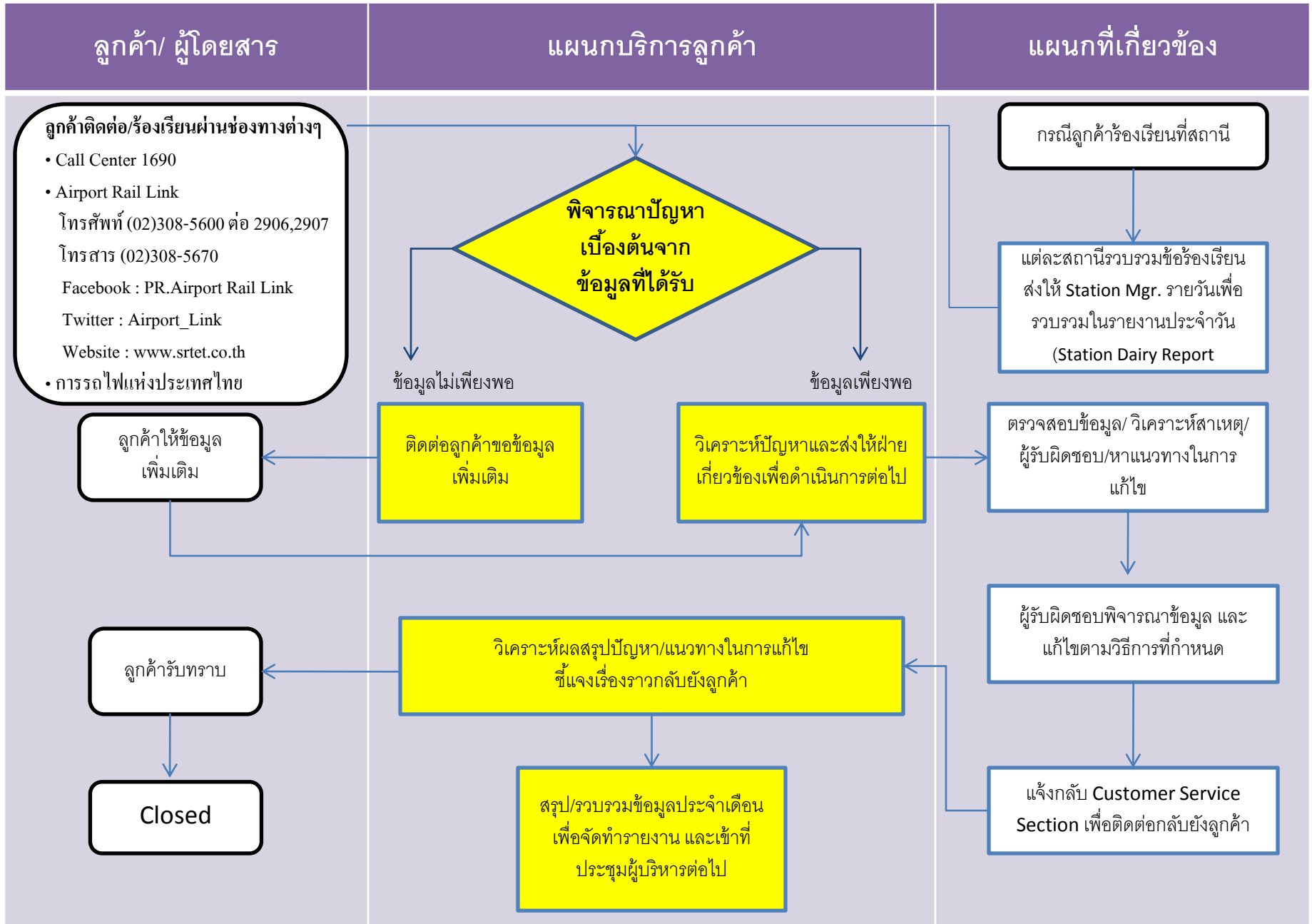


การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และดำเนินการแก้ไขของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด



การยื่นเรื่อง

ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ สามารถยื่นเรื่องผ่านทางช่องทางต่างๆ ได้ดังนี้

- Call Center 1690 (ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง)

โดยทาง Call Center จะทำการจัดส่งรายงานให้ทาง Airport Rail Link เป็นรายสัปดาห์
กรณีเร่งด่วน จะทำการส่งเข้าเมลล์ผู้ประสานงานของทาง Airport Rail Link ทันที

- Airport Rail Link (เวลาทำการ 06.00น. – 24.00น. ของทุกวัน)
 - หมายเลขโทรศัพท์ (02)308-5600 ต่อ 2906, 2907
 - หมายเลขโทรสาร (02)308-5670
 - Facebook : PR.Airport Rail Link
 - Twitter : Airport_Link
 - Website : www.srtet.co.th (ขณะนี้อยู่ในระหว่างการปรับปรุง)
- การรถไฟแห่งประเทศไทย

หน่วยงานดำเนินการ

- แผนกบริการลูกค้า(Customer Service Section)

• ทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูล วิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อส่งให้ฝ่ายหรือแผนกที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในกรณีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจนทางแผนกฯ ต้องทำการติดต่อกลับยังผู้ร้องเรียนเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

• หลังจากได้รับรายงานชี้แจงจากแผนกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ทางแผนกฯ เป็นตัวแทนในการติดต่อประสานงานกลับยังผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงาน

- กรณีปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่นอกเหนืออำนาจการตัดสินใจของทางแผนก/ฝ่ายนั้นๆ นำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงต่อไป

- แผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรณีเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เกี่ยวข้องกับแผนกใดๆ หลังจากได้รับข้อมูลจากแผนกบริการลูกค้า ทำการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น หากเป็นจริงเสนอแนะและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมรายงานกลับยังแผนกบริการลูกค้าเพื่อดำเนินการชี้แจงเรื่องราวกลับยังผู้ร้องเรียน