

กระบวนการการพักใช้และการเพิกถอน Suspension and Withdrawal Process

GT001, rev. 1

Document # GOP209-Tha

Release Date: 1-Dec-2016

Page 1 of 5

Document Owner: Technical Managers

Approvals: General Manager

วัตถุประสงค์

เพื่ออธิบายการกระบวนการการลดขอบข่าย การพักใช้ การคืนสถานะเดิมและการเพิกถอนการรับรอง

ขอบข่าย

ประยุกต์ใช้กับการให้การรับรองทั้งหมดโดย Intertek จนถึงเกณฑ์การตรวจประเมินที่เกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของกระบวนการรับรอง ตลอดระยะเวลาที่ให้การรับรอง โดย Intertek ต้องสามารถยืนยันสถานะของรับรองใดๆ ที่ถูกต้อง รวมถึงสถานะการพักใช้ การคืนสถานะเดิม การเพิกถอน หรือการลดขอบข่าย

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้จัดการทั่วไปมีหน้าที่รับผิดชอบสำหรับการดำเนินการในกระบวนการนี้และเฝ้าติดตามกระบวนการนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้จัดการด้านเทคนิคหรือผู้ที่มีอำนาจให้การรับรอง มีหน้าที่รับผิดชอบสำหรับการดำเนินการขั้นตอนนี้

1. คำจำกัดความ

- 1.1 การพักใช้เป็นสถานะชั่วคราวสามารถสิ้นสุดได้โดยการคืนสถานะเดิมหรือการเพิกถอนการรับรอง ในช่วงระหว่างนี้ การรับรองของลูกค้าจะถูกระงับใช้ชั่วคราว
- 1.2 การลดขอบข่ายอาจเกิดขึ้นเมื่อลูกค้ามีการปฏิบัติที่ขัดแย้งหรือไม่พบการปฏิบัติตามข้อกำหนดของขอบข่ายการรับรองด้วยเหตุผลใดก็ตาม ขอบข่ายการรับรองนั้นอาจจะได้รับการยกเว้น การลดขอบข่ายใดๆ ดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของเกณฑ์การตรวจประเมินที่ใช้สำหรับการรับรอง
- 1.3 การคืนสถานะเดิมจะเกิดขึ้นในกรณีที่ลูกค้าดำเนินการปิดประเด็นปฏิบัติการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม การติดตามการทวนสอบต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเงื่อนไขของการพักใช้หรือกลับมาให้การรับรองในขอบข่ายเดิม หากเป็นที่น่าพอใจ ลูกค้าจะได้รับการปรับสถานะให้กลับคืนสู่สถานะการรับรองเดิม
- 1.4 การยกเลิก: การเพิกถอนการรับรองเมื่อลูกค้าร้องขอ
- 1.5 การเพิกถอน: Intertek ดำเนินการเมื่อความถูกต้องของการรับรองสิ้นสุดลง
- 1.6 การปิดประเด็นการปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการแก้ไขจะพิจารณาปิดประเด็นทันทีที่มีการดำเนินการและมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติการแก้ไขได้รับการทวนสอบและยืนยัน

กระบวนการการพักใช้และการเพิกถอน Suspension and Withdrawal Process

GT001, rev. 1

Document # GOP209-Tha

Release Date: 1-Dec-2016

Page 2 of 5

Document Owner: Technical Managers

Approvals: General Manager

2. การพักใช้โดยทั่วไป

การตรวจสอบความถูกต้องของใบรับรองจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดของการตรวจติดตาม การตรวจต่ออายุการรับรองและเงื่อนไขเฉพาะอื่นๆ ที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างลูกค้ากับ Intertek กระบวนการสามารถเริ่มต้นเมื่อมีสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้น

- a) ลูกค้าที่ได้รับการรับรองระบบแล้วมีการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของการรับรองอย่างรุนแรง
- b) ไม่ดำเนินการตรวจติดตามหรือการตรวจต่ออายุการรับรองตามความถี่ที่กำหนดไว้
- c) ลูกค้าที่ได้รับการรับรองร้องขอให้พักใช้การรับรองด้วยความสมัครใจ
- d) การปฏิบัติการแก้ไขไม่ได้รับการปิดภายในเวลาที่กำหนดไว้

หมายเหตุ: หลังจาก 60 วัน ยังไม่ได้รับการปฏิบัติการแก้ไขจากลูกค้า การแจ้งเตือนถูกส่งให้ลูกค้าทราบถึงแนวโน้มของการพักใช้การรับรอง ถ้ามีความล่าช้าเกิดขึ้นและเกิน 90 วัน ผู้จัดการด้านเทคนิค หรือบุคคลที่มีอำนาจให้การรับรองต้องดำเนินการพักใช้การรับรอง

- e) การละเมิดการฝ่าฝืนสัญญาของ Intertek (รวมถึงการไม่ชำระหนี้)
- f) ผลของการดำเนินการสอบสวนข้อร้องเรียน

3. การพักใช้และการลดขอบข่าย

บนพื้นฐานของเงื่อนไขอย่างใดอย่างหนึ่งตามข้างต้นที่กล่าวมาแล้ว เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะดำเนินการพักใช้การรับรองของลูกค้า หรือยกเว้นสำหรับรายการ b และรายการ e ข้างต้น นำเสนอข้อแนะนำการลดขอบข่ายหรือพักใช้การรับรองของลูกค้าและอธิบายเหตุผลต่อผู้จัดการด้านเทคนิคหรือผู้ที่มีอำนาจให้การรับรองสำหรับการอนุมัติการตัดสินใจอนุมัติต้องรวมถึงเงื่อนไขสำหรับการพักใช้หรือการกลับมาขอยกข้อยกเว้นเดิมของการรับรอง การพักใช้จะไม่เกินกว่า 180 วัน เว้นแต่ ผู้จัดการด้านเทคนิคอนุมัติ และหรือ เมื่อมีการร้องขอโดยหน่วยรับรองระบบงานหรือองค์กรในภาคส่วนที่มีอำนาจ

Intertek จะอัปเดตสถานะของลูกค้าที่ได้รับการรับรองลูกค้าในไดเรกทอรีของลูกค้าที่ได้รับการรับรองและวิธีการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

ในกรณีที่องค์กรมีหลายสถานที่ การพักใช้ให้การรับรองจะใช้กับทั้งหมดขององค์กร ถึงแม้ว่าจะเกิดขึ้นในหนึ่งหรือสองของสถานที่เท่านั้น

กระบวนการการพักใช้และการเพิกถอน Suspension and Withdrawal Process

GT001, rev. 1

Document # GOP209-Tha

Release Date: 1-Dec-2016

Page 3 of 5

Document Owner: Technical Managers

Approvals: General Manager

เมื่อได้รับการตัดสินใจการพักใช้หรือการลดขอบข่ายที่เสร็จสิ้นแล้ว ลูกค้านี้จะได้รับแจ้งเป็นจดหมายของการพักใช้รับรองชั่วคราว จดหมายจะระบุ

- เหตุผลสำหรับการพักใช้หรือการลดขอบข่าย
- ระยะเวลาสูงสุดของการพักใช้หรือการลดลงของขอบข่าย
- เงื่อนไขสำหรับการพักใช้หรือการลดขอบข่าย (เช่น ระยะเวลาในการส่งการปฏิบัติการแก้ไข การตรวจติดตามกรณีพิเศษ เป็นต้น)
- ความล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาที่มีผลต่อการพักใช้หรือการลดขอบข่ายในระยะเวลาที่กำหนดจะต้องส่งผลในการเพิกถอนหรือการลดขอบข่ายของการรับรองถาวร
- การแจ้งเตือนว่าในช่วงระยะเวลาของการพักใช้ลูกค้าจะต้องละเว้นจากการใช้การรับรองในการส่งเสริมการขาย
- Intertek จะแจ้งให้ฝ่ายอื่นๆ ตามความเหมาะสมและสื่อสารกับลูกค้าหากฝ่ายอื่นๆ รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องการ
- ลูกค้าที่รับการแจ้งการตัดสินใจพักใช้อาจจะดำเนินการอุทธรณ์ได้ (ตามเอกสารอ้างอิง GOP208-Tha กระบวนการโต้แย้งและการอุทธรณ์)

การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการปิดประเด็นการปฏิบัติการแก้ไขการพักใช้รับรอง

หากลูกค้าดำเนินการปิดประเด็นปฏิบัติการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม การติดตามการทวนสอบต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเงื่อนไขของการพักใช้หรือกลับมาให้การรับรองในขอบข่ายเดิม หากเป็นที่น่าพอใจ ผลการแก้ไขดังกล่าวจะถูกส่งไปยังผู้จัดการด้านเทคนิคหรือบุคคลที่มีอำนาจให้กับรับรองเพื่อดำเนินการปรับสถานะให้กลับคืนสู่สถานะการรับรองเดิม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับการปฏิบัติการแก้ไขว่าจะถูกพิจารณาจากผู้จัดการด้านเทคนิคหรือผู้มีอำนาจให้การรับรองว่าจะดำเนินการตรวจเยี่ยมกรณีพิเศษหรือไม่ และจะมีการอ้างอิงขั้นตอนต่อไปจากเอกสาร GOP102-Tha กระบวนการจัดตารางนัดหมายสำหรับขั้นตอนในการติดตาม

หากผลไม่เป็นที่น่าพอใจหรือหากลูกค้าไม่ดำเนินการตามที่ Intertek ร้องขอ ผู้ที่มีอำนาจให้การรับรองต้องเสนอการเพิกถอนการให้การรับรองตามเอกสารส่วนที่ 5.0

4. กระบวนการการเฝ้าติดตาม

ผู้ทบทวนด้านเทคนิคและผู้มีอำนาจให้การรับรองมีหน้าที่ทบทวนการพักใช้การให้การรับรองเพื่อให้มั่นใจว่าการพักใช้ไม่เกินกว่าเวลาที่ได้ระบุไว้

กระบวนการการพักใช้และการเพิกถอน Suspension and Withdrawal Process

GT001, rev. 1

Document # GOP209-Tha

Release Date: 1-Dec-2016

Page 4 of 5

Document Owner: Technical Managers

Approvals: General Manager

5. การเพิกถอนโดยทั่วไป

การตรวจสอบความถูกต้องของใบรับรองจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดสำหรับการตรวจติดตาม การตรวจต่ออายุการรับรองและเงื่อนไขเฉพาะอื่นๆ ที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างลูกค้ากับ Intertek การเพิกถอนอาจขึ้นอยู่กับ การทวนสอบเมื่อมีตัวอย่างต่อไปนี้จะเกิดขึ้น

- a) ลูกค้ามีความประสงค์ที่ขี้กเล็กและแจ้งอย่างเป็นทางการ (ส่งจดหมาย)
- b) ขาดระบบการบริหารจัดการที่ลูกค้าระบุไว้ในใบขอการรับรอง
- c) การปฏิบัติการแก้ไขไม่สามารถปิดได้ในระยะเวลาที่กำหนด
- d) การใช้ใบรับรองและหรือเครื่องหมายรับรองไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม
- e) ขาดการชำระเงิน
- f) การละเมิดข้อกำหนดของสัญญา Intertek
- g) สถานะนิติบุคคลของลูกค้าได้รับการรับรองสิ้นสุดลง
- h) เมื่อลูกค้าปฏิเสธหรือไม่กำหนดเวลาการตรวจติดตาม การตรวจติดตามกรณีพิเศษหรือการต่ออายุการรับรอง
- i) ในกรณีขององค์กรที่ได้รับการรับรองจาก Intertek ไม่ได้รับการรับรองเนื่องจากมีสาเหตุจากหนึ่งหรือมากกว่าของสถานที่ที่ไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่จำเป็นสำหรับการคงไว้ซึ่งการรับรอง
- j) ข้อเสนอแนะของการขยายผลการตัดสินใจการพักใช้ (อ้างอิง: ในส่วนที่ 3)

6. การเพิกถอน

บนพื้นฐานของเงื่อนไขอย่างใดอย่างหนึ่งตามข้างต้นที่กล่าวมาแล้ว ผู้จัดการด้านเทคนิคหรือผู้ที่มีอำนาจให้การรับรองจะ นำเสนอการเพิกถอนการรับรองของลูกค้า

กระบวนการนี้จะแจ้งเป็นจดหมายอย่างเป็นทางการกับลูกค้าพร้อมกับเหตุผลและวันบังคับใช้ของการเพิกถอนการรับรองนอกจากนี้ยังรวมถึงข้อมูลดังต่อไปนี้

- a) ลูกค้าจะยุติการใช้ใบรับรองและโฆษณาทั้งหมดของที่มีการอ้างอิงถึงสถานะการรับรองหรือการแสดงเครื่องหมายหน่วยรับรองระบบงานและเครื่องหมายของ Intertek
- b) ถ้าข้อกำหนดของเกณฑ์การตรวจประเมินที่ใช้ ลูกค้าจำเป็นต้องมีการส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับลูกค้าของตนที่ต้องการการรับรอง โดยมีการแจ้งว่าพวกเขาว่าไม่ได้รับการรับรอง
- c) ลูกค้าที่รับการแจ้งการตัดสินใจการเพิกถอนจะอุทธรณ์ได้ (ตามเอกสารอ้างอิง GOP208-Tha กระบวนการโต้แย้งและการอุทธรณ์)

กระบวนการการพักใช้และการเพิกถอน Suspension and Withdrawal Process

GT001, rev. 1

Document # GOP209-Tha

Release Date: 1-Dec-2016

Page 5 of 5

Document Owner: Technical Managers

Approvals: General Manager

7. ข้อกำหนดภายใน Intertek

Intertek รับผิดชอบในการติดตามการเพิกถอนการรับรองที่ออกภายใต้การรับรองระบบงาน อย่างน้อยจะมีข้อมูลดังต่อไปนี้

a) บันทึกการแจ้งเตือนที่ส่งไปยังลูกค้า

b) ถ้าการเพิกถอนที่เกิดจากการเรียกคืนเนื่องมาจากความปลอดภัยหรือการออกกฎระเบียบ แจ้งผู้จัดการด้านเทคนิคหรือผู้มีอำนาจให้การรับรองเพื่อพิจารณา ในกรณีถ้าหน่วยงานของรัฐร้องขอและให้ดำเนินการที่เหมาะสม

สถานะการเพิกถอนการรับรองของลูกค้าจะเก็บไว้ใน Directory ของลูกค้าที่ได้รับการรับรองของลูกค้าอย่างน้อย 90 วัน

บันทึกการแก้ไข		
แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง:	วันที่ประกาศใช้:
0	เริ่มใช้ครั้งแรก	1 ธันวาคม 2556
1	- วัตถุประสงค์ และขอบข่าย มีการเพิ่มข้อความ “การคืนสถานะเดิม” - ข้อ 1 คำจำกัดความ เพิ่มข้อ 1.3 การคืนสถานะเดิมจะเกิดขึ้นในกรณีที่ลูกค้าดำเนินการปิดประเด็นปฏิบัติการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม การติดตามการทวนสอบต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเงื่อนไขของการพักใช้หรือกลับมาให้การรับรองในขอบข่ายเดิม หากเป็นที่น่าพอใจ ลูกค้าจะได้รับการปรับสถานะให้กลับคืนสู่สถานะการรับรองเดิม	1 ธันวาคม 2559