

ข้อกำหนดเรื่อง การร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้า, การบริการวิชาการ, การบริการ และบรรจุภัณฑ์

ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

Rev.03

เอกสารควบคุม
ต้นฉบับ

ประเภทสินค้า	หัวข้อร้องเรียน	เงื่อนไข / หลักเกณฑ์	ผู้ประเมิน/สอบสวน
1 สัตว์ทดลอง	สุขภาพสัตว์และคุณลักษณะของสัตว์ทดลองไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	1. ต้องมีการตรวจรับสินค้าโดยลูกค้า หากพบปัญหาให้แจ้งผู้ส่งสินค้า ทราบทันที หรือแจ้งภายใน 24 ชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการตลาด ทั้งนี้ ต้องมีหลักฐานประกอบการแจ้งทุกครั้ง 2. กรณีที่ลูกค้าพบปัญหาหลังจาก 24 ชั่วโมง ที่รับสินค้าแต่ไม่เกิน 7 วัน ศูนย์ฯ จะพิจารณาสอบสวนหาสาเหตุ โดยสัตวแพทย์เป็นกรณีๆ ไป 3. ข้อร้องเรียนนอกเหนือจากข้อ 1 และ 2 ศูนย์ฯ ไม่รับเป็นข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์ การตลาด/รอง ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร/ สัตวแพทย์/หัวหน้าเลี้ยง สัตว์/หัวหน้างานผลิต สัตว์ทดลอง
2. ซิววัตถุ	คุณภาพ ซิววัตถุ และคุณลักษณะของ ซิววัตถุไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เช่น พบลิ่มเลือดหรือเม็ดเลือดแดงแตก ภายใน 3 วันหลังรับสินค้า	ต้องมีการตรวจรับสินค้าโดยลูกค้าทันทีหรือ ภายใน 6 ชั่วโมงนับจากได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว หากพบความผิดปกติของสินค้า ให้แจ้งกับทางเจ้าหน้าที่การตลาดทันที ทั้งนี้ต้องมีหลักฐาน เช่น รูปถ่าย เป็นต้น ประกอบการแจ้งด้วยทุกครั้ง	เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์ การตลาด/รอง ผู้อำนวยการฝ่าย บริหาร/หัวหน้างาน บริการวิชาการ
3. การบริการวิชาการ	การบริการตรวจสอบทางห้องปฏิบัติการ ไม่เป็นไปตามข้อตกลงในใบเสนอราคา / ใบยืนยัน	ต้องมีการตรวจรับรายงานการตรวจโดยลูกค้า หากพบปัญหาให้แจ้งผู้ส่งรายงานทราบทันที หรือแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง ต่อเจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์การตลาด ทั้งนี้ ต้องมีหลักฐานประกอบการแจ้งทุกครั้ง	เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์ การตลาด/รอง ผู้อำนวยการฝ่าย บริหาร/หัวหน้างาน บริการวิชาการ
4. การบริการ	4.1 กระบวนการสั่งซื้อ/การยืนยันการสั่งซื้อ/จำนวนหรือชนิดสินค้าไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เช่น - การยืนยันล่าช้า - ส่งสินค้าไม่ตรงตามใบยืนยันการส่งสินค้า - ไม่ส่งสินค้าตามวันที่กำหนดในใบยืนยันการส่งสินค้า	1. ลูกค้าต้องทำการสั่งซื้อสินค้าก่อนล่วงหน้าตามตารางระยะเวลาในการสั่งสัตว์ทดลอง ในเว็บไซต์ของศูนย์ฯ 2. ศูนย์ฯ จะยืนยันการสั่งซื้อสินค้าภายใน 2 วันทำการ หลังรับใบสั่งจองสินค้า 3. กรณีสินค้าไม่ตรงตามใบยืนยันการส่งสินค้า ให้แจ้งผู้ส่งสินค้าทราบทันที หรือแจ้งภายใน 24 ชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์การตลาด ทั้งนี้ ต้องมีหลักฐานประกอบการแจ้งทุกครั้ง 4. หากมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดวันส่งหลังจากมีการยืนยันเรียบร้อยแล้ว ต้องแจ้งและตกลงกันทั้งสองฝ่ายพร้อมบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร	เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์ การตลาด/หัวหน้างาน ยุทธศาสตร์/รอง ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
	4.2 มารยาทการบริการของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยทั้งกิริยา และวาจา	
5. วัสดุอุปกรณ์ในการเลี้ยงสัตว์/บรรจุภัณฑ์	สินค้า/บรรจุภัณฑ์ได้รับความเสียหาย	ต้องมีการตรวจรับสินค้าโดยลูกค้า หากพบปัญหาให้แจ้งผู้ส่งสินค้าทราบทันที หรือแจ้งภายใน 24 ชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์การตลาด ทั้งนี้ ต้องมีหลักฐานรูปถ่ายประกอบการแจ้งทุกครั้ง	เจ้าหน้าที่หน่วยกลยุทธ์ การตลาด/หัวหน้างาน ยุทธศาสตร์/รอง ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร