
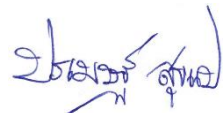



การอุทธรณ์ และการร้องเรียน

Tel./Fax. 02-297-0090

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
		
.....01./.....12./.....2020.....01./.....12./.....2020.....01./.....12./.....2020.....

	บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด		
	เรื่อง : การอุทธรณ์ และการร้องเรียน		หน้าที่ : 3/5
	รหัสเอกสาร : SOP-AD-03	วันที่ประกาศใช้ : 1/12/2020	แก้ไขครั้งที่ : 01

1. ขอบข่าย

เอกสารนี้กำหนด ขั้นตอนการดำเนินการของบริษัทรับรองระบบคุณภาพ เกี่ยวกับการอุทธรณ์และการ ร้องเรียน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เป็นอิสระ และมีประสิทธิภาพ

2. เอกสารอ้างอิง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การอุทธรณ์ และการร้องเรียน

3. นิยาม

3.1 บริษัทรับรองระบบคุณภาพ หมายถึง บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด

3.2 คณะกรรมการบริหารบริษัทรับรองระบบคุณภาพ หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยคณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด เพื่อกำหน้าที่บริหารงานและกำกับดูแลการรับรอง ระบบบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล ของบริษัทรับรองระบบคุณภาพ ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า "คณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด"

3.3 คณะกรรมการทบทวนการรับรอง หมายถึง คณะบุคคลที่บริษัทรับรองระบบคุณภาพแต่งตั้งขึ้นเพื่อกำหน้าที่ ทบทวนผลการตรวจประเมิน และตัดสินให้การรับรองระบบบริหารจัดการตามมาตรฐานสากลของผู้ยื่นคำ ขอร้องรับรอง ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า "คณะทบทวนการรับรอง"

3.4 การให้การรับรองระบบบริหารจัดการ หมายถึง การ ที่หน่วยรับรองให้การยอมรับองค์กร หรือผู้ประกอบการ อย่างเป็นทางการ ในการปฏิบัติตามมาตรฐานและตามขอบข่ายที่ขอร้องรับรอง ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะ เรียกว่า "การให้การรับรอง"

3.5 คณะพิจารณาอุทธรณ์ หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยประธานกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด เพื่อพิจารณา คำอุทธรณ์ และเสนอแนะการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด

3.6 การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใด ๆ ที่คณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด สั่งการ หรือมี ปัญหาในมติหรือมาตรการนั้น ๆ และต้องการให้คณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด / คณะทบทวนการรับรอง ทบทวน

3.7 การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด / คณะทบทวนการรับรอง / คณะพิจารณาอุทธรณ์ / ผู้ตรวจประเมิน ของ บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด หรือบุคลากรใน บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด และการ ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่ได้รับการรับรองจากบริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด

4. การร้องเรียน

4.1 การยื่นข้อร้องเรียน

ให้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือยื่นเป็นลายลักษณ์อักษร ต่อผู้อำนวยการ บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด โดยต้องมีหลักฐานเพียงพอที่ สนับสนุนข้อร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

4.2 ขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียน

4.2.1 ผู้อำนวยการ บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด เป็นผู้พิจารณาสาระของข้อร้องเรียนที่ได้รับ และดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ ได้ข้อยุติโดยเร็วเท่าที่สามารถดำเนินการได้

4.2.2 ในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด จะลงคะแนนรับข้อร้องเรียน แยกประเภทเรื่องร้องเรียน แล้ว มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งตอบรับข้อร้องเรียน และดำเนินการต่อไป

4.2.3 กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด / คณะทบทวนการรับรอง / คณะ พิจารณาอุทธรณ์ / ผู้ตรวจประเมินของ บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด / บุคลากรใน บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการ บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขต่อไป และแจ้ง ผลการพิจารณาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

4.2.4 กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการรับรองระบบบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล

4.2.4.1 ผู้รับผิดชอบต้องแจ้งประเด็นข้อร้องเรียน และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้ที่ถูกร้องเรียนทราบ โดยต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูลด้วย และกำหนดให้ผู้ถูกร้องเรียนตอบกลับ บริษัท อินเตอร์ซีรท์ จำกัด เป็นลายลักษณ์อักษร โดยชี้แจงประเด็นเกี่ยวกับข้อร้องเรียน พร้อมทั้ง รายละเอียดการดำเนินการ และแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว ภายใน 15 วันทำการ

	บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด		
	เรื่อง : การอุทธรณ์ และการร้องเรียน		หน้าที่ : 4/5
	รหัสเอกสาร : SOP-AD-03	วันที่ประกาศใช้ : 1/12/2020	แก้ไขครั้งที่ : 01

4.2.4.2 เมื่อได้รับข้อยุติในการแก้ไขปัญหาแล้ว จะนำเสนอผู้อำนวยการ บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด เพื่อขอความเห็นชอบ

4.2.4.3 ในกรณีไม่สามารถหาข้อยุติในข้อร้องเรียนได้ ให้เสนอผู้อำนวยการ บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด หรือ คณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด เพื่อพิจารณาหาข้อยุติตามแต่กรณี

4.2.4.4 แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นลายลักษณ์อักษร

4.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

4.3.1 ฝ่ายขายจะเป็นผู้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า โดยทำการบันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียนลงใน บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (FM-SA-06) กรณีที่ลูกค้าส่งคำร้องเรียนเป็นเอกสาร ให้ใช้เอกสารของลูกค้าได้เลย

4.3.2 ฝ่ายขาย ตรวจสอบ โดยแยกกลุ่มลูกค้าที่ต้องการการตอบเป็นลายลักษณ์อักษรและกลุ่มที่ไม่ต้องการ

4.3.3 ฝ่ายขาย ทำการตรวจสอบ บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (FM-SA-06) และนำเสนอให้ ฝ่ายประสานงานตรวจ ทำการตรวจสอบคุณภาพงานตรวจเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาลูกค้า โดยให้ ฝ่ายขายออก ใบ CAR/ PAR (FM-MSR-03) และส่งให้ หัวหน้าการตรวจพิจารณาอนุมัติต่อไป เมื่อได้รับการอนุมัติจาก MD แล้วให้ ฝ่ายประสานงานตรวจเขียนใบ CAR/ PAR (FM-MSR-03) พร้อมตัวอย่างการตรวจที่มีการร้องเรียนให้กับ ฝ่ายประสานงานตรวจ เพื่อทำการหาสาเหตุ

4.3.4 ฝ่ายประสานงานตรวจ ทำการตรวจสอบหาสาเหตุของการบกพร่องรวมถึงหาแนวทางในการแก้ไขและป้องกัน พร้อมทั้งบันทึกสาเหตุและแนวทางการแก้ไขดังกล่าวลงใน ใบ CAR/ PAR (FM-MSR-03) พร้อมแจ้งให้กับผู้รับผิดชอบแก้ไข และแจ้งวิธีการแก้ไขให้ ฝ่ายขายเพื่อนำแจ้งให้ลูกค้าทราบการดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น

4.3.5 MD ทำการติดตามผล และตรวจสอบประสิทธิภาพการแก้ไข ตามรายละเอียดที่ระบุใน การแก้ไข และป้องกันปัญหา (SOP-MSR-02)

4.3.6 ฝ่ายขายนำข้อมูลใน ใบ CAR/ PAR (FM-MSR-03) มาบันทึกใน บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า (FM-SA-06) และส่งให้ MD ตรวจสอบก่อนที่จะแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงแนวทางการแก้ไขต่อไป

4.3.7 โดยที่การสอบสวนและการตัดสินใจเกี่ยวกับการร้องเรียนจะไม่ส่งผลให้มีการเลือกปฏิบัติการดำเนินการกับผู้ร้องเรียน

5. การอุทธรณ์

การยื่นอุทธรณ์ต่อบริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด สามารถทำได้ในกรณีที่บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด ตัดสินใจดังนี้

- การปฏิเสธการยื่นสมัครของผู้ยื่นคำขอ
- ล้มเหลวในการขึ้นทะเบียนเพื่อออกใบรับรอง
- การพักใช้ การเพิกถอนใบรับรองและการยกเลิกสัญญา
- ไม่ยอมรับขอบข่ายของการขอขึ้นทะเบียนเพื่อออกใบรับรอง
- ไม่ยอมรับการแก้ไขข้อบกพร่อง
- การอุทธรณ์จากบุคคลภายนอกต่อคำตัดสินที่ออกหนังสือรับรอง

5.1 การยื่นอุทธรณ์

ให้ยื่นเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมแนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนในการยื่นอุทธรณ์ต่อ กรรมการผู้จัดการ บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่ บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด แจ้งมติ หรือมาตรการใด ๆ ให้ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรอง หรือเมื่อมีข้อปัญหาใน มติ หรือมาตรการที่ได้รับทราบจาก บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด

5.2 คณะพิจารณาอุทธรณ์

5.2.1 ประธานกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด เป็นผู้แต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ โดยคัดเลือกจากกรรมการของ คณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด จำนวน 3 คน และกรรมการคนหนึ่งจะได้รับแต่งตั้งเป็น ประธานคณะ พิจารณาอุทธรณ์ ผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นกรรมการในคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ต้องไม่ใช่ผู้ ที่มาจาก บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับอุทธรณ์นั้น ไม่ว่าจะโดยทางใด และแจ้งให้ผู้ยื่น คำอุทธรณ์ทราบ

	บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด		
	เรื่อง : การอุทธรณ์ และการร้องเรียน		หน้าที่ : 5/5
	รหัสเอกสาร : SOP-AD-03	วันที่ประกาศใช้ : 1/12/2020	แก้ไขครั้งที่ : 01

5.2.2 ผู้อำนวยการ บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด จะจัดสรรเจ้าหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะพิจารณาอุทธรณ์ แต่ไม่มีสิทธิ์ออก เสียงในคณะพิจารณาอุทธรณ์

5.3 ขั้นตอนการพิจารณาอุทธรณ์

5.3.1 เมื่อได้รับคำอุทธรณ์แล้ว ผู้อำนวยการ บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด จะนำเสนอประธานกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด เพื่อ พิจารณาแต่งตั้ง และมอบหมายให้คณะพิจารณาอุทธรณ์ดำเนินการต่อไป

5.3.2 คณะพิจารณาอุทธรณ์มีสิทธิ์ในการรับฟังคำชี้แจงจากพยาน หรือกับผู้เชี่ยวชาญ และใช้มาตรการ และดำเนินการใด ๆ ตลอดจนจัดการประชุมตามความจำเป็น เพื่อการพิจารณาตัดสินอย่างถูกต้อง

5.3.3 เจ้าหน้าที่ของ บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินนั้น ต้องให้ข้อมูล ข่าวสารแก่คณะพิจารณาอุทธรณ์ ตามที่คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องการ โดยปราศจากการปิดบัง ซ่อนเร้น

5.3.4 การประชุมหารือ จะจัดภายใน 20 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับคำอุทธรณ์ และแจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ ทราบถึง วัน เวลา และสถานที่ของที่ประชุมล่วงหน้า อย่างน้อย 5 วันทำการ

5.3.5 ถ้าผู้ยื่นคำอุทธรณ์และคณะพิจารณาอุทธรณ์ประสงค์จะรับความช่วยเหลือจากพยาน ต้องแจ้งชื่อ และสถานที่ติดต่อของพยานเป็นลายลักษณ์อักษรต่อคณะพิจารณาอุทธรณ์ หรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์ ล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนการประชุม

5.3.6 กรรมการในคณะพิจารณาอุทธรณ์ ต้องปกปิดข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับในระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์

5.4 การตัดสิน

5.4.1 คณะพิจารณาอุทธรณ์จะตัดสินคำอุทธรณ์อย่างยุติธรรม โดยต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของเอกสาร นี้ คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องตัดสินโดยใช้เสียงข้างมาก และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ภายใน 10 วันทำการ นับจากวันตัดสิน คำตัดสินของคณะพิจารณาอุทธรณ์ ถือเป็น ชั่วยุติ

5.4.2 คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องพิจารณาตัดสินคำอุทธรณ์ให้เสร็จสิ้นภายใน 6 เดือน นับจากวันที่ได้ รับคำอุทธรณ์ ระยะเวลานี้ได้รวมถึงเวลาที่ต้องนำเสนอคณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด ในกรณี พิเศษด้วย หากระยะเวลาดังกล่าวไม่เพียงพอ ประธานคณะกรรมการ บริหาร บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด อาจขยายเวลา ออกไปได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ

5.4.3 ในการตัดสินของคณะพิจารณาอุทธรณ์ กรรมการทุกคนต้องลงนามในผลการตัดสิน หลังจากนั้น ผู้อำนวยการ บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด จะนำเสนอประธานคณะกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด ทราบ และแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ยื่นคำอุทธรณ์ ผลการตัดสินคำอุทธรณ์จะเก็บไว้ที่ บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด

5.4.4 ผู้ยื่นคำอุทธรณ์เป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการพิจารณาอุทธรณ์ โดย บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด จะพิจารณาเรียกเก็บ ค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและเป็นจริง ภายหลังการพิจารณาอุทธรณ์ได้ข้อยุติ หากในกรณีที่คำอุทธรณ์นั้นสำเร็จ ITC จะเป็นผู้รับผิดชอบ และผู้อุทธรณ์จะเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีที่คำอุทธรณ์นั้นไม่สำเร็จ

5.5 การเก็บรักษาความลับ

5.5.1 เอกสาร หลักฐาน ข้อมูลใดๆ ที่ได้รับจากผู้อุทธรณ์ พนักงานทุกคนของ ITC รับรู้หรือเกี่ยวข้องจะต้องรักษาไว้เป็นความลับ ยกเว้นในกรณีที่ถูกร้องขอตามกฎหมายหรือ สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) ซึ่ง ITC จะต้องแจ้งให้ผู้ร้องอุทธรณ์รับทราบก่อนเช่นกัน

5.5.2 คณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์ทุกคนต้องเซ็นชื่อรับรองบันทึกการประชุมไว้เป็นหลักฐานทุกคน