



บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน) AMA MARINE PUBLIC CO., LTD.

ทะเบียนเลขที่ 0107559000231

แนวปฏิบัติการสื่อสารข้อมูลบริการแก่ลูกค้า

บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการในส่วนการปฏิบัติต่อลูกค้า ซึ่งกำหนดให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการอย่างครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง บริษัทจึงกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย ดังนี้

1. หลักการ

ข้อมูลบริการที่สื่อสารต่อลูกค้าต้องถูกต้อง เป็นจริง เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนในสาระสำคัญ และไม่ทำให้เข้าใจผิด โดยปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีการสื่อสารข้อมูลบริการ

- **ข้อมูลคุณสมบัติของบริการ** บริษัทต้องแจ้งข้อมูลที่สำคัญของเรือหรือรถที่ใช้ให้บริการ เช่น ประเภท ขนาด ความจุ และมาตรฐานความปลอดภัย ให้ลูกค้าทราบก่อนเริ่มให้บริการ
- **ใบเสนอราคาและสัญญา** บริษัทต้องระบุขอบเขตการให้บริการ อัตราค่าบริการ ระยะเวลา และเงื่อนไขที่สำคัญเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน
- **ระหว่างการให้บริการ** บริษัทต้องออกเอกสารการขนส่งให้ตรงกับข้อเท็จจริง และแจ้งลูกค้าโดยเร็วเมื่อเกิดเหตุที่อาจกระทบต่อการขนส่งหรือสินค้า
- **การโฆษณาและประชาสัมพันธ์** ข้อมูลบนเว็บไซต์และสื่อของบริษัทต้องตรงกับลักษณะและขีดความสามารถจริงของการให้บริการ และไม่เกินจริง

3. ช่องทางสอบถามและร้องเรียน

ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลบริการหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ของบริษัท www.amamarine.co.th หัวข้อ "ติดต่อเรา" → "แจ้งเรื่องร้องเรียน"

ประกาศ ณ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563

นายพิศาล รัชกิจประการ

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท อาม่า มารีน จำกัด (มหาชน)