

 บริษัท เ็นเอส บลูสโคป (ประเทศไทย) จำกัด วิธีปฏิบัติงานมาตรฐาน		เอกสารเลขที่ : SO-ENV-46-00007	
		แก้ไขครั้งที่ : 1	หน้าที่ : 1 of 4
Title: การบริหารจัดการกรณีเกิดข้อร้องเรียน		Date: February 1, 2014	
Prepared By: Environmental Officer	Reviewed By: HSE Manager	Approved By: VP HSE Thailand	

1. วัตถุประสงค์ :

วิธีปฏิบัติสำหรับการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ กรณีได้รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก และการจัดการกรณีได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ได้รับการแก้ไขและป้องกันอย่างถูกต้อง

2. ขอบข่าย :


- 2.1 การจัดการกรณีได้รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก
- 2.2 การจัดการกรณีได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก
- 2.3 การเฝ้าระวังผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก

3. คำจำกัดความ :

- 3.1 เหตุการณ์ผิดปกติ หมายถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น ฝุ่น คว้น พุ่ม และกลิ่นอันไม่พึงประสงค์

4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 4.1 การจัดการกรณีได้รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก
 - 4.1.1 ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนโดยตรง
 - 4.1.2 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก ให้ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ชี้แจงข้อร้องเรียน นั้น ว่าควรจะเกี่ยวข้องกับแผนใด และเจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อมลงบันทึกข้อร้องเรียน ลงในแบบฟอร์มทะเบียนข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (SO-ENV-46-00007-F-01) เพื่อใช้ในการติดตามผลและสรุปข้อร้องเรียนต่างๆ
 - 4.1.3 ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา(ดำเนินการภายใน 1-2 วัน)
 - 4.1.4 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไขป้องกันเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น(ดำเนินการภายใน 2-3 วัน) โดยปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ การแก้ไขและป้องกัน (PR-DOC-00003)
 - 4.1.5 ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม แจ้งผู้ร้องเรียนขณะที่องค์กรกำลังดำเนินการแก้ไขตามคำร้องเรียนนั้น
 - 4.1.6 เมื่อการแก้ไขตามข้อร้องเรียนเสร็จสิ้นและมีผลสมบูรณ์แล้ว ให้ผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนนั้นๆ ถึงผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน


 บริษัท เ็นเอส บลูสโคป (ประเทศไทย) จำกัด วิธีปฏิบัติงานมาตรฐาน	เอกสารเลขที่ : SO-ENV-46-00007	
	แก้ไขครั้งที่ : 1	หน้าที่ : 2 of 4
Title: การบริการจัดการกรณีเกิดข้อร้องเรียน	Date: February 1, 2014	

4.2 การจัดการกรณีได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก

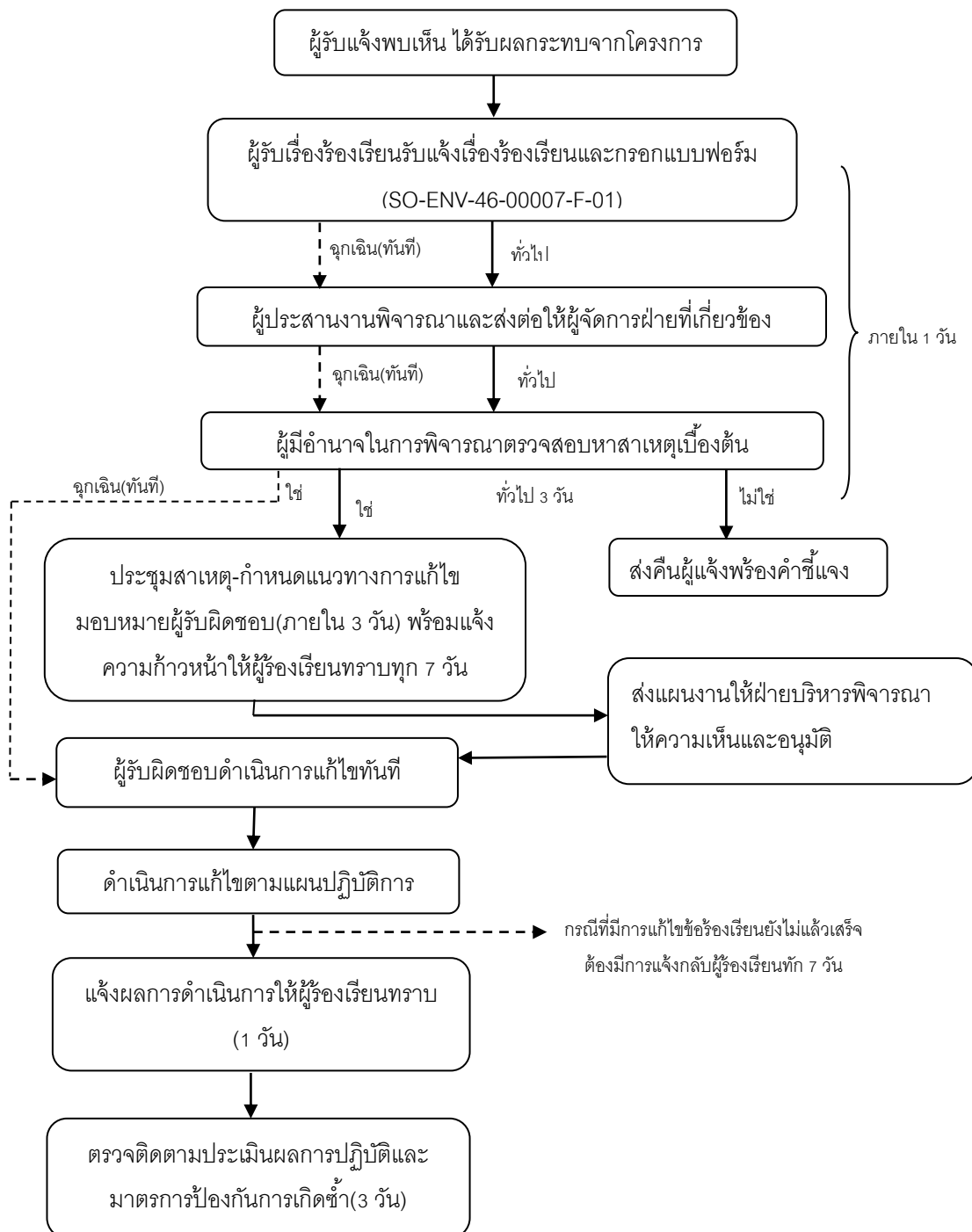
- 4.2.1 ผู้พบเหตุการณ์ผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ แจ้งเหตุการณ์ผิดปกติมายังแผนกความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
- 4.2.2 เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อมลงบันทึกเหตุการณ์ผิดปกติ ลงในแบบฟอร์มบันทึกเหตุการณ์ผิดปกติ (SO-ENV-46-0007-F-02)
- 4.2.3 เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อมแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติต่อหน่วยงานภายนอก โดยอ้างอิงเบอร์ดติดต่อฉุกเฉินจากเอกสารหมายเลขโทรศัพท์บริษัทข้างเคียง-สมาชิกกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก เพื่อให้หน่วยงานภายนอกนั้นๆ ดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา วิธีการดำเนินการแก้ไขป้องกันและรายงานผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน โดยทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้จัดการฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ในการรายงานเหตุการณ์ผิดปกติดังกล่าวต่อ ผู้อำนวยการนิคมอุตสาหกรรมสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมตะวันออกหรือไม่
- 4.2.4 เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขป้องกันและบันทึกผลลงในแบบฟอร์มทะเบียนข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (SO-ENV-46-00007-F-01)


4.3 การเฝ้าระวังผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก

- 4.3.1 ทีมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสังเกตการณ์ หากพบเหตุการณ์ผิดปกติบันทึกลงในแบบฟอร์มบันทึกเหตุการณ์ผิดปกติ (SO-ENV-46-0007-F-02)
- 4.3.2 หัวหน้าทีมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแจ้งรายงานผลสังเกตการณ์ต่อ Shift Security Supervisor ในการประชุมเปลี่ยนกะทุกวัน
- 4.3.3 หัวหน้าทีมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หัวหน้างานธุรการอาวุโส และเจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อมร่วมประชุมทุกวันพุธ เพื่อศึกษาแนวโน้มและเฝ้าระวังถึงเหตุการณ์ผิดปกติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

 บริษัท เ็นเอส บลูสโคป (ประเทศไทย) จำกัด วิธีปฏิบัติงานมาตรฐาน	เอกสารเลขที่ : SO-ENV-46-00007	
	แก้ไขครั้งที่ : 1	หน้าที่ : 3 of 4
Title: การบริการจัดการกรณีเกิดข้อร้องเรียน	Date: February 1, 2014	

5.ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



 บริษัท เ็นเอส บลูสโคป (ประเทศไทย) จำกัด วิธีปฏิบัติงานมาตรฐาน	เอกสารเลขที่ : SO-ENV-46-00007	
	แก้ไขครั้งที่ : 1	หน้าที่ : 4 of 4
Title: การบริการจัดการกรณีเกิดข้อร้องเรียน	Date: February 1, 2014	

6.บันทึกและเอกสารสนับสนุน :

- 6.1 ระเบียบปฏิบัติ การแก้ไขและป้องกัน (PR-DOC-00003)
- 6.2 แบบฟอร์มทะเบียนข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (SO-ENV-46-00007-F-01)
- 6.3 แบบฟอร์มบันทึกเหตุการณ์ผิดปกติ (SO-ENV-46-00007-F-02)
- 6.4 เบอรืติดต่อดูกเงินหมายเลขโทรศัพท์บริษัทข้างเคียง-สมาชิกกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมเหมราช