

Procedure No. SOP-BLC-TRX-006-00	Effective Date: Nov xx,2014	 Yusen Logistics A Member of the NYK Group
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่มีผลกระทบต่อการขนส่งสินค้า		

Review and Approval

Person in Charge	Site / Position	Signature / Date
ผู้อนุมัติ: Approval :		
ผู้ทบทวน: Review :		
ผู้จัดทำ: Complier:		

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการขนส่งสินค้า

1. วัตถุประสงค์ :

- 1.1 ได้รับข้อมูล สำหรับวางแผนตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม
- 1.2 ระบุสาเหตุหลักของปัญหาตามหลักการ 4 M 1E ได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน
- 1.3 กำหนดมาตรการแก้ไข ที่สอดคล้องกับ สาเหตุหลักของปัญหา และได้รับการยอมรับจากลูกค้า
- 1.4 นำมาตรการแก้ไข ไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่กำหนด
- 1.5 จัดทำ และส่งรายงานอุบัติการณ์ ให้กับลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ในเวลาที่กำหนด
- 1.6 จัดทำ และส่ง รายงานการแก้ไข หรือ 8D Report หรือ Delivery Abnormality Report Notification and Report ให้กับลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ในเวลาที่กำหนด
- 1.7 จัดทำ คำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข และ จัดทำรายงานการแก้ไข ในโปรแกรมการแก้ไข และการป้องกันในเวลาที่กำหนด

2. ขอบเขต : ครอบคลุม การให้บริการขนส่งสินค้าในสถานการณ์ฉุกเฉิน

3. คำจำกัดความ / อักษรย่อ

- 3.1 สถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการขนส่งสินค้า ทำให้ รถบรรทุกวิ่งไม่ได้ และหรือ ไปส่งสินค้าไม่ได้ และหรือ ตูสินค้า/สินค้า ได้รับความเสียหาย
- 3.2 น้ำท่วม หมายถึง สภาวะที่เกิดน้ำล้นทางน้ำ เข้าท่วมพื้นที่เป็นบริเวณกว้าง หรือสภาวะที่น้ำไหลมาจากพื้นที่สูง เข้าท่วมพื้นที่ที่ต่ำกว่าเป็นบริเวณกว้างโดยฉับพลัน หรือสภาวะที่เกิดการสะสมน้ำในพื้นที่เป็นบริเวณกว้างจนระบายออกไม่ทัน จนมีผลให้รถบรรทุกไม่สามารถผ่านไปได้
- 3.3 สินค้าเสียหาย หมายถึง บรรจุภัณฑ์ หรือสินค้าที่มีลักษณะ บวม แตก หัก เปียก เปื้อนคราบสกปรก ถูกไฟไหม้ ตก หล่น พังทลายจากกองสินค้า รวมถึง สินค้าที่ได้รับการตัดสินว่า เสียหาย หรือ เสื่อมสภาพจากการตรวจพิสูจน์ของ Supplier

4. ข้อปฏิบัติ

4.1 การรายงานเหตุการณ์

- 4.1.1 พนักงานขับรถ หรือพนักงานขับรถของบริษัท Sub-contractor ติดต่อ เจ้าหน้าที่ Call center ทันที ในสถานการณ์ ดังต่อไปนี้
 - 4.1.1.1 รถบรรทุกเสีย หรือชำรุด
 - 4.1.1.2 รถบรรทุกเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการขนส่ง
 - 4.1.1.3 ตูสินค้าที่มีสินค้าบรรจุ เป็นรอยบวม ฉีก ทะลุ
 - 4.1.1.4 สินค้าเสียหายในระหว่างการขนส่ง
 - 4.1.1.5 การข่มขืนที่มีการปิดถนน
 - 4.1.1.6 น้ำท่วมถนนระหว่างการรับ-ส่งสินค้า
- 4.1.2 เจ้าหน้าที่ Call center
 - 4.1.2.1 สอบถามข้อมูลจากพนักงานขับรถ และพนักงานขับรถของบริษัท Sub-contractor ได้แก่ เวลา, เส้นทาง, สถานที่เกิดเหตุ, ชื่อพนักงานขับรถ, ทะเบียนรถ, จำนวนผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ, ลักษณะ และความรุนแรงของการบาดเจ็บ, ความเสียหายที่เกิดกับตู้สินค้า, อาการผิดปกติ หรืออาการของรถที่เสีย หรือความเสียหายที่เกิดกับรถบรรทุก, รายละเอียดของเหตุการณ์โดยสังเขป และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม รายงานอุบัติการณ์
 - 4.1.2.2 รายงานเหตุการณ์เบื้องต้นทันที ต่อ หัวหน้างาน Call center, เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง และ เจ้าหน้าที่ประกันภัยที่เป็นคู่สัญญากับบริษัท โดยแจ้งข้อมูล เวลา, เส้นทาง, สถานที่เกิดเหตุ, ชื่อพนักงานขับรถ, ทะเบียนรถ, จำนวนผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ (ถ้ามี) , ลักษณะ และความรุนแรงของการบาดเจ็บ(ถ้ามี), ความเสียหายที่เกิดกับตู้สินค้า (ถ้ามี), อาการผิดปกติ หรืออาการของรถที่เสีย หรือความเสียหายที่เกิดกับรถบรรทุก(ถ้ามี) และรายละเอียดของเหตุการณ์โดยสังเขป ต่อ หัวหน้างาน Call center, เจ้าหน้าที่ทีมฉุกเฉิน ประจำหน่วยงานขนส่ง และเจ้าหน้าที่ประกันภัยที่เป็นคู่สัญญาของบริษัท
 - 4.1.2.3 ส่ง รายงานอุบัติการณ์ ให้กับ หัวหน้างาน Call center, เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง และเจ้าหน้าที่ประกันภัยที่เป็นคู่สัญญาของบริษัท ภายใน 12 ชั่วโมง และส่งให้กับลูกค้า ภายใน 24 ชั่วโมง

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการขนส่งสินค้า

- 4.1.3 เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง ดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 4.1.3.1 รายงานเหตุการณ์เบื้องต้น ต่อ จป. ระดับวิชาชีพ ประจำสาขา โดยแจ้ง เวลา, เส้นทาง, สถานที่เกิดเหตุ, ชื่อพนักงานขับรถ, ทะเบียนรถ, จำนวนผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ (ถ้ามี) , ลักษณะ และความรุนแรงของการบาดเจ็บ(ถ้ามี), ความเสียหายที่เกิดกับตู้สินค้า (ถ้ามี), ความเสียหายที่เกิดกับรถบรรทุก(ถ้ามี) และรายละเอียดของเหตุการณ์โดยสังเขป ทันทีที่ได้รับรายงานจากเจ้าหน้าที่ Call center
 - 4.1.3.2 ส่ง รายงานอุบัติการณ์ให้กับ ต่อ จป. ระดับวิชาชีพ ประจำสาขา ภายใน 24 ชั่วโมง
 - 4.1.3.3 บันทึก สถานะของการรายงานเหตุฉุกเฉิน ลงใน **ทะเบียนปัญหาจากการขนส่ง** หลังจากส่งรายงานอุบัติการณ์ให้กับ จป. ระดับวิชาชีพ ภายในเดียวกัน
- 4.1.4 หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ Call center ประเมินสถานการณ์ และผลกระทบ
 - 4.1.4.1 กรณีรถบรรทุกที่มีสินค้าบรรจุในตู้สินค้า เสีย/ชำรุดจนวิ่งไม่ได้ เช่น เครื่องยนต์ดับ สตาร์ทไม่ติด, ยางแตก, ยางรั่ว เป็นต้น ให้ปฏิบัติตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในข้อ 4.2.1
 - 4.1.4.2 กรณีตู้สินค้า และหรือ สินค้า ได้รับความเสียหาย และรถบรรทุกวิ่งไม่ได้ ให้ปฏิบัติตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในข้อ 4.2.2
 - 4.1.4.3 กรณีตู้สินค้า และหรือ สินค้า ได้รับความเสียหาย แต่รถบรรทุกวิ่งได้ ให้ปฏิบัติตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในข้อ 4.2.3
 - 4.1.4.4 กรณีมีการชุมนุม และปิดถนน จนไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถบรรทุกจากจุดดังกล่าวได้ ให้ปฏิบัติตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในข้อ 4.2.4
 - 4.1.4.5 กรณีน้ำท่วม ให้ปฏิบัติตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในข้อ 4.2.5
 - 4.1.4.6 กรณีไฟไหม้รถบรรทุกที่มีสินค้าบรรจุในตู้สินค้า ให้ปฏิบัติตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในข้อ 4.2.6

4.2 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน

- 4.2.1 สถานการณ์ที่รถบรรทุก ที่มีสินค้าบรรจุในตู้สินค้า ชำรุดจนวิ่งไม่ได้
 - 4.2.1.1 หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ Call center
 - 4.2.1.1.1 รายงานเหตุการณ์ต่อ ผู้จัดการทีมขนส่ง เกี่ยวกับ วัน-เวลา, เส้นทาง และ สถานที่เกิดเหตุ
 - 4.2.1.1.2 รายงานเหตุการณ์ และขออนุญาตเลื่อนเวลาส่งสินค้ากับลูกค้า
 - 1) หากลูกค้าต้องการสินค้าเร่งด่วน และมีคำสั่งให้ไปรับสินค้าทดแทนที่ Supplier ให้ ยืนยันรายการสินค้า และเวลารับสินค้ากับ Supplier และจัดรถบรรทุกไปรับสินค้าจาก Supplier ตามเวลาที่กำหนด และ ส่งให้กับลูกค้า โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบุไว้ใน ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การให้บริการขนส่งสินค้า ที่เกี่ยวข้อง และนำรถบรรทุกเข้าศูนย์บริการ และส่งสินค้าที่ยาวดังกล่าว ในภายหลัง
 - 2) หากลูกค้าต้องการสินค้าเร่งด่วน จนไม่สามารถซ่อมรถบรรทุกหรือนำรถบรรทุกเข้าซ่อมที่ศูนย์บริการได้ ให้จัดรถลาก ลากรถบรรทุกที่ชำรุดไปส่งสินค้า ณ สถานที่ส่งสินค้า หากสถานที่ที่เกิดเหตุอยู่ใกล้กับสถานที่ส่งสินค้า และลากรถบรรทุกเข้าศูนย์บริการในภายหลัง หรือ จัดให้มีรถลาก ลากรถบรรทุกที่ชำรุด ไปที่ลานจอดรถ BLC และเปิดตู้สินค้า ถ้ายสินค้าจากรถบรรทุกที่ชำรุด ไปไว้ในรถบรรทุกสำรอง และนำสินค้าไปส่งตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด หากสถานที่เกิดเหตุอยู่ใกล้กับลานจอดรถ BLC หรือ เปิดตู้สินค้าที่จุดเกิดเหตุ ถ้ายสินค้า จากรถบรรทุกที่ชำรุด ไปไว้ในรถบรรทุกสำรอง และนำสินค้าไปส่งตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการขนส่งสินค้า

หมายเหตุ

- a) การเปิดตู้สินค้า จะต้องได้รับอนุญาตจากลูกค้าทุกครั้ง
- b) หากมีการเปลี่ยนชื่อพนักงานขับรถ และทะเบียนรถบรรทุก ให้แก้ไขข้อมูลในเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น AAT Milk Run Trip Sheet และ Truck Control Sheet รวมถึง แจ้ง ชื่อพนักงานขับรถ และทะเบียนรถบรรทุก กับลูกค้า ก่อนที่จะเข้าสู่สินค้าทุกครั้ง

4.2.2 สถานการณ์ที่มีตู้สินค้า และหรือ สินค้า ได้รับความเสียหาย และรถบรรทุกวิ่งไม่ได้

4.2.2.1 หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ Call center

- 4.2.2.1.1 รายงานเหตุการณ์ต่อ ผู้จัดการทีมขนส่ง เกี่ยวกับ วัน-เวลา, เส้นทาง, สถานที่เกิดเหตุ, ลักษณะความเสียหายของตู้สินค้า และหรือสินค้า
- 4.2.2.1.2 รายงานเหตุการณ์ และขออนุญาตเลื่อนเวลาส่งสินค้ากับลูกค้า
- 4.2.2.1.3 วางแผนการตรวจสอบสินค้า
 - 1) หากสถานที่ที่เกิดเหตุอยู่ใกล้กับ Supplier ให้ประสานงานกับลูกค้า และหรือ Supplier ขออนุญาตนำสินค้าไปตรวจสอบ ณ สถานที่ของ Supplier เมื่อได้รับอนุญาตให้จัดรถลาก ลากรถบรรทุกที่เกิดอุบัติเหตุ นำสินค้าไปส่งให้ Supplier ตรวจสอบ หรือ
 - 2) หากสถานที่ที่เกิดเหตุอยู่ใกล้กับลานจอดรถ BLC ให้จัดรถลาก ลากรถบรรทุกที่เกิดอุบัติเหตุ ไปที่ลานจอดรถ BLC หรือ
 - 3) ตรวจสอบสินค้าที่เกิดเหตุ หากไม่สามารถดำเนินการตาม (1) หรือ (2) และจัดเตรียมรถบรรทุกไปขนย้ายสินค้า ที่เกิดเหตุ
- 4.2.2.1.4 แจ้ง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง และหรือเจ้าหน้าที่ Warehouse 0.5 ทราบ เวลา และสถานที่ตรวจสอบสินค้า

4.2.2.2 หัวหน้างาน Call center และหรือเจ้าหน้าที่ Call center และหรือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง และหรือ พนักงานขับรถบรรทุก ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 4.2.2.2.1 ถ่ายรูป หรือรวบรวมรูปถ่าย ทะเบียนรถบรรทุก, สภาพภายนอกของรถบรรทุก และตู้สินค้า ที่ครอบคลุม ด้านหน้า, ด้านซ้าย, ด้านขวา, ด้านหลัง รวมทั้งด้านบน หากมีความจำเป็น
- 4.2.2.2.2 พิจารณากำหนดจุดที่ตัด Seal ที่ประตูตู้สินค้า
 - 1) แจ้งให้ เจ้าหน้าที่ประจำ Warehouse 0.5 ตัด Seal ในจุดที่กำหนด และเปิดตู้สินค้า กรณี เปิดตู้สินค้าที่ลานจอดรถ BLC
 - 2) แจ้งให้ พนักงานขับรถ ตัด Seal ในจุดที่กำหนด และเปิดตู้สินค้า กรณีเปิดตู้สินค้าที่เกิดเหตุ

หมายเหตุ การเปิดตู้สินค้า จะต้องได้รับอนุญาตจากลูกค้าทุกครั้ง

- 4.2.2.2.3 ถ่ายรูป หรือ รวบรวมรูปถ่ายสภาพสินค้าภายในตู้สินค้าก่อนเคลื่อนย้ายสินค้าออกจากรถ
- 4.2.2.2.4 คัดแยก สินค้าที่เสียหาย ออกจากสินค้าที่ปกติ ในกรณีเปิดตู้สินค้าที่ลานจอดรถ BLC หรือ จุดเกิดเหตุ

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการขนส่งสินค้า

- 4.2.2.2.5 ถ่ายรูป หรือ รวบรวม รูปถ่าย สินค้าปกติ และสินค้าที่เสียหาย ดังนี้
 - 1) งาน AAT Milk-run ถ่ายรูป KT code, Delivery Notice, Part No., จำนวนกล่อง หรือ Rack ของสินค้าที่เสียหาย
 - 2) งาน Nissan Milk-run ถ่ายรูป Tag label, Delivery Order Sheet, Part No., Issue No., จำนวนกล่อง หรือ Rack ของสินค้าที่เสียหาย
 - 3) งาน Nissan Non Milk-run (Interplant) ถ่ายรูป KT code, Delivery Notice, Part No., จำนวนกล่อง หรือ Rack ของสินค้าที่เสียหาย
 - 4) งาน Nissan Non Milk-run (In-house) ถ่ายรูป Part No., จำนวนกล่อง หรือ Rack ของสินค้าที่เสียหาย
- 4.2.2.2.6 ส่งรูปถ่ายให้กับลูกค้า ในกรณีเปิดตู้สินค้าที่ลานจอดรถ BLC หรือ จุดเกิดเหตุ
- 4.2.2.2.7 ติดตามผลการตัดสินใจจากลูกค้า
 - 1) หากลูกค้ามีคำสั่งให้ส่งสินค้าบางส่วน หรือทั้งหมด ให้กับลูกค้า ให้เคลื่อนย้ายสินค้า ไปบรรจุในรถบรรทุกที่จัดเตรียมไว้ ตามขั้นตอนของการจัดเรียงสินค้าบนรถบรรทุก หรือ Loading Pattern และส่งให้กับลูกค้า ตามขั้นตอนที่ระบุไว้ใน ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การให้บริการขนส่งสินค้า ที่เกี่ยวข้อง
 - 2) หากลูกค้า มีคำสั่งให้ส่งสินค้าบางส่วน หรือทั้งหมดให้กับ Supplier ตรวจสอบ ให้ยืนยันจำนวนสินค้า และเวลาส่งสินค้า กับ Supplier และเคลื่อนย้ายสินค้า ไปบรรจุในรถบรรทุกที่จัดเตรียมไว้ และส่งให้กับ Supplier ตรวจสอบ ตามเวลาที่กำหนด
 - 3) หากลูกค้า มีคำสั่งให้ รับสินค้าทดแทนจาก Supplier ให้ ยืนยันรายการสินค้า และเวลารับสินค้ากับ Supplier และจัดรถบรรทุกไปรับสินค้าจาก Supplier ตามเวลาที่กำหนด และ ส่งให้กับลูกค้า โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบุไว้ใน ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การให้บริการขนส่งสินค้า ที่เกี่ยวข้อง
- 4.2.2.3 พนักงานขับรถ รับ เอกสารหลักฐานความเสียหาย จากบริษัทประกันภัยที่เป็นคู่สัญญากับบริษัท และลงชื่อรับในเอกสาร กรณีรถบรรทุกได้รับความเสียหาย และส่งให้กับ เจ้าหน้าที่ หรือหัวหน้างาน Call center
- 4.2.3 สถานการณ์ที่มีตู้สินค้า และหรือ สินค้า ได้รับความเสียหาย และรถบรรทุกวิ่งได้
 - 4.2.3.1 หัวหน้างาน Call center หรือเจ้าหน้าที่ Call center ดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 4.2.3.1.1 รายงานเหตุการณ์กับ ผู้จัดการทีมขนส่ง เกี่ยวกับ วัน-เวลา, เส้นทาง, สถานที่เกิดเหตุ, ลักษณะความเสียหายของตู้สินค้า และหรือสินค้า
 - 4.2.3.1.2 รายงานเหตุการณ์กับลูกค้า และขออนุญาตเลื่อนเวลาส่งสินค้า
 - 4.2.3.1.3 วางแผนการตรวจสอบสินค้า
 - 1) หากสถานที่ที่เกิดเหตุอยู่ใกล้กับ Supplier ให้ประสานงานกับลูกค้า และหรือ Supplier ขออนุญาตนำสินค้าไปตรวจสอบ ณ สถานที่ของ Supplier หรือ
 - 2) หากสถานที่ที่เกิดเหตุอยู่ใกล้กับลานจอดรถ BLC ให้นำสินค้ากลับมาที่ลานจอดรถ BLC หรือ
 - 4.2.3.1.4 แจ้ง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง และหรือเจ้าหน้าที่ Warehouse 0.5 ทราบ เวลา และสถานที่ตรวจสอบสินค้า

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการขนส่งสินค้า

- 4.2.3.2 หัวหน้างาน Call center และหรือเจ้าหน้าที่ Call center และหรือ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง และหรือ พนักงานขับรถบรรทุก ดำเนินการดังต่อไปนี้
- 4.2.3.2.1 ถ่ายรูป หรือรวบรวมรูปถ่าย ทะเบียนรถบรรทุก, สภาพภายนอกของรถบรรทุก และตู้สินค้า ที่ครอบคลุม ด้านหน้า, ด้านซ้าย, ด้านขวา, ด้านหลัง รวมทั้งด้านบน หากมีความจำเป็น
- 4.2.3.2.2 พิจารณากำหนดจุดที่ตัด Seal ที่ประตูตู้สินค้า และแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ประจำ Warehouse 0.5 ตัด Seal ในจุดที่กำหนด และเปิดตู้สินค้านี้ กรณี เปิดตู้สินค้าที่ลานจอดรถ BLC
- หมายเหตุ การเปิดตู้สินค้า จะต้องได้รับอนุญาตจากลูกค้าทุกครั้ง
- 4.2.3.2.3 ถ่ายรูป หรือ รวบรวมรูปถ่ายสภาพสินค้าภายในตู้สินค้าก่อนเคลื่อนย้ายสินค้าออกจากรถ
- 4.2.3.2.4 คัดแยก สินค้าที่เสียหาย ออกจากสินค้าที่ปกติ ในกรณีเปิดตู้สินค้าที่ลานจอดรถ BLC
- 4.2.3.2.5 ถ่ายรูป หรือ รวบรวม รูปถ่าย สินค้าปกติ และสินค้าที่เสียหาย ดังนี้
- 1) งาน AAT Milk-run ถ่ายรูป KT code, Delivery Notice, Part No., จำนวนกล่อง หรือ Rack ของสินค้าที่เสียหาย
 - 2) งาน Nissan Milk-run ถ่ายรูป Tag label, Delivery Order Sheet, Part No., Issue No., จำนวนกล่อง หรือ Rack ของสินค้าที่เสียหาย
 - 3) งาน Nissan Non Milk-run (Interplant) ถ่ายรูป KT code, Delivery Notice, Part No., จำนวนกล่อง หรือ Rack ของสินค้าที่เสียหาย
 - 4) งาน Nissan Non Milk-run (In-house) ถ่ายรูป Part No., จำนวนกล่อง หรือ Rack ของสินค้าที่เสียหาย
- 4.2.3.2.6 ส่งรูปถ่ายให้กับลูกค้า ในกรณีเปิดตู้สินค้าที่ลานจอดรถ BLC
- 4.2.3.2.7 ติดตามผลการตัดสินใจจากลูกค้า
- 1) หากลูกค้ามีคำสั่งให้ส่งสินค้าบางส่วน หรือทั้งหมด ให้กับลูกค้า ให้เคลื่อนย้ายสินค้า ไปบรรจุในรถบรรทุกที่จัดเตรียมไว้ ตามขั้นตอนของการจัดเรียงสินค้าบนรถบรรทุก หรือ Loading Pattern และส่งให้กับลูกค้า ตามขั้นตอนที่ระบุไว้ใน ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การให้บริการขนส่งสินค้า ที่เกี่ยวข้อง
 - 2) หากลูกค้า มีคำสั่งให้ส่งสินค้าบางส่วน หรือทั้งหมดให้กับ Supplier ตรวจสอบ ให้ยืนยันจำนวนสินค้า และเวลาส่งสินค้า กับ Supplier และเคลื่อนย้ายสินค้า ไปบรรจุในรถบรรทุกที่จัดเตรียมไว้ และส่งให้กับ Supplier ตรวจสอบ ตามเวลาที่กำหนด
 - 3) หากลูกค้า มีคำสั่งให้ รับสินค้าทดแทนจาก Supplier ให้ ยืนยันรายการสินค้า และเวลารับสินค้ากับ Supplier และจัดรถบรรทุกไปรับสินค้าจาก Supplier ตามเวลาที่กำหนด และ ส่งให้กับลูกค้า โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบุไว้ใน ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การให้บริการขนส่งสินค้า ที่เกี่ยวข้อง
- 4.2.3.3 พนักงานขับรถ รับ **เอกสารหลักฐานความเสียหาย จากบริษัทประกันภัย**ที่เป็นคู่สัญญากับบริษัท และลงชื่อรับในเอกสาร กรณีรถบรรทุกได้รับความเสียหาย และส่งให้กับ เจ้าหน้าที่ หรือหัวหน้างาน Call center

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการขนส่งสินค้า

- 4.2.4 สถานการณ์ที่มีการชุมนุม และปิดถนน จนไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถบรรทุกจากจุดดังกล่าวได้
- 4.2.4.1 หัวหน้างาน Call center หรือเจ้าหน้าที่ Call center ดำเนินการดังต่อไปนี้
- 4.2.4.1.1 รายงานเหตุการณ์ต่อ ผู้จัดการทีมขนส่ง เกี่ยวกับ วัน-เวลา, เส้นทาง และ สถานที่เกิดเหตุ
- 4.2.4.1.2 ประเมิน และรายงานเหตุการณ์กับลูกค้า หากไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถบรรทุกออกจากพื้นที่ดังกล่าวได้ ให้แจ้ง และปฏิบัติตามคำสั่งของลูกค้า
- 4.2.4.1.3 แจ้งให้พนักงานขับรถ ล้อคดู่สินค้าด้วยกุญแจที่จัดเตรียมไว้ และจัดให้มีผู้ควบคุมรถอยู่ที่จุดเกิดเหตุจนกว่าจะเคลื่อนย้ายรถบรรทุกออกจากจุดดังกล่าวได้
- 4.2.5 สถานการณ์ที่เกิดกลุ่มควัน และหรือ ไฟไหม้รถบรรทุก
- 4.2.5.1 พนักงานขับรถ ใช้ถังดับเพลิง นีดไปที่จุดที่เกิดกลุ่มควัน และหรือไฟไหม้ และควบคุมสถานการณ์ที่จุดเกิดเหตุ
- 4.2.5.2 หัวหน้างาน Call center หรือเจ้าหน้าที่ Call center ดำเนินการดังต่อไปนี้
- 4.2.5.2.1 แจ้งเหตุขอความช่วยเหลือ รถบรรทุกของบริษัทที่อยู่ใกล้เคียง และหรือ หน่วยบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่
- 4.2.5.2.2 รายงานเหตุการณ์ต่อ ผู้จัดการทีมขนส่ง, ทีมฉุกเฉินประจำหน่วยงานขนส่ง และ จป. ระดับวิชาชีพ ประจำสาขา เกี่ยวกับ วัน-เวลา, เส้นทาง, สถานที่เกิดเหตุ, ลักษณะความเสียหายของตู้สินค้า และหรือสินค้า (ถ้ามี)
- 4.2.5.2.3 ประเมิน และรายงานเหตุการณ์กับลูกค้า
- 1) กรณีตู้สินค้า และหรือ สินค้า ได้รับความเสียหาย และรถบรรทุกวิ่งไม่ได้ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในข้อ 4.2.2
 - 2) กรณีตู้สินค้า และหรือ สินค้า ได้รับความเสียหาย แต่รถบรรทุกวิ่งได้ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในข้อ 4.2.3
- 4.2.6 สถานการณ์ที่เกิดอุทกภัย
- 4.2.6.1 พนักงานขับรถ ดำเนินการดังต่อไปนี้
- 4.2.6.1.1 จอดรถในสถานที่ที่ปลอดภัย หากขับรถเข้าไปในพื้นที่เกิดอุทกภัย ที่มี ความสูงของระดับน้ำเท่ากับ แก้มยางด้านล่างของล้อรถบรรทุกขึ้นไป
- 4.2.6.1.2 รายงานสถานการณ์ต่อ เจ้าหน้าที่ หรือ หัวหน้างาน Call center
- 4.2.6.2 หัวหน้างาน Call center หรือเจ้าหน้าที่ Call center ดำเนินการดังต่อไปนี้
- 4.2.6.2.1 รายงานเหตุการณ์ต่อ ผู้จัดการทีมขนส่ง เกี่ยวกับ วัน-เวลา, เส้นทาง และ สถานที่เกิดเหตุ
- 4.2.6.2.2 ประเมิน และรายงานเหตุการณ์กับลูกค้า
- 1) หากระดับน้ำท่วม อยู่ในระดับที่รถบรรทุกไม่สามารถผ่านไปได้ หรือ ผ่านไปได้แต่มีแนวโน้มที่ระดับน้ำอาจจะเพิ่มสูงขึ้น จนไม่สามารถกลับมาได้ ให้ขออนุญาตลูกค้าดัดแปลงสินค้า จนกว่า สถานการณ์น้ำท่วมจะกลับเข้าสู่ภาวะปกติ
 - 2) หากระดับน้ำท่วม อยู่ในระดับที่รถบรรทุกสามารถผ่านไปได้ แต่ทำให้เดินทางได้ช้า ให้ขออนุญาตลูกค้าเลื่อนเวลาส่งสินค้า และแจ้งพนักงานขับรถไปส่งสินค้าตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด
- 4.2.6.2.3 แจ้งให้พนักงานขับรถ ขับรถกลับลานจอดรถ BLC หรือ จอดที่สาขาของบริษัทที่ปลอดภัยจากน้ำท่วม กรณีจัดส่งสินค้า และส่งสินค้า เทียบดังกล่าวให้กับลูกค้าเมื่อสถานการณ์น้ำท่วมกลับเข้าสู่ภาวะปกติ หรือ แจ้งให้พนักงานขับรถขับรถไปส่งสินค้าตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการขนส่งสินค้า

4.3 การสอบสวนเหตุการณ์

4.3.1 เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง ร่วมกับ หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ Call center ดำเนินการดังต่อไปนี้

4.3.1.1 จัดให้มีการสัมภาษณ์ พนักงานขับรถของบริษัทฯ หรือ ผู้ประสานงาน และ พนักงานขับรถของบริษัท Sub-contractor ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ภายใน 24 ชั่วโมง

4.3.1.2 พิจารณาข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลในรายงานอุบัติเหตุ รูปถ่าย รถบรรทุก และหรือตู้สินค้า และหรือ สินค้าที่เสียหาย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น และใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการดังต่อไปนี้

4.3.1.2.1 ระบุ มาตรการแก้ไขปัญหาลักษณะเฉพาะหน้า เพื่อยับยั้งปัญหา ไม่ให้ขยายตัว หรือสร้างความเสียหายมากยิ่งขึ้น, ระบุชื่อเอกสาร/บันทึก ที่เป็น หลักฐานของการปฏิบัติในแต่ละมาตรการ, ระบุผู้ที่รับผิดชอบ และวันที่แล้วเสร็จ

4.3.1.2.2 วิเคราะห์ และระบุสาเหตุหลักของปัญหา

4.3.1.2.3 ระบุ มาตรการแก้ไขที่สามารถจัดสาเหตุของปัญหาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ ที่สอดคล้องกับสาเหตุหลักของปัญหา, ระบุชื่อ เอกสาร/บันทึก ที่เป็นหลักฐานของการปฏิบัติในแต่ละมาตรการ, ระบุผู้ที่รับผิดชอบ และวันที่แล้วเสร็จ

หมายเหตุ : การระบุมาตรการแก้ไขปัญหาลักษณะเฉพาะหน้า, การวิเคราะห์ และระบุสาเหตุหลักของปัญหา และ การระบุมาตรการแก้ไขที่สามารถจัดสาเหตุหลักของปัญหา ให้เป็นไปตามขั้นตอน การสืบสวนหาสาเหตุ การดำเนินการแก้ไข หรือการป้องกัน ที่ระบุไว้ใน ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน ข้อ 4.2.1 ซึ่งเลขที่หัวข้อที่อ้างอิงดังกล่าว อาจเปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการปรับปรุง ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน

4.3.2 เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง ดำเนินการดังต่อไปนี้

4.3.2.1 บันทึกข้อมูลในข้อ 4.3.1.2 ในแบบฟอร์ม หรือเอกสารที่ลูกค้ากำหนด ดังนี้

4.3.2.1.1 แบบฟอร์ม 8D Report สำหรับลูกค้า AAT

4.3.2.1.2 แบบฟอร์ม Delivery Abnormality Report Notification and Report สำหรับลูกค้า NISSAN

4.3.2.1.3 แบบฟอร์มรายงานการแก้ไขของบริษัท สำหรับลูกค้าที่ไม่ได้กำหนดให้จัดทำรายงานในรูปแบบที่ลูกค้ากำหนด

4.3.2.2 ส่ง 8D Report หรือ Delivery Abnormality Report Notification and Report หรือ รายงานการแก้ไข ของบริษัทฯ ให้กับ หัวหน้างาน Call center ลงชื่อ ทบทวน และส่งให้ ผู้จัดการทีมขนส่งขึ้นไป อนุมัติภายใน 24 ชั่วโมง

4.3.3 ผู้จัดการทีมขนส่งขึ้นไป ทบทวนรายละเอียดที่ระบุไว้ใน รายงานการแก้ไขในรูปแบบที่บริษัทฯ กำหนด หรือ 8D Report หรือ Delivery Abnormality Report Notification and Report

4.3.3.1 หาก เอกสาร มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน เช่น ไม่ได้ระบุ หรือระบุไม่ครบถ้วนซึ่ง มาตรการแก้ไขปัญหาลักษณะเฉพาะหน้า และหรือ มาตรการที่จำเป็นต่อการจัดการที่สาเหตุของปัญหา รวมถึง ชื่อเอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง, วันที่แล้วเสร็จ, ชื่อผู้ที่รับผิดชอบ, ลายเซ็นผู้จัดทำ และหรือ ผู้ทบทวน และหรือผู้อนุมัติ หรือ ระบุ มาตรการไม่สอดคล้องกับสาเหตุหลักของปัญหา ให้ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ประจำทีมขนส่ง และหรือ หัวหน้างาน Call center แก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลให้ ครบถ้วน

4.3.3.2 หาก เอกสาร มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ ให้ลงนามอนุมัติใน เอกสาร และส่งให้กับ หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ Call center

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการขนส่งสินค้า

- 4.3.4 หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ Call center ส่ง 8D Report ให้กับลูกค้า AAT ภายใน 24 ชั่วโมง หรือ ส่ง Delivery Abnormality Report Notification and Report ให้กับลูกค้า NISSAN ภายใน 3 วัน หรือ รายงานการแก้ไขในรูปแบบที่บริษัทฯ กำหนด ให้กับ ลูกค้า ภายใน 7 วัน หรือตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด และติดตามผลการพิจารณา
- 4.3.4.1 หากลูกค้าไม่ยอมรับมาตรการดังกล่าว ให้ดำเนินการตามข้อ 4.3.1.2, 4.3.2 และ 4.3.3
- 4.3.4.2 หากลูกค้ายอมรับมาตรการดังกล่าว ให้ นำ มาตรการแก้ไขไปปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และส่ง 8D Report หรือ ส่ง Delivery Abnormality Report Notification and Report หรือ รายงานการแก้ไขในรูปแบบที่บริษัทฯ กำหนด ให้กับ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง
- 4.3.5 เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง ดำเนินการดังต่อไปนี้
- 4.3.5.1 บันทึก ข้อมูล และสถานะของการรับรายงาน 8D Report หรือ Delivery Abnormality Report Notification and Report หรือ รายงานการแก้ไขในรูปแบบที่บริษัท ลงใน ทะเบียนรายงานปัญหาจากการขนส่ง
- 4.3.5.2 นำข้อมูลจาก 8D Report หรือ Delivery Abnormality Report Notification and Report หรือ รายงานการแก้ไขในรูปแบบที่บริษัทฯ ไปออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข และ จัดทำรายงานการแก้ไข ผ่านโปรแกรมการแก้ไข ภายใน 10 วันทำงาน หลังจากได้รับการยอมรับจากลูกค้า
- 4.3.5.3 บันทึกข้อมูล และสถานะของการออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข และ จัดทำ รายงานการแก้ไข ผ่านโปรแกรมการแก้ไข ลงใน ทะเบียนรายงานปัญหาจากการขนส่ง
- 4.3.5.4 ติดตามประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหในแต่ละเหตุการณ์
- 4.3.5.4.1 หาก มาตรการแก้ไขในแต่ละรายการ ไม่ได้ถูกนำไปปฏิบัติในเวลาที่กำหนด ให้รายงานปัญหาดังกล่าวต่อ หัวหน้างาน Call center และ ผู้จัดการทีมขนส่ง รวมถึง ติดตามซ้ำ
- 4.3.5.4.2 หาก มาตรการแก้ไขในแต่ละรายการ ถูกนำไปปฏิบัติในเวลาที่กำหนด ให้อัฟโฟลด์เอกสาร/บันทึกที่ระบุไว้ใน 8D Report หรือ Delivery Abnormality Report Notification and Report หรือ รายงานการแก้ไขในรูปแบบที่บริษัทฯ ซึ่งเป็นหลักฐานของการปฏิบัติตามในโปรแกรมการแก้ไข ตามระยะเวลาที่กำหนด และรายงานสถานะของการแก้ไขต่อ หัวหน้างาน Call center และผู้จัดการทีมขนส่ง
- หมายเหตุ

 - 1) วิธีออกคำร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข ผ่านโปรแกรมการแก้ไข ให้เป็นไปตามวิธีที่ระบุไว้ใน ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน ข้อ 4.1.2
 - 2) วิธีจัดทำรายงานแก้ไข ผ่านโปรแกรมการแก้ไข ให้เป็นไปตามวิธีที่ระบุไว้ใน ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน ข้อ 4.2.5
 - 3) วิธีการอัฟโฟลด์เอกสาร/บันทึก ลงในโปรแกรมการแก้ไข ให้เป็นไปตามวิธีที่ระบุไว้ใน ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน ข้อ 4.2.7
 - 4) เลขที่หัวข้อที่อ้างอิงไว้ในหมายเหตุ อาจเปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการปรับปรุง ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การแก้ไข และการป้องกัน
- 4.3.6 ผู้จัดการทีมขนส่ง หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานสถานะของการแก้ไขปัญหาลูกค้าทราบ เมื่อนำมาตรการแก้ไข ไปปฏิบัติครบทุกรายการ และติดตามผลการพิจารณา
- 4.3.6.1 หากลูกค้า ไม่ยอมรับผลการแก้ไขปัญหา ให้ดำเนินการตามข้อ 4.3.1.2, 4.3.2 และ 4.3.3
- 4.3.6.2 หากลูกค้า ยอมรับผลการแก้ไขปัญหา ให้บันทึกผลลงใน 8D Report หรือ Delivery Abnormality Report Notification and Report หรือ รายงานการแก้ไขในรูปแบบที่บริษัทฯ

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการขนส่งสินค้า

5. แบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร	แบบฟอร์ม	เอกสารอื่นๆ
5.1 รายงานอุบัติการณ์	X	
5.2 ทะเบียนปัญหาจากการขนส่ง	X	
5.3 รูปถ่ายรถบรรทุก,ตู้สินค้า และสินค้าที่เสียหาย		X
5.4 เอกสารหลักฐานความเสียหาย จากบริษัทประกันภัย		X
5.5 8D Report สำหรับลูกค้า AAT		X
5.6 Delivery Abnormality Report Notification and Report สำหรับลูกค้า NISSAN		X
5.7 แบบฟอร์มรายงานการแก้ไขของบริษัท	X	

6. บันทึกรายการที่เกี่ยวข้อง

รายการบันทึก	วิธีการจัดเก็บ	ระยะเวลาที่จัดเก็บ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
6.1 รายงานอุบัติการณ์	กระดาษ	≥เดือน/ปี	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง
6.2 ทะเบียนปัญหาจากการขนส่ง	อิเล็กทรอนิกส์ไฟล์	≥เดือน/ปี	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง
6.3 รูปถ่ายรถบรรทุก,ตู้สินค้า และสินค้าที่เสียหาย	อิเล็กทรอนิกส์ไฟล์	≥เดือน/ปี	Call center
6.4 เอกสารหลักฐานความเสียหาย จากบริษัทประกันภัย	กระดาษ	≥เดือน/ปี	Call center
6.5 8D Report สำหรับลูกค้า AAT	กระดาษ	≥เดือน/ปี	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง
6.6 Delivery Abnormality Report Notification and Report สำหรับลูกค้า NISSAN	กระดาษ	≥เดือน/ปี	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง
6.7 แบบฟอร์มรายงานการแก้ไขของบริษัท	กระดาษ	≥เดือน/ปี	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยประจำทีมขนส่ง