



CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่ 27/8/2013	CAR NO.	033/2556
จาก จีวรธรณ ดวงพล DDS 315	หน่วยงาน	OSG โทร. 4427
ถึง ฝ่ายจัดส่ง (DTB) DDS	หน่วยงาน	โทร.

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด

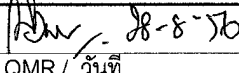
ลูกค้า บริษัท สยามไคส์ จำกัด code 30852 วันเปิดบิล 26/08/2013 Or. 123500

แจ้งให้ตักเตือนพนักงานจัดส่ง แสดงกริยาไม่สุภาพต่อลูกค้า ชักสีหน้าไม่พอใจขณะลูกค้าทำการตรวจเช็คสินค้า

ไม่มีอัตราสายต่อลูกค้า ซึ่งกรณีนี้ได้เกิดกับ USER หลายๆท่าน รวมทั้งจัดซื้อ ลูกค้าจึงได้แจ้งกับทาง Sale รับทราบ

จึงทำให้ลูกค้าโดนตำหนิจากหน่วยงานต่างๆ และอาจส่งผลต่อการขายสินค้าให้ลูกค้าในคราวต่อไปค่ะ

พบปัญหาโดย	ข้อมูลเพิ่มเติม
<input type="checkbox"/> Internal Audit <input checked="" type="checkbox"/> Customer Complaint <input type="checkbox"/> Non Conforming Product <input type="checkbox"/> Management Review <input type="checkbox"/> Other	วันที่พบ _____ DDS _____ หน่วยงาน _____ รับข้อมูลโดย _____ หลักฐานอ้างอิง _____ Rec.Problem by <input checked="" type="checkbox"/> Tel <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Other _____ Remark. _____

จีวรธรณ ดวงพล	 28-8-56	รณยุทธ เฟื่องฟู่ง 2/09/2013
ผู้ออกเอกสาร / วันที่	QMR / วันที่	ผู้รับผิดชอบ / วันที่

สาเหตุของปัญหา

ได้แจ้งทางหัวหน้าขนส่งภาคธนพัฒน์ และได้เรียกพนักงานคนดังกล่าวมาสอบถาม แจ้งว่าเมื่อจัดส่งลูกค้าที่บริษัทนี้ ทางลูกค้า จะทำการแกะตัวหมึกออกจากกล่องหมึกเพื่อตรวจสอบ จึงจะเซ็นเอกสารและให้กลับได้ ซึ่งพนักงานจัดส่งเกรงว่าถ้าแกะกล่องออกแล้วทางลูกค้าปฏิเสธการรับจะทำให้เกิดปัญหาเมื่อนำสินค้ากลับมาคืนเมโทรฯ

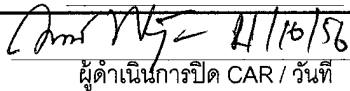
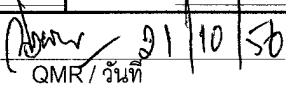
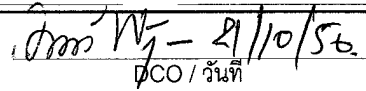
การแก้ไขปัญหา (Correction)

ทางหัวหน้าขนส่งภาคธนพัฒน์ ได้ทำการตักเตือนพนักงานดังกล่าวแล้ว เรื่องกริยามารยาทขณะทำการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า รวมถึงทางหัวหน้าขนส่งภาคธนพัฒน์ได้โทรไปขอโทษลูกค้า (สยามไคส์) เรียบร้อยแล้ว

แนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective Action)

ได้แจ้งให้หัวหน้าขนส่งภาคธนพัฒน์รับทราบและแจ้งไปยังพนักงานจัดส่งให้ระมัดระวังเรื่องกริยาต่างๆ ขณะทำการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า กรณีที่มีปัญหาเรื่องการส่งมอบให้ลูกค้าหรือเสียเวลาในการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้านานเกินไป ให้โทรมาแจ้งเจ้าหน้าที่เมโทรเพื่อทราบและประสานไปยังฝ่ายขายเพื่อดำเนินการแก้ไขให้

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ	เอกชัย มั่นแก้ว	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	30/8/2013
-----------------------	-----------------	--------------------------	-----------

การติดตามผลการดำเนินการ			
การติดตามครั้งที่ 1	วันที่ 21/10/56	การติดตามครั้งที่ 2	วันที่
<input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน <u>พนักงานที่ฝ่ายขนส่งได้รับมอบ</u> <u>จากจีวรธรณได้รับแจ้งจากลูกค้าว่าพนักงาน</u> <u>ภาคธนพัฒน์ได้โทรไปขอโทษลูกค้าเรียบร้อยแล้ว</u> <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ _____ เลื่อนไปวันที่ _____		<input type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน _____ <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ _____ ออก CAR ใหม่ CAR NO. _____	
ผู้ติดตาม	วันที่	ผู้ติดตาม	วันที่
 21/10/56		 21/10/56	 21/10/56
ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่	QMR / วันที่	DCO / วันที่	