

นโยบายด้านคุณภาพ

หลักการและเหตุผล

ในฐานะธุรกิจค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าหลากหลายชนิดและให้บริการลูกค้าผ่านหลากหลายช่องทาง โลตัสให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของเรา เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาและส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพและความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า โดยคัดสรรด้วยความใส่ใจในทุก ๆ วันเพื่อให้ :

- ลูกค้า ไว้วางใจ และมั่นใจในทุกผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเลือกซื้อ รวมทั้งพึงพอใจในคุณภาพ
- เพื่อนพนักงาน ภาคภูมิใจในสินค้าที่เราคิดค้นพัฒนา และวางจำหน่าย
- คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ได้รับการสนับสนุนให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อม ๆ กับเรา

ขอบเขตการบังคับใช้นโยบาย

นโยบายคุณภาพบังคับใช้กับผลิตภัณฑ์ทุกประเภท (สินค้าอุปโภค สินค้าบริโภค สินค้าเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย)

หลักการสำคัญ

เพื่อสะท้อนวิสัยทัศน์ด้านคุณภาพ เรามุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของสินค้า ควบคุมและตรวจสอบ เพื่อส่งมอบสินค้าที่ลูกค้าพึงพอใจ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด หน่วยธุรกิจทั้งหมดของโลตัส พันธมิตรทางธุรกิจ อันได้แก่ คู่ค้า ผู้ผลิต หรือผู้จัดหาสินค้าของเราตลอดห่วงโซ่อุปทานของเรา ต้องยึดมั่นในหลักการสำคัญดังต่อไปนี้

- ผลิตสินค้า โดยคำนึงถึงคุณภาพและความปลอดภัยถือเป็นหัวใจสำคัญ
- นำหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงของโลตัส ไปใช้ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานด้านคุณภาพ นโยบายคุณภาพ มาตรฐาน และกระบวนการด้านคุณภาพ และความปลอดภัย รวมถึงข้อกำหนดด้านการจัดหาสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ ที่ครอบคลุมแบบครบวงจร ตั้งแต่แหล่งที่มาของสินค้า สถานที่ และกระบวนการผลิต ศูนย์กระจายสินค้า ร้านค้าของเรา จนถึงชั้นวางสินค้า

- ส่งมอบสินค้าที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านคุณภาพและความปลอดภัย ในราคาที่ถูกค่าเอื้อมถึงได้ และตอบสนองต่อความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า
- มุ่งมั่นสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง ที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้มากที่สุด
- ยึดถือหลักการไม่ประนีประนอมและไม่นิ่งเฉยต่อการกระทำที่ผิดกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ของประเทศไทยโดยไม่มีข้อยกเว้น เพื่อนพนักงานโลตัสทุกคนมีความรับผิดชอบต่องานที่รับผิดชอบ และงดเว้นการกระทำที่ผิดกฎหมายและระเบียบของประเทศไทยอย่างสิ้นเชิง
- ประสานร่วมมือกับผู้จัดหาสินค้า หรือผู้ผลิตสินค้าที่ยึดมั่นในหลักการคุณภาพของสินค้าที่เหมือนกัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า การจัดหาสินค้าทุกชนิดต้องเป็นไปตามหลักจริยธรรม การผลิตสินค้าต้องเป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบ และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ทุกขั้นตอน
- ดำเนินการให้มีระบบการร้องเรียนคุณภาพสินค้า ที่มีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองต่อข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินค้าอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพื่อใช้ประกอบการทบทวน และประเมินผลการดำเนินการด้านการประกัน และควบคุมคุณภาพของเรา
- สื่อสารกับเพื่อนพนักงาน คู่ค้า และลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงนโยบายคุณภาพของเราโดยทั่วถึงและเป็นวงกว้าง
- ให้ความรู้แก่พนักงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านคุณภาพ รวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ผ่านโครงการฝึกอบรม และพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความสามารถ และทักษะในการทำงานด้านคุณภาพ ทักษะคิด และเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพสูง และตอบสนองตรงต่อความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น
- ดูแลรักษา ทบทวน หรือแก้ไขแผนการดำเนินงานด้านการจัดการคุณภาพ นโยบายคุณภาพ มาตรฐานและกระบวนการด้านคุณภาพและความปลอดภัย และรวมถึงข้อกำหนดด้านการจัดหาสินค้าอย่างมีความรับผิดชอบ ควบคู่กับการพิจารณาถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจและกฎหมายในอนาคต

การกำกับดูแล

ด้วยโครงสร้างการกำกับดูแลที่โปร่งใสของเรา เราได้กำหนดบทบาท และหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อรับรองว่า ความรับผิดชอบด้านคุณภาพของเราได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างดีที่สุด คณะกรรมการ กำกับ

ดูแลกิจการ ความเสี่ยง และความยั่งยืน จะกำหนดนโยบายและกำกับดูแลงานด้านคุณภาพของสินค้า และความปลอดภัย รองผู้อำนวยการแผนกกำกับดูแลคุณภาพสินค้า ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ขับเคลื่อนนโยบายด้านคุณภาพ กลยุทธ์ และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อควบคุม และรับรองความปลอดภัยอย่างใกล้ชิด

การทบทวน การแก้ไข หรือการเพิกถอนนโยบายคุณภาพ

คณะกรรมการ กำกับดูแลกิจการ ความเสี่ยง และความยั่งยืน มีอำนาจทบทวน แก้ไข หรือยกเลิกนโยบายคุณภาพ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพและเงื่อนไขการดำเนินธุรกิจ และความจำเป็นเร่งด่วนในการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา

นโยบายคุณภาพ ประกาศและมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่

สมพงษ์ รุ่งนริทธิ์ชัย

ประธานคณะกรรมการ ธุรกิจโลตัส ประเทศไทย