



## 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 ภายใต้อาณัติของนานาชาติ และเป็นไปตามที่หน่วยงานรับรองระบบ (Accreditation Body) กำหนด

1.2 การดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. กำหนดจะเกิดขึ้นระหว่าง Thai International Certified Assessment Co., Ltd กับบุคคลผู้ที่ลงนามใน Proposal

##### 1.3 Definition

Multi-site คือ คือ องค์กรที่มีสาขา หรือสำนักงานที่แยกไปจากส่วนกลาง ซึ่งกิจกรรมในการวางแผน, การควบคุม หรือการจัดการ ขึ้นอยู่กับส่วนกลางไม่ว่าจะทั้งหมด หรือบางส่วน โดยแต่ละส่วนอาจ ไม่จำเป็นต้องใช้ชื่อเดียวกันแต่มีความเชื่อมโยงกันทางกฎหมาย หรือสัญญาที่เกิดขึ้นระหว่างกันเดียวกัน แต่ ส่งผลให้ Site ทั้งหมดมีระบบการจัดการคุณภาพเป็นรูปแบบเดียวกันเหมือนกัน ซึ่งต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างของ Multi-site เช่น Franchises, โรงงานที่มี Sale Office แยกออกมาบริษัทที่มีหลายสาขา หรือ กรณีองค์กรที่มีหลายสาขาอยู่ในพื้นที่เดียวกัน โดยใช้คนกลุ่มเดียวกันทำระบบการบริหารจัดการเดียวกัน ในกิจกรรมการทำงานที่เหมือนกัน ในเช่น ธุรกิจ Solar Farm, Solar roof

Virtual Site คือ ที่ตั้งของลูกค้าซึ่งทำให้เกิดสินค้าหรือบริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ได้มีที่ตั้งจริง โดย Virtual site อาจเป็นเพียงเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวที่อยู่กับอินเทอร์เน็ต หรืออาจเป็นเพียงพื้นที่บนเว็บเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตก็ได้ โดยการทำงานที่ผ่าน เครือข่ายของคอมพิวเตอร์โดยอยู่ในสถานที่ตั้งจริงไม่ถือว่าเป็น Virtual Site เช่น Warehouse, โรงงาน, ห้อง Lab หรือ การซ่อมบำรุง

Temporary Site คือ สถานที่อื่นๆ ซึ่งหรือนอกเหนือจาก site ที่ขอการรับรองระบบกำหนดไว้ โดยมีการดำเนินการภายใต้ขอบข่ายการรับรองในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งการบริหารงานอาจเป็นการบริหารงานเชิงโครงการขนาดใหญ่ จนกระทั่งอาจเป็นที่ตั้งของ site ที่ใช้ในกิจกรรมการบริหารขนาดเล็ก ต้องจัดรวมอยู่ใน โปรแกรมการตรวจประเมิน การ ไปตรวจระบบงานใน site มีจุดประสงค์เพื่อเป็นการประเมินความเสี่ยง ของระบบที่อาจก่อให้เกิดความไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น site ก่อสร้างที่มีการนำระบบการจัดการคุณภาพและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมไปใช้ และเป็นยืนยันถึงกิจกรรมส่วนหนึ่งของ Site งานหลักที่มีการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพและสิ่งแวดล้อม แต่ไม่ใช่เพื่อรับรอง Temporary-Site ดังกล่าว

##### 2. การให้บริการ

2.1 บริษัท Thai International Certified Assessment Co., Ltd. มีการให้บริการใน

- การรับรองระบบคุณภาพ, สิ่งแวดล้อม, ความปลอดภัย และอื่นๆ ที่เป็นไปตามมาตรฐานนานาชาติกำหนด
- การทำ Pre-Assessment, Second Party Audit, Training ซึ่งการดำเนินการทั้งหมดจะไม่ส่งผลกระทบต่อตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบในทางที่ทำให้การรับรองนั้นง่ายขึ้น หรือเป็นการเตรียมการเพื่อการรับรอง
  - Pre-Assessment คือ การตรวจประเมินก่อนที่จะตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบ โดยขั้นตอนการดำเนินการเหมือนกับ การตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบแต่ไม่มีการตัดสินใจให้การรับรอง
  - Second Party Audit คือการตรวจประเมินในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร เช่น ในฐานะลูกค้าหรือผู้ว่าจ้าง โดยใช้หลักเกณฑ์ตามที่ลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างต้องการ โดยไม่มีการตัดสินใจให้การรับรองเช่นกัน
  - Training คือ บริการด้านการฝึกอบรมทั้งหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบ และไม่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบ สำหรับหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบจะไม่เป็นการให้คำปรึกษาหรือช่วยในการจัดระบบ



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

ในการดำเนินการตามข้อที่ 2.1 a. จะมีการกำหนดช่วงเวลาและแจ้งต่อผู้ขอการรับรองเพื่อให้เห็นสอดคล้องกันทั้ง 2 ฝ่าย

2.2 ช่วงเวลาสำหรับการตรวจรับรองกำหนดดังนี้

- a. Initial Audit คือ การตรวจประเมิน เพื่อรับรองระบบ โดยการตรวจประเมินจะแบ่งออกเป็น 2 Stage คือ 1<sup>st</sup> Stage Audit และ 2<sup>nd</sup> Stage Audit โดยการทำ 1<sup>st</sup> Stage Audit มีจุดประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการของลูกค้านั้นเบื้องต้น โดยการตรวจประเมินเอกสาร และ 2<sup>nd</sup> Stage มีจุดประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติตามระบบของลูกค้านั้น โดยการตรวจประเมินความสอดคล้องของการปฏิบัติ
- b. Surveillance Audit คือ การตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ จะดำเนินการทุกปี โดยช่วงเวลาในการเข้าตรวจประเมิน จะเป็น 6 เดือนครั้งหรือปีละครั้ง ขึ้นอยู่กับการตกลงระหว่าง Thai International Certified Assessment Co., Ltd. และผู้ขอการรับรองระบบ และสามารถเปลี่ยนแปลงช่วงเวลาดังกล่าวได้ทุกครั้งของการ Renewal
- c. Renewal Audit คือ การตรวจประเมิน ใหม่หลังจากครบรอบของการตรวจประเมิน ตามที่กำหนดในระเบียบปฏิบัติของ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. แล้ว โดยต้องทำก่อนใบรับรองจะหมดอายุ
- d. การ Audit ที่ไม่เป็นประจำ คือ การตรวจประเมินที่ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจเกิดจากการพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขั้นร้ายแรง, การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารอย่างมาก, มีข้อร้องเรียนจากผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับบริษัท ต้องมีการเพิ่มค่าตรวจรับรองตามเวลาที่ใช้ในการตรวจประเมินดังกล่าว

2.3 เพื่อให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างสมบูรณ์ และมีความเห็นที่สอดคล้องกันทั้งสองฝ่ายหลังจากการตรวจประเมิน ทาง

Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะมีการทำรายงานเสนอต่อผู้ขอการรับรอง ซึ่งเนื้อหาจะเป็นการบอกถึงจุดแข็ง และเน้นถึงจุดอ่อน เพื่อให้องค์กรปรับปรุงนำไปสู่การพัฒนาและการรับรองระบบ โดยรายงานดังกล่าวจะไม่ใช้การตัดสินผลเพื่อการรับรอง และสามารถคัดลอกรายงานได้ภายในบริษัทเท่านั้น

2.4 การดำเนินการให้การรับรอง, การรักษาระบบ, การระงับ, การเพิกถอน ให้ปฏิบัติตามกฎของ Thai International Certified

Assessment Co., Ltd. เท่านั้น

### 3. คุณสมบัติของผู้ยื่นขอการรับรอง

- 3.1 มีการตรวจติดตามภายในอย่างน้อย 1 ครั้ง และทำการทบทวนระดับบริหารก่อนที่จะขอการรับรอง กรณี Multi-site ต้องมีการทำ Internal Audit ทุก site ที่ขอการรับรอง รวมถึงการทำ Management Review ต้องมีข้อมูลมาจากการดำเนินงานของ site ทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 เตรียมเอกสาร และข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องประชุม, อุปกรณ์ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมิน ตามที่ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. เรียกร้อง นอกจากนี้ผู้ขอการรับรองต้องเตรียมตัวแทนเพื่ออธิบาย หรือนำทางในการตรวจประเมินด้วย
- 3.3 ลูกค้านั้นต้องให้คณะผู้ประเมินสามารถเข้าถึงทุกกระบวนการและพื้นที่ในการประเมินเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดการตรวจประเมิน
- 3.4 ผู้ขอการรับรองมีหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยให้ผู้ตรวจประเมิน โดยปฏิบัติเทียบเท่ากับพนักงานในองค์กร
- 3.5 เมื่อผู้ขอการรับรองต้องการยกเลิกหลังจากที่มีการเซ็นใน Proposal แล้วต้อง
  - 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



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### 4. ค่าใช้จ่ายและการจ่ายเงิน

- 4.1 ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นสำหรับการรับรองระบบให้เป็นไปตามที่กำหนดในใบเสนอราคา และสำหรับราคาค่า Surveillance Audit และ Renewal Audit จะคิดค่าใช้จ่ายโดยใช้พื้นฐานจากที่กำหนดในใบเสนอราคา
- 4.2 ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการ Audit ที่ไม่เป็นประจำจะไม่รวมกับค่าใช้จ่ายจากการตรวจประเมินปกติ หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการระงับ/เพิกถอนใบรับรอง
- 4.3 การเสนอราคา และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะเปลี่ยนทันทีเมื่อพบว่าข้อมูลในแบบสอบถามไม่ตรงกับความจริงในการตรวจประเมิน
- 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. ถูกขัดขวางการทำงานซึ่งพิสูจน์แล้วว่าเกิดจากการกระทำของผู้ให้การรับรอง และส่งผลให้ไม่สามารถตรวจประเมินต่อไปได้ ผู้ให้การรับรองต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่ากับกิจกรรมที่ดำเนินการไปแล้ว
- 5.2 เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะไม่รับผิดชอบสำหรับบริการที่ผู้ให้การรับรองเรียกร้องมาในการเซ็น Proposal ครั้งแรก

### 6. ข้อจำกัดในด้านความรับผิดชอบด้านการเงิน หรือการชดเชยความเสียหาย (เมื่อเกิดความเสียหายจากการตรวจประเมินให้แจ้งภายใน 45 วัน)

- 6.1 Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นเฉพาะส่วนที่พิสูจน์แล้วว่าจากการกระทำที่เกิดจากความประมาทของผู้ให้การรับรอง เท่านั้น
- 6.2. จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดจากสภาพความเสี่ยงในอดีตของลูกค้า จนส่งผลถึงความเสียหายในปัจจุบัน โดยที่ลูกค้าไม่มีการป้องกันไว้หรือไม่แจ้งต่อผู้ตรวจประเมิน
- 6.3. Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ให้การรับรองไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
- 6.4. Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. ไม่ใช่อำนาจที่ประกันความเสียหายของบริษัท ไม่ว่าจะมีความสูญเสียในทรัพย์สิน หรือการดำเนินการ ดังนั้นในกรณีดังกล่าวให้ผู้ให้การรับรองร้องขอต่อบริษัทประกันที่เหมาะสม
- 6.5. Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากการที่สูญเสียลูกค้า หรือการสูญเสียกำไรของบริษัท เพราะการรับรองเป็นการรับรองระบบการจัดการเท่านั้นไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาผลการดำเนินงานของบริษัท

### 7. การจำกัดเอกสาร

Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะเก็บบันทึกทั้งหมดที่เกิดจากการตรวจประเมิน โดยรักษาอย่างเป็นความลับตามระยะเวลาที่กำหนด ถึงที่สามารถตอบสนองการเรียกร้องของ Accreditation Body ด้วย โดยข้อมูลทั้งหมดจะได้รับการเผยแพร่ได้ เมื่อปฏิบัติตามแนวทางที่ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. กำหนดไว้เท่านั้น อนึ่งถ้าผู้ให้การรับรองต้องการให้มีการเก็บบันทึกให้นานกว่าระยะเวลาที่กำหนด และเกิดค่าใช้จ่ายอื่นๆ ผู้ให้การรับรองจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### ส่วนที่ 2

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

#### ทั่วไป

1. Thai International Certified Assessment Co., Ltd. เป็นผู้ให้บริการสำหรับการรับรองระบบการจัดการคุณภาพ และสิ่งแวดล้อม ที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานนานาชาติ รวมถึงดำเนินการในเรื่องของการอบรม, การทำ Second Party Audit, Pre-Assessment และ Training ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวต้องไม่มีผลทำให้การตรวจรับรองง่ายขึ้น หรือเกิด Conflict of interest ขึ้น

การดำเนินการทั้งหมดจะกระทำโดย Thai International Certified Assessment Co., Ltd. หรือผู้ที่ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. แต่งตั้งตามขั้นตอนที่กำหนด ทั้งในการรับรองระบบ, ภัยระบบ, ขยายระบบ, ลดระบบ, การระงับ และการเปิดถอน

2. Thai International Certified Assessment Co., Ltd. มีการกำหนดองค์กรที่แสดงเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ รวมถึงเอกสารที่แสดงถึงสถานะทางกฎหมาย ที่สามารถขอให้เปิดเผยต่อสาธารณะชนได้

#### การรับรอง

##### 1. ทั่วไป

1.1 เพื่อให้เกิดการรับรองระบบ ผู้ขอการรับรองต้องมีการกำหนดและรักษา รวมถึงการจัดทำเป็นเอกสารของระบบการบริหารให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และสามารถแสดงข้อมูลต่างๆ ตามที่ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. เรียกร้องได้ กรณี Multi-site ต้องดำเนินการในทุก site ที่ขอการรับรอง เพื่อให้เกิดการจัดทำ Program และการกำหนดบุคคลที่จะเข้าไป ตรวจสอบ

1.2 การ ตรวจสอบ จะ ตรวจสอบ เฉพาะ Scope & Site ที่ผู้ขอการรับรองแจ้งมาในใบสมัครเท่านั้น และการรับรองก็เฉพาะ Scope & Site ดังกล่าว ถ้าพบว่าผู้ขอการรับรองแจ้งข้อมูลไม่เป็นจริงจะต้องมีการดำเนินการใหม่ทั้งหมดตั้งแต่ต้น

1.3 ผู้ขอการรับรองต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. กำหนดขึ้น ถ้าพบว่าผู้ขอการรับรองไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ หรือพบว่าเกิด Major NC อันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ ไม่ว่าจะในช่วงเวลาใดก็ตาม Thai International Certified Assessment Co., Ltd. สามารถหยุดการรับรองได้

##### 2. การสมัคร

เมื่อผู้ขอการรับรองยื่นใบสมัครที่สมบูรณ์มายัง Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. กรณี Multi-site ผู้ขอรับการรับรองต้องแจ้งข้อมูลเพื่อเติมเกี่ยวกับ Central Office (สำนักงานส่วนกลาง) และ site ที่เกี่ยวข้องรวมถึง ในการขอการรับรองมาทั้งหมด ถ้าขอขายแตกต่างในแต่ละ site ให้ระบุอย่างชัดเจน จากนั้น Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะส่ง Proposal พร้อมใบเสนอราคารวมถึงเอกสารอธิบายการรับรองการตรวจประเมินระบบบริหาร โดยผู้ที่มีอำนาจเซ็นชื่อใน Proposal กำหนดให้เป็นผู้มีอำนาจลงนามตามเอกสารจดทะเบียนนิติบุคคลหรือนุคคลที่บริษัทได้มีการมอบอำนาจในการดำเนินการได้โดยต้องมีหนังสือมอบอำนาจพร้อมทั้งประทับตราเครื่องหมายของบริษัท หลังจาก เมื่อผู้ขอการรับรองเซ็นชื่อยอมรับใน Proposal แล้ว Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะดำเนินการในขั้นต่อไป โดย Team Leader ผู้รับผิดชอบจะมีการกำหนดแผนการ ตรวจสอบ, Auditor รวมถึง Specialist ใน Team ด้วย ถ้ากรณีที่ไม่สามารถให้การรับรองได้ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd จะปฏิเสธการรับรอง โดยให้แจ้งลูกค้าและไม่ดำเนินการในขั้นต่อไป รวมถึงจัดเก็บข้อมูลขององค์กรที่ร้องขอเพื่อการสอบกลับได้ตามกำหนด



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### 3. Registration

เมื่อผลการตรวจระบุได้ว่าผู้ขอการรับรองมีการปฏิบัติและรักษาระบบได้สอดคล้องตามข้อกำหนดต่าง ๆ กรณี Multi-site ต้องปฏิบัติและรักษาระบบได้สอดคล้องตามข้อกำหนดในทุก site และมีการตัดสินผลว่าสามารถให้การรับรองได้ จะมีการแจ้งให้ผู้ขอการรับรองทราบ และออกใบรับรอง ซึ่งใบรับรองจะคงอยู่ได้เมื่อผลจากการตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ ระบุถึงความสอดคล้องที่มีต่อข้อกำหนดเช่นกัน กรณีพบความไม่สอดคล้องใน site ใด site หนึ่ง ในองค์กรที่เป็น Multi-site องค์กรไม่สามารถตัด site ใด site หนึ่งออกจากการรับรองได้ โดย Registration แบ่งการตรวจประเมินเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

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

1. ประเมินเอกสาร
2. ประเมิน ณ สถานที่ และบุคลากรเพื่อพิจารณาความพร้อมทางด้านทรัพยากร ความสามารถของผู้ตรวจประเมิน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับการตรวจประเมินขั้นที่ 2
3. ทำความเข้าใจระบบการจัดการ, การดำเนินงาน, กระบวนการ, อุปกรณ์ที่ใช้, ระดับของการควบคุม โดยเฉพาะกรณีที่มีหลายพื้นที่ ทำให้ได้มาซึ่งได้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับขอบเขตของระบบการบริหารจัดการ ของลูกค้า เพื่อใช้ในการพิจารณาวางแผนการตรวจประเมินขั้นตอนที่ 2

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

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ขอการรับรอง
2. ความสอดคล้องต่อข้อกำหนด ของเอกสารและบันทึก ที่เกี่ยวข้อง
3. ความเหมาะสมของนโยบาย, เป้าหมาย, และแนวทางที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. ความเข้าใจในข้อกำหนดและภาระระบุ Key performance หรือ Significant Aspects ที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายและภาระดำเนินงานของระบบการจัดการ
5. เก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของลูกค้ารวมถึงการได้รับใบอนุญาตต่างๆ
6. ประเมินการทำ Internal Audit และ Management Review ว่าสอดคล้องต่อระบบที่กำหนดขึ้น และพร้อมรับการตรวจประเมินหรือไม่
7. ข้อร้องเรียนที่เกิดจาก Interested Party

หมายเหตุ :- การทำ 1st Stage ที่ Site ให้ดำเนินการทุกขั้นตอนเต็มรูปแบบเหมือนกับ 2nd Stage

**การดำเนินการหลังการตรวจประเมินขั้นที่ 1 (1st Stage Audit)**

1. ระบุ Finding รวมทั้งจุดที่อาจไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดและเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจขั้นที่ 2 เป็นเอกสาร เพื่อแจ้งให้กับลูกค้า
2. สรุปผลของการตรวจประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของ 1st Audit และสามารถเข้าสู่การตรวจประเมินในขั้นที่ 2 (2nd stage Audit) หรือไม่
3. กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการในระหว่างการ ตรวจประเมินขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 เกิดขึ้น ต้องมีการปรับเปลี่ยนแปลงสำหรับการตรวจประเมินในขั้นที่ 2 โดยอาจมีการตรวจประเมินเพิ่มในบางส่วน หรือยกเลิกการตรวจประเมินขั้นที่ 1 และดำเนินการใหม่
4. การกำหนดระยะเวลาในการตรวจประเมิน ระหว่าง Stage 1st และ Stage 2nd ไม่เกิน 90 วัน แต่หากเป็นความต้องการของลูกค้าหรือกรณีไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทัน ให้ดำเนินการตรวจประเมินในขั้นที่ 1 ใหม่

**2nd Stage Registration Audit (การตรวจประเมินขั้นที่ 2)** มีจุดประสงค์เพื่อ ประเมินการนำระบบการจัดการไปปฏิบัติรวมถึงประสิทธิภาพที่ได้รับ ต้องประกอบด้วย

1. หลักฐานของการเป็นไปตามข้อกำหนดทั้งหมด
2. ผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก
3. ผลการดำเนินงานตามกฎหมาย
4. การดำเนินการในการควบคุมกระบวนการ
5. ผลการตรวจประเมินภายใน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

6. เกิดความเชื่อมโยงระหว่าง ข้อกำหนด นโยบาย ผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่สอดคล้องกับความคาดหวังของมาตรฐาน กฎหมาย หน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร การดำเนินงาน ข้อมูลผลการดำเนินงาน และผลสรุปการประเมินภายใน
7. ความมีส่วนร่วมของผู้บริหารต่อการทำระบบบริหารจัดการ

### การดำเนินการหลังการตรวจประเมินขั้นที่ 2 (2nd Stage Audit)

กรณีที่มีการให้ NC ให้ ดำเนินการดังนี้

1. แจ้งลูกค้าเพื่อดำเนินการแก้ไข โดยต้องวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดการแก้ไขที่ต้นเหตุเพื่อจัดข้อบกพร่อง และแจ้งกลับมายัง CB พร้อมหลักฐานการดำเนินการตามเวลาที่กำหนด โดยต้องส่งการแก้ไขให้ TICA ครั้งแรกภายใน 30 วัน และ ส่งหลักฐานเพิ่มเติมภายใน 60 วัน นับจากวันที่ audit
2. CB ต้องทบทวนการแก้ไข สาเหตุ และมาตรการการแก้ไขว่ายอมรับได้หรือไม่ รวมถึงการทวนสอบประสิทธิผลการแก้ไข และบันทึกหลักฐาน
3. กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องสำคัญ (Major NC) การทวนสอบให้ดำเนินการ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน โดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
4. กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องย่อย (Minor NC) การทวนสอบให้พิจารณาจากเอกสารได้ แต่ถ้ามีความจำเป็น ก็สามารถทวนสอบที่สถานที่ปฏิบัติงานได้เช่นกัน โดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
5. ถ้าลูกค้าไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ภายใน 6 เดือนให้ ตรวจประเมินในขั้นที่ 2 ใหม่อีกครั้ง นอกจากลูกค้าแจ้งขอยกเลิกการรับรองอย่างเป็นทางการ
6. รวบรวมข้อมูลหลักฐาน วิเคราะห์ สรุปผลการประเมินส่งให้ คณะกรรมการตัดสินใจเพื่อการรับรอง

### 4. ใบรับรอง

ในการออกใบรับรองและการเรียกคืนให้ดำเนินการดังนี้

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

### 5. การใช้ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง

ในการรับรองระบบ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. เป็นผู้อนุญาตให้ผู้ขอการรับรองสามารถใช้ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดใน ใบรับรอง โดยยึดหลักการปฏิบัติตาม คู่มือการใช้งานเครื่องหมายรับรองระบบของบริษัท Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. ซึ่งได้ส่งให้ทางผู้ขอการรับรองพร้อมกับใบรับรอง ถ้าผู้ขอการรับรองมีการใช้ Mark / Logo / ชื่อของหน่วยรับรองระบบ (Accreditation Body) ให้ปฏิบัติตามกฎของหน่วยรับรองระบบ (Accreditation Body) นั้น ถ้าผู้ขอการรับรองใช้ Mark / Logo ไม่เหมาะสม Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. สามารถดำเนินการระงับ หรือ เพิกถอนการรับรองได้ หรือถ้ามีการแก้ไขใบรับรองจะมีการแจ้งให้สาธารณชนทราบ

### 6. การตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ / การรับรองใหม่

การกำหนดการ Surveillance และ Renewal จะครอบคลุมการดำเนินการในระบบบริหารขององค์กร สำหรับการ Surveillance ผู้ขอการรับรองต้องมีการรักษาระบบที่การตรวจประเมินที่ผ่านมา, Complain จากลูกค้า และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการรับรอง และสามารถจัดหาให้ได้เมื่อ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. เรียกร้อง เมื่อผู้ขอการรับรองสามารถรักษาระบบตามมาตรฐานที่กำหนด (Surveillance) ผู้ขอการรับรองต้องมีการสมัครเพื่อการรับรองอีกครั้ง (Renewal) เมื่อครบรอบ 3 ปี จากการ Audit ครั้งแรก (Initial Audit) โดยมีรายละเอียดดังนี้



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### การตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ

**Surveillance Audit (การตรวจประเมินเพื่อรักษาระบบ)** มีจุดประสงค์เพื่อ

1. รักษาความเชื่อมั่นว่าระบบการจัดการระหว่างการประเมินใหม่ยังเป็นไปตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง
2. ฝ้าระวังตัวแทนของพื้นที่และการดำเนินงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอรวมถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

**หัวข้อในการตรวจประเมินเพื่อการตรวจติดตามผลประกอบด้วย**

1. Internal Audit และ Management Review
2. ทวนสอบการแก้ไข NC จากครั้งที่แล้ว
3. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
4. ประสิทธิภาพของระบบบริหารในการบรรลุเป้าหมาย
5. ความก้าวหน้าของกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
6. ความต่อเนื่องของการควบคุมการดำเนินงาน
7. การทบทวนการเปลี่ยนแปลงใดๆ
8. การใช้เครื่องหมายการรับรอง และ /หรือ การอ้างอิงถึงการรับรอง

### การดำเนินการหลังการตรวจประเมินเพื่อติดตามผล

กรณีที่มีการให้ NC ให้ ดำเนินการดังนี้

1. แจ้งลูกค้าเพื่อดำเนินการแก้ไข โดยต้องวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดการแก้ไขที่ต้นเหตุเพื่อขจัดข้อบกพร่อง และแจ้งกลับมายัง CB พร้อมหลักฐานการดำเนินการตามเวลาที่กำหนด โดยต้องส่งการแก้ไขให้ TICA ครั้งแรกภายใน 30 วัน และ ส่งหลักฐานเพิ่มเติมภายใน 60 วัน นับจากวันที่ audit
2. CB ทบทวนการแก้ไข สาเหตุ และมาตรการการแก้ไขว่ายอมรับได้หรือไม่ รวมถึงการทวนสอบประสิทธิผลการแก้ไข และบันทึกหลักฐาน (
3. กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องสำคัญ (Major NC) การทวนสอบให้ดำเนิน ณ สถานที่ปฏิบัติงานโดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
4. กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องย่อย (Minor NC) การทวนสอบให้พิจารณาจากเอกสารได้ แต่ถ้ามีความจำเป็น ก็สามารถทวนสอบที่สถานที่ปฏิบัติงานได้เช่นกัน โดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
5. ถ้าลูกค้าไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ภายใน 6 เดือนให้ Team Leader สามารถพิจารณาเข้าตรวจประเมินโดยไม่แจ้งล่วงหน้าตามความเหมาะสม นอกจากลูกค้าแจ้งขอยกเลิกการรับรองอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรถือเป็นสิ้นสุดการดำเนินการขององค์กร
6. รวบรวมข้อมูลหลักฐาน วิเคราะห์ สรุปผลการประเมินส่งให้ คณะกรรมการตัดสินใจเพื่อให้การรับรอง

**Renewal Audit (การรับรองใหม่)** ดำเนินการตรวจประเมินเต็มรูปแบบเหมือน Registration Audit- 2nd Stage Audit ยกเว้นในกรณีที่ระบบบริหารจัดการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีการเปลี่ยนแปลงบริบทของระบบบริหารจัดการให้ดำเนินการเทียบเท่าการตรวจรับรองใหม่มีจุดประสงค์ เพื่อ

1. เพื่อประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง
2. ยืนยันว่าระบบการจัดการทั้งหมดยังคงสอดคล้องและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและยังคงอยู่ในขอบข่ายที่ให้การรับรอง
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ลูกค้าคาดหวัง

**หัวข้อในการตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่ที่พิจารณาครอบคลุม ดังต่อไปนี้**

1. ประสิทธิภาพของระบบทั้งหมดและความเกี่ยวข้องกับขอบข่ายการรับรองว่ายังคงปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไม่
2. ความมุ่งมั่นในการรักษาประสิทธิภาพและการปรับปรุงให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น
3. ระบบสนับสนุนทั้งหมดที่มีส่วนทำให้ นโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายบรรลุ

หมายเหตุ :- การกำหนดระยะเวลาของรอบการรับรองใหม่ต้องคำนึงถึง ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องใช้ในการแก้ไขข้อบกพร่องกรณีพบ NC เพราะจะต้องทำการแก้ไข NC ที่เกิดขึ้นให้เสร็จก่อนที่ใบรับรองจะหมดอายุ



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### การดำเนินการหลังการตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่

กรณีที่มีการให้ NC ให้ ดำเนินการดังนี้

1. แจ้งลูกค้าเพื่อดำเนินการแก้ไข โดยต้องวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดการแก้ไขที่ต้นเหตุเพื่อขจัดข้อบกพร่อง และแจ้งกลับมายัง CB พร้อมหลักฐานการดำเนินการตามเวลาที่กำหนด โดยต้องส่งการแก้ไขให้ TICA ครั้งแรกภายใน 30 วัน และ ส่งหลักฐานเพิ่มเติมภายใน 60 วัน นับจากวันที่ audit
2. CB ต้องทบทวนการแก้ไข สาเหตุ และมาตรการการแก้ไขว่ายอมรับได้หรือไม่ รวมถึงการทวนสอบประสิทธิผลการแก้ไข และบันทึกหลักฐาน
3. กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องสำคัญ (Major NC) การทวนสอบให้ดำเนิน ณ สถานที่ปฏิบัติงาน โดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
4. กรณีปัญหาที่พบเป็นข้อบกพร่องย่อย (Minor NC) การทวนสอบให้พิจารณาจากเอกสาร ได้ แต่ถ้ามีความจำเป็น ก็สามารถทวนสอบที่สถานที่ปฏิบัติงานได้เช่นกัน โดยอาจเป็นการทวนสอบทั้งระบบหรือบางส่วน
5. ถ้าลูกค้าไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ภายใน 6 เดือนให้ Team Leader พิจารณาเข้าตรวจประเมินโดยไม่แจ้งล่วงหน้าตามความเหมาะสม นอกจากลูกค้าแจ้งขอยกเลิกการรับรองอย่างเป็นทางการโดยเป็นลายลักษณ์อักษรถือเป็นสิ้นสุดการดำเนินการขององค์กร
6. รวบรวมข้อมูลหลักฐาน วิเคราะห์ สรุปผลการประเมินส่งให้ คณะกรรมการตัดสินเพื่อการรับรอง

### 7. การลด/ขยาย Scope

เมื่อมีการลด/ขยาย Scope ของการรับรองไม่ว่าจะเป็น Site หรือ Product ผู้ขอการรับรองต้องแจ้งรายละเอียดเข้ามาใหม่ตามข้อ 2 และกรณีขยาย scope การประเมินจะเกิดขึ้นเฉพาะส่วนที่ขอมาเพิ่มเท่านั้น โดย Program ที่กำหนดมาจะครอบคลุมเฉพาะส่วนที่ขยาย นอกจากนี้มีความจำเป็นต้อง ตรวจประเมิน ใน Scope เดิม เนื่องจากการเชื่อมโยงกันของข้อมูล หรือการบริหารงาน ส่วนกรณีลด scope หากพบว่าผู้ได้รับการรับรองไม่

สามารถรักษาความสามารถในการดำเนินการตามขอบเขตนั้นๆ หรือผู้ได้รับการรับรองแจ้งความต้องการเข้ามาเพื่อลดขอบข่ายจากเดิม Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะจัดทำใบรับรองฉบับใหม่แทนฉบับเดิมโดยครอบคลุมเฉพาะขอบข่ายที่เหลือ และวันหมดอายุตามใบรับรองเดิม โดยผู้ขอการรับรองต้องส่งใบรับรองเดิมคืนแก่ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. ด้วย และจะมีการประกาศให้สาธารณชนรับทราบถึง Scope ใหม่

### 8. การเปลี่ยนแปลงระบบ / Process / Product

ผู้ขอการรับรองต้องแจ้งต่อ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. เป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดในระบบบริหาร หรือผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการผลิตที่มีต่อมาตรฐานหรือกฎระเบียบ โดย Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะเป็นผู้ตัดสินใจในการดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการตรวจประเมินเพิ่มเติม หรืออื่นๆ ถ้าผู้ขอการรับรองไม่แจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. สามารถระงับ หรือถอดถอนการรับรองได้

**9. Short Notice Audit** ทาง CB สามารถ Audit โดยไม่แจ้งล่วงหน้า เมื่อได้รับข้อร้องเรียนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการจาก Interested Parties ของลูกค้าที่ได้รับการรับรอง โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด

### 10. Publication

ผู้ขอการรับรองสามารถแจ้งต่อสาธารณะชนถึงการรับรองระบบโดย Media ต่างๆ หรือการใช้การประกอบใน โบชัวร์, หัวกระดาษ, นามบัตรที่เกี่ยวข้องกับขอบข่าย / ผลิตภัณฑ์ ที่ได้รับการรับรอง ผู้ขอการรับรองไม่สามารถใช้การรับรองที่ผลิตภัณฑ์ได้ ถ้าไม่ขอการรับรองตัวผลิตภัณฑ์  
อนึ่งในการดำเนินการดังกล่าวต้องแน่ใจว่าการประกาศ หรือ โฆษณาต้องไม่ก่อให้เกิดความสับสนระหว่างระบบที่รับรองแล้ว และ ยังไม่รับรอง และผู้ขอการรับรองต้องไม่ทำให้เกิดความสับสนหรือเข้าใจผิดแก่ Interested Party อื่นที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบดังกล่าว





## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

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

### การยกเลิก, การระงับ,การเพิกถอน และการปฏิเสธการรับรอง

#### 1. การยกเลิก

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

#### 2. การระงับการรับรอง

หากพบกรณีต่อไปนี้ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะระงับการรับรอง และองค์กรต้องส่งแผนการแก้ไข ภายใน 120 วัน โดยระหว่างนี้ต้องขอคืนใบรับรองชั่วคราว และหยุดการใช้ Logo/Mark และต้องประกาศแก่สาธารณชนทราบถึงระงับการรับรอง

- พบ Major NC แล้วไม่มีการทำการแก้ไข
- พบ Minor NC ในการ ตรวจสอบ คราวก่อน แต่ไม่ปรับปรุงในการ ตรวจสอบ คราวต่อไป อย่างไม่มีเหตุผลสมควร
- พบการใช้ใบ Certification และ Logo ที่ผิดกติกา
- ไม่ชำระค่าบริการ หรือเลื่อนการ Audit ไปเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนด
- มีอุบัติเหตุครั้งใหญ่ ไม่สามารถผลิตเกิน 2 เดือน
- พบในการ Surveillance หรือ Renewal ว่าไม่ปฏิบัติตามแผนการแก้ไข หรือปฏิบัติไม่เพียงพอตามที่ระบุใน Corrective Action Report

เมื่อองค์กรแจ้ง Thai International Certified Assessment Co., Ltd. ขอยุติการระงับการรับรอง จะมีการพิจารณาจากหลักฐานหรือถ้าจำเป็นจะเข้าไปตรวจ ณ สถานประกอบการ และส่งผลให้คณะตัดสินทำการตัดสินว่าสมควรยุติการระงับการรับรองหากผลตัดสินให้ยุติการระงับการรับรอง Thai International Certified Assessment Co., Ltd จะแจ้งให้องค์กรทราบ คืนใบรับรอง พร้อมประกาศสู่สาธารณชน บริษัทจึงสามารถใช้ Logo ได้

#### 3.การเพิกถอน

หากพบข้อต่อไปนี้ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะแจ้ง ผู้ขอรับการรับรองเรื่องเพิกถอนการรับรอง และให้ยุติการใช้ Logo/Mark และขอใบรับรองคืน

- บริษัทไม่สามารถทำการปรับปรุงเสร็จในช่วงเวลาที่กำหนดในการระงับการรับรอง
- พบว่ามีกรอกใบสมัคร ไม่ตรงกับความจริง
- กรณีบริษัทเลิกกิจการ
- บริษัทไม่ชำระค่าบริการ หรือมีอุบัติเหตุใหญ่ที่ต้องหยุดการทำงาน และไม่สามารถแก้ไขเสร็จในช่วงเวลาที่ระงับการรับรองชั่วคราว
- ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด
- 

#### 4. การปฏิเสธการรับรอง

Thai International Certified Assessment Co., Ltd มีสิทธิ์ในการปฏิเสธการให้การรับรอง (refuse) ในกรณีต่อไปนี้

- ลูกค้าแจ้งข้อมูลที่เป็นเท็จและส่งผลกระทบต่อกระบวนการรับรองอันจะทำให้ผิดหลักการที่กำหนดไว้ เช่น การปลอมแปลงเอกสารสำคัญ, การไม่แจ้งข้อมูลลงค์รตามที่เป็นจริง
- ลูกค้าทำการปลอมแปลงใบรับรองและนำไปใช้ในทางที่ผิด



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

3. ไม่มีความสามารถที่จะดำเนินระบบการบริหารจัดการต่ออย่างมีประสิทธิภาพ
4. ใช้ Mark และ Logo ของการรับรองแอบอ้างในข้อมูลที่เป็นเท็จและส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดของสาธารณชน

โดยสามารถดำเนินการเพิกถอนใบรับรองได้ทันที

### การบันทึกข้อร้องขอ และข้อร้องเรียน

องค์กร ต้องเก็บบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า และบันทึกการปรับปรุง หาก TICA ร้องขอสามารถนำมาแสดงได้

### อุทธรณ์, การร้องเรียน และการโต้แย้ง

การยื่นเรื่องอุทธรณ์, การร้องเรียน และการโต้แย้งมีแนวทางดังนี้

- a. บริษัทสามารถยื่นเรื่องอุทธรณ์, ร้องเรียน และโต้แย้ง แก่ Thai International Certified Assessment Co., Ltd. ภายใน 45 วัน โดยยื่นเป็นเอกสาร กรณีพบข้อสงสัย หรือไม่พอใจในการตรวจ หรือการพิจารณาตัดสินรับรอง
- b. Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะแจ้งต่อคณะกรรมการตัดสินเพื่อดำเนินการอย่างยุติธรรม และเป็นกลาง

### การเปลี่ยนกฎเกณฑ์เงื่อนไขในการรับรอง

เมื่อมีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd. จะแจ้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาและกำหนดวันที่มีผลบังคับใช้ และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้าก่อนวันที่ประกาศใช้ เพื่อพิจารณาและยอมรับด้วยเวลาที่เพียงพอ ผู้เกี่ยวข้องต้องมีการปรับเปลี่ยนตามเวลาที่กำหนดจากนั้นเราจะทำการทวนสอบในผลการแก้ไขดังกล่าวหลังจากที่ครบตามเวลาที่กำหนดแล้ว

### การรักษาความลับ

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

### การรักษาความปลอดภัย

องค์กรมีหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการทำงานของ Auditor และหากมีความเสียหายเกิดขึ้นกับ Auditor ที่ไม่ใช่ความบกพร่องของ Auditor เอง Thai International Certified Assessment Co., Ltd. จะร้องขอค่าเสียหายจากบริษัท

### หน่วยรับรองระบบงาน

1. Thai International Certified Assessment Co., Ltd. มีหน้าที่แจ้งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบตามที หน่วยรับรองระบบงาน (Accreditation Body) เรียกร้อง ตามช่วงเวลาที่กำหนด โดยข้อมูลต่างๆ เป็นดังนี้

- a. ข้อมูลและเอกสารที่จำเป็นสำหรับการตรวจประเมิน
- b. มาตรฐานและขอบข่ายที่องค์กรสามารถตรวจประเมินได้ รวมถึงการที่สถาบันรับรองต้องการเพิ่มหรือลดมาตรฐานหรือขอบข่ายดังกล่าว
- c. ข้อมูลรายชื่อลูกค้า
- d. การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์และเงื่อนไขอื่นๆ

2. ผู้ขอการรับรอง / ผู้ได้รับการรับรองต้องยินยอมให้คณะผู้ประเมินของหน่วยรับรองระบบงานเข้าไปตรวจประเมินความสามารถของผู้ประเมินของหน่วยรับรองตามที่กำหนดในหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขข้อกำหนดทั่วไปว่าด้วยการรับรองระบบงานหน่วยรับรอง



## Thai International Certified Assessment Co., Ltd.

### บันทึกการเปลี่ยนแปลง/ทบทวน เอกสาร

วันที่	หน้าที่	ข้อที่	ฉบับที่	รายละเอียดที่เปลี่ยนแปลง/รายละเอียดการทบทวน	จัดทำ	อนุมัติ
29/05/50	1	2.2	00	ช่วงเวลาสำหรับการตรวจรับรอง ซึ่งจากเดิม คือ a. Initial Audit คือ การตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบ เปลี่ยนเป็น a. Initial Audit คือ การตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบ โดยการตรวจ ประเมินจะแบ่งออกเป็น 2 Stage คือ 1 <sup>st</sup> Stage Audit และ 2 <sup>nd</sup> Stage Audit โดยการทำ 1 <sup>st</sup> Stage Audit มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระบบของลูกค้าใน เบื้องต้น โดยการตรวจประเมินเอกสาร และ 2 <sup>nd</sup> Stage Audit มี จุดประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติตาม ระบบของลูกค้าโดยการเช็ค Implement - เพิ่มเงื่อนไข การปฏิเสธการรับรอง		
1/06/50	6 4,5	4 3,6	01	- ในการตรวจประเมินเพื่อรับรอง และการรับรองใหม่ ถ้าลูกค้าไม่สามารถ แก้ไขข้อบกพร่อง ภายใน 6 เดือนให้ Thai International Certified Assessment Co.,Ltd พิจารณาเพื่อเข้าตรวจประเมิน โดยไม่แจ้งล่วงหน้า ตามความเหมาะสม นอกจากลูกค้าแจ้งขอยกเลิกการรับรองอย่างเป็นลาย ลักษณ์อักษร		
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 และ การปฏิเสธการรับรอง		
11/08/60	6 2	5 3.3	05	- เพิ่มเดิมรายละเอียดในข้อ 5. การ ใช้ Mark / Logo / ชื่อสถาบันรับรอง ให้ดำเนินการตาม คู่มือการใช้งานเครื่องหมายรับรองระบบ - เพิ่มเดิมรายละเอียดในข้อ 3.3 ลูกค้าต้องให้คณะผู้ประเมินสามารถเข้าถึง ทุกระบวนการและพื้นที่ในการประเมินเพื่อทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด การตรวจประเมิน		

ชุดมา  
ใส่หน้า  
1