



บริษัท คิว โร เซอร์ติฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน

แก้ไขครั้งที่

00

หน้าที่ 2 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2565

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 และเงื่อนไขที่ กำหนด

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) และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบว่าขณะนี้ทาง ได้รับคำอุทธรณ์ดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยแจ้งภายใน 10 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

00

หน้าที่ 3 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2565

3. ตัวแทนฝ่ายบริหารนำคำอุทธรณ์และรายละเอียดเอกสารข้อมูล ให้ดำเนินการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อแจ้งร้องขอให้มีการประชุมและเสนอกรรมการผู้จัดการ

4. กรรมการผู้จัดการประกาศแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์

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

5.1.1 คณะพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาและตัดสินคำอุทธรณ์

การพิจารณา

1. คณะพิจารณาอุทธรณ์ มีสิทธิในการรับฟังคำชี้แจงจากพยาน ทารือกับผู้เชี่ยวชาญ และใช้มาตรการ และดำเนินการใด ๆ ตลอดจนจัดการประชุมตามความจำเป็น เพื่อการพิจารณาตัดสินอย่างถูกต้อง

2. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์นั้น ต้องให้ข้อมูลแก่คณะพิจารณาอุทธรณ์ตามที่คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องการโดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น

3. คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องปกปิดข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินการประชุม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอรับการตรวจประเมิน/รับรอง หรือบุคลากร หรือสถานะธุรกิจของผู้ยื่นคำอุทธรณ์

การตัดสิน

1. คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องตัดสินคำอุทธรณ์อย่างยุติธรรม โดยใช้เสียงข้างมากโดยผลการตัดสินของคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สิ้นสุด จากนั้นคณะพิจารณาอุทธรณ์ลงนามในผลการตัดสิน รวมทั้งเสนอผลการตัดสินและแนะแนวทางการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหารทราบ

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

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
และการยกเลิกการรับรอง

แก้ไขครั้งที่

00

หน้าที่ 4 / 8

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2565

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 เซอร์ติฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน

แก้ไขครั้งที่

00

หน้าที่ 5 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2565

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 พร้อมขอความคิดเห็นในข้อร้องเรียน 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

แก้ไขครั้งที่

00

หน้าที่ 6 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2565

5.3. การพักใช้ใบรับรอง

การพักใช้ใบรับรองนั้น หมายถึง สถานประกอบการที่ได้รับการรับรองจะต้องหยุดการโฆษณาว่าระบบได้รับการรับรอง มาตรฐานชั่วคราวตามระยะเวลาที่ถูก 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 วันหลังจากได้รับใบแจ้งให้ แก้ไข (สำหรับข้อบกพร่องรุนแรง (NC) และส่งแนวทางการแก้ไขภายใน 30 วัน และหลักฐานการแก้ไขภายใน 90 วัน หลังจาก ได้รับใบแจ้งให้แก้ไข (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 เซอร์ติฟิเคชัน (ประเทศไทย) จำกัด

Procedure Manual

เอกสารหมายเลข

QP-QRO-07

การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ การเพิกถอน

แก้ไขครั้งที่

00

หน้าที่ 7 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2565

5.4 การคืนสถานะการรับรอง

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

หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน จะต้องเขียนรายงานให้ชัดเจนว่า สมควรคืนสถานะการรับรองหรือไม่

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

ข) ในกรณีที่หัวหน้าผู้ตรวจประเมินลงความเป็นไม่สมควรให้คืนสถานะการรับรอง ก็ให้พิจารณาว่าต้องคงสถานะการพักใช้ต่อไป และต้องตรวจประเมินพิเศษซ้ำอีกหรือไม่ แล้วดำเนินการตามข้อ ก ข้างต้น

แต่ทั้งนี้ช่วงของเวลาการพักใช้รวมต้องไม่เกิน 6 เดือน โดยถ้าเกิน 6 เดือน ให้ตัวแทนฝ่ายบริหารดำเนินการตามขั้นตอนของการเพิกถอนการรับรองต่อไป

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

5.5 การเพิกถอนใบรับรอง

การเพิกถอนใบรับรองจะเป็นขั้นตอนต่อเนื่องหลังจากการพักใช้ใบรับรอง เมื่อการแก้ไขไม่เหมาะสมดังที่กล่าวไว้ในข้อ 4 ตัวแทนฝ่ายบริหารจะต้องทำรายงานเสนอเรื่องการเพิกถอนสถานประกอบการรายที่มีปัญหานี้ต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาอนุมัติ เมื่ออนุมัติจากกรรมการผู้จัดการแล้ว ตัวแทนฝ่ายบริหารจะทำหนังสือเพิกถอนใบรับรองและส่งให้กับผู้จัดการฝ่ายการตลาดแจ้งไปยังผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการ เพื่อรับทราบการเพิกถอนใบรับรอง และเรียกคืน ในกรณีที่กรรมการผู้จัดการไม่เห็นด้วยจะต้องให้เหตุผล เพื่อให้ตัวแทนฝ่ายบริหารดำเนินการต่อไปซึ่งอาจเป็นขยายเวลาการพักใช้ใบรับรองต่ออีก ครั้งหนึ่ง (แต่ต้องไม่เกิน 6 เดือน และมีเกินกว่า 1 ครั้งในรอบ 3 ปีของอายุใบรับรองไม่ได้) ในกรณีที่ผู้ประกอบการจะขออุทธรณ์ นั้นสามารถทำได้ตามขั้นตอนของการอุทธรณ์ตามที่ระบุไว้ในเอกสารขั้นตอนปฏิบัติงาน 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

00

หน้าที่ 8 / 8

และการยกเลิกการรับรอง

วันที่มีผลบังคับใช้

03 มกราคม 2565

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 ผู้จัดการฝ่ายการตลาดจะดำเนินการลบชื่อสถานประกอบการรายดังกล่าวออกจากบัญชีรายชื่อผู้ได้รับการรับรอง ของ บริษัทฯ และทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยรับรองระบบงานได้ทราบด้วย

5.6.6 แพ้มประวัติของลูกค้าจะต้อง Update และแยกเก็บไว้ในช่องลูกค้ายกเลิกสัญญา เป็นเวลาอย่างน้อย 10 ปี

หมายเหตุ :

1. บริษัทฯ มีมาตรการที่จะตรวจสอบลูกค้าที่ทำการยกเลิกการรับรองไปแล้ว ว่าจะต้องไม่นำเครื่องหมายที่ได้รับการรับรอง ไปใช้หลังจากที่มีการพักใช้ เพิกถอนหรือลดขอบข่ายการรับรอง โดยการตรวจสอบข้อมูลทางสาธารณะ เป็นต้น
2. ถ้าหากสถานประกอบการมีการฝ่าฝืนก็จะมีมาตรการทางกฎหมายต่อไป
3. สำหรับการพักใช้ ยกเลิก และเพิกถอนการรับรอง ในกรณีการตรวจแบบรวมระบบ (Integrated audit) นั้น หากระบบ การจัดการระบบใดระบบหนึ่งได้รับการพักใช้ ยกเลิก หรือเพิกถอน บริษัทฯ จะพิจารณาผลกระทบที่อาจมีผลต่อระบบ การจัดการอื่นๆ ในการตรวจรวมครั้งนั้น เช่น ระบบที่ integrated กันเป็นสาเหตุให้เกิดการพักใช้ หรือเพิกถอนก็ต้องดู รายละเอียดว่าการปฏิบัตินั้นจะกระทบกับอีกระบบการจัดการหนึ่งหรือไม่
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 |