

เอกสารแนบที่ 13

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

(PROCEDURE FOR HANDLING COMPLAINTS)

บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)

	Controlled Copy
Valid in Red	

ฉบับปรับปรุงที่	บันทึกรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลง	
1	ส่งครั้งแรกเพื่อพิจารณาและอนุมัติ	
2	แก้ไขเอกสารเลขที่ ITD/ALL BU/Q/PR/3 เรื่อง คำร้องเรียนของลูกค้า เป็นเอกสารเลขที่ ITD/ALL BU/QES/PR/10 และเปลี่ยนชื่อเรื่องเป็น "การดำเนินการกับข้อร้องเรียน" และแก้ไขวัตถุประสงค์	

เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี ๒๕๖๓

Note : เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารควบคุม หากต้องการทำสำเนาเพื่อแจกจ่ายเพิ่มเติม ให้ทำการควบคุมเอกสารตามระบบเอกสารควบคุมตามที่กำหนดไว้

สำเนาฉบับที่ อบ.....

รายการควบคุมการแจกจ่าย

สำเนาฉบับที่	ผู้รับเอกสาร		วันที่รับ	สายเซ็น
	ชื่อ	ตำแหน่ง		
BU1				
BU2				
BU3				
BU4				
BU5				
BU6				
BU7				
BU8				
BU9				
BU10				
BU11				
BU12				
BU13				
BU14				
BU15				
BU16				
BU17				
BU18				
BU19				
BU20				
BU21				



สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ (PURPOSES)	4
2. ขอบเขต (SCOPE)	4
3. นิยามและคำย่อ (DEFINITION AND ABBREVIATIONS)	4
4. ความรับผิดชอบ (RESPONSIBILITIES)	4
5. วิธีการปฏิบัติงาน (PROCEDURES)	5
6. เอกสารแนบ (ATTACHMENTS)	6

ระเบียบการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการกับข้อร้องเรียน
(PROCEDURE FOR HANDLING COMPLAINTS)

1. วัตถุประสงค์ (PURPOSES)
 - 1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การตอบสนองเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
 - 1.2 เพื่อกำหนดรูปแบบการดำเนินการดำเนินงานอย่างชัดเจน
2. ขอบเขต (SCOPE)
 - 2.1 ระเบียบการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการกับข้อร้องเรียน (Procedure for Handling Complaints) ฉบับนี้มีขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมทั้ง 21 Business Unit ยกเว้นในกรณีดังต่อไปนี้
 - 2.1.1 Business Unit ไต ที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 และ ISO 45001:2018 หรือมีเอกสารที่จัดทำไว้ก่อนแล้ว สามารถใช้เอกสารฉบับเดิมต่อไป
 - 2.1.2 Business Unit สามารถจัดทำเอกสารขึ้นมาใหม่ เพื่อนำไปปฏิบัติได้ตามความเหมาะสม
 - 2.1.3 ให้ปฏิบัติตามโครงการ/หน่วยงานที่ผู้จ้างเป็นผู้กำหนด
3. นิยามและคำย่อ (DEFINITION AND ABBREVIATIONS)

ข้อร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนที่เกิดจากลูกค้า, หน่วยงานหรือบุคคลที่ได้รับความไม่พึงพอใจ และเดือดร้อนเกี่ยวกับการดำเนินการของบริษัทฯ จึงมีการร้องเรียนเป็นเอกสาร จดหมาย โทรศัพท์ การประชุม สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีใดวิธีหนึ่งมายังบริษัทฯ
4. ความรับผิดชอบ (RESPONSIBILITIES)
 - 4.1 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ รับข้อร้องเรียน ลงทะเบียน สืบสวน และวิเคราะห์หาสาเหตุ จากนั้นเสนอแนวทางแก้ไขและป้องกัน พร้อมทั้งปฏิบัติตามที่เสนอภายในระยะเวลาที่กำหนด
 - 4.2 วิศวกรโครงการ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ ตรวจสอบ อนุมัติ วิธีการดำเนินการ และกำกับดูแลการดำเนินการ
 - 4.3 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ ติดตามการแก้ไขให้ครบถ้วนและทำหนังสือแจ้งการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน



5. วิธีการปฏิบัติงาน (PROCEDURES)

- 5.1 ผู้ร้องเรียนมาเป็นเอกสารสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 - 5.1.1 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องร้องเรียนที่เป็นปัญหาหลักหรือมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ต้องรวบรวมรายละเอียดของการร้องเรียน และวันที่รับเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม รายละเอียดและสถานะการร้องเรียน (Form No. ITD/ALL BU/QES/PR/10/1-1) และบันทึกรายละเอียดลงในข้อที่ 1 ของแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (Form No. ITD/ALL BU/QES/PR/10/2-1) และส่งรายการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหาร (SVP/DP/PM/PE) รับทราบ
 - 5.1.2 ผู้บริหาร (SVP/DP/PM/PE) รับทราบการร้องเรียนและส่งผลการ
 - 5.1.3 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำการแจกจ่ายเอกสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 5.2 ร้องเรียนระหว่างการประชุม
 - 5.2.1 เรื่องร้องเรียนที่บันทึกไว้ในบันทึกประชุมกับลูกค้า ผู้รับผิดชอบต้องนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนนั้นไปเป็นวาระการประชุมภายในหน่วยงาน เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขและป้องกัน ดังนี้
 - ก) หากเรื่องร้องเรียนใด มีในรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดให้อ้างอิงไปที่รายงานฉบับนั้น (ระบุเลขที่เอกสารหรือวันที่)
 - ข) หากเรื่องร้องเรียนใด ที่เป็นปัญหาหลักหรือมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพ สิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และไม่มีในรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ดำเนินการตามข้อ 5.3
- 5.3 ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อได้รับเอกสารการร้องเรียนแล้ว ให้ทำการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน ในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (Form No. ITD/ALL BU/QES/PR/10/2-1) ตามรายละเอียดดังนี้
 - 5.3.1 สืบสวนและวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดการร้องเรียน ข้อที่ 2
 - 5.3.2 เสนอแนวทางแก้ไข ข้อที่ 3.1 และป้องกันพร้อมทั้งกำหนดวันที่แล้วเสร็จในข้อที่ 3.2 ภายใน 7 วัน
 - 5.3.3 ส่งเอกสารบันทึกการร้องเรียนมายัง ISO BU/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย และผู้บริหาร (SVP/DP/PM/PE) เพื่อพิจารณาและอนุมัติในข้อที่ 4
 - 5.3.4 ปฏิบัติการแก้ไข และป้องกันตามที่เสนอแนวทางไว้
 - 5.3.5 ISO BU/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อได้รับเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนที่ได้ทำการแก้ไข และป้องกันแล้วให้ทวนสอบหลักฐาน และผลของการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกันลงในข้อที่ 5

- 5.4 ISO BU/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ออกจดหมายสรุปการดำเนินการแก้ไขเสนอผู้บริหาร (SVP/DP/PM/PE) เพื่อพิจารณา และอนุมัติ
 - 5.5 ISO BU/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน และบันทึกรายละเอียดของข้อร้องเรียน
- ## 6. เอกสารแนบ (ATTACHMENTS)
- 6.1 แบบฟอร์ม รายละเอียดและสถานะข้อร้องเรียน (Form No. ITD/ALL BU/QES/PR/10/1-1)
 - 6.2 แบบฟอร์ม บันทึกข้อร้องเรียน (Form No. ITD/ALL BU/QES/PR/10/2-1)



ระเบียบการปฏิบัติงาน
เรื่อง การดำเนินการกับข้อร้องเรียน
(PROCEDURE FOR HANDLING COMPLAINTS)

รายละเอียดและสถานะข้อร้องเรียน
โครงการ/หน่วยงาน : _____
(Form No. ITD/ALL BU/QES/PR/10/1-1 Rev.2)

[illegible]

หมายเหตุ ใส่เครื่องหมาย " ✓ " ลงในช่องข้อร้องเรียน

กรณีอื่นๆ (โปรดระบุ)

เลขที่เอกสาร : ITD/ALL BU/QES/PR/10	ฉบับปรับปรุงครั้งที่ : 2	หน้า 8 จาก 9
-------------------------------------	--------------------------	--------------



เลขที่ (Ref. No.) _____
วันที่ (Date) _____

บันทึกข้อร้องเรียน
(COMPLAINT RECORD)

(Form No. ITD/ALL BU/QES/PR/10/2-1 Rev. 2)

โครงการ/หน่วยงาน : _____

1. ที่มาของข้อร้องเรียน (Source of Complaint) () บันทึกภายในจดหมาย (Memo/letter) () โทรศัพท์ (Telephone) () อื่น (Others) : _____ a) การประชุม (Meeting) b) การร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน (Customer Complaint Reg. No.) _____ วันที่ (Date) _____ c) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน (Detail of complainant) (ระบุชื่อผู้ร้องเรียนบริษัท/หน่วยงาน) d) รายละเอียดของการร้องเรียน (Detail of complaint) : _____	
2. สาเหตุของการร้องเรียน (Cause of Complaint) : _____ _____ _____	
3. แผนการแก้ไขและป้องกัน (Proposed Correction and Corrective Action) (รายงานให้ ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ได้รับมอบหมาย ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมหลังจากได้รับการร้องเรียน (Report to Responsible person at appropriate period after receiving complaint.) 3.1 การแก้ไข (Correction) : a) รายละเอียดของการแก้ไข (Detail of correction) : _____ b) กำหนดแล้วเสร็จวันที่ (Target date to complete) : _____ 3.2 การป้องกัน (Corrective Action) : a) รายละเอียดของการป้องกัน (Detail of Corrective Action) : _____ b) กำหนดแล้วเสร็จวันที่ (Target date to complete) : _____ c) กำหนดแล้วเสร็จวันที่ (Target date to complete) : _____ d) กำหนดแล้วเสร็จวันที่ (Target date to complete) : _____	
4. ยอมรับวิธีแก้ไข (Approved as Proposed) : 1) by : _____ ISO BU/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย Date ____/____/____ 2) by : _____ PE/PM/PO Date ____/____/____	
5. ติดตามการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (Follow up Correction and Corrective Action) : การแก้ไข (Correction) : _____ การป้องกัน (Corrective Action) : _____ ผู้ตรวจติดตาม (Auditor) : _____ วันที่ (Date) ____/____/____ ISO BU/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย : _____ วันที่ (Date) ____/____/____	