

គណៈកម្មាធិការអាស៊ានស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ (អេស៊ីស៊ីតី (ACCP))

២០២០

គោលការណ៍ណែនាំអាស៊ាន

ស្តីពីការដោះស្រាយជម្លោះបីភាគី (B2C) ឆ្លងដែន



គោលការណ៍ណែនាំអាស៊ាន

ស្តីពីការដោះស្រាយជម្លោះបីជ្រុង (B2C) ឆ្លងដែន

ក្របខ័ណ្ឌដែលអាចអនុវត្តបាន

មាតិកា

តារាងអក្សរសង្ខេប	២
សេចក្តីផ្តើម	៣
ទិដ្ឋភាពទូទៅ	៤
វិសាលភាព និងការគ្របដណ្តប់	៤
ទស្សនាទាន វាក្យសព្ទ និងនិយមន័យគន្លឹះ	៥
បរិស្ថានគ្រួសារគោល	៤
ដំណើរការ	១០
ការកំណត់នៃចំណុចទំនាក់ទំនងថ្នាក់ជាតិ	១០
កំណត់សម្គាល់ស្តីពីភាសា	១១
ការផ្តួចផ្តើម ការផ្ទៀងផ្ទាត់ និងការដាក់ពាក្យបណ្តឹង	១១
ការសំដៅទៅកាន់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចផ្សេងៗ	១៤
អភិបាលកិច្ច	១៧
តម្លាភាព និងការលើកកម្ពស់ការយល់ដឹង	១៧
ការចាត់ចែងធនធាន និងការកសាងសមត្ថភាព	១៧
ការអភិវឌ្ឍស្តង់ដារអប្បបរមារួម	១៨
ការតាមដាន និងការពិនិត្យ & ការវាយតម្លៃពាក្យបណ្តឹង	១៨
ភាពជាដៃគូ	១៩
លំហូរការងារ	២០

តារាងអក្សរសង្ខេប

អេស៊ីស៊ីអ៊ីស៊ី (ACCEC)	គណៈកម្មាធិការសម្របសម្រួលអាស៊ានស្តីពីពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក
អេស៊ីស៊ីក៊ី (ACCP)	គណៈកម្មាធិការអាស៊ានស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
អេស៊ីអេហ្វ-ស៊ីក៊ី (ACF-CP)	ក្របខ័ណ្ឌកិច្ចសហប្រតិបត្តិការអាស៊ានស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់
អេឌីអ (ADR)	ការដោះស្រាយជម្លោះក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ
អេមីមអេស (AMS)	រដ្ឋសមាជិកអាស៊ាន
ប៊ីធីស៊ី (B2C)	ធុរកិច្ចទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់
អូឌីអ (ODR)	ការដោះស្រាយជម្លោះតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ
អាយធីន (ICPEN)	បណ្តាញអ្នកអនុវត្តកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់អន្តរជាតិ
អេសអូក៊ី (SOP)	នីតិវិធីប្រតិបត្តិស្តង់ដារ
អ៊ិនធាដ (UNCTAD)	សន្និសីទអង្គការសហប្រជាជាតិស្តីពីពាណិជ្ជកម្មនិងអភិវឌ្ឍន៍

គោលការណ៍ណែនាំអាស៊ាន

ស្តីពីការដោះស្រាយជម្លោះបីជួស្ទី (B2C) ឆ្លងដែន

ក្របខ័ណ្ឌដែលអាចអនុវត្តបាន

សេចក្តីផ្តើម

ការអនុវត្តនៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងក្រុមតំបន់ជាច្រើន ជាទូទៅគឺត្រូវបានធ្វើវិមជ្ឈការ និងជាបឋមត្រូវបានពិចារណាថាគឺជាកង្វល់ថ្នាក់ជាតិ។ ក្នុងអាស៊ាន វាមិនមានភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់សហជាតិតែមួយទេ។ រដ្ឋសមាជិកអាស៊ាន (អេអិមអេស (AMS)) បានអនុម័ត និងបានអនុវត្តកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ថែមទាំងគោលនយោបាយ ច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិទាំងឡាយ ជាទូទៅតាមកម្រិតខុសៗគ្នា។



ទោះបីជាយ៉ាងនេះក្តី នៅពេលប្រឈមមុខជាមួយពាណិជ្ជកម្ម និងការវិនិយោគអន្តរជាតិដែលកំពុងរីកចម្រើន វាក្លាយជាកាន់តែពិបាកឡើងៗសម្រាប់ធុរកិច្ច និងអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ ដើម្បីបត់បែនតាមប្រព័ន្ធច្បាប់ និងស្ថាប័នក្នុងចំនួនដ៏ច្រើន ជាពិសេសប្រសិនបើមានជម្លោះកើតឡើង ជាឧទាហរណ៍ទាក់ទងនឹងការទិញនិងប្រតិបត្តិការតាមប្រព័ន្ធអនឡាញទាំងឡាយ។

ដោយមានការទទួលស្គាល់ពីការប្រឈមនេះ អេអិមអេស (AMS) តាមរយៈគណៈកម្មាធិការអាស៊ានស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ (អេស៊ីស៊ីកី (ACCP)) និងគណៈកម្មាធិការសម្របសម្រួលអាស៊ានស្តីពីពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក (អេស៊ីស៊ីអិស៊ី (ACCEC)) សម្រេចបង្កើត យន្តការមួយសម្រាប់ការដោះស្រាយជម្លោះបីជួស្ទី (B2C) ឆ្លងដែនក្នុងរយៈពេលវែងដោយការកសាង និងការពង្រីកបណ្តាញនៃគម្រោងការថ្នាក់ជាតិដែលមានជាស្រេច។

នេះគឺត្រូវបានបញ្ជាក់អះអាងឡើងវិញ ដោយគោលការណ៍ជាន់ខ្ពស់អាស៊ានស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ជាពិសេសគោលការណ៍ទីប្រាំបី ដែលអំពាវនាវឲ្យមានកិច្ចការពារសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធ អេឡិចត្រូនិក និងការបង្កើតឡើងនៃ “យន្តការដោះស្រាយជម្លោះជំនាញ [...] ដើម្បីដំណើរការប្រតិបត្តិការឆ្លងដែន និងផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយជាមួយលទ្ធផលដែលស្មើភាពទាំងឡាយ”។ បន្ថែមពីនេះ វាគឺស្របនឹង គោលការណ៍ណែនាំសម្រាប់កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៃសន្និសីទអង្គការសហប្រជាជាតិស្តីពីពាណិជ្ជកម្មនិងអភិវឌ្ឍន៍ (អិនធាដ (UNCTAD)) ដែលអំពាវនាវឲ្យប្រទេសទាំងឡាយ “អភិវឌ្ឍយន្តការដែលស្មើភាព មានប្រសិទ្ធភាព មានតម្លាភាព និងមិនលំអៀង ដើម្បីលើកឡើងពីពាក្យបណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយតាមរយៈការដោះស្រាយ ជម្លោះតាមប្រព័ន្ធរដ្ឋបាល តុលាការ និងក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ រួមបញ្ចូលរឿងក្តីឆ្លងដែនទាំងឡាយ” (គោលការណ៍ ណែនាំ ៣៧)។

ទិដ្ឋភាពទូទៅ

គោលការណ៍ណែនាំអាស៊ានស្តីពីការដោះស្រាយជម្លោះបីជួស៊ី (B2C) ឆ្លងដែន បម្រើដើម្បីណែនាំ និងសម្រួលការផ្តួចផ្តើម ដំណើរការ និងការដោះស្រាយជម្លោះទាំងឡាយរវាងអ្នកប្រើប្រាស់ និង ធុរកិច្ច ឆ្លងយុត្តាធិការទាំងឡាយក្នុងតំបន់អាស៊ាន។

វិសាលភាព និងការគ្របដណ្តប់

គោលការណ៍ណែនាំទាំងនេះពិពណ៌នាដំណើរការតាមប្រព័ន្ធមួយ តាមរយៈដែលជម្លោះធុរកិច្ចទៅកាន់អ្នកប្រើប្រាស់ (បីជួស៊ី (B2C)) ទាំងឡាយអាចត្រូវបានដោះស្រាយតាមការរៀបចំឆ្លងដែនក្នុងអាស៊ាន។ ពួកវាគឺមាន គោលដៅផ្តល់តម្លាភាព និងការតម្រង់ទិសដែលអាចអនុវត្តបានសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ ធុរកិច្ច និងអាជ្ញាធរដែលមាន សមត្ថកិច្ចលើជំហានទាំងឡាយដែលត្រូវបានលើកឡើងលើពាក្យបណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ ឆ្លងយុត្តាធិការខុសៗ គ្នា។

នាចុងបញ្ចប់នេះ គោលការណ៍ណែនាំរួមមាននិយមន័យរួមគ្នាលើទស្សនាទាន និងវាក្យសព្ទគន្លឹះដែលត្រូវបាន ប្រើប្រាស់ក្នុងបរិបទនៃជម្លោះបីជួស៊ី (B2C) ឆ្លងដែន ព្រមទាំងយន្តការកិច្ចសហប្រតិបត្តិការ និងនីតិវិធីប្រតិបត្តិ

ស្តង់ដារ (អេសអូភី (SOP)) ដែលត្រូវបានស្នើ។ ជម្លោះទាំងឡាយដែលត្រូវបានគ្របដណ្តប់ដោយគោលការណ៍ ណែនាំទាំងនេះអាចមានទាក់ទងទាំងប្រតិបត្តិការអ្នកប្រើប្រាស់តាមប្រព័ន្ធអនឡាញ និងមិនមែនតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ ដរាបណាដែលពួកវាគឺមានចរិតធម្មជាតិជា “ប្រតិបត្តិការ”។

ក្នុងការធ្វើបែបនេះ គោលការណ៍ណែនាំទាំងនេះទទួលស្គាល់ក្របខ័ណ្ឌកិច្ចសហប្រតិបត្តិការអាស៊ានថ្មីស្តីពី កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ (អេស៊ីអេហ្វ-ស៊ីកី (ACF-CP)) និងមានចេតនាបង្កបង្កើតភាពចម្រុះគ្នានៃប្រព័ន្ធការពារអ្នក ប្រើប្រាស់ក្នុងអេស៊ីអេស (AMS)។ ទោះជាយ៉ាងនោះក៏ដោយ ការអនុវត្តនៃគោលការណ៍ណែនាំទាំងឡាយទាក់ទង នឹងច្បាប់ជាតិដែលដាក់លាក់ចាំបាច់ត្រូវបានពិនិត្យពិច័យយ៉ាងយកចិត្តទុកដាក់ និងការចូលរួមនៃស្ថាប័ន ឬអង្គភាព ជាតិដែលពាក់ព័ន្ធទាំងឡាយគឺជាកម្មវត្ថុឆន្ទានុសិទ្ធិនៃអេស៊ីអេស (AMS) រៀងខ្លួន។

ឧស្សាហកម្ម វិស័យសេវា និងនិយមន័យគន្លឹះ



- ពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក សំដៅលើ “ការលក់ ឬការទិញ នៃទំនិញ ឬសេវា ទោះបីជារវាង ធុរកិច្ច គ្រួសារ បុគ្គល រដ្ឋាភិបាល និងអង្គការសាធារណៈឬឯកជនផ្សេងៗ ដែលត្រូវបានធ្វើលើបណ្តាញ សម្របសម្រួលកុំព្យូទ័រ។ ទំនិញ និងសេវាទាំងឡាយគឺត្រូវបានបញ្ជាទិញលើបណ្តាញទាំងនោះ ប៉ុន្តែ ការទូទាត់ប្រាក់ និងការប្រគល់ចុងក្រោយនៃទំនិញ ឬសេវា អាចត្រូវបានធ្វើតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ ឬមិនមែន តាមប្រព័ន្ធអនឡាញ” តាមការផ្តល់និយមន័យដោយ អូអិស៊ីឌី (OECD)។



- ពាណិជ្ជកម្មតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិកបីជាន់ (B2C) ផ្តោតយ៉ាងពិសេសលើការទិញតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ ពីធុរកិច្ច ដែលត្រូវបានធ្វើឡើងដោយអ្នកប្រើប្រាស់ចុងក្រោយ សម្រាប់ការប្រើប្រាស់ផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ ពួកគេ។



- **ជម្លោះអ្នកប្រើប្រាស់** អាចកើតឡើងដោយសារហេតុផលមួយចំនួនដែលរួមបញ្ចូលប៉ុន្តែមិនកម្រិតត្រឹមតែ ឧទាហរណ៍ដូចខាងក្រោម និងមានលទ្ធផលជា **ការមិនពេញចិត្ត ការខូចខាត និង/ឬការបាត់បង់ចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ**៖

(ក) នៅពេលទំនិញ និងសេវាដែលត្រូវបានរំពឹងទាំងឡាយមិនត្រូវបានទទួល និង/ឬមិនស្របតាមចរិតលក្ខណៈដូចបានពិពណ៌នាមុនពេលបញ្ជាទិញ និង/ឬមានកំហុស។

(ខ) នៅពេលមានការដាក់ថ្លៃមិនច្បាស់ (ឧ. ដោយសារតម្លៃលាក់កំបាំង អត្រាប្តូរប្រាក់បរទេស) និង/ឬបើមិនដូច្នោះទេព័ត៌មានដែលមានលក្ខណៈពង្វាងការពិតអំពីផលិតផល ឬសេវាមួយ។

(គ) នៅពេលមានលក្ខខណ្ឌកិច្ចសន្យាដែលមិនស្មើភាពទាំងឡាយ (ឧ. លក្ខខណ្ឌបន្តជាថ្មីដោយស្វ័យប្រវត្តិ)។

(ឃ) នៅពេលធុរកិច្ចទាំងឡាយចូលរួមក្នុងការក្លែងបន្លំ ធានានិង/ឬប្រតិបត្តិការដែលមិនត្រូវបានអនុញ្ញាត។



- **ជម្លោះ (អ្នកប្រើប្រាស់) ឆ្លងដែន** តំណាងឲ្យជម្លោះអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមាននៅលើសពីប្រទេស ឬយុត្តាធិការចំនួនមួយយ៉ាងគួរឲ្យកត់សម្គាល់ព្រោះអ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរកិច្ចនោះ គឺមិនស្ថិតនៅក្នុងប្រទេស ឬយុត្តាធិការដូចគ្នាទេ។



- **ការដោះស្រាយជម្លោះ:** គឺត្រូវបានផ្តល់និយមន័យថាជាការសម្រួលនៃការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់ដើម្បីឆ្ពោះទៅទម្រង់មួយនៃសំណង ឬការដោះស្រាយជម្លោះ (ឧ. ការសងត្រលប់មកវិញ ការជួសជុល ឬការជំនួសនៃទំនិញវិការ: ការបន្ថយថ្លៃ ការសុំទោស ឬការសងសំណងជាប្រាក់សម្រាប់ការបាត់បង់ការលុបចោល ឬការបញ្ចប់នៃកិច្ចសន្យា ឬកិច្ចព្រមព្រៀង)។ យន្តការសម្រាប់ការដោះស្រាយជម្លោះរួមបញ្ចូលវិធានការសម្រាប់ការដោះស្រាយជម្លោះក្រៅពីតុលាការ ដូចជាការដោះស្រាយជម្លោះក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ (អេឌីអ (ADR)) រួមបញ្ចូលការដោះស្រាយជម្លោះតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ (អូឌីអ (ODR)) ថែមទាំងបណ្តឹងតុលាការចំនួនទឹកប្រាក់តិច។ គោលដៅចម្បងគឺអនុញ្ញាតឲ្យមានការដោះស្រាយជម្លោះដោយមានចរិត [ស្មើភាព តម្លាភាព ប្រសិទ្ធភាព មិនរើសអើង និងគណនេយ្យភាព។](#)



- **ភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់** គឺជាអាជ្ញាធរសាធារណៈមានសមត្ថកិច្ចដែលមានអាណត្តិបឋម យោងតាមច្បាប់ស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ទូទៅ និងដូចដែលបានកំណត់ដោយអេមីអេស (AMS) នីមួយៗ អនុវត្តច្បាប់ទាំងឡាយប្រឆាំងនឹងការអនុវត្តពាណិជ្ជកម្មដែលមិនស្មើភាព និងក្លែងបន្លំដែលប៉ះពាល់អ្នកប្រើប្រាស់ឆ្លងវិស័យទាំងឡាយ។

វាក្យសព្ទខាងលើគឺត្រូវបានប្រើប្រាស់ទូទាំងគោលការណ៍ណែនាំទាំងនេះនៅពេលដែលសំដៅលើជម្លោះ ដែលត្រូវបានផ្តួចផ្តើមឡើងដោយអ្នកប្រើប្រាស់ ពីព្រោះបើលើសពីដែនសមត្ថកិច្ច ដំណើរការនៃការដោះស្រាយជម្លោះចាំបាច់ត្រូវបានសម្រួលដោយអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចនៃយុត្តាធិការទាំងទាក់ទិននឹងអ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរកិច្ចរៀងៗខ្លួន។

ចរិតលក្ខណៈគោល

ស្របជាមួយការអនុវត្តល្អអន្តរជាតិ នីតិវិធីប្រតិបត្តិស្តង់ដារ (អេសអូភី (SOP)) បានពិពណ៌នាក្នុងគោលការណ៍ណែនាំទាំងនេះបង្ហាញពីចរិតលក្ខណៈគោលដូចខាងក្រោម៖



ការអាចចូលប្រើប្រាស់បាន

ភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងអាស៊ាន (ASEAN) គួរធានាការទទួលបានយុត្តិធម៌សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់ដែលរហ័ស ចម្រើន និងមិនថ្លៃ ជាពិសេសប្រសិនបើភាគីជម្លោះ និងភាគីតតិយជន (ដូចជា ធនាគារ) ដែលទាក់ទិន បានឈានដល់ការគាំទ្រក្នុងការខិតខំរបស់ពួកគេឆ្ពោះទៅការដោះស្រាយជម្លោះ។* យ៉ាងស្រដៀងគ្នានេះ យន្តការដោះស្រាយជម្លោះឆ្លងដែនណាក៏ដោយគួរតែពិចារណាពីភាពងាយស្រួលនៃការប្រើប្រាស់សម្រាប់ទាំងអ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរកិច្ច (ថែមទាំងភាគីតតិយជន ក្នុងករណីសន្តានកម្ម)។ នេះមានន័យថាអនុញ្ញាតឲ្យការដោះស្រាយជម្លោះមានលក្ខណៈលឿនបំផុតតាមដែលអាចធ្វើបាន និងធ្វើឲ្យប្រាកដថាយន្តការគឺមានតម្លៃសម្បូរ ដោយពិចារណាពីសមត្ថភាពហិរញ្ញវត្ថុដែលមានកម្រិតនៃអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយក្នុងអេស៊ីមអេស (AMS) ជាច្រើន។

*ជាគោលការណ៍ អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយគួរតែអាចលែងបាននូវឱកាសដើម្បីជ្រើសរើសសកម្មភាពបណ្តឹងដែលចង់បានជាងគេរបស់ពួកគេដើម្បីស្វែងរកការសងថ្លៃខូចខាត។ ទោះបីយ៉ាងនេះក្តី ជាប្រយោជន៍នៃប្រសិទ្ធភាពចំណាយ ច្បាប់ជាច្រើនចែងពីចំណាត់ការនៃការចរចា សន្តានកម្ម និងមជ្ឈត្តកម្មតាមលំដាប់អាទិភាពនេះ ហើយការសម្រេចទៅដោះស្រាយតាមប្រព័ន្ធតុលាការគឺជាជម្រើសចុងក្រោយបំផុតតែប៉ុណ្ណោះ។ ជម្រើសសាមញ្ញមួយផ្សេងទៀតគឺលុបចោលកិច្ចសន្យា ការទិញ និងការទូទាត់គឺសម្រាប់អ្នកលក់មានអំឡុងពេលស្ងប់ និងសម្រាប់ស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុអនុវត្តគម្រោងការគិតថ្លៃត្រលប់មកវិញ។



ភាពស្មើគ្នា

ភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងអាស៊ាន (ASEAN) គួរធ្វើឲ្យប្រាកដថាអ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរកិច្ចទាំងឡាយគឺបានទទួលព័ត៌មានយ៉ាងពិស្តារ អំពីនីតិវិធីសម្រាប់ការដោះស្រាយជម្លោះឆ្លងដែន។ យន្តការគួរតែមិនរើសអើង និងមិនលំអៀង ដូចជាវាគួរតែអាចស្វែងរកបាន និងមិនផាត់ចេញបុគ្គលណាមួយ ឬចំណាត់ថ្នាក់ណាមួយនៃអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយពី អាយុ ទីកន្លែង សមត្ថភាពផ្លូវកាយ ឬផ្លូវចិត្ត និងប្រវត្តិទាំងអស់ (ការសិក្សា ចំណូល ជាតិសាសន៍ សាសនា និងភាសា)។



ដំណើរការស្របច្បាប់

យន្តការដោះស្រាយជម្លោះគួរអនុវត្តតាមដំណើរការស្តង់ដារដែលត្រូវបានព្រមព្រៀង និងមានតម្លាភាព ក្នុងអំឡុងពេលដែលភាគីខុសគ្នាគឺត្រូវបានផ្តល់ឲ្យជាមួយឱកាសគ្រប់គ្រាន់ដើម្បីបានដឹងៗ និងទទួលខុសត្រូវ ដោយមិនអគតិ និងយោងតាមសិទ្ធិ និងការទទួលខុសត្រូវរៀងៗខ្លួនរបស់ពួកគេ។



ភាពដែលអាចអនុវត្តបាន

ប្រសិទ្ធភាពនៃយន្តការណាមួយ គឺត្រូវបានបង្ហាញតាមកម្រិតដែលវាអាចត្រូវបានប្រតិបត្តិ ឬត្រូវបានអនុវត្តតាមលក្ខខណ្ឌជាក់ស្តែង។ ហេតុដូច្នេះនេះ ដំណើរការដោះស្រាយជម្លោះបីជួស (B2C) ឆ្លងដែនចាំបាច់ត្រូវបានគាំទ្រដោយក្របខ័ណ្ឌច្បាប់ និងស្ថាប័នក្នុងអេក្រីមអេស (AMS)។

ជំនើរការ

នីតិវិធីស្តង់ដារ ដែលត្រូវបានសង្ខេប ក្នុងគោលការណ៍ណែនាំអាស៊ានស្តីពីការដោះស្រាយជម្លោះ បីជួស៊ី (B2C) ឆ្លងដែន ជាបឋមទាក់ទងនឹងតួនាទីនៃសមាជិកទាំងឡាយនៃគណៈកម្មាធិការអាស៊ានស្តីពី កិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ (អេស៊ីស៊ីកី (ACCP)) ដែលជាអាជ្ញាធរសាធារណៈមានសមត្ថកិច្ចគោលជាមួយ នឹងអាណត្តិស្តីពីការប្រតិបត្តិកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងអេស៊ីមអេស (AMS)។

ការកំណត់នៃចំណុចទំនាក់ទំនងថ្នាក់ជាតិ

នៅពេលអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយទទួលបានការខូចខាត ដែលត្រូវបានបង្កឡើងដោយប្រតិបត្តិការទាំងឡាយ ជាមួយធុរកិច្ចទាំងឡាយក្នុងយុត្តាធិការផ្សេងៗ វាចាំបាច់មានអង្គភាពមួយដែលពួកគេអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងទាំងឡាយ របស់ពួកគេ។ នេះគឺជំពាក់ទាក់ទងយ៉ាងពិសេសប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយគឺមិនអាចប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយ ផ្ទាល់នឹងធុរកិច្ចដែលទទួលខុសត្រូវសម្រាប់កំហុស^១ ផលិតផល ឬសេវាដែលមិនពេញចិត្ត។

ហេតុដូច្នេះ គោលការណ៍ណែនាំទាំងនេះស្នើគំនិតឲ្យមានការចាត់តាំងនៃចំណុចទំនាក់ទំនងចំនួនម្នាក់ សម្រាប់អេស៊ីមអេស (AMS) នីមួយៗ ដែលពាក្យបណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយអាចត្រូវបានដាក់មកចំពោះ និងឆ្លង កាត់បាន។ មុខងារនៃចំណុចទំនាក់ទំនងថ្នាក់ជាតិបែបនេះគួរតែត្រូវបានរៀបរាប់យ៉ាងច្បាស់នៅក្នុងយុត្តាធិការរៀង ខ្លួនរបស់ពួកគេ។ តាមធម្មតា នេះគឺជាសមាជិកអេស៊ីស៊ីកី (ACCP) ដោយពួកគេមានអាណត្តិទូទៅសម្រាប់ការប្រតិបត្តិ នៃកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងយុត្តាធិការរៀងខ្លួនរបស់ពួកគេ រួមបញ្ចូលការសម្រួលការដោះស្រាយជម្លោះអ្នកប្រើ ប្រាស់ទាំងឡាយ។ តួនាទីនៃចំណុចទំនាក់ទំនងថ្នាក់ជាតិគឺដើរតួនាទីជាចំណុចប្រាស្រ័យទាក់ទងដំបូងសម្រាប់ទាំង អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងស្រុក ថែមទាំងអ្នកទេសចរទាំងឡាយ។ នេះគឺមានការយល់ឃើញថាទន្ទឹមនឹងវាគឺមិនមែនជា កាតព្វកិច្ចឲ្យមានអង្គភាពតែមួយដែលទទួលបន្ទុកកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់នៅឯកម្រិតជាតិ យ៉ាងហោចណាស់ភ្នាក់ងារ

^១ កំហុសផលិតផលទាំងឡាយអាចត្រូវបានផ្តល់និយមន័យថាជាទំនិញទាំងឡាយដែលមិនស្របតាមបរិមាណ គុណភាព ការរចនា ខ្នាត និងគោលបំណងដែលត្រូវបានពិពណ៌នាដោយអ្នកលក់ក្នុងប្រតិបត្តិការទាំងឡាយទាំងតាមប្រព័ន្ធមិនមែនអន្តរាគ្ស និងតាម ប្រព័ន្ធអន្តរាគ្ស។

ចំនួនមួយ គួរតែទទួលខុសត្រូវសម្រាប់ការប្រមូល ការរួមបញ្ចូលគ្នា ការតាមដាន ថែទាំការជួយក្នុងការដោះស្រាយ ពាក្យបណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ។

មានចំណុចទំនាក់ទំនងថ្នាក់ជាតិចំនួនម្នាក់ជាស្រេចក្នុងអេស៊ីមអេស (AMS) នីមួយៗ សម្រួលការទាក់ទង និងការសម្របសម្រួល ជាមួយដៃគូផ្សេងៗនៅក្នុងបណ្តាញ ហេតុដូច្នេះនាំឆ្ពោះទៅរកទទួលបានកាន់តែល្អប្រសើរក្នុង ការដោះស្រាយជម្លោះបីជួស (B2C) ឆ្លងដែន។ តាមអភិក្រមដែលសំអាងលើហេតុការណ៍នេះ ការប្រឈមនៃការអនុវត្ត លើសពីដែនសមត្ថកិច្ចដែលត្រូវបានកម្រិតនៃច្បាប់ទាំងឡាយស្តីពីកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់អាចត្រូវបានជៀសវាង។ វា គឺត្រូវបានផ្តល់អនុសាសន៍ថាអេស៊ីមអេស (AMS) គួររក្សាបញ្ជីរាយនាមមួយនៃដៃគូរបស់ពួកគេ ក្នុងអេស៊ីមអេស (AMS) ផ្សេងៗសម្រាប់ភាពងាយស្រួលជាឯកសារយោង។ វាគឺជាការងារជាបន្តបន្ទាប់របស់ចំណុចទំនាក់ទំនងថ្នាក់ជាតិនីមួយៗ ដែលធ្វើសកម្មភាពសមរម្យក្នុងយុត្តាធិការរៀងខ្លួនរបស់ពួកគេ ហើយដោះស្រាយជម្លោះឆ្លងដែន ថែទាំធ្វើសកម្មភាព ទៅវិញទៅមកជាមួយអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចថ្នាក់ជាតិផ្សេងៗ ដូចជាបញ្ញត្តិករតាមវិស័យទាំងឡាយ។

កំណត់សម្គាល់ស្តីពីភាសា

ការកម្រិតដែលត្រូវបានមើលរំលងជារឿយៗដែលត្រូវបានប្រឈមមុខដោយអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ ក្នុងការ ធ្វើសកម្មភាពទៅវិញទៅមក និងប្រតិបត្តិការឆ្លងដែនគឺរនាំងភាសា។ រនាំងភាសាមិនត្រឹមតែអាចរួមចំណែកក្នុងពាក្យ បណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់តាំងពីជំហានដំបូងប៉ុណ្ណោះទេ ការស្វែងរកសំណងក្នុងប្រទេស និងភាសាផ្សេងមួយទៀត អាច ដាក់ទម្ងន់បន្ថែមលើអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយផងដែរ។ ក្នុងករណីនេះ ភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយក្នុងអេស៊ីម អេស (AMS) ដើរតួនាទីដ៏សំខាន់មួយក្នុងការសម្រួលការបកប្រែនៃទិន្នន័យពាក្យបណ្តឹង និងអំឡុងពេលចំណាត់ការ ដោះស្រាយជម្លោះទាំងឡាយ។ ការផ្តល់ព័ត៌មាន និងទម្រង់គន្លឹះជាភាសាអង់គ្លេសអាចមិនគ្រប់គ្រាន់ទេ ប៉ុន្តែអេស៊ីម អេស (AMS) អាចពិចារណាការរៀបចំព័ត៌មាន និងទម្រង់ទាំងនេះទៅជាភាសាសំខាន់ៗក្នុងអាស៊ាន ទាំងតាមប្រព័ន្ធ អនឡាញ និងមិនមែនតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ។

ការផ្តួចផ្តើម ការឆ្លៀតផ្លាស់ និងការដាក់ពាក្យបណ្តឹង

យោងតាមច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិជាតិដែលមានពាសពេញ អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយក្នុងអេស៊ីមអេស (AMS) ទាំងអស់គឺមានសិទ្ធិដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាបុគ្គល ជារួម ឬដោយការតំណាងនៃភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ និង/ឬ

សមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយក្នុងយុត្តាធិការរៀងខ្លួនរបស់ពួកគេ។ ក្នុងករណីដែលពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងនឹង ផលិតផល ឬសេវាដែលត្រូវបានផ្តល់ជូនដោយធុរកិច្ចមួយដែលមានមូលដ្ឋានក្នុងអេស៊ីមអេស (AMS) មួយផ្សេងទៀត អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយអាចស្វែងរកភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ជាតិរៀងខ្លួនរបស់ពួកគេ សម្រាប់ការសម្របសម្រួល ជាមួយអាជ្ញាធរការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានសមត្ថកិច្ចក្នុងយុត្តាធិការមួយផ្សេងទៀត។ វាគឺត្រូវបានផ្តល់អនុសាសន៍ ថាជាសកម្មភាពបណ្តឹងដំបូង អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយគួរព្យាយាមប្រាស្រ័យទាក់ទងដោយផ្ទាល់ទៅកាន់ធុរកិច្ចនោះ ហើយលុះត្រាតែមិនបានទទួលជោគជ័យ ‘បន្តទៅកាន់’ ភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់សាធារណៈ។

វាមានលទ្ធភាពចំនួនពីរសម្រាប់ករណីនេះ៖ **ជាដំបូង** អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយអាចប្រាស្រ័យទាក់ទងភ្នាក់ងារ ការពារអ្នកប្រើប្រាស់ជាតិក្នុងប្រទេសរបស់ពួកគេ **ទីពីរ** ពួកគេអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងមួយតាមប្រព័ន្ធអនឡាញតាមរយៈ គេហទំព័រអេស៊ីស៊ីកី (ACCP)។ ក្នុងករណីក្រោយនេះ ផ្អែកលើធាតុចូលនៃព័ត៌មានដែលអាចស្វែងរកបានតាមទម្រង់ ពាក្យបណ្តឹងតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ បញ្ហានឹងត្រូវបានបញ្ជូនបន្តដោយស្វ័យប្រវត្តិទៅកាន់អេស៊ីមអេស (AMS) ដែល ធុរកិច្ចមានមូលដ្ឋានស្ថិតនៅ ដូចជាវាគឺត្រូវបានទទួលដោយសមាជិកអេស៊ីស៊ីកី (ACCP) (ឬចំណុចទំនាក់ទំនងថ្នាក់ ជាតិ) រៀងខ្លួនក្នុងប្រទេសផ្សេងៗ។ ហេតុដូច្នេះនេះ វារៀងអាជ្ញាធរការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងប្រទេសដែលអ្នកប្រើប្រាស់ មានមូលដ្ឋានស្ថិតនៅ។ ទោះជាយ៉ាងណាក៏ដោយ ច្បាប់ចម្លងនៃពាក្យបណ្តឹងចំនួនមួយគួរត្រូវបានបញ្ជូនបន្តជូន ភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ជាតិដែលអ្នកប្រើប្រាស់មានមូលដ្ឋានស្ថិតនៅ ដូច្នេះពួកគេអាចត្រូវបានដាស់តឿនអំពី ពាក្យបណ្តឹងតាមប្រព័ន្ធ ហើយប្រសិនបើចាំបាច់ ជួយធ្វើសកម្មភាពបន្តបន្ទាប់។ នេះគឺអាចងាយស្រួល និងលឿនជាង ទាំងពីរទស្សនៈនៃអ្នកប្រើប្រាស់ និងភ្នាក់ងារដែលទទួលខុសត្រូវ។ ផលប្រយោជន៍មួយផ្សេងទៀតនៃជម្រើសតាមប្រព័ន្ធ អនឡាញគឺភាពងាយស្រួលនៃការតាមដានដំណើរទៅមុខទាំងស្រុងនៃការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ចាប់ពីចំណុចផ្ដើម រហូតដល់បញ្ចប់។

ទន្ទឹមនឹងនេះ ក្នុងករណីពាក្យបណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់គឺត្រូវបានទទួលជាដំបូងដោយភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលជាកន្លែងអ្នកប្រើប្រាស់មានមូលដ្ឋានស្ថិតនៅ វានៅតែមានជំហានភ្លាមមួយដើម្បីផ្ទៀងផ្ទាត់ និងរៀបចំការវាយតម្លៃ ជាមុនមួយនៃពាក្យបណ្តឹង មុនពេលបញ្ជូនពាក្យបណ្តឹងបន្តទៅកាន់ភ្នាក់ងារដៃគូ។ ជំហាននេះទាក់ទងនឹងការពិនិត្យថា តើព័ត៌មានគឺពេញលេញ និងច្បាស់គ្រប់គ្រាន់។ វាអាចរួមផ្សំការផ្តល់ការណែនាំ និង/ឬការប្រឹក្សាបឋមទៅកាន់អ្នកប្រើ ប្រាស់ផងដែរ អំពីរបៀបធ្វើចំណាត់ការសកម្មភាពទាមទារ។ ការប្រឹក្សាអាចអំពីច្បាប់ ឬមានចរិតធម្មជាតិទូលាយជាង

នេះ។ ប្រសិនបើត្រូវបានចាត់ទុកថាមានភាពចាំបាច់នៅឯដំណាក់កាលនេះ មតិនៃភ្នាក់ងារដែលត្រូវបានស្នើសុំផងដែរ។



តើពាក្យបណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់ឆ្លងដែនដាក់ទៅកាន់នរណា?

(ក) ចំណុចទំនាក់ទំនងថ្នាក់ជាតិ / សមាជិកអេស៊ីស៊ីកី (ACCP)

(ខ) វេទិកាតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ / គេហទំព័រអេស៊ីស៊ីកី (ACCP)



ដើម្បីធ្វើឲ្យប្រាកដថាមានភាពពេលលេញ នៃពាក្យបណ្តឹងដែលបានដាក់ជាមួយភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ពួកគេអាចពិចារណាអភិវឌ្ឍន៍មួយសម្រាប់ការពិពណ៌នានៃឧបទ្វីបហេតុ និងព័ត៌មានអប្បបរមាផ្សេងៗ។ ព័ត៌មាន ពិស្តារខាងក្រោមត្រូវបានផ្តល់សម្រាប់ពាក្យបណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់ឆ្លងដែនមានលក្ខណៈអាចដំណើរការជាបន្តបន្ទាប់៖



- ព័ត៌មានប្រាស្រ័យទាក់ទងពិស្តារនៃអ្នកដាក់ពាក្យបណ្តឹង (ឈ្មោះ សារអេឡិចត្រូនិក លេខទូរស័ព្ទ សញ្ជាតិ អាសយដ្ឋាន)
- ទម្រង់នៃការសម្គាល់អត្តសញ្ញាណ (ឧ. លេខអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណសញ្ជាតិ ឬលិខិតឆ្លងដែន) ដូចដែល ត្រូវបានអនុញ្ញាតឲ្យប្រមូលបានតាមច្បាប់
- ទីកន្លែងនៃការទិញនៃផលិតផល ឬសេវា និងប្រសិនបើអាចឈ្មោះនៃហាង ឬអ្នកផ្គត់ផ្គង់
- ការពិពណ៌នានៃពាក្យបណ្តឹង/ឧបទ្វីបហេតុ
- ប្រសិនបើអាច ភស្តុតាងជារូបភាពនិង/ឬជាឯកសារផ្សេងៗ

វាគឺសំខាន់ចំពោះព័ត៌មានដែលត្រូវបានបរិយាយខាងលើដែលត្រូវបានប្រមូល និងចែករំលែកទាំងតាមប្រព័ន្ធ អនឡាញ ឬតាមប្រព័ន្ធទំនាក់ទំនងផ្សេងៗណាមួយ ត្រូវបានប្រព្រឹត្តទៅដោយមានភាពអាចកំបាំងដ៏តឹងរ៉ឹង។ នេះមាន ន័យថា ការផ្លាស់ប្តូរនៃទិន្នន័យដោយភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ដែលពាក់ព័ន្ធ គួរតែរឹតត្បិតត្រឹមតែគោលបំណងនៃ ការដោះស្រាយជម្លោះដែលមានតែប៉ុណ្ណោះ។ ប្រសិនបើគេហទំព័រ ឬនិហិតដ្ឋានតាមប្រព័ន្ធអនឡាញមួយត្រូវបានប្រើ ប្រាស់ វាគួរតែត្រូវបានប្តូរព័ត៌មានតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិកទៅជាកូដសម្ងាត់ (encrypted) ដោយប្រើប្រាស់ការពន្លាត អេដធីធីកីអេស (HTTPS) ឬបច្ចេកវិទ្យា និងពិធីសារដែលមានសន្តិសុខសមរម្យផ្សេងៗ។

ការសំដៅទៅកាន់អង្គការមានសមត្ថកិច្ចផ្សេងៗ

តាមការវាយតម្លៃកម្រិតនៃការខូចខាតអ្នកប្រើប្រាស់ដែលត្រូវបានបង្កឡើង និងតាមការផ្តល់ការណែនាំស្តីពី សកម្មភាពបណ្តឹងដែលត្រូវបានផ្តល់អនុសាសន៍ អ្នកប្រើប្រាស់អាចត្រូវបានបញ្ជូនសំដៅទៅកាន់អង្គភាព ឬយន្តការ មួយផ្សេងទៀតសម្រាប់សកម្មភាពបន្តបន្ទាប់នៃការទាមទាររបស់ពួកគេ។ ទោះបីជាយ៉ាងនេះក្តី ការវាយតម្លៃបឋមដែល ត្រូវបានធ្វើឡើងដោយការសំដៅទៅកាន់ភ្នាក់ងារមិនគួរជាកាតព្វកិច្ចអង្គភាព ឬភ្នាក់ងារបន្តបន្ទាប់ ទាក់ទងនឹងការវាយ តម្លៃ និងការលើកឡើងពីពាក្យបណ្តឹងទេ។

ប្រសិនបើអ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរកិច្ចគឺមានមូលដ្ឋានស្ថិតនៅប្រទេសខុសគ្នា និងក្នុងទស្សនៈនៃភាសា និងរង្វង់ ផ្សេងៗ ភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ (ឬចំណុចទំនាក់ទំនងថ្នាក់ជាតិ) ក្នុងអេស៊ីអេស (AMS) ទាំងពីរ អាចនៅតែជ្រើសរើសទៅសម្រួលដំណើរការ ជាពិសេសនៅពេលមានការទាក់ទងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរកិច្ចក្នុង ភាសារៀងៗខ្លួនរបស់ពួកគេ។ នេះគឺផ្តល់ការកម្រិតពាសពេញប្រព័ន្ធច្បាប់បច្ចុប្បន្នទាំងឡាយនៃអេស៊ីអេស (AMS) ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងអង្គភាពបរទេសទាំងឡាយដែលមានវត្តមាន និងតំណាងក្នុងប្រព័ន្ធតុលាការ និងចំណាត់ការដែល ទាក់ទងក្នុងប្រទេសផ្សេងៗ។

អាស្រ័យលើចរិតធម្មជាតិនៃពាក្យបណ្តឹង និងសមត្ថកិច្ចដែលតម្រូវដើម្បីដោះស្រាយជម្លោះ ជម្រើសសម្រាប់ ការយោងទៅកាន់មានដូចខាងក្រោម៖



ធុរកិច្ចបរទេស (ក្នុងប្រទេសផ្សេង)

អ្នកប្រើប្រាស់អាចត្រូវបានបង្គាប់ដោយផ្ទាល់ទៅកាន់ធុរកិច្ចដែលទាក់ទងនឹងជម្លោះ ហើយប្រសិនបើស្ថិតក្នុងប្រទេសមួយផ្សេងទៀត ការគាំទ្រនៃភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយអាចត្រូវបានស្នើសុំ ដើម្បីសម្រួលព័ត៌មានប្រាស្រ័យទាក់ទង និងការទំនាក់ទំនង។



អាជ្ញាធរ / បញ្ញត្តិករ (តាមវិស័យ) ផ្សេងៗ

ពាក្យបណ្តឹងទាំងឡាយដែលទាក់ទងនឹងផលិតផល ឬសេវាជាក់លាក់អាចស្ថិតក្រោមរង្វង់នៃអង្គភាពមួយ ជាជាងភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់គោល។



អង្គភាពដោះស្រាយជម្លោះជំនាញ

អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយអាចរើសយកចំណាត់ការតាមរយៈអង្គភាពដោះស្រាយជម្លោះក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ (អេឌីអ (ADR)) ទាំងឡាយដែលផ្តល់ការដោះស្រាយជម្លោះនៅក្រៅប្រព័ន្ធតុលាការ តាមរយៈសន្ទនាកម្ម និងមជ្ឈត្តកម្ម ជាធម្មតាក្នុងនាម ឬត្រូវបានផ្តល់មូលនិធិដោយសមាគមឧស្សាហកម្ម ឬអង្គភាពសាធារណៈណាមួយ។ យន្តការអេឌីអ (ADR) គឺអាចស្វែងរកបានយ៉ាងទូលាយក្នុងវិស័យទាំងឡាយដែលជាកង្វល់អ្នកប្រើប្រាស់ជាពិសេស ដូចជាសេវាហិរញ្ញវត្ថុ ធានាគារ និងធានារ៉ាប់រង។ អង្គភាពអេឌីអ (ADR) ទាំងឡាយអាចនាំយកកាត់ទាំងឡាយដែលនៅក្នុងជម្លោះមួយទៅដោះស្រាយដោយស្ម័គ្រចិត្ត។ ពួកវា គឺត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីផ្តល់ជាជម្រើសមួយ បើមិនដូច្នោះទេនីតិវិធីទាំងឡាយនឹងមានតម្លៃថ្លៃ និងចំណាយពេលយូរ។

តុលាការ

ដើម្បីពន្លឿនការដោះស្រាយនៃបណ្តឹងអ្នកប្រើប្រាស់ ដែលភាគច្រើនគឺមានទំហំតូច ប្រទេសខ្លះ បានបង្កើតតុលាការដោះស្រាយបណ្តឹងចំនួនទឹកប្រាក់តិច ឬអង្គជំនុំជម្រះ។ ទាំងនេះដោះស្រាយការ ទាមទារទាំងឡាយរហូតដល់កម្រិតពិដានជាក់លាក់ដែលខុសៗគ្នាក្នុងយុត្តាធិការខុសៗគ្នា និងអនុវត្តនីតិវិធីយ៉ាងសាមញ្ញ ថែមទាំងមិនសូវផ្លូវការជាងប្រព័ន្ធតុលាការបែបប្រពៃណីទាំងឡាយ។ បណ្តឹងតុលាការ ចំនួនទឹកប្រាក់តិចផ្តល់ដំណោះស្រាយដែលអាចសម្រេចបានមួយសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ ដើម្បី ទទួលបានសំណងនៃតម្លៃ និងបន្ទុកដែលសមាមាត្រជាងតម្លៃនៃការទាមទាររបស់ពួកគេ។

សម្រាប់ការទាមទារនៃចំនួនទឹកប្រាក់ច្រើន តុលាការអាចជាផ្លូវដែលសមរម្យបំផុតដើម្បីទទួលបានយុត្តិធម៌។ ប្រព័ន្ធតុលាការផ្តល់ជូននូវការអនុវត្តកាតព្វកិច្ចតាមច្បាប់ក្នុងកម្រិតកាន់តែច្រើន នៅពេលវាបានសម្រេច ជាមួយនឹង សក្តានុពលនៃសំណងកាន់តែខ្ពស់។ ទោះបីជាដូចនេះក្តី ប្រព័ន្ធតុលាការតម្រូវឲ្យមានការវិនិយោគគួរឲ្យកត់សម្គាល់ផងដែរ លើពេលវេលា និងហិរញ្ញវត្ថុដែលអ្នកប្រើប្រាស់ជាច្រើនជៀសចេញទៅវិញ។

តាមដំណើរការដោះស្រាយជម្លោះបីជួស៊ី (B2C) និងទទួលបានការសងថ្លៃខូចខាតគឺជារឿយៗមិនមែនខ្លីទេ ហើយទំនងជាតម្រូវឲ្យមានការទាក់ទងជាច្រើនដងនិងបន្តបន្ទាប់គ្នា វាគឺសំខាន់ដែលអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយដឹង ក្លាមៗអំពីស្ថានភាព និងដំណើរទៅមុខនៃពាក្យបណ្តឹងរបស់ពួកគេ។ នេះរួមបញ្ចូលការផ្តល់ព័ត៌មានថា តើការទាមទារគឺ ត្រូវបានដំណើរការពីប្រព័ន្ធខាងក្នុង បានសំដៅទៅអង្គភាពមួយផ្សេងទៀត និងតើការពិនិត្យនៅទីនោះចំណាយពេល ប៉ុន្មានថ្ងៃ តើមានជម្រើសណាមួយសម្រាប់ការដោះស្រាយជម្លោះ ជាអាទិ៍។

ការទាក់ទង (និងសន្ទនាកម្ម) ឆ្ពោះទៅការដោះស្រាយជម្លោះអាចកើតមានឡើងទាំងតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ និងតាមប្រព័ន្ធមិនមែនអនឡាញ។ ការផ្តល់មធ្យោបាយសន្ទនាកម្មតាមប្រព័ន្ធអនឡាញ ជាឧទាហរណ៍ តាមរយៈការ ឆ្លើយឆ្លងសារអេឡិចត្រូនិក និងការប្រជុំតាមប្រព័ន្ធកុំព្យូទ័រ បម្រើដើម្បីសម្រួលការដោះស្រាយជម្លោះជាពិសេសក្នុង រឿងក្តីទាំងឡាយដែលមានជាប់ទាក់ទិននឹងអ្នកប្រើប្រាស់បរទេសទាំងឡាយ ឬបើមិនដូច្នោះទេ ការចូលទៅប្រើប្រាស់ ភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់គឺពិបាក។

អភិបាលកិច្ច

អេស៊ីស៊ីកី (ACCP) ផ្តល់ជូនរចនាសម្ព័ន្ធអភិបាលកិច្ចដើម្បីធ្វើប្រតិបត្តិការ គោលការណ៍ណែនាំ អាស៊ានស្តីពីការដោះស្រាយជម្លោះបីជាន់ (B2C) ឆ្លងដែន ជាបន្តបន្ទាប់ ក្នុងចំណោមគោលការណ៍ណែនាំ ផ្សេងៗដើម្បីពិនិត្យតាមដានការអនុវត្ត និងស្វែងយល់នៃយន្តការដែលបានផ្តល់ដោយគោលការណ៍ណែនាំ ទាំងនេះ ថែមទាំងលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាពសន្សំមៗនៃដំណើរការរដ្ឋបាលទាំងឡាយនៅឯកម្រិតជាតិ។

តម្លាភាព និងការលើកកម្ពស់ការយល់ដឹង

ដើម្បីធ្វើឲ្យយន្តការដូចដែលបានពិពណ៌នាដោយគោលការណ៍ណែនាំទាំងនេះមានប្រយោជន៍ និងមានអត្ថន័យ វាគឺចាំបាច់ដែលមិនត្រឹមតែភ្នាក់ងារ និងសមាគមអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ ប៉ុន្តែអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយផងដែរ និង ធុរកិច្ចផ្ទាល់ខ្លួនឯងគឺបានទទួលព័ត៌មាននៃអត្ថិភាពរបស់វា និងយល់យ៉ាងច្បាស់ពីនីតិវិធីស្តង់ដារដែលអាចអនុវត្តបាន។ វាគឺជាជម្រើសមួយដើម្បីធ្វើឲ្យប្រាកដថា នេះគឺសំដៅទៅយន្តការលើគេហទំព័រនៃអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចជាតិក្នុងអេស៊ីម អេស (AMS) នីមួយៗ និងលើកកម្ពស់ការយល់ដឹងតាមរយៈសម្ភារព័ត៌មាន និង/ឬយុទ្ធនាការដែលត្រូវបានដាក់ គោលដៅទាំងឡាយ។ វាក៏គួរតែមានរបត់ព័ត៌មានយ៉ាងទៀងទាត់ជាមួយនរណាដែលបានប្រើប្រាស់យន្តការនោះរួចហើយ ដើម្បីយល់ពីកម្រិតនៃការពេញចិត្តរបស់ពួកវាជាមួយដំណើរការ ថែមទាំងលទ្ធផលទាំងឡាយ។

ការចាត់ចែងធនធាន និងការកសាងសមត្ថភាព

ប្រព័ន្ធដោះស្រាយជម្លោះណាក៏ដោយ មិនគួរផ្តល់លទ្ធផលជាបន្ទុកហិរញ្ញវត្ថុ សម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ ទេ។ ហេតុដូច្នេះនេះ វាគឺសំខាន់ដែលភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយរក្សាចំណាយដែលត្រូវទទួលបានបន្ទុកដោយ អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយក្នុងជម្លោះមួយក្នុងកម្រិតអប្បបរមា ដែលធ្វើឲ្យប្រាកដថាអ្នកប្រាស់ទាំងឡាយដឹង និងយល់ ព្រមទទួលយកចំណាយណាមួយដែលអាចកើតមាន។ នេះមានន័យថាប្រសិនបើអាចធ្វើបាន ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ និង មនុស្សជាក់លាក់ទាំងឡាយចាំបាច់ត្រូវបម្រុងទុកដោយអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចទាំងឡាយដើម្បីគ្រប់គ្រងប្រព័ន្ធដោះស្រាយ ជម្លោះឆ្លងដែនមួយដែលអាចប្រព្រឹត្តទៅបាន និងអាចអនុវត្តបាន។ ធនធានទាំងឡាយចាំបាច់ត្រូវកេណ្ឌប្រមូលផងដែរ

ដើម្បីពង្រឹងប្រព័ន្ធ និងសមត្ថភាពជាតិដើម្បីភ្ជាប់យ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាពក្នុងយន្តការឆ្លងដែនមួយ។ ការប្រមូលត្រៀមទុក និងការធ្វើមជ្ឈការនៃធនធានទាំងឡាយដើម្បីដំណើរការជាបន្ទាប់ដោយអេស៊ីមអេស (AMS) អាចត្រូវបានពិចារណា ក្នុងរយៈពេលវែង។

ការអភិវឌ្ឍស្តង់ដារអប្បបរមា

ជាមួយទស្សនៈភ្លោះទៅការសង្កេតពេលវេលា តម្លាភាព និងដំណើរការស្របច្បាប់ក្នុងការវាយតម្លៃ និងការ ដោះស្រាយជម្លោះបីជួស (B2C) ឆ្លងប្រទេសទាំងឡាយ អេស៊ីមអេស (AMS) អាចពិចារណាអភិវឌ្ឍស្តង់ដារអប្បបរមា មួយចំនួនដែលអាចធ្វើឲ្យវាងាយស្រួលសម្រាប់ទាំងអ្នកប្រើប្រាស់ និងធុរកិច្ចដើម្បីយកយន្តការដោះស្រាយជម្លោះឆ្លង ដែនដែលអាចស្វែងរកបានមកប្រើប្រាស់។ ក្នុងចំណោមយន្តការផ្សេងៗ នេះអាចទាក់ទិននឹងការព្រមព្រៀងលើពេល វេលាដំណើរការស្តង់ដារមួយសម្រាប់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចខុសៗគ្នានៅក្នុង និងឆ្លងយុត្តាធិការទាំងឡាយ។ ការផ្លាស់ ប្តូរជាបន្តបន្ទាប់លើនីតិវិធីដែលអាចអនុវត្តបានទាំងឡាយក្នុងអេស៊ីមអេស (AMS) ជាឧទាហរណ៍តាមរយៈអេស៊ីស៊ីកី (ACCP) អាចជួយកសាងការយល់ដឹងទៅវិញទៅមក និងលើកកម្ពស់ការសម្របសម្រួលនៃនីតិវិធីទាំងឡាយ ស្រប តាមការអនុវត្តអន្តរជាតិ និងតំបន់ទាំងឡាយ។

ការតាមដាន និងការពិនិត្យ & ការវាយតម្លៃពាក្យបណ្តឹង

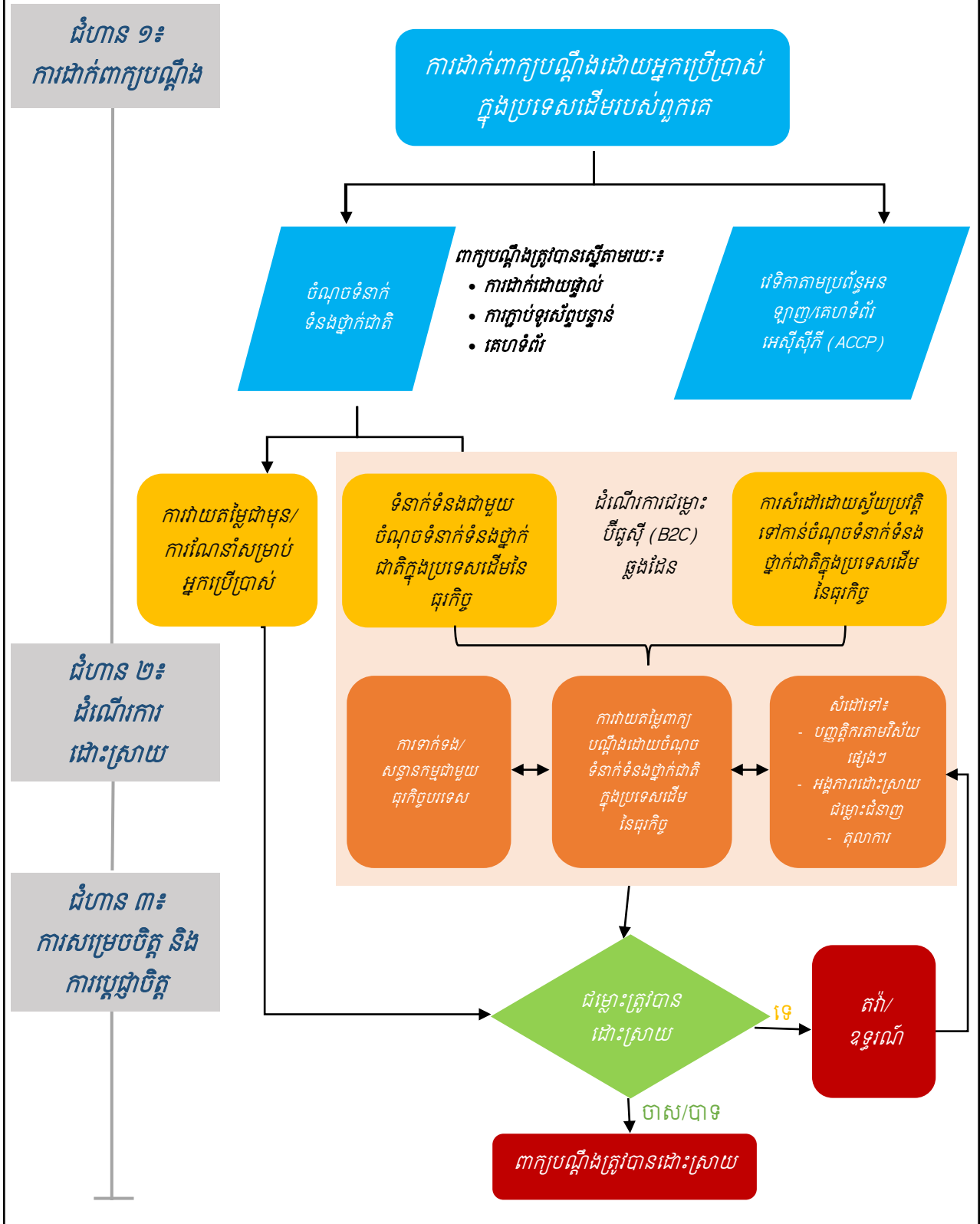
អេស៊ីមអេស (AMS) អាចសម្រេចការរៀបចំលើប្រព័ន្ធរួមមួយដើម្បីតាមដានពាក្យបណ្តឹង និងការទាមទារទាំង ឡាយ។ ក្រៅពីការបង្កើនសក្តិសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធភាពនៃការដោះស្រាយជាមួយជម្លោះអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ ប្រព័ន្ធ បែបនេះផ្តល់ការវាយតម្លៃ និងភស្តុតាងលើកង្វល់អ្នកប្រើប្រាស់គន្លឹះទាំងឡាយ និងការធ្វើធុរកិច្ចសំខាន់ៗ។ ប្រព័ន្ធផ្ទុក ទិន្នន័យ (database) រួមគ្នាអាចជួយចង្អុលផ្នែកទាំងឡាយជូនអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចទាំងឡាយឲ្យពួកគេអាចចាំបាច់ ផ្ដោតការយកចិត្តទុកដាក់ និងធនធានរបស់ពួកគេ។ ការធ្វើបែបនេះបាននាំឲ្យគោលនយោបាយ និងសកម្មភាពតស៊ូមតិ ចុះសម្រុងនឹងតម្រូវការនៃអ្នកប្រើប្រាស់ និងថាមវន្តនៃទីតាំងទីផ្សារ។ នាពេលជាមួយគ្នានេះ វាមានការតាមដានជាបន្ត បន្ទាប់ដើម្បីពិនិត្យថាតើអ្នកប្រើប្រាស់ទាំងឡាយ និងធុរកិច្ចទាំងឡាយពេញចិត្តជាមួយដំណើរការទេ ហើយលទ្ធផល ទាំងឡាយនៃការដោះស្រាយជម្លោះដែលត្រូវបានសម្រួលអាចជួយធ្វើឲ្យប្រព័ន្ធខ្លួនវាប្រសើរឡើងជាបន្តបន្ទាប់។

ពាក្យបណ្តឹងដែលត្រូវបានដំណើរការគួរត្រូវបានតាមដានលើមូលដ្ឋាន ‘ផ្សាយផ្ទាល់’ ដូច្នេះរៀងរាល់ការអភិវឌ្ឍ ក្នុងរឿងក្តីគឺត្រូវបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពជាក់ស្តែងក្នុងប្រព័ន្ធ។ បន្ថែមពីនេះ គោលនយោបាយឯកជនភាពនៃប្រទេសដែល ប្រមូលទិន្នន័យអំឡុងពេលដំណើរការគួរតែត្រូវបានបង្ហាញ ដើម្បីធ្វើឲ្យប្រាកដថាពួកគេគឺត្រូវបានដំណើរការដូចដែល ត្រូវបានអនុញ្ញាតតាមច្បាប់។ លើសពីនេះទៀត ទិន្នន័យគួរត្រូវបានរក្សាទុកសម្រាប់រយៈពេលត្រឹមតែបានអនុញ្ញាត ស្របតាមច្បាប់ក្នុងប្រទេសដែលប្រមូលទិន្នន័យទាំងនេះ។

ភាពជាដៃគូ

យន្តការឆ្លងដែនអាចចាប់ផ្តើមជាមួយកិច្ចសហប្រតិបត្តិការមួយរវាងសមាជិកអេស៊ីស៊ីកី (ACCP) ប៉ុន្តែអាច សន្សឹមៗត្រូវបានពង្រីកទៅកាន់អ្នករួមចំណែកផ្សេងៗថែមទៀតដែរ។ ការពង្រីកអាចចែកជាពីរ៖ ទីមួយ ការពង្រីក ឱកាសសម្រាប់អង្គភាពបន្ថែមទាំងឡាយក្នុងអេស៊ីមអេស (AMS) ដើម្បីយកយន្តការឆ្លងដែនមកប្រើប្រាស់ ទីពីរ ការអនុញ្ញាតឲ្យការប្រាស្រ័យទាក់ទងទៅវិញទៅមក ជាមួយអាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ចទាំងឡាយ ក្រៅពីតំបន់អាស៊ាន។ អេស៊ីស៊ីកី (ACCP) អាចជាពិសេសរុករកកិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយ បណ្តាញអ្នកអនុវត្តកិច្ចការពារអ្នកប្រើប្រាស់ អន្តរជាតិ (អាយធីន (ICPEN)) ដែលអាចផ្តល់ការចូលប្រើប្រាស់ និងកិច្ចសហប្រតិបត្តិការសម្រួលជាមួយយុត្តាធិការ បន្ថែមទាំងឡាយ។

ការដាក់ និងដំណើរការពាក្យបណ្តឹងបីធុស្សី (B2C) ឆ្លងដែន





www.asean.org
www.aseanconsumer.org