TJR	**ห้างหุ้นส่วนจำกัดอุตสาหกรรมผลิตยางไทยสิน** **CHECK LIST**	**หมายเลขเอกสาร : FM – DC – 016** **ฉบับที่ : 1** **หน้าที่ : 1** **เริ่มใช้วันที่ : 13 / 9 / 2000**

หน่วยงาน **ฝ่ายขาย** **หน้าที่ 1/1**

วันที่กำหนดตรวจติดตาม **27 เมษายน 2553** **เวลา 13.30 น.**

ITEM	QUESTION (คำถาม)
1.	การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าทางฝ่ายขายมีนโยบายหรือเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึง
	พอใจ ถ้ามี ขอดูเอกสาร (5.2 การมุ่งเน้นลูกค้า)
2.	การส่งมอบสินค้าและการบริการหลังการขาย ทางฝ่ายมีข้อกำหนดแจ้งลูกค้าโดยตรงไว้หรือไม่ อย่างไร
	(การการันตี การรับคืน ความรับผิดชอบ กิจกรรมหลังการขาย) (7.2.1 A)
3.	ฝ่ายขายมีข้อกำหนดในเรื่องการขายสินค้าให้กับลูกค้าไว้ หรือไม่ หรือ ให้ลูกค้าเป็นผู้กำหนดเอง
	(องค์กรจำต้องกำหนดว่า ลูกค้าต้องสั่ง 100 เส้น ขึ้นไป) (7.2.1 D)
4.	ฝ่ายขายมีการทบทวนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์กับลูกค้าไว้หรือไม่ อย่างไร
	การทบทวนต้องดำเนินการก่อนตกลงขายสินค้ามีอะไรบ้าง (7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์)
	4.1 การทบทวนมีการเก็บบันทึก ผลการทบทวน และ การยืนยันคำสั่งซื้อ หรือไม่ (4.2.4 การควบคุมบันทึก)
	4.2 เมื่อลูกค้ามีการสั่งซื้อสินค้าแล้ว แต่มีการเปลี่ยนแปลงการสั่งซื้อใหม่ เพิ่ม หรือ ลด จำนวนสินค้า
	ฝ่ายขายมีการบันทึกผลการแก้ไขการเปลี่ยนการสั่งซื้อใหม่หรือไม่ (4.2.4) (7.2.2 B)
5.	ฝ่ายขายมีการเก็บบันทึกการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งข้อร้องเรียนลูกค้า ไว้หรือไม่
	ถ้ามี ฝ่ายขายมีการกำหนดวิธีการจัดการอย่างไร กับ ความคิดเห็น และข้อร้องเรียนลูกค้า (7.2.2 C)
6.	ฝ่ายขายมีการเช็คข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่
	(เช่น ข้อมูลการส่งมอบ สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ข้อร้องเรียนจากตัวแทนจำหน่าย)(8.2.1)
7.	ฝ่ายขายมีการควบคุมวิธีการทำงานของ outsouce ไว้หรือไม่ มีกระบวนการอย่างไร (4.1.f)

จัดเตรียมโดย : **หัวหน้าคณะ** (...../...../.....)	**อนุมัติโดย :** **QMR** (...../...../.....)