

บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด

นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงการพัฒนาองค์กรควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ภายใต้การบริหารงานตามนโยบายคุณภาพ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินการ ติดตาม และควบคุมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1. มีระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน ISO 10002 Quality Management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in Organizations และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. จัดให้มีผู้รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนขององค์กร เพื่อปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3. กำหนดมาตรการการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) ของบริษัทฯ
4. จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
5. มีการติดตาม รายงานสถานะ และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2566

ลงชื่อ.....



(นายชาติ จันทร์วิจิตร)

กรรมการผู้จัดการ