องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต
LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนด้านลูกค้า
องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลที่ดีโดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนด้านลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการร้องเรียนปัญหาทั้งด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ผลิตภัณฑ์ องค์การสุราฯ ยินดีรับฟังปัญหาที่ลูกค้าประสบในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงเปิดรับข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการให้บริการลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๒. กำหนดมาตรการเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทั้งบุคคลภายในและภายนอกไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
๓. ปฏิบัติตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน
๔. ตอบสนองผลการแก้ไขข้อร้องเรียนด้านลูกค้าอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
๕. กำหนดมาตรการสำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำขึ้นอีก
๖. สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนและการประเมินประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี
๗. กำหนดการทวนสอบนโยบายและแนวทางการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี
๘. เผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก

ทั้งนี้ ให้เริ่มใช้ตั้งแต่ วันที่ ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายณัฐกร อุเทนสุต)

ประธานกรรมการบริหารกิจการขององค์การสุรา