

(ตัวอย่าง)
วิธีปฏิบัติงานมาตรฐาน เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดวิธีการจัดการข้อร้องเรียน ในกรณีที่เกิดผลิตภัณฑ์มีปัญหา

ขอบเขต มาตรฐานวิธีปฏิบัตินี้สามารถใช้ได้กับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่ผลิตโดย
บริษัท มินาไมนา จำกัด

วิธีปฏิบัติ

1. กำหนดผู้มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่ในการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์/อีเมลล์ของบริษัท โดยตัวบุคคลหรือช่องทางอื่น ๆ
2. ผู้มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนทุกครั้ง
3. สอบถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน

หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนเบื้องต้น

การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

1. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นข้อร้องเรียนที่สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
2. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อเสนอแนะ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ควรบันทึกเก็บไว้เป็นข้อมูล

(ตัวอย่าง)
บริษัท มินาโมนา จำกัด
บันทึกข้อร้องเรียน

วัน/เดือน/ปี 10/05/60 เวลา 14.00 น.

เลขที่ข้อร้องเรียน CP5/60-001

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องเรียนด้วยตนเอง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต จดหมาย

อื่น ๆ _____

ชื่อผู้ร้องเรียน ศรัณย์ ขอบร้องเพลง โทรศัพท์ 081-234-5678

ที่อยู่ติดต่อได้ (ถ้ามี) 4/57 ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

รายละเอียดข้อร้องเรียน วันที่ 9 พ.ค. 2560 พบสบู่ก้อนขมิ้นชั้น เคอร์คิวมินา เลขที่ผลิต SB 6002012

มีปีกแมลงปนติดกับก้อนสบู่ ต้องการให้ดำเนินการแก้ไขและต้องการให้ผู้ผลิตแสดงความรับผิดชอบ

ลงชื่อ.....วิภาวดี รั้งสิต.....ผู้รับข้อร้องเรียน

วันที่ 10/05/60

การดำเนินการแก้ไข

สาเหตุ มุ่งลวดหน้าต่างของบริเวณผลิตมีรอยขาด

การแก้ไข เปลี่ยนมุ้งลวดที่ขาด

การป้องกัน มีการกำหนดแผนการบำรุงรักษาและดำเนินการตามแผนการดังกล่าว

ลงชื่อ.....พหล โยธิน.....ผู้ดำเนินการ

วันที่ 13/05/60

การติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน ยอมรับ ไม่ยอมรับ

หมายเหตุ -

ลงชื่อ.....วิภาวดี รั้งสิต.....ผู้ติดต่อ

วันที่ 13/05/60