

## นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า

บริษัท พอช เมดิกา ไลฟ์เทค จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) มีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ และข้อเสนอแนะ จากลูกค้า ผ่านช่องทางที่หลากหลายของบริษัท โดยมุ่งมั่นในหลักการและแนวปฏิบัติบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความผูกพัน และความภักดีในระยะยาว ที่จะนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนของบริษัท โดยมีนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

### 1. นโยบายในการจัดการข้อร้องเรียน

#### 1.1 นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน

การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และการไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนแก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

#### 1.2 การปฏิบัติต่อลูกค้าโดยเสมอภาค

บริษัทปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ

#### 1.3 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

บริษัทพัฒนาช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลายและทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการและลูกค้าสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ได้โดยสะดวก

#### 1.4 การสอบถามข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน

บริษัทมีกระบวนการในการสอบถามข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความละเอียดรอบคอบ ระมัดระวัง และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

#### 1.5 การตอบกลับและแก้ไขข้อร้องเรียน

บริษัทพัฒนาระบบในการรับข้อร้องเรียน และกำหนดมาตรฐานในการตอบกลับและแก้ไขข้อร้องเรียนในแต่ละระดับเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวจะได้รับการตอบสนองอย่างทันท่วงที และเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการ

#### 1.6 การวิเคราะห์และประเมินผลข้อร้องเรียน

บริษัทมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบติดตาม จัดเก็บ จัดประเภทข้อร้องเรียน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อตรวจหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาอันจะนำไปสู่การแก้ไขที่รากของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

ทั้งนี้ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัททุกคน มีหน้าที่สนับสนุน ผลักดัน บูรณาการทั่วทั้งองค์กรและปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด รวมทั้งสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มเพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยได้กำหนดระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ในการจำแนกข้อร้องเรียน ข้อร้องขอและข้อเสนอแนะ รวมถึงช่องทางรับข้อร้องเรียนและ Service Level Agreement

#### 1.7 ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า

##### (1) ทางอีเมล:

ประธานกรรมการตรวจสอบ: [auditcommittee@poshmedica.com](mailto:auditcommittee@poshmedica.com)

เลขานุการบริษัท: [companysecretary@poshmedica.com](mailto:companysecretary@poshmedica.com) หรือ



## บริษัท พอช เมดิกา ไลฟ์เทค จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ : 27/8 ซอย 01 กาญจนภิเษก 11/1 แขวงคั่นนាយาว เขตคั่นนายาว กรุงเทพมหานคร 10230  
โทรศัพท์ +66(0)2097-7700  
บมจ. เลขที่ 0107568000094

[whistle-blower@poshmedica.com](mailto:whistle-blower@poshmedica.com) หรือ

[customer@poshmedica.com](mailto:customer@poshmedica.com)

(2) ทางเว็บไซต์ของบริษัท: <https://www.poshmedica.co.th/>

(3) ทางไปรษณีย์: ส่งโดยตรงถึงประธานกรรมการบริษัท/ประธานกรรมการตรวจสอบ/เลขาธิการบริษัท  
บริษัท พอช เมดิกา ไลฟ์เทค จำกัด (มหาชน)  
27/8 ซอย 01 กาญจนภิเษก 11/1 แขวงคั่นนายาว เขตคั่นนายาว  
กรุงเทพมหานคร 10230

นโยบายฉบับนี้กำหนดให้มีการทบทวนเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง

นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าฉบับนี้ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2568 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2568 ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2568 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 2 พฤษภาคม 2568

(ดร.มังกร ชนสารศิลป์)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท พอช เมดิกา ไลฟ์เทค จำกัด (มหาชน)