

การตัดสินใจด้านการรับรอง (Certification decisions)

Tel./ Fax. 02-297-0090

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
		
...1.../...04.../...2021....	...1.../...04.../...2021....	...1.../...04.../...2021....

	บริษัท อินเตอร์เซิร์ต จำกัด	
	เรื่อง : การตัดสินใจด้านการรับรอง (Certification decisions)	หน้าที่ : 3/5
	รหัสเอกสาร : SOP-AD-05	วันที่ประกาศใช้ : 1/04/2021
		แก้ไขครั้งที่ : 02

1. วัตถุประสงค์

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติขั้นตอนในการให้การรับรอง, การปฏิเสธ การพักการใช้ เพิกถอนใบรับรอง หรือยกเลิกสัญญา, การรักษาการรับรอง, ขยายหรือลดขอบเขตการรับรอง และการต่ออายุใบรับรองนั้นจะต้องผ่านขั้นตอนการตกลงกับลูกค้าในการทำขบวนการ Corrective action ก่อน

2. ขอบข่าย

เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงการให้การรับรอง, การปฏิเสธ การพักการใช้ เพิกถอนใบรับรอง หรือยกเลิกสัญญา, การรักษาการรับรอง, ขยายหรือลดขอบเขตการรับรอง และการต่ออายุใบรับรอง

3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 Audit Monitoring (FM-SA-07)

3.2 List of Certified Companies (FM-SA-08)

3.3 บันทึกการพักใช้ เพิกถอนใบรับรอง และยกเลิกสัญญา (FM-AD-17)

4. คำนิยามศัพท์

ไม่มี

5. ผู้รับผิดชอบ

5.1 Managing Director เป็นผู้มีอำนาจในการลงนามอนุมัติ การให้การรับรอง, การปฏิเสธ การพักการใช้ เพิกถอนใบรับรอง หรือยกเลิกสัญญา, การรักษาการรับรอง, ขยายหรือลดขอบเขตการรับรอง และการต่ออายุใบรับรอง

5.2 คณะกรรมการทบทวนการรับรอง เป็นผู้พิจารณาตัดสินใจให้การให้การรับรอง, การปฏิเสธ การพักการใช้ เพิกถอนใบรับรอง หรือยกเลิกสัญญา, การรักษาการรับรอง, ขยายหรือลดขอบเขตการรับรอง และการต่ออายุใบรับรองให้กับผู้ยื่นคำขอ/ผู้ได้รับการรับรอง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 บททั่วไป

โดยปกติใบรับรองจะมีอายุรับรอง 3 ปี นับจากวันที่ให้การรับรอง ในตลอดระยะเวลา 3 ปี ในช่วงที่ใบรับรองมีผลอยู่นั้น ITC จะต้องเป็นสิทธิในการประกาศให้องค์กรที่ได้รับรองโดย ITC ต้องพักการใช้, ถูกถอนใบรับรอง และยกเลิกสัญญา ขั้นตอนในการที่พักการใช้, เพิกถอนใบรับรอง หรือยกเลิกสัญญานั้นจะต้องผ่านขั้นตอนการตกลงกับลูกค้าในการทำขบวนการ การแก้ไข และป้องกันปัญหา (SOP-MSR-02) ก่อน

6.2 การให้การรับรอง

หากมีการตัดสินใจให้การรับรองตามที่ระบุไว้ใน [คู่มือการตรวจรับรองระบบ \(SOP-AD-01\)](#) เรียบร้อยแล้ว

6.3 การปฏิเสธ

6.3.1 หากทาง ITC ตรวจสอบข้อมูลที่ทางลูกค้ากรอกมาจาก [Application Form \(FM-AD-01\)](#) แล้วพบว่าข้อมูลเป็นเท็จ จะทำการทบทวนข้อมูลกับลูกค้าอีกครั้ง และถ้าได้สังเกตเห็นถึงความผิดปกติจากการขอการรับรองจากลูกค้ารายนี้ ผู้จัดการคุณภาพจะแจ้งเป็นหนังสืออย่างเป็นทางการให้กับผู้บริหารระดับสูงของลูกค้าทราบถึงเหตุผลในการปฏิเสธการรับรอง

6.4 การพักใช้ใบรับรอง

การพักใช้ใบรับรองนั้น หมายถึง ลูกค้า จะต้องหยุดการโฆษณาว่าระบบได้รับการรับรองมาตรฐานชั่วคราวตามระยะเวลาที่ ITC สั่งให้พักตามความเหมาะสม โดยที่ใบรับรองยังอยู่กับลูกค้าแต่ห้ามใช้ใบรับรอง เพื่อการใด ๆ ทั้งสิ้น ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจาก

6.4.1 ลูกค้าไม่ได้แก้ไขข้อบกพร่องที่ออกโดย ITC อย่างเหมาะสมในช่วงเวลาที่กำหนด

6.4.2 ไม่แก้ไขวิธีการใช้เครื่องหมายการรับรอง อย่างเหมาะสมหลังจากไปรับการแจ้งจาก ITC

6.4.3 ในกรณีที่ระบบคุณภาพของลูกค้าไม่รักษาไว้และมีข้อบกพร่องสำคัญในตอนตรวจติดตามระบบ ลูกค้ามีเวลาแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน ซึ่งกรณีนี้ผู้ตรวจประเมิน ต้องรายงานให้ชัดเจนถึงความจุดอ่อนของระบบและอาจนัดหมายให้มีการตรวจติดตามผลการแก้ไขก่อนที่จะถึงกำหนดการตรวจติดตามระบบครั้งถัดไป

6.4.4 ในกรณีที่ข้อบกพร่องไม่ได้มีการแก้ไขอย่างเหมาะสมในช่วงเวลาที่กำหนด ผู้จัดการคุณภาพจะต้องกำจดหมายถึงผู้บริหารระดับสูงของลูกค้า ถึงการพักใช้ใบรับรอง โดยต้องมีการเซ็นตอบรับการรับรู้จากลูกค้า โดยส่งจดหมายนี้และการตอบกลับของลูกค้า ต้องสำเนาเพื่อแจ้งกรรมการผู้จัดการด้วย

6.4.5 การพักใช้ใบรับรองจะต้องไม่เกิน 3 เดือนและหลังจากที่มีการ Surveillance Visit พิเศษจะต้องมีการทบทวนถึงสถานการณ์ระบบการจัดการคุณภาพของลูกค้า

- ถ้าผลการทบทวนของ Auditor ผู้ไปทำการ Surveillance Visit ครั้งพิเศษนั้นมีผลออกมาเป็น

ที่น่าพอใจ ให้รายงานต่อผู้จัดการคุณภาพเพื่อออกหนังสือยกเลิกการพักใช้ใบรับรอง โดยสำเนาให้กรรมการผู้จัดการทราบ

- ในกรณีที่ Auditor ทบทวนแล้วพบว่าผลการแก้ไขของลูกค้าไม่เหมาะสม ระบบการจัดการคุณภาพไม่ดีก็รายงานให้ผู้จัดการคุณภาพดำเนินการถอดถอนใบรับรองคืนจากลูกค้า

6.5 การถอดถอนใบรับรอง

6.5.1 การถอดถอนใบรับรอง จะเป็นขั้นตอนต่อเนื่องหลังจากการพักใช้ใบรับรอง เมื่อการแก้ไขไม่เหมาะสม

6.5.2 ผู้จัดการคุณภาพจะต้องทำรายงานเสนอการถอดถอนลูกค้า รายที่มีปัญหานี้ต่อกรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาอนุมัติถอดถอน

6.5.3 เมื่ออนุมัติจากกรรมการผู้จัดการแล้ว ผู้จัดการคุณภาพจะทำหนังสือแจ้งไปยังผู้บริหารระดับสูงของลูกค้า เพื่อขอถอดถอนใบรับรอง และเรียกใบรับรองคืน รวมถึงเอกสารของระบบคุณภาพฉบับที่ ITC stamp รับรองไว้ต้องยกเลิกทำลายด้วย

6.5.4 ในกรณีที่กรรมการผู้จัดการไม่เห็นด้วยจะต้องให้ความเห็นและเหตุผล เพื่อให้ผู้จัดการคุณภาพดำเนินการต่อไปซึ่งอาจเป็นขยายเวลาการพักใช้ใบรับรองต่ออีกครั้งหนึ่ง (แต่ต้องไม่เกิน 3 เดือน และมีเกินกว่า 1 ครั้งในรอบ 3 ปี ของอายุรับรองไม่ได้)

6.5.5 ในกรณีที่ลูกค้าจะขออุทธรณ์นั้นสามารถทำได้ตาม [การอุทธรณ์ และการร้องเรียน \(SOP-AD-03\)](#) แต่ต้องทำภายใน 4 สัปดาห์หลังจากที่ได้รับแจ้งอย่างเป็นทางการจาก ITC

6.6 การยกเลิกสัญญาข้อตกลง

6.6.1 การยกเลิกสัญญานั้นทำได้ทั้งจากลูกค้าขอยกเลิกเอง และ/หรือจากการที่ ITC ขอให้ยกเลิกจากผลต่อเนื่อง

6.6.2 ในกรณีที่การยกเลิกเกิดจากฝ่าย ITC ผู้จัดการคุณภาพต้องแจ้งเป็นหนังสืออย่างเป็นทางการให้กับผู้บริหารระดับสูงของลูกค้าทราบ

6.6.3 ในกรณีที่ลูกค้าต้องการจะยกเลิกจะต้องทำหนังสือแจ้ง ITC ทราบอย่างเป็นทางการ

6.6.4 ลูกค้าจะต้องส่งใบรับรองทุกใบ Logo และ เอกสารของระบบคุณภาพชุดที่ ITC stamp รับรองไว้คืนให้กับ ITC

6.6.5 ผู้จัดการคุณภาพลบชื่อลูกค้ารายดังกล่าวออกจาก [List of Certified Companies \(FM-SA-08\)](#)

6.6.6 ประวัติของลูกค้าจะต้อง Update ลงใน [Audit Monitoring \(FM-SA-07\)](#) และแยกเก็บไว้ในช่องลูกค้ายกเลิกสัญญาเป็นเวลาอย่างน้อย 10 ปี

6.6.7 หากมีการพักใช้ เพิกถอนใบรับรอง และยกเลิกสัญญากับลูกค้า ฝ่ายประสานงานต้องบันทึกข้อมูลลงใน [บันทึกการพักใช้ เพิกถอนใบรับรอง และยกเลิกสัญญา \(FM-AD-17\)](#)

6.7 การรักษาการรับรอง

6.7.1 ลูกค้าไม่สามารถให้ดำเนินการตรวจสอบในช่วงเวลาตามที่กำหนดได้ จะต้องทำหนังสือแจ้ง ITC ทราบอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร

6.7.2 กรณีใบเซอร์ลูกค้ากำลังจะหมดอายุและยังไม่สามารถให้ดำเนินการเข้าไปตรวจสอบได้จะต้องทำหนังสือแจ้ง ITC ทราบอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร และทาง ITC จะทำการรักษาการรับรองให้ 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ใบเซอร์หมดอายุ

	บริษัท อินเตอร์ซีรติ จำกัด	
	เรื่อง : การตัดสินใจด้านการรับรอง (Certification decisions)	หน้าที่ : 5/5
	รหัสเอกสาร : SOP-AD-05	วันที่ประกาศใช้ : 1/04/2021
		แก้ไขครั้งที่ : 02

6.8 การขยายหรือลดขอบเขตการรับรอง

6.8.1 ITC สามารถลดขอบเขตการรับรอง ในส่วนของความล้มเหลวอย่างต่อเนื่องหรือร้ายแรงของระบบการจัดการที่ได้รับการรับรองในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของการรับรอง

6.8.2 ITC สามารถลดขอบเขตการรับรอง ในส่วนของการตรวจพบความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการตรวจสอบ หรือการปฏิเสธการตรวจสอบในส่วนนั้น ๆ ของลูกค้า

6.9 การต่ออายุใบรับรอง

6.9.1 ทุก ๆ 3 ปี ลูกค้าต้องกรอกข้อมูลใน [คู่มือการตรวจรับรองระบบ \(SOP-AD-01\)](#) เพื่อต่ออายุใบรับรอง และทำการตรวจแบบ Re-Assessment