



บริษัท คิว โร เซอร์ติฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน

แก้ไขครั้งที่

01

หน้าที่ 1 / 8


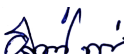

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2567

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

การแก้ไข ครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่มีผลบังคับใช้
00	เอกสารใหม่	03 มกราคม 2565
01	แก้ไขข้อ 5.1 การอุทธรณ์	03 มกราคม 2567

ผู้จัดทำ (Prepared by)	ผู้ทบทวน (Audited by)	ผู้อนุมัติ (Approved by)
 (นภาดา สังข์รัมย์) ตำแหน่ง ผู้จัดการวิชาการ วันที่ 03 / 01 / 67	 (ชีรยุทธ น่วมทอง) ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ วันที่ 03 / 01 / 67	 (ชีรยุทธ น่วมทอง) ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ วันที่ 03 / 01 / 67



บริษัท คิว โร เซอร์ติฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน
และการยกเลิกการรับรอง

แก้ไขครั้งที่

01 | หน้า 2 / 8

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2567

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ผู้ขอการรับรองหรือผู้ได้รับการรับรองหรือบุคคลทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากการรับรอง สามารถอุทธรณ์ และร้องเรียนได้

1.2 เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม

2. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้กำหนดขึ้นเพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินการของบริษัทฯ .เกี่ยวกับการอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน และยกเลิกการรับรองระบบ อีกทั้งเพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ

3. คำนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในเอกสารนี้ให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่กำหนด

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์

4.2 หนังสือแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์

4.3 รายงานผลการพิจารณาอุทธรณ์

4.4 หนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน

4.5 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการตรวจประเมินและรับรอง (QP-QRO-15)

4.6 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (QP-QRO-06)

4.7 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การประชุมทบทวนการบริหารของ (QP-QRO-05)

4.8 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การรักษาความลับและการแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (QP-QRO-08)

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การอุทธรณ์และร้องเรียน

5.1 การอุทธรณ์

1. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดรับเรื่องได้รับคำอุทธรณ์จากผู้ยื่นอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร จากนั้นจัดส่งเรื่องอุทธรณ์และรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้นให้ ตัวแทนฝ่ายบริหาร

2. ตัวแทนฝ่ายบริหารดำเนินการพิจารณาคำอุทธรณ์ว่าเป็นคำอุทธรณ์หรือไม่

กรณีเป็นคำอุทธรณ์ ให้ทำการลงทะเบียนข้อบกพร่อง (FM-QRO-19) และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบภายใน 15 วันทำการหลังจากได้รับคำอุทธรณ์

กรณีไม่เป็นคำอุทธรณ์ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (QP-QRO-06) แล้วแต่กรณี



บริษัท คิว โร เซอร์ติฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน

แก้ไขครั้งที่

01

หน้าที่ 3 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2567

3. ตัวแทนฝ่ายบริหารนำคำอุทธรณ์และรายละเอียดเอกสารข้อมูล ให้ดำเนินการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อแจ้งร้องขอให้มีการประชุมและเสนอกรรมการผู้จัดการ

4. กรรมการผู้จัดการประกาศแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์

5. คณะพิจารณาอุทธรณ์ดำเนินการจัดการประชุมหรือภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับคำอุทธรณ์ และแจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบถึงวัน เวลา และสถานที่ของที่ประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม คณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เกี่ยวข้อง ลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FM-QRO-11) และหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FM-QRO-12)

5.1.1 คณะพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาและตัดสินคำอุทธรณ์

การพิจารณา

1. คณะพิจารณาอุทธรณ์ มีสิทธิในการรับฟังคำชี้แจงจากพยาน หรือกับผู้เชี่ยวชาญ และใช้มาตรการ และดำเนินการใด ๆ ตลอดจนจัดการประชุมตามความจำเป็น เพื่อการพิจารณาตัดสินอย่างถูกต้อง

2. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์นั้น ต้องให้ข้อมูลแก่คณะพิจารณาอุทธรณ์ตามที่คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องการโดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น

3. คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องปกปิดข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการประชุม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอรับการตรวจประเมิน/รับรอง หรือบุคลากร หรือสถานะธุรกิจของผู้ยื่นคำอุทธรณ์

การตัดสิน

1. คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องตัดสินคำอุทธรณ์อย่างยุติธรรม โดยใช้เสียงข้างมากโดยผลการตัดสินของคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สิ้นสุด จากนั้นคณะพิจารณาอุทธรณ์ลงนามในผลการตัดสิน รวมทั้งเสนอผลการตัดสินและแนะแนวทางการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหารทราบ

2. ในกรณีที่คำอุทธรณ์เป็นผล ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามมติคณะพิจารณาอุทธรณ์ เพื่อเสนอพิจารณาผลการตรวจประเมิน/รับรอง ให้ผู้ยื่นคำอุทธรณ์ โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการตรวจประเมินและรับรอง (QP-QRO-15) จากนั้นคณะพิจารณาอุทธรณ์แจ้งผลการพิจารณายังกรรมการผู้จัดการ

5.1.2 กรรมการผู้จัดการลงนามในหนังสือ หลังจากนั้นผู้จัดการฝ่ายการตลาดแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์ให้กับผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ ผลการพิจารณาอุทธรณ์ โดยการพิจารณาตัดสินคำอุทธรณ์และแจ้งผลกลับให้ผู้ยื่นอุทธรณ์รับทราบ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 45 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำอุทธรณ์

5.1.3 ตัวแทนฝ่ายบริหารบันทึกผลการตัดสินคำอุทธรณ์ในทะเบียนข้อบกพร่อง (FM-QRO-19) และนำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (QP-QRO-06) และสรุปคำอุทธรณ์ และผลการพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูลในการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การประชุมทบทวนการบริหารของ (QP-QRO-05)



บริษัท คิว โร เซอร์ติฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน

แก้ไขครั้งที่

01

หน้าที่ 4 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2567

5.2 การร้องเรียน

1. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดรับข้อร้องเรียนด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ หรือเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร จากนั้นบันทึกรายละเอียดในเอกสารการรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ (FM-QRO-22) เพื่อลงทะเบียนข้อบกพร่อง (FM-QRO-19) จากนั้นนำเสนอกรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณา

2. กรรมการผู้จัดการ มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาหลักฐานประกอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนสถานประกอบการ ต้องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ระบุชื่อและช่องทางการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาหลักฐานประกอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นตัวแทนฝ่ายบริหาร พิจารณารายละเอียดของข้อร้องเรียน หากมั่นใจว่ามีสาระและหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน

กรณีไม่เป็นข้อร้องเรียน

ให้ผู้จัดการฝ่ายการตลาดแจ้งตอบผู้ร้องเรียนภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ตัวแทนฝ่ายบริหารพิจารณา และลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียนในทะเบียนข้อบกพร่อง (FM-QRO-19) และบันทึกข้อมูลในเอกสารการรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ (FM-QRO-22) แต่กรณีเป็นคำอุทธรณ์ ให้กำหนดผู้รับผิดชอบและดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานคำอุทธรณ์ ซึ่งผู้รับผิดชอบที่ได้รับคัดเลือกมา ต้องเป็นอิสระไม่ใช่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับบุคคลที่ดำเนินการตรวจประเมินและตัดสินการรับรองและการอุทธรณ์นั้น โดยมีการลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FM-QRO-11) และหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FM-QRO-12)

กรณีเป็นข้อร้องเรียน ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 กรณี

กรณีที่ 1 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการพิจารณาให้การรับรอง คณะกรรมการพิจารณาความเป็นกลาง ผู้ตรวจประเมิน ผู้เชี่ยวชาญ หรือเจ้าหน้าที่กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขต่อไป

กรณีที่ 2 เป็นข้อร้องเรียนผู้ได้รับการตรวจประเมินและรับรอง เช่น ร้องเรียนระบบที่ได้รับการตรวจ ซึ่งข้อร้องเรียนนี้ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ตัวแทนฝ่ายบริหารกำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนที่เป็นอิสระไม่ใช่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับการร้องเรียนนั้น และพิจารณาดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงจากคณะตรวจประเมินโดยคณะพิจารณาอุทธรณ์ โดยผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนที่ได้รับคัดเลือกลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FM-QRO-11) และหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FM-QRO-12)

5.2.1 การดำเนินการ และติดตามผลแก้ไขข้อร้องเรียน

กรณีที่ 1 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการพิจารณาให้การรับรอง คณะกรรมการพิจารณาความเป็นกลาง ผู้ตรวจประเมิน ผู้เชี่ยวชาญ หรือ เจ้าหน้าที่บริษัทฯ

1. ตัวแทนฝ่ายบริหารบันทึกข้อมูลในทะเบียนข้อบกพร่อง (FM-QRO-19) และผู้จัดการฝ่ายการตลาดแจ้งเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบเกี่ยวกับการพิจารณาเบื้องต้นภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่พิจารณาเป็นข้อร้องเรียน และดำเนินการดังต่อไปนี้

2. ผู้รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ โดยติดต่อกลับทางโทรศัพท์ e-mail หรือวิธีการสื่อสารที่ลูกค้ากำหนดเพื่อรับทราบรายละเอียดสภาพปัญหาและให้ความเห็นเพิ่มเติม และโดยดำเนินการจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลการปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ เสนอแนะแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหาและดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหา โดยการแก้ไขป้องกันปัญหา



บริษัท คิว โร เซอร์ติฟเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน

แก้ไขครั้งที่

01

หน้าที่ 5 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2567

ต้องพิจารณาถึงการดำเนินการเฉพาะหน้า และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก จากนั้น ตัวแทนฝ่ายบริหารพิจารณาแนวทางการแก้ไขป้องกันที่เสนอและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

หมายเหตุ

หากเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับตัวแทนฝ่ายบริหาร กรรมการผู้จัดการจะเป็นผู้พิจารณารายละเอียดของ ข้อร้องเรียน แนวทางการแก้ไขป้องกัน กำหนดผู้รับผิดชอบแก้ไขข้อร้องเรียน และมอบหมายผู้รับผิดชอบตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

กรณีที่ 2 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการตรวจประเมินและรับรอง

1. ตัวแทนฝ่ายบริหาร บันทึกข้อมูลในทะเบียนข้อบกพร่อง (FM-QRO-19) และผู้จัดการฝ่ายการตลาดแจ้งเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบเกี่ยวกับการพิจารณาเบื้องต้นภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่พิจารณาเป็นข้อร้องเรียน พร้อมจัดส่งเอกสารการรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ (FM-QRO-22) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ผู้รับผิดชอบ

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ผู้รับผิดชอบ แจ้งประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ โดยต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูลด้วย และกำหนดให้ผู้ถูกร้องเรียนตอบกลับภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่มีหนังสือแจ้งผู้ถูกร้องเรียน พร้อมข้อคิดเห็นในข้อร้องเรียน และรายละเอียดการดำเนินการที่จะพิจารณาและแก้ไขป้องกันปัญหาดังกล่าว ซึ่งการแก้ไขป้องกันปัญหานี้ต้องเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า และเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวด้วย

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ผู้รับผิดชอบติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการ ถ้าไม่ได้รับหนังสือตอบกลับจากผู้ถูกร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือน การขยายเวลาการดำเนินการ ให้รายงาน กรรมการผู้จัดการทราบ

4. ตัวแทนฝ่ายบริหารตัดสินใจแนวทางในการดำเนินการกับผู้ละเมิด กรณีต้องใช้ข้อกฎหมายให้หารือกับผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายของหรือกรณีต้องใช้อำนาจการตัดสินใจของคณะกรรมการบริหารฯ ให้ดำเนินการแจ้งฝ่ายบริหารเพื่อร้องขอให้มีการประชุมพิจารณาเป็นกรณีเร่งด่วน

5. เมื่อสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้แล้ว ให้ผู้รับผิดชอบนำเสนอตัวแทนฝ่ายบริหารพิจารณาแนวทางการแก้ไขป้องกันที่เสนอ และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

6. ในกรณีที่ไม่สามารถสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้ ให้นำเสนอเพื่อพิจารณาการคงไว้ ลดขอบข่าย พักใช้ เพิกถอน และยกเลิกการรับรอง แล้วแต่กรณี ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการตรวจประเมินและรับรอง (QP-QRO-15)

5.2.2 เมื่อการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จให้

ตัวแทนฝ่ายบริหาร ลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียนในทะเบียนข้อบกพร่อง (FM-QRO-19) และสรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้อร้องเรียน หลังจากนั้นผู้จัดการฝ่ายการตลาดแจ้งผู้ยื่นข้อร้องเรียนทราบผลการแก้ไขเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5.2.3 ตัวแทนฝ่ายบริหารรวบรวมและสรุปผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การประชุมทบทวนการบริหารของ (QP-QRO-05)

5.2.5 ให้นำข้อมูลขั้นตอนการอุทธรณ์ การร้องเรียน ลงหน้าเว็บไซต์ www.qrocerthai.com



บริษัท คิว โร เซอร์ติฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน
และการยกเลิกการรับรอง

แก้ไขครั้งที่

01 หน้าที่ 6 / 8

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2567

5.3. การพักใช้ใบรับรอง

การพักใช้ใบรับรองนั้น หมายถึง สถานประกอบการที่ได้รับการรับรองจะต้องหยุดการโฆษณาว่าระบบได้รับการรับรอง มาตราฐานชั่วคราวตามระยะเวลาที่ถูก บริษัทฯ สั่งให้พักตามความเหมาะสม แต่ไม่เกิน 6 เดือน โดยที่ใบรับรองยังอยู่กับ ผู้ประกอบการ ซึ่งในระหว่างที่พักใช้ใบรับรองนั้น สถานประกอบการห้ามใช้ใบรับรองเพื่อการใด ๆ ทั้งสิ้น ซึ่งการพักใช้ใบรับรอง อาจเกิดขึ้นจาก

- ก) สถานประกอบการไม่ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนดและตามที่ได้ตกลงกันได้
- ข) ระบบการบริหารจัดการของสถานประกอบการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่องหรือร้ายแรง
- ค) สถานประกอบการไม่ยินยอมให้ บริษัทฯ ทำการตรวจประเมินเพื่อติดตามระบบตามความถี่หรือ ระยะเวลา

ที่ได้ ตกลงกันได้ เว้นเสียแต่มีเหตุผลอันสมควรและสถานประกอบการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรมายังบริษัทฯ เพื่อขออนุมัติอย่างเป็นทางการ

- ง) สถานประกอบการสมัครใจพักใช้การรับรองเอง
- จ) สถานประกอบการไม่ดำเนินการแก้ไขวิธีการใช้เครื่องหมายรับรองให้ถูกต้อง และเหมาะสมหลังจากได้รับแจ้งจาก บริษัทฯ
- ฉ) สถานประกอบการค้างชำระค่าธรรมเนียมการตรวจประเมิน
- ช) จากข้อ ก) ถึง จ) เมื่อสถานประกอบการมีความประสงค์ที่จะขอคืนสถานะการรับรอง บริษัทฯ จะทำการเข้าตรวจ

ประเมินตาม Manday ที่ควรจะเป็น

กรณีที่ระบบคุณภาพของสถานประกอบการไม่รักษาไว้และพบข้อบกพร่องสำคัญ (Major) ในการตรวจติดตามระบบ สถานประกอบการจะมีเวลาแก้ไขโดยต้องส่งแนวทางการแก้ไขและหลักฐานการแก้ไขให้ได้ภายใน 30 วันหลังจากได้รับใบแจ้งให้แก้ไข (สำหรับข้อบกพร่องรุนแรง (NC) และส่งแนวทางการแก้ไขภายใน 30 วัน และหลักฐานการแก้ไขภายใน 90 วัน หลังจากได้รับใบแจ้งให้แก้ไข (สำหรับข้อบกพร่องย่อย) ซึ่งกรณีนี้ผู้ประเมินที่ไปทำการตรวจประเมินต้องรายงานให้ชัดเจนถึงความอ่อน ด้อยของระบบและอาจนัดหมายให้มีการตรวจซ้ำ (Follow up visit)

ก่อนที่จะถึงตรวจติดตามระบบครั้งต่อไป

ในกรณีที่ข้อบกพร่องไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมในช่วงเวลาที่กำหนด ตัวแทนฝ่ายบริหารจะต้องทำหนังสือ ผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการได้ทราบถึงการพักใช้ใบรับรอง โดยสถานประกอบการจะต้องเซ็นรับทราบ หนังสือแจ้งพัก ใช้ใบรับรองและหนังสือตอบกลับของสถานประกอบการต้องสำเนาให้กับกรรมการผู้จัดการด้วย

การพักใช้ใบรับรองจะต้องไม่เกิน 6 เดือน และในกรณีข้อ ก) ถึง ฉ) ข้างต้นต้องมีการตรวจติดตามพิเศษก็จะต้องมีการ ทบทวนถึงสถานการณ์ระบบคุณภาพของผู้ประกอบการ ในการคืนสถานะการพักใช้ใบรับรอง

ถ้าผลการทบทวนของผู้ตรวจประเมินที่ไปทำการตรวจติดตามครั้งพิเศษนั้นมีผลออกมาเป็นที่น่าพอใจก็รายงานต่อ ตัวแทนฝ่ายบริหารเพื่อออกหนังสือยกเลิกการพักใช้ใบรับรอง โดยให้กรรมการผู้จัดการเป็นผู้ลงนาม

ในกรณีที่ผู้ตรวจประเมินทบทวนแล้วพบว่าผลการแก้ไขข้อบกพร่องของสถานประกอบการไม่เหมาะสม ระบบคุณภาพ ไม่ดีก็รายงานให้ตัวแทนฝ่ายบริหารดำเนินการเพิกถอนใบรับรองคืนจากสถานประกอบการ



บริษัท คิว โร เซอร์ติฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน

แก้ไขครั้งที่

01

หน้าที่ 7 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2567

5.4 การคืนสถานะการรับรอง

ในกรณีที่สถานประกอบการได้ถูกพักใช้ใบรับรองอันเนื่องมาจากเหตุใดๆ ยกเว้นการค้างชำระ ค่าธรรมเนียม การตรวจประเมิน บริษัทฯ จะทำการตรวจประเมินพิเศษ (อาจรวมไปกับการ Surveillance หรือ Re-Certification ก็ได้)

หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน จะต้องเขียนรายงานให้ชัดเจนว่า สมควรคืนสถานะการรับรองหรือไม่

ก) ในกรณีที่เห็นสมควร ตัวแทนฝ่ายบริหารทบทวนกลั่นกรองว่าเห็นด้วยหรือไม่ก่อนจะทำการทำหนังสือนัด ให้กรรมการผู้จัดการลงนาม เพื่อคืนใบรับรองให้กับสถานประกอบการ พร้อมทั้ง Update Status สถานะการรับรองใน Website บริษัทฯ และรายงานสถานการณืรับรอง ต่อ AB ในแต่ละเดือน

ข) ในกรณีที่หัวหน้าผู้ตรวจประเมินลงความเห็นว่าไม่สมควรให้คืนสถานะการรับรอง ก็ให้พิจารณาว่าต้องคงสถานะการพักใช้ต่อไป และต้องตรวจประเมินพิเศษซ้ำอีกหรือไม่ แล้วดำเนินการตามข้อ ก ข้างต้น

แต่ทั้งนี้ช่วงของเวลาการพักใช้รวมต้องไม่เกิน 6 เดือน โดยถ้าเกิน 6 เดือน ให้ตัวแทนฝ่ายบริหารดำเนินการตามขั้นตอนของการเพิกถอนการรับรองต่อไป

ส่วนการพักใช้เนื่องจากค้างชำระ ก็ต่อเมื่อชำระแล้ว ให้เป็นอำนาจของกรรมการผู้จัดการที่จะออกหนังสือเพื่อคืนสถานะการรับรองให้กับสถานประกอบการ รวมถึงการ Update Status ใน Website บริษัทฯ และรายงานสถานะการรับรอง ต่อ AB ในแต่ละเดือน

5.5 การเพิกถอนใบรับรอง

การเพิกถอนใบรับรองจะเป็นขั้นตอนต่อเนื่องหลังจากการพักใช้ใบรับรอง เมื่อการแก้ไขไม่เหมาะสมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 4 ตัวแทนฝ่ายบริหารจะต้องทำรายงานเสนอเรื่องการเพิกถอนสถานประกอบการรายที่มีปัญหานี้ต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณานุมัติ เมื่ออนุมัติจากกรรมการผู้จัดการแล้ว ตัวแทนฝ่ายบริหารจะทำหนังสือเพิกถอนใบรับรองและส่งให้กับผู้จัดการฝ่ายการตลาดแจ้งไปยังผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการ เพื่อรับทราบการเพิกถอนใบรับรอง และเรียกคืน ในกรณีที่กรรมการผู้จัดการไม่เห็นด้วยจะต้องให้เหตุผล เพื่อให้ตัวแทนฝ่ายบริหารดำเนินการต่อไปซึ่งอาจเป็นขยายเวลาการพักใช้ใบรับรองต่ออีก ครั้งหนึ่ง (แต่ต้องไม่เกิน 6 เดือน และมีเกินกว่า 1 ครั้งในรอบ 3 ปีของอายุใบรับรองไม่ได้) ในกรณีที่ผู้ประกอบการจะขออุทธรณ์นั้นสามารถทำได้ตามขั้นตอนของการอุทธรณ์ตามที่ระบุไว้ในเอกสารขั้นตอนปฏิบัติงาน ข้อที่ 5.1 แต่ต้องดำเนินการภายใน 4 สัปดาห์นับจากวันที่ได้รับแจ้งอย่างเป็นทางการจาก บริษัทฯ

5.6 การเพิกถอนการรับรอง

5.6.1 การเพิกถอนการรับรองนั้นกระทำได้ทั้งจากสถานประกอบการร้องขอเอง และ/หรือจากการที่ บริษัทฯ ขอเพิกถอนจากผลต่อเนื่องในข้อ 5.5

5.6.2 กรณีที่การเพิกถอนเกิดจากฝ่ายบริษัทฯ ต้องการขอเพิกถอนการรับรองจากผลในข้อ 5.5 ข้างต้น ตัวแทนฝ่ายบริหารจะต้องทำหนังสือแจ้งอย่างเป็นทางการให้กับผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการทราบ

5.6.3 กรณีที่สถานประกอบการต้องการจะยกเลิกการรับรองต้องทำหนังสือแจ้งต่อผู้จัดการฝ่ายการตลาดอย่างเป็นทางการ



บริษัท คิว โร เซอร์ติฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน

แก้ไขครั้งที่

01 หน้าที่ 8 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2567

5.6.4 ไม่ว่าในกรณีใดในข้อ 5.6.2 หรือ 5.6.3 สถานประกอบการจะต้องส่งคืนใบรับรองทุกฉบับที่ บริษัทฯ ออกให้ เครื่องหมายรับรอง คืนให้กับ บริษัทฯ ในกรณีที่ใบรับรองถูกนำไปเปลี่ยนสภาพ เช่น ทำเคลือบหรือเข้ากรอบวิทยาศาสตร์หรือ ฯลฯ ที่ทำให้สถานประกอบการไม่สามารถส่งใบรับรองคืนได้ ให้กรรมการผู้จัดการ/ผู้ได้รับมอบหมายของสถานประกอบการ ทำหนังสือแจ้งให้ทาง บริษัทฯ ทราบอย่างเป็นทางการว่าจะจัดการทำลายใบรับรองนั้นอย่างไร (ถ้าไม่สะดวกในการส่งคืน)

5.6.5 ผู้จัดการฝ่ายการตลาดจะดำเนินการลบชื่อสถานประกอบการรายดังกล่าวออกจากบัญชีรายชื่อผู้ได้รับการรับรองของ บริษัทฯ และทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยรับรองระบบงานได้ทราบด้วย

5.6.6 แพ้มีประวัติของลูกค้าจะต้อง Update และแยกเก็บไว้ในช่องลูกค้ายกเลิกสัญญา เป็นเวลาอย่างน้อย 10 ปี

หมายเหตุ :

1. บริษัทฯ มีมาตรการที่จะตรวจสอบลูกค้าที่ทำการยกเลิกการรับรองไปแล้ว ว่าจะต้องไม่นำเครื่องหมายที่ได้รับการรับรองไปใช้หลังจากที่มีการพักใช้ เพิกถอนหรือลดขอบข่ายการรับรอง โดยการตรวจสอบข้อมูลทางสาธารณะ เป็นต้น
2. ถ้าหากสถานประกอบการมีการฝ่าฝืนก็จะมีมาตรการทางกฎหมายต่อไป
3. สำหรับการพักใช้ ยกเลิก และเพิกถอนการรับรอง ในกรณีการตรวจแบบรวมระบบ (Integrated audit) นั้น หากระบบการจัดการระบบใดระบบหนึ่งได้รับการพักใช้ ยกเลิก หรือเพิกถอน บริษัทฯ จะพิจารณาผลกระทบที่อาจมีผลต่อระบบการจัดการอื่นๆ ในการตรวจรวมครั้งนั้น เช่น ระบบที่ integrated กันเป็นสาเหตุให้เกิดการพักใช้ หรือเพิกถอนก็ต้องดูรายละเอียดว่าการปฏิบัตินั้นจะกระทบกับอีกระบบการจัดการหนึ่งหรือไม่
4. เอกสารกระบวนการรับ ประเมินผล และตัดสินใจร้องเรียนอยู่ภายใต้การปฏิบัติงานตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การรักษาความลับและการแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (QP-QRO-08)

6 บันทึกที่เกี่ยวข้อง

- | | |
|---|-----------|
| 6.1 สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ | FM-QRO-11 |
| 6.2 หนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย | FM-QRO-12 |
| 6.3 ทะเบียนข้อบกพร่อง | FM-QRO-19 |
| 6.4 เอกสารการรับเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ | FM-QRO-22 |