

ระเบียบปฏิบัติ การสอบกลับได้และการเรียกคืนผลิตภัณฑ์	รหัสเอกสาร : MO-P-022
	วันที่เริ่มใช้ : 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข : 00
	หน้าที่ : 01 / 08

สารบัญ

# ต้นฉบับ

รายละเอียด	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Purpose)	2
2. ขอบเขต (Scope)	2
3. คำจำกัดความ (Definition)	2
4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference)	2
5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)	3-7
6. ประวัติการแก้ไข (History Record)	8

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การสอบกลับได้และการเรียกคืนผลิตภัณฑ์</div>	รหัสเอกสาร	: MO-P-022
	วันที่เริ่มใช้	: 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข	: 00
	หน้าที่	: 02 / 08

1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค จะถูกเรียกคืนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

2. ขอบเขต (Scope)

ระเบียบปฏิบัตินี้ครอบคลุมถึงการสอบกลับได้และการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ของ บมจ. สาลี คัลเลอร์, บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย และ บจก. คอมโพสิต เอเชีย

3. คำจำกัดความ (Definition)

- 3.1 การเรียกคืนผลิตภัณฑ์

หมายถึง

การเรียกเก็บผลิตภัณฑ์คืนเมื่อมีเหตุจำเป็น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือผู้ผลิต
- 3.2 การทดสอบการเรียกคืน (Mock Recall)

หมายถึง

การทดสอบประสิทธิภาพการเรียกคืนผลิตภัณฑ์และความเข้าใจของทีมงาน โดยจะกระทำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และควรจะทดสอบการเรียกคืนนอกเวลาทำงานปกติ การกักกัน หมายถึง การจัดแยกหรือการกั้นวัตถุดิบ ภาชนะบรรจุ ผลิตภัณฑ์หรือการบรรจุ และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปไว้เป็นส่วนต่างหาก หรือโดยวิธีการอื่น ในระหว่างที่รอผลการตรวจสอบ
- 3.3 การซื้อคืนผลิตภัณฑ์

หมายถึง

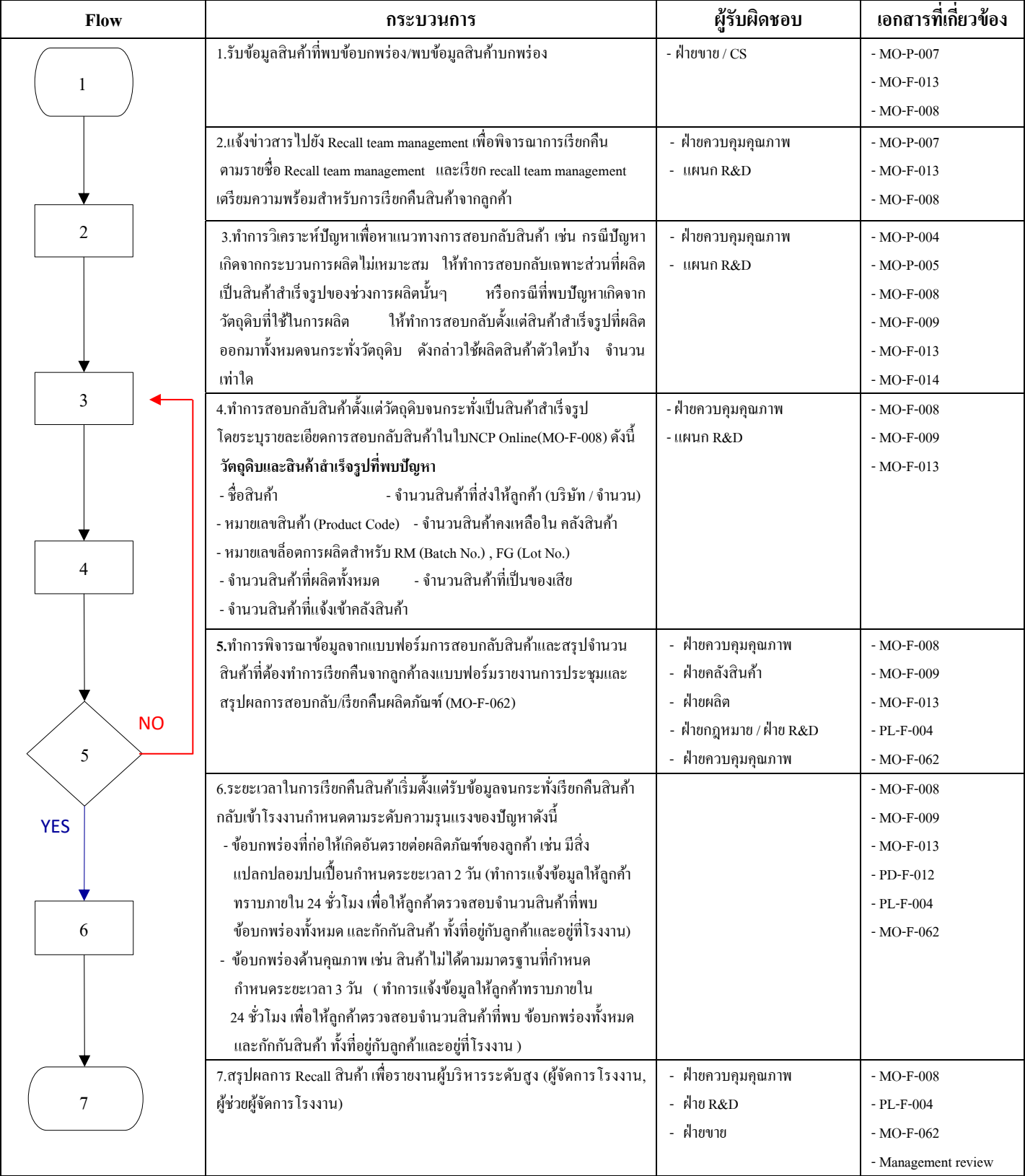
การที่พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ได้พบสินค้าที่เกิดความเสียหาย, ชำรุด หรือเกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค ทำการซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ๆ กลับมายังบริษัทฯ

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference)

บันทึกคุณภาพ	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	ดัชนีในการจัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
4.1 P.การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง	MO-P-004	IMR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.2 P.การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน	MO-P-005	IMR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.3 P.การสื่อสาร และรับข้อร้องเรียน	MO-P-007	IMR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน
4.4 ใบขอให้ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	MO-F-013	IMR.	ตาม CPAR No.	2 ปี
4.5 ใบ NCP Online	MO-F-008	IMR.	ตาม วัน/เดือน/ปี	ตลอดอายุการใช้งาน
4.6 ใบรายงานปัญหา/ข้อบกพร่อง NC.	MO-F-009	IMR.	ตาม วัน/เดือน/ปี	ตลอดอายุการใช้งาน
4.7 Complaint Online	MO-F-014	IMR.	ตาม วัน/เดือน/ปี	ตลอดอายุการใช้งาน
4.8 ใบรับสินค้า (GR) Online	PD-F-012	IMR.	ตาม วัน/เดือน/ปี	ตลอดอายุการใช้งาน
4.9 ใบคืนวัตถุดิบ (MRT) Online	PL-F-004	IMR.	ตาม วัน/เดือน/ปี	ตลอดอายุการใช้งาน
4.10 รายงานการประชุมและสรุปผลการสอบกลับ/เรียกคืนผลิตภัณฑ์	MO-F-062	IMR.	ตาม รหัสเอกสาร	ตลอดอายุการใช้งาน

5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

5.1 โดยจัดทำขั้นตอนการการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ดำเนินการตามผัง



5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

5.1 โดยจัดทำขั้นตอนการการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ดำเนินการตามผัง

Flow	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<div>1</div>	1.รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนจากลูกค้า หรือผู้แจ้งสาเหตุ/ปัญหาที่ต้องเรียกคืนสินค้า <ul style="list-style-type: none"><li>- ชื่อสินค้า/ขนาด</li><li>- ชื่อลูกค้าที่ร้องเรียน</li><li>- ล็อตการผลิต</li><li>- ปัญหาที่พบหรือสาเหตุ</li></ul>	- ฝ่ายขาย / CS	- MO-P-007 - MO-F-013 - MO-F-008
<div>2</div>	เรียกสมาชิกในทีมประชุม โดยมีกรรมการผู้จัดการ หรือ กรรมการผู้บริหาร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เข้าร่วมการประชุม เพื่อทำการสรุปว่าจะเรียกคืนสินค้าหรือไม่ หรืออาจประชุมผ่านระบบ IT หรือ อื่น ๆ ตามความเหมาะสม เมื่อสรุปว่าดำเนินการเรียกคืนให้ฝ่ายดำเนินการแจ้งลูกค้าตามช่องทางที่สรุปในที่ประชุม		
<div>3</div>	2.วิเคราะห์ลักษณะความบกพร่อง เพื่อกำหนดประเภทการเรียกคืน ขอบเขตการเรียกคืนและแนวทางการแก้ไขและป้องกัน(กรณีเป็นสินค้าใหม่/หรือมีการแก้ไขปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตทุกกรณี) ตลอดจนสั่ง HOLD สินค้าที่สงสัยทั้งหมดภายในบริษัท เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องซ้ำ	- ฝ่ายควบคุมคุณภาพ - แผนก R&D - Team Recall	- MO-P-004 - MO-P-005 - MO-F-008 - MO-F-009 - MO-F-013 - MO-F-014
<div>4</div>	3.วิเคราะห์ลักษณะความบกพร่อง เพื่อกำหนดประเภทการเรียกคืน ขอบเขตการเรียกคืนและแนวทางการแก้ไขและป้องกัน(กรณีเป็นสินค้าเดิม) ตลอดจนสั่ง HOLD สินค้าที่สงสัยทั้งหมดภายในบริษัท เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องซ้ำ	- ฝ่ายควบคุมคุณภาพ - แผนก R&D - Team Recall	- MO-P-004 - MO-P-005 - MO-F-008 - MO-F-009 - MO-F-013 - MO-F-014
<div>5</div>	4.รวบรวมข้อมูลกระบวนการผลิตสินค้าในล็อตนั้น ส่งให้หัวหน้าทีม และอื่นๆตามที่หัวหน้าทีมมอบหมาย ตรวจสอบสินค้าคงเหลือในสายการผลิต และกักกันไว้เพื่อรอตรวจสอบ	- ฝ่ายควบคุมคุณภาพ - ฝ่ายคลังสินค้า - ฝ่ายผลิต - Team Recall	- MO-F-008 - MO-F-009 - MO-F-013
<div>6</div>	5.รวบรวมข้อมูลการรับเข้า - ส่งออก ของสินค้าล็อตนั้น ส่งให้หัวหน้าทีม และอื่นๆตามที่หัวหน้าทีมมอบหมาย กักกันสินค้าที่สงสัยว่าจะมีปัญหาทั้งหมด	- ฝ่ายกฎหมาย / ฝ่าย R&D - ฝ่ายควบคุมคุณภาพ - Team Recall	- MO-F-008 - MO-F-009 - MO-F-013 - PL-F-004
<div>7</div>	6.รวบรวมข้อมูลการส่งมอบ ของสินค้าล็อตนั้น ส่งให้หัวหน้าทีม และอื่นๆตามที่หัวหน้าทีมมอบหมาย ระวังการส่งสินค้าที่สงสัยว่าจะมีปัญหา และกระจายทีมออกซื้อหรือรับคืนผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาคืน	- ฝ่ายควบคุมคุณภาพ - ฝ่าย R&D - ฝ่ายขาย - Team Recall	- MO-F-008 - MO-F-009 - MO-F-013 - PD-F-012 - PL-F-004
<div>7</div>	7.สนับสนุนข้อมูลทางด้านกฎหมาย / ด้านเทคโนโลยี / อุปกรณ์เครื่องมือ และอื่นๆ ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ราชการ สื่อต่าง ๆ เพื่อแจ้งรายละเอียดการเรียกคืน	- ฝ่ายกฎหมาย // ฝ่าย R&D - ฝ่ายขาย - Team Recall	- MO-F-008 - PL-F-004

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การสอบกลับได้และการเรียกคืนผลิตภัณฑ์</div>	รหัสเอกสาร	: MO-P-022
	วันที่เริ่มใช้	: 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข	: 00
	หน้าที่	: 05 / 08

5.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- 5.2.1. ผู้มีอำนาจสูงสุดในบริษัท เป็นผู้รับผิดชอบในการเรียกคืนสินค้าที่มีปัญหาจากท้องตลาดอย่างทันท่วงที
- 5.2.2. ผู้จัดการฝ่ายขายหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องรับผิดชอบการจัดตั้งทีมงานในการเรียกคืนสินค้า
- 5.2.3. ทีมงานเก็บคืนสินค้าทำหน้าที่เก็บสินค้าจากท้องตลาดภายใต้การควบคุมของหัวหน้าทีม

5.3 เหตุผลของการเรียกคืน

ผลิตภัณฑ์ที่ถูกส่งออกไปยังภายนอกบริษัทฯ จะถูกเรียกคืนทันทีที่มีข้อมูลหรือหลักฐานที่เชื่อถือได้ว่า ผลิตภัณฑ์นั้นจะก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค โดยได้รับข้อมูลจาก

- 5.3.1 เมื่อ อย. แจ้งให้ยกเลิกการใช้หรือห้ามใช้หรือเมื่อมีการตรวจพบผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาที่เกิดผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยในการใช้วัตถุดิบทราย
- 5.3.2 เมื่อผลิตภัณฑ์ไม่สอดคล้องหรือไม่ตรงตามกฎหมายกำหนด
- 5.3.3 การแจ้งร้องเรียนจากลูกค้า ซึ่งอาจได้รับข้อมูลหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เป็นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
- 5.3.4 ตรวจพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากกระบวนการผลิต หรือ Retain Sample ของสินค้าที่เก็บไว้อ้างอิงในบริษัทฯและบริษัทตัดสินใจเรียกคืน
- 5.3.5 ความเสียหายจากการขนส่ง ปัญหาจากแหล่งน้ำและพลังงาน ปัญหาแรงงานและการสื่อสาร
- 5.3.6 ไฟไหม้ น้ำท่วม และภัยธรรมชาติอื่นๆ
- 5.3.7 การก่อวินาศกรรม หรือจงใจสร้างการปนเปื้อน
- 5.3.8 การทำลายทรัพย์สิน และการก่อการร้าย

รายชื่อผู้ที่สามารถติดต่อได้นอกเวลาทำการ

ลำดับ	รายชื่อ	เบอร์โทรศัพท์มือถือ	สังกัด /หน่วยงาน
1	คุณนิพนธ์ เกื้อนเพ็ง	086-611-1246	ฝ่ายขาย
2	คุณวิรัชชัยพงษ์ แก้วสนิท	085-485-5627	ฝ่ายขาย
3	คุณศรัณูธินี มงคลรัตน์	065-895-5377	R&D
4	คุณพันธ์ศักดิ์ สลักคำ	087-091-8489	QC

5.4 การเรียกคืนสินค้า

- 5.4.1 เมื่อรับแจ้งหรือตรวจพบความบกพร่องตามรายละเอียดข้อ 5.3 ให้ผู้ที่รับแจ้งหรือรับข้อมูล ข่าวด่วน นั้นบันทึกรายละเอียดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าตามขั้นตอนการการสื่อสาร และรับข้อร้องเรียน (MO-P-007) พร้อมทั้งทำการลงบันทึกในใบ Complaint Online (MO-F-014) จากนั้นสำเนาเอกสารและส่งเอกสารดังกล่าวให้ฝ่ายควบคุมคุณภาพทำการตรวจสอบเพื่อทำการออกใบรายงานปัญหา/ข้อบกพร่อง NC. (MO-F-009) หรือกรณีเกิดปัญหานอกเวลาทำการให้แจ้งข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือระบบ IT เช่น ผ่าน Line Facebook , Email เป็นต้น เพื่อให้การตรวจสอบข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การสอบกลับได้และการเรียกคืนผลิตภัณฑ์</div>	รหัสเอกสาร	: MO-P-022
	วันที่เริ่มใช้	: 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข	: 00
	หน้าที่	: 06 / 08

- 5.4.2 เมื่อฝ่ายควบคุมคุณภาพตรวจสอบและยืนยันว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวบกพร่องไม่ตรงตามที่กำหนดจริง ให้เรียกประชุมฝ่ายที่เกี่ยวข้องและเชิญกรรมการผู้จัดการ หรือ กรรมการผู้บริหาร หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายที่มีอำนาจสั่งเรียกคืนสินค้าได้เข้าร่วมการประชุมและจัดตั้งทีมเรียกคืน ตามประกาศการแต่งตั้งทีมเรียกคืนสินค้า ตลอดจนแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการตรวจสอบรายละเอียดทั้งหมดของสินค้าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในเวลา 4 ชั่วโมง เช่น ชื่อผลิตภัณฑ์ เลขที่การผลิตการบรรจุ การขนส่ง และอื่นๆ เพื่อให้การเรียกคืนรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด การประชุมสามารถผ่านระบบ โทรศัพท์ หรือ ระบบ IT เช่น ผ่าน Line Facebook , Emil เป็นต้น พร้อมทั้งลงบันทึกรายงานการประชุมและสรุปการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ (MO-F-062) เพื่อให้การเรียกคืนมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 5.4.3 เมื่อผลการประชุมสรุปให้ทำการเรียกคืน ฝ่ายขายแจ้งลูกค้าโดยโทรศัพท์ Email ,Line ,Facebook ,จดหมาย หรือ ตามความเหมาะสม เพื่อขอเรียกคืนสินค้าหากมีสินค้าคงเหลือในบริษัท ให้ทำการเรียกคืน โดยจัดทำใบ NCP (MO-F-008) ตามรายการที่ลูกค้าร้องเรียนลงใน ใบคืนวัตถุดิบ (PL-F-004) และ ให้กับทางแผนกคลังสินค้าเป็นผู้ไปรับสินค้าที่มีปัญหาจากลูกค้าคืนและฝ่ายขายทำการส่งสินค้าล็อตใหม่ทดแทน หรือ ชดเชยค่าเสียหายแก่ลูกค้าแล้วแต่กรณี จากนั้นฝ่ายขายนำข้อมูลทั้งหมดมาบันทึกลงในใบรับสินค้า (GR) (PD-F-012) เพื่อเก็บเป็นหลักฐาน

5.4.4 การกำหนดประเภทและขอบเขตของการเรียกคืน ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายกำหนดลักษณะความบกพร่องระดับของอันตราย

ประเภทการเรียกคืน	ลักษณะของความบกพร่อง	ระยะเวลาดำเนินการ
ประเภทที่ 1	สินค้าที่มีความบกพร่องที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอย่างรุนแรง / วิกฤต (Critical)	ทำการกักกันภายใน 7 วัน
ประเภทที่ 2	สินค้าที่อาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ ไม่รุนแรงหรือสินค้าที่มีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือหน่วยงานราชการ (Major)	ทำการกักกันภายใน 1 เดือน

5.4.5 ขอบเขตของการเรียกคืน

ระดับ	ขอบเขตของการเรียกคืน	ประเภทการเรียกคืน
A	เรียกคืนจากผู้บริโภคทุกคน	ประเภทที่ 1 เท่านั้น
B	เรียกคืนจากช่องทางจัดจำหน่าย ขายปลีก เช่น ร้านขายปลีก ห้างสรรพสินค้า	ประเภทที่ 2
C	เรียกคืนจากร้านขายส่ง ยี่ปั้ว หรือผู้จัดส่งรายใหญ่	ประเภทที่ 2

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การสอบกลับได้และการเรียกคืนผลิตภัณฑ์</div>	รหัสเอกสาร	: MO-P-022
	วันที่เริ่มใช้	: 17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข	: 00
	หน้าที่	: 07 / 08

หมายเหตุ : มีสถานการณ์มากมายที่อาจทำให้ต้องทำการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ บางสถานการณ์มีความร้ายแรงมากกว่าสถานการณ์อื่น ดังนี้

- สารก่อภูมิแพ้
- มีสารเคมีปนเปื้อนเกินกำหนด
- ภาชนะบรรจุเกิดปัญหา เป็นรู หรือแตกร้าว
- ได้รับการแจ้งจากซัพพลายเออร์ว่ามีปัญหาเรื่องความปลอดภัยในอาหาร
- พบการแพร่เชื้อ

5.4.6 การถอดสินค้า หรือการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ของ ลูกค้า House Brand จากร้านของลูกค้าเอง จะถูกดำเนินการโดยทางฝ่ายขายหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งรายละเอียดของปัญหาให้ทางลูกค้าทราบ และการดำเนินการเรียกคืนจะดำเนินการโดยลูกค้าเอง

5.5 การจัดการสินค้าที่เรียกคืน

- 5.5.1 เมื่อได้รับสินค้าที่เรียกคืนมา ให้ทำการบันทึกลงในใบ Complaint Online (MO-F-014) ฉบับเดิมอีกครั้ง จากนั้นส่งให้ฝ่ายควบคุมคุณภาพ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติการ " การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง" (MO-P-004) บันทึกใบรายงานปัญหา/ข้อบกพร่อง NC. (MO-F-009) และปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน (MO-P-005) พร้อมทั้งทำการบันทึกลงในใบขอให้ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (MO-F-013) ต่อไป
- 5.5.2 ฝ่ายขายนำข้อมูลทั้งหมดมาสรุปผล เพื่อประเมินประสิทธิภาพการเรียกคืนสินค้าจากใบคืนวัตถุดิบ (MRT) (PL-F-004) และใบ NCP (MO-F-008) โดยบันทึกลงในใบรับสินค้า (GR) (PD-F-012) ซึ่งรายงานผลการเรียกคืนจะต้องส่งให้ลูกค้าหรือไม่นั้น แล้วแต่การตกลงกับลูกค้า

5.6 การดำเนินการแก้ไขป้องกัน

- 5.6.1 นำสินค้า (ผลิตภัณฑ์) มาทำลายหรือแก้ไขตามที่ระบุในใบ NCP (MO-F-008), ใบรายงานปัญหา/ข้อบกพร่อง NC. (MO-F-009) และดำเนินการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำตาม การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน (MO-P-005) พร้อมทั้งบันทึกลงในใบขอให้ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (MO-F-013)
- 5.6.2 มีการประชุมทีมงานเพื่อให้เข้าใจขั้นตอนการเรียกคืนสินค้า อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี รวมทั้งมีการจัดการทดลองการเรียกคืนสินค้า (Make up Recall)อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งลงบันทึกรายงานการประชุมและสรุปการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ (MO-F-062)

<div>ระเบียบปฏิบัติ</div> <div>การสอบกลับได้และการเรียกคืนผลิตภัณฑ์</div>	รหัสเอกสาร	:	MO-P-022
	วันที่เริ่มใช้	:	17/09/62
	ครั้งที่แก้ไข	:	00
	หน้าที่	:	08 / 08

6. ประวัติการแก้ไข (History Record)

ครั้งที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายละเอียด
00	17/09/62	ยกร่างเอกสารระเบียบปฏิบัติใหม่