

นโยบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับลูกค้าและคุณภาพสินค้า

บริษัท บางจาก ศรีราชา จำกัด (มหาชน) ("บริษัทฯ") ตระหนักดีว่าความพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญเบื้องต้นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ บริษัทฯ จะต้องเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้าที่บริษัทฯ ทำการค้าโดยตรง และลูกค้าที่ขายช่วงสินค้าของบริษัทฯ นั้น รวมทั้งต้องพยายามเข้าถึงความต้องการของลูกค้า ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ และให้การสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าเหล่านั้น โดยสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและทันการณ์

โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายของบริษัทฯ ได้มุ่งเน้นในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง ซึ่งตรงกับหรือเหนือกว่าลักษณะจำเพาะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะใช้ผลิตภัณฑ์นั้น หรือตามที่ลูกค้าต้องการภายใต้สภาพการณ์ที่เป็นไปได้
- ให้บริการที่เชื่อถือได้ตรงกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพและด้วยมารยาทที่ดี
- ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ รวมทั้งรายละเอียดของการรับประกันและการรับรองเพื่อว่าลูกค้าสามารถทำการตัดสินใจซื้อเมื่อได้รับทราบข้อมูลอย่างพอเพียง
- ให้เสนอข้อเท็จจริงในการโฆษณาและการให้ข่าวสารต่าง ๆ

นอกจากนี้ ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ถูกจำหน่ายผ่านผู้ค้าอิสระ เช่น ผู้ดำเนินการสถานีบริการจำหน่าย และผู้แทนจำหน่าย บริษัทฯ มีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ค้าอิสระเหล่านั้นให้บริการที่มีมาตรฐานเทียบเท่ากับมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนดขึ้นสำหรับการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ เอง