

บริษัท โตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด

เอกสารระเบียบปฏิบัติ

การติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม

หมายเลขเอกสาร

EP - OFF - 05

ฉบับที่


4


วันที่ออกเอกสาร


20 ตุลาคม 2560

วันที่มีผลบังคับใช้

1 พฤศจิกายน 2560

อนุมัติโดย
ประธานบริหาร

(ผ่องศรี ตูวัฒนพงษ์)

ตรวจสอบโดย
ตัวแทนสิ่งแวดล้อม

(อุทราวัชร ทรัพย์เกิด)

ผู้จัดทำ
เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร

(จิตติมา บัวหอม)

บริษัท โตโยต่านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ฉบับที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	DCR.NO
3	10/06/2551	<p>1. เพิ่มเดิมการใช้แบบฟอร์ม " ข้อเสนอแนะและคำร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม" EF-OFF-117 (ข้อ 5.1.1.1 หน้า 3)</p> <p>2. แก้ไขผู้รับผิดชอบที่เป็นส่วนกลางในการสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม จาก "ทีมงานสิ่งแวดล้อม" เป็น "แผนกบริหารคุณภาพ" เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง (ข้อ5.5 หน้า8)</p> <p>3. แก้ไขผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเอกสารด้านการสื่อสารที่เป็นส่วนกลาง จาก "ทีมงานสิ่งแวดล้อม" เป็น "แผนกบริหารคุณภาพ" เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง (ข้อ 5.6 หน้า 9)</p>	079/51
4	10/10/2560	<p>1. แก้ไขหน้าปก ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขชื่อทีมงานสิ่งแวดล้อม คุณพรวรรตน์ ตูลา เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร คุณจิตติมา บัวหอม <p>2. ข้อ 2. ขอบเขต แก้ไขใหม่ทั้งหมด</p> <p>3. ข้อ 3. คำจำกัดความ แก้ไขคำว่า "การสื่อสารภายใน" ใหม่ทั้งหมด</p> <p>4. ข้อ 5.1.1.1 แก้ไขข้อความ "กลั่นกรองและนำเสนอแจ้งข้อ มูลตามจุดที่กำหนด" เป็น "แผนกบริหารคุณภาพ"</p> <p>5. ข้อ 5.5 การติดต่อสื่อสารภายใน แก้ไขดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพิ่มข้อความ "พันธะสัญญาด้านสิ่งแวดล้อม" - วิธีการปฏิบัติงาน แก้ไขชื่อระเบียบปฏิบัติ EP-OFF-02 ใหม่เป็น "พันธะสัญญาด้านสิ่งแวดล้อมและการประเมินความสอดคล้อง" <p>6. ข้อ 5.6 สรุปขั้นตอนการสื่อสารภายใน แก้ไขดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขชื่อหัวข้อ 5.6 เป็น สรุปขั้นตอนการสื่อสารภายในและภายนอก - เพิ่มรายละเอียดในหัวข้อ "กลุ่มเป้าหมาย" และ "ช่องทางการสื่อสาร" ในประเภทข้อมูล ดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. นโยบายและการทบทวนนโยบายจากผู้บริหาร 3. ข่าวสารสิ่งแวดล้อม 8. ข้อเสนอแนะต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มรายละเอียดในหัวข้อ "ประเภทข้อมูล" ข้อ 10. รายงานราชการด้านสิ่งแวดล้อม ใหม่ทั้งหมด <p>7. ข้อ 7. เอกสารอ้างอิง ยกเลิกข้อ 7.4 แบบฟอร์ม "ใบแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง"</p>	092/2560

บริษัท โตโยต้าธนบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด

ชื่อเอกสาร : การติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม

หมายเลขเอกสาร : EP - OFF - 05

ฉบับที่ : 4

1. จุดประสงค์

เพื่อการติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และหน่วยงานภายใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาและ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เพื่อที่จะปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงเพิ่มพูนความรู้และปลูกจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน

2. ขอบข่าย

การติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. คำจำกัดความ

TNB	:	บริษัท โตโยต้าธนบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด
EMR	:	ตัวแทนผู้บริหารด้านสิ่งแวดล้อม
ผู้บริหาร	:	ตำแหน่งตั้งแต่ผู้อำนวยการ, ผู้จัดการ ขึ้นไป
การสื่อสารภายใน	:	การสื่อสารกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานภายใน TNB ทราบ โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น การประชุมชี้แจง บอร์ดข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ หรือวิธีอื่นๆ
การสื่อสารภายนอก	:	การสื่อสารเรื่องราวต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของ TNB เช่น ผู้รับจ้างเหมาช่วง ลูกค้า ชุมชนท้องถิ่นใกล้เคียง TNB ฯลฯ

4. ผู้รับผิดชอบ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	:	จัดทำวัตถุประสงค์และเป้าหมายการติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม และแจ้งความก้าวหน้า หรือ ความเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งรายงานต่อผู้บริหารและ EMR
ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	:	ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำและปรับปรุงแก้ไขทะเบียนผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

5. เอกสารปฏิบัติงาน

5.1 การตรวจภายในบริเวณ บริษัท โตโยต้าธนบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด และการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

5.1.1 การร้องเรียนอันเนื่องมาจากผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมหรือการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบ ISO 14001 สามารถกระทำได้โดยบุคคลภายในและภายนอก

5.1.1.1 ในกรณีที่มิใช่ข้อร้องเรียนจากภายนอก ผู้ที่รับข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการเขียนข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม "คำร้องเรียน"

หมายเลข EF-OFF-14 พร้อมทั้งแนบเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและส่งไปยัง EMR

กรณี พนักงาน/หน่วยงานภายใน มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม 5 ส. ความปลอดภัย การประหยัดพลังงาน หรือ รายละเอียดการแจ้งซ่อมอุปกรณ์/เครื่องมือ สามารถใช้แบบฟอร์ม "ข้อเสนอแนะและคำร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม" EF-OFF-117 และส่งแบบฟอร์มได้ที่แผนกบริหารคุณภาพ

5.1.1.2 ในกรณีที่มิใช่ข้อร้องเรียนภายในบริษัท ผู้ร้องเรียนจะต้องดำเนินการเขียนรายละเอียดข้อร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่ระบุไว้ในข้อ 5.1.1.1 และทำการส่งข้อร้องเรียนไปยัง EMR เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

5.1.2 EMR หรือผู้ได้รับมอบหมาย เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจะต้องจัดทำรายการบันทึกข้อร้องเรียน โดยทำการบันทึกในข้อ 2 หัวข้อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์ม "คำร้องเรียน" หมายเลข EF-OFF-14 พร้อมทั้งส่งใบรับข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข

5.1.3 ผู้รับผิดชอบเมื่อได้รับข้อร้องเรียน จะต้องดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุ และระบุแนวทางแก้ไขลงในใบรับคำร้องเรียนและทำสำเนาไปยัง EMR เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

5.1.4 EMR หรือผู้ได้รับมอบหมาย จะเป็นผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร ผลของการค้นหาสาเหตุและการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสม และจะต้องลงบันทึกการสื่อสารลงในแบบฟอร์มเลขที่ EF-OFF-13

บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด

ชื่อเอกสาร : การติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม

หมายเลขเอกสาร : EP - OFF - 05

ฉบับที่ : 4

แผนผังแสดงการรับร้องเรียนและขอตรวจสอบภายใน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการปฏิบัติงาน / การอ้างอิง
กรณีร้องเรียน - หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ หรือผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีการตรวจสอบภายในบริเวณ TNB - หน่วยงานราชการ	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">เรื่องร้องเรียนปัญหา ด้านสิ่งแวดล้อม</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">การขอเข้าตรวจสอบ ภายใน TNB</div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	- โดยการส่งจดหมาย, โทรศัพท์หรือโทรสาร หรือ กรณิขอเข้าตรวจสอบภายใน TNB ทันที
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">รับเรื่องร้องเรียน</div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	- ผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องโดยระบุข้อมูลการร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกแบบฟอร์มคำร้องเรียน (EF-OFF-14) - ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยัง EMR - โดยบันทึกการรับข้อมูลในบันทึกการรับข้อมูลการสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานภายนอก (EF-OFF-12)
ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม EMR และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">พิจารณาสาเหตุของเรื่องร้องเรียน หรือสาเหตุของการขอเข้าตรวจสอบ ภายใน TNB</div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	- จัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ทำการแก้ไขรายละเอียดในเอกสารระเบียบปฏิบัติ แก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง EP-OFF-15
กรณีการตรวจภายในบริเวณ TNB - หน่วยงานราชการ กรณีเรื่องร้องเรียน - หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ หรือผู้ร้องเรียน โดยตรง	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; display: inline-block;"> การตรวจสอบ โดยหน่วยงานภายนอก เช่น ตรวจภายใน พบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	- ร่วมการตรวจสอบกับทีมงานด้านสิ่งแวดล้อมและหน่วยงานสิ่งแวดล้อม - ไม่พบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
กรณีการตรวจภายในบริเวณ TNB ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม, EMR กรณีเรื่องร้องเรียน	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">ตอบการแก้ไขกลับหน่วยงานภายนอกที่ร้องเรียน</div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	- ทำเอกสารอย่างเป็นทางการแจ้งรายละเอียดการแก้ไข และ ผลการตรวจสอบให้หน่วยงานภายนอก - บันทึกการส่งเอกสารตอบกลับเกี่ยวกับการแก้ไข ในเอกสารหมายเลข EF-OFF-13 โดยทีมงานสิ่งแวดล้อม - ออกใบขอให้แก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม (CAR/PAR) EF-OFF-47
ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม และ หน่วยงานที่รับเรื่อง EMR	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">แจ้งการตอบกลับการแก้ไข</div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">ประชุมทีมงาน</div> </div>	- รายละเอียดอยู่ในขั้นตอนการปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารภายใน - EMR ประชุมเพื่อปิดใบ CAR และติดตามงานการแก้ไข

บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด

ชื่อเอกสาร : การติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม		หมายเลขเอกสาร : EP - OFF - 05
		ฉบับที่ : 4
5. เอกสารปฏิบัติงาน		
5.2 การเยี่ยมชมศูนย์บริการในด้านสิ่งแวดล้อม		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการปฏิบัติงาน / การอ้างอิง
หน่วยงานภายนอก	ส่งเรื่องขอเยี่ยมชมศูนย์บริการ	- โดยการส่งจดหมาย, โทรศัพท์หรือโทรสาร
หน่วยงานที่รับเรื่อง ขอเยี่ยมชมศูนย์บริการ	รับเรื่องการขอเยี่ยมชม	- บันทึกการเยี่ยมชมศูนย์บริการลงเอกสาร EF-OFF-15 - สำเนาเอกสารเรื่องการขอเยี่ยมชมศูนย์บริการให้ ฝ่ายบริการ และ หน่วยงานสิ่งแวดล้อม
ฝ่ายบริการ และ ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	พิจารณารายละเอียด การเยี่ยมชม	- เช็ครายละเอียดที่ขอเข้าเยี่ยมชมศูนย์บริการ - อนุมัติการเยี่ยมชมศูนย์บริการ โดยฝ่ายบริการ และ หน่วยงานสิ่งแวดล้อม
ฝ่ายบริการ และ ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	เตรียมเอกสารสำหรับการเยี่ยมชม ศูนย์บริการ	- เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายบริการ และ ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	ตอบกลับการขอเข้าเยี่ยมชม	- ฝ่ายบริการรับเรื่อง และ จัดทำเอกสารเป็นทางการ ให้กับหน่วยงานภายนอกด้วย - บันทึกการส่งเอกสารลงในแบบฟอร์ม EF-OFF-13 โดยหน่วยงานที่รับเรื่อง
ฝ่ายบริการ และ ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	เยี่ยมชมศูนย์บริการ	- ดำเนินการโดยฝ่ายบริการ และ ทีมงานสิ่งแวดล้อม

บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด

ชื่อเอกสาร : การติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม

หมายเลขเอกสาร : EP - OFF -05

ฉบับที่ : 4

5. เอกสารปฏิบัติงาน

5.3 การให้ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการปฏิบัติงาน / การอ้างอิง
หน่วยงานภายนอก	ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	- โดยการส่งจดหมาย, โทรศัพท์หรือโทรสาร
หน่วยงานที่รับเรื่อง	รับเรื่องการขอข้อมูล	- บันทึกลงเอกสารหมายเลข EF-OFF-12 - หากหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับเรื่องให้แจ้งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเรื่องทันที - ดำเนินเอกสารเรื่องขอข้อมูลให้ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม
ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	พิจารณาข้อมูลที่ถูกร้องขอ/ ให้ข้อมูล	- อนุมัติการให้ข้อมูลโดย EMR และ ฝ่ายบริหาร - เตรียมเอกสารส่งให้หน่วยงานที่รับเรื่อง
หน่วยงานที่รับเรื่อง	เตรียมข้อมูลส่งให้หน่วยงานที่ขอ/ให้ข้อมูล	- บันทึกการส่งเอกสารในรูปแบบฟอร์ม EF-OFF-13 - ดำเนินเอกสารเก็บเป็นหลักฐาน
ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	ปฏิเสธการให้ข้อมูล	- ทำเอกสารเป็นทางการแจ้งปฏิเสธการให้ข้อมูล และ ส่งให้หน่วยงานที่รับเรื่อง
ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	แจ้งปฏิเสธการให้ข้อมูล	- ส่งเอกสารปฏิเสธการให้ข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด

ชื่อเอกสาร : การติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม

หมายเลขเอกสาร : EP - OFF - 05

ฉบับที่ : 4

5. เอกสารปฏิบัติงาน

5.4 การรับข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการปฏิบัติงาน / การอ้างอิง
หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	1. โดยการส่งจดหมาย, โทรสาร, โทรศัพท์ หรือเอกสารอื่น ๆ
หน่วยงานที่รับเรื่อง	ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	1. ส่งเอกสารต่อให้หน่วยงานสิ่งแวดล้อมภายใน 1 วัน
ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	พิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดใน TNB	1. พิจารณาว่าเกี่ยวข้องและมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานใด 2. บันทึกการรับข้อมูลลงในแบบฟอร์ม EF-OFF-12
ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	สำเนาเอกสาร	1. สำเนาเอกสารส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดย ให้กับหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. พิจารณาการสื่อสารให้พนักงานทั่วไปรับทราบหากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จัดเก็บเอกสารที่ได้รับ	1. พิจารณาสำเนาเอกสารที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม 2. จัดเก็บเอกสารที่ได้รับ

5.5 การสื่อสารให้ลูกค้าและผู้มาติดต่อ

5.5.1 เมื่อลูกค้าและผู้มาติดต่อเข้ามาในพื้นที่บริษัท เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จะมีหน้าที่แนะนำและมอบบัตรข้อปฏิบัติให้ลูกค้าและผู้มาติดต่อเพื่อรับทราบข้อปฏิบัติต่างๆ ในการมาใช้บริการ

5.5.2 ฝ่ายรับรองลูกค้ามีบอร์ดประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมให้ลูกค้าและผู้มาติดต่อได้ทำความเข้าใจและสื่อสารข่าวสารต่างๆ

บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด

ชื่อเอกสาร : การติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม		หมายเลขเอกสาร : EP-OFF-05
		ฉบับที่ : 4
5. เอกสารปฏิบัติงาน		
5.5 การติดต่อสื่อสารภายใน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการปฏิบัติงาน / การอ้างอิง
หน่วยงานที่รับเรื่อง จากภายนอก	ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม/ พันธะสัญญาด้านสิ่งแวดล้อม	1. ตามรายละเอียดเอกสารระเบียบปฏิบัติ เรื่อง พันธะสัญญา ด้านสิ่งแวดล้อมและการประเมินความสอดคล้อง หมายเลข EP-OFF-02
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การแจ้งการเปลี่ยนแปลง กิจกรรมที่มีผลกระทบต่อ	1. ตามรายละเอียดเอกสารระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การชี้แจงและ ประเมินลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม หมายเลข EP-OFF-01
แผนกบริหารคุณภาพ	ข่าวสาร, ข้อมูล ด้านสิ่งแวดล้อม หรือรายงาน ด้านสิ่งแวดล้อม	1. ดูรายละเอียดสรุปรายละเอียดขั้นตอนการสื่อสารภายใน หัวข้อ 5.6
EMR	EMR	โดย 1. การประชุมคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม 2. การประชุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. ทางเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 4. รายละเอียดอื่น ๆ ดูในหัวข้อ 5.6
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้จัดการหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	โดย 1. การประชุมคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม 2. การประชุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. ทางเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 4. รายละเอียดอื่น ๆ ดูในหัวข้อ 5.6
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	พนักงานที่เกี่ยวข้อง	โดย 1. การประชุมคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม 2. การประชุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3. ทางเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 4. รายละเอียดอื่น ๆ ดูในหัวข้อ 5.6
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น ต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อม	โดย 1. การประชุมทุกเช้า 2. การประชุมอื่น ๆ 3. ดูรายละเอียดในหัวข้อ 5.6

บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด

ชื่อเอกสาร : การติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม	หมายเลขเอกสาร : EP - OFF - 05
	ฉบับที่ : 4

5. เอกสารปฏิบัติงาน

5.6 สรุปขั้นตอนการสื่อสารภายในและภายนอก

แผนกบริหารคุณภาพเป็นผู้จัดทำสื่อมาตรฐานการสื่อสารแล้วส่งให้ EMR ตรวจสอบและอนุมัติ เมื่อ EMR อนุมัติแล้วแผนกบริหารคุณภาพดำเนินการสื่อสารตามขั้นตอนวิธีปฏิบัติต่อไปพร้อมทั้งให้หน่วยงานที่รับข้อมูลการสื่อสารเซ็นรับในเอกสาร EF-OFF-116 และจัดเอกสารสำหรับลูกค้าและพนักงานเพื่อเสนอแนะหรือร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมตามเอกสาร EF-OFF-117 เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ประเภทข้อมูล	ผู้ส่งข้อมูลให้ ผู้รวบรวม	ผู้รวบรวม	ผู้อนุมัติการส่ง	กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการสื่อสาร	การตรวจสอบ
1. นโยบายและการ ทบทวนนโยบายจาก ผู้บริหาร	EMR	ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	EMR	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ประกาศข่าวสาร - บอร์ดข่าวสาร - เอกสารเวียน	-
				หน่วยงานภายนอก	- เว็บไซต์บริษัทฯ - เมื่อมีการร้องขอ, จัดส่งสำเนา นโยบาย	-
2. กฎหมายข้อกำหนดต่างๆ และพันธะสัญญา ด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานรับกฎหมาย และข้อกำหนดด้าน สิ่งแวดล้อม	แผนกบริหารคุณภาพ	EMR	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- เอกสารส่ง	-
3. ข่าวสารสิ่งแวดล้อม	-	แผนกบริหารคุณภาพ	EMR	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ประกาศข่าวสาร - บอร์ดข่าวสาร - เอกสารเวียน	-
				หน่วยงานภายนอก	- เว็บไซต์บริษัทฯ	-
4. สิ่งไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ใช้ใบขอให้แก้ไข) (ใบ CAR)	-	แผนกบริหารคุณภาพ	EMR	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ใบเอกสารขอให้ แก้ไขสิ่งที่ไม่เป็น ไปตามข้อกำหนด	- ใบลงทะเบียนรับ ส่งเอกสารขอให้ แก้ไข
5. ผลการตรวจวัดทาง ด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานภายนอก	แผนกบริหารคุณภาพ	EMR	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ประกาศข่าวสาร - บอร์ดข่าวสาร - เอกสารเวียน	-
6. บันทึกการประชุมที่ เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม	-	แผนกบริหารคุณภาพ	EMR	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ประกาศข่าวสาร - บอร์ดข่าวสาร - เอกสารเวียน	-
7. ข้อร้องเรียน(ภายใน) เรื่องสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้จัดการของหน่วย งานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานสิ่งแวดล้อม	- โทรศัพท์ - เอกสาร	-
8. ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้จัดการของหน่วย งานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานสิ่งแวดล้อม	- โทรศัพท์ - เอกสาร	-
				หน่วยงานภายนอก	- โทรศัพท์ - เว็บไซต์บริษัทฯ	
9. รายงานการแจ้งการ เปลี่ยนแปลงที่มีผล กระทบต่อสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้จัดการของหน่วย งานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานสิ่งแวดล้อม	- ใบแจ้งการเปลี่ยน แปลงผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม	-

บริษัท โตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด

ชื่อเอกสาร : การติดต่อสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม	หมายเลขเอกสาร : EP - OFF - 05
	ฉบับที่ : 4

5.6 สรุปขั้นตอนการสื่อสารภายในและภายนอก (ต่อ)

ประเภทข้อมูล	ผู้ส่งข้อมูลให้ ผู้รวบรวม	ผู้รวบรวม	ผู้อนุมัติการส่ง	กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการสื่อสาร	การตรวจสอบ
10. รายงานราชการ ด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แผนกบริหารคุณภาพ	EMR	หน่วยงานราชการ	- เอกสารต้นฉบับ - ระบบอินเทอร์เน็ต - ของส่วนงานราชการ นั้นๆ	- ข้อมูลย้อนหลัง ในระบบอินเทอร์เน็ต ของส่วนงาน ราชการนั้นๆ

6. บันทึกสิ่งแวดล้อม

ชื่อบันทึกสิ่งแวดล้อม	หมายเลขบันทึก	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาการจัดเก็บ
1. บันทึกการรับข้อมูลการสื่อสาร ด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงาน ภายนอก	EF-OFF-12	ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	1 ปี
2. บันทึกการส่งข้อมูลการสื่อสาร ด้านสิ่งแวดล้อมให้หน่วยงาน ภายนอก	EF-OFF-13	ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	1 ปี
3. แบบฟอร์มคำร้องเรียน	EF-OFF-14	ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	1 ปี
4. บันทึกการเข้าเยี่ยมชมจากบุคคล ภายนอก	EF-OFF-15	ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	1 ปี
5. บันทึกการส่งข้อมูลการสื่อสาร ด้านสิ่งแวดล้อมให้หน่วยงานภายใน	EF-OFF-77	ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	1 ปี
6. บันทึกการรับข้อมูลการสื่อสารด้าน สิ่งแวดล้อมหน่วยงานภายใน	EF-OFF-116	ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	1 ปี
7. แบบฟอร์มข้อเสนอแนะและ คำร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม	EF-OFF-117	ทีมงานด้านสิ่งแวดล้อม	1 ปี

7. เอกสารอ้างอิง

7.1 ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การชี้แจงและประเมินลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม	EP-OFF-01
7.2 ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง พันธะสัญญาด้านสิ่งแวดล้อมและการประเมินความสอดคล้อง	EP-OFF-02
7.3 ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง	EP-OFF-15
7.4 แบบฟอร์ม "ใบแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง"	EP-OFF-51