

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

“มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยสินค้าคุณภาพที่เป็นเลิศ จากนวัตกรรมและบริการเหนือความคาดหมาย” เป็นอีกหนึ่งพันธกิจที่สำคัญของบริษัท ดังนั้นบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้บริโภคร่วมกันผ่านทางผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร ทั้งการให้ความรู้ ข้อมูลที่ถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส การตลาดที่เป็นธรรม และการปฏิบัติตามสัญญาที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคและลูกค้าอื่นๆ รวมทั้งการลดความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุดจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านการออกแบบ การผลิต การจำหน่าย การให้ข้อมูล การสนับสนุนการบริการ และขั้นตอนการเรียกคืน ตลอดจนรับผิดชอบต่อการรักษาข้อมูลของผู้บริโภคให้มีความปลอดภัยและเป็นความลับ โดยได้กำหนดนโยบายไว้ ดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจด้านผลิต จำหน่ายสินค้าและบริการ ที่ปลอดภัยต่อผู้บริโภคและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
2. ดำเนินธุรกิจด้วยความมุ่งมั่นพัฒนาสินค้าและบริการ คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพิ่มคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจโดยไม่บิดบังหรือบิดเบือนข้อเท็จจริง
3. ดำเนินธุรกิจโดยยึดถือความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม และไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของลูกค้าย รักษาความลับทางการค้าของลูกค้า ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
4. ไม่เรียก รับ หรือยินยอมที่จะรับ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่สุจริตจากลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม
5. ปฏิบัติตามข้อตกลงทางการค้า ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ให้รีบแจ้งลูกค้าเป็นการล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย
6. จัดให้มีช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนต่อบริษัท และคำร้องเรียนพึงได้รับการเอาใจใส่และดำเนินการอย่างเป็นธรรม

มาตรฐาน และความปลอดภัย

บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบต่างๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ดังนี้

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

การแสดงผลผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทฯ ได้แสดงข้อมูลบนฉลากผลิตภัณฑ์หรือบนบรรจุภัณฑ์เป็นไปตามหลักสากลและตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตลอดจนได้แสดงเครื่องหมายให้ผู้บริโภคได้ตระหนักถึงการรับรองคุณภาพมาตรฐานความปลอดภัยใส่ใจสิ่งแวดล้อม ระบบมาตรฐานแรงงานไทย และสถานประกอบการโรงงานสีขาว เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ได้ให้ข้อมูลที่โปร่งใสแก่ลูกค้าด้วย เช่น บ้ายแสดงข้อมูลวิธีการใช้ การดูแลรักษาผลิตภัณฑ์



การสื่อสารการตลาดและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแนวทางปฏิบัติความรับผิดชอบต่อลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Website Facebook ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของบริษัท ดังนี้

1. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวอ้างเกินความจริงอันเป็นเหตุให้เกิดความเข้าใจผิด
2. ติดต่อกับลูกค้าด้วยความสุภาพ มีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าพอใจ ตลอดจนมีกระบวนการที่ทำให้ลูกค้าเข้าถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ ความปลอดภัยของสินค้าได้โดยง่าย รวมทั้งมีความรวดเร็วในการตอบสนอง
3. รักษาความลับของลูกค้า และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนหรือผู้เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
4. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้งานผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า