

## การบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อและให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยมุ่งส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม และตรงตามความคาดหวัง พร้อมทั้งเปิดรับข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาว

### เป้าหมาย

- ลดการร้องเรียนจากลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจของสินค้าและบริการให้มากขึ้นเป็น 20% ภายในปี 2570

### กลยุทธ์

- ขยาย และเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงสินค้าและบริการ
- ปรับปรุง และพัฒนาข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

### การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน



สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี



ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

### แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทให้ความสำคัญต่อการบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน และสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า รับฟังรับข้อคิดเห็นอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน ควบคู่กับการคุ้มครองข้อมูลลูกค้าและการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว

ทั้งนี้ บริษัทได้จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้าผ่านหน้าตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ โดยสามารถสแกน QR Code แอดไลน์ @sunvending หรือ ติดต่อผ่าน Call Center ตามข้อมูลที่ระบุบนหน้าตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ

## ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

### 1. ลูกค้า/ผู้บริโภค

- ได้รับสินค้า และบริการที่มีคุณภาพจากบริษัท
- เสนอแนะ เกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัท

### 2. พนักงาน/ผู้บริหาร

- จัดการข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. คู่ค้า

- บริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้าเพื่อสามารถส่งต่อสินค้า และบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 4. ภาครัฐ

- กำกับดูแลด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อลูกค้าให้เป็นไปตามข้อกำหนด