**PL Case และ ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิด PL Case**



**Keyword สำหรับตรวจสอบว่าเข้าข่ายเคส PL หรือไม่**

หากลูกค้ากล่าวถึง ไฟไหม้ การบาดเจ็บ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย หรือสถานการณ์อันตราย เจ้าหน้าที่ฯจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิด PL Case

**Product Liability Keyword**

* ได้รับ**บาดเจ็บ**จากสินค้า : **เจ็บ ปวด บวม พอง เป็นแผล ถูกไฟไหม้ ถูกไฟฟ้าช็อตจนชา** (ถือว่าถูกไฟฟ้าช็อตเมื่อมีอาการบาดเจ็บ เช่น มือชา พอง ไหม้ ฯลฯ แต่ไม่ใช่สะดุ้งเหมือนโดนไฟฟ้าสถิตย์แล้วก็ไม่มีอาการบาดเจ็บใดๆเกิดชึ้น)
* ทรัพย์สินได้รับ**ความเสียหาย**จากสินค้า : **ไฟ เปลวไฟ ควันไฟ การระเบิด**
* ตัวสินค้า : **มีประกายไฟ ไฟไหม้ หลอมละลาย ดำเป็นถ่าน**
* น้ำรั่วจากสินค้า : น้ำรั่ว น้ำท่วม ทำให้**ทรัพย์สิน** (วอลเปเปอร์ เฟอร์นิเจอร์ บิ้วอิน พื้นไม้ พื้นปาร์เก้ ฯลฯ) **เสียหาย**

**มีกลิ่นไหม้** หากเป็นกลิ่นไหม้อยู่ภายในตัวสินค้าให้ถือว่า ไม่เป็นเคส PL ให้ถือว่าเป็นงานซ่อมปกติ

**- - หากไม่แน่ใจว่าอาการที่ลูกค้าแจ้งเป็น PL CASE หรือไม่ ► ให้สอบถามซุปทันที  - -**

****

**Symptom - PL product damage code**



**AGENT - สอบถามคำถามดังต่อไปนี้กับลูกค้า เมื่อมี PL case**

**PL CASE**

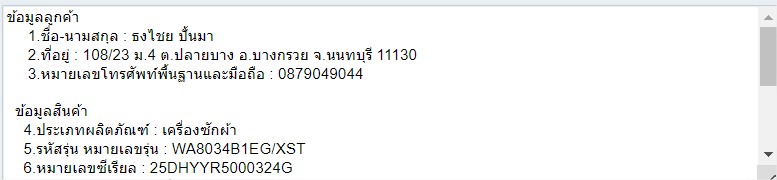
**ข้อมูลลูกค้า**  
     1.ชื่อ-นามสกุล :  
     2.ที่อยู่ :  
     3.หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานและมือถือ :

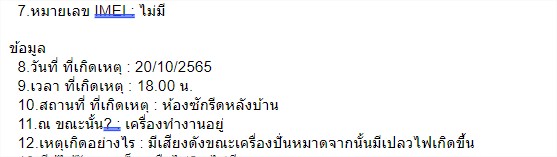
**ข้อมูลสินค้า**  
    4.ประเภทผลิตภัณฑ์ :  
    5.รหัสรุ่น หมายเลขรุ่น :  
    6.หมายเลขซีเรียล :  
    7.หมายเลข IMEI :

  ข้อมูล  
    8.วันที่ ที่เกิดเหตุ :  
    9.เวลา ที่เกิดเหตุ :   
    10.สถานที่ ที่เกิดเหตุ : เช่น (มือถือ)ถืออยู่ในมือ, (มือถือ)อยู่ในกระเป๋ากางเกง, (มือถือ)อยู่ในกระเป๋าสะพาย, (มือถือ)บนเตียงในห้องนอน, (มือถือ)บนโต๊ะ, (มือถือ)วางอยู่ที่พื้น, (มือถือ)อยู่ในรถ, (ตู้เย็น)ในครัว, (เครื่องซักผ้า)ในห้องน้ำ, (เครื่องซักผ้า)อยู่นอกบ้านติดตัวบ้าน, (เครื่องซักผ้า)อยู่ที่ระเบียงคอนโด, (เครื่องซักผ้า)อยู่ในห้องคอนโด  
    11.ณ ขณะนั้น : เครื่องเปิด/ปิด, ชาร์จไฟอยู่, ไม่ได้ชาร์จไฟ, เสียบปลั๊กไฟอยู่, ไม่ได้เสียบปลั๊กไฟ, เครื่องทำงานอยู่,ไม่ได้ทำงาน  
    12.เหตุเกิดอย่างไร :   
    13.มีผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือไม่ :  
    14.มีความเสียหาย :

**\*\* ให้ Agent ทำการลงข้อมูลทั้งหมด Pending TA ไปที่ 0123 แล้วนำเลข Transaction (21...) มาให้ซุปทันที \*\***

**-- ตัวอย่าง การลงข้อมูลใน GCIC –**







**\*\*สำหรับซุป - ส่งเมลข้อมูลเครื่องที่เสียหายให้ PL PIC --  witti.c@samsung.com**

**ข้อมูลลูกค้า**  
     1.ชื่อ-นามสกุล   
     2.ที่อยู่  
     3.หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานและมือถือ

**ข้อมูลสินค้า**  
    4.ประเภทผลิตภัณฑ์  
    5.รหัสรุ่น หมายเลขรุ่น  
    6.หมายเลขซีเรียล  
    7.หมายเลข IMEI

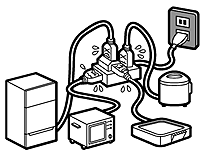
  ข้อมูล  
    8.วันที่ ที่เกิดเหตุ  
    9.เวลา ที่เกิดเหตุ  
    10.สถานที่ ที่เกิดเหตุ เช่น (มือถือ)ถืออยู่ในมือ, (มือถือ)อยู่ในกระเป๋ากางเกง, (มือถือ)อยู่ในกระเป๋าสะพาย, (มือถือ)บนเตียงในห้องนอน, (มือถือ)บนโต๊ะ, (มือถือ)วางอยู่ที่พื้น, (มือถือ)อยู่ในรถ, (ตู้เย็น)ในครัว, (เครื่องซักผ้า)ในห้องน้ำ, (เครื่องซักผ้า)อยู่นอกบ้านติดตัวบ้าน, (เครื่องซักผ้า)อยู่ที่ระเบียงคอนโด, (เครื่องซักผ้า)อยู่ในห้องคอนโด  
    11.ณ ขณะนั้น? เครื่องเปิด/ปิด, ชาร์จไฟอยู่, ไม่ได้ชาร์จไฟ, เสียบปลั๊กไฟอยู่, ไม่ได้เสียบปลั๊กไฟ, เครื่องทำงานอยู่,ไม่ได้ทำงาน  
    12.เหตุเกิดอย่างไร  
    13.มีผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือไม่?  
    14.มีความเสียหาย ?

แล้วได้มีการเปิดงาน(แจ้ง)ไปที่ :  
    15.ศูนย์บริการไหน  
    16.พนักงานศูนย์ฯที่รับเรื่อง : แจ้ง email address  
    17.เลขที่ให้บริการ (Job number)

**PL คือ อะไรProduct Liability = “ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย”**

* อุบัติเหตุที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ซึ่งทำให้เกิดอันตรายใดๆ (ไฟไหม้, การได้รับบาดเจ็บ, ไฟฟ้าช็อต, ฯลฯ) ต่อความปลอดภัยของลูกค้าและสร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือสุขภาพ
* หรือการสูญเสียเกิดขึ้นจากข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ และจำเป็นต้องชดใช้ให้กับลูกค้า (โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย)

หรือการสูญเสียเกิดขึ้นจากข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ และจำเป็นต้องชดใช้ให้กับลูกค้า (โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย)

  **ปัญหา PL ?**

   ขณะใช้งานสินค้าเกิดเรื่องไม่คาดฝัน เช่น อุบัติเหตุ  เนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้

          1.การใช้งานที่ไม่ถูกวิธี ไม่ใช่ PL (เต้าเสียบไม่ได้มาตรฐาน ฯลฯ)

          2.ปัญหาจากอุปกรณ์และการผลิตไม่ได้มาตรฐาน เป็น PL

          3.เหตุจากภัยธรรมชาติ เช่น ฟ้าผ่า หรือการวางเพลิง ไม่ใช่ PL

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Grade A** | **Grade B** | **Grade C** | **Grade D** |
| ถึงแก่ชีวิต ทรัพย์สินเสียหายมาก มีการประกาศสู่สาธารณะ เช่น ข่าว ทีวี หนังสือพิมพ์ internet หรือ สื่อต่างๆ | ได้รับบาดเจ็บต้องได้รับการรักษาพยาบาล บ้านไฟไหม้ สินค้าติดไฟหรือหลอมละลายไม่สามารถซ่อมได้  **D:\01_일일업무\01_PL건첨부자료\2013년\201305G0264_SEAU_WM\photo.jpg**  D:\01_일일업무\01_PL건첨부자료\2013년\201308G0925_SEASA_TV\20130927_110017.jpg | ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อยไม่ต้องพบแพทย์ มีควัน ประกายไฟจากสินค้า ช่องชาร์จมือถือไหม้ สินค้ายังสามารถซ่อมได้  D:\01_일일업무\01_PL건첨부자료\2013년\201306G0287_SEUK_GS4_IFC\Aoutmen_Rais07.jpg | น้ำรั่วจากตัวสินค้าเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สิน |

**การจัดระดับความรุนแรงของ PL case**