



## นโยบายการให้บริการขนส่ง

บริษัท บี จิสติกส์ จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นในการให้บริการขนส่งสินค้า และ/หรือ วัตถุดิบพร้อมส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างปลอดภัย ตรงตามกำหนดเวลา เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการพร้อมนี้ถึงและเรียกใช้บริการต่อเนื่อง พนักงานทุกคนที่ให้บริการกับลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่าเป็นตัวแทนของบริษัท พนักงานทุกคนควรมีมารยาท มีความคิดเชิงบวก ซึ่งเป็นการแสดงออกรวมถึงผลกระทบของพนักงานดังกล่าว จะเป็นสิ่งที่ลูกค้าสะท้อนความพึงพอใจ ผลลัพธ์คือเรียกใช้บริการของเราในอนาคต โดยมีหลักการปฏิบัติพื้นฐานในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

- ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท และของลูกค้าอย่างเคร่งครัด
- ใส่ใจพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานของลูกค้าทุกระดับชั้นด้วยการใช้กิริยาวาจาสุภาพตั้งแต่การทักทาย และการสนทนาอย่างสุภาพ
- กล่าวคำ “ขอบคุณ” ทุกครั้งกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานของลูกค้าทุกระดับชั้น ทุกครั้งที่มีการช่วยเหลือ ช่วยอำนวยความสะดวก
- กรณีพบข้อผิดพลาดหรือสิ่งที่ควรแก้ไขที่จะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าหรือบริษัท ให้แจ้งต่อผู้บังคับบัญชาของตนเอง ทราบทันทีเพื่อประสานงานกับลูกค้าต่อไป
- กรณีที่เกิดการโต้แย้งกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานของลูกค้า ให้พยายามชี้แจงด้วยเหตุผลอย่างสุภาพ อ่อนน้อม แล้วแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาของตนเองเพื่อทราบและแก้ไขปัญหาโดยทันที ห้ามทะเลาะวิวาท หรือใช้กิริยามารยาทไม่เหมาะสมกับลูกค้าโดยเด็ดขาด
- ให้บริการที่ดีที่สุดกับลูกค้า เป็นการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ลูกค้า ส่งผลให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในอาชีพของตนเอง และส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการ

### การทบทวนนโยบาย

นโยบายการให้บริการขนส่งฉบับนี้ จะมีการทบทวนและปรับปรุงเป็นประจำทุกปี (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง) หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายฉบับนี้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติของบริษัท รวมทั้ง เป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การปรับปรุงนโยบายการให้บริการขนส่งต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทและมีการสื่อสารนโยบายที่ได้รับการปรับปรุงดังกล่าวให้ทราบโดยทั่วกัน

### บทลงโทษ

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ฝ่าฝืนการปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้จะถูกลงโทษทางวินัยตามกฎหมายข้อบังคับของบริษัท และอาจมีความผิด ตามกฎหมาย หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเริ่มตั้งแต่การตักเตือนเป็นหนังสือ ตัดค่าจ้าง พักงานชั่วคราวโดยไม่รับค่าจ้าง หรือให้ออกจากงาน ซึ่งการลงโทษจะพิจารณาจากเจตนาของการกระทำและความร้ายแรงของความผิดนั้นๆ

นโยบายการให้บริการขนส่ง ฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 เป็นต้นไป

พลตำรวจโท -- สมคิด บุญถนอม --

( สมคิด บุญถนอม )

ประธานคณะกรรมการบริษัท