

# PLUS+

บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

## วิธีการรับเรื่องงานบริการ ขอร้องเรียน และ งานบริการพิเศษ

Document	SOP-PMR-019	Revision	00	Update Date	15/8/2020
Head of Department	<div></div> <p>ฝ่ายบริหารอาคารที่พักอาศัย (คอนโดมิเนียมและโครงการต่างจังหวัด / บ้านเดี่ยวและทาวน์เฮ้าส์)</p> <div></div> <p>ฝ่ายบริหารอาคารที่พักอาศัย (โครงการหัวหิน)</p>				
QMR Approve	<div></div> <p>ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR)</p>				

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นแนวทางในกระบวนการทำงาน ของ บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
- 1.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน เข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของ วิธีการรับเรื่องงานบริการ ขอร้องเรียน และ งานบริการพิเศษ

### 2. ขอบข่าย

ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติในการรับเรื่องงานบริการ ขอร้องเรียน และงานบริการพิเศษ ที่ฝ่ายจัดการในทุกโครงการ (C, HH, HT) ต้องดำเนินการ

### 3. เอกสาร ISO ที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 FRM-PMR-054 ใบรับแจ้งบริการ
- 3.2 FRM-PMR-055 ใบแจ้งค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินการ
- 3.3 FRM-PMR-058 สมุดบันทึกประจำหน่วยงาน
- 3.4 FRM-PMR-064 บันทึกการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร (สำหรับโครงการ PMR-C)
- 3.5 FRM-PMR-065 รายการซ่อมบำรุงเครื่องจักร เครื่องออกกำลังกาย (สำหรับโครงการ PMR-HT และ PMR-HH)
- 3.6 FRM-PMR-099 บันทึกข้อความ (Memo)
- 3.7 SOP-PMR-032 วิธีการจัดซื้อจัดจ้างและประเมินผล
- 3.8 SOP-PMR-040 วิธีการออกใบแจ้งหนี้
- 3.9 SOP-PMR-042 วิธีการอนุมัติการเบิกจ่าย

### 4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

วันที่ที่ได้รับแจ้ง จนดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ภายใน 7 วัน ขึ้นกับประเภทงานที่ได้รับแจ้ง/ร้องเรียน

PLUS+		วิธีการรับเรื่องงานบริการ ข้อร้องเรียน และ งานบริการพิเศษ	Document No.	SOP-PMR-019
SOPs Owner	PMR (C, HH, HT)		Revision	00
Approve	PMC, SDPM, SDP, QMR		Update Date	15/8/2020
			Page	Page 1 of 3

## 1. การรับเรื่องงานบริการ และ ข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่	หัวข้อปฏิบัติ	วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	เอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	การรับเรื่องงานบริการ / ข้อร้องเรียน จากทุกช่องทาง	<p>1.1 ผู้พักอาศัย แจ้งข้อบกพร่อง / ข้อร้องเรียนในรูปแบบ เมาชีวน้ำ, โทรศัพท์, อีเมล, Call Centre, Home Service App, Living Plus และ อื่นๆ</p> <p>1.2 ผู้รับเรื่องเพื่อดำเนินการ / เรื่องร้องเรียน (ฝ่ายจัดการ / Call Centre) บันทึกข้อมูลและออกใบรับแจ้งบริการ</p> <p>1.3 BM/VM บันทึกข้อมูลและเลขที่ใบงาน (ถ้ามี) ที่รับแจ้งในสมุดบันทึกหน่วยงาน (Log Book)</p> <p><b>กรณีที่ต้องออกใบรับแจ้งบริการ</b></p> <p>1) กรณีลูกค้าร้องเรียนและต้องการรับบริการจากฝ่ายจัดการ</p> <p>2) กรณีเครื่องจักรหรือทรัพย์สินในหน่วยงานชำรุดและต้องซ่อมแซมแก้ไขโดยช่างประจำหน่วยงาน</p> <p>3) กรณีสั่งงานให้ผู้รับเหมาในหน่วยงาน (รปภ. แม่บ้าน สวน กวาด) ทำงานเพิ่มเติมจากหน้าที่ประจำ</p> <p><b>กรณีที่ไม่ต้องออกใบรับแจ้งบริการ</b></p> <p>1) กรณีที่รับเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Centre, Home Service และ Living Plus ให้ติดตามงานผ่านช่องทางที่รับเรื่อง</p> <p>2) กรณีเครื่องจักรหรือทรัพย์สินในหน่วยงานชำรุดและต้องซ่อมแซมแก้ไขโดยผู้รับเหมา แต่ต้องลงข้อมูลในสมุดบันทึกประจำหน่วยงาน และ ประวัติซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร</p>	ทันทีที่ได้รับแจ้ง	<p>1. FRM-PMR-054 ใบรับแจ้งบริการ</p> <p>2. FRM-PMR-058 สมุดบันทึกประจำหน่วยงาน</p> <p>3. FRM-PMR-064 บันทึกการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร (สำหรับโครงการ PMR-C) หรือ FRM-PMR-065 รายการซ่อมบำรุงเครื่องจักรเครื่องออกกำลังกาย (สำหรับโครงการ PMR-HT และ PMR-HH)</p>	<p>- เจ้าของร่วม / เจ้าของบ้าน</p> <p>- ฝ่ายจัดการ / Call Centre</p> <p>- BM/VM</p>	
2	การติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และรายงานความคืบหน้า	<p><b>กรณีแจ้งงานบริการ หรือ ตอบคำถามลูกค้า</b></p> <p>ฝ่ายจัดการ ตอบกลับข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ ตามช่องทางที่รับเรื่อง</p> <p><b>กรณีแจ้งซ่อม</b></p> <p>ฝ่ายจัดการตรวจสอบ List รายการที่ช่างสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้ จากเอกสารรายการงาน In Room Service เพื่อดำเนินการแก้ไขก่อน และติดต่อกลับผู้แจ้งเพื่อรายงานผลการดำเนินการ</p> <p>กรณีรายการที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเองได้ ควรสอบถามวิธีการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งแนวทางแก้ไขให้ผู้พักอาศัยรับทราบ</p> <p><b>***กรณีรับเรื่องผ่านช่องทาง Call Centre, Home Service และ Living Plus ให้ส่งรายงานความคืบหน้าผ่านช่องทางที่รับเรื่อง***</b></p>	แจ้งกลับลูกค้าภายใน 1 ชม. นับจากที่ได้รับแจ้ง (ภายในเวลาทำการ) <b>กรณีรับแจ้งนอกเวลาทำการ</b> ให้ฝ่ายจัดการแจ้งกลับลูกค้าภายใน 1 ชม. หลังจากเปิดทำการ	<p>1. FRM-PMR-054 ใบรับแจ้งบริการ</p> <p>2. รายการงาน In Room Service (บน Siriintranet)</p>	ฝ่ายจัดการ	
3	การดำเนินการแก้ไข	<p>3.1 กรณีดำเนินการได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ฝ่ายจัดการ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นัดหมายวันเข้าดำเนินการ</p> <p>3.2 กรณีมีค่าใช้จ่าย ฝ่ายจัดการ ดำเนินการตามวิธีการคัดเลือกประเมินและจัดซื้อจัดจ้าง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเสนอคณะกรรมการ หรือผู้มีอำนาจอนุมัติตามเงื่อนไข</li> <li>- สั่งซื้อ และนัดหมายเข้าดำเนินการ</li> <li>- รับมอบงาน</li> </ul>	ภายใน 7 วัน	<p>1. FRM-PMR-054 ใบรับแจ้งบริการ</p> <p>2. FRM-PMR-055 ใบแจ้งค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินการ</p> <p>3. FRM-PMR-099 บันทึกข้อความ (Memo)</p> <p>4. SOP-PMR-032 วิธีการจัดซื้อจัดจ้างและประเมินผล</p> <p>5. SOP-PMR-042 วิธีการอนุมัติการเบิกจ่าย</p>	ฝ่ายจัดการ	

PLUS+		วิธีการรับเรื่องงานบริการ ข้อร้องเรียน และ งานบริการพิเศษ	Document No.	SOP-PMR-019
SOPs Owner	PMR (C, HH, HT)		Revision	00
Approve	PMC, SDPM, SDP, QMR		Update Date	15/8/2020
			Page	Page 2 of 3

## 1. การรับเรื่องงานบริการ และ ข้อร้องเรียน (ต่อ)

ขั้นตอนที่	หัวข้อปฏิบัติ	วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	เอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
4	การแจ้งผลการดำเนินงานแล้วเสร็จ	4.1 กรณีที่เจ้าของร่วม / เจ้าของบ้าน อยู่ในพื้นที่ ฝ่ายจัดการ ติดต่อหาเจ้าของร่วม / เจ้าของบ้านทันทีเพื่อแจ้งผลการดำเนินการและประเมินผลความพึงพอใจก่อนปิดงาน 4.2 กรณีที่เจ้าของร่วม / เจ้าของบ้าน ไม่อยู่ในพื้นที่ ฝ่ายจัดการ ติดต่อหาเจ้าของร่วม / เจ้าของบ้านทางโทรศัพท์ หรืออีเมลหรือช่องทางที่รับเรื่องเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานและสอบถามผลความพึงพอใจก่อนปิดงาน	ภายใน 1 วัน	FRM-PMR-054 ใบรับแจ้งบริการ	ฝ่ายจัดการ	
5	การจัดเก็บข้อมูล	ฝ่ายจัดการ จัดเก็บข้อมูลการแจ้งงานบริการ / ข้อร้องเรียน เข้าแฟ้มกลางของหน่วยงาน	เมื่อได้รับแจ้ง (จัดเก็บข้อมูลรายวัน)	1. FRM-PMR-054 ใบรับแจ้งบริการ 2. FRM-PMR-058 สมุดบันทึกประจำวัน หน่วยงาน	ฝ่ายจัดการ	

## 2. การรับเรื่องงานบริการพิเศษ

ขั้นตอนที่	หัวข้อปฏิบัติ	วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	เอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	การรับเรื่องงานบริการพิเศษ (เช่น การจองพื้นที่ส่วนกลาง หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม)	1.1 ฝ่ายจัดการ จัดเตรียมสมุดบันทึกการจองและการขอใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก 1.2 ฝ่ายจัดการ รับแจ้งความประสงค์จากลูกบ้าน / ผู้ขอใช้บริการ ในรูปแบบเฟซบุ๊กหน้า, โทรศัพท์, อีเมล, Call Centre, Home Service, Living Plus และ อื่นๆ และลงบันทึกในสมุดบันทึกการจองและการขอใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก 1.3 ฝ่ายจัดการ ตรวจสอบตารางการจองเพื่อดูว่าสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวมีลูกบ้านท่านอื่นจองไว้หรือไม่	ทันทีที่ได้รับแจ้ง	1. สมุดบันทึกการจองและการขอใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ภายในตัวอาคาร หรือ หมู่บ้าน 2. หลักฐานเอกสารการแจ้งซ่อมในกรณีที่เกิดการชำรุดหรือเสียหาย* 3. หลักฐานเอกสารการตรวจสอบสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกประจำวันที่มีการลงนามของทั้งฝ่ายช่างและ BM/VM** 4. SOP-PMR-040 วิธีการออกใบแจ้งหนี้	ฝ่ายจัดการ	*,** ต้องมีเอกสารหลักฐานส่วนนี้เก็บไว้ในแฟ้มพร้อมให้ Audit เข้าไปตรวจสอบ
2	การติดต่อกลับผู้แจ้งงานบริการพิเศษ	ฝ่ายจัดการ ต้องแจ้งกลับไปยังลูกบ้าน / ผู้ขอใช้บริการ ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวจะมีลูกบ้านท่านอื่นจองไว้หรือไม่ก็ตาม  <u>กรณีตรวจสอบพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกบ้านร้องขอดังกล่าว ยังว่างอยู่</u> ฝ่ายจัดการ แจ้งให้ลูกบ้านลงนามรับทราบการใช้ โดยหากมีค่าใช้จ่ายให้สรุปและเรียกเก็บกับลูกบ้าน / ผู้ขอใช้บริการ ตามวิธีการออกใบแจ้งหนี้	ภายใน 10 นาที หลังจากได้รับแจ้ง		ฝ่ายจัดการ	

PLUS+		วิธีการรับเรื่องงานบริการ ข้อร้องเรียน และ งานบริการพิเศษ	Document No.	SOP-PMR-019
SOPs Owner	PMR (C, HH, HT)		Revision	00
Approve	PMC, SDPM, SDP, QMR		Update Date	15/8/2020
			Page	Page 3 of 3

รายการแก้ไขเอกสาร

แก้ไขครั้งที่	DAR No.	วันที่	รายละเอียด
00	DAR-PMR-003	29/7/2020	จัดทำเอกสารใหม่ แก้ไขรูปแบบ และรหัสเอกสาร เพิ่มเติมรายละเอียดของขั้นตอน การติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และรายงานความคืบหน้า พร้อมกับเพิ่มเติมรายละเอียดในขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น