



บริษัท วินเนอร์เอสเทท จำกัด  
WINNER ESTATE CO., LTD

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การร้องเรียนและอุทธรณ์

หมายเลขเอกสาร: PM-10


วันที่บังคับใช้: 25/09/18

แก้ไขครั้งที่: 01

หน้าที่ 1 | 11

Blank area for content.

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
<p>นางสาวณิศา ใจรัมย์ ..... (นางสาวเมธาวลัยณ์ ใจรัมย์) เจ้าหน้าที่งานธุรการทั่วไป</p>	<p>นางณัฐชาณินท์ บุญเสวต ..... (นางณัฐชาณินท์ บุญเสวต) QMR</p>	<p>นายฉัตรดนัย พุ่มเงิน ..... (นายฉัตรดนัย พุ่มเงิน) กรรมการผู้จัดการ</p>
วันที่ 18/09/2018	วันที่ 18/09/2018	วันที่ 18/09/2018

 บริษัท วินเนอร์ เอสเตท จำกัด WINNER ESTATE CO., LTD.	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>การร้องเรียนและอุทธรณ์</b>	หมายเลขเอกสาร: PM-10	แก้ไขครั้งที่: 01
		วันที่บังคับใช้: 25/09/18	หน้าที่ 2   11

## 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถอุทธรณ์ และร้องเรียนได้
- 1.2 เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันการ อีสุระ และมีประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อความเป็นธรรม และความเป็นกลาง

## 2. ขอบข่าย


ครอบคลุมการดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ผลการตัดสินใจการรับรอง และการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองที่องค์กรรับรองฯ ของบริษัท ได้รับ

## 3. นิยาม

- 3.1 คณะพิจารณาอุทธรณ์ หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยกรรมการผู้จัดการ บริษัท วินเนอร์ เอสเตท จำกัด เพื่อพิจารณาคำอุทธรณ์
- 3.2 กรรมการผู้จัดการบริษัทฯ หมายถึง กรรมการผู้จัดการบริษัท วินเนอร์ เอสเตท จำกัด
- 3.3 QMR (Quality Management Representative) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากกรรมการผู้จัดการบริษัทวินเนอร์ เอสเตท จำกัด เพื่อทำหน้าที่ผลักดันให้เกิดระบบคุณภาพ ควบคุมให้มีการนำระบบไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมดูแลให้ระบบคุณภาพยังคงอยู่ และสามารถรายงานขอการสนับสนุนจากกรรมการผู้จัดการบริษัทฯ ได้โดยตรง
- 3.4 การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการเพื่อความ เป็นกลางและรูปแบบการรับรอง คณะกรรมการตัดสินผลสอบ คณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ได้รับการรับรอง เจ้าหน้าที่สอบ ผู้คุมสอบ บุคลากรของบริษัทฯ หรือหน่วยงานที่บริษัทฯ จ้างเหมาช่วง
- 3.5 การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อผลการพิจารณาหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการเพื่อความ เป็นกลางและรูปแบบการรับรอง คณะกรรมการตัดสินผลสอบ ได้พิจารณาตัดสินแล้ว หรือมี ปัญหาในผลการพิจารณาหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้บริษัทฯ ดำเนินการทบทวน
- 3.6 บริษัทฯ หมายถึง บริษัท วินเนอร์เอสเตท จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
- 3.7 องค์กรรับรองฯ หมายถึง องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพของ บริษัท วินเนอร์เอสเตท จำกัด

## 4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FM-11-01)
- 4.2 เอกสารแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FM-11-02)
- 4.3 แบบอุทธรณ์ (FM-10-01)
- 4.4 ทะเบียนคำอุทธรณ์ (FM-10-02)
- 4.5 ทะเบียนข้อร้องเรียน (FM-10-03)
- 4.6 ทะเบียนรับข้อร้องเรียน (FM-10-04)
- 4.7 แบบรับข้อร้องเรียน (FM-10-05)
- 4.8 คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรอง (PM-03)

 บริษัท Warner เอสเตท จำกัด WARNER ESTATE CO., LTD.	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>การร้องเรียนและอุทธรณ์</b>	หมายเลขเอกสาร: PM-10	แก้ไขครั้งที่: 01
		วันที่บังคับใช้: 25/09/18	หน้าที่ 3   11

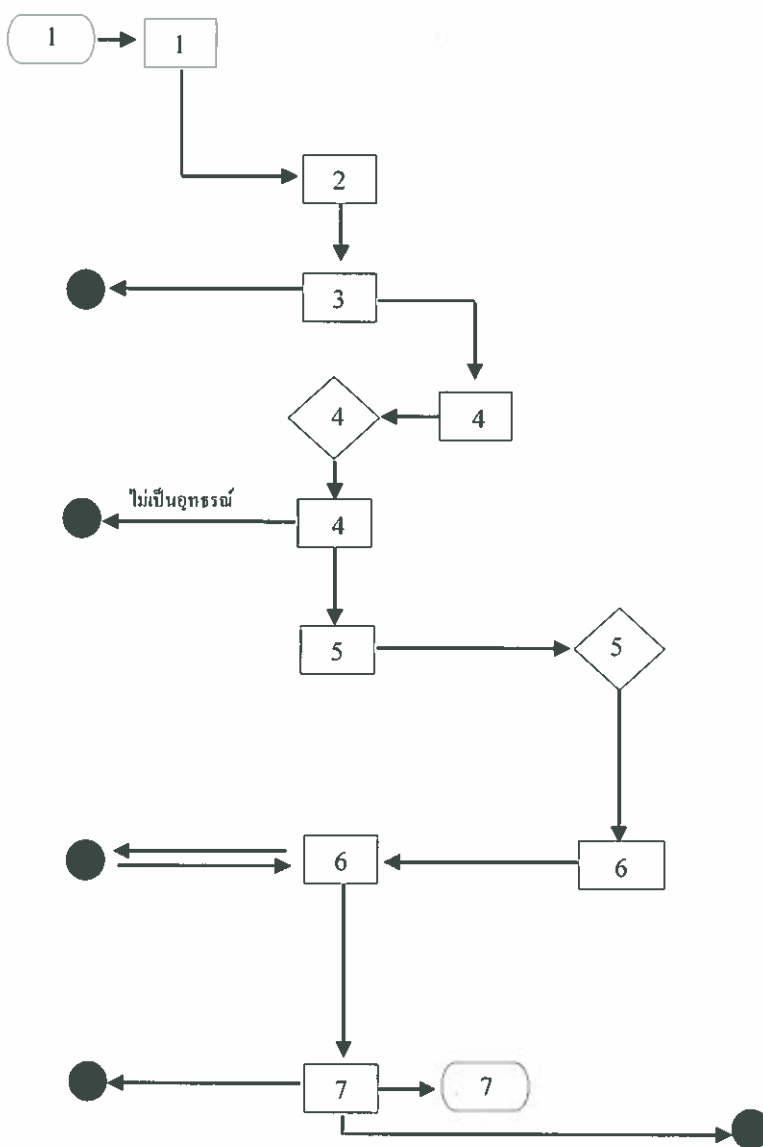
4.9 คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน (PM-13)


4.10 คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (PM-14)

5. รายละเอียดของคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานการอุทธรณ์

5.1 ผังการไหลของการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานการอุทธรณ์

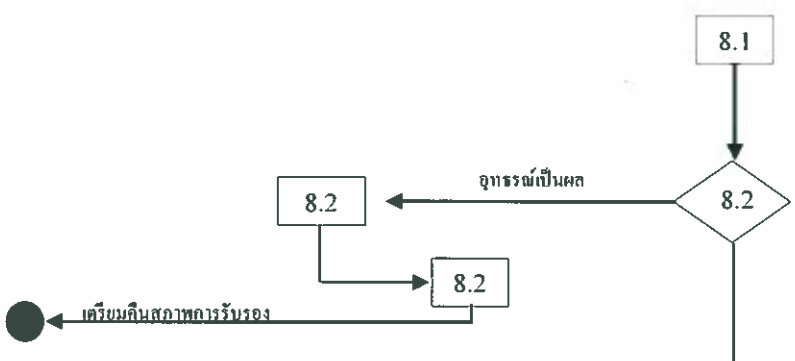
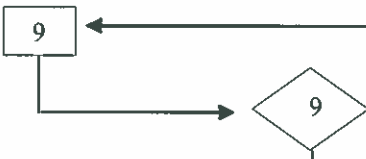





ลำดับ	กระบวนการ	ผู้ยื่นอุทธรณ์	เจ้าหน้าที่งานธุรการทั่วไป	QMR/เลขานุการฯ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กรรมการผู้จัดการ	คณะพิจารณาอุทธรณ์	เอกสารอ้างอิง
1	ยื่นอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรต่อองค์กรรับรองฯ		1					FM-10-01 จดหมายอุทธรณ์
2	รับแบบอุทธรณ์ รับแบบอุทธรณ์ส่งเรื่องให้ QMR		2					FM-10-01
3	ลงทะเบียนคำอุทธรณ์ แจ้งกลับผู้ยื่นอุทธรณ์		3					FM-10-02 จดหมายแจ้ง
4	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น		4	4				FM-10-01 FM-10-02 จดหมายแจ้ง
5	นำแบบอุทธรณ์ รวบรวมข้อมูลเสนอกรรมการผู้จัดการ พิจารณาแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์		5		5			FM-10-01 ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์
6	แต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ และ เลขานุการ แจ้งรายชื่อคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ		6	6	6			คำสั่งแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ จดหมายแจ้ง
7	นัดหมายคณะพิจารณาอุทธรณ์ และ ผู้เกี่ยวข้อง แจ้งวัน เวลา และ สถานที่ประชุม		7	7				จดหมายเชิญประชุม

 บริษัท วินเนอร์ เอสเทท จำกัด WINNER ESTATE CO., LTD	คู่มือการปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร: PM-10	แก้ไขครั้งที่: 01
	การร้องเรียนและอุทธรณ์	วันที่บังคับใช้: 25/09/18	หน้าที่ 4   11

### 5.1 ผังการไหลของการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานการอุทธรณ์ (ต่อ)

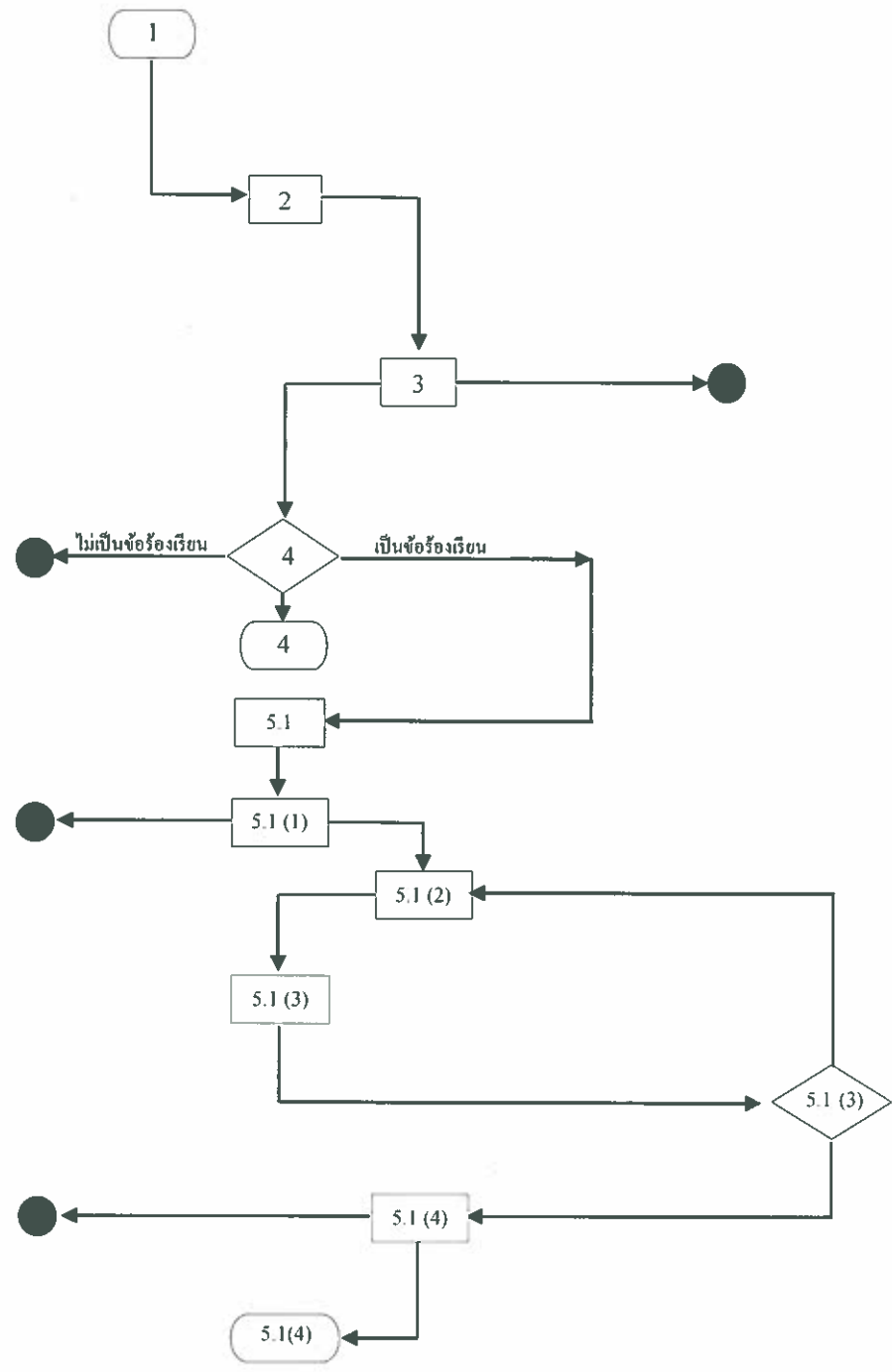



ลำดับ	กระบวนการ	ผู้ยื่นอุทธรณ์	เจ้าหน้าที่งานธุรการทั่วไป	QMR/เลขานุการฯ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กรรมการผู้จัดการ	คณะพิจารณาอุทธรณ์	เอกสารอ้างอิง
8	8.1 ลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ และเอกสารแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย 8.2 พิจารณาตัดสินคำอุทธรณ์ ดำเนินการตามมติคณะพิจารณาอุทธรณ์							FM-11-01 FM-11-02 รายงานการประชุม
9	จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเสนอกรรมการผู้จัดการเพื่อลงนามลงทะเบียนคำตัดสิน							FM-10-02 ร่างหนังสือแจ้งผล
10	แจ้งผลการพิจารณา							FM-10-02 หนังสือแจ้งผล
11	แก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น							PM-13
12	สรุปคำอุทธรณ์และการดำเนินการเสนอที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร							PM-14

### 5.2 ผังการไหลของการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานการร้องเรียน



ลำดับ	กระบวนการ	ผู้ร้องเรียน	ผู้รับร้องเรียน	QMR	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	องค์กรรับรองฯ	ผู้ได้รับการรับรอง	กรรมการผู้จัดการ	เอกสารอ้างอิง
1	รับข้อร้องเรียน บันทึกรายละเอียดการ ร้องเรียนในแบบรับข้อ ร้องเรียน								FM-10-05 อีเมล จดหมาย
2	ลงทะเบียนข้อร้องเรียน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุ เบื้องต้น								FM-10-03 FM-10-05 อีเมล จดหมาย
3	ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุ เบื้องต้น จัดทำหนังสือถึงผู้ได้รับการ รับรอง (ถ้ามี) และให้ ความเห็นเพิ่มเติม เสนอ QMR								FM-10-05 อีเมล จดหมาย หนังสือเชิญ ชี้แจง
4	พิจารณารายละเอียดของ ข้อร้องเรียน ว่าเป็นข้อ ร้องเรียนหรือไม่								FM-10-03
5	5.1 ร้องเรียนองค์กรรับรอง (1) ลงทะเบียนการรับข้อ ร้องเรียน แจ้งกลับ ผู้ร้องเรียนภายใน 7 วัน จัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ ผู้รับผิดชอบ (2) สืบสวนและวิเคราะห์ สาเหตุ เสนอแนะ แนวทางแก้ไขป้องกัน ปัญหาและดำเนินการแก้ไข ป้องกัน (3) พิจารณาแนวทางการ แก้ไขป้องกัน มอบหมาย ผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไข ป้องกัน บันทึกรายละเอียด ในทะเบียนรับข้อร้องเรียน เสนอกรรมการผู้จัดการ พิจารณาผลการดำเนินการ (4) แจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลาย ลักษณ์อักษร ภายใน 50 วัน บันทึกปิดข้อร้องเรียน								FM-10-04 FM-10-05

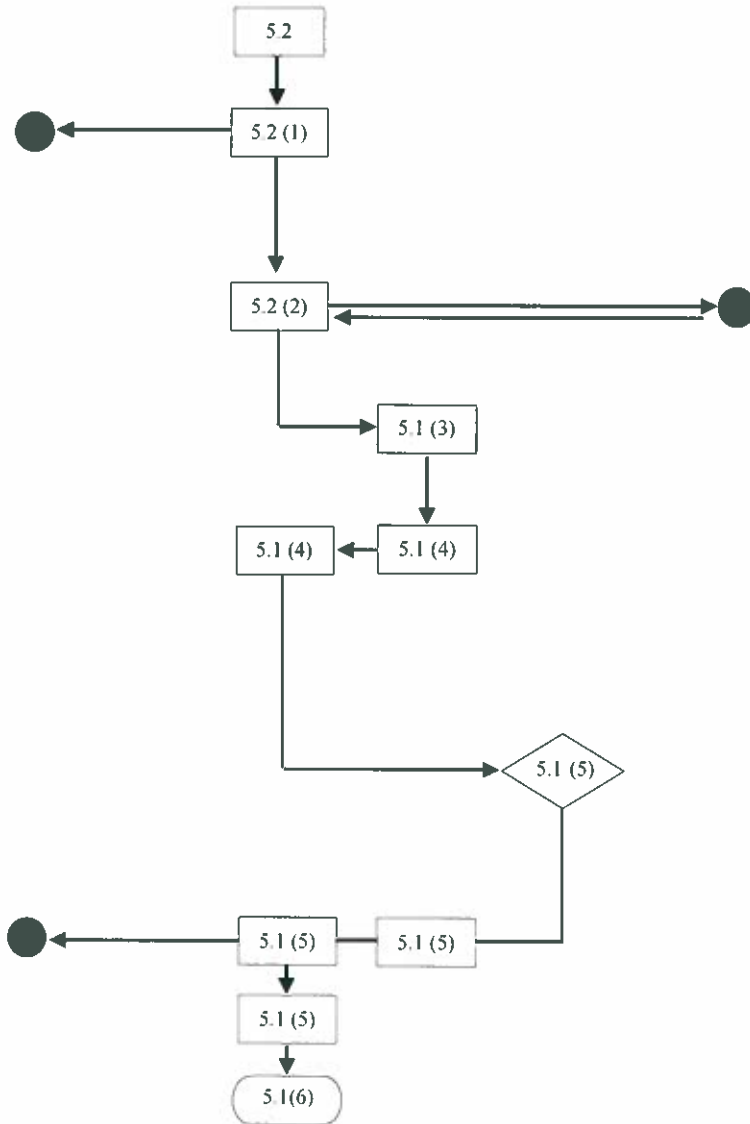



 บริษัท winner เอสเตท จำกัด WINNER ESTATE CO., LTD	คู่มือการปฏิบัติงาน การร้องเรียนและอุทธรณ์	หมายเลขเอกสาร: PM-10 วันที่บังคับใช้: 25/09/18	แก้ไขครั้งที่: 01 หน้าที่ 6   11

## 5.2 ผังการไหลของการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานการร้องเรียน (ต่อ)



ลำดับ	กระบวนการ	ผู้ร้องเรียน	ผู้รับร้องเรียน	QMR	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ผู้ตัดสินใจ	ผู้ได้รับการรับรอง	กรรมการผู้จัดการ	เอกสารอ้างอิง
5	5.2 ร้องเรียนผู้ได้รับการรับรอง (1) ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 7 วัน จัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับผิดชอบ (2) แจ้งผู้ถูกร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียนตอบกลับองค์กรรับรองฯ ภายใน 30 วัน (3) ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการ และรายงาน QMR (4) บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการ QMR พิจารณาแนวทางการแก้ไขป้องกันที่มอบหมายผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน (5) ผู้ตัดสินใจพิจารณาให้ความเห็นในการพักใช้ เพิกถอนการรับรอง กรณีไม่สามารถสรุปผลได้ (6) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 50 วัน ลงบันทึกปิดข้อร้องเรียน								FM-10-04 FM-10-05 หนังสือแจ้งอีเมล ข้อความผ่าน LINE PM-03
6	สรุปผลการดำเนินการเสนอที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร								PM-14




 <p>บริษัท วินเนอร์ เอสเทท จำกัด WINNER ESTATE CO., LTD.</p>	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>การร้องเรียนและอุทธรณ์</b>	หมายเลขเอกสาร: PM-10	แก้ไขครั้งที่: 01
		วันที่บังคับใช้: 25/09/18	หน้าที่ 7   11

## 5. รายละเอียดของคู่มือการปฏิบัติงาน

### 5.1 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานการอุทธรณ์

- 5.1.1 ผู้เข้ารับการทดสอบหรือผู้ได้รับการรับรองที่ถูกดำเนินการในกระบวนการรับรอง สามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 45 วัน นับแต่วันที่องค์กรรับรองฯ ประกาศผลหรือแจ้งผลการพิจารณา หากยื่นอุทธรณ์เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด องค์กรรับรองฯ อาจจะพิจารณารับคำอุทธรณ์แล้วแต่กรณี โดยการยื่นอุทธรณ์ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรยื่นแบบอุทธรณ์ (FM-10-01) หรือคำอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร ต่อองค์กรรับรองฯ หากส่งทางไปรษณีย์ต้องเป็นแบบลงทะเบียน
- 5.1.2 เมื่อเจ้าหน้าที่งานธุรการฯ ขององค์กรรับรองฯ ของบริษัทฯ ได้รับแบบอุทธรณ์ (FM-10-01) หรือได้รับคำอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว จากนั้นส่งเรื่องให้ QMR
- 5.1.3 QMR ลงทะเบียนคำอุทธรณ์ (FM-10-02) และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบว่าขณะนี้ทางองค์กรรับรองฯ ของบริษัทฯ ได้รับเรื่องการอุทธรณ์ดังกล่าวแล้วและอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยแจ้งภายใน 7 วัน หลังจากได้รับเรื่องการอุทธรณ์
- 5.1.4 QMR แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น ซึ่งต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้ออุทธรณ์ พิจารณารายละเอียดและตัดสินว่าเป็นข้ออุทธรณ์หรือไม่
- กรณีเป็นข้ออุทธรณ์ ให้ดำเนินการตามข้อ 5.1.5
  - กรณีไม่เป็นข้ออุทธรณ์ ให้ดำเนินการชี้แจงให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ และลงบันทึกในทะเบียนคำอุทธรณ์ (FM-10-02)
- 5.1.5 QMR นำแบบอุทธรณ์ (FM-10-01) หรือคำอุทธรณ์ที่ได้รับ และรายละเอียดเอกสารข้อมูลเบื้องต้น รวมถึงข้อมูลผลจากการดำเนินการกับข้ออุทธรณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต (ถ้ามี) เสนอกรรมการผู้จัดการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์
- 5.1.6 การแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์  
กรรมการผู้จัดการบริษัทฯ แต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ โดยคัดเลือกจากคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางหรือบุคคลภายนอก จำนวน 3 คน และกรรมการคนหนึ่งจะได้รับแต่งตั้งเป็นประธานคณะพิจารณาอุทธรณ์ ซึ่งผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นกรรมการในคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ต้องเป็นอิสระ ไม่ใช่ผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยตรงกับการอุทธรณ์นั้น ไม่ว่าจะโดยทางใด พร้อมทั้งแต่งตั้ง QMR หรือผู้ได้รับหมายที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการอุทธรณ์นั้น เป็นเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์ โดยเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์เป็นผู้แจ้งรายชื่อคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบและให้ความเห็นชอบ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ
- 5.1.7 การนัดประชุม  
เลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์ดำเนินการนัดประชุมหารือภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งพิจารณาอุทธรณ์ พร้อมนัดหมายคณะพิจารณาอุทธรณ์ และผู้เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบถึงวัน เวลา และสถานที่ของที่ประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ก่อนการประชุมหารือ
- 5.1.8 การพิจารณาคำอุทธรณ์
- 5.1.8.1 การพิจารณา

 บริษัท วินเนอร์เอสเทท จำกัด WINNER ESTATE CO., LTD.	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>การร้องเรียนและอุทธรณ์</b>	หมายเลขเอกสาร: PM-10 วันที่บังคับใช้: 25/09/18	แก้ไขครั้งที่: 01 หน้าที่ 8   11

- (1) คณะพิจารณาอุทธรณ์มีสิทธิ์ในการรับฟังคำชี้แจงจากพยาน ทารือกับผู้เชี่ยวชาญ และใช้มาตรการ และดำเนินการใดๆ ตลอดจนจัดการประชุมตามความจำเป็น เพื่อการพิจารณาตัดสินอย่างถูกต้อง
- (2) ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์นั้น ต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่ คณะพิจารณาอุทธรณ์ตามที่คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องการ โดยปราศจากการ ปิดบังซ่อนเร้น
- (3) กรรมการในคณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องปกปิดข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นใน ระหว่าง การดำเนินการ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ หรือบุคลากร หรือสถานะทาง ธุรกิจของผู้ยื่นอุทธรณ์

คณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้เชี่ยวชาญ ต้องลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FM-11-01) และเอกสารแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FM-11-02) ทุกครั้ง

#### 5.1.8.2 การตัดสิน

- (1) คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องตัดสินคำอุทธรณ์อย่างยุติธรรม โดยใช้เสียงข้างมาก และต้องพิจารณาตัดสินอุทธรณ์ให้เสร็จสิ้นภายใน 45 วัน นับจากวันที่ได้รับ อุทธรณ์
- (2) กรรมการทุกคนในคณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องลงนามในผลการตัดสิน
- (3) ในกรณีที่เรื่องการอุทธรณ์ เป็นผล ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามมติคณะ พิจารณาอุทธรณ์ เพื่อให้การรับรองหรือคืนสภาพการรับรองให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ โดย ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรอง (PM-03)

5.1.9 QMR จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาพร้อมด้วยเหตุผลต่อผู้ยื่นคำอุทธรณ์เสนอกรรมการ ผู้จัดการบริษัทฯ ลงนามภายใน 5 วัน นับจากวันที่ได้รับทราบคำตัดสิน และลงทะเบียนคำ ตัดสินอุทธรณ์ในทะเบียนอุทธรณ์ (FM-10-02)

5.1.10 คณะพิจารณาอุทธรณ์ จะพิจารณาคำอุทธรณ์ และแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบภายใน 50 วัน ทำการนับตั้งแต่วันที่พิจารณาได้รับคำอุทธรณ์ หรือตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

5.1.11 QMR นำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นมาพิจารณาหรือมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาและแก้ไข ปรับปรุงตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (PM-13)

5.1.12 QMR สรุปคำอุทธรณ์และการดำเนินการเสนอที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (Management Review) ตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (PM-14)


### 5.2 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการกับข้อร้องเรียน

5.2.1 เจ้าหน้าที่ขององค์กรรับรองฯ ของบริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียน ทางอีเมลหรือเป็นลายลักษณ์ อักษรแล้ว ให้สรุปบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนในแบบรับข้อร้องเรียน (FM-10-05) เสนอ QMR ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนดังกล่าวต้องสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาได้

5.2.2 QMR ลงทะเบียนข้อร้องเรียน (FM-10-03) และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ ข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น

5.2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น และให้ความเห็นเพิ่มเติม จากนั้นเสนอ QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย



 บริษัท วัน.นอร์.สตาท จำกัด WANER FSTAT CO., LTD	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>การร้องเรียนและอุทธรณ์</b>	หมายเลขเอกสาร: PM-10 วันที่บังคับใช้: 25/09/18	แก้ไขครั้งที่: 01 หน้าที่ 9   11

หมายเหตุ : กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการรับรอง อาจจัดทำหนังสือถึงผู้ถูกร้องเรียน หรือเชิญเข้าพบ หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนหรือไม่

- 5.2.4 QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณารายละเอียดของข้อร้องเรียน โดยหากพิจารณาเป็นข้อร้องเรียนต้องมั่นใจว่ามีสาระเพียงพอและมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน ไม่ใช่เป็นข้อร้องเรียนที่ได้จากการได้ยินมา และเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในขอบข่ายของสาขาอาชีพที่ให้การรับรอง

หมายเหตุ ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินข้อร้องเรียน ทบทวน อนุมัติสื่อสารต้องเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รวมทั้งต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ร้องเรียน

กรณีไม่เป็นข้อร้องเรียน

- QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งตอบผู้ร้องเรียน และลงทะเบียนข้อร้องเรียน (FM-10-03)


กรณีเป็นข้อร้องเรียน ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 กรณี

- กรณีที่ 1 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางและรูปแบบการรับรอง คณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ตัดสินผลสอบ เจ้าหน้าที่สอบ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สอบ บุคลากรของบริษัทฯ หรือหน่วยงานที่องค์กรรับรองฯ ของบริษัทฯ จำเหมายช่วง ให้กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน และดำเนินการตามข้อ 5.2.5.1
- กรณีที่ 2 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการรับรอง ให้กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน และดำเนินการตามข้อ 5.2.5.2

- 5.2.5 ผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการ / ติดตามผลการพิจารณา / แจ้งผลการพิจารณา

5.2.5.1 การดำเนินการกับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางและรูปแบบการรับรอง คณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ตัดสินผลสอบ เจ้าหน้าที่สอบ บุคลากรของบริษัทฯ หรือหน่วยงานที่องค์กรรับรองฯ ของบริษัทฯ จำเหมายช่วง

- (1) QMR ลงทะเบียนการรับข้อร้องเรียน (FM-10-04) และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ว่า ขณะนี้องค์กรรับรองฯ ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยต้องแจ้งภายใน 7 วัน นับจากวันที่ QMR หรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียน พร้อมจัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน (FM-10-05) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับผิดชอบ
- (2) ผู้รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์สาเหตุ เสนอแนะแนวทางแก้ไข ป้องกันปัญหาและดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหา โดยการแก้ไขป้องกันปัญหา ต้องพิจารณาถึงการดำเนินการเฉพาะหน้า และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก
- (3) QMR พิจารณาแนวทางการแก้ไขป้องกันที่เสนอในเบื้องต้นเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ จากนั้น QMR มอบหมายผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน (follow up) โดยบันทึกรายละเอียดในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (FM-10-04) แล้วนำเสนอกรรมการผู้จัดการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาผลการดำเนินการ ในกรณี

 บริษัท วันเนอร์เอสเตท จำกัด WANER ESTATE CO., LTD.	<b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b> <b>การร้องเรียนและอุทธรณ์</b>	หมายเลขเอกสาร: PM-10 วันที่บังคับใช้: 25/09/18	แก้ไขครั้งที่: 01 หน้าที 10   11


ที่กรรมการผู้จัดการบริษัทฯ ไม่เห็นชอบผลการดำเนินการ ให้ QMR พิจารณาสั่งการแก้ไขป้องกันใหม่อีกครั้งและให้มีการติดตามผลการดำเนินการจนแล้วเสร็จ

- (4) ผู้รับผิดชอบ/ผู้ได้รับมอบหมาย/QMR แล้วแต่กรณี แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร QMR ภายใน 50 วัน นับจากวันที่รับข้อร้องเรียน และลงบันทึกปิดข้อร้องเรียนในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (FM-10-04)

#### 5.2.5.2 การดำเนินการกับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการรับรอง

- (1) QMR ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน (FM-10-04) และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ขณะนี้องค์กรรับรองฯ ของบริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยต้องแจ้งภายใน 7 วัน นับจากวันที่พิจารณาพร้อมจัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน (FM-10-05) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับผิดชอบ
- (2) ผู้รับผิดชอบแจ้งประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือแจ้ง อีเมล LINE เป็นต้น โดยต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูลด้วย และกำหนดให้ผู้ถูกร้องเรียนตอบกลับองค์กรรับรองฯ ภายใน 30 วัน นับจากวันที่มีหนังสือแจ้งผู้ถูกร้องเรียน พร้อมข้อคิดเห็นในข้อร้องเรียน และรายละเอียดการดำเนินการที่จะพิจารณาและแก้ไขป้องกันปัญหาดังกล่าว ซึ่งการแก้ไขป้องกันปัญหานี้ต้องเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า และเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวด้วย
- (3) ผู้รับผิดชอบติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการ ถ้าไม่ได้รับหนังสือตอบกลับจากผู้ถูกร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือนการขยายเวลาการดำเนินการ และรายงาน QMR ทราบ
- (4) เมื่อสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้แล้ว ให้ผู้รับผิดชอบบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการในแบบรับข้อร้องเรียน (FM-10-05) และแนบสำเนาผลการดำเนินการของผู้ถูกร้องเรียนและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ด้วย แล้วนำเสนอ QMR พิจารณานำแนวทางแก้ไขป้องกันที่เสนอ มอบหมายผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน (follow up)
- (5) ในกรณีที่ไม่สามารถสรุปผลการแก้ไขปัญหาในข้อร้องเรียนได้ ให้ผู้รับผิดชอบเสนอ QMR เพื่อเสนอผู้ตัดสินผลสอบ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นในการพักใช้เพิกถอนการรับรอง แล้วแต่กรณี ตามที่กำหนดใน คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง การรับรอง (PM-03)
- (6) ผู้รับผิดชอบ/ผู้ได้รับมอบหมาย/QMR แล้วแต่กรณี แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 50 วัน นับจากวันที่รับข้อร้องเรียน และ QMR ลงบันทึกปิดข้อร้องเรียนในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (FM-10-04)

#### 5.2.6 QMR สรุปผลการดำเนินการเสนอที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (PM-14)

 บริษัท วินเนอร์เอสเทท จำกัด WINNER ESTATE CO., LTD.	คู่มือการปฏิบัติงาน การร้องเรียนและอุทธรณ์	หมายเลขเอกสาร: PM-10 วันที่บังคับใช้: 25/09/18	แก้ไขครั้งที่: 01 หน้าที่ 11   11

#### 6.การจัดเก็บบันทึก และเอกสาร

รหัส	รายชื่อเอกสาร	วิธีการเก็บ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาที่เก็บ	ผู้เก็บ
FM-10-01	แบบอุทธรณ์	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.	ตู้เก็บ เอกสาร	3 ปี	เจ้าหน้าที่ งานธุรการ ฯ
FM-10-01	แบบอุทธรณ์	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.			
FM-10-02	ทะเบียนคำอุทธรณ์	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.			
FM-10-03	ทะเบียนข้อ ร้องเรียน	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.			
FM-10-04	ทะเบียนรับข้อ ร้องเรียน	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.			
FM-10-05	แบบรับข้อ ร้องเรียน	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.			
-	เอกสารการ ร้องเรียน / เอกสารการ อุทธรณ์ และ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.			