



CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่	29/7/2013	CAR NO.	031/2556
จาก	วรลักษณ์ จรัสภูมิสกุล DDS 315	หน่วยงาน	OSG โทร. 74594
ถึง	ฝ่ายจัดส่ง (DTB) DDS	หน่วยงาน	โทร.

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด

ลูกค้า บริษัท เอช บี ไอ แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด code 28233 วันเปิดบิล 23/07/2013 Or. 106299
 แจ้งให้ตัดเตือน พนักงานจัดส่ง บ.เคอรี่ ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของลูกค้า แต่งกายไม่สุภาพ โดยใส่รองเท้าแตะเข้าไปส่งสินค้า
 ซึ่งลูกค้าได้แจ้งต่อคนส่งสินค้าแล้ว ว่าห้ามใส่ แต่ที่ลูกค้ายอมให้คน ส่งสินค้าเข้าไป เพราะต้องการใช้สินค้าด่วนคะ
 จึงทำให้ลูกค้าโดนตำหนิจากผู้ดูแลพื้นที่ อาจส่งผลกระทบต่อการขายสินค้าให้ลูกค้าในคราวต่อไปคะ

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 type="checkbox"/> Tel <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Other
	Remark.	
วรลักษณ์ จรัสภูมิสกุล / 29/7/2013 ผู้ออกเอกสาร / วันที่	QMR / วันที่ 29-7-56	ผู้รับผิดชอบ / วันที่ 31-7-56

สาเหตุของปัญหา

ทางลูกค้า(บ.เอช บี ไอ) แจ้งว่าพนักงานขนส่งแต่งกายไม่สุภาพ โดยใส่รองเท้าแตะเข้าไปขณะส่งสินค้า

การแก้ไขปัญหา (Correction)

ได้แจ้งไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องของ บริษัทขนส่งเคอรี่แล้ว แจ้งว่าพนักงานมีการใส่รองเท้าแตะเข้าไปส่งสินค้าจริงและได้ทำการตัดเตือนแล้ว
 ซึ่งพนักงานที่เข้าไปส่งวันนั้นเป็นการใช้รถรับจ้างช่วงไปส่งอีกทอดหนึ่ง

แนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective Action)

แจ้งไปยังทางขนส่งเคอรี่แล้วว่าให้ใช้พนักงานขนส่งของเคอรี่เองในการเข้าไปส่งสินค้าให้ลูกค้าที่นี่ และให้กวดขันเกี่ยวกับพนักงานรับจ้างช่วงที่ใช้
 เกี่ยวกับการแต่งกายและมารยาทต่างๆในการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้ารายอื่นๆด้วย

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ	เชิดศักดิ์ สุขเจริญศรี	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	13/8/2556
-----------------------	------------------------	--------------------------	-----------

การติดตามผลการดำเนินการ

การติดตามครั้งที่ 1	วันที่	การติดตามครั้งที่ 2	วันที่
<input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน ตาม e-mail แจ้งแล้ว ครอบคลุมถึงเจ้าหน้าที่พนักงานตามกฎระเบียบ บริษัท เอช บี ไอ จำกัด วันที่ 10/9/56 <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ	10/9/56	<input type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ	
เลื่อนไปวันที่		ออก CAR ใหม่ CAR NO.	
ผู้ติดตาม	วันที่	ผู้ติดตาม	วันที่
10/9/56	10/9/56	13-9-56	
ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่	QMR / วันที่	DCO / วันที่	



Fw: ส่งการบ้าน

Tippawan Muangsampao to: Kedsarin Pithakthum

10/09/2013 08:57

FYI

----- Forwarded by Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems on 10/09/2013 08:57 -----

From: Ronnayuth Feangfung/FinanceAdmin/Metro Systems
To: Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems,
Date: 09/09/2013 09:05
Subject: ส่งการบ้าน

----- Forwarded by Ronnayuth Feangfung/FinanceAdmin/Metro Systems on 09/09/2013 09:04 -----

From: Cherdasak Sukchareonsri/FinanceAdmin/Metro Systems
To: Ronnayuth Feangfung/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems,
Date: 09/09/2013 08:28
Subject: Re: หนังสือชี้แจงการให้บริการ บริษัท เคอรี่ ดิสทริบิวชัน

Auamphon.Mangsa เรียน บริษัท เมโทรซิสเต็ม คอปอเรชั่น เรื่อง การอ... 06/09/2013 18:21:20

From: Auamphon.Mangsa@kerrylogistics.com
To: "Cherdasak Sukchareonsri" <cherdasak@METROSYSTEMS.CO.TH>,
Cc: KLTH.EX.CC@kerrylogistics.com
Date: 06/09/2013 18:21
Subject: หนังสือชี้แจงการให้บริการ บริษัท เคอรี่ ดิสทริบิวชัน

เรียน บริษัท เมโทรซิสเต็ม คอปอเรชั่น

เรื่อง การอบรมตกแต่งเดือนพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ บริษัท เอช บี ไอ แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

เนื่องจากรันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 พนักงานจัดส่งสินค้าจากบริษัท เคอรี่ ดิสทริบิวชัน ได้เข้าทำการจัดส่งสินค้าที่บริษัท เอช บี ไอ แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และมีการแต่งกายที่ไม่สุภาพ ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของ บริษัท เอช บี ไอ แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยการใส่รองเท้าแตะเข้าไปจัดส่งสินค้า จึงทำให้ลูกค้าโดนตำหนิจากผู้ดูแลพื้นที่เบื้องต้นทาง บริษัท เคอรี่ ดิสทริบิวชัน ได้ทำการกล่าวตักเตือนพนักงานจัดส่งสินค้าแล้ว และในการจัดส่งสินค้าครั้งต่อไปได้กำชับพนักงานให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยกำชับให้พนักงานส่งสินค้าแต่งกายสุภาพ ในการเข้ารับและส่งสินค้าทุกครั้ง โดยมีการแจ้งให้พนักงานสวมเสื้อของบริษัทกางเกงขาสั้น และสวมรองเท้าหุ้มส้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในการใช้บริการ ทางบริษัท เคอรี่ ดิสทริบิวชัน ต้องขออภัยแก่บริษัท เมโทรซิสเต็ม คอปอเรชั่น เป็นอย่างยิ่ง ในการที่ทำให้ลูกค้าบริษัท เอช บี ไอ แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เกิดความไม่ไว้วางใจในการใช้บริการ ทางบริษัท เคอรี่ ดิสทริบิวชัน ขอสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก

ขออภัยเป็นอย่างยิ่ง

บริษัท เคอรี่ ดิสทริบิวชัน

Best Regards,

MISS AUAMPHON MANGSA, Customer Care

Kerry Distribution (Thailand) Limited - 41/40 M.6 Soi Pooncharoen,

Bangna-Trad Road, (km16.5) Bangchalong, Bangplee, Samut Prakarn 10540, Thailand

T +66 (2) 338 4777 (#3), M + 66 90 8805021 | Email: Auamphon.Mangsa@kerrylogistics.com

ASIA SPECIALIST • CHINA FOCUS • GLOBAL NETWORK | www.kerrylogistics.com