

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



1. ยื่นข้อร้องเรียน

ผู้ยื่นคำขอยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ เช่น อีเมลที่แสดงบนเว็บไซต์ของบริษัทหรือฝ่ายขายของบริษัท



2. รับข้อร้องเรียน

หน่วย VVB รับข้อร้องเรียนโดยพนักงานผู้รับข้อร้องเรียน และจัดทำบันทึกข้อร้องเรียน



3. พิจารณาข้อร้องเรียน

ผู้จัดการคุณภาพพิจารณาเบื้องต้นว่าข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วย VVB หรือไม่ แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหากเกี่ยวข้อง



4. สอบสวนข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบสืบสวนหาสาเหตุ การสอบย้อนกลับ และการตรวจสอบข้อร้องเรียน เพื่อสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน



5. ตัดสินข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบนำเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้จัดการคุณภาพเพื่อนำมติดำเนินการ



6. รายงานผลการตัดสินแก่ผู้ร้องเรียน

พนักงานผู้รับข้อร้องเรียนรายงานความคืบหน้าผลการสืบสวน และการจัดการข้อร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน



7. นำเสนอผลลัพธ์แก่ฝ่ายบริหาร

นำเสนอผลลัพธ์ต่อฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณาในการประชุมทบทวนการบริหาร



ยื่นข้อร้องเรียนได้ที่อีเมล : complaint.th@alsglobal.com

โดยการแจ้งรายละเอียดข้อร้องเรียน หมายเลขติดต่อกลับ ชื่อองค์กรที่ขอการรับรอง และรายละเอียดข้อร้องเรียนให้ครบถ้วน