

นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

1. บทนำ

บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ("บริษัท") ในฐานะผู้นำด้านธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และให้เกียรติในทุกมิติ ความมุ่งมั่นนี้ไม่เพียงสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อผู้บริโภค แต่ยังเป็นพื้นฐานสำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จและความยั่งยืนในระยะยาวของธุรกิจ การเลเยหรือบริหารจัดการด้านการปฏิบัติต่อลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ อาจนำไปสู่การสูญเสียความไว้วางใจ ความเสียหายต่อชื่อเสียงองค์กร รวมถึงความสามารถในการแข่งขันของบริษัทในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว

เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า บริษัทได้พัฒนานโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าฉบับนี้ขึ้น โดยยึดมั่นในหลักบรรษัทภิบาล รวมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและระดับสากล เพื่อเน้นย้ำถึงการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผ่านการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาวะในทุกมิติ ทั้งนี้ แนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในนโยบายจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทกับลูกค้า พร้อมทั้งสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่มีนัยยะและยั่งยืนในทุกด้าน

2. ขอบเขตนโยบาย

นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าของบริษัทมีผลบังคับใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ รวมถึงคู่ค้า ผู้ให้บริการ และพันธมิตรทางธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนเป็นไปอย่างยุติธรรม โปร่งใส และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมถึงการมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ การดูแลสุขภาวะและความปลอดภัยของลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ การเคารพสิทธิและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงการปฏิบัติที่ไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์อันยั่งยืนกับลูกค้า นอกจากนี้ นโยบายยังส่งเสริมการยึดมั่นในหลักบรรษัทภิบาลและมาตรฐานการปฏิบัติที่โปร่งใส เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและยั่งยืนในทุกมิติ

3. วัตถุประสงค์

- เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างบริษัทและลูกค้า โดยให้บริการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงสุด พร้อมทั้งคำนึงถึงสุขภาพ ความเป็นอยู่ และสิทธิของลูกค้า
- เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติต่อลูกค้าที่สอดคล้องกับหลักบรรษัทภิบาล มาตรฐานสากล กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและรับผิดชอบ
- เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้าผ่านการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ การเคารพข้อมูลส่วนบุคคล และการปฏิบัติที่ไม่เลือกปฏิบัติ
- เพื่อสนับสนุนภาพลักษณ์ของบริษัทในฐานะองค์กรที่มุ่งเน้นความยั่งยืน โดยคำนึงถึงความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อให้การดำเนินงานตาม นโยบายด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติต่อลูกค้าของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล บริษัทได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

4.1 คณะกรรมการบริษัท

- กำกับดูแลและอนุมัตินโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าให้สอดคล้องกับแนวทางธรรมาภิบาล เป้าหมายด้านความยั่งยืน และกลยุทธ์ธุรกิจของบริษัท
- ทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎระเบียบ หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติต่อลูกค้าผ่านรายงานจากผู้บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

4.2 ผู้บริหารระดับสูง

- สนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า โดยจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม เช่น บุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพที่ดีแก่ลูกค้า
- กำกับดูแลและติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การดำเนินงานด้านการปฏิบัติต่อลูกค้าสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและนโยบายด้านความยั่งยืน

- รายงานผลการดำเนินงาน รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้าและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการชุดย่อยที่เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะ
- ส่งเสริมการพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้าและยกระดับมาตรฐานการบริการของบริษัท

4.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- จัดทำกระบวนการและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและมีความโปร่งใส
- ประเมินและติดตามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดการกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ
- จัดการฝึกอบรมและกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าให้แก่พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้อง
- รายงานความคืบหน้าและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อลูกค้าแก่ผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 พนักงาน

- ปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพ ยุติธรรม และไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและยึดหลักความยุติธรรมในการให้บริการ โดยไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้ารายใดอย่างไม่เหมาะสม พร้อมทั้งรายงานปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท
- สนับสนุนการสื่อสารและการปฏิบัติที่ส่งเสริมความไว้วางใจและความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน
- แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อพบพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่ขัดกับนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า พร้อมทั้งให้ความร่วมมือในการตรวจสอบหรือประเมินผลที่เกี่ยวข้อง
- เข้าร่วมการอบรมและกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการปฏิบัติต่อลูกค้า และนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- สนับสนุนการสร้างความร่วมมือระยะยาวและการปฏิบัติที่ส่งเสริมความไว้วางใจและการเติบโตร่วมกัน

5. นโยบายและแนวปฏิบัติ

- 1) บริษัทมุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ผ่านการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า สุขภาพ สิทธิ และความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อสร้างความไว้วางใจและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันยั่งยืนกับลูกค้า
- 2) บุคลากรของบริษัทต้องปฏิบัติตามสัญญาและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่บริษัทได้ให้แก่ลูกค้าอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งประสานงานกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวัง
- 3) บุคลากรของบริษัทต้องปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมและเคารพความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือวัฒนธรรม
- 4) บริษัทต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและโปร่งใสในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนและมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจและรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้า
- 5) บริษัทส่งเสริมการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจง่าย เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งคำนึงถึงความโปร่งใสและความรับผิดชอบในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ
- 6) บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้า โดยการเก็บรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 7) บริษัทควรระบุแนวทางการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 8) บริษัทจัดให้มีระบบที่สามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนได้ในแบบเรียลไทม์ และมีการรายงานผลลัพธ์ให้ลูกค้าทราบอย่างโปร่งใส
- 9) บริษัทควรระบุแนวทางปฏิบัติเพื่อรับรองว่าลูกค้าทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียน หรือการนำเสนอข้อมูล
- 10) บริษัทควรพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การสนับสนุนออนไลน์ ระบบแชทบอท และแอปพลิเคชัน เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล
- 11) บริษัทควรจัดกิจกรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การสำรวจความคิดเห็น เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความไว้วางใจระยะยาว

CENTRALPATTANA

6. การฝึกอบรม

บริษัทมุ่งมั่นที่จะสร้างความเข้าใจและส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าในทุกส่วนขององค์กร ในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง เช่น การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างยุติธรรมและโปร่งใส การเคารพสิทธิของลูกค้า และการส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า โดยจัดให้มีการสื่อสารนโยบายผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชุม การจัดทำคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่ การอบรมเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและการสื่อสารผ่านระบบดิจิทัล เพื่อให้พนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ

7. การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

บริษัทเปิดโอกาสให้ลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกคนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าได้ โดยกระบวนการดังกล่าวจะดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในนโยบายการแจ้งเบาะแสของบริษัท ซึ่งให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิ ความเป็นส่วนตัว และการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้ร้องเรียนจะไม่ได้รับผลกระทบต่อสถานะการทำงานหรือความสัมพันธ์กับบริษัท บริษัทเน้นการดำเนินการด้วยความโปร่งใสและความรับผิดชอบ พร้อมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สะท้อนถึงจริยธรรมและความไว้วางใจในการให้บริการลูกค้า

8. การกำหนดบทลงโทษ

บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือกับกระบวนการตรวจสอบและสอบสวนในกรณีที่มีการละเมิดนโยบาย หากพบว่ามีกระทำความผิดหรือฝ่าฝืน บริษัทจะดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด เช่น การแจ้งเตือน การลงโทษทางวินัย หรือการดำเนินการตามกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างมาตรฐานการให้บริการที่โปร่งใส ยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับในทุกระดับ

9. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

บริษัทกำหนดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในกฎหมาย กฎระเบียบ หรือสถานการณ์ทางธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายยังคงสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง บริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนานโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ตอบสนอง ต่อความคาดหวังของลูกค้า สนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นผู้นำด้านการให้บริการลูกค้าในระยะยาว

ทั้งนี้ ให้นโยบายนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าฉบับนี้ มีผลตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2568 เป็นต้นไป