

## นโยบายและขั้นตอนการร้องทุกข์ของลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย

### สรุปนโยบายและวัตถุประสงค์

นโยบายขั้นตอนการร้องทุกข์ของเราอธิบายว่าซัพพลายเออร์และลูกค้าของเราสามารถร้องเรียนในทางที่ดีได้อย่างไร กรรมการผู้จัดการควรตระหนักถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่รบกวนซัพพลายเออร์และลูกค้าของเรา เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขโดยเร็วที่สุด ซัพพลายเออร์และลูกค้าควรสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการร้องทุกข์ที่เป็นธรรมเพื่อรับฟังและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

บริษัทฯส่งเสริมให้ซัพพลายเออร์และลูกค้าแจ้งข้อข้องใจของพวกเขา ด้วยเหตุนี้เราสามารถส่งเสริมการทำงานที่สนับสนุนและสร้างความพึงพอใจให้กับทุกคนได้

บริษัท เคอาร์ กรุ๊ป จำกัด ได้กำหนดขั้นตอนการร้องทุกข์ขึ้นเพื่อรับฟังข้อกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์ในห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับโลหะมีค่าจากพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งและมีความเสี่ยงสูง

นายฐิติพงษ์ ตีมันคงวนิช รับผิดชอบในการดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแจ้งข้อกังวลผ่านอีเมลหรือโทรศัพท์ได้ที่:

อีเมล: [titipong@tdcgold.com](mailto:titipong@tdcgold.com)

โทรศัพท์: 034-393614

### ขอบเขต

ในการรับเรื่องร้องเรียน เราจะมุ่งไปที่:

- รับรายงานการร้องเรียนที่ถูกต้อง
- อธิบายขั้นตอนการร้องทุกข์
- ค้นหาว่าผู้ร้องทุกข์ต้องการแก้ไข/แก้ไขอย่างไร
- ประเมินสิทธิ์ในการร้องเรียน และตัดสินใจว่าใครควรจัดการภายใน ในกรณีที่เราไม่สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนภายใน (เช่น บริษัทของเราอยู่ไกลจากแหล่งที่มาของการร้องเรียน) เราอาจเปลี่ยนเส้นทางไปยังหน่วยงานหรือสถาบันที่เหมาะสมกว่า เช่น ซัพพลายเออร์ที่เกี่ยวข้อง หรือองค์กรอุตสาหกรรม
- ในกรณีที่สามารถจัดการปัญหาได้ภายใน ให้ขอข้อมูลเพิ่มเติมหากเป็นไปได้และเหมาะสม
- ระบุการดำเนินการใด ๆ ที่เราควรดำเนินการ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และติดตามสถานการณ์
- ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เกี่ยวกับการตัดสินใจหรือผลที่จะเกิดขึ้น
- เก็บบันทึกเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ได้รับและกระบวนการภายในที่ปฏิบัติตามอย่างน้อยห้าปี

ประกาศ ณ วันที่ 12 ธันวาคม 2567



นายฐิติพงษ์ ตีมันคงวนิช

กรรมการผู้จัดการ

12/12/2024

