



## กฎและเงื่อนไขการรับรอง

### 1. บทนำ

กฎเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองนี้เขียนขึ้นโดยเป็นไปตามข้อกำหนดของ บริษัท อินเทอร์เน็ตชั้นนำ เซอร์วิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “INTCERT” กำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องตามเงื่อนไขของการเป็นหน่วยรับรองตามมาตรฐาน ISO17021-1:2015 ที่ได้กำหนดไว้ กฎเกณฑ์และเงื่อนไขที่ระบุต่อไปนี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญากับลูกค้าแต่ละรายที่ปรากฏในใบเสนอราคา

### 2. ขอบข่าย

INTCERT เป็นหน่วยรับรอง (Certified Body) ที่ดำเนินการตรวจประเมินและให้บริการการรับรองกับบริษัทผู้ขอการรับรองในฐานะบุคคลที่สาม(Third Party) อย่างอิสระโดยระบบและหลักเกณฑ์ที่ดีที่ให้การตรวจประเมินมีดังนี้

- ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร (HACCP)
- หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (GMP)
- ระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร (ISO22000)
- มกษ. 4403, 6401, 7420, 9023, 9024, 9035, 9039, 9041, 9046

การตรวจประเมินและการให้บริการต่างๆ ในกระบวนการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง ทาง INCERT จะดำเนินการบน

พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ ความถูกต้อง และความโปร่งใส โดยรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันได้แก่

- ลูกค้า (Client)
- ลูกค้าขององค์กรที่ได้รับการรับรอง (Customers of the organization whose management systems are certified)
- หน่วยงานรัฐบาล (Governmental authorities)
- ผู้ใช้หรือผู้บริโภค (Consumers)
- หน่วยงานรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body)
- เจ้าหน้าที่และผู้บริหารของ INCERT

### 3. การรักษาความลับ

- INTCERT จะไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของลูกค้า จนกว่าจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการจากลูกค้า ถ้ามีการเปิดเผยถือว่าเป็นการกระทำผิดทางกฎหมาย
- ลูกค้าจะต้องเปิดเผยข้อมูลเมื่อมีความต้องการให้เปิดเผย ข้อมูลแก่บุคคลที่สามจะต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด หรือภายใต้การตรวจประเมิน โดยผู้ให้การยืนยันการรับรองระบบงานเพื่อรักษาไว้ซึ่งการรับรอง

- กรณีที่หน่วยรับรองต้องให้ข้อมูลที่เป็นความลับโดยการบังคับใช้กฎหมายโดยหน่วยงานรัฐหรือหน่วยงานรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body) ที่มีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูล ลูกค้าหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับการแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรจากทาง INCERT ก่อนการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว
- เพื่อวัตถุประสงค์ในการทวนสอบการรับรอง ความสมบูรณ์ของข้อมูลบนใบรับรองที่ออกให้ สามารถทวนสอบได้โดยติดต่อที่สำนักงานของ INCERT หรือกรอกข้อมูลหมายเลขการรับรองที่ปรากฏในใบรับรอง ในเว็บไซต์ของ INCERT ตาม [www.intcertthai.com](http://www.intcertthai.com)

### 4. เงื่อนไขทั่วไปของ หลักเกณฑ์พื้นฐาน

เงื่อนไขทั่วไปของ หลักเกณฑ์พื้นฐาน INCERT ในการได้มาและดำรงไว้ซึ่งการรับรองของลูกค้าทุกรายต้องยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

- องค์กรที่ต้องการสมัครจะต้องให้ข้อมูลตามควรแก่ INCERT เพื่อใช้ในการดำเนินการในกระบวนการสมัครขอการรับรอง



- b) ถ้าทางINTCERTมีประเด็นปัญหาในการดำเนินการรับรอง ครอบคลุมข้อกำหนดทุกข้อจะต้องแจ้งองค์กรที่สมัครเป็น ลายลักษณ์อักษรในข้อกำหนดดังกล่าว
- c) กรณีที่พบความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด เมื่อองค์กรที่ สมัครสามารถแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติการแก้ไขอย่างมี ประสิทธิภาพในเวลาที่กำหนดแล้วINTCERTจะดำเนินการ ตรวจสอบซ้ำเฉพาะประเด็นความไม่สอดคล้องที่พบ โดยดูจาก เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- d) ถ้าองค์กรที่สมัครไม่สามารถดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขใน เวลาที่กำหนดINTCERT อาจจะมีการตรวจรับรองใหม่ ทั้งหมดโดยมีการเพิ่มค่าใช้จ่าย
- e) การชี้บ่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะใช้เฉพาะพื้นที่ที่ ถูกตรวจตามขอบข่ายการรับรองที่ปรากฏในใบรับรองของ ทางINTCERTเท่านั้น
- f) ค่าธรรมเนียมในการตรวจจะต้องดำเนินการชำระตามใบ เสนอราคาที่เสนอจะยังไม่มีการออกใบรับรองครั้งแรก หรือการต่ออายุใบรับรองจนกว่าจะมีการชำระ ค่าธรรมเนียมเต็มจำนวนการรับรองอาจถูกพักใช้ชั่วคราว หากยังไม่มีการชำระค่าธรรมเนียมเต็มจำนวนภายในเวลาที่ กำหนดในใบเสนอราคา

- g) เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรที่ได้รับการรับรองมีการแสดงว่า มีการทบทวนของฝ่ายบริหารและการตรวจติดตามภายใน อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะต้องดำเนินการ โดยมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี
- h) กรณียกเลิก องค์กรจะต้องทำส่งคืนใบรับรอง การไม่ส่งคืน ใบรับรองทั้งหมดที่ขึ้นทะเบียนจะส่งผลในการดำเนินการ ตามกฎหมายกับบริษัทที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือการใช้ เครื่องหมายการรับรอง ไม่ถูกต้องและล่อแหลมต่อการอ้าง สิทธิในการให้การรับรอง
- i) องค์กรจะต้องอนุญาตให้INTCERTดำเนินการเข้าตรวจ ติดตามในเวลาที่กำหนดในแต่ละครั้งตามที่ระบุไว้ในใบ เสนอราคา
- j) INTCERT ที่อยู่ภายใต้การรับรอง (Accredited) ของ หน่วยงานที่ให้การรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body) จะต้องรับผิดชอบในการรักษา อำนาจการใช้และตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการรับรองการ ยืนยันการรับรองรวมถึงการอนุญาตคงไว้และต่ออายุ การ ขยายขอบข่าย การลดขอบข่าย การพักใช้ เพิกถอนการ รับรอง การปฏิเสธการรับรองและการคืนสถานการรับรอง
- k) องค์กรที่ได้รับการรับรองจะต้องแจ้งตัวแทนฝ่ายบริหาร หรือผู้ประสานงานขององค์กรให้ทางINTCERTทราบเพื่อ

ใช้ในการติดต่อประสานงาน และหากมีการเปลี่ยนแปลง ใดๆ จะต้องแจ้งทางINTCERTอย่างเป็นทางการ

## 5. การสมัครเพื่อขอรับรอง

เมื่อได้รับใบคำขอการรับรองแล้ว จะเข้าสู่ระบบการทบทวน ข้อตกลงของINTCERT โดยใบเสนอราคาจะถูกจัดเตรียมและ ส่งถึงลูกค้าพร้อมรายละเอียดค่าบริการและกฎและเงื่อนไขการ รับรองฉบับนี้

## 6. การตกลงเซ็นสัญญา

ก่อนจะมีการตรวจประเมิน ต้องได้รับการลงนามในใบเสนอ ราคาระหว่างลูกค้าและทางINTCERTเสียก่อน เนื่องจากการลง นามในใบเสนอราคา จะถือเป็นการยืนยันทบทวนข้อตกลงของ การรับการตรวจประเมินตามกฎหมาย โดยผู้ลงนามต้องเป็นผู้มี อำนาจตามกฎหมายที่องค์กรระบุไว้

## 7. การตรวจประเมินครั้งแรก (initial Assessment)

การตรวจประเมินครั้งแรกจะกระทำทั้งสองระยะ ดังนี้

- a) การเข้าตรวจประเมินระยะที่1(Stage 1 Audit) คือการตรวจ ประเมินสถานประกอบการหน้างานของลูกค้าโดยมี วัตถุประสงค์ของการไปตรวจดังต่อไปนี้
  - i. เพื่อตรวจสอบเอกสารระบบบริหารและระบบเอกสาร
  - ii. ประเมินสถานประกอบการ,สถานะที่เป็นจริงและ พูดยุกับฝ่ายบุคคลผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้อง



- iii. เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายที่ลูกค้าสมัคร และที่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์ระเบียบ ข้อกำหนดด้านกฎหมายต่างๆ
  - iv. ประเมินว่ามีการทบทวนของฝ่ายบริหารและการตรวจติดตามภายในองค์กรตามแผนการจัดทำและแสดงให้เห็นว่ามีการกำหนดและมีความพร้อม สำหรับการตรวจประเมินในระยะที่ 2 (Stage 2 Audit) ต่อไป
  - v. เพื่อกำหนดแผนการตรวจระยะที่ 2 แบบตามกระบวนการเมื่อมีการกำหนดนัดหมายแล้วก็จะดำเนินการจัดทำแผนการตรวจประเมินโดยพิจารณาจากกระบวนการของกิจกรรมของลูกค้า
- b) การเข้าตรวจประเมินระยะที่ 2 (Stage 2 Audit) คือการตรวจประเมินสถานประกอบการของลูกค้าเพื่อประเมินผลว่าการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดมีประสิทธิผลครอบคลุม ดังต่อไปนี้หรือไม่
- i. มีข้อมูลและหลักฐานเหมาะสมสอดคล้องกับมาตรฐาน
  - ii. มีการเฝ้าติดตามการตรวจวัดการรายงานและการทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพและเป้าหมาย
  - iii. ระบบบริหารแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับกฎหมาย
  - iv. กระบวนการควบคุมการปฏิบัติงานระบบบริหาร

- v. การตรวจติดตามภายในองค์กรและการทบทวนฝ่ายบริหาร
- vi. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ
- vii. การเชื่อมโยงกันระหว่างนโยบายกฎหมายข้อกำหนดกับความสามารถของบุคคล การดำเนินตามระเบียบปฏิบัติ และข้อมูลต่างๆ

การตรวจรับรองอยู่บนพื้นฐานของการสุ่มดังนั้นไม่ได้เป็นการรับประกันความสอดคล้องกับมาตรฐาน 100% เพราะฉะนั้นข้อสำคัญจึงจะต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพโดยองค์กรที่สมัครเองอย่างต่อเนื่องด้วย หากองค์กรมีการทำงานเป็นกะ มากกว่า 1 กะ อาจมีความจำเป็นในการเข้าตรวจประเมินให้ครอบคลุมทุกกะที่ดำเนินการโดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเข้าทำการตรวจประเมิน กรณีที่ต้องการเก็บภาพหรือขอสำเนาเอกสารต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการตรวจประเมินหรือใช้เป็นหลักฐานที่แสดงถึงการดำเนินการสอดคล้องตามระบบที่กำหนดไว้ จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้รับการรับรองก่อนทุกครั้ง ภาพถ่ายและข้อมูลดังกล่าวทั้งหมดจะยังคงเก็บเป็นความลับ

### 8. การออกใบรับรอง

- a) เมื่อการดำเนินการตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการของลูกค้าเสร็จสมบูรณ์แล้ว หัวหน้าผู้ตรวจประเมินจะจัดทำรายงานการตรวจประเมิน (Audit Report) พร้อมส่ง

Audit Checklist มายัง INTCERT แล้ว ผู้จัดการการรับรองระบบ (Certification Manager) ของ INTCERT จะทำการทบทวนรายงานและข้อมูลสนับสนุนต่างๆรวมทั้งประเมินและพิจารณาอนุมัติให้การรับรอง

- b) เมื่อมีการออกไปขอให้ปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องในกรณีที่เป็น Minor nonconformity ลูกค้าจะต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไข และส่งรายละเอียดการแก้ไขเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำมายัง INTCERT ภายใน 30 วันนับจากวันสุดท้ายที่มีการตรวจประเมินระยะที่ 2 ของการตรวจประเมินครั้งแรก ผู้ทบทวนของทางINTCERT จะทำการทบทวน รายละเอียดการแก้ไขเบื้องต้น ซึ่งผลการทบทวนหรือการยอมรับแนวทางการแก้ไขจะมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางที่ลูกค้าสะดวก
- c) กรณีที่เป็น Major nonconformity ให้ส่งแนวทางการแก้ไขภายใน 30 วัน และส่งเอกสารหลักฐานการแก้ไขภายใน 90 วัน นับจากวันที่ตรวจประเมินและจะต้องเข้าไปตรวจติดตามผลการปฏิบัติการแก้ไข (Follow - up) ภายใน 90 วัน นับจากวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน INTCERT จะทำการทบทวนรายละเอียดการแก้ไข ซึ่งผลการทบทวนหรือการยอมรับการแก้ไขจะมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางที่ลูกค้าสะดวก



- d) การออกไปรับรอง อยู่พื้นฐานของความสอดคล้องที่พบความไม่สอดคล้องใดๆ ที่เกิดขึ้นอันจะนำไปสู่การพักใช้จะถูกพิจารณาโดย Certification Manager หรือคณะกรรมการความเป็นกลาง (กรณีมีเรื่องอุทธรณ์หรือข้อร้องเรียน) แล้วแต่กรณี ตามระเบียบปฏิบัติงานที่ INTCERT กำหนดไว้
- e) อายุการรับรอง ใบรับรองจะมีอายุ 3 ปี โดยวันที่ให้การรับรอง (Certification Date) จะเป็นวันที่ Certification Manager พิจารณาให้การรับรองและวันที่ใบรับรองหมดอายุ (Recertification Due Date) จะนับจากวันที่เข้าไปทำการตรวจประเมินระยะที่ 2 (Stage 2 Audit) ออกไปอีก 3 ปี

### 9. การตรวจติดตามผล (Surveillance Assessment)

- a) หลังจากที่มีการออกไปรับรองไปแล้ว จะมีการดำเนินการตรวจติดตาม หากมีในหน่วยงานไหนที่จะต้องเน้นการตรวจให้ละเอียดเป็นพิเศษ จะต้องทำการตรวจเพิ่มเติมโดยดุลพินิจของ Certification Manager ซึ่งลูกค้าจะต้องยอมรับค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นจากการเพิ่มการตรวจติดตามนั้น การตรวจติดตามจะกระทำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง วันที่ของการตรวจติดตามครั้งแรกจะนับไปไม่เกิน 12 เดือน นับจากวันที่ตัดสินใจให้การรับรอง
- b) เมื่อมีการออกไปขอให้ปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง ลูกค้าจะต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาและเสนอแนว

ทางแก้ไข และส่งรายละเอียดการแก้ไขเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำมายัง INTCERT ภายใน 30 วันนับจากวันสุดท้ายของการตรวจติดตาม

- c) ผู้ที่ครองรองใบรับรองจะต้องอนุญาตให้ INTCERT มีสิทธิ์ในการเข้าตรวจการใช้เครื่องมือมายืนยันว่าสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่
- d) หากองค์กรมีการทำงานเป็นกะ มากกว่า 1 กะ อาจมีความจำเป็นในการเข้าตรวจประเมินให้ครอบคลุมทุกกะที่ดำเนินการ โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเข้าทำการตรวจประเมิน

### 10. การต่ออายุใบรับรอง (Recertification)

- a) การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุใบรับรองจะมีการวางแผนเพื่อตรวจประเมินตามที่ลูกค้าได้ตกลงไว้เพื่อประเมินผลว่ายังคงรักษาและปฏิบัติตามข้อกำหนดตามมาตรฐานของระบบบริหารอย่างต่อเนื่องซึ่งต้องมีการเข้าไปตรวจติดตามที่สถานประกอบการของลูกค้าและหากมีการแก้ไขข้อบกพร่องต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนที่จะถึงวันหมดอายุของใบรับรอง
- b) หากมีการออกไปขอให้ปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง ลูกค้าจะต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไข และส่งรายละเอียดการแก้ไขเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ

มายัง INTCERT ภายใน 30 วันนับจากวันสุดท้ายของการตรวจต่ออายุใบรับรองทุกครั้งที่มีการแจ้งข้อบกพร่องลูกค้าจะต้องแก้ไขเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำก่อนวันหมดอายุใบรับรองเดิม หากไม่สามารถแก้ไขได้ทันก่อนวันหมดอายุใบรับรองแล้วการต่ออายุใบรับรองจะไม่สามารถทำได้

- c) Lead Auditor จะทำการทบทวน รายละเอียดการแก้ไขเบื้องต้น การดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำที่ส่งมา ซึ่งผลการทบทวนหรือยอมรับจะมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบทางจดหมาย, อีเมลล์หรือที่ลูกค้าสะดวก
- d) การประเมินเพื่อพิจารณาให้การรับรองจะอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของผู้จัดการการรับรองระบบ (Certification Manager) กรณีที่ผู้ขอรับการรับรองไม่เห็นด้วยกับผลการประเมิน สามารถดำเนินการอุทธรณ์ได้ โดยติดต่อมาที่สำนักงานของ INTCERT
- e) การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุใบรับรองจะต้องดำเนินการก่อนวันหมดอายุใบรับรอง หากพบข้อบกพร่องที่ไม่สอดคล้องใดๆระหว่างการตรวจประเมินต่ออายุใบรับรองให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนที่จะมีการออกไปรับรอง
- f) การตัดสินใจในการอนุญาตการต่ออายุใบรับรองจะอยู่บนพื้นฐานของผลการตรวจประเมินภายในเวลาที่กำหนด ความสอดคล้องของระบบประกอบการพิจารณาการจัดการกับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้หรือผู้บริโภค (ถ้ามี)



- g) กรณีใบรับรองหมดอายุ ไม่สามารถขยายอายุการรับรองได้ หลังจากวันที่ใบรับรองหมดอายุแล้ว โดยการรับรองจะสามารถทำได้หากกิจกรรม Recertification เสร็จสมบูรณ์ภายใน 6 เดือนหลังจากวันหมดอายุการรับรอง และวันที่มีผลบังคับใบรับรอง Recertification จะต้องเป็นวันที่หรือหลังวันที่ตัดสินใจอนุมัติการรับรองโดย Certification Manager และวันที่หมดอายุการรับรองจะต้องอ้างอิงตามวันที่หมดอายุในรอบการรับรองก่อนหน้า
- h) หากองค์กรมีการทำงานเป็นกะ มากกว่า 1 กะ อาจมีความจำเป็นในการเข้าตรวจประเมินให้ครอบคลุมทุกกะที่ดำเนินการโดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนเข้าทำการตรวจประเมิน
- i) วันที่ออกใบรับรองใหม่จะเป็นวันที่สิ้นสุดของใบรับรองก่อนหน้าในกรณีกระบวนการรับรองได้เสร็จสมบูรณ์ก่อนใบรับรองเดิมหมดอายุ หรือเป็นวันที่ Certification Manager ได้อนุมัติการรับรอง

## 11. การใช้และข้อห้ามในการใช้ ใบรับรอง โลโก้ และการแสดงการรับรอง

เมื่อมีการออกใบรับรองพร้อมแผนการตรวจติดตามเรียบร้อยแล้ว ลูกค้ามีสิทธิที่จะประกาศและนำโลโก้ไปใช้บนเอกสารสำนักงาน และสื่อส่งเสริมการขายได้ โลโก้สามารถใช้ได้ตามที่กำหนดไว้ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องหลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายรับรอง (P03) ซึ่งทาง

- สำนักงานจะนำส่งให้ผู้ผ่านการรับรองได้รับทราบ ส่วนเงื่อนไขอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการให้การรับรอง มีดังนี้
- a) ต้องไม่มีการเข้าใจผิดหรือทำให้เข้าใจผิดในการได้รับการรับรอง
  - b) ต้องไม่มีการนำเอกสารการรับรองไปใช้ในทางที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดไปเป็นบริษัทจดทะเบียนหรือใช้ในทางสาธารณะโดยทั่วไป
  - c) ในกรณีถูกพักใช้ เพิกถอน หรือ ยกเลิกจะต้องส่งคืนเอกสารที่มีการใช้ตราในการเผยแพร่เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์เช่น โบชัวร์ หัวจดหมาย นามบัตร เว็บไซต์ ฯลฯ และส่งคืนใบรับรองมาที่ INTCERT ทันที
  - d) เมื่อมีการลดขอบข่ายในการรับรอง จะต้องมีการแก้ไขเอกสารการโฆษณาในส่วนขอบข่ายที่ลดลงเมื่อมีการพิมพ์ออกมาแล้ว สำหรับต้นฉบับของใบรับรองที่มีการลดหรือเพิ่มขอบข่ายทุกใบจะต้องส่งคืน INTCERT เมื่อมีการออกฉบับใหม่ให้แล้ว เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน
  - e) ต้องไม่มีการแสดงกิจกรรมของการรับรอง นอกเหนือขอบข่ายที่ให้การรับรอง
  - f) ต้องไม่มีการใช้การรับรองไม่ว่ากรณีใดที่จะก่อให้เกิดการเสียหายชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทาง INTCERT หรือของหน่วยให้การรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body) ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อสาธารณะได้

- g) ขนาดของโลโก้ของหน่วยให้การรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation Body) และหน่วยรับรอง (Certified Body) ไม่ควรต่ำกว่า 15 มิลลิเมตรเพื่อให้มองเห็นได้ชัดเจนด้วยตาเปล่า
- h) การใช้โลโก้ไม่สามารถนำไปใช้กับเอกสารหรือรายงาน เช่น ผลทดสอบในห้องทดลอง, ผลการสอบเทียบ หรือผลการตรวจสอบสินค้าหรือใบรับรองที่องค์กรออกให้ทางลูกค้า เพื่อให้เข้าใจผิดหรือให้เข้าใจว่าเป็นการรับรองตัวสินค้า, ผลการทดสอบ/ตรวจสอบต่างๆ
- i) การใช้ข้อความบนบรรจุภัณฑ์หรือฉลากใดๆ ต้องไม่แสดงถึงการรับรองผลิตภัณฑ์, กระบวนการ หรือการบริการ หากจะมีการระบุให้สามารถระบุได้ถึง
  - a. การระบุชื่อของลูกค้าที่ได้รับการรับรอง
  - b. ระบบที่ได้รับการรับรอง
  - c. หน่วยรับรองที่ออกการรับรอง

## 12. การพักใช้การลดและขยายขอบข่าย และการเพิกถอนใบรับรอง

มีเงื่อนไขและข้อต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

- a) การพักใช้
  - i. การใช้ใบรับรองและโลโก้ไม่ถูกต้อง
  - ii. การปฏิบัติการแก้ไขล้มเหลวไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้เช่นประเด็นที่ต้องการให้มีการนำไปแก้ไข



จากการตรวจรับรอง การตรวจติดตาม หรือการตรวจ เพื่อต่ออายุใบรับรองเป็นต้น

- iii. การฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในใบเสนอราคาของ INTCERT และหลักเกณฑ์การใช้เครื่องหมายรับรอง
- iv. เมื่อมีการพบข้อบกพร่องสำคัญ ระหว่างการตรวจติดตามที่สถานประกอบการ หลังจากที่มีการตรวจรับรองไปแล้ว
- v. ในระหว่างการพักใช้ใบรับรอง ไม่อนุญาตให้มีการใช้โลโก้ในเอกสาร โฆษณาประชาสัมพันธ์ จนกว่าการพักใช้จะสิ้นสุดลงและสามารถใช้ต่อไปได้
- vi. Certification Manager ของ INTCERT จะแจ้งเงื่อนไขการพักใช้ใบรับรองและการดำเนินการเพื่อคืนสถานการณืรับรอง เป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีที่ได้นำดำเนินการแก้ไขตามเงื่อนไขการพักใช้เรียบร้อยแล้ว

b) การขยายขอบข่ายการรับรอง  
สำหรับการเพิ่มขอบข่ายในการขอรับรอง ลูกค้านี้จะต้องทำการแจ้งขอเข้ามาที่ INTCERT อย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งคำขอจะถูกทบทวนและจัดทำใบเสนอราคาส่งให้ใหม่และจนกว่าจะยอมรับ INTCERT จึงจะตัดสินใจดำเนินการตามที่ขอ เพื่อที่จะทวนสอบและรับรองผลการขยายขอบข่ายการรับรอง

c) การลดขอบข่ายการรับรอง  
กรณีพบว่ากิจกรรมบางส่วนไม่สอดคล้องกับขอบข่ายที่ได้รับการรับรองไปแล้วหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของการรับรอง หัวหน้าผู้ตรวจประเมินระบุกิจกรรมที่จะลดขอบข่ายการรับรอง

ในรายงานการตรวจประเมินหรือผู้ที่เกี่ยวข้องแจ้งผู้จัดการการรับรองทราบเพื่อพิจารณาขอข้อยกเว้นที่ได้รับการรับรอง แล้วดำเนินการแก้ไขใบรับรองตามข้อยกเว้นที่ลดลง

- d) การเพิกถอนจะสามารถกระทำได้เมื่อ
  - i. ขาดการติดต่อกับทาง INTCERT ในช่วงเวลาที่กำหนดให้ หลังจากที่ได้มีการพักใช้ใบรับรอง
  - ii. ขาดการชำระเงินกับทาง INTCERT ภายใน 1 เดือน หลังจากได้รับใบเตือนให้ชำระเงิน
  - iii. สมครใจเพิกถอนโดยแจ้งกับทาง INTCERT อย่างเป็นทางการ
  - iv. ใบรับรองจะถูกส่งคืนให้กับทาง INTCERT เมื่อลูกค้าได้รับการแจ้งจาก INTCERT ว่าถูกเพิกถอนเสร็จสมบูรณ์ ต้องไม่มีฉบับสำเนาเหลืออยู่และต้องไม่แสดงโลโก้ หลังจากมีการเพิกถอนแล้ว

- e) การปฏิเสธการรับรองจะสามารถกระทำได้เมื่อสถานประกอบการที่จะขอการรับรอง
  - i. ยังไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน หรือใบอนุญาตผลิตอาหาร
  - ii. ไม่อยู่ในขอบข่ายที่ INTCERT จะให้การรับรองได้
  - iii. อยู่ในระหว่างถูกดำเนินคดีหรือกระบวนการทางยุติธรรม

### 13. การคืนสถานะการรับรอง

การคืนสถานะการรับรองภายหลังการพักใช้การรับรอง โดยได้รับการพิจารณาจากผู้จัดการการรับรองระบบ (Certification

Manager) ว่าลูกค้าได้ดำเนินการแก้ไขหรือปฏิบัติตามเงื่อนไขการรับรองเรียบร้อยแล้ว

### 14. การอุทธรณ์

หากลูกค้าไม่เห็นด้วยกับคำแนะนำของผู้ตรวจประเมินหลังจากการตรวจรับรองและการตรวจติดตามหรือไม่เห็นด้วยการผลการพิจารณาให้การรับรอง สามารถดำเนินการอุทธรณ์ โดยแจ้งไปยัง Certification Manager ของ INTCERT ได้ซึ่งลูกค้าต้องแสดงหลักฐานสนับสนุนเหตุผลที่แจ้งด้วย ซึ่งข้ออุทธรณ์ได้แย้งทั้งหมดที่แจ้งจะส่งต่อให้คณะกรรมการความเป็นกลาง คณะกรรมการ INTCERT จะทำการสอบสวนจากหลักฐานจากตัวแทนลูกค้าและหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน โดยอาจมีการเรียกทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมและให้ข้อมูล (ถ้าจำเป็น) การตัดสินใจของคณะกรรมการถือเป็นสิ้นสุด

### 15. การร้องเรียน

- a) ข้อกำหนดในการร้องเรียนทั่วไป  
ลูกค้าทุกรายจะต้องรักษารายการบันทึกข้อร้องเรียนที่ลูกค้าของเขาร้องเข้ามา ซึ่งรายการบันทึกนี้ต้องสามารถเรียกออกมาดูได้ระหว่างการตรวจประเมินและการตรวจติดตาม รายการบันทึกนี้ต้องสามารถนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ของทาง INTCERT ได้
- b) ข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับผู้ตรวจประเมิน  
หากลูกค้ามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจประเมินของผู้ตรวจประเมิน สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ อีเมลล์หรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรส่งไปถึง Certification Manager ของ INTCERT ซึ่ง



จะทำการพิจารณาในเบื้องต้น และจะนำเสนอคณะกรรมการ  
ความเป็นกลางเพื่อพิจารณาและสั่งดำเนินการต่อไป

c) ข้อร้องเรียนจากผู้ผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า  
กรณีทาง INTCERT ได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ  
บริการของลูกค้า จากผู้ใช้หรือผู้บริโภค จะมีการรวบรวม  
หลักฐานต่างๆ นำเสนอคณะกรรมการความเป็นกลางเพื่อ  
พิจารณา โดยทั้งนี้อาจมีการเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าร่วม  
ประชุมเพื่อรับฟังคำชี้แจงต่างๆ เพื่อให้การพิจารณาเกิดความ  
เป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

#### 16. การตรวจเยี่ยมของหน่วยรับรอง

เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจติดตามของทางINTCERTลูกค้า  
ยินยอมที่จะอนุญาตให้ผู้แทนของหน่วยรับรอง หรือตัวแทนจาก  
หน่วยงานการรับรองระบบงานหน่วยรับรอง (Accreditation  
Body) มีสิทธิ์ที่จะเข้าสังเกตการณ์หรือตรวจเยี่ยมการปฏิบัติ  
หน้าที่ของทีมตรวจประเมินของหน่วยรับรอง ข้อเท็จจริงที่  
ผู้แทนของหน่วยรับรองได้รับทราบ ณ ที่นั้นจะไม่ส่งผลกระทบต่อ  
กับการตรวจประเมินนั้น

#### 17. การตรวจพิเศษ

กรณีลูกค้าที่ถูกพักใช้ใบรับรองหรือพบข้อร้องเรียนจาก  
ผู้บริโภค หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ ทาง  
INTCERT อาจต้องดำเนินการ Short Notice Audits เพื่อที่จะ  
ติดตาม ทวนสอบ/ รับรองผล การประยุกต์ใช้หรือการ  
ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันนั้นๆ แล้วแต่กรณี

#### 18. การชำระเงิน

การชำระเงินต้องชำระให้ตรงตามรายละเอียดในใบแจ้ง  
ค่าบริการใบเสนอราคา และเอกสารสัญญาที่ให้เห็นชอบร่วมกัน

#### 19. การแสดงความรับผิดชอบกรณีเกิดความเสียหาย

การขอรับการชดเชยค่าเสียหาย, ความสูญเสีย, ความเสียหาย  
หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น INTCERTรับผิดชอบจ่ายค่าเสียหายรวม  
ไม่เกินจำนวนค่าธรรมเนียมที่INTCERTได้รับจากลูกค้า โดยไม่  
รวมค่าเสียหายที่INTCERTต้องสูญเสียซึ่งเกิดเนื่องจากเหตุ  
ดังกล่าว

#### 20. ความเป็นกลาง

INTCERT หรือ ผู้แทนของ INTCERT จะต้องไม่

- จัดทำที่ปรึกษาการจัดการ ที่ประกอบไปด้วยการ  
เตรียมหรือผลิต คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ หรือให้  
คำแนะนำเป็นพิเศษ ข้อปฏิบัติ หรือแนวทางการแก้ไขใน  
เรื่องการพัฒนา โครงสร้างและการประยุกต์ใช้
- จัดให้มีการตรวจสอบภายใน, การวิเคราะห์อันตราย, FSMS หรือ  
ให้คำปรึกษาระบบการจัดการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการ  
จัดการภายในให้กับลูกค้าที่ได้รับใบรับรอง  
ไปแล้ว
- เสนอให้การรับรองระบบงานต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ปรึกษา  
ที่จัดหาหรือแนะนำมาให้

- ออกใบรับรองที่เกี่ยวกับระบบการจัดการต่างๆ ให้กับ  
หน่วยงานที่ออกใบรับรองรายอื่น
- ให้การรับรองแก่บริษัทที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการ  
ให้คำปรึกษาที่แสดงถึงความไม่โปร่งใสและเป็นกลาง
- ดำเนินการจัดหาหรือให้บริการตรวจติดตามภายในให้กับ  
ลูกค้าที่ได้รับการรับรอง
- มีเอกสารที่ใช้ในทางการตลาดมีความเกี่ยวข้องกับระบบการ  
บริหารจัดการหรืองานที่เกี่ยวข้องหรือเอื้อประโยชน์ให้กับที่  
ปรึกษา
- ดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่มีโอกาสที่แสดงถึงความไม่เป็นกลาง  
ของบริษัทฯ

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร คณะกรรมการความเป็นกลาง  
ผู้ตรวจประเมินและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของ  
INTCERT จะต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ประการใดกับองค์กรที่  
ขอการรับรอง และจะต้องแสดงการมีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ที่  
เป็นจริงในปัจจุบันให้บริษัทฯ ได้ทราบ กรณีที่พบว่าข้อมูลที่แจ้ง  
ไม่เป็นจริงและมีผลกระทบต่อความเป็นกลาง ทางบริษัทฯ จะ  
ยุติการจ้างงานโดยทันที ตามระเบียบปฏิบัติงาน (PO5) เรื่องการ  
รักษาความลับและการแจ้งการมีส่วนได้ส่วนเสีย

สำหรับการกระทำใดๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นกลางที่พบและ  
รายงาน คณะกรรมการความเป็นกลางจะแจ้งและดำเนินการ  
ทันทีพร้อมทั้งมีการสื่อสารให้ทราบ



## 21. ทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ที่เป็นเจ้าของในการออกรายงานการตรวจประเมินยังคงถือ  
เป็นทรัพย์สินของ บริษัทINTCERT

## 22. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากองค์กรและการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆที่สำคัญภายในองค์กรเช่น กฎหมาย, กฎหมายทางการค้า, โครงสร้างองค์กร, การบริหารองค์กร, นโยบาย, ระบบการจัดการและกระบวนการทำงาน, จำนวนสถานประกอบการและที่อยู่, เจ้าของกิจการ, จำนวนพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ, ตำแหน่งบุคลากร, ขอบข่ายการรับรอง ผู้ได้รับการรับรองจะต้องรีบแจ้งมายัง INTCERT ซึ่งจะต้องมีการทบทวนการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ และอาจมีสิ่งที่จะต้องทำการติดตามทวนสอบในการตรวจติดตามครั้งถัดไปหรือการตรวจประเมินพิเศษ แล้วแต่กรณี รวมถึงการปรับเปลี่ยนจำนวนวันตรวจประเมิน