบร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (QMS-F-008) หรือใบร้องขอให้ปฏิบัติการป้องกัน (PAR) (QMS-F-010) ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบตอบกลับมาให้ QMR พิจารณาอนุมัติ

5.2.2 กรณีไม่ได้ออกเป็น CAR/PAR แผนกประกันคุณภาพ หรือผู้เกี่ยวข้อง บันทึกผลการวิเคราะห์สาเหตุและรายละเอียดต่างๆ ลงในแบบรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (SAL-F-001) และทำการแจ้งต่อยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ แล้วส่งให้ QMR ตรวจสอบ และส่งให้กรรมการผู้จัดการพิจารณาอนุมัติ

5.2.3 ฝ่ายประกันคุณภาพ สำเนาแบบรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (SAL-F-001) และเอกสาร CAR/PAR ที่ได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการ หรือ QMR แล้ว ส่งให้แผนกขาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**ZUBB
STEEL****การรับซื้อร้องเรียนของลูกค้า**

DOCUMENT NO. : SAL-P-001

REVISION NO. : 0

EFFECTIVE DATE : 01/02/60

5.4 ฝ่ายขายดำเนินการแจ้งลูกค้าถึงผลการวิเคราะห์ใบรับคำร้องเรียนให้เร็วที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความยากง่าย ระดับความสำคัญในการแก้ไขปัญหาด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- Safety Point ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่ออันตราย ความปลอดภัย คือ ภายในระยะเวลา 3 วัน
- Major ระดับความสำคัญ มากที่มีผลต่องานต่อไป คือ ภายในระยะเวลา 1 สัปดาห์
- Minor ระดับความสำคัญ รองลงมาที่มีผลต่องานต่อไป คือ ภายในระยะเวลา 2 สัปดาห์

5.5 แผนประกันคุณภาพนำเสนอรายงานการ Complain ในการประชุม Management Review เพื่อแจ้งปัญหาและผลการแก้ไขให้ผู้บริหารและทุกแผนกรับทราบ

6.0 เอกสารอ้างอิง

ชื่อเอกสาร	เลขที่เอกสาร	หน่วยงานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาทบทวน	การทำลาย
การแก้ไข และการป้องกัน	QMS-P-003	QMS	1 ปี	Reuse
การทบทวนระบบบริหารคุณภาพ (Management Review)	QMS-P-004	QMS	1 ปี	Reuse

7.0 บันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	เลขที่เอกสาร	หน่วยงานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	การทำลาย
แบบรับเรื่องร้องเรียน	SAL-F-001	SAL	1 ปี	Reuse
ทะเบียนข้อร้องเรียนของลูกค้า	SAL-F-002	SAL	1 ปี	Reuse
ใบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	SAL-F-003	SAL	1 ปี	Reuse
ใบร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (CAR)	QMS-F-008	QMS	1 ปี	Reuse
ใบร้องขอให้ปฏิบัติการป้องกัน (PAR)	QMS-F-010	QMS	1 ปี	Reuse