

# กระบวนการจัดการข้ออุทธรณ์

(Customer Appeal Handling Process)



## 1. ยื่นข้ออุทธรณ์

ผู้ยื่นคำขอยื่นคำอุทธรณ์ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัท



## 2. รับข้ออุทธรณ์

หน่วย VVB รับคำอุทธรณ์โดยผู้จัดการคุณภาพ และจัดทำบันทึกคำอุทธรณ์



## 3. พิจารณาข้อร้องเรียน

พิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบคำอุทธรณ์ ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับคำอุทธรณ์ แล้วแจ้งการรับคำอุทธรณ์ให้ผู้อุทธรณ์ทราบ



## 4. สอบสวนคำอุทธรณ์

ผู้รับผิดชอบสืบสวนหาสาเหตุ การสอบย้อนกลับ และการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อตัดสินคำอุทธรณ์



## 5. ตัดสินข้ออุทธรณ์

ผู้รับผิดชอบตัดสินคำอุทธรณ์ แล้วนำเสนอผล ได้แก่ ยืนยันการตัดสินใจเดิมหรือแก้ไขการตัดสินใจเดิม ให้ตัวแทนฝ่ายบริหารอนุมัติดำเนินการ



## 6. รายงานผลการตัดสินแก่ผู้อุทธรณ์

ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้า และผลลัพธ์จากการตัดสินแก่ผู้ยื่นคำอุทธรณ์



## 7. นำเสนอผลลัพธ์แก่ฝ่ายบริหาร

นำเสนอผลลัพธ์ต่อฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณาในการประชุมทบทวนการบริหาร

ยื่นข้ออุทธรณ์ได้ที่อีเมล: [appeal.th@alsglobal.com](mailto:appeal.th@alsglobal.com)

โดยการแจ้งรายละเอียดข้อผู้ร้องเรียน หมายเลขติดต่อกลับ ชื่อองค์กรที่ขอการรับรองและรายละเอียดข้ออุทธรณ์ให้ครบถ้วน