



ใบรับข้อร้องเรียน

| ส่วนที่ 1 รายละเอียดข้อร้องเรียน | | เลขที่ข้อร้องเรียน _____ / _____ | |
|---|--|--|--|
| กลุ่ม/ศูนย์/หน่วย | ชื่อผู้ร้องเรียน _____ หน่วยงาน / บริษัท / ร้านค้า _____ | | |
| | ประเภทข้อร้องเรียน | | |
| | 1. สินค้า <input type="checkbox"/> คุณภาพ | 2. บริการ <input type="checkbox"/> การจัดส่ง | |
| | <input type="checkbox"/> น้ำหนัก / Packaging | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ | |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |
| รายละเอียดข้อร้องเรียน _____ | | | |
| _____ | | | |
| _____ | | | |
| ลงชื่อผู้รับข้อร้องเรียน _____ วันที่ _____ | | | |
| ผลการพิจารณา () ใช้ข้อร้องเรียน () ไม่ใช้ข้อร้องเรียน ผู้พิจารณา _____ วันที่ _____ | | | |
| ส่วนที่ 2 มอบหมายผู้ดำเนินการ | | | |
| ผู้เกี่ยวข้องกับปัญหา | ผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา _____ | | |
| | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ _____ ฝ่าย _____ | | |
| | ผู้รับผิดชอบแจ้งลูกค้าว่าได้รับเรื่องแล้ว วันที่ _____ / _____ / _____ เวลา _____ ที่แจ้ง | | |
| | ลงชื่อผู้รับผิดชอบ _____ วันที่ _____ | | |
| | แจ้งลูกค้าทราบเบื้องต้นเมื่อวันที่ _____ โดย _____ ผู้แจ้ง | | |
| ส่วนที่ 3 การตรวจสอบค้นหาสาเหตุ และนำเสนอแนวทางแก้ไข เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว ดำเนินการตรวจสอบ | | | |
| ผู้จัดการคุณภาพ | สาเหตุของปัญหา _____ | | |
| | แนวทางการแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ _____ | | |
| | กำหนดแก้ไขเสร็จภายในวันที่ _____ เลขที่ใบ CAR _____ | | |
| | การดำเนินการตรวจสอบวันที่ _____ สรุปผลการตรวจติดตาม _____ | | |
| | ลงชื่อผู้จัดการคุณภาพ _____ | | |
| ส่วนที่ 4 อนุมัติปิดข้อร้องเรียนและแจ้งกลับลูกค้า | | | |
| ผู้จัดการศูนย์ฯ | ส่งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ <input type="checkbox"/> ส่งแล้ว <input type="checkbox"/> ไม่ต้องส่งข้อมูล วันที่ _____ ลงชื่อเจ้าหน้าที่ _____ | | |
| | อนุมัติปิดข้อร้องเรียน : ลงชื่อผู้จัดการศูนย์ฯ _____ วันที่ _____ | | |
| หมายเหตุ _____ | | | |
| _____ | | | |
| _____ | | | |