

## ภาคผนวก ณ

ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



# ISO 14001:2004

## คู่มือการปฏิบัติ


### Work Instruction

การสื่อสารและระเบียบปฏิบัติเพื่อเกิดข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

Document No.		WI-ET04-GL013	
จัดทำโดย ( Prepared )	ตรวจทานโดย ( Checked )	อนุมัติโดย ( Approved )	
Pornwatt ทัศนศิลป์	Handwritten	Handwritten	

รายการบันทึกประวัติการแก้ไขเปลี่ยนแปลง				
ลำดับ	บันทึกการเปลี่ยนแปลง	วันที่จัดทำ	แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้
1	จัดทำขึ้นใหม่	24/07/09	0	1/09/09



		การสื่อสารและระเบียบปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม		รหัสเอกสาร	WI-ET04-GL013	แก้ไขครั้งที่	0
		บริษัทฯ ในกลุ่มสมบูร์ก (SOMBOON GROUP)		วันที่บังคับใช้	1/09/09	หน้าที่	3/6
5.1.2 การสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม							
ภายนอกบริษัท	หัวข้อ	วิธีการสื่อสาร					
- ผู้ขาย / ผู้รับจ้างช่วง	- จัดกำหนด ระเบียบปฏิบัติต่างๆ - ข้อควรระวังในการปฏิบัติงานให้กับบริษัทฯ ในกลุ่มสมบูร์ก	- การอบรม, ประชุมรายปี (แผนกจัดหา) - จัดหมายแจ้ง, แผ่นพับ (แผนกจัดหา) - การกำหนดกฎเกณฑ์ แนวทางในการทำสัญญา รื้อ - ขยาย					
- ชุมชน หน่วยงานท้องถิ่น/นิคมฯ/ราชการ	- การแก้ไขปัญหากจากข้อร้องเรียน - แผนกการค้าเน้นการค้าด้านสิ่งแวดล้อม - นิยมขายสิ่งแวดล้อม	- การเข้าพบเยี่ยมเยียน - โทรศัพท์สายตรง - จัดหมายแจ้ง					
	- ผลงานด้านสิ่งแวดล้อม หรือข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่บริษัท ต้องการเผยแพร่ หรือสื่อสาร	แผนก CSR แผนกระบบมาตรฐาน แผนก CSR แผนกระบบมาตรฐาน แผนก CSR แผนกระบบมาตรฐาน					

5.1.3 จัดเก็บบันทึกการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

แผนกที่เกี่ยวข้อง ทำการเก็บบันทึกเอกสารการสื่อสารไม่น้อยกว่า 3ปี ส่วนเอกสารที่ส่งให้กับหน่วยงานราชการให้จัดเก็บตาม

ที่หน่วยงานราชการกำหนด

5.1.3 จัดเก็บบันทึกการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

แผนกที่เกี่ยวข้องต้อง ทำการเก็บบันทึกเอกสารสื่อสารไม่น้อยกว่า 3ปี ส่วนเอกสารที่ส่งให้กับหน่วยงานราชการให้จัดเก็บตามที่หน่วยงานราชการกำหนด

	การสื่อสารและระเบียบปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม <b>บริษัทฯ ในกลุ่มสมบูร์ก (SOMBOON GROUP)</b>		รหัสเอกสาร	WI-ET04-GL013	แก้ไขครั้งที่	0
			วันที่บังคับใช้	1/09/09	หน้า	4/6

5.2 การรับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

5.2.1 การรับข้อมูลข้อร้องเรียนภายในภายนอก

5.2.1.1 การรับข้อมูลข้อร้องเรียนภายใน

1) กรณีข้อร้องเรียนด้วยวาจา/ทางโทรศัพท์ จากพนักงานบริษัท ให้แจ้งส่งข้อมูลรายละเอียดไปยังแผนกบุคคลในแต่ละโรงงาน เพื่อบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ไม่รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) แล้วส่งให้กับ QSHE-MR ภายใน 1 วันทำการ เพื่อพิจารณา

5.2.1.2 การรับข้อมูลข้อร้องเรียนภายนอก

1) บุคคลภายนอก แจ้งข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมที่บอยมยามหน้าบริษัทฯ โดยแจ้งทางวาจา และให้ รปภ.บันทึกลงในแบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ไม่รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) หลังจากนั้นส่งให้กับแผนกธุรการภายใน 1 วันทำการ ส่วนโรงงานระยะยอ ให้ รปภ.ส่งแบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ไม่รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) ให้กับแผนกบุคคล แผนกธุรการ/แผนกบุคคลโรงงานระยะยอ ส่งแบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ไม่รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) ให้กับ QSHE-MR ภายใน 1 วันทำการ เพื่อพิจารณา

2) กรณีที่ร้องเรียนทางโทรศัพท์จากภายนอกผ่านพนักงานบริษัท ให้ผู้รับแจ้งส่งข้อมูลรายละเอียดไปยังแผนกธุรการเพื่อส่งคมทันที โดยวาจาหรือเอกสาร เพื่อบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ไม่รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) แล้วส่งให้กับ QSHE-MR ภายใน 1 วันทำการ เพื่อพิจารณา

- 3) กรณีข้อร้องเรียนจากการเยี่ยมชุมชน ให้คณะผู้เยี่ยมชุมชน บันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ไม่รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) แล้วส่งให้กับ QSHE-MR ภายใน 1 วันทำการ เพื่อพิจารณา
- 4) กรณีข้อร้องเรียนจากหน่วยงานราชการ ให้แผนกรัฐกิจสัมพันธ์เป็นผู้บันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ไม่รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) แล้วส่งให้กับ QSHE-MR ภายใน 1 วันทำการ เพื่อพิจารณา

5.2.2 พิจารณาข้อร้องเรียน

QSHE-MR พิจารณาข้อร้องเรียนภายในภายนอก โดยให้วิศวกรระบบมาตรฐาน, จป.วิชาชีพ หรือผู้ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากพื้นที่/เอกสารที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับแผนกที่ได้รับข้อร้องเรียนทันที หลังจากที่ได้รับแจ้งข้อร้องเรียน หากการตรวจสอบหรือพิสูจน์ข้อร้องเรียน พบว่าเกิดขึ้นจริงให้ QSHE-MR แจ้งผู้เกี่ยวข้องประชุมทันที เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไข

5.2.3 ตอบแนวทางการแก้ไขและป้องกัน

แผนกที่ได้รับข้อร้องเรียน ทำการตอบ สาเหตุ วิธีการดำเนินการแก้ไขป้องกัน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ แล้วส่งแบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ไม่รับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) กลับมายัง EMR ภายใน 3 วันทำการ หลังจากวันที่ได้รับจาก QSHE-MR

5.2.4 รายงานความคืบหน้า แนวทางการแก้ไขและป้องกันให้กับผู้ร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนภายใน แผนกระบบมาตรฐานรายงานความคืบหน้าผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องรับทราบ กรณีข้อร้องเรียนภายนอก แผนกธุรการ/แผนกบุคคล สื่อสารวิธีดำเนินการแก้ไขป้องกัน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้กับผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ (หลังจากที่ QSHE-MR ส่งแนวทางการแก้ไขและป้องกัน จากแผนที่ได้รับข้อร้องเรียนตอบมา)

	การสื่อสารและระเบียบปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม	รหัสเอกสาร	WI-ET04-GL013	แก้ไขครั้งที่	0
	บริษัทฯ ในกลุ่มสมบูร์ก (SOMBOON GROUP)	วันที่บังคับใช้	1/09/09	หน้าที่	5/6

5.2.5 การแก้ไขและป้องกัน

แผนกที่ได้รับข้อร้องเรียน ทำการแก้ไขปัญหาลงจากที่ได้รับแบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ใบรับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม)

หมายเหตุ กรณีที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการแก้ไขให้นำเสนอการอนุมัติจากผู้บริหารในแต่ละพื้นที่

5.2.6 ติดตามการแก้ไขและป้องกัน

QSHE-MR ติดตามการแก้ไขและป้องกัน หรืออาจจะมอบหมายให้วิศวกรระบบมาตรฐาน/คป.วิชาชีพ ติดตามผลลัพธ์จากการแก้ไขและป้องกัน ตามแบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ใบรับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม)

หมายเหตุ กรณีที่ดำเนินการแก้ไขเสร็จ ให้ QSHE-MR ทำการปิดข้อร้องเรียน

กรณีที่ดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จ ให้ QSHE-MR ทำการติดตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะแก้ไขแล้วเสร็จ

5.2.7 รายงานกลับไปยังผู้ร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนภายใน แผนกระบบมาตรฐาน รายงานผลลัพธ์/ความล่าช้า ในการแก้ไขและป้องกัน ไปยังผู้ร้องเรียนภายใน

รับทราบ ภายใน 3 วันหลังจาก QSHE-MR ทำการปิดข้อร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนภายนอก แผนกกิจกรรมเพื่อสังคม รายงานผลลัพธ์/ความล่าช้า ในการแก้ไขและป้องกัน ไปยังผู้ร้องเรียนภายนอกทราบ ภายใน 3 วันหลังจาก QSHE-MR ทำการปิดข้อร้องเรียน

5.2.8 จัดเก็บบันทึกข้อร้องเรียน

QSHE-MR ทำการเก็บบันทึก แบบฟอร์ม FM-ET04-GL012 (ใบรับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม) พร้อมจัดทำ Logbook

6.เอกสารอ้างอิง ( Reference)

6.1 มาตรฐาน ISO 14001 : 2004 ข้อ 4.3.3 การสื่อสาร

6.2 มาตรฐาน ISO 14001 : 2004 ข้อ 4.5.4 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด .การแก้ไขและป้องกัน


6.3 คู่มือการประชาสัมพันธ์และการจัดการกิจกรรมภายในองค์กร (WI-HR-311)

6.4 คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและการให้คำปรึกษา (WI-HR-312)

6.5 คู่มือป้องกันและแก้ไขการเกิดข่าวที่ทำให้บริษัทเสียหาย (WI-CSR-01)

7.บันทึก ( Record )

7.1 ใบรับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (FM-ET04-GL012)

		การสื่อสารและระเบียบปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม		รหัสเอกสาร	WI-ET04-GL013	แก้ไขครั้งที่	0
		บริษัทฯ ในกลุ่มสมบูร์ก (SOMBOON GROUP)		วันที่บังคับใช้	1/09/09	หน้าที่	6/6
แผนผังการทำงาน							
5.1 การสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม							
ผู้รับผิดชอบ		กิจกรรม		เอกสารที่เกี่ยวข้อง			
5.1.1 QSHE-MR (คณะกรรมการ ENVL)		<div>5.1.1 กำหนดข้อผูกมัดว่าสารที่ต้องมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์</div> <div>5.1.2 สื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม</div> <div>5.1.3 จัดเก็บบันทึกการสื่อสารและประชาสัมพันธ์</div>		WI-HR-311			
5.1.2 ผู้เกี่ยวข้อง							
5.1.3 ผู้เกี่ยวข้อง							
5.2 การรับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม							
ผู้รับผิดชอบ		กิจกรรม		เอกสารที่เกี่ยวข้อง			
5.2.1 แผนกธุรการ, สปก., แผนกบุคคล		<div>5.2.1 การรับข้อร้องเรียนภายใน/ภายนอก</div> <div>5.2.2 พิจารณาร้องเรียน และตรวจจุด</div> <div>5.2.3 ตอบแนวทางการแก้ไขและป้องกัน</div> <div>5.2.4 รายงานความคืบหน้าแนวทางการแก้ไขและป้องกันให้กับผู้ร้องเรียน</div> <div>5.2.5 การแก้ไขและป้องกัน</div> <div>5.2.6 ติดตามการแก้ไขและป้องกัน</div> <div>5.2.7 รายงานกลับไปยังผู้ร้องเรียน</div> <div>5.2.8 จัดเก็บบันทึกข้อร้องเรียน</div>		FM-ET04-GL012			
5.2.2 QSHE-MR, แผนกที่เกี่ยวข้อง				FM-ET04-GL012			
5.2.3 แผนกที่เกี่ยวข้อง				FM-ET04-GL012			
5.2.4 แผนก CSR แผนกระบบมาตรฐาน				FM-ET04-GL012			
5.2.5 แผนกที่เกี่ยวข้อง				FM-ET04-GL012			
5.2.6 QSHE-MR				FM-ET04-GL012			
5.2.7 แผนก CSR แผนกระบบมาตรฐาน				FM-ET04-GL012			
5.2.8 QSHE-MR				FM-ET04-GL012			