

## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน Complaint Handling Process

GT001, rev. 1

Document # GOP216-Tha

Release Date: 1-Dec-2016

Page 1 of 2

Document Owner: General Manager

Approvals: General Manager

### วัตถุประสงค์

เพื่ออธิบายกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนรวมทั้งการรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบความถูกต้อง การสอบสวนข้อเท็จจริง และการตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะต้องดำเนินการในการตอบสนองข้อร้องเรียน

### ขอบข่าย

ประยุกต์ใช้กับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการให้การรับรองของ Intertek และข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่ได้รับการรับรองจาก Intertek

### คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน: หมายถึงการแสดงออกของความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการการให้การรับรองของ Intertek หรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อลูกค้าที่ได้รับการรับรองจาก Intertek (เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการระบบการบริหารจัดการของลูกค้า) ซึ่งได้รับความคาดหวังในการตอบสนองหรือการแก้ไขปัญหา

### 1.0 กระบวนการ

- 1.1 ผู้ที่ต้องการจะยื่นข้อร้องเรียนใดๆ ต้องติดต่อสำนักงาน Intertek ผ่านทางโทรศัพท์ อีเมลล์ หรือช่องทางทางสื่อสารอื่นๆ
- 1.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ภายใต้ข้อกำหนดการรักษาความลับ
- 1.3 เมื่อได้รับข้อร้องเรียน Intertek จะบันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียนจากในแบบฟอร์ม F210 Corrective Action Form และตอบกลับถึงผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนว่าจะรับข้อร้องเรียนหรือปฏิเสธข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากข้อร้องเรียนได้รับการตรวจสอบว่าถูก ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่ามีการรับข้อร้องเรียนเพื่อสอบสวน ผู้จัดการด้านเทคนิคหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจให้การรับรองจะมอบหมายให้บุคลากรที่กำหนดไว้สำหรับสอบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไข หากข้อร้องเรียนได้รับการตรวจสอบว่าไม่ถูกต้อง ผู้ที่ร้องเรียนจะได้รับแจ้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและเหตุผลในการปฏิเสธ
- 1.4 Intertek จะมีการปฏิบัติการแก้ไขใดๆ ที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมที่ได้รับการร้องเรียนของ Intertek หรือจากลูกค้าที่ได้รับการรับรอง

## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน Complaint Handling Process

GT001, rev. 1

Document # GOP216-Tha

Release Date: 1-Dec-2016

Page 2 of 2

**Document Owner:** General Manager

**Approvals:** General Manager

- 1.5 เมื่อข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับลูกค้าที่ได้รับการรับรอง เรื่องร้องเรียนไม่ต้องเปิดเผยต่อสาธารณะ เว้นแต่ Intertek ผู้ร้องเรียน และลูกค้าที่ได้รับการร้องเรียนได้ตัดสินใจร่วมกันในเรื่องที่ร้องเรียนและการแก้ปัญหาต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณะ Intertek จะแจ้งกับลูกค้าที่ได้รับการร้องเรียนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบที่ได้รับการรับรองของพวกเขาในระยะเวลาที่เหมาะสม
- 1.6 การตรวจสอบความถูกต้อง การสอบสวนข้อเท็จจริง และการตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะต้องดำเนินการในการตอบสนองข้อร้องเรียน Intertek ต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติในการดำเนินการใด ๆ กับผู้ร้องเรียน

### 2.0 การทบทวนข้อร้องเรียน

- 2.1 ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขผ่านกระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงและตรวจสอบความถูกต้องของการตัดสินใจ โดยผู้จัดการด้านเทคนิคหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจให้การรับรองของ โดย Intertek มีการดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน โดยมีการรวบรวมและทวนสอบข้อมูลที่เป็นทั้งหมดในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อร้องเรียน
- 2.2 การสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่ได้รับการรับรอง รวมทั้ง การตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการของลูกค้าที่ได้รับการรับรอง อาจมีความจำเป็นที่ Intertek จะต้องมีการดำเนินการตรวจประเมินกรณีพิเศษโดยแจ้งให้ทราบระยะเวลาสั้นๆ สำหรับการสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน การสอบสวนอาจจะนำไปสู่การพักการให้การรับรอง
- 2.3 Intertek จะแจ้งผลของการสอบสวนข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนอย่างเป็นทางการเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ

#### บันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง	วันที่ประกาศใช้
0	เริ่มใช้ครั้งแรก	1 ธันวาคม 2556
1	ข้อ 1 กระบวนการ เพิ่มข้อความ ข้อ 1.6 การตรวจสอบความถูกต้อง การสอบสวนข้อเท็จจริง และการตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะต้องดำเนินการในการตอบสนองข้อร้องเรียน Intertek ต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติในการดำเนินการใดๆ กับผู้ร้องเรียน	1 ธันวาคม 2559