

มาตรฐานกระบวนการขายสินค้า ของลูกค้าต่างประเทศ



ปีงบประมาณ 2565

กองธุรกิจต่างประเทศ ฝ่ายการตลาดและการขาย

บทนำ

องค์การเภสัชกรรมมีความมุ่งมั่นตามวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรที่เป็นผู้นำในธุรกิจยาและเวชภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์และจำเป็นต่อสังคมไทยอย่างเป็นธรรม และมีภารกิจในการจัดหา การกระจายยาและเวชภัณฑ์สู่ผู้บริโภคอย่างทั่วถึงทั้งในประเทศไทย และรวมถึงตลาดส่งออกด้วยเช่นเดียวกัน

ในการนี้ เพื่อการปฏิบัติต่อลูกค้าต่างประเทศเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ และให้บุคลากรเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touchpoints) รวมถึงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งด้านการขอรับบริการ การบริการสารสนเทศ การทำธุรกรรม ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) กองธุรกิจต่างประเทศให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพและการให้บริการจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และเป็นส่วนตัว รวมถึงให้ความช่วยเหลือหรือให้คำชี้แจงอันเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างทันท่วงที เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าตามมาตรฐานการบริการ และผลักดันให้เทียบเท่าและแข่งขันมาตรฐานสากลต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
มาตรฐานที่ 1 : การรับคำสั่งซื้อและให้ข้อมูลย้อนกลับ	3
มาตรฐานที่ 2 : การบันทึกและบริหารคำสั่งซื้อ	5
มาตรฐานที่ 3 : การส่งมอบสินค้า	7
มาตรฐานที่ 4 : การบริการหลังการขาย	9

มาตรฐานที่ 1 : การรับคำสั่งซื้อและให้ข้อมูลป้อนกลับ

1. พนักงานขายรับคำสั่งซื้อ และให้ข้อมูลป้อนกลับลูกค้า ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ Email, Line application, Whatsapp

1.1 พนักงานขายตอบรับการได้รับคำสั่งซื้อ หรือ ความต้องการสินค้าของลูกค้าต่างประเทศ ผ่านช่องทาง Email, Line, Whatsapp ภายใน 2 วันทำการ

1.2 พนักงานขายตรวจทานรายการสินค้า, ราคา, สถานะสินค้าคงคลัง และให้ข้อมูลป้อนกลับลูกค้า

1.3 กรณีรายการยาสั่งผลิตนอกเหนือแผนปกติ (บรรจุภัณฑ์สำหรับส่งออก) พนักงานขายต้องตรวจสอบระยะเวลาการผลิตกับแผนกวางแผนการผลิตโรงงานผลิตพระราม 6 และ โรงงานผลิตยารังสิต 1 ก่อนให้ข้อมูลป้อนกลับลูกค้าต่อไป

ตัวอย่างการตอบรับคำสั่งซื้อ ผ่าน Email



ตัวอย่างการให้ข้อมูลย้อนกลับสถานะสินค้าคงคลัง/ กำหนดการผลิตนอกเหนือแผนปกติ

accounts.mail.go.th/h/search?si=15&so=50&sc=5948&sq=in%3A"Sent"+south&st=message&action=view&id=23708

Division, Thailand 27:15 GB of 39 GB

From: GPO International Business Division, Thailand <intergpo@gpo.or.th>
Subject: Re: Request quote for CTN 11/2020 GB - Price Confirmation for Zidovudine (AZT) 10mg/mL Solutions
To: sapl@southaustral.com.au

Dear Lavender,

Please be confirmed that we have current available stock as below;

Item Description	QTY OFFERED	Offered pack Size	GPO Stock	Note
Rifampicin 300mg	276	100 CAPS		

MFG 30.11.2021
EXP 30.11.2023

pack size 10x10's box

Zidovudine (AZT) 10mg/mL Solutions 1,088 1 BTL OF 60ML
MFG 04.04.2022
EXP 04.10.23
10 mg/ml, 60 ml bottle

Best regards,
Ponnipa

International Business Division
The Government Pharmaceutical Organization (GPO)
75/1 Rama 6 Road, Ratchatheu
Bangkok 10400 Thailand

Tel: +662 354 8857, +662 203 8850-4 / Fax: +662 354 8858
Email: intergpo@gpo.or.th
Website: www.gpo.or.th, www.intergpomed.com

From: "sapl" <sapl@southaustral.com.au>
To: "นางสุพิกุลพรทิพย์ The Government Pharmaceutical Organization, Thailand" <intergpo@gpo.or.th>
Sent: Friday, April 22, 2022 10:51:49 AM
Subject: Re: Request quote For CTN 11/2020 GB - Price Confirmation for Zidovudine (AZT) 10mg/mL Solutions

Dear Ponnipa,

Kindly follow up my below inquiry.
Looking forward to hearing from you as soon as possible because we need to inform our client of this information.
Thank you very much!

Best regards,
Lavender
South Austral Pty Ltd

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

accounts.mail.go.th/h/search?si=12&so=25&sc=5950&sq=in%3A"Sent"+ngl&st=message&action=view&id=236198

GPO International Business Division, Thailand 27:15 GB of 39 GB

From: GPO International Business Division, Thailand <intergpo@gpo.or.th>
Subject: Re: New Order
To: ngltrading68 <ngltrading68@gmail.com>

Dear Ms Lau,

Good afternoon.

Well received your mail and please be noted that we didn't received your email on Feb, there may be the problem from our system.
After check with related, please be confirm expected ETD on 22 June 2022.

Best regards,
Ponnipa

International Business Division
The Government Pharmaceutical Organization (GPO)
75/1 Rama 6 Road, Ratchatheu
Bangkok 10400 Thailand

Tel: +662 354 8857, +662 203 8850-4 / Fax: +662 354 8858
Email: intergpo@gpo.or.th
Website: www.gpo.or.th, www.intergpomed.com

From: "ngltrading68" <ngltrading68@gmail.com>
To: "นางสุพิกุลพรทิพย์ The Government Pharmaceutical Organization, Thailand" <intergpo@gpo.or.th>
Sent: Tuesday, March 22, 2022 8:03:13 AM
Subject: Re: New Order

Dear Ponnipa,

Good morning.

Kindly acknowledge when you receive this order and please confirm what is the ETD?

Thank you and looking forward to your reply urgently.

PS: I have sent this order in February but have yet to receive any reply or update from your side. Would appreciate it if you could confirm this order urgently.

Regards,
Ms Lau

On Mon, Mar 21, 2022 at 1:43 PM NGL Trading Sdn Bhd <mailto:ngltrading68@gmail.com | ngltrading68@gmail.com > wrote:

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

มาตรฐานที่ 2 : การบันทึกและบริหารคำสั่งซื้อ

1. พนักงานขายบันทึกและบริหารคำสั่งซื้อ ตามใบสั่งซื้อของลูกค้าต่างประเทศ ให้เรียบร้อยภายใน 1-2 สัปดาห์ (หมายเหตุ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสินค้า)
 - 1.1 พนักงานขายบันทึกคำสั่งซื้อในระบบ SAP และให้รับผิดชอบกลุ่มงานขายต่างประเทศทวนสอบความถูกต้องของการบันทึกคำสั่งซื้อ
 - 1.2 แจ้งแผนกควบคุมเครดิตลูกหนี้เอกชน ปลด Credit block ของคำสั่งซื้อในระบบ SAP
 - 1.3 กรณีรายการยาจัดสรร ต้องแจ้งกองการตลาดจัดสรรยาใส่คำสั่งซื้อ
 - 1.4 ติดตามสถานะคำสั่งซื้อ ว่ามีสถานะได้รับสินค้าครบตามคำสั่งซื้อหรือไม่ โดยจะปรากฏเลข do ที่มีสินค้าครบถ้วน
 - 1.5 พนักงานขายสินค้าจัดทำ Proforma Invoice และเสนอรับผิดชอบกลุ่มงานขายต่างประเทศ ลงนาม และส่งให้ลูกค้ารับทราบเพื่อยืนยันคำสั่งซื้อและรับทราบการชำระเงิน
 - 1.6 พนักงานขายติดตามสถานะการชำระเงิน และวางแผนกำหนดการส่งสินค้าร่วมกับลูกค้า
 - 1.7 พนักงานขายได้รับแจ้งหลักฐานการชำระเงินจากลูกค้า และทวนสอบความถูกต้องการชำระเงินกับแผนกการเงิน

ตัวอย่างการบันทึกและบริหารคำสั่งซื้อ

ใบตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกในระบบ												
Sold-to Party: 140000035 CHEZ Resources Pharmaceutical Ltd.				Sales Order: 120000178				Page 1 / 1				
Ship-to Party: 140000035 CHEZ Resources Pharmaceutical Ltd.				PO Order: -				System Date: 21.09.2022				
End Customer: 140000035 CHEZ Resources Pharmaceutical Ltd.				Customer Group2: 023 ซาชี่อPRIดง/TAX=0				System Time: 17:05:42				
Employee: 104323 น.ส.พณิศา กิ่งพลวงษ์				Order Type: Z503 ซาชี่อต่างประเทศ				Document Date: 18.04.2022				
Budget Code: 3เงินสี่				Payment terms: 30 Days				Require Date: 03.05.2022				
Penalty: ไม่มีค่าปรับ				Header Status: Complete (REL)				Due Date: 18.05.2022				
				Credit Limit: Released				Promise Date: 18.05.2022				
				Complete Delivery: Yes				Req. Div.Date: 18.04.2022				
				Shp.Cond: 21 จัดส่งให้				Customer Group3: YYY Print All Date				
								Doc. Currency: USD				
								Exchange Rate: 33,45000 THB / USD				
								Incoterm1: CIF Costs, Insurance & freight				
								Incoterm2: APAPA PORT				
								Alt.tax classifi.: VAT 0%				
								Exporting Country: Nigeria				
Item	PO Item	Material	Un	Qty Ordered	Total OH	Location	Price	Discount	Freight	Royalty	Net Value	Free Aval. OH
1		110202600211	BOX	11,520.00		1101 FG1						
		CLINDAMYCIN CAPSULES 150 mg 1x10's(CLINDA GPO)-EXP II:Cat: Y507 ซาชี่อต่างประเทศ NG										
2		110202600221	BOX	71,100.00		1101 FG1						
		CLINDAMYCIN CAPSULES 300 mg 1x10's(CLINDA GPO)-EXP II:Cat: Y507 ซาชี่อต่างประเทศ NG										
3		110202600221	BOX	699.00		1101 FG1						
		CLINDAMYCIN CAPSULES 300 mg 1x10's(CLINDA GPO)-EXP II:Cat: Y507 ซาชี่อต่างประเทศ NG										

ขอแจ้งมติของคณะกรรมการและมีอำนาจ

Total Include VAT
Freight
Insurance
Net Value Excl. VAT
Total Include VAT

Acti
Go to

PROFORMA INVOICE

NO. : GPO/IBD/22/299 DATE: April 11th, 2022

CHEZ RESOURCES PHARMACEUTICAL, Ltd.
 ATTN: MR. ANYAEBULAM UCHENNA
 7, CALABAR STREET, FEGOR ONTISHA,
 ANAMBRA STATE, NIGERIA
 TEL: +234 8033169002, +234 8073296070

QUANTITY	PRODUCT DESCRIPTION	FOB BANGKOK UNIT PRICE (USD)	TOTAL VALUE (USD)
11,520 PACKS	CLINDAMYCIN 150 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULESPACK		
71,100 PACKS	CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULESPACK (get 699 packs free amount)		
1,000 PCS	PEN		
150 PCS	TRAVEL BAG	NIL (promotional material)	NIL (promotional material)
200 PCS	BAG		
10 PCS	LASER PEN (PREMIUM)		
20 PCS	UNIVERSAL ADAPTOR (PREMIUM)		
		TOTAL FOB BANGKOK	

TOTAL CIF VALUE: USD [REDACTED]

COUNTRY OF ORIGIN	:	THAILAND	FOB BANGKOK	USD	[REDACTED]
			SEA FREIGHT CHARGE (APAPA PORT)	USD	[REDACTED]
			INSURANCE	USD	[REDACTED]
			TOTAL CIF LAGOS	USD	[REDACTED]
			DEPOSIT	USD	[REDACTED]
			TOTAL TRANSFER VALUE	USD	[REDACTED]

NOTE:
 PAYMENT: CASH IN ADVANCE BY T/T TO "THE GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION"
 FCD A/C NO: 808-4-000-15857, KRUNG THAI BANK PCL., SAMYOD BRANCH, BANGKOK, THAILAND
 SWIFT CODE: KRTHTHBK
 (1) THE GOODS IS AVAILABLE IN THE STOCK AND WILL BE EXPRED ON 11/2022.
 (2) ALL BANK CHARGES OUTSIDE THAILAND ARE BORNE BY THE BUYER.
 (3) THE GIVEN PRICE IS VALID UNTIL APRIL 23rd, 2022.

THE GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION

MS. SIRINTIP KWANMUENG
 INTERNATIONAL BUSINESS DIRECTOR



FOREIGN REMITTANCE DEPARTMENT
 HEAD OFFICE 25 CHULAKHONG ROAD, BANGKOK 10110 SWIFT CODE: KRTHTHBK
 TEL: 02-0522-8888-22 FAX: 02-0522-8884
 TAX ID: 01075736802

ADVICE FOR INWARD REMITTANCE

TO: THE GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION PRINT DATE: 18/04/2022
 VALUE DATE: 18/04/2022

ACCT: 80-000-0-01565-7 BRANCH NAME 000002-SAMYOD BR.
 REF NO: TH0729662

ORDERING BANK :	FIRST CITY MONUMENT BANK, NYGERIA
REMITTER :	HANS-ELEMBICKE LIMITED
REMITTING BANK :	CITIBANK N.A., UNITED KINGDOM
REMITTING BANK REF :	321865643
REMITTED AMOUNT :	USD 9,983.18
SETTLED AMOUNT:	USD 9,983.18
CURRENCY EXCHANGE	USD 9,983.18 1.000000000000 = USD 9,983.18
TOTAL AMOUNT	USD 9,983.18 1.000000000000 = USD 9,983.18
AMOUNT PAID:	USD 9,983.18

ExchangeRate = 33.6475000000 USD



Foreign Bank Charge : USD16.82
 Purpose : 318231 ค่าใช้จ่ายทางการแพทย์
 PAYMENT FOR USED LABORATORY STERILIZERS



กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการชำระเงินด้วยเงินบาท หากพบว่ามีข้อผิดพลาด กรุณาแจ้งพนักงานที่ศูนย์บริการลูกค้าภายใน 5 วันทำการ
 จักรยาที่เกินกำหนด หรือ ปรากฏว่ามีข้อผิดพลาด กรุณาแจ้งพนักงานที่ศูนย์บริการลูกค้า
 Please check your credit advice. In case of any discrepancy, please notify the bank officer within 5 business days.
 Otherwise, all of the information therein will be deemed correct.

มาตรฐานที่ 3 : การส่งมอบสินค้า

1. พนักงานขายประสานการจัดส่งสินค้า เพื่อส่งมอบสินค้าให้แก่บริษัทขนส่งให้เรียบร้อย ภายใน 1-2 สัปดาห์ หลังจากได้รับการชำระเงิน (ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ขนส่งระหว่างประเทศ)
 - 1.1 ประสานแผนกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลาง สร้าง TO เพื่อหยิบสินค้าในระบบ SAP และประสานแผนกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนภูมิภาคดำเนินการบรรจุหีบห่อ พร้อมขอรายละเอียดการบรรจุดังกล่าว เพื่อจัดทำเอกสาร Packing List
 - 1.2 ประสานกับลูกค้าและบริษัทขนส่งเพื่อกำหนดวันนัดหมายในการจัดส่งสินค้า และแจ้งกำหนดการให้ลูกค้ารับทราบและเห็นชอบก่อนดำเนินการจัดส่งสินค้า
 - 1.2.1 กรณีขายสินค้า Incoterm CFR หรือ CIF พนักงานขายประสานบริษัทขนส่งเพื่อจัดหาเที่ยวบิน/เรือ พร้อมราคาค่าขนส่ง เพื่อเสนอราคาค่าจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า ก่อนดำเนินการบันทึกคำสั่งซื้อ
 - 1.3 จัดทำเอกสารประกอบการส่งสินค้า
 - 1.3.1 กรณีซื้อขายแบบ Vat 0% จะต้องจัดเตรียมเอกสาร Commercial Invoice, Packing list, Shipping mask, COA และเอกสารอื่นๆ ตามที่ลูกค้านำร้องขอ
 - 1.3.2 กรณีซื้อขายแบบ Vat 7% จะต้องจัดเตรียมเอกสาร Packing list, Shipping mask, COA และเอกสารอื่นๆ ตามที่ลูกค้านำร้องขอ
 - 1.4 ประสานและตรวจทานเอกสาร shipping กรณีขายแบบ Vat 0%
 - 1.4.1 เอกสาร Waybill (Air, Ocean, Truck)
 - 1.4.2 เอกสารใบขนสินค้า
 - 1.5 จัดเตรียมและส่งเอกสารประกอบการส่งสินค้าให้กับลูกค้า ก่อนวันจัดส่งสินค้าอย่างน้อย 1-2 วัน
 - 1.5.1 กรณีซื้อขายแบบ Vat 0% : Commercial Invoice, Packing list, COA Shipment advice, Waybill, Insurance (กรณีขายแบบ CIF)
 - 1.5.2 กรณีซื้อขายแบบ Vat 7% : Packing list, Shipping mask, COA, Shipment advice

ตัวอย่างเอกสารประกอบการจัดส่งสินค้า

 THE GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION 75/1 Rama VI Rd., Ratchathewi, Bangkok 10400 THAILAND Tel: +662 354 8857, 203 8850-4 Fax: +662 354 8858 Tax ID No. 099 4000165315																																																			
COMMERCIAL INVOICE																																																			
NO. : 120000178	DATE: April 25 th , 2022																																																		
CHEZ RESOURCES PHARMACEUTICAL Ltd. ATTN: MR. ANYAEBULAM UCHENNA 7, CALABAR STREET, FEGE OINTSHA, ANAMBRA STATE, NIGERIA TEL: +234 8033169002, +234 8073296070	SHIPPING MARKS: SAME AS CONSIGNEE																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>QUANTITY</th> <th>PRODUCT DESCRIPTION</th> <th>FOB BANGKOK UNIT PRICE (USD)</th> <th>TOTAL VALUE (USD)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>11,520 PACKS</td> <td>* PHARMACEUTICAL PRODUCTS AS PER PROFORMA INVOICE NO. GPO/IB/22/289 DATED 11-04-2022 (CF APAPA PORT, NIGERIA) CLINDAMYCIN 150 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>31,100 PACKS</td> <td>CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>699 PACKS</td> <td>CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK (Other of charge)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1,000 PCS</td> <td>PEN (promotional material)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>150 PCS</td> <td>TRAVEL BAG (promotional material)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>200 PCS</td> <td>BAG (promotional material)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>10 PCS</td> <td>LASER PEN (promotional material)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>20 SETS</td> <td>UNIVERSAL ADAPTER (promotional material)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">TOT.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	QUANTITY	PRODUCT DESCRIPTION	FOB BANGKOK UNIT PRICE (USD)	TOTAL VALUE (USD)	1	11,520 PACKS	* PHARMACEUTICAL PRODUCTS AS PER PROFORMA INVOICE NO. GPO/IB/22/289 DATED 11-04-2022 (CF APAPA PORT, NIGERIA) CLINDAMYCIN 150 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK			2	31,100 PACKS	CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK			3	699 PACKS	CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK (Other of charge)			4	1,000 PCS	PEN (promotional material)			5	150 PCS	TRAVEL BAG (promotional material)			6	200 PCS	BAG (promotional material)			7	10 PCS	LASER PEN (promotional material)			8	20 SETS	UNIVERSAL ADAPTER (promotional material)			TOT.					
No	QUANTITY	PRODUCT DESCRIPTION	FOB BANGKOK UNIT PRICE (USD)	TOTAL VALUE (USD)																																															
1	11,520 PACKS	* PHARMACEUTICAL PRODUCTS AS PER PROFORMA INVOICE NO. GPO/IB/22/289 DATED 11-04-2022 (CF APAPA PORT, NIGERIA) CLINDAMYCIN 150 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK																																																	
2	31,100 PACKS	CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK																																																	
3	699 PACKS	CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK (Other of charge)																																																	
4	1,000 PCS	PEN (promotional material)																																																	
5	150 PCS	TRAVEL BAG (promotional material)																																																	
6	200 PCS	BAG (promotional material)																																																	
7	10 PCS	LASER PEN (promotional material)																																																	
8	20 SETS	UNIVERSAL ADAPTER (promotional material)																																																	
TOT.																																																			
TOTAL CIF VALUE: USD SEVENTY-SEVEN THOUSAND AND TWENTY-THREE ONLY NOTE: ITEM NO.3-8 ARE FREE OF CHARGE WITHOUT ANY COMMERCIAL VALUE. VALUE MENTIONED ABOVE IS DECLARED FOR CUSTOM PURPOSE ONLY.																																																			
COUNTRY OF ORIGIN : THAILAND TOTAL MEASUREMENT : 22.795 M ³ TOTAL NET WEIGHT : 800.20 KGS TOTAL GROSS WEIGHT : 2,273.80 KGS TOTAL NO. OF CARTONS : 297 CARTONS	FOB BANGKOK : USD 67,923.00 SEA FREIGHT (APAPA) : USD 8,600.00 INSURANCE : USD 500.00 TOTAL CIF LAGOS : USD 77,023.00																																																		
THE GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION  MS. SIRINTIP KWANMUENG INTERNATIONAL BUSINESS DIRECTOR																																																			

 THE GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION 75/1 Rama VI Rd., Ratchathewi, Bangkok 10400 THAILAND Tel: +662 354 8857, 203 8850-4 Fax: +662 354 8858 Tax ID No. 099 4000165315																																									
PACKING LIST																																									
NO : 120000178	DATE: April 25 th , 2022																																								
CONSIGNEE : CHEZ RESOURCES PHARMACEUTICAL Ltd. ATTN: MR. ANYAEBULAM UCHENNA 7, CALABAR STREET, FEGE OINTSHA, ANAMBRA STATE, NIGERIA TEL: +234 8033169002, +234 8073296070	SHIPPING MARKS : CHEZ RESOURCES PHARMACEUTICAL Ltd. ATTN: MR. ANYAEBULAM UCHENNA 7, CALABAR STREET, FEGE OINTSHA, ANAMBRA STATE, NIGERIA																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CARTON NO</th> <th>AMOUNT OF CARTONS</th> <th>PRODUCT DESCRIPTION</th> <th>TOTAL QUANTITY</th> <th>DIMENSION W X L X H (CM)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-40</td> <td>40 @28 PACKS</td> <td>* PHARMACEUTICAL PRODUCTS AS PER PROFORMA INVOICE NO. GPO/IB/22/289 DATED 11-04-2022 (CF APAPA PORT, NIGERIA) CLINDAMYCIN 150 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK</td> <td>11,520 PACKS N.W.: 96.00 KGS G.W.: 280.00 KGS</td> <td>36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 2.40 KGS G.W.CARTON: 7.00 KGS</td> </tr> <tr> <td>41-289</td> <td>249 @28 PACKS</td> <td>CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK</td> <td>71,712 PACKS N.W.: 472.30 KGS G.W.: 1,462.20 KGS</td> <td>36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 2.70 KGS G.W.CARTON: 7.80 KGS</td> </tr> <tr> <td>290</td> <td>1</td> <td>CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK</td> <td>87 PACKS N.W.: 0.96 KGS G.W.: 2.00 KGS</td> <td>36 X 52 X 42 N.W.: 0.96 KGS G.W.: 2.00 KGS</td> </tr> <tr> <td>291</td> <td>1</td> <td>PEN</td> <td>1,000 PIECES N.W.: 5.00 KGS G.W.: 8.00 KGS</td> <td>36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 5.00 KGS G.W.CARTON: 8.00 KGS</td> </tr> <tr> <td>292-295</td> <td>4</td> <td>TRAVEL BAG</td> <td>144 PIECES N.W.: 16.00 KGS G.W.: 24.00 KGS</td> <td>36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 4.00 KGS G.W.CARTON: 6.00 KGS</td> </tr> <tr> <td>296</td> <td>1</td> <td>TRAVEL BAG UNIVERSAL ADAPTER</td> <td>6 PIECES 20 PIECES 83 PIECES N.W.: 5.00 KGS G.W.: 8.00 KGS</td> <td>36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 5.00 KGS G.W.CARTON: 8.00 KGS</td> </tr> <tr> <td>297</td> <td>1</td> <td>BAG LASER PEN</td> <td>110 PIECES 10 PIECES N.W.: 5.00 KGS G.W.: 9.00 KGS</td> <td>36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 5.00 KGS G.W.CARTON: 9.00 KGS</td> </tr> </tbody> </table>	CARTON NO	AMOUNT OF CARTONS	PRODUCT DESCRIPTION	TOTAL QUANTITY	DIMENSION W X L X H (CM)	1-40	40 @28 PACKS	* PHARMACEUTICAL PRODUCTS AS PER PROFORMA INVOICE NO. GPO/IB/22/289 DATED 11-04-2022 (CF APAPA PORT, NIGERIA) CLINDAMYCIN 150 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK	11,520 PACKS N.W.: 96.00 KGS G.W.: 280.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 2.40 KGS G.W.CARTON: 7.00 KGS	41-289	249 @28 PACKS	CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK	71,712 PACKS N.W.: 472.30 KGS G.W.: 1,462.20 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 2.70 KGS G.W.CARTON: 7.80 KGS	290	1	CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK	87 PACKS N.W.: 0.96 KGS G.W.: 2.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.: 0.96 KGS G.W.: 2.00 KGS	291	1	PEN	1,000 PIECES N.W.: 5.00 KGS G.W.: 8.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 5.00 KGS G.W.CARTON: 8.00 KGS	292-295	4	TRAVEL BAG	144 PIECES N.W.: 16.00 KGS G.W.: 24.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 4.00 KGS G.W.CARTON: 6.00 KGS	296	1	TRAVEL BAG UNIVERSAL ADAPTER	6 PIECES 20 PIECES 83 PIECES N.W.: 5.00 KGS G.W.: 8.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 5.00 KGS G.W.CARTON: 8.00 KGS	297	1	BAG LASER PEN	110 PIECES 10 PIECES N.W.: 5.00 KGS G.W.: 9.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 5.00 KGS G.W.CARTON: 9.00 KGS	TOTAL MEASUREMENT : 22.795 M ³ TOTAL NET WEIGHT : 800.20 KGS TOTAL GROSS WEIGHT : 2,273.80 KGS TOTAL NUMBER OF CARTONS : 297 CARTONS
CARTON NO	AMOUNT OF CARTONS	PRODUCT DESCRIPTION	TOTAL QUANTITY	DIMENSION W X L X H (CM)																																					
1-40	40 @28 PACKS	* PHARMACEUTICAL PRODUCTS AS PER PROFORMA INVOICE NO. GPO/IB/22/289 DATED 11-04-2022 (CF APAPA PORT, NIGERIA) CLINDAMYCIN 150 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK	11,520 PACKS N.W.: 96.00 KGS G.W.: 280.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 2.40 KGS G.W.CARTON: 7.00 KGS																																					
41-289	249 @28 PACKS	CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK	71,712 PACKS N.W.: 472.30 KGS G.W.: 1,462.20 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 2.70 KGS G.W.CARTON: 7.80 KGS																																					
290	1	CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO) 1 X 10 CAPSULES/PACK	87 PACKS N.W.: 0.96 KGS G.W.: 2.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.: 0.96 KGS G.W.: 2.00 KGS																																					
291	1	PEN	1,000 PIECES N.W.: 5.00 KGS G.W.: 8.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 5.00 KGS G.W.CARTON: 8.00 KGS																																					
292-295	4	TRAVEL BAG	144 PIECES N.W.: 16.00 KGS G.W.: 24.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 4.00 KGS G.W.CARTON: 6.00 KGS																																					
296	1	TRAVEL BAG UNIVERSAL ADAPTER	6 PIECES 20 PIECES 83 PIECES N.W.: 5.00 KGS G.W.: 8.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 5.00 KGS G.W.CARTON: 8.00 KGS																																					
297	1	BAG LASER PEN	110 PIECES 10 PIECES N.W.: 5.00 KGS G.W.: 9.00 KGS	36 X 52 X 42 N.W.CARTON: 5.00 KGS G.W.CARTON: 9.00 KGS																																					
THE GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION  MS. SIRINTIP KWANMUENG INTERNATIONAL BUSINESS DIRECTOR																																									

 THE GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION 75/1 Rama VI Rd., Ratchathewi, Bangkok 10400 THAILAND Tel: +662 354 8857, 203 8850-4 Fax: +662 354 8858	
---	--

Our Ref : Commercial Invoice 120000172 Date : March 30, 2022

SHIPMENT ADVICE

TO : CHEZ RESOURCES PHARMACEUTICAL LTD.
 ATTN : MR. ANYAEBULAM UCHENNA
 SUBJECT : SHIPMENT OF COMMERCIAL INVOICE NO. 120000172
 2,880 BOXES OF CLINDAMYCIN 150 MG (CLINDA GPO)
 1X10 CAPSULES/BOX
 14,400 BOXES OF CLINDAMYCIN 300 MG (CLINDA GPO)
 1X10 CAPSULES/BOX
 AIR WAYBILL NO. : 235-2507 1476
 FLIGHT NO. : TURKISH AIRLINES:
 TK6266/ 29 MARCH (BKK-SIN),
 TK6267/30 MARCH (SIN-IST),
 TK0625/ 01 APRIL (IST-LOS)
 ETD BANGKOK : 21.55 HRS. 29-MARCH-2022
 ETA LAGOS : 06.30 HRS. 01-APRIL-2022
 REMARKS : ATTACHED COMMERCIAL INVOICE, PACKING LIST, AIR WAYBILL,
 CERTIFICATE OF ANALYSIS, INSURANCE POLICY

SINCERELY YOURS,

MS. SIRINTIP KWANMUENG
 INTERNATIONAL BUSINESS DIRECTOR

มาตรฐานที่ 4 : การบริการหลังการขาย

1. พนักงานขายติดตามสถานะการส่งสินค้าว่าลูกค้าได้รับสินค้าอย่างถูกต้องและครบถ้วนตามคำสั่งซื้อ
2. พนักงานขายติดตามคุณภาพสินค้าและบริการหลังการขาย ทุกคำสั่งซื้อ
 - 2.1 กรณีสินค้าเกิดความเสียหาย ขอหลักฐานรูปถ่ายการเกิดความเสียหาย, จำนวนสินค้าที่เกิดความเสียหาย และอีเมลแจ้งการเกิดความเสียหายจากลูกค้า เพื่อดำเนินการแจ้ง CCR กับกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - 2.2 กรณีจัดส่งสินค้าผิด ขอความร่วมมือให้ลูกค้าจัดส่งสินค้าคืนกลับมาที่องค์กรฯ เพื่อนำมาดำเนินการแลกเปลี่ยนคืนยา
 - 2.3 พนักงานขายต้องติดตามผล CCR หรือ แลกเปลี่ยนคืนยา และแจ้งผลให้ลูกค้าทราบอย่างรวดเร็ว

ตัวอย่างการรับข้อร้องเรียนสินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง

The screenshot shows an email interface with the following content:

From: กล้องงานลูกค้าสัมพันธ์ ออกรักษาสิทธิ <crm_gpo@gpo.or.th>
Subject: แจ้งขอชั่งรื้อเรียนเรื่องสินค้า IPDINE-POVIDONE IODINE SOL10%/v450ml ขี้นม
To: กองธุรกิจต่างประเทศ The Government Pharmaceutical Organization, Thailand <intergpo@gpo.or.th>
Cc: สายรุ้ง เข็มเกตุ <rainbow@gpo.or.th>, ศังขิยา ทัศนานนท์ <achareeya.tha@gpo.or.th>

เรียน ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งให้ บริษัท ไบอดีโอสถ อิมพอร์ต-เอชเอ็มโปรด โปรดต่อไป จะเป็นพระคุณ

ขอแจ้งเรียนให้รับข้อร้องเรียนของทางเรียบร้อยแล้ว กรณีผลิตภัณฑ์ ยา IPDINE-POVIDONE IODINE SOL10%/v450ml ขี้นม เลขที่ข้อร้องเรียน (CCR No.) 1700003157 ทั้งนี้ ท่านสามารถใช้ CCR No. ติดตามเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อ ดังนี้

1. พนักงานขาย
2. Email : crm_gpo@gpo.or.th
3. Line Official account : @882ryjipb

--
Regards,
กล้องงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายการตลาดและการขาย

Attachments: [download.png](#) (2 KB)