



กฎและเงื่อนไขการรับรอง

1. บทนำ

กฎเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองนี้เขียนขึ้นโดยเป็นไปตามข้อกำหนดของ บริษัท อินเทอร์เน็ตชั้นนำ เซอร์วิทีเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “INTCERT” กำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องตามเงื่อนไขของการเป็นหน่วยรับรองตามมาตรฐาน ISO17021-1:2015 ที่ได้กำหนดไว้ กฎเกณฑ์และเงื่อนไขที่ระบุต่อไปนี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญากับลูกค้าแต่ละรายที่ปรากฏในใบเสนอราคา

2. ขอบข่าย

INTCERT เป็นหน่วยรับรอง (Certified Body) ที่ดำเนินการตรวจประเมินและให้บริการการรับรองกับบริษัทผู้ขอการรับรองในฐานะบุคคลที่สาม (Third Party) อย่างอิสระโดยระบบและหลักเกณฑ์ที่ดีที่ให้การตรวจประเมินมีดังนี้

- ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001
- ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001
- ระบบบริหารคุณภาพเครื่องมือทางการแพทย์ ISO 13485
- ระบบบริหารอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001
- ระบบการจัดการพลังงาน ISO 50001
- ระบบบริหารความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ISO 27001
- ระบบการจัดการการต่อต้านการให้สินบน ISO 37001

- Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) system
- Good Hygiene Practices (GHPs)
- Food Safety Management System (ISO 22000/ FSMS)
- มกษ. 4403, 6401, 7420, 9023, 9024, 9035, 9039, 9041, 9046
- มาตรฐานแรงงานไทย 8001 (TLS 8001)

การตรวจประเมินและการให้บริการต่างๆ ในกระบวนการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง ทาง INCERT จะดำเนินการบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ ความถูกต้อง และความโปร่งใส โดยรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอันได้แก่

- ลูกค้า (Client)
- ลูกค้าขององค์กรที่ได้รับการรับรอง (Customers of the organization whose management systems are certified)
- หน่วยงานรัฐบาล (Governmental authorities)
- ผู้ใช้หรือผู้บริโภค (Consumers)
- หน่วยงานรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body)
- เจ้าหน้าที่และผู้บริหารของ INCERT

3. การรักษาความลับ

- INTCERT จะไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลใดๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของลูกค้า จนกว่าจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการจากลูกค้า ถ้ามีการเปิดเผยถือว่าเป็นการกระทำผิดทางกฎหมาย
- ลูกค้าจะต้องเปิดเผยข้อมูลเมื่อมีความต้องการให้เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลที่สามจะต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือภายใต้การตรวจประเมิน โดยผู้ให้การยืนยันการรับรองระบบงานเพื่อรักษาไว้ซึ่งการรับรอง
- กรณีที่หน่วยรับรองต้องให้ข้อมูลที่เป็นความลับโดยการบังคับใช้กฎหมายโดยหน่วยงานรัฐหรือหน่วยงานรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body) ที่มีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูล ลูกค้าหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรจากทาง INCERT ก่อนการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว
- เพื่อวัตถุประสงค์ในการทวนสอบการรับรอง ความสมบูรณ์ของข้อมูลบนใบรับรองที่ออกให้ สามารถทวนสอบได้โดยติดต่อที่สำนักงานของ INCERT หรือกรอกข้อมูลหมายเลขการรับรองที่ปรากฏในใบรับรอง ในเว็บไซต์ของ INCERT ตาม www.intcertthai.com

4. เงื่อนไขทั่วไปของ หลักเกณฑ์พื้นฐาน



เงื่อนไขทั่วไปของ หลักเกณฑ์พื้นฐาน INTCERT ในการได้มา และดำรงไว้ซึ่งการรับรองของลูกค้าทุกรายต้องยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆดังต่อไปนี้

- a) องค์กรที่ต้องการสมัครจะต้องให้ข้อมูลตามกรรแก INTCERT เพื่อใช้ดำเนินการในกระบวนการสมัครขอการ รับรอง
- b) ถ้าทางINTCERTมีประเด็นปัญหาในการดำเนินการรับรอง ครอบคลุมข้อกำหนดทุกข้อจะต้องแจ้งองค์กรที่สมัครเป็น ลายลักษณ์อักษรในข้อกำหนดดังกล่าว
- c) กรณีที่พบความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด เมื่อองค์กรที่ สมัครสามารถแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติการแก้ไขอย่างมี ประสิทธิภาพในเวลาที่กำหนดแล้ว INTCERT จะดำเนินการ ตรวจสอบซ้ำเฉพาะประเด็นความไม่สอดคล้องที่พบ โดยดูจาก เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- d) ถ้าองค์กรที่สมัครไม่สามารถดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขใน เวลาที่กำหนด INTCERT อาจจะทำกรตรวจรับรองใหม่ ทั้งหมดโดยมีการเพิ่มค่าใช้จ่าย
- e) การชี้บ่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะใช้เฉพาะพื้นที่ที่ ถูกตรวจตามขอบข่ายการรับรองที่ปรากฏในใบรับรองของ ทาง INTCERT เท่านั้น

- f) ค่าธรรมเนียมในการตรวจจะต้องดำเนินการชำระตามใบ เสนอราคาที่เสนอจะยังไม่มีการออกใบรับรองครั้งแรก หรือการต่ออายุใบรับรองจนกว่าจะมีการชำระ ค่าธรรมเนียมเต็มจำนวนการรับรองอาจถูกพักใช้ชั่วคราว หากยังไม่มีการชำระค่าธรรมเนียมเต็มจำนวนภายในเวลาที่ กำหนดในใบเสนอราคา
- g) เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรที่ได้รับการรับรองมีการแสดงว่า มีการทบทวนของฝ่ายบริหารและการตรวจติดตามภายใน อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะต้องดำเนินการ โดยมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
- h) กรณียกเลิก องค์กรจะต้องทำสงคืนใบรับรอง การไม่สงคืน ใบรับรองทั้งหมดที่ขึ้นทะเบียนจะส่งผลในการดำเนินการ ตามกฎหมายกับบริษัทที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือการใช้ เครื่องหมายการรับรองไม่ถูกต้องและล่อแหลมต่อการอ้าง สิทธิในการให้การรับรอง
- i) องค์กรจะต้องอนุญาตให้ INTCERT ดำเนินการเข้าตรวจ ติดตามในเวลาที่กำหนดในแต่ละครั้งตามที่ระบุไว้ในใบ เสนอราคา
- j) INTCERT ที่อยู่ภายใต้การรับรอง (Accredited) ของ หน่วยงานที่ให้การรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body) จะต้องรับผิดชอบในการรักษา

- อำนาจการใช้และตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการรับรองการ ยืนยันการรับรองรวมถึงการอนุญาตคงไว้และต่ออายุ การ ขยายขอบข่าย การลดขอบข่าย การพักใช้ เพิกถอนการ รับรอง การปฏิเสธการรับรองและการคืนสถานการรับรอง
- k) องค์กรที่ได้รับการรับรองจะต้องแจ้งตัวแทนฝ่ายบริหาร หรือผู้ประสานงานขององค์กรให้ทาง INTCERT ทราบ เพื่อใช้ในการติดต่อประสานงาน และหากมีการ เปลี่ยนแปลงใดๆ จะต้องแจ้งทาง INTCERT อย่างเป็นทางการ

5. การสมัครเพื่อขอรับรอง

เมื่อได้รับใบคำขอการรับรองแล้ว จะเข้าสู่ระบบการทบทวน ข้อตกลงของ INTCERT โดยใบเสนอราคาจะถูกจัดเตรียมและ ส่งถึงลูกค้าพร้อมรายละเอียดค่าบริการและกฎและเงื่อนไขการ รับรองฉบับนี้

6. การตกลงเซ็นสัญญา

ก่อนจะมีการตรวจประเมิน ต้องได้รับการลงนามในใบเสนอ ราคาระหว่างลูกค้าและทาง INTCERT เสียก่อน เนื่องจากการลง นามในใบเสนอราคา จะถือเป็นการยืนยันทบทวนข้อตกลงของ การรับการตรวจประเมินตามกฎหมาย โดยผู้ลงนามต้องเป็นผู้มี อำนาจตามกฎหมายที่องค์กรระบุไว้

7. การตรวจประเมินครั้งแรก (Initial Assessment)



การตรวจประเมินครั้งแรกจะกระทำทั้งสองระยะ ดังนี้

a) การเข้าตรวจประเมินระยะที่ 1 (Stage 1 Audit) คือการตรวจประเมินสถานประกอบการหน้างานของลูกค้าโดยมีวัตถุประสงค์ของการไปตรวจดังต่อไปนี้

- i. เพื่อตรวจสอบเอกสารระบบบริหารและระบบเอกสาร
- ii. ประเมินสถานประกอบการ,สถานะที่เป็นจริงและพูดคุยกับฝ่ายบุคคลผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- iii. เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายที่ลูกค้าสมัคร และที่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์ระเบียบ ข้อกำหนดด้านกฎหมายต่างๆ
- iv. ประเมินว่ามีการทบทวนของฝ่ายบริหารและการตรวจติดตามภายในองค์กรตามแผนการจัดทำและแสดงให้เห็นว่ามีการกำหนดและมีความพร้อม สำหรับการตรวจประเมิน ในระยะที่ 2 (Stage 2 Audit) ต่อไป
- v. เพื่อกำหนดแผนการตรวจระยะที่ 2 แบบตามกระบวนการเมื่อมีการกำหนดนัดหมายแล้วก็จะดำเนินการจัดทำแผนการตรวจประเมินโดยพิจารณาจากกระบวนการของกิจกรรมของลูกค้า

b) การเข้าตรวจประเมินระยะที่ 2 (Stage 2 Audit) คือการตรวจประเมินสถานประกอบการของลูกค้าเพื่อประเมินผลว่าการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดมีประสิทธิผลครอบคลุม ดังต่อไปนี้หรือไม่

- i. มีข้อมูลและหลักฐานเหมาะสมสอดคล้องกับมาตรฐาน
- ii. มีการเฝ้าติดตามการตรวจวัดการรายงานและการทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพและเป้าหมาย
- iii. ระบบบริหารแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับกฎหมาย
- iv. กระบวนการควบคุมการปฏิบัติงานระบบบริหาร
- v. การตรวจติดตามภายในองค์กรและการทบทวนฝ่ายบริหาร
- vi. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ
- vii. การเชื่อมโยงกันระหว่างนโยบายกฎหมายข้อกำหนดกับความสามารถของบุคคล การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติ และข้อมูลต่างๆ

การตรวจรับรองอยู่บนพื้นฐานของการสุ่มดังนั้นไม่ได้เป็นการรับประกันความสอดคล้องกับมาตรฐาน 100% เพราะฉะนั้นข้อสำคัญจึงจะต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิผลโดยองค์กรที่สมัครเองอย่างต่อเนื่องด้วย หากองค์กรมีการทำงานเป็นกะ มากกว่า 1 กะ อาจมีความจำเป็นในการเข้าตรวจประเมินให้ครอบคลุมทุกกะที่ดำเนินการโดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเข้าทำการตรวจประเมิน กรณีที่ต้องการเก็บภาพหรือขอสำเนาเอกสารต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการตรวจประเมินหรือใช้เป็นหลักฐานที่แสดงถึงการดำเนินการสอดคล้องตามระบบที่กำหนดไว้

จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ขอรับการรับรองก่อนทุกครั้ง ภาพถ่ายและข้อมูลดังกล่าวทั้งหมดจะยังคงเก็บเป็นความลับ

8. การออกใบรับรอง

- a) เมื่อการดำเนินการตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการของลูกค้าเสร็จสมบูรณ์แล้ว หัวหน้าผู้ตรวจประเมินจะจัดทำรายงานการตรวจประเมิน (Audit Report) พร้อมส่ง Audit Checklist มายัง INTCERT แล้ว ผู้จัดการการรับรองระบบ (Certification Manager) ของ INTCERT จะทำการทบทวนรายงานและข้อมูลสนับสนุนต่างๆรวมทั้งประเมินและพิจารณาอนุมัติให้การรับรอง
- b) เมื่อมีการออกใบขอให้ปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องในกรณีที่เป็น Minor nonconformity ลูกค้าจะต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไข และส่งรายละเอียดการแก้ไขเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำมายัง INTCERT ภายใน 30 วันนับจากวันสุดท้ายที่มีการตรวจประเมินระยะที่ 2 ของการตรวจประเมินครั้งแรก ผู้ทบทวนของทาง INTCERT จะทำการทบทวน รายละเอียดการแก้ไขเบื้องต้น ซึ่งผลการทบทวนหรือการยอมรับแนวทางการแก้ไขจะมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางที่ลูกค้าสะดวก



- c) กรณีที่เป็น Major nonconformity ให้ส่งแนวทางการแก้ไข ภายใน 30 วัน และส่งเอกสารหลักฐานการแก้ไขภายใน 90 วัน นับจากวันที่ตรวจประเมินและจะต้องเข้าไปตรวจติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไข (Follow - up) ภายใน 90 วัน นับจากวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน INTCERT จะทำการทบทวนรายละเอียดการแก้ไข ซึ่งผลการทบทวนหรือการยอมรับการแก้ไขจะมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางที่ลูกค้าสะดวก
- d) การออกไปรับรอง อยู่พื้นฐานของความสอดคล้องที่พบความไม่สอดคล้องใดๆ ที่เกิดขึ้นอันจะนำไปสู่การพักใช้ จะถูกพิจารณาโดย Certification Manager หรือ คณะกรรมการความเป็นกลาง (กรณีมีเรื่องอุทธรณ์หรือข้อร้องเรียน) แล้วแต่กรณี ตามระเบียบปฏิบัติงานที่ INTCERT กำหนดไว้
- e) อายุการรับรอง ใบรับรองจะมีอายุ 3 ปี โดยวันที่ให้การรับรอง (Certification Date) จะเป็นวันที่ที่ Certification Manager พิจารณาให้การรับรองและวันที่ใบรับรองหมดอายุ (Recertification Due Date) จะนับจากวันที่เข้าไปทำการตรวจประเมินระยะที่ 2 (Stage 2 Audit) ออกไปอีก 3 ปี

9. การตรวจติดตามผล (Surveillance Assessment)

- a) หลังจากที่มีการออกไปรับรองไปแล้ว จะมีการดำเนินการตรวจติดตาม หากมีในส่วนของงานไหนที่จะต้องเน้นการตรวจ

ให้ละเอียดเป็นพิเศษ จะต้องทำการตรวจเพิ่มเติมโดยดุลพินิจของ Certification Manager ซึ่งลูกค้าจะต้องยอมรับค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นจากการเพิ่มการตรวจติดตามนั้น การตรวจติดตามจะกระทำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง วันที่ของการตรวจติดตามครั้งแรกจะนับไปไม่เกิน 12 เดือน นับจากวันที่ตัดสินใจให้การรับรอง

- b) เมื่อมีการออกไปขอให้ปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง ลูกค้าจะต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไข และส่งรายละเอียดการแก้ไขเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำมายัง INTCERT ภายใน 30 วันนับจากวันสุดท้ายของการตรวจติดตาม
- c) ผู้ที่ครองรองใบรับรองจะต้องอนุญาตให้ INTCERT มีสิทธิ์ในการเข้าตรวจการใช้เครื่องมือรับรองว่าสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่
- d) หากองค์กรมีการทำงานเป็นกะ มากกว่า 1 กะ อาจมีความจำเป็นในการเข้าตรวจประเมินให้ครอบคลุมทุกกะที่ดำเนินการ โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเข้าทำการตรวจประเมิน

10. การต่ออายุใบรับรอง (Recertification)

- a) การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุใบรับรองจะมีการวางแผนเพื่อตรวจประเมินตามที่ลูกค้าได้ตกลงไว้เพื่อประเมินผลว่ายังรักษาและปฏิบัติตามข้อกำหนดตามมาตรฐานของ

ระบบบริหารอย่างต่อเนื่องซึ่งต้องมีการเข้าไปตรวจติดตามที่สถานประกอบการของลูกค้าและหากมีการแก้ไข ข้อบกพร่องต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนที่จะถึงวันหมดอายุของใบรับรอง

- b) หากมีการออกไปขอให้ปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง ลูกค้าจะต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไข และส่งรายละเอียดการแก้ไขเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำมายัง INTCERT ภายใน 30 วันนับจากวันสุดท้ายของการตรวจต่ออายุใบรับรองทุกครั้งที่มีการแจ้งข้อบกพร่องลูกค้าจะต้องแก้ไขเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำก่อนวันหมดอายุในใบรับรองเดิม หากไม่สามารถแก้ไขได้ทันก่อนวันหมดอายุในใบรับรองแล้วการต่ออายุใบรับรองจะไม่สามารถทำได้
- c) Lead Auditor จะทำการทบทวน รายละเอียดการแก้ไขเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำที่ส่งมา ซึ่งผลการทบทวนหรือยอมรับจะมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทางจดหมาย, อีเมลล์หรือที่ลูกค้าสะดวก
- d) การประเมินเพื่อพิจารณาให้การรับรองจะอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของผู้จัดการการรับรองระบบ (Certification Manager) กรณีที่ผู้ขอรับการรับรองไม่เห็นด้วยกับผลการประเมิน สามารถดำเนินการอุทธรณ์ได้ โดยติดต่อมาที่สำนักงานของ INTCERT



- e) การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุใบรับรองจะต้องดำเนินการก่อนวันหมดอายุใบรับรอง หากพบข้อบกพร่องที่ไม่สอดคล้องใดๆระหว่างการตรวจประเมินต่ออายุใบรับรองให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนที่จะมีการออกใบรับรอง
- f) การตัดสินใจในการอนุญาตการต่ออายุใบรับรองจะอยู่บนพื้นฐานของผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด ความสอดคล้องของระบบประกอบกับการพิจารณาการจัดการกับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้หรือผู้บริโภค (ถ้ามี)
- g) กรณีใบรับรองหมดอายุ ไม่สามารถขยายอายุการรับรองได้ หลังจากวันที่ใบรับรองหมดอายุแล้ว โดยการรับรองจะสามารถทำได้หากกิจกรรม Recertification เสร็จสมบูรณ์ภายใน 6 เดือนหลังจากวันหมดอายุการรับรอง และวันที่มีผลบังคับในใบรับรอง Recertification จะต้องเป็นวันที่หรือหลังวันที่ตัดสินใจอนุมัติการรับรองโดย Certification Manager และวันที่หมดอายุการรับรองจะต้องอ้างอิงตามวันที่หมดอายุในรอบการรับรองก่อนหน้า
- h) หากองค์กรมีการทำงานเป็นกะ มากกว่า 1 กะ อาจมีความจำเป็นในการเข้าตรวจประเมินให้ครอบคลุมทุกกะที่ดำเนินการโดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเข้าทำการตรวจประเมิน
- i) วันที่ออกใบรับรองใหม่จะเป็นวันที่สิ้นสุดของใบรับรองก่อนหน้าในกรณีกระบวนการรับรองได้เสร็จสมบูรณ์ก่อนใบรับรองเดิมหมดอายุ หรือเป็นวันที่ Certification Manager ได้อนุมัติการรับรอง

11. การใช้และข้อห้ามในการใช้ ใบรับรอง โลโก้ และการแสดงการรับรอง

เมื่อมีการออกใบรับรองพร้อมแผนการตรวจติดตามเรียบร้อยแล้ว ลูกค้ามีสิทธิที่จะประกาศและนำโลโก้ไปใช้บนเอกสารสำนักงาน และสื่อส่งเสริมการขายได้ โลโก้สามารถใช้ได้ตามที่กำหนดไว้ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องหลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายรับรอง (P03) ซึ่งทางสำนักงานจะนำส่งให้ผู้ผ่านการรับรองได้รับทราบ ส่วนเงื่อนไขอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการให้การรับรอง มีดังนี้

- a) ต้องไม่มีการเข้าใจผิดหรือทำให้เข้าใจผิดในการได้รับการรับรอง
- b) ต้องไม่มีการนำเอกสารการรับรองไปใช้ในทางที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดไปเป็นบริษัทจดทะเบียนหรือใช้ในทางสาธารณะโดยทั่วไป
- c) ในกรณีถูกพักใช้ เพิกถอน หรือ ยกเลิกจะต้องส่งคืนเอกสารที่มีการใช้ตราในการเผยแพร่เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์เช่น โบชัวร์ หัวจดหมาย นามบัตร เว็บไซต์ ฯลฯ และส่งคืนใบรับรองมาที่ INTCERT ทันที
- d) เมื่อมีการลดขอบข่ายในการรับรอง จะต้องมีการแก้ไขเอกสารการโฆษณาในส่วนขอบข่ายที่ลดลงเมื่อมีการพิมพ์ออกมาแล้ว สำหรับต้นฉบับของใบรับรองที่มีการลดหรือเพิ่มขอบข่ายใบจะต้องส่งคืน INTCERT เมื่อมีการออกฉบับใหม่ให้แล้ว เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน

- e) ต้องไม่มีการแสดงกิจกรรมของการรับรอง นอกเหนือขอบข่ายที่ให้การรับรอง
- f) ต้องไม่มีการใช้การรับรองไม่ว่ากรณีใดที่จะก่อให้เกิดการเสียดสีเสียดแทงและความน่าเชื่อถือของทาง INTCERT หรือของหน่วยให้การรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body) ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อสาธารณะได้
- g) ขนาดของโลโก้ของหน่วยให้การรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body) และหน่วยรับรอง (Certified Body) ไม่ควรต่ำกว่า 15 มิลลิเมตรเพื่อให้มองเห็นได้ชัดด้วยตาเปล่า
- h) การใช้โลโก้ไม่สามารถนำไปใช้กับเอกสารหรือรายงาน เช่น ผลทดสอบในห้องทดลอง, ผลการสอบเทียบ หรือผลการตรวจสอบสินค้าหรือใบรับรองที่องค์กรออกให้ทางลูกค้า เพื่อให้เข้าใจผิดหรือให้เข้าใจว่าเป็นการรับรองตัวสินค้า, ผลการทดสอบ/ตรวจสอบต่างๆ
- i) การใช้ข้อความบนบรรจุภัณฑ์หรือฉลากใดๆ ต้องไม่แสดงถึงการรับรองผลิตภัณฑ์, กระบวนการ หรือการบริการ หากจะมีการระบุให้สามารถระบุได้ถึง
 - a. การระบุชื่อของลูกค้าที่ได้รับการรับรอง
 - b. ระบบที่ได้รับการรับรอง
 - c. หน่วยรับรองที่ออกการรับรอง



12. การพักใช้การลดและขยายขอบข่าย และการเพิกถอนใบรับรอง

มีเงื่อนไขและข้อต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

a) การพักใช้

- i. การใช้ใบรับรองและโลโก้ไม่ถูกต้อง
- ii. การปฏิบัติการแก้ไขล้มเหลวไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้เช่นประเด็นที่ต้องการให้มีการนำไปแก้ไขจากการตรวจรับรอง การตรวจติดตาม หรือการตรวจเพื่อต่ออายุใบรับรอง เป็นต้น
- iii. การฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในใบเสนอราคาของ INTCERT และหลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายรับรอง
- iv. เมื่อมีการพบข้อบกพร่องสำคัญ ระหว่างการตรวจติดตามที่สถานประกอบการ หลังจากที่มีการตรวจรับรองไปแล้ว
- v. ในระหว่างการพักใช้ใบรับรอง ไม่อนุญาตให้มีการใช้โลโก้ในเอกสารโฆษณาประชาสัมพันธ์ จนกว่าการพักใช้จะสิ้นสุดลงและสามารถชี้ต่อไปได้
- vi. Certification Manager ของ INTCERT จะแจ้งเงื่อนไขการพักใช้ใบรับรองและการดำเนินการเพิกถอนสถานการณรับรอง เป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีที่ดำเนินการแก้ไขตามเงื่อนไขการพักใช้เรียบร้อยแล้ว

b) การขยายขอบข่ายการรับรอง

สำหรับการเพิ่มขอบข่ายในการขอรับรอง ลูกค้านี้จะต้องทำการแจ้งขอเข้ามาที่ INTCERT อย่างเป็นทางการ ซึ่งคำขอจะถูกทบทวนและจัดทำใบเสนอราคาส่งให้ใหม่และจนกว่าจะยอมรับ INTCERT จึงจะตัดสินใจดำเนินการตามที่ขอ เพื่อที่จะทวนสอบและรับรองผลการขยายขอบข่ายการรับรอง

c) การลดขอบข่ายการรับรอง

กรณีพบว่ากิจกรรมบางส่วนไม่สอดคล้องกับขอบข่ายที่ได้รับการรับรองไปแล้วหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของการรับรอง หัวหน้าผู้ตรวจประเมินระบบกิจกรรมที่จะลดขอบข่ายการรับรอง ในรายงานการตรวจประเมินหรือผู้ที่เกี่ยวข้องแจ้งผู้จัดการการรับรองทราบเพื่อพิจารณาลดขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง แล้วดำเนินการแก้ไขใบรับรองตามขอบข่ายที่ลดลง

d) การเพิกถอนจะสามารถกระทำได้เมื่อ

- i. ขาดการติดต่อกับทาง INTCERT ในช่วงเวลาที่กำหนดให้หลังจากที่ได้มีการพักใช้ใบรับรอง
- ii. ขาดการชำระเงินกับทาง INTCERT ภายใน 1 เดือนหลังจากได้รับใบเตือนให้ชำระเงิน
- iii. สมัครงานเพิกถอนโดยแจ้งกับทาง INTCERT อย่างเป็นทางการ
- iv. ใบรับรองจะถูกส่งคืนให้กับทาง INTCERT เมื่อลูกค้าได้รับการแจ้งจาก INTCERT ว่าถูกเพิกถอนเสร็จสมบูรณ์ ต้องไม่มีฉบับสำเนาเหลืออยู่และต้องไม่แสดงโลโก้ หลังจากมีการเพิกถอนแล้ว

e) การปฏิเสธการรับรองจะสามารถกระทำได้เมื่อสถานประกอบการที่จะขอการรับรอง

- i. ยังไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โรงงาน หรือใบอนุญาตผลิตอาหาร
- ii. ไม่อยู่ในขอบข่ายที่ INTCERT จะให้การรับรองได้
- iii. อยู่ในระหว่างถูกดำเนินคดีหรือกระบวนการทางยุติธรรม

13. การคืนสถานะการรับรอง

การคืนสถานะการรับรองภายหลังการพักใช้การรับรอง โดยได้รับการพิจารณาจากผู้จัดการการรับรองระบบ (Certification Manager) ว่าลูกค้าได้ดำเนินการแก้ไขหรือปฏิบัติตามเงื่อนไขการรับรองเรียบร้อยแล้ว

14. การอุทธรณ์

หากลูกค้าไม่เห็นด้วยกับคำแนะนำของผู้ตรวจประเมินหลังจากการตรวจรับรองและการตรวจติดตามหรือไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาให้การรับรอง สามารถดำเนินการอุทธรณ์ โดยแจ้งไปยัง Certification Manager ของ INTCERT ได้ซึ่งลูกค้าต้องแสดงหลักฐานสนับสนุนเหตุผลที่แจ้งด้วย ซึ่งข้ออุทธรณ์ได้แย้งทั้งหมดที่แจ้งจะส่งต่อให้คณะกรรมการความเป็นกลาง คณะกรรมการฯ INTCERT จะทำการสอบสวนจากหลักฐานจากตัวแทนลูกค้าและหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน โดยอาจมีการเรียกทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมและให้ข้อมูล (ถ้าจำเป็น) การตัดสินใจของคณะกรรมการฯถือเป็นสิ้นสุด

15. การร้องเรียน



a) ข้อกำหนดในการร้องเรียนทั่วไป

ลูกค้าทุกรายจะต้องรักษารายการบันทึกข้อร้องเรียนที่ลูกค้าของเขาร้องเข้ามา ซึ่งรายการบันทึกนี้ต้องสามารถเรียกออกมาดูได้ระหว่างการตรวจประเมินและการตรวจติดตาม รายการบันทึกนี้ต้องสามารถนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ของทาง INTCERT ได้

b) ข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับผู้ตรวจประเมิน

หากลูกค้ามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจประเมินของผู้ตรวจประเมิน สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ อีเมลล์หรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรส่งไปถึง Certification Manager ของ INTCERT ซึ่งจะทำการพิจารณาในเบื้องต้น และจะนำเสนอคณะกรรมการความเป็นกลางเพื่อพิจารณาและสั่งดำเนินการต่อไป

c) ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า

กรณีทาง INTCERT ได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า จากผู้ใช้หรือผู้บริโภคนั้น จะมีการรวบรวมหลักฐานต่างๆ นำเสนอคณะกรรมการความเป็นกลางเพื่อพิจารณา โดยทั้งนี้อาจมีการเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังคำชี้แจงต่างๆ เพื่อให้การพิจารณาเกิดความ เป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

16. การตรวจเยี่ยมของหน่วยรับรอง

เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจติดตามของทาง INTCERT ลูกค้ายินยอมที่จะอนุญาตให้ผู้แทนของหน่วยรับรอง หรือตัวแทนจากหน่วยงานการรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body) มีสิทธิ์ที่จะเข้าสังเกตการณ์หรือตรวจเยี่ยมการปฏิบัติ

หน้าที่ของทีมนตรวจประเมินของหน่วยรับรอง ข้อเท็จจริงที่ผู้แทนของหน่วยรับรองได้รับทราบ ณ ที่นั้นจะไม่ส่งผลกระทบกับการตรวจประเมินนั้น

17. การตรวจพิเศษ

กรณีลูกค้าที่ถูกพักใช้ใบรับรองหรือพบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ ทาง INTCERT อาจต้องดำเนินการ Short Notice Audits เพื่อที่จะติดตาม ทวนสอบ/ รับรองผล การประยุกต์ใช้หรือการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันนั้นๆ แล้วแต่กรณี

18. การชำระเงิน

การชำระเงินต้องชำระให้ตรงตามรายละเอียดในใบแจ้งค่าบริการใบเสนอราคา และเอกสารสัญญาที่ได้เห็นชอบร่วมกัน

19. การแสดงความรับผิดชอบกรณีเกิดความเสียหาย

การยอมรับการชดเชยค่าเสียหาย, ความสูญเสีย, ความเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น INTCERT รับผิดชอบจ่ายค่าเสียหายรวมไม่เกินจำนวนค่าธรรมเนียมที่ INTCERT ได้รับจากลูกค้า โดยไม่รวมค่าเสียหายที่ INTCERT ต้องสูญเสียซึ่งเกิดเนื่องจากเหตุดังกล่าว

20. ความเป็นกลาง

INTCERT หรือ ผู้แทนของ INTCERT จะต้องไม่

- a) จัดทำที่ปรึกษาระบบการจัดการ ที่ประกอบไปด้วยการเตรียมหรือผลิต คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ หรือให้

คำแนะนำเป็นพิเศษ ขอบปฏิบัติ หรือแนวทางการแก้ไขในเรื่องการพัฒนา โครงสร้างและการประยุกต์ใช้

- b) จัดให้มีการตรวจสอบภายใน, การวิเคราะห์อันตราย, FSMS หรือให้คำปรึกษาระบบการจัดการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการภายในให้กับลูกค้าที่ได้รับใบรับรองไปแล้ว

- c) เสนอให้การรับรองระบบงานต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ปรึกษาที่จัดหาหรือแนะนำมาให้

- d) ออกใบรับรองที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการต่างๆ ให้กับหน่วยงานที่ออกใบรับรองรายอื่น

- e) ให้การรับรองแก่บริษัทที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการให้คำปรึกษาที่แสดงถึงความไม่โปร่งใสและเป็นกลาง

- f) ดำเนินการจัดหาหรือให้บริการตรวจติดตามภายในให้กับลูกค้าที่ได้รับการรับรอง

- g) มีเอกสารที่ใช้ในทางการตลาดมีความเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการหรืองานที่เกี่ยวข้องหรือเอื้อประโยชน์ให้กับที่ปรึกษา

- h) ดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่มีโอกาสที่แสดงถึงความไม่เป็นกลางของบริษัทฯ

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร คณะกรรมการความเป็นกลาง ผู้ตรวจประเมินและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของ INTCERT จะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ประการใดกับองค์กรที่ขอการรับรอง และจะต้องแสดงการมีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ที่



International Certification (Thailand) Co., Ltd.

เป็นจริงในปัจจุบันให้บริษัทฯ ได้ทราบ กรณีที่พบว่าข้อมูลที่แจ้งไม่เป็นจริงและมีผลกระทบต่อความเป็นกลาง ทางบริษัทฯ จะยุติการจ้างงานโดยทันที ตามระเบียบปฏิบัติงาน (P05) เรื่องการรักษาความลับและการแจ้งการมีส่วนได้ส่วนเสีย

ทบทวนการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ และอาจมีสิ่งที่จะต้องทำการติดตาม ทวนสอบในการตรวจติดตามครั้งถัดไปหรือการตรวจประเมินพิเศษ แล้วแต่กรณี รวมถึงการปรับเปลี่ยนจำนวนวันตรวจประเมิน

สำหรับการกระทำใดๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นกลางที่พบและรายงาน คณะกรรมการความเป็นกลางจะแจ้งและดำเนินการทันทีพร้อมทั้งมีการสื่อสารให้ทราบ

21. ทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ที่เป็นเจ้าของในการออกรายงานการตรวจประเมินหรือใบรับรองยังคงถือเป็นทรัพย์สินของ บริษัท INTCERT หากทางบริษัท INTCERT พบการใช้ใบรับรองที่ถูกละเมิด/พักใช้/เพิกถอนแล้วอย่างไม่ถูกต้อง ทางบริษัท INTCERT ขอสงวนสิทธิ์ในการดำเนินการทางกฎหมาย

22. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากองค์กรและการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่สำคัญภายในองค์กรเช่น กฎหมาย, กฎหมายทางการค้า, โครงสร้างองค์กร, การบริหารองค์กร, นโยบาย, ระบบการจัดการและกระบวนการทำงาน, จำนวนสถานประกอบการและที่อยู่, เจ้าของกิจการ, จำนวนพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ, ตำแหน่งบุคลากร, ขอบข่ายการรับรอง ผู้ได้รับการรับรองจะต้องรีบแจ้งมายัง INTCERT ซึ่งจะต้องมีการ