



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### Appendix

เอกสารฉบับที่เขียนขึ้นเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติเพื่อการรับรอง ระหว่างบริษัท Thai International Certified Assessment Co., Ltd. และผู้ที่ขอรับการรับรอง

#### ส่วนที่ 1

##### 1. กฎทั่วไป

- 1.1 Thai International Certified Assessment Co., Ltd. มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดการรับรองระบบมาตรฐาน ภายใต้กฎเกณฑ์ของนานาชาติ และเป็นไปตามที่หน่วยงานรับรองระบบ (Accreditation Body) กำหนด
- 1.2 การดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. กำหนดจะเกิดขึ้นระหว่าง Thai International Certified Assessment Co., Ltd กับบุคคลผู้ที่ลงนามในเอกสารสัญญา (Proposal)
- 1.3 คำจำกัดความ

Multi-site คือ คือ องค์กรที่มีสาขา หรือสำนักงานที่แยกไปจากส่วนกลาง ซึ่งกิจกรรมในการวางแผน, การควบคุม หรือการจัดการขึ้นอยู่กับส่วนกลางไม่ว่าจะทั้งหมด หรือบางส่วนโดยแต่ละส่วนอาจไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อเดียวกันแต่มีความเชื่อมโยงกันทางกฎหมาย หรือสัญญาที่เกิดขึ้นระหว่างกันเดียวกัน แต่ส่งผลให้สาขาทั้งหมดมีระบบการจัดการคุณภาพเป็นรูปแบบเดียวกันเหมือนกัน ซึ่งต้องมีการดำเนินระบบอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างของ Multi-site เช่น Franchises, โรงงานที่มี Sale Office แยกออกมา, บริษัทที่มีหลายสาขา

Virtual Site คือ ที่ตั้งของลูกค้าซึ่งทำให้เกิดสินค้าหรือบริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ได้มีที่ตั้งจริง โดย Virtual site อาจเป็นเพียงเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวที่อยู่กับอินเทอร์เน็ต หรืออาจเป็นเพียงพื้นที่บนเว็บไซต์หรือเว็บไซต์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตก็ได้ แต่การทำงานที่ผ่านเครือข่ายของคอมพิวเตอร์โดยอยู่ในสถานที่ที่ตั้งจริงไม่ถือว่าเป็น Virtual Site เช่น Warehouse, โรงงาน, ห้อง Lab หรือ การซ่อมบำรุง

Temporary Site คือ สถานที่อื่น ๆ ซึ่งนอกเหนือจากองค์กรที่ขอการรับรองระบบ โดยมีการดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายการรับรองในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งการบริหารงานอาจเป็น site ที่ทำการบริหารงานเชิงโครงการขนาดใหญ่ หรืออาจเป็นที่ตั้งของ site ที่ใช้ในกิจกรรมการบริหารขนาดเล็ก ซึ่งต้องจัดรวมอยู่ในโปรแกรมการตรวจประเมิน การไปตรวจระบบงานใน site มีจุดประสงค์เพื่อเป็นการประเมินความเสี่ยง ของระบบที่อาจก่อให้เกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น site ก่อสร้างที่มีการนำระบบการจัดการคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมไปใช้ และเป็นยืนยันถึงกิจกรรมส่วนหนึ่งของ Site งานหลักที่มีการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพและสิ่งแวดล้อม แต่ไม่ใช่เพื่อรับรอง Temporary-Site ดังกล่าว

##### 2. การให้บริการ

- 2.1 บริษัท Thai International Certified Assessment Co., Ltd. มีการให้บริการดังนี้
  - a. การรับรองระบบคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, ความปลอดภัย และอื่นๆ ที่เป็นไปตามมาตรฐานนานาชาติกำหนด
  - b. การทำ Pre-Assessment, Second Party Audit และการอบรม ซึ่งการดำเนินการทั้งหมดจะไม่ส่งผลกระทบต่อตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบ ที่ทำให้การรับรองนั้นง่ายขึ้นหรือเป็นการเตรียมการเพื่อการรับรอง
    - Pre-Assessment คือ การตรวจประเมินก่อนที่จะตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบ โดยขั้นตอนการดำเนินการ เหมือนกับการตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบแต่ไม่มีการตัดสินใจให้การรับรอง
    - Second Party Audit คือการตรวจประเมินในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร เช่น ในฐานะลูกค้าหรือผู้ว่าจ้าง โดยใช้หลักเกณฑ์ตามที่ลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างต้องการ โดยไม่มีการตัดสินใจให้การรับรองเช่นกัน



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

- การอบรม คือ บริการด้านการฝึกอบรมทั้งหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบ และไม่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบ สำหรับหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบจะไม่เป็นการให้คำปรึกษาหรือช่วยในการจัดระบบ
- การดำเนินการตามข้อที่ 2.1 a. จะมีการกำหนดช่วงเวลาและแจ้งต่อผู้ขอการรับรองเพื่อให้เห็นสอดคล้องกันทั้ง 2 ฝ่าย
- 2.2 ช่วงเวลาสำหรับการตรวจรับรองกำหนดดังนี้
- a. Initial Audit (หรือ Registration Audit) คือ การตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบ โดยการตรวจประเมินจะแบ่งออกเป็น 2 Stage คือ 1st Stage Audit และ 2nd Stage Audit โดยการทำ 1st Stage Audit มีจุดประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการของลูกค้านับเบื้องต้นโดยเป็นประเมินเอกสาร ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง (on-site) และ 2nd Stage มีจุดประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติตามระบบของลูกค้าโดยการตรวจประเมินความสอดคล้องของการปฏิบัติ ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง (on-site) เช่นกัน
  - b. Surveillance Audit คือ การตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ จะดำเนินการทุกปี โดยช่วงเวลาในการเข้าตรวจประเมินจะเป็น 6 เดือนครั้งหรือปีละครั้ง ขึ้นอยู่กับการตกลงระหว่าง Thai International Certified Assessment Co., Ltd. และผู้ขอการรับรองระบบ และสามารถเปลี่ยนแปลงช่วงเวลาดังกล่าวได้เมื่อครบรอบ 1 ปีของการตรวจประเมิน
  - c. Renewal Audit คือ การ ตรวจประเมิน ใหม่หลังจากครบรอบของการตรวจประเมิน ตามที่กำหนดในระเบียบปฏิบัติของ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. โดยต้องทำก่อนใบรับรองจะหมดอายุ
  - d. Special Audit คือ การ Audit ที่ไม่เป็นประจำ เป็นการตรวจประเมินที่ไม่เป็นไปตามช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเกิดจากการพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขั้นร้ายแรง, การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารอย่างมาก, มีข้อร้องเรียนจากผู้เกี่ยวข้องกับบริษัท หรือ อื่นๆ ตามที่กำหนดในระเบียบปฏิบัติของ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. ซึ่งต้องมีการเพิ่มค่าตรวจรับรองตามเวลาที่ใช้ในการตรวจประเมินดังกล่าว
- 2.3 เพื่อให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างสมบูรณ์ และมีความเห็นที่สอดคล้องกันทั้งสองฝ่ายหลังจากการตรวจประเมิน Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะมีการทำรายงานเสนอต่อผู้ขอรับการรับรอง ซึ่งเนื้อหาจะเป็นการบอกถึงจุดแข็ง และเน้นถึงจุดอ่อนเพื่อให้องค์กรปรับปรุงนำไปสู่การพัฒนา โดยรายงานดังกล่าวจะไม่ใช้การตัดสินผลเพื่อการรับรอง และสามารถคัดลอกรายงานได้ภายในบริษัทเท่านั้น
- 2.4 การดำเนินการให้การรับรอง, การรักษาระบบ, การระงับ และการเพิกถอน ให้ปฏิบัติตามกฎของ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. เท่านั้น
3. คุณสมบัติของผู้ยื่นขอการรับรอง
- 3.1 มีการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) อย่างน้อย 1 ครั้ง และทำการทบทวนระดับบริหาร (Management Review) ก่อนที่จะขอการรับรอง กรณี Multi-site ต้องมีการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) และทำการทบทวนระดับบริหาร (Management Review) ทุก site ที่ขอการรับรอง และต้องมีข้อมูลการดำเนินงานของ site ทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง
  - 3.2 เตรียมเอกสารและข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องประชุม, อุปกรณ์ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมิน ตามที่ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. ร้องขออนอกจากนี้ผู้ขอการรับรองต้องเตรียมตัวแทนเพื่ออธิบายหรือนำทางในการตรวจประเมินด้วย
  - 3.3 ลูกค้าต้องให้คณะผู้ประเมินสามารถเข้าถึงทุกกระบวนการและพื้นที่ในการตรวจประเมินเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของการตรวจประเมิน
  - 3.4 ผู้ขอการรับรองมีหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยให้คณะผู้ประเมินโดยปฏิบัติเทียบเท่ากับพนักงานในองค์กร
  - 3.5 ถ้าผู้ขอการรับรองต้องการยกเลิกหลังจากที่มีการเซ็นใน Proposal แล้วต้อง



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

- a. แจ้งให้ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. ทราบก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 4 อาทิตย์ ถ้าไม่เช่นนั้น Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะเก็บค่าใช้จ่าย 25% จากใบเสนอราคาทั้งหมด
  - b. แจ้งให้ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. ทราบก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 2 อาทิตย์ ถ้าไม่เช่นนั้น Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะเก็บค่าใช้จ่าย 50% จากใบเสนอราคาทั้งหมด
4. ค่าใช้จ่ายและการจ่ายเงิน
    - 4.1 ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นสำหรับการรับรองระบบให้เป็นไปตามที่กำหนดในใบเสนอราคา และสำหรับการ Surveillance Audit และ Renewal Audit จะคิดค่าใช้จ่ายโดยใช้ราคาพื้นฐานที่กำหนดในใบเสนอราคา
    - 4.2 ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจาก Special Audit จะไม่รวมกับค่าใช้จ่ายจากการตรวจประเมินรอบปกติ
    - 4.3 การเสนอราคาและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะเปลี่ยนทันทีเมื่อพบว่าข้อมูลในใบสมัครไม่ตรงกับความเป็นจริงขององค์กรที่ขอรับการรับรอง
    - 4.4 การตรวจประเมินจะเกิดขึ้นเมื่อมีการจ่ายค่าสมัครแล้ว โดยวันเวลาเป็นไปตามที่กำหนดในข้อ 2.1
    - 4.5 ถ้าไม่มีการจ่ายเงินตามที่กำหนด Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. มีสิทธิในการระงับ หรือ เพิกถอนใบรับรอง
  5. ผู้ให้การรับรอง
    - 5.1 ถ้าในระหว่างการตรวจประเมิน Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. ถูกขัดขวางการทำงานซึ่งพิสูจน์แล้วว่าเกิดจากการกระทำของผู้ขอการรับรอง และส่งผลให้ไม่สามารถตรวจประเมินต่อได้ ผู้ขอการรับรองต้องเสียค่าใช้จ่ายเทียบเท่ากับกิจกรรมที่ดำเนินการไปแล้ว
    - 5.2 เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะไม่รับผิดชอบสำหรับบริการที่ผู้ขอการรับรองเรียกร้องมาในการยื่นสัญญา (Proposal) ครั้งแรก
  6. ข้อจำกัดในด้านความรับผิดชอบด้านการเงิน หรือการชดเชยความเสียหาย (เมื่อเกิดความเสียหายจากการตรวจประเมินให้แจ้งภายใน 45 วันทำการ)
    - 6.1 Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นเฉพาะส่วนที่พิสูจน์แล้วว่าเป็นการกระทำที่จากความประมาทของผู้ให้การรับรองเท่านั้น
    - 6.2 จะไม่รับผิดชอบความเสียหายอันเกิดจากสภาพความเสี่ยงในอดีตของลูกค้า จนส่งผลถึงความเสียหายในปัจจุบัน โดยที่ลูกค้าไม่มีการป้องกันไว้หรือไม่แจ้งต่อผู้ตรวจประเมิน
    - 6.3 Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะไม่รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ขอการรับรองไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
    - 6.4 Thai International Certified Assessment Co., Ltd. ไม่ใช่วิษัทผู้ประกันความเสียหายของบริษัทไม่ว่าจะเป็นความสูญเสียในทรัพย์สินหรือการดำเนินการ ดังนั้นในกรณีดังกล่าวให้ผู้ขอการรับรองร้องขอต่อบริษัทประกันที่เหมาะสม
    - 6.5 Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะไม่รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดจากการที่สูญเสียลูกค้า หรือการสูญเสียกำไรของบริษัท เพราะการรับรองเป็นการรับรองระบบการจัดการเท่านั้นไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาผลการดำเนินงานของบริษัท



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### 7. การจัดเก็บเอกสาร

Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะเก็บบันทึกทั้งหมดที่เกิดจากการตรวจประเมิน โดยรักษาอย่างเป็นความลับตามระยะเวลาที่กำหนด โดยเวลาในการจัดเก็บดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อการเรียกร้องของ Accreditation Body ด้วย ข้อมูลทั้งหมดจะได้รับการเผยแพร่ได้ก็ต่อเมื่อมีปฏิบัติตามแนวทางที่ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. กำหนดไว้เท่านั้น

อนึ่งถ้าผู้ขอการรับรองต้องการให้มีการเก็บบันทึกนานกว่าระยะเวลาที่กำหนด และเกิดค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มเติม ผู้ขอการรับรองจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด

### ส่วนที่ 2

Thai International Certified Assessment Co., Ltd. มีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติเพื่อการรับรอง โดยใช้แนวทางของมาตรฐานสากลเป็นเกณฑ์และสอดคล้องต่อระเบียบปฏิบัติของ Accreditation Body ดังนี้

### ทั่วไป

1. Thai International Certified Assessment Co., Ltd. เป็นผู้ให้บริการสำหรับการรับรองระบบการจัดการคุณภาพ, สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานนานาชาติ รวมถึงดำเนินการในเรื่องของ การทำ Second Party Audit, Pre-Assessment และการอบรม ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวต้องไม่มีผลทำให้การตรวจรับรองง่ายขึ้นหรือเกิด Conflict of interest ขึ้น การดำเนินการทั้งหมดจะกระทำโดย Thai International Certified Assessment Co., Ltd. หรือผู้ที่ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. แต่งตั้งตามขั้นตอนที่กำหนด ทั้งในการรับรองระบบ, รักษาระบบ, รับรองระบบซ้ำ, ขยายขอบข่าย, ลดขอบข่าย, การระงับ, การเพิกถอน และอื่นๆ ตามระเบียบการปฏิบัติของ Thai International Certified Assessment Co., Ltd.
2. Thai International Certified Assessment Co., Ltd. มีการกำหนดผังองค์กรที่แสดงเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่รับผิดชอบรวมถึงเอกสารที่แสดงถึงสถานะทางกฎหมาย ที่สามารถขอให้เปิดเผยต่อสาธารณะชนได้
3. ผู้ขอการรับรองสามารถเข้าถึงข้อมูลที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณะชนได้ เช่น ข้อมูลการให้บริการ, บริษัทที่ได้การรับรอง, การบวนการตรวจประเมิน จากการสอบถามโดยตรงมายังแผนกบริการลูกค้าหรือสามารถตรวจสอบจาก website ที่เป็นทางการ <http://www.ticacert.com>

### การรับรอง

#### 1. ทั่วไป

- 1.1 เพื่อให้เกิดการรับรองระบบ ผู้ขอการรับรองต้องมีการกำหนด, รักษา รวมถึงการจัดทำเป็นเอกสารของระบบการบริหารให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และสามารถแสดงข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. เรียกร้องได้ กรณี Multi-site ต้องดำเนินการในทุก site ที่ขอการรับรอง เพื่อให้เกิดการจัดทำแผนการตรวจประเมินและการกำหนดบุคคลที่จะเข้าไปตรวจประเมินได้อย่างเหมาะสม
- 1.2 การตรวจประเมินจะดำเนินการเฉพาะขอบข่ายและ Site ที่ผู้ขอการรับรองแจ้งมาในใบสมัครเท่านั้น และการรับรองก็เป็นเฉพาะขอบข่ายและ Site ดังกล่าว ถ้าพบว่าผู้ขอการรับรองแจ้งข้อมูลมาไม่เป็นจริงจะต้องมีการดำเนินการใหม่ทั้งหมดตั้งแต่ต้น
- 1.3 ผู้ขอการรับรองต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. กำหนดขึ้น ถ้าพบว่าผู้ขอการรับรองไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ หรือพบว่าเกิด Major NC อันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหลัก เกณฑ์ ไม่ว่าจะในช่วงเวลาใดก็ตาม Thai International Certified Assessment Co., Ltd. สามารถหยุดการรับรองได้ทันที



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### 2. การสมัคร

เมื่อผู้ขอการรับรองยื่นใบสมัครที่สมบูรณ์มายัง Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. แล้ว (สำหรับกรณี Multi-site ผู้ขอรับการรับรองต้องแจ้งข้อมูลเพื่อเติมเกี่ยวกับ Central Office (สำนักงานส่วนกลาง) และ site ที่เกี่ยวข้องในการขอการรับรองมาทั้งหมด ถ้าขอขยายแตกต่างในแต่ละ site ให้ระบุอย่างชัดเจน)

Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะส่งเอกสารสัญญา (Proposal) รวมถึงข้อปฏิบัติระหว่าง Thai International Certified Assessment Co., Ltd. และผู้ขอรับการรับรอง (Appendix) ให้ผู้ที่มีอำนาจเซ็นชื่อในเอกสารสัญญา (Proposal) โดยจะต้องเป็นผู้มีอำนาจลงนามตามเอกสารจดทะเบียนนิติบุคคลหรือบุคคลที่บริษัทฯ ได้มีการมอบอำนาจในการดำเนินการได้ ซึ่งต้องมีหนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้งประทับตราเครื่องหมายของบริษัทอย่างถูกต้อง หลังจากผู้ขอการรับรองเซ็นชื่อยอมรับในเอกสารสัญญา (Proposal)

จากนั้น Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะดำเนินการในขั้นต่อไป โดยหัวหน้าผู้ตรวจประเมินที่เป็นผู้รับผิดชอบการตรวจประเมินดังกล่าวจะกำหนดแผนการตรวจประเมิน, คณะผู้ตรวจประเมิน รวมถึงผู้เชี่ยวชาญ ถ้ากรณีที่ไม่สามารถให้การรับรองได้ Thai International Certified Assessment Co., Ltd จะปฏิเสธการรับรอง โดยให้แจ้งลูกค้าและไม่ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป รวมถึงจัดเก็บข้อมูลขององค์กรที่ร้องขอเพื่อสามารถสลับได้ตามกำหนด

### 3. การตรวจประเมินเพื่อรับรอง

เมื่อผลการตรวจประเมินระบุว่าผู้ขอการรับรองมีการปฏิบัติและรักษาระบบได้สอดคล้องตามข้อกำหนดต่าง ๆ สำหรับกรณี Multi-site ต้องปฏิบัติและรักษาระบบได้สอดคล้องตามข้อกำหนดในทุก site และมีการตัดสินผลว่าสามารถให้การรับรองได้ จะมีการแจ้งให้ผู้ขอการรับรองทราบและออกใบรับรอง ซึ่งใบรับรองจะคงอยู่ได้เมื่อผลจากการตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ ระบุถึงความสอดคล้องที่มีต่อข้อกำหนดเช่นกัน กรณีพบความไม่สอดคล้องใน site ใด site หนึ่งในองค์กรที่เป็น Multi-site องค์กรไม่สามารถตัด site ดังกล่าวออกจากการรับรองได้ โดยการตรวจประเมินเพื่อรับรองแบ่งการตรวจประเมินเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

#### การตรวจประเมินขั้นที่ 1 (1st Stage Registration Audit) จุดประสงค์เพื่อ

1. ประเมินเอกสาร
2. ประเมิน ณ สถานที่ปฏิบัติ เพื่อพิจารณาความพร้อมทางด้านทรัพยากร ความสามารถของผู้ขอการรับรองและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับการตรวจประเมินขั้นที่ 2
3. ทำความเข้าใจระบบการจัดการ, การดำเนินงาน, กระบวนการ, อุปกรณ์ที่ใช้, ระดับของการควบคุมโดยเฉพาะกรณีที่มีหลายพื้นที่ ทำให้ได้มาซึ่งได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายของระบบการบริหารจัดการของผู้ขอการรับรองเพื่อใช้ในการพิจารณาวางแผนการตรวจประเมินขั้นตอนที่ 2

#### หัวข้อหลักในการตรวจประเมินขั้นที่ 1 (1st Stage Audit) ให้ครอบคลุมดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ขอการรับรอง
2. ความสอดคล้องต่อข้อกำหนด ของเอกสารและบันทึก ที่เกี่ยวข้อง
3. ความเหมาะสมของนโยบาย, เป้าหมาย, และแนวทางที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. ความเข้าใจในข้อกำหนดและการระบุ Key performance หรือ Significant Aspects ที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายและการดำเนินงานของระบบการจัดการ
5. เก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของผู้ขอการรับรองรวมถึงการได้รับใบอนุญาตต่างๆ



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

6. ประเมินการตรวจประเมินภายใน และการทบทวนของฝ่ายบริหารว่าสอดคล้องต่อระบบที่กำหนดขึ้น และพร้อมรับการตรวจประเมินในขั้นตอนถัดไปหรือไม่
7. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

หมายเหตุ :- การตรวจประเมินขั้นที่ 1 ที่สถานที่ปฏิบัติงานให้ดำเนินการตามขั้นตอนเต็มรูปแบบเหมือนกับการตรวจประเมินขั้นที่ 2

### การดำเนินการหลังการตรวจประเมินขั้นที่ 1 (1st Stage Audit)

1. ระบุปัญหาที่พบ (Finding) รวมทั้งจุดที่อาจไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดและเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจประเมินขั้นที่ 2 โดยจัดทำเป็นเอกสารเพื่อแจ้งให้กับผู้ขอการรับรอง
2. สรุปผลของการตรวจประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินขั้นที่ 1 (1st Stage Audit) และสามารถเข้าสู่การตรวจประเมินในขั้นที่ 2 (2nd stage Audit) หรือไม่
3. กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการเกิดขึ้นในระหว่างการตรวจประเมินขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ต้องมีการปรับเปลี่ยนการตรวจประเมินในขั้นที่ 2 โดยอาจมีการตรวจประเมินเพิ่มในบางส่วน หรือยกเลิกการตรวจประเมินขั้นที่ 1 และดำเนินการใหม่
4. การกำหนดระยะเวลาในการตรวจประเมิน ระหว่างขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ไม่เกิน 90 วัน แต่หากเป็นความต้องการของผู้ขอการรับรองหรือกรณีไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทัน ให้ดำเนินการตรวจประเมินในขั้นที่ 1 ใหม่

**การตรวจประเมินขั้นที่ 2 (2nd Stage Registration Audit)** มีจุดประสงค์เพื่อประเมินการนำระบบการจัดการไปปฏิบัติรวมถึงประสิทธิผลที่ได้รับ ต้องประกอบด้วย

1. หลักฐานของการเป็นไปตามข้อกำหนดทั้งหมด
2. ผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก
3. ผลการดำเนินงานตามกฎหมาย
4. การดำเนินการในการควบคุมกระบวนการ
5. ผลการตรวจประเมินภายใน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร
6. ความเชื่อมโยงระหว่าง
  - 6.1 ข้อกำหนด นโยบาย ผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่สอดคล้องกับความคาดหวังของมาตรฐานหรือกฎหมาย
  - 6.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ, ความรู้ความสามารถของบุคลากร, การดำเนินงานรวมถึงข้อมูลผลการดำเนินงานและผลสรุปการประเมินภายใน
7. ความมีส่วนร่วมของผู้บริหารต่อการทำระบบบริหารจัดการ

### การดำเนินการหลังการตรวจประเมินขั้นที่ 2 (2nd Stage Registration Audit)

กรณีที่มีการให้ข้อบกพร่อง (Non-Conformity) ให้ ดำเนินการดังนี้

1. แจ้งผู้ขอการรับรองเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยต้องวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดการแก้ไขที่ต้นเหตุเพื่อขจัดข้อบกพร่อง และแจ้งกลับมายัง Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. พร้อมหลักฐานการดำเนินการตามเวลาที่กำหนด โดยต้องส่งการแก้ไขครั้งแรกภายใน 30 วัน และส่งหลักฐานเพิ่มเติมภายใน 60 วัน นับจากวันที่ตรวจประเมิน
2. Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. ทบทวนการแก้ไข สาเหตุ และมาตรการการแก้ไขว่ายอมรับได้หรือไม่ รวมถึงการทวนสอบประสิทธิผลของการแก้ไข และหลักฐาน
  - 2.1 กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องสำคัญ (Major NC) การทวนสอบการแก้ไขให้ดำเนินการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานโดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

- 2.2 กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องย่อย (Minor NC) การทวนสอบการแก้ไขให้พิจารณาจากเอกสารได้ แต่ถ้ามีความจำเป็นก็สามารถทวนสอบที่สถานที่ปฏิบัติงานได้เช่นกันโดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
- 2.3 ถ้าลูกค้าไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ภายใน 6 เดือนให้ ตรวจประเมินในขั้นที่ 2 ใหม่อีกครั้ง นอกจากลูกค้าแจ้งขอยกเลิกการรับรองอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรถือเป็นสิ้นสุดการดำเนินการขององค์กร
- 2.4 รวบรวมข้อมูลหลักฐาน วิเคราะห์ สรุปผลการตรวจประเมินส่งให้คณะกรรมการตัดสินใจเพื่อการรับรอง

#### 4. ใบรับรอง

ในการออกใบรับรองและการเรียกคืนให้ดำเนินการดังนี้

- a. Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะออกใบรับรองโดยมีเนื้อหาตามที่ตกลงไว้กับองค์กรผู้ขอการรับรอง ถ้ามีการออกใบรับรองให้ใหม่ต้องคืนใบรับรองเดิม
- b. ในใบรับรองจะมีการกำหนดวันหมดอายุของการรับรองไว้ และจะมีการออกใหม่เมื่อครบกำหนดและมีการตรวจประเมินพร้อมปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

#### 5. การใช้ ใบรับรอง/ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง

ในการรับรองระบบ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะเป็นผู้อนุญาตให้ผู้ขอการรับรองสามารถใช้ ใบรับรอง/ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดในใบรับรอง โดยยึดหลักการปฏิบัติตาม คู่มือการใช้งานเครื่องหมายรับรองระบบขอบริษัท Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. ซึ่งได้ส่งให้ทางผู้ขอการรับรองพร้อมกับใบรับรอง ถ้าผู้ขอการรับรองมีการใช้ Mark / Logo / ชื่อของหน่วยรับรองระบบ (Accreditation Body) ให้ปฏิบัติตามกฎของหน่วยรับรองระบบ (Accreditation Body) นั้น ถ้าผู้ขอการรับรองใช้ ใบรับรอง/ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง ไม่เหมาะสม Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. สามารถดำเนินการระงับ หรือ เพิกถอนการรับรองได้ ในกรณีมีการแก้ไขใบรับรองจะมีการแจ้งให้สาธารณชนทราบ

หนึ่งการตรวจสอบความถูกต้องและสถานะใบรับรองสามารถตรวจสอบได้โดยการสอบถามข้อมูลโดยตรงมายังแผนกบริการลูกค้าของบริษัท หรือสามารถตรวจสอบจาก website ที่เป็นทางการ <http://www.ticacert.com> การแอบอ้างใช้ ใบรับรอง/ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง เป็นการกระทำที่ผิดสามารถฟ้องร้องได้ตามกฎหมาย

#### 6. การตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ / การรับรองใหม่

การกำหนดการตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ (Surveillance) และการรับรองใหม่ (Renewal) จะครอบคลุมการดำเนินการในระบบบริหารขององค์กร

สำหรับการตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ ผู้ขอการรับรองต้องมีการรักษาระบบที่ผ่านการตรวจประเมินที่ผ่านมา, ข้อร้องเรียน จากลูกค้า และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการรับรอง และสามารถจัดหาให้ได้เมื่อ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. ร้องขอ

เมื่อผู้ขอการรับรองสามารถรักษาระบบตามมาตรฐานที่กำหนด ผู้ขอการรับรองจะต้องมีการสมัครเพื่อการรับรองใหม่เมื่อครบรอบ 3 ปี จากการ Audit ครั้งแรก (Initial Audit) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ

**การตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ (Surveillance Audit) มีจุดประสงค์เพื่อ**

1. รักษาความเชื่อมั่นว่าระบบการจัดการระหว่างการประเมินใหม่ยังเป็นไปตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง
2. เฝ้าระวังและการดำเนินงานรวมถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตามขอบข่ายของการรับรองอย่างสม่ำเสมอ





## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### หัวข้อในการตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบประกอบด้วย

1. ผลประเมินการตรวจประเมินภายใน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร
2. ทวนสอบการแก้ไขข้อบกพร่องจากการตรวจประเมินครั้งที่ผ่านมา
3. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
4. ประสิทธิภาพของระบบบริหารในการบรรลุเป้าหมาย
5. ความก้าวหน้าของกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
6. ความต่อเนื่องของการควบคุมการดำเนินงาน
7. การทบทวนการเปลี่ยนแปลงใดๆ
8. การใช้ ใบรับรอง / Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง และ /หรือ การอ้างอิงถึงการรับรอง

### การดำเนินการหลังการตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ

กรณีที่มีการให้ NC ให้ ดำเนินการดังนี้

1. แจ้งผู้ขอการรับรองเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยต้องวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดการแก้ไขที่ต้นเหตุเพื่อขจัดข้อบกพร่อง และแจ้งกลับมายัง Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. พร้อมหลักฐานการดำเนินการตามเวลาที่กำหนด โดยต้องส่งการแก้ไขครั้งแรกภายใน 30 วัน และส่งหลักฐานเพิ่มเติมภายใน 60 วัน นับจากวันที่ตรวจประเมิน
2. Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. ทบทวนการแก้ไข สาเหตุ และมาตรการการแก้ไขว่ายอมรับได้หรือไม่ รวมถึงการทวนสอบประสิทธิผลการแก้ไข และหลักฐาน
  - 2.1 กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องสำคัญ (Major NC) การทวนสอบการแก้ไขให้ดำเนินการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานโดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
  - 2.2 กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องย่อย (Minor NC) การทวนสอบการแก้ไขให้พิจารณาจากเอกสารได้ แต่ถ้ามีความจำเป็น ก็สามารถทวนสอบที่สถานที่ปฏิบัติงานได้เช่นกันโดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
  - 2.3 ถ้าลูกค้าไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ภายใน 6 เดือนให้ ให้หัวหน้าผู้ตรวจประเมินสามารถพิจารณาเข้าตรวจประเมินโดยไม่แจ้งล่วงหน้าตามความเหมาะสม นอกจากลูกค้าแจ้งขอยกเลิกการรับรองอย่างเป็นทางการโดยลายลักษณ์อักษร ถือเป็นสิ้นสุดการดำเนินการขององค์กร
  - 2.4 รวบรวมข้อมูลหลักฐาน วิเคราะห์ สรุปผลการตรวจประเมินส่งให้คณะกรรมการตัดสินใจให้การรับรอง

### การรับรองใหม่

**การรับรองใหม่ (Renewal Audit)** ดำเนินการตรวจประเมินเต็มรูปแบบเหมือน การตรวจประเมินขั้นที่ 2 (2nd Stage Registration Audit) ยกเว้นในกรณีที่ระบบบริหารจัดการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีการเปลี่ยนแปลงบริบทของระบบบริหารจัดการ ให้ดำเนินการเทียบเท่าการตรวจรับรองใหม่ โดยมีจุดประสงค์ เพื่อ

1. เพื่อประเมินความสอดคล้องของระบบบริหารจัดการกับข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง
2. ยืนยันว่าระบบการจัดการทั้งหมดยังคงสอดคล้องและมีประสิทธิผลและยังคงอยู่ในขอบข่ายที่ให้การรับรอง
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการว่าบรรลุตามที่วัตถุประสงค์ลูกค้าคาดหวัง

### หัวข้อในการตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่ให้พิจารณาครอบคลุม ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพของระบบทั้งหมดและความเกี่ยวข้องกับขอบข่ายการรับรองว่ายังคงปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไม่
2. ความมุ่งมั่นในการรักษาประสิทธิผลและการปรับปรุงให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น
3. ระบบสนับสนุนทั้งหมดที่มีส่วนทำให้องค์กร, วัตถุประสงค์และเป้าหมายบรรลุ





## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

หมายเหตุ :- การกำหนดระยะเวลาของรอบการรับรองใหม่ต้องคำนึงถึง ระยะเวลาที่ลูกค้าจะต้องใช้ในการแก้ไขข้อบกพร่องกรณีพบข้อบกพร่อง เพราะจะต้องทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นให้เสร็จก่อนที่ใบรับรองจะหมดอายุ

### การดำเนินการหลังการตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่

กรณีที่มีการให้ NC ให้ ดำเนินการดังนี้

1. แจ้งผู้ขอการรับรองเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยต้องวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดการแก้ไขที่ต้นเหตุเพื่อขจัดข้อบกพร่อง และแจ้งกลับมายัง Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. พร้อมหลักฐานการดำเนินการตามเวลาที่กำหนด โดยต้องส่งการแก้ไขครั้งแรกภายใน 30 วัน และส่งหลักฐานเพิ่มเติมภายใน 60 วัน นับจากวันที่ตรวจประเมิน
2. Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. ทบทวนการแก้ไข สาเหตุ และมาตรการการแก้ไขว่ายอมรับได้หรือไม่ รวมถึงการทวนสอบประสิทธิผลการแก้ไข และหลักฐาน
  - 2.1 กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องสำคัญ (Major NC) การทวนสอบการแก้ไขให้ดำเนินการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานโดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
  - 2.2 กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องย่อย (Minor NC) การทวนสอบการแก้ไขให้พิจารณาจากเอกสารได้ แต่ถ้ามีความจำเป็น ก็สามารถทวนสอบที่สถานที่ปฏิบัติงานได้เช่นกันโดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
  - 2.3 ถ้าลูกค้าไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ภายใน 6 เดือนให้ ให้หัวหน้าผู้ตรวจประเมินสามารถพิจารณาเข้าตรวจประเมินโดยไม่แจ้งล่วงหน้าตามความเหมาะสม นอกจากลูกค้าแจ้งขอยกเลิกการรับรองอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร ถือเป็นสิ้นสุดการดำเนินการขององค์กร
  - 2.4 รวบรวมข้อมูลหลักฐาน วิเคราะห์ สรุปผลการตรวจประเมินส่งให้คณะกรรมการตัดสินใจเพื่อให้การรับรอง

### 7. การลด/ขยายขอบข่าย

เมื่อมีการลด/ขยายขอบข่ายของการรับรองไม่ว่าจะเป็น Site หรือผลิตภัณฑ์ ผู้ขอการรับรองต้องแจ้งรายละเอียดเข้ามาใหม่ตามการปฏิบัติในข้อ 2 และกรณีขยายขอบข่าย การประเมินจะเกิดขึ้นเฉพาะส่วนที่ขอมาเพิ่มเท่านั้น โดยแผนการตรวจประเมินที่กำหนดจะครอบคลุมส่วนที่ขอขยาย นอกจากนี้มีความจำเป็นต้อง ตรวจประเมิน ในขอบข่ายเดิมร่วมด้วยเนื่องจากการเชื่อมโยงกันของข้อมูลหรือการบริหารงาน

ส่วนกรณีลดขอบข่าย หากพบว่าผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถรักษาความสามารถในการดำเนินการตามขอบข่ายนั้นๆ หรือผู้ได้รับการรับรองแจ้งความต้องการเข้ามาเพื่อลดขอบข่ายจากเดิม Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะจัดทำใบรับรองฉบับใหม่แทนฉบับเดิมโดยครอบคลุมเฉพาะขอบข่ายที่เหลือ และวันหมดอายุตามใบรับรองเดิม โดยผู้ขอการรับรองต้องส่งใบรับรองเดิมคืนแก่ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd.ด้วย และจะมีการประกาศให้สาธารณชนรับทราบถึงขอบข่ายการรับรองใหม่

### 8. การเปลี่ยนแปลงระบบ / กระบวนการ / ผลิตภัณฑ์

ผู้ขอการรับรองต้องแจ้งต่อ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. เป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดในระบบบริหาร หรือผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการผลิตที่มีต่อผลกระทบต่อมาตรฐานหรือกฎระเบียบ โดย Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะเป็นผู้ตัดสินใจในการดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการตรวจประเมินเพิ่มเติมหรือการตรวจประเมินใหม่ ถ้าผู้ขอการรับรองไม่แจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. สามารถระงับ หรือถอดถอนการรับรองได้



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### 9. Short Notice Audit

Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. สามารถตรวจประเมินโดยไม่แจ้งล่วงหน้า เมื่อได้รับข้อร้องเรียนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ที่ได้รับการรับรอง โดยจะดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด

### 10. การแจ้งต่อสาธารณชน

ผู้ขอการรับรองสามารถแจ้งต่อสาธารณชนถึงการรับรองระบบโดยสื่อต่างๆ หรือการใช้การประกอบใน โบชัวร์, หัวกระดาษ, นามบัตรที่เกี่ยวข้องกับขอบข่าย/ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง ผู้ขอการรับรองไม่สามารถใช้การรับรองที่ผลิตภัณฑ์ได้ ถ้าไม่ขอการรับรองตัวผลิตภัณฑ์

หนึ่งในการดำเนินการดังกล่าวต้องแน่ใจว่าการประกาศหรือโฆษณาต้องไม่ก่อให้เกิดความสับสนระหว่างระบบที่รับรองแล้ว และยังไม่รับรอง และผู้ขอการรับรองต้องไม่ทำให้เกิดความสับสนหรือเข้าใจผิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบดังกล่าว

นอกจากนี้ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะดำเนินการกับผู้ขอการรับรองเมื่อมีการประกาศที่ก่อให้เกิดการเข้าใจผิดดังกล่าว ทั้งในแง่กฎหมาย และการระงับ/เพิกถอนใบรับรองรวมถึงแจ้งให้สาธารณชนรับทราบ

การยกเลิก, การระงับ,การเพิกถอน และการปฏิเสธการรับรอง

#### 1. การยกเลิก (Cancel)

ผู้ขอการรับรองแจ้งต่อ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. ว่าขอยกเลิกการรับรอง กรณีนี้ บริษัทต้องงดการใช้ ใบรับรอง/ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง ของ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. ทันที และคืนใบรับรอง ให้ Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

#### 2. การระงับการรับรอง (Suspend)

หากพบกรณีต่อไปนี้ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะระงับการรับรอง และองค์กรต้องส่งแผนการแก้ไขภายใน 120 วัน โดยระหว่างนี้ต้องขอคืนใบรับรองชั่วคราว และหยุดการใช้ ใบรับรอง/ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง และต้องประกาศแก่สาธารณชนทราบถึงระงับการรับรอง

- พบข้อบกพร่องสำคัญ (Major NC) แล้วไม่มีการทำการแก้ไข
- พบข้อบกพร่องย่อย (Minor NC) ในการ ตรวจประเมินครั้งที่ผ่านมาแต่ไม่ปรับปรุงในการตรวจประเมินครั้งต่อไปอย่างไม่มีเหตุผลสมควร
- พบการใช้ใบรับรอง/ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง ที่ผิดกติกา
- ไม่ชำระค่าบริการ หรือเลื่อนการ Audit ไปเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนด
- มีอุบัติเหตุครั้งใหญ่ ไม่สามารถผลิตเกิน 2 เดือน
- พบในการตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบหรือการตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่ ว่าไม่ปฏิบัติตามแผนการแก้ไข หรือปฏิบัติไม่เพียงพอตามที่ระบุในแผนการแก้ไข

เมื่อองค์กรแจ้งต่อ Thai International Certified Assessment Co., Ltd ขอยุติการระงับการรับรอง (restore) โดยจะมีการพิจารณาจากหลักฐานที่ส่งมาให้ หรือถ้าจำเป็นจะเข้าไปตรวจ ณ สถานประกอบการ จากนั้นหัวหน้าผู้ตรวจประเมินจะส่งผลให้คณะกรรมการตัดสินทำการตัดสินว่าสมควรยุติการระงับการรับรองหรือไม่ หากผลการตัดสินให้ยุติการระงับการรับรอง Thai International



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

Certified Assessment Co., Ltd จะแจ้งให้ผู้ขอรับการรับรองทราบ ค่ะ ใบรับรอง พร้อมประกาศสู่สาธารณชน ผู้ขอรับการรับรองจึงสามารถใช้ใบรับรอง/ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง ได้

### 3. การเพิกถอน (Withdrawal)

หากพบกรณีต่อไปนี้ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะระงับการรับรอง และให้ยุติการใช้ใบรับรอง/ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง และขอใบรับรองคืน

- บริษัทไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องให้เสร็จในช่วงเวลาที่กำหนดในการระงับการรับรอง
- พบว่ามีอาการกรอกใบสมัคร ไม่ตรงกับความจริง
- บริษัทเลิกกิจการ
- บริษัทไม่ชำระค่าบริการ หรือมีอุบัติเหตุใหญ่ที่ต้องหยุดการทำงาน และไม่สามารถแก้ไขเสร็จในช่วงเวลาที่ระงับการรับรองชั่วคราว
- ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด

### 4. การปฏิเสธการรับรอง (refuse)

Thai International Certified Assessment Co., Ltd มีสิทธิ์ในการปฏิเสธการให้การรับรอง ในกรณีต่อไปนี้

- ลูกค้าแจ้งข้อมูลที่เป็นเท็จและส่งผลกระทบต่อกระบวนการรับรองอันจะทำให้ผิดหลักการที่กำหนดไว้ เช่น การปลอมแปลงเอกสารสำคัญ, การไม่แจ้งข้อมูลองค์การตามที่เป็นจริง
- ลูกค้าทำการปลอมแปลงใบรับรองและนำไปใช้ในทางที่ผิด
- ไม่มีความสามารถที่จะดำเนินระบบการบริหารจัดการต่ออย่างมีประสิทธิภาพ
- ใช้ Mark และ Logo ของการรับรองแอบอ้างในข้อมูลที่เป็นเท็จและส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดของสาธารณชน

การบันทึกข้อร้องขอ และข้อร้องเรียน

องค์กร ต้องเก็บบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า และบันทึกการปรับปรุง หาก TICA ร้องขอสามารถนำมาแสดงได้

อุทธรณ์, การร้องเรียน และการโต้แย้ง

การยื่นเรื่องอุทธรณ์, การร้องเรียน และการโต้แย้งมีแนวทางดังนี้

- ผู้ขอการรับรองสามารถยื่นเรื่องอุทธรณ์, ร้องเรียน และโต้แย้ง แก่ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. ภายใน 45 วันทำการกรณีพบข้อสงสัย, ไม่พอใจในการตรวจ หรือไม่พอใจการพิจารณาตัดสินรับรองโดยต้องยื่นเป็นเอกสาร
- Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะแจ้งต่อคณะกรรมการตัดสินเพื่อดำเนินการอย่างยุติธรรม และเป็นกลาง

การเปลี่ยนกฎเกณฑ์เงื่อนไขในการรับรอง

เมื่อมีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะแจ้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาและกำหนดวันที่มีผลบังคับใช้ และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้าก่อนวันที่ประกาศใช้ เพื่อพิจารณาและ



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

ยอมรับด้วยเวลาที่เพียงพอ ผู้เกี่ยวข้องต้องมีการปรับเปลี่ยนตามเวลาที่กำหนดจากนั้น Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะทำการทวนสอบผลการปรับเปลี่ยดังกล่าวหลังจากที่ครบตามเวลาที่กำหนดแล้ว

### การรักษาความลับ

Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ขอรับการรับรอง ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม ยกเว้นกรณีที่ถูกกฎหมายเรียกชื่อ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะขออนุญาตผู้ขอรับการรับรองก่อนเปิดเผย

### การรักษาความปลอดภัย

ผู้ขอการรับรองมีหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการทำงานของคุณและผู้ตรวจประเมิน และหากมีความเสียหายเกิดขึ้นกับ คณะผู้ตรวจประเมิน ที่ไม่ใช่ความบกพร่อง ของคณะผู้ตรวจประเมิน เอง Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะร้องขอ ค่าเสียหายจากผู้ขอรับการรับรอง

### หน่วยรับรองระบบงาน

1. Thai International Certified Assessment Co., Ltd. มีหน้าที่แจ้งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบตามที่ หน่วยรับรองระบบงาน (Accreditation Body) เรียกชื่อ ตามช่วงเวลาที่กำหนด โดยข้อมูลต่างๆ เป็นดังนี้
  - a. ข้อมูลและเอกสารที่จำเป็นสำหรับการตรวจประเมิน
  - b. มาตรฐานและขอบข่ายที่องค์กรสามารถตรวจประเมินได้ รวมถึงการที่สถาบันรับรองต้องการเพิ่มหรือลดมาตรฐาน หรือขอบข่ายดังกล่าว
  - c. ข้อมูลรายชื่อลูกค้า
  - d. การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขอื่นๆ
2. ผู้ขอการรับรอง / ผู้ได้รับการรับรองต้องยินยอมให้คณะผู้ประเมินของหน่วยรับรองระบบงานเข้าไปตรวจประเมินความสามารถ ของผู้ประเมินของหน่วยรับรองตามที่กำหนดในหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขข้อกำหนดทั่วไปว่าด้วยการรับรองระบบงานหน่วยรับรอง



Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

บันทึกการเปลี่ยนแปลง/ทบทวน เอกสาร

วันที่	หน้าที่	ข้อที่	ฉบับที่	รายละเอียดที่เปลี่ยนแปลง/รายละเอียดการทบทวน	จัดทำ	อนุมัติ
01/06/50	6 4,5	4 3,6	01	- ในการตรวจประเมินเพื่อรับรอง และการรับรองใหม่ ถ้าลูกค้าไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ภายใน 6 เดือนให้ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd พิจารณาเพื่อเข้าตรวจประเมินโดยไม่แจ้งล่วงหน้าตามความเหมาะสม นอกจากลูกค้าแจ้งขอยกเลิกการรับรองอย่างเป็นทางการลายลักษณ์อักษร	ซีตีมา 1	เสหแก้ว
11/02/60	1 5	- -	03	เพิ่มความหมายของ Temporary site และ Virtua; site เพิ่ม Short Notice Audit		
13/04/60	4-7 8	- -	04 04	เปลี่ยนแปลงรายละเอียดในหัวข้อการรับรอง เรื่องการตรวจประเมิน เปลี่ยนแปลงรายละเอียดในหัวข้อการยกเลิก, การระงับ, การเพิกถอน และการปฏิเสธการรับรอง		
11/08/60	6 2	5 3.3	05	- เพิ่มเติมรายละเอียดในข้อ 5. การ ใช้ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรองให้ดำเนินการตาม คู่มือการใช้งานเครื่องหมายรับรองระบบ - เพิ่มเติมรายละเอียดในข้อ 3.3 ลูกค้าต้องให้คณะผู้ประเมินสามารถเข้าถึงทุกกระบวนการและพื้นที่ในการประเมินเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดการตรวจประเมิน		
20/07/61	7 4	5 3	06	- เพิ่มเติมรายละเอียดเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องและสถานะใบรับรอง - เพิ่มเติมรายละเอียดเรื่องการแอบอ้างใช้ ใบรับรอง/ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง เป็นการกระทำที่ผิดสามารถฟ้องร้องได้ตามกฎหมาย - เพิ่มเติมรายละเอียดผู้ขอการรับรองสามารถเข้าถึงข้อมูลที่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนได้ เช่น ข้อมูลการให้บริการ, บริษัทที่ได้การรับรอง, การบวนการตรวจประเมิน จากการสอบถามโดยตรงมายังแผนกบริการลูกค้า หรือสามารถตรวจสอบจาก website ที่เป็นทางการ <a href="http://www.ticacert.com">http://www.ticacert.com</a>		