
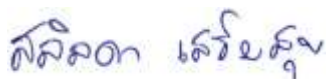
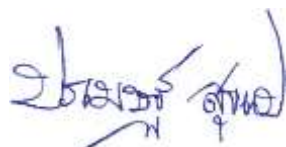




| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด | |
| | เรื่อง : การดำเนินการตรวจประเมินและติดตาม ระบบการจัดการ คุณภาพของลูกค้า | หน้าที่ : 1/8 |
| | รหัสเอกสาร : WI-AD-05 | วันที่ประกาศใช้ : 1/02/2020 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 |

การดำเนินการตรวจประเมินและ ติดตาม ระบบการจัดการคุณภาพ ของลูกค้า

Tel./Fax. 02-297-0090

| ผู้จัดทำ | ผู้ทบทวน | ผู้อนุมัติ |
|---|---|---|
|  |  |  |
| ...01.../...02.../.....2020.... | ...01.../...02.../.....2020.... | ...01.../...02.../.....2020.... |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด | |
| | เรื่อง : การดำเนินการตรวจประเมินและติดตาม ระบบการจัดการ คุณภาพของลูกค้า | หน้าที่ : 3/8 |
| | รหัสเอกสาร : WI-AD-05 | วันที่ประกาศใช้ : 1/02/2020 |

1. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้ใช้ครอบคลุมกิจกรรมการทำงานการตรวจประเมิน และผู้ตรวจประเมินทุกคนที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติหน้าที่ในนามของ บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด (Third Party Certificate)

2. ขั้นตอนการทำงาน

2.1 การวางแผนตรวจประเมิน

การวางแผนการตรวจประเมิน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในสัญญาและถูกต้องสอดคล้องกับระบบคุณภาพของ ITC โดยเป็นหน้าที่ของหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินและทีมตรวจประเมินที่จะตรวจลูกค้าแต่ละรายเป็นผู้พิจารณาวางแผน

2.1.1 การจัดทีมตรวจประเมิน

การวางแผนตรวจประเมินจะต้องมั่นใจว่าทีมผู้ตรวจประเมินนั้นถูกต้องกับนโยบายของ ITC
วิธีการ

ทุกๆ สัญญาข้อตกลงที่ทำกับลูกค้าแต่ละราย ต้องมีการพิจารณา Code Standard Industrial Classification Code โดยผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการวิเคราะห์กระบวนการและผลิตภัณฑ์ แล้วมาพิจารณาเลือก Team Assessment อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยเลือก Assessor/specialist ที่มี Code นั้นๆ อยู่ในทีมเพื่อตรวจประเมินหัวข้อที่เกี่ยวกับทางด้านเทคนิค โดยดูจาก List of Qualified Assessors

โดยใน Team ที่จะไปตรวจประเมินจะต้อง ;

- (1) มี Code ครอบคลุมทุก Code ที่พิจารณาจากตอนทบทวนข้อตกลง
- (2) จะต้องมีผู้นำทีมเป็น Qualified เป็น Lead assessor ของ ITC แล้ว
- (3) ทุกคนใน Team ต้อง Qualified
- (4) ถ้าจำเป็นต้องใช้ Specialist เพื่อครอบคลุมการตรวจ Code บาง Code พิเศษในการวางแผนการตรวจประเมินจะไม่นับ Manday ของผู้เชี่ยวชาญคนนั้นๆ ถ้าเขาผู้นั้นไม่ได้ Qualified เป็นผู้ตรวจประเมินด้วย

ทั้งนี้ให้ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการออกหนังสือแต่งตั้ง Team ผู้ตรวจประเมิน แจงให้กับ Team ผู้ตรวจประเมินรับทราบ

2.1.2 วิธีการทำงานของหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินต้องได้รับแจ้งจากผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการล่วงหน้าเพื่อวางแผนในการตรวจประเมินซึ่งสิ่งที่หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินจะต้องปฏิบัติคือ

- (1) หัวหน้าผู้ตรวจประเมินอาจจะใช้วิธีไปเยี่ยมบริษัทหรือโรงงานของลูกค้าหรือใช้ข้อมูลที่ได้รับมาจากลูกค้า เช่น คู่มือ พังองค์ครต่างๆ ของลูกค้ามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตรวจประเมิน
- (2) วางแผนการตรวจประเมินแล้วพิมพ์แผนออกมา โดยต้องครอบคลุมทุก ๆ กิจกรรมที่อยู่ในการ Certification และแจกจ่ายให้ลูกค้าและ Team member (สามารถจัดทำออกมาในรูปแบบของโปรแกรมการตรวจประเมินได้)


2.1.3 การ Review Quality Manual หรือเอกสารอื่นๆ ของลูกค้า

ในการวางแผนตรวจประเมิน หัวหน้าทีมตรวจประเมินหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องได้รับคู่มือการดำรระบบ HACCP, GMP (หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง) จากลูกค้าเพื่อทำการ Review ล่วงหน้าอย่างน้อย 2-4 สัปดาห์ถึงวันที่นัดตรวจประเมินจริง

ทุกหน้าของคู่มือคุณภาพหรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับระบบที่ลูกค้าขอการรับรองที่ส่งให้กับหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินทำการ Review จะต้อง Stamp ตราบริษัท พร้อมทั้งเซ็นชื่อและลงวันที่

เมื่อทำการ Review เอกสารของลูกค้า หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินจะต้องมั่นใจว่า;

- (1) เอกสารของลูกค้าครอบคลุมทุกหัวข้อกำหนดของมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
- (2) เอกสารนั้นเป็นฉบับควบคุมและมีการอนุมัติถูกต้อง
- (3) บันทึกผลการ Review หรือตั้งคำถามเพื่อที่จะให้ลูกค้าตอบ (ถ้าจำเป็น)
- (4) ทั้งนี้ใช้ผลของการ Review นี้ในการนำไปร่วมวางแผนเพื่อตรวจประเมินจริง

| | | |
|---|--|---|
|  | บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด | |
| | เรื่อง : การดำเนินการตรวจประเมินและติดตาม ระบบการจัดการ คุณภาพของลูกค้า | หน้าที่ : 4/8 |
| | รหัสเอกสาร : WI-AD-05 | วันที่ประกาศใช้ : 1/02/2020 แก้ไขครั้งที่ : 00 |

- (5) ซึ่งผลของการ Review และโปรแกรมการตรวจประเมินควรจะแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า อย่างน้อย 2 สัปดาห์เพื่อให้ลูกค้าได้มีการแก้ไขและเตรียมตัวในการตรวจประเมินจริง
- (6) ในการ Review เอกสารนี้ Team Leader อาจจะมอบหมายให้ Team member คนใดคนหนึ่งเป็นผู้ Review แทนก็ได้ แต่ผู้ที่ Review ต้องมี Code ครอบคลุมขอบข่ายที่ผู้ยื่นคำขอมา

หลังจาก Review เอกสารของลูกค้าแล้วให้สำเนา หน้าปกของ HACCP Manual และผังการผลิตของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ายื่นขอในการตรวจประเมิน หรือหน้าสารบัญของเอกสาร

กรณีที่ลูกค้าขอตรวจประเมินเฉพาะระบบ GMP ทางบริษัทลูกค้าอาจไม่มีคู่มือการจัดการระบบ ให้ผู้ที่ต้องทำการ Review สอบถามไปยังตัวแทนลูกค้าในเรื่องบันทึก หรือเอกสารของระบบ GMP ที่ทางบริษัทลูกค้าจัดทำไว้ หรือหากทางลูกค้ามีเอกสารที่กล่าวถึงการจัดการระบบ GMP เอาไว้ ที่ผู้ Review เอกสารสามารถใช้เพื่อ Review ได้ หลังจากทำการ Review แล้วให้ Stamp ตราบริษัท พร้อมทั้งเซ็นชื่อและลงวันที่

2.1.4 โปรแกรมการตรวจประเมิน (Assessment Programme)

Team Leader ควรเป็นผู้จัดเตรียมแผนการตรวจประเมินจริงหรือจะใช้ Programme มาตรฐานที่ใช้กับบริษัทหรือโรงงานที่ไม่สลับซับซ้อนเพื่อลดเวลาที่ไม่จำเป็นลง โดยปฏิบัติตาม คู่มือการตรวจรับรองระบบ (SOP-AD-01)

2.2 การดำเนินการตรวจประเมินเพื่อให้การรับรอง

การตรวจประเมินของ ITC จะทำอย่างมีมาตรฐานและคุณภาพโดยการนำ Team โดยหัวหน้าผู้ตรวจประเมินที่ Qualified ของ ITC ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินการตรวจประเมินระบบคุณภาพของลูกค้าจะเป็นไปดังนี้

2.2.1 สิ่งที่ต้องปฏิบัติก่อนเปิดประชุม

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินจะต้องประชุมทีมผู้ตรวจประเมิน เพื่อซักซ้อมความเข้าใจของผู้ตรวจประเมินที่มีต่อระบบการจัดการคุณภาพของลูกค้าที่จะตรวจประเมินตามโปรแกรมการตรวจ

2.2.2 การเปิดประชุม

การเปิดประชุมอย่างเป็นทางการจะต้องกระทำก่อนที่จะเริ่มตรวจประเมินจริง โดยการเปิดประชุมจะต้องประกอบไปด้วยฝ่ายบริหารของลูกค้าและผู้ตรวจประเมินของ ITC ที่ร่วมตรวจประเมินทุกคน โดยหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินของ ITC จะเป็นผู้ดำเนินการประชุม ซึ่งวัตถุประสงค์ของการเปิดประชุมก็เพื่อ;


- (1) แนะนำทีมของ ITC ที่จะตรวจประเมินลูกค้า
- (2) ยืนยันขอบข่ายของการรับรอง
- (3) ยืนยันมาตรฐานและเอกสารที่จะใช้ในการตรวจประเมิน
- (4) อธิบายให้เข้าใจถึงวิธีการตรวจประเมินของ ITC รวมถึงการออกใบ CAR และการแก้ไขใบ CAR
- (5) ตกลงวิธีการสื่อสารและผู้ที่จะเป็นคนประสานงานการ ITC ในระหว่าง Assessment
- (6) ยืนยันการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าที่ได้ในระหว่างการตรวจประเมิน
- (7) อธิบายรายละเอียดของโปรแกรมการตรวจประเมิน
- (8) อธิบายถึงจุดสำคัญใดๆ ที่จำเป็นต้องมีการถาม – ตอบเป็นพิเศษ (ถ้ามี)
- (9) ขอให้มีการแนะนำหรือพาชม process และ บริเวณโดยรอบบริษัท (โรงงาน) ของลูกค้า

2.2.3 การปฏิบัติการตรวจประเมิน

โดยหลักการพื้นฐานนั้น ผู้ตรวจประเมินของ ITC ต้องปฏิบัติตามการตรวจประเมินอย่างผู้ชำนาญการ และเป็นมิตร

การตรวจประเมินควรตรวจตามแผนที่วางไว้ในโปรแกรมการตรวจ โดยการตรวจประเมินในแต่ละหัวข้อและผู้ตรวจประเมินแต่ละคนควรกรอกและบันทึกกิจกรรมที่ตัวเองตรวจ ซึ่งจะใช้ดูถึงความก้าวหน้าในการตรวจประเมินเทียบการ Assessment Programme

ทีมตรวจประเมินของ ITC จะต้องคัดเลือกให้เหมาะสมกับกิจการหรือประเภทของลูกค้า Team Leader ต้องจัดทีมที่มีคุณสมบัติถูกต้องเหมาะสมและ Team Leader จะต้องควบคุมการตรวจประเมินให้ใช้เวลาอย่างเหมาะสมและครอบคลุมทุกข้อกำหนดของมาตรฐานอย่างครบถ้วน

| | | | |
|---|--|-----------------------------|--------------------|
|  | บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด | | |
| | เรื่อง : การดำเนินการตรวจประเมินและติดตาม ระบบการจัดการคุณภาพของลูกค้า | | หน้าที่ : 5/8 |
| | รหัสเอกสาร : WI-AD-05 | วันที่ประกาศใช้ : 1/02/2020 | แก้ไขครั้งที่ : 00 |

ในบางกรณีหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินอาจไม่ใช่คนที่มีCodeตามกลุ่มประเภทของลูกค้า แต่ในทีมจะต้องมีผู้ตรวจประเมินที่มีCodeนั้นๆ แล้วตรวจในหัวข้อที่เกี่ยวกับด้านเทคนิค

Team Leader จะต้องมั่นใจว่าในกรณีที่ใช้Specialist จะมีการช่วยแนะนำทีมอย่างเหมาะสมขณะที่ตรวจหัวข้อที่เกี่ยวกับเทคนิค

2.2.4 ข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ถ้าในการขอรับรองระบบมาตรฐานของลูกค้ามี Scope ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานหรือกฎหมายใดๆ ที่บังคับใช้กับสินค้าหรือบริการนั้นๆ จะต้องตรวจประเมินความถูกต้องและสอดคล้องกับสินค้าหรือบริการนั้นๆ ด้วย

Team Leaderจะต้องมั่นใจว่าลูกค้าเข้าใจและแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีrecordหรือหลักฐานใด ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความถูกต้องและสอดคล้องกับกฎหมายหรือข้อบังคับนั้นๆ และมีวิธีการที่จะหาข้อมูลว่ากฎหมายหรือข้อบังคับนั้นทันสมัยอยู่เสมอ

โดยตัวอย่างของแหล่งข้อมูลที่สามารถหาได้ เช่น

- (1) สถานทูต
- (2) สมาคมการค้า
- (3) ลูกค้า
- (4) กระทรวงอุตสาหกรรม,พาณิชย์, สาธารณสุข, วิทยาศาสตร์ ฯลฯ
- (5) กรมโรงงาน
- (6) สำนักงานอาหารและยา เป็นต้น

ประเภทของอุตสาหกรรมที่มักจะมีข้อบังคับควบคุม ยกตัวอย่างเช่น

- (1) องค์กรที่จัดการเกี่ยวกับของเสีย
- (2) อาหารและยา
- (3) ภาชนะบรรจุที่มีความดัน เช่น ถังก๊าซ

ซึ่ง Standard & Code เหล่านี้ Team Leader จะต้องรายงานลงในรายการการตรวจประเมินว่ามีมาตรฐานใดที่เกี่ยวข้องและ สามารถประยุกต์ใช้กับบริษัทลูกค้าโดยพื้นที่ที่ควรตรวจประเมินในเรื่องนี้คือ

- (1) วิธีการซึ่งบ่งลักษณะปัญหาด้านระบบคุณภาพ
- (2) การวางระบบให้เป็นไปตามกฎระเบียบ, กฎหมาย หรือข้อบังคับใดๆ ที่เกี่ยวข้อง


2.2.5 การรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ในระหว่างการตรวจประเมินถ้า ผู้ตรวจคนใดพบสิ่งที่อยู่ในระบบการจัดการคุณภาพของลูกค้ายังปฏิบัติไม่ถูกต้องไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานหรือเอกสารคู่มือของลูกค้าเองจะต้องเขียนรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนี้ในรายงาน โดยต้องมีการพิจารณาจัดกลุ่มว่าเป็น Major หรือ Minor Non-Conformity

การเขียน [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) หนึ่งในสามารถออกได้ต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้ต่อ 1 ข้อกำหนดของ มาตรฐาน GENERAL PRINCIPLES OF FOOD HYGIENE. CODEX ALIMENTARIUS COMMISSION VOLUME 1 B ANNEX TO CAC/RCP-1 (1969), REV.3 (1997), AMEND 1999 และ HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINT ANNEX TO CAC/RCP 1-1969, REV.3 (1997) แต่ [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) สามารถเขียนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้มากกว่า 1 เรื่องโดย [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ในแต่ละใบที่ออกโดย Team member จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก Team Leader และเซ็นชื่อกำกับไว้

Non-Conformity report ทุกใบจะต้องสรุปลงในแบบฟอร์มการตรวจประเมิน [GMP Question nary \(FM-AD-07\)](#), [HACCP Question nary \(FM-AD-08\)](#) ซึ่งวิธีเขียน SF – 03 ระบุรายละเอียดใน (WI- 03)

Team Leader ต้องมั่นใจว่าทุกๆ [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ได้รับการเห็นด้วยโดยตัวแทนของลูกค้า โดยทุกๆ วัน Team Leader จะเชิญตัวแทนของลูกค้ามารับฟังสรุป โดยที่ผู้ตรวจของ ITC ทุกคนต้องอยู่ด้วย เพื่อมั่นใจว่าลูกค้าเข้าใจสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดทุกๆ ใบที่ ITC ออกให้ก่อนที่จะกลับบ้านในแต่ละวัน ทั้งนี้ในการสรุปจะไม่มีการบอกวิธีการหรือให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในการที่จะแก้ไข Non-Conformity เหล่านั้น

| | | | |
|---|--|-----------------------------|--------------------|
|  | บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด | | |
| | เรื่อง : การดำเนินการตรวจประเมินและติดตาม ระบบการจัดการคุณภาพของลูกค้า | | หน้าที่ : 6/8 |
| | รหัสเอกสาร : WI-AD-05 | วันที่ประกาศใช้ : 1/02/2020 | แก้ไขครั้งที่ : 00 |

2.2.6 การตรวจทานสิ่งที่ลูกค้าแก้ไข (Verification of Corrective action)

การตรวจทานสิ่งที่ลูกค้าแก้ไขตาม Non – Conformity ที่ออกให้ไว้ใน [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ดังนี้

- (1) ถ้าเป็นการแก้ไข On-site หมายถึงในระหว่างที่ตรวจประเมินตัวแทนลูกค้าจะต้องอธิบายและนำเสนอหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการแก้ไข
- (2) ซึ่งผู้ตรวจของ ITC ต้องตรวจทานสิ่งที่แก้ไขสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหานี้จะไม่เกิดซ้ำอีก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหา โดย Team Leader จะเป็นผู้พิจารณาถึงความจำเป็นในการ Follow – up ตอนทำการตรวจติดตามครั้งที่ 1 ก็ได้
- (3) ส่งหลักฐานการแก้ไขตามหลังไปให้กับ ITC ทางไปรษณีย์ ซึ่ง Team Leader จะเป็นผู้รับหลักฐานนั้นๆ และตรวจทานเพื่อปิด Non – Conformity เหล่านี้ได้ แต่ถ้าเป็น Non- Conformity ที่เกี่ยวกับด้านปฏิบัติวิธีนี้จะไม่อนุญาตให้ใช้
- (4) โดยการ Follow – up Visit (ตรวจซ้ำ) โดยรายละเอียดได้อธิบายอยู่ในข้อ 2.4 ของ WI นี้

2.2.7 นโยบายของ ITC ที่จะให้เวลาแก่ลูกค้าในการแก้ไข [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#)

ทุกๆ [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ที่เป็น Major ที่ออกมาให้กับลูกค้าทาง ITC จะให้เวลาแก้ไข แก่ลูกค้าได้ไม่เกิน 90 วันหลังจากที่ออก [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ไม่ว่าจะเป็น initial assessment , main assessment หรือ surveillance visits แต่ในกรณีนี้ Non – conformity นั้นเกี่ยวข้องกับสุขภาพ และความปลอดภัยของผู้บริโภค ลูกค้าต้องแสดงแนวทางในการแก้ไขที่ยอมรับได้ (โดยตอบในแบบฟอร์ม [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ให้กับผู้ตรวจ ภายในวันที่ตรวจพบ โดยระยะเวลาในการแก้ไขกรณีดังกล่าวต้องไม่เกิน 7 วัน

ซึ่ง ITC จะขอคือ สิทธิ์ที่จะตรวจใหม่ทั้งระบบถ้าลูกค้าไม่สามารถแก้ไข [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ที่ผู้ตรวจของ ITC ที่ออกให้แก้ไขได้ภายใน 90 วัน

ส่วนกรณีที่เป็น Minor Non – Conformity จะอนุญาตให้ลูกค้ากำหนดวิธีการแก้ไขและแผนที่คาดว่าจะแก้ไขเสร็จโดย Assessor ของ GCS จะตรวจติดตามซ้ำอีกครั้งในการตรวจประเมินหรือการตรวจติดตามครั้งถัดไป

2.2.8 การรายงานถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบของลูกค้า (Observation)

ในการตรวจประเมิน และติดตามระบบหากผู้ตรวจมีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางแก่ลูกค้าในการพัฒนาระบบให้ ผู้ตรวจเขียนใส่ใน [Opportunity For Improvement \(FM-AD-14\)](#)

2.2.9 การเตรียมการเพื่อปิดประชุม

Team Leader จะต้องรวบรวมข้อมูลต่างๆจาก Team member ทุกคนเพื่อเตรียมการสรุปโดยข้อมูลที่ต้องการ เช่น

- (1) จำนวนของ [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ที่ออกทั้งหมดว่ามีที่ใด ปิดไปแล้วที่ใดยังปิดไม่ได้อีกที่ใ
- (2) รายงานการตรวจประเมินนั้น Team Leader จะต้องบันทึกแล้วยืนยันความถูกต้องว่าทุกๆ ข้อกำหนดได้มีการตรวจประเมินครบถ้วนและสรุปจำนวนของ [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ไปใน [GMP Question nary \(FM-AD-07\)](#), [HACCP Question nary \(FM-AD-08\)](#)
- (3) Team Leader จัดเตรียม Team Leader Report

2.2.10 Team Leader Report

Team Leader จะต้องจัดทำ Team Leader Report โดยรายงานผลการตรวจประเมินว่าโดยภาพรวมแล้วเป็นอย่างไร ซึ่งรายละเอียดควรประกอบไปด้วย

- (1) ความมีประสิทธิภาพของทีมในการตรวจประเมินว่าประสานงานกันดีหรือไม่ใช้เวลาเพียงพอที่ใช้ในการตรวจประเมินหรือไม่ ความรู้ของ Team เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทลูกค้าหรือไม่

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด | |
| | เรื่อง : การดำเนินการตรวจประเมินและติดตาม ระบบการจัดการ คุณภาพของลูกค้า | หน้าที่ : 7/8 |
| | รหัสเอกสาร : WI-AD-05 | วันที่ประกาศใช้ : 1/02/2020 |

- (2) ความรู้และความเข้าใจของลูกค้าในเรื่องของมาตรฐานและการนำมาประยุกต์ใช้กับระบบการจัดการคุณภาพของลูกค้า
- (3) จุดอ่อนในระบบการจัดการคุณภาพของลูกค้า
- (4) จุดแข็งของระบบการจัดการคุณภาพของลูกค้า
- (5) มีจุดสำคัญใดๆ ที่จะต้องเฝ้าสังเกตในตอนตรวจประเมินครั้งหน้า
- (6) มีข้อจำกัดใด ๆ ในการตรวจประเมิน Initial assessment หรือ Surveillance หรือไม่
- (7) ข้อเสนอแนะ และโอกาสในการพัฒนาระบบของลูกค้า
- (8) ความรู้สึกคิดเห็นที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการของ ITC

2.2.10 การยืนยันการขึ้นทะเบียนเพื่อออกใบรับรองให้กับลูกค้า

เมื่อลูกค้าได้แสดงหลักฐานของการแก้ไข Corrective action และได้การยอมรับโดยผู้ตรวจ ผู้ออก [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) นั้นๆ ได้หมดแล้ว Team Leader จะต้องบันทึกการยืนยันการขึ้นทะเบียนเพื่อออกใบรับรองให้กับลูกค้าโดยบันทึกใน SF-14

ซึ่งการขึ้นทะเบียนเพื่อออกใบรับรองจะทำได้ ถ้าการตรวจประเมินนั้นๆ ยังไม่เสร็จสมบูรณ์ครบถ้วนตาม Assessment Programme และครอบคลุมทุกข้อกำหนดของมาตรฐานและทุกๆ [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ที่เป็น Major ที่ออกโดยผู้ตรวจของ ITC จะต้องได้รับการแก้ไขทั้งหมดแล้วจึงจะสามารถนำเข้าสู่คณะกรรมการตัดสินใจรับรองของ ITC แล้วจึงประกาศขึ้นทะเบียนได้

2.2.11 การปิดประชุม

การเตรียมการสิ่งที่ Findings

วัตถุประสงค์ของการปิดประชุมคือการที่ Team Leader ของ ITC ทำการสรุปแล้วบรรยายสิ่งที่ Team ตรวจของ ITC พบในระหว่างการตรวจประเมินระบบของลูกค้า

โดยการบรรยายของ Team Leader จะสรุปภาพรวมของจุดแข็งในระบบของลูกค้าก่อนที่จะเริ่มบรรยายจำนวนและลักษณะของ Non-Conformities ที่ ITC ออกให้กับลูกค้าแก้ไข ซึ่งถ้ายังเป็น [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ที่ยังไม่ปิดจะต้องมีวันที่คาดว่าจะแก้ไขเสร็จ ซึ่งได้กำหนดโดยตัวแทนฝ่ายบริหารของลูกค้า ซึ่ง Team Leader จะต้องเปิดโอกาสให้กับลูกค้าเพื่อตั้งคำถามในสิ่งที่ Audit Findings

2.2.12 การประกาศขึ้นทะเบียนออกใบรับรอง

การประกาศขึ้นทะเบียนให้กับลูกค้าโดย Team Leader นั้นจะต้องมีเงื่อนไขดังนี้

- (1) [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ที่เป็น Major ที่ออกให้กับลูกค้าแก้ไขต้องถูกแก้ไขและได้ปิดโดยผู้ตรวจของ ITC หมดทุกใบแล้ว และคืน [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ตัวจริงให้กับ ITC แล้ว
- (2) ในกรณีที่มีการ Follow –up Visit เพื่อปิด [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ที่เป็น Major ก็จะต้อง Follow-up แล้วเห็นชอบปิด [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) จึงประกาศได้
- (3) โดยการประกาศขึ้นทะเบียนนั้นจะยังไม่ใช้วันประกาศรับรอง โดยวันที่จะประกาศรับรองนั้นจะต้องเป็นวันที่คณะกรรมการตัดสินใจรับรองมีมติรับรองออกใบรับรองให้กับบริษัทฯ นั้นๆ และนับวันเริ่ม Certified จากวันที่มีมติรับรอง


2.2.14 Scope ของการ Certification

Team Leader จะต้องมั่นใจว่า scope ที่จะ Certified ถูกต้องกับในสัญญาและการตรวจ ประเมินจริง ณ สถานที่ประกอบการ ซึ่ง Team Leader จะต้องยืนยัน Scope ลงใน Template Certificate (FM-AD-12)

2.2.15 เอกสารที่ต้องคืนให้กับลูกค้า

Team Leader ต้องตรวจทานกับทุกคนในที่กันว่า เอกสาร Manual ของลูกค้าที่ใช้ในการตรวจประเมินได้คืนแก่ลูกค้าในขณะที่ปิดประชุมหรือก่อนปิดประชุม เอกสาร Form ของ ITC ที่สามารถให้แก่ลูกค้าได้เช่น

- (1) [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ตัวจริงถ้า [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) นั้นยังไม่ปิด แต่ถ้าปิดแล้วอนุญาตให้ลูกค้า copy ไปได้แต่ตัวจริง ITC ต้องเก็บกลับ

| | | | |
|---|--|-----------------------------|--------------------|
|  | บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด | | |
| | เรื่อง : การดำเนินการตรวจประเมินและติดตาม ระบบการจัดการคุณภาพของลูกค้า | | หน้าที่ : 8/8 |
| | รหัสเอกสาร : WI-AD-05 | วันที่ประกาศใช้ : 1/02/2020 | แก้ไขครั้งที่ : 00 |

(2) Copy ของ [Opportunity For Improvement \(FM-AD-14\)](#)

2.3 สิ่งที่ต้องกระทำหลังจากตรวจประเมิน

ผลจากการทำ Initial Assessment หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินจะต้องรับผิดชอบสรุปและรวบรวมรายงานต่างๆ ซึ่งหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินจะต้องรวบรวมเพื่อให้กับผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบเอกสารอีกครั้ง ก่อนนำไปให้กับผู้จัดการคุณภาพพิจารณา แล้วลงนาม Acceptance และนำเข้าคณะกรรมการพิจารณานอมนิติ ทั้งนี้รายงานการตรวจต้องระบุถึงเนื้อหาของความเชื่อมั่นในระบบการตรวจติดตามภายในของผู้ขอการรับรอง ทุกครั้งที่มีการตรวจ On-Site

2.4 การ Follow – up Visit

การ Follow – up Visit จะทำในกรณีที่เป็น Non – Conformity ที่ ITC ออกให้กับลูกค้าแก้ไขเป็นเรื่องของทางด้านปฏิบัติที่ไม่สามารถยืนยันหลักฐานได้โดยเอกสาร

หัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมินหรือ Qualified Team Member ที่เป็นส่วนหนึ่งในทีมของการทำ Initial Assessment สามารถกระทำ follow-up Visit ได้

การ Follow –up Visit นั้นจะต้องกระทำภายใน 90 วันหลังจาก Initial Assessment ซึ่งจะ Follow –up เฉพาะสิ่งที่ [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ระบุไว้เท่านั้นแต่จะไม่ทำการตรวจประเมินใหม่ในจุดอื่นๆ ที่ไม่อยู่ใน [Nonconformity Notice Form \(FM-AD-13\)](#) ดังนั้นไม่จำเป็นต้องมี Assessment Programme ที่จะต้องส่งให้กับลูกค้า ซึ่งผลการ Follow- up Visit จะต้องประกาศให้ลูกค้าทราบในระหว่างปิดประชุมโดยผู้ตรวจ ผู้ที่ไปทำการ Follow- up

2.5 การอนุมัติการรับรอง

การอนุมัติการรับรองระบบจะทำได้ก็ต่อเมื่อขั้นตอนการตรวจประเมินได้เสร็จสมบูรณ์แล้ว โดยขั้นตอนในการอนุมัติการรับรองจะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของขั้นตอนและขบวนการตรวจประเมินอีกที่ว่าถูกต้องสอดคล้องกับระบบของ ITC หรือไม่

ผู้ที่ทำการพิจารณานอมนิติรับรองนี้จะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินลูกค้ารายนั้นๆ ประธานกรรมการหรือกรรมการผู้จัดการของ ITC จะต้องเป็นผู้รักษา List รายชื่อของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะทำหน้าที่เป็นผู้อนุมัติการรับรอง

2.6 การตรวจติดตามระบบ (Surveillance audit)

2.6.1 การตรวจติดตามระบบ จะต้องทำโดยผู้ตรวจประเมินของ ITC ทั้งนี้สามารถจะเป็นผู้ตรวจประเมิน หรือ หัวหน้าผู้ตรวจประเมินก็ได้

ซึ่งถ้าเป็นไปได้ 1st Surveillance audit ควรจะเป็นผู้ตรวจประเมินผู้หนึ่งที่อยู่ใน Team ของการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง

และการทำตรวจติดตามระบบจะทำโปรแกรมการตรวจ แจกไปล่วงหน้าซึ่งโปรแกรมการตรวจนี้จะแจ้งให้ลูกค้าทราบและยืนยันตอบกลับยอมรับในการตรวจติดตาม ซึ่งจะเป็นไปตามรายการที่ระบุอยู่ใน Surveillance Plan

ใน Surveillance Plan หัวข้อใดที่ไม่ได้เป็นหัวข้อบังคับจะต้องมีการตรวจอย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 3 ปีที่ใบรับรองมีอายุครบคลุมอยู่

Quality Manual ของลูกค้า ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการ Stamp “ตราบริษัท” ฉบับใหม่ด้วย วันและเวลาที่ทำการตรวจติดตามระบบจะต้องมีการนัดหมายแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าและการตรวจติดตามจะต้องไม่น้อยกว่า 5 Mandays ในรอบ 3 ปี