

➢ รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อลูกค้าผู้บริโภค

“มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยสินค้าคุณภาพที่เป็นเลิศ จากนวัตกรรมและบริการเหนือความคาดหมาย” เป็นอีกหนึ่งพันธกิจที่สำคัญของบริษัท ดังนั้นบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้บริโภค ผ่านทางผลิตภัณฑ์และการบริการขององค์กร ทั้งการให้ความรู้ ข้อมูลที่ถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส การตลาดที่เป็นธรรม และการปฏิบัติตามสัญญาที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคและลูกค้าอื่นๆ รวมทั้งการลดความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุดจากการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการ ผ่านการออกแบบ การผลิต การจำหน่าย การให้ข้อมูล การสนับสนุนการบริการ และขั้นตอนการเรียกคืน ตลอดจนรับผิดชอบในการรักษาข้อมูลของผู้บริโภคให้มีความปลอดภัย และเป็นความลับ โดยได้กำหนดนโยบายไว้ ดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจด้านผลิต จำหน่ายสินค้า และบริการ ที่ปลอดภัยต่อผู้บริโภคและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
2. ดำเนินธุรกิจด้วยความมุ่งมั่น พัฒนาสินค้าและบริการ คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพิ่มคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจโดยไม่ปิดบัง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง
3. ดำเนินธุรกิจโดยยึดถือความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม และไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของลูกค้ายกเว้นการรักษาความลับทางการค้าของลูกค้า ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
4. ไม่เรียก รับ หรือยินยอมที่จะรับ ทرف์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่สุจริตจากลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม
5. ปฏิบัติตามข้อตกลงทางการค้า ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ ให้รีบแจ้งลูกค้าเป็นการล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาแนวทาง แก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย
6. จัดให้มีช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนต่อบริษัทฯ และคำร้องเรียนพึงได้รับการเอาใจใส่และดำเนินการอย่างเป็นธรรม

มาตรฐาน และความปลอดภัย

บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบต่างๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ดังนี้

1. ได้รับการรับรองระบบบริหารจัดการคุณภาพสินค้า ISO 9001 : 2015 ตั้งแต่กระบวนการออกแบบ จัดหาวัตถุดิบ การตัดเย็บ ตรวจ บรรจุ สามารถตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการ
2. ได้รับการรับรองฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 สำหรับผลิตภัณฑ์เสื้อเชิ้ต Shirt No.5 ในโครงการฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 ประเภทผลิตภัณฑ์เสื้อ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
3. มาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2004

การแสดงผลการผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทฯ ได้แสดงข้อมูลบนฉลากผลิตภัณฑ์หรือบนบรรจุภัณฑ์เป็นไปตามหลักสากลและตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตลอดจนได้แสดงเครื่องหมายให้ผู้บริโภคได้ตระหนักถึงการรับรองคุณภาพมาตรฐานความปลอดภัยใส่ใจสิ่งแวดล้อม ระบบมาตรฐานแรงงานไทย และสถานประกอบการโรงงานสีขาว เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์นอกจากนี้ได้ให้ข้อมูลที่ประโยชน์แก่ลูกค้าด้วย เช่น ป้ายแสดงข้อมูลวิธีการใช้การดูแลรักษาผลิตภัณฑ์

การสื่อสารการตลาดและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแนวทางปฏิบัติความรับผิดชอบต่อลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Website, Facebook ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของบริษัทฯ ดังนี้

1. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการโดยไม่มี การกล่าวอ้างเกินความจริงอันเป็นเหตุให้เกิดความเข้าใจผิด
2. ติดต่อกับลูกค้าด้วยความสุภาพ มีประสิทธิภาพและเป็นที่ไว้วางใจ ตลอดจนมีกระบวนการที่ทำให้ลูกค้าเข้าถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ ความปลอดภัยของสินค้าได้โดยง่ายรวมทั้งมีความรวดเร็วในการตอบสนอง
3. รักษาความลับของลูกค้า และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนหรือผู้เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
4. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้งานผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า

