



### 1 - แนะนำ

หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติเหล่านี้ถูกจัดทำขึ้นมาจากข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงานผู้ให้การรับรองระบบงานในประเทศกับเอเจเอ วีจีเอสทีวี จำกัด เอเจเอ ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานตามมาตรฐานต่างๆที่ใช้ในการรับรอง

### 2 - ขอบข่าย

เอเจเอ วีจีเอสทีวี จำกัด ให้บริการการตรวจประเมินและขึ้นทะเบียนให้การรับรองอย่างเป็นอิสระโดยดำเนินการตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดต่างๆของมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องดังนี้-

- ระบบบริหารงานคุณภาพ -ISO 9001:2008 (QMS)
- ระบบบริหารงานคุณภาพ -ISO 9001:2015 (QMS)
- ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม – ISO 14001: 2004 (EMS)
- ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม – ISO 14001: 2015 (EMS)
- ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับข้อมูล - ISO 27001: 2005 (ISMS)
- ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับข้อมูล - ISO 27001: 2013 (ISMS)
- HACCP/GMP : Codex Alimentarius Annex to CAX/RCP 1-1969, Rev 4-2003
- ระบบการจัดการความปลอดภัยด้านอาหาร – ISO 22000:2005 (FSMS)
- ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย -OHSAS 18001 (OHSAS)
- ระบบบริหารคุณภาพสำหรับการผลิตเครื่องมือแพทย์ – ISO 13485:2003 (MDMS)
- ระบบบริหารคุณภาพสำหรับการผลิตเครื่องมือแพทย์ –ISO 13485:2012 (MDMS)
- ระบบการจัดการพลังงาน – ISO 50001
- ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301
- ระบบการรับรองอื่นๆที่ เอเจเอ วีจีเอสทีวี จำกัด อาจให้การรับรองในอนาคต

### 3 - การรักษาความลับ

เอเจเอ วีจีเอสทีวี จำกัด เป็นผู้รับผิดชอบในการรักษาความลับของลูกค้า และจะไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับบุคคลภายนอกทราบ ยกเว้นแต่สำนักงานรับรองระบบงาน (AB)

กรณีจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลที่สาม ตามกฎหมายกำหนดหรือเพื่อรักษาสถานภาพการรับรองระบบงาน (AB) ลูกค้าจะได้รับทราบก่อนล่วงหน้าถึงข้อมูลที่เป็นเอกสารที่กฎหมายกำหนด

### 4 - องค์กร

สำเนาผังองค์กรของ เอเจเอ วีจีเอสทีวี จำกัดที่แสดงความรับผิดชอบและโครงสร้างการบังคับบัญชา จะมีการจัดทำให้มีเมื่อมีคำร้องขอ

### 5 - เงื่อนไขทั่วไป

เงื่อนไขทั่วไปสำหรับการได้รับและรักษาการรับรองจาก เอเจเอ วีจีเอสทีวี บริษัทที่สมัครขอการรับรอง อินยอมและตกลงปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 5.1 ข้อมูลต่างๆที่เอเจเอ วีจีเอสทีวี เห็นว่าเป็นในแผนการตรวจประเมินดำเนินการไปอย่างครบถ้วนสมบูรณ์จะต้องจัดทำให้โดยบริษัทที่สมัคร
- 5.2 ในกรณีที่ เอเจเอ วีจีเอสทีวี เห็นว่าข้อกำหนดต่างๆ สำหรับการรับรองได้รับการตอบสนองไม่ครบถ้วน เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะทำการแจ้งบริษัทที่สมัครถึงประเด็นที่ผู้สมัครล้มเหลวในการตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆเหล่านั้น
- 5.3 เมื่อบริษัทที่สมัครสามารถแสดงให้เห็นว่าได้มีการดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บริการข้อมูลข้อกำหนดต่างๆในกรอบเวลาที่กำหนด เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะดำเนินการเพื่อตรวจประเมินซ้ำเพื่อทบทวนในส่วนที่สำคัญที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้จากหลักฐานเอกสารที่จัดส่งมา
- 5.4 ถ้าบริษัทที่สมัครล้มเหลวในการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนด เอเจเอ วีจีเอสทีวี จำเป็นที่จะต้องดำเนินการตรวจประเมินซ้ำใหม่ทั้งหมดและมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 5.5 การระบุถึงความสอดคล้องจะต้องอ้างอิงถึงสถานที่ตั้งหรือสาขาที่ได้รับการตรวจประเมินเท่านั้น และจะต้องสอดคล้องกับขอบข่ายที่แสดงในใบรับรอง

- 5.6 ค่าใช้จ่ายต้องทำการจ่ายตามเวลาที่กำหนดในใบเสนอราคา ใบรับรองจะไม่ออกให้ทั้งที่แบบตรวจต่ออายุหรือตรวจแบบครั้งแรก จนกว่าค่าใช้จ่ายจะชำระครบ อีกทั้งใบรับรองอาจจะพักใช้ หรือเพิกถอน ถ้าค้างชำระค่าใช้จ่ายการตรวจ
- 5.7 ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองแล้ว ต้องจัดประชุมทบทวนฝ่ายบริหารและการตรวจประเมินภายในอย่างน้อยปีละครั้ง
- 5.8 กรณียกเลิกหรือเพิกถอนใบรับรอง ผู้ประกอบการต้องส่งใบรับรองคืนให้แก่เอเจเอ วีจีเอสทีวี ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขการปฏิบัตินี้ หากผู้ประกอบการไม่ส่งคืนใบรับรอง เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะดำเนินการคัดค้านกฎหมาย
- 5.9 ผู้สมัครต้องอนุมัติให้ เอเจเอ วีจีเอสทีวี เข้าทำการตรวจติดตามผลตามการวางแผนที่แจ้งไว้ในใบเสนอราคา
- 5.10 ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรอง สามารถนำเครื่องหมายรับรองไปใช้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในระเบียบการใช้เครื่องหมายรับรอง “Use of Accreditation and Certification Mark”

เอเจเอ วีจีเอสทีวี จำกัด เป็นผู้รับผิดชอบในกิจกรรมการให้การรับรอง รวมถึงการตัดสินใจให้การรับรอง, การอนุมัติ, การรักษาระบบ, การต่ออายุ, การขยายขอบข่าย, การลดขอบข่าย, การพักใช้ และการเพิกถอนใบรับรอง

### 6 - การสมัครขอการรับรองและการปฏิเสธการรับรอง

เมื่อได้รับแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนจากบริษัทที่สมัคร ใบเสนอราคาที่ระบุขอบข่ายของการตรวจประเมินและค่าใช้จ่ายจะถูกส่งไปให้กับบริษัทที่สมัคร ลูกค้าจะได้รับหลักเกณฑ์ค่าใช้จ่ายในรูปแบบของการประเมินจำนวนวันทำงาน (Man-day) ที่จำเป็นสำหรับทุกขั้นตอนตลอดระยะเวลาตามปีของการให้การรับรอง เมื่อเอเจเอ วีจีเอสทีวี ได้รับใบสมัครที่มีลายมือชื่อโดยผู้แทนฝ่ายบริหารระดับสูงผู้มีอำนาจหรืออื่นๆที่เกี่ยวข้องของบริษัทที่สมัคร รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เป็นและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โครงการการตรวจประเมินจะถูกมอบหมายให้กับผู้ตรวจประเมินอาวุโสในทีมผู้ตรวจประเมิน ผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อให้มั่นใจว่าการตรวจประเมินจะดำเนินไปตามระเบียบปฏิบัติต่างๆของเอเจเอ วีจีเอสทีวี

อย่างไรก็ตาม เอเจเอ วีจีเอสทีวีอาจปฏิเสธการให้การรับรองกับบริษัทที่สมัครในบางกรณี ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงตัวอย่างต่อไปนี้

- ในกรณีเอเจเอ วีจีเอสทีวีไม่สามารถให้การรับรองในมาตรฐานนั้นได้
- ในกรณีบริษัทที่สมัครเป็นห้องปฏิบัติการซึ่งประยุกต์ใช้สำหรับ ISO 17025
- ในกรณีบริษัทที่สมัครไม่สามารถจัดเตรียมข้อมูลที่ต้องการและจำเป็นทั้งหมด เพื่อให้เอเจเอ วีจีเอสทีวี วางแผนโปรแกรมการรับรองทั้งสามปีได้อย่างถูกต้อง
- ในกรณีบริษัทที่สมัครไม่ได้จดทะเบียนนิติบุคคลอย่างถูกต้องตามกฎหมายในประเทศที่เกี่ยวข้อง

### 7 - การตรวจประเมิน

ระบบบริหารงานคุณภาพ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม HACCP/GMP, FSMS ระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และระบบการจัดการบริหารงานการรักษาข้อมูล, Medical Devices, ระบบการจัดการพลังงาน และระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การตรวจประเมินทั้งหมดเป็นการสุ่มตัวอย่าง ดังนั้นจึงไม่รับประกันความสอดคล้อง 100 % ตามข้อกำหนดของมาตรฐานนั้น

การตรวจประเมินของผู้ประกอบการที่อื่นคำขอมี 2 ขั้นตอน:

-ขั้นตอนที่ 1 ( การตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการ) เพื่อทบทวนเอกสารเพื่อให้มั่นใจว่าความเหมาะสมและมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ รวมทั้งพิจารณาความพร้อมสำหรับการตรวจประเมินขั้นที่ 2

-ขั้นตอนที่ 2 การตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐานนั้น

ถ้าเอเจเอ ไม่สามารถตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องสำคัญภายใน 6 เดือน หลังจากวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน ขั้นตอนที่ 2 เอเจเอจะตรวจประเมินขั้นตอนที่ 2 อีกครั้งก่อนที่จะมีการแนะนำให้การรับรอง



บันทึกทั้งหมดถูกจัดทำและนำมาใช้ดำเนินการด้วยระบบการจัดการอย่างเหมาะสมและมีไว้พร้อม เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินตรวจสอบ

ผู้ประกอบการที่ขึ้นคำขอจะต้องแต่งตั้งผู้รับผิดชอบสำหรับระบบบริหารงานของ QMS, EMS, HACCP/GMP, FSMS, OHSAS หรือ ISMS (อย่างเหมาะสม) และแจ้งต่อ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อ จะต้องแจ้งยืนยันกับเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ เป็นลายลักษณ์อักษร

### 8. การรับรองและการตรวจติดตามผล

เมื่อผู้จัดการของเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ อนุมัติให้รับรอง แต่ผู้ประกอบการ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะจัดส่งใบรับรองให้ ซึ่งใบรับรองที่ออกให้เป็นทรัพย์สินของเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ และห้ามทำสำเนา สืบทำซ้ำ หรือลอกเลียนโดยมิได้รับอนุญาตจากผู้จัดการของ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ใบรับรองดังกล่าว สามารถถ่ายสำเนาข้อความแจกจ่ายให้กับลูกค้าของผู้ประกอบการเพื่อเป็นหลักฐานในการได้รับการรับรองได้เท่านั้น

โดยไม่คำนึงถึงความถี่ของระยะเวลาการตรวจติดตาม รอบระยะเวลาให้การรับรองคือสามปี เมื่อครบกำหนดจะต้องทำการตรวจประเมินซ้ำใหม่ก่อนวันหมดอายุที่ระบุในใบรับรองฯ ตามข้อกำหนดของผู้ให้การรับรองระบบงาน ความล้มเหลวในการยื่นขอการตรวจประเมินซ้ำก่อนหมดอายุจะเป็นผลให้ผู้ประกอบการถูกพักการรับรองในช่วงเวลาดังกล่าว โดยปกติการตรวจประเมินซ้ำเมื่อครบสามปีจะใช้เวลาและผู้ตรวจประเมินน้อยกว่าการตรวจประเมินครั้งแรก

การตรวจติดตามผลจะดำเนินการไปตามรอบระยะเวลาซึ่งจะมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเข้าไปดำเนินการซึ่งการตรวจจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ระบบบริหารตามกลยุทธ์ของผู้ตรวจประเมินที่ได้รับมอบหมาย ผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรองจะต้องให้สิทธิ์ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ในการเข้าดำเนินการตรวจติดตาม ตามที่เห็นว่าจำเป็น และเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะส่งประกาศการดำเนินการตรวจติดตามผลที่จำเป็น ผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรองจะได้รับผลการแจ้งผลของการตรวจติดตาม

การตรวจติดตามผลจะดำเนินการไม่เกิน 12 เดือน หลังจากการตรวจครั้งที่แล้ว การเปลี่ยนแปลงใดๆ ในเรื่องนี้จะต้องมีกรร้องขอเป็นเอกสารถึงผู้จัดการฝ่ายการรับรองระบบ

ผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรองจะต้องลงทะเบียนบันทึกคำร้องเรียนของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายของการรับรองที่ระบุในใบรับรองและพร้อมที่จะแสดงต่อ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ เมื่อร้องขอ

### 9 – การขึ้นทะเบียนการรับรองใหม่ ( การต่ออายุใบรับรอง )

ผู้ประกอบการที่เป็นผู้รับบริการจากเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะได้รับการตรวจประเมินต่ออายุเมื่อครบรอบสามปี ภายในระยะเวลาสามเดือนก่อนถึงกำหนดการตรวจประเมินต่ออายุ ใบเสนอราคาจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับระยะเวลาสามปีถัดไป

กรณีวันที่ตัดสินใจให้การรับรองเกิดขึ้นหลังจากวันที่หมดอายุในใบรับรอง UKAS/ANAB ผู้ประกอบการจะเสียประวัติวันที่ให้การรับรองครั้งแรก โดยเปลี่ยนเป็นวันเดียวกับวันที่ให้การรับรองต่ออายุ สำหรับวันที่หมดอายุจะมีระยะเวลา 3 ปีนับจากวันที่หมดอายุครั้งที่แล้ว

### 10 – การขยาย/การลดขอบข่ายการขึ้นทะเบียนการรับรอง

การขอขยายขอบข่ายการรับรองเพื่อให้ครอบคลุม ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ สถานที่ตั้งใหม่ ผู้ขึ้นคำขอต้องกรอกแบบสอบถามและส่งคืนมาที่เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ เพื่อพิจารณาว่าต้องมีการตรวจประเมินใหม่หรือไม่ การดำเนินการอื่นคำขอจะต้องปฏิบัติตามข้อ 6 ในหลักเกณฑ์การปฏิบัติฉบับนี้ และการตรวจประเมินจะดำเนินการในพื้นที่หรือกิจกรรมที่ยังไม่เคยได้รับการตรวจมาก่อน คำใช้จ่ายในการขยายขอบข่ายจะขึ้นอยู่กับลักษณะและแผนการตรวจประเมินที่จำเป็น

การลดขอบข่ายการรับรอง มีข้อบังคับว่าสถานประกอบการจะต้องแจ้ง เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ โดยทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ เช่น การปิดทำการของสำนักงานสาขา หรือยกเลิกการผลิตผลิตภัณฑ์ที่เคยมีก่อนหน้าภายใต้ขอบข่ายการรับรองเดิม เมื่อได้มีการทบทวนและยอมรับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแล้ว เอเจเอ จะแจ้งให้ทราบถ้าจำเป็นต้องมีการตรวจประเมินเพิ่มเติม และจะเปลี่ยนข้อคำในขอบข่ายใบรับรอง คำใช้จ่ายในการลดขอบข่ายการรับรองนั้นจะขึ้นอยู่กับรายละเอียด และแผนการตรวจประเมินที่จำเป็น รวมทั้งคำใช้จ่ายในการดำเนินการออกใบรับรองใหม่ ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนชื่อโฆษณากรณีที่มีการลดขอบข่ายการรับรอง ให้ตรงกับความเป็นจริงในใบรับรองใหม่

ใบรับรองที่มีการเปลี่ยนแปลงจะถูกจัดทำขึ้นเมื่อการตรวจประเมินดำเนินการไปเสร็จสิ้นและครอบคลุมประเด็นต่างๆ ในกิจกรรมของผู้ประกอบการที่ขอขยายขอบข่าย ใบรับรองฉบับเดิมที่ออกให้จะต้องถูกส่งกลับมายัง เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์

### 11 – การแจ้งการเปลี่ยนแปลง

ผู้ประกอบการจะต้องแจ้งให้ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรโดยไม่ชักช้า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เช่น

- สถานะทางกฎหมาย การค้า และทะเบียนนิติบุคคล
- โครงสร้างองค์กร และการบริหาร
- การเปลี่ยนชื่อ ที่อยู่
- การเปลี่ยนขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง
- การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์กระบวนการ หรือระบบบริหารจัดการ

เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะพิจารณาการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ว่าต้องเข้าไปตรวจประเมินเพิ่มเติมหรือไม่ ความล้มเหลวในการแจ้งต่อ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ อาจเป็นผลทำให้ใบรับรองถูกพักใช้ ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องแจ้งการโฆษณาอ้างอิงให้ถูกต้อง หากใบรับรองมีการลดขอบข่าย

### 12 - การโฆษณาของผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรอง

ผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรองมีสิทธิที่จะตีพิมพ์และโฆษณาตามความเป็นจริงว่าได้ผ่านการรับรองระบบบริหารจัดการ และสามารถใช้เครื่องหมายรับรองบนเครื่องเขียน และเอกสารส่งเสริมการขายที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายที่ได้รับการรับรองตามที่ระบุในใบรับรอง ผู้ประกอบการอาจจะไม่สามารถใช้เครื่องหมายผลิตภัณฑ์หรือภาชนะบรรจุ โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบการใช้เครื่องหมายรับรอง “Use of Accreditation and Certification Marks”

ในทุกกรณีผู้ประกอบการจะต้องมั่นใจว่าการตีพิมพ์และการโฆษณาจะไม่ก่อให้เกิดความสับสนระหว่าง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการและกิจกรรมที่ผ่านการรับรองและไม่ผ่านการรับรอง ผู้ประกอบการจะต้องไม่กล่าวอ้างในลักษณะที่ทำให้ผู้ซื้อเข้าใจผิดว่าผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือกิจกรรมอยู่ภายใต้การรับรองทั้งที่ในความเป็นจริง ไม่ได้เป็นเช่นนั้น

ซึ่งไปกว่านั้นใบรับรองที่ออกให้ไม่ได้มีความหมายว่าคณะกรรมการแห่งชาติหรือรัฐมนตรีของประเทศ ที่ให้การรับรองระบบงานได้ให้การอนุมัติผลิตภัณฑ์ กระบวนการหรือบริการแก่สถานประกอบการ สถานประกอบการจะต้องมั่นใจว่าจะไม่มีการกล่าวอ้างในสื่อโฆษณาทั้งหลาย

### 13 - การใช้การรับรองผิด

เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะดำเนินการคัดค้านความเหมาะสมเพื่อการควบคุมการใช้ใบรับรองที่ออกให้ การอ้างอิงของขอบข่ายการรับรองไม่ถูกต้อง หรือการใช้เครื่องหมายการรับรองไม่ถูกต้องตามที่พบในการโฆษณา แบบผลิตภัณฑ์ ฯลฯ จะต้องถูกดำเนินการตามความเหมาะสม ซึ่งอาจรวมถึงการพักใช้การเพิกถอน การดำเนินการตามกฎหมาย และ/หรือ การตีพิมพ์ โฆษณา การกระทำผิดดังกล่าว

### 14 – การพักใช้ใบรับรอง

ใบรับรองอาจถูกพักใช้ตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดในกรณีดังตัวอย่างต่อไปนี้

- พบหลักฐานความล้มเหลวในการรักษาระบบการจัดการเกินกว่า 3 เดือน
- ไม่สามารถตรวจประเมินติดตามผลหรือตรวจต่ออายุภายในระยะเวลาที่กำหนด
- มีการปลอมแปลงเอกสารปฏิบัติงานหรือให้ข้อมูลเท็จ
- ไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนด
- มีค่าใช้จ่ายค้างจ่าย
- ไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในระยะเวลาที่กำหนด
- ใบรับรองหมดอายุก่อนวันตรวจประเมินต่ออายุ
- ผู้ประกอบการแจ้งความประสงค์ขอพักใช้ใบรับรอง

ผู้ประกอบการจะต้องยุติการแสดงผลการรับรองทันทีเมื่อมีการพักใช้การรับรอง เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะทำการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรในการพักใช้ใบรับรองไปยังผู้ประกอบการ ในการแจ้งนี้จะแสดงเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการจะขอยกเลิกการพักใช้ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการพักใช้ จะมีการสืบสวนเพื่อพิจารณาการดำเนินการตามเงื่อนไขในการขอยกเลิกการพักใช้ หากการปฏิบัติตามเงื่อนไขเป็นที่พอใจการใช้การรับรองก็จะสามารถดำเนินการต่อไปได้ แต่หากการดำเนินการตามเงื่อนไขไม่เป็นที่พอใจ การรับรองก็จะถูกเพิกถอน

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการพักใช้และการดำเนินการเกี่ยวกับการนี้จะถูกเรียกเก็บจากผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรองดังกล่าว

### 15 - การเพิกถอนใบรับรอง

การรับรองอาจถูกเพิกถอนในกรณีตัวอย่างเช่นนี้



-ถ้าผู้ประกอบการไม่สามารถตอบสนองต่อเงื่อนไขกรณีมีการพักใช้ใบรับรอง  
-ถ้าผู้ประกอบการล้มเหลวในการตอบสนองต่อการทางด้านการเงินกับ เอเจเอ วีจีเอสทีวี  
ผู้ประกอบการจะได้รับแจ้งการเพิกถอนเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งผู้ประกอบการมีสิทธิ์ที่จะอุทธรณ์ เอเจเอ วีจีเอสทีวี ขอสงวนสิทธิ์ตามกฎหมายที่จะไม่คืนค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินที่ชำระแล้ว และเอเจเอ วีจีเอสทีวี จะตีพิมพ์การเพิกถอนการรับรองดังกล่าว การยื่นขอยังการเพิกถอนอาจจะต้องมีภาระทำการตรวจซ้ำเต็มรูปแบบ ค่าใช้จ่ายต้องกระทำล่วงหน้า

ผู้ประกอบการที่ถูกเพิกถอนใบรับรองต้องระงับ การใช้เครื่องหมายการรับรอง และหยุดแจกจ่าย สิ่งพิมพ์ สื่อโฆษณาต่างๆที่มีเครื่องหมายรับรองแสดงอยู่ที่ หากยังใช้เครื่องหมายการรับรอง UKAS, NAC และ ACFS จะถือว่าผิดและขัดต่อสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้เป็นเจ้าของเครื่องหมายนั้นๆ

### 16 – การยกเลิกใบรับรอง

การรับรองอาจถูกยกเลิกในกรณีตัวอย่างเช่นนี้

- ถ้าผู้ประกอบการ ไม่ประสงค์ที่จะต่ออายุใบรับรอง
- ถ้าผู้ประกอบการเลิกทำธุรกิจหรือเลิกกิจการ

เอเจเอ วีจีเอสทีวี ขอสงวนสิทธิ์ตามกฎหมายที่จะไม่คืนค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินที่ชำระแล้ว และเอเจเอ วีจีเอสทีวี จะตีพิมพ์การยกเลิกใบรับรองดังกล่าว ผู้ประกอบการที่ยกเลิกใบรับรองต้องระงับ การใช้เครื่องหมายการรับรอง และหยุดแจกจ่ายสิ่งพิมพ์ สื่อโฆษณาต่างๆที่มีเครื่องหมายรับรองแสดงอยู่ที่ หากยังใช้เครื่องหมาย UKAS, NAC และ ACFS จะถือว่าผิดและขัดต่อสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้เป็นเจ้าของเครื่องหมายนั้นๆ

### 17- ค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายต่างๆ จะถูกระบุไว้ในเสนอราคาที่จัดส่งให้กับผู้ประกอบการที่ยื่นคำขอ ค่าใช้จ่ายต่างๆ จะอยู่บนพื้นฐานของอัตราค่าจ้างในขณะจัดทำใบเสนอราคาและเอเจเอ วีจีเอสทีวี ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมในช่วงเวลาของการรับรอง การปรับเปลี่ยนดังกล่าวจะถูกจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอต่อผู้ประกอบการ เมื่อใบสมัครของผู้ประกอบการถูกจัดส่งมา ผู้ประกอบการจะเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าจ้างในใบแรกโดยไม่คำนึงว่าผู้ประกอบการจะดำเนินการขอการรับรองหรือไม่ เนื่องจากค่าจ้างต่างๆในการดำเนินการได้เกิดขึ้นแล้ว สำหรับระยะเวลาเมื่อครบรอบสามปี ในเสนอราคามันใหม่ จะถูกจัดที่ขึ้นล่วงหน้าสามเดือนก่อนครบระยะเวลาสิ้นสุดการรับรอง รวมทั้งในใบแจ้งหนี้และใบสมัครจะถูกจัดส่งไปให้ เมื่อใบสมัครของผู้ประกอบการถูกจัดส่งมา ผู้ประกอบการต้องชำระค่าจ้างในปีแรกของการต่ออายุ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจะถูกเรียกเก็บเมื่อมีการปฏิบัติงานเพิ่มเติมที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตของการเสนอราคาเดิม การตรวจติดตามผล ทั้งการตรวจตามรอบระยะเวลาและการตรวจติดตามเพิ่มเติมที่จำเป็นอันเป็นผลมาจากความไม่สอดคล้องที่ถูกระบุขึ้นมาจากผลการปฏิบัติตามระบบบริหารงาน ค่าใช้จ่ายที่เสนอจะไม่รวมค่าเดินทาง ค่าที่พักและอาหาร ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจประเมินและการตรวจติดตามผล ( เว้นแต่จะระบุไว้ในใบเสนอราคา) ซึ่งค่าจ้างเหล่านี้จะถูกเรียกเก็บเพิ่มเติม ค่าใช้จ่ายต่างๆจะต้องถูกคำนวณภายใต้เงื่อนไขที่เอเจเอ วีจีเอสทีวี

### 18 – การอุทธรณ์และการโต้แย้ง

ในกรณีที่เพิกถอนใบรับรองหรือกรณีที่ไม่สามารถเสนอและอนุมัติให้การรับรองและขึ้นทะเบียนการรับรอง ผู้ประกอบการมีสิทธิ์ที่จะอุทธรณ์การตัดสินใจดังกล่าว หากผู้ประกอบการแสดงความไม่ยอมรับสิ่งที่คณะกรรมการตรวจประเมินตรวจพบ ผู้ประกอบการสามารถโต้แย้งหรืออุทธรณ์ตามเอกสาร “การอุทธรณ์และร้องเรียน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในรายงานการตรวจประเมิน และแสดงรายละเอียดการดำเนินการอุทธรณ์อย่างเป็นทางการ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิในการโต้แย้งการแต่งตั้งสมาชิกคณะกรรมการพิจารณาการอุทธรณ์

เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะต้องได้รับ การแสดงความจำนงในการอุทธรณ์ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ผู้ประกอบการได้รับเอกสารการแจ้งการเพิกถอนการรับรองจากเอเจเอ วีจีเอสทีวี หรือวันที่ทราบว่าจะไม่สามารถได้รับการเสนอให้ได้รับการรับรอง ผู้ประกอบการจะต้องทำคำอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ โดยระบุสาระสำคัญของการอุทธรณ์ รวมทั้งเอกสารข้อมูลสนับสนุนส่งให้เอเจเอ วีจีเอสทีวี ภายในสิบวันนับแต่วันที่ผู้ประกอบการได้รับเอกสารแจ้งการเพิกถอนการรับรองหรือวันที่ทราบว่าไม่สามารถได้รับการเสนอให้ได้รับการรับรอง

คำอุทธรณ์ของผู้ประกอบการทั้งหมดจะได้รับการพิจารณาจากผู้จัดการด้านการรับรองของสำนักงานและผู้ตรวจประเมินของเอเจเอ วีจีเอสทีวี ผู้ที่รับผิดชอบในการทำคำแนะนำให้มีการเพิกถอนการรับรองหรือทำคำตัดสินใจไม่แนะนำให้ได้รับการรับรองจะต้องเสนอหลักฐานสนับสนุนคำแนะนำหรือตัดสินใจดังกล่าว หากผู้จัดการด้านการรับรองปฏิเสธคำอุทธรณ์ คำอุทธรณ์นั้นจะถูกส่งต่อให้ผู้จัดการกลุ่มการรับรอง ซึ่งเป็นผู้ส่งต่อให้กับกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา หากกรรมการผู้จัดการมีความเห็นเช่นเดียวกับผู้จัดการด้านการรับรอง คณะกรรมการ

พิจารณาคำอุทธรณ์จะถูกแต่งตั้งโดยคัดเลือกจากสมาชิกของคณะกรรมการอิสระว่าด้วยการรับรองระบบงานเพื่อทำหน้าที่พิจารณาคำอุทธรณ์ ผู้ประกอบการที่ทำการอุทธรณ์จะได้รับแจ้งรายชื่อสมาชิกคณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์ซึ่งจะเป็นผู้พบทานคำอุทธรณ์ของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการมีสิทธิ์ที่จะปฏิเสธคณะกรรมการฯ โดยนำคำโต้แย้งเป็นลายลักษณ์อักษร คำโต้แย้งนี้จะถูกทบทวนโดยประธานคณะกรรมการอิสระว่าด้วยการรับรองระบบงาน หากประธานฯ เป็นสมาชิกคณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์ รองประธานฯ จะเป็นผู้พิจารณาแทน ผลของการทบทวนและมติของคณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์จะถูกแจ้งให้ผู้ประกอบการได้ทราบ มติการตัดสินของคณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์ถือเป็นที่สุดและมีผลบังคับต่อผู้ร้อง เมื่อมีมติตัดสินการอุทธรณ์การเรียกร้องโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งให้แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงคำตัดสินไม่สามารถดำเนินการได้

หากมติดำเนินการของคณะกรรมการฯ เห็นด้วยกับผู้ประกอบการ ใบรับรองจะถูกออกให้ใหม่ (ในกรณีที่ถูกเพิกถอน) หรือมีการดำเนินการตามคำแนะนำให้ใบรับรอง การเรียกร้องค่าชดเชยหรือค่าเสียหายจากเอเจเอ วีจีเอสทีวี จากการเพิกถอนหรือไม่ให้การรับรองไม่สามารถกระทำได้

### 19 – การร้องเรียน

ผู้ประกอบการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนรับรองจะต้องเก็บบันทึกคำร้องเรียนจากลูกค้าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือสาธารณชนและของตนเองไว้ทั้งหมด เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะทบทวนบันทึกเหล่านั้นระหว่างการตรวจติดตาม

หากผู้ประกอบการต้องการที่จะร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการโดยพนักงานของ เอเจเอ วีจีเอสทีวี คำร้องเรียนจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรถึงหัวหน้าฝ่ายบริหารประจำสำนักงานท้องถิ่น เอเจเอ วีจีเอสทีวี คำร้องเรียนอาจส่งตรงถึงผู้จัดการกลุ่มด้านการรับรอง ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งถึงการรับคำร้องเรียนโดยเร็ว และคำร้องเรียนจะถูกสืบสวนและตัดสินภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับ

หากเอเจเอ วีจีเอสทีวี ได้รับการร้องเรียนซึ่งระบุว่าคุณค่าที่ได้รับการรับรอง ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของเอเจเอ วีจีเอสทีวี ซึ่งอาจจำเป็นต้องเพิกถอนใบรับรอง หรือทำการตรวจซ้ำเต็มรูปแบบ หรือตรวจแบบไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดยลูกค้าจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ทั้งนี้เมื่อได้รับการร้องขอ ลูกค้าจะต้องจัดทำบันทึกการร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไขทั้งหมดตามมาตรฐานระบบการจัดการ

### 20 – สารบัญผู้ประกอบการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนรับรอง

เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะจัดทำสารบัญรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองจาก เอเจเอ วีจีเอสทีวี และเก็บไว้ที่สำนักงานเอเจเอ วีจีเอสทีวี สารบัญนี้ได้ตีพิมพ์และเปิดเผยต่อผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองการรับรองหรือไม่ได้รับการรับรองตลอดจนสาธารณชน

### 21 - QA ระเบียบประกันคุณภาพ

เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะจัดส่งรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองจาก เอเจเอ วีจีเอสทีวี ให้กับสำนักงานการรับรอง NAC สารบัญนี้ได้ตีพิมพ์และเปิดเผยต่อผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองหรือไม่ได้รับการรับรองตลอดจนสาธารณชน

### 22 การตรวจเยี่ยมของสำนักงานการรับรอง

เพื่อให้เป็นไปตาม ISO/IEC 17000 ลูกค้าที่ได้รับการรับรองโดยเอเจเอ วีจีเอสทีวี ต้องยินยอมให้เจ้าหน้าที่สำนักงานการรับรองเข้าร่วมการตรวจประเมินผู้ประเมินของเอเจเอ โดยการเข้าร่วมนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจการรับรองของหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ข้อกำหนดนี้ นำมาใช้กับลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่าทั้งหมด

### 23 พันธะความรับผิดชอบ

ผู้ตรวจประเมินเอเจเอ วีจีเอสทีวี ตรวจสอบประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานสากล เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องตามข้อกำหนดของกิจกรรมตามขอบข่ายที่ผู้ประกอบการขอการรับรองภายในระยะเวลาที่กำหนด เอเจเอ วีจีเอสทีวี ไม่มีส่วนรับผิดชอบกรณีผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ รวมถึงการกระทำต่างๆ ในภายหลังที่มีผลต่อกฎหมายหรือความล้มเหลวทางการเงินของผู้ประกอบการ  
เอเจเอ วีจีเอสทีวี ขอสงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์เงื่อนไขนี้ได้ตลอดเวลา เฉพาะผู้ประกอบการผู้ซึ่งได้รับการรับรองจาก เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะได้รับฉบับแก้ไข

### 24 การเปิดเผยข้อมูล (ISO 13485)

เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานกำกับดูแลกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะส่งข้อมูล ISO 13485 ให้ เมื่อมีการร้องขอและแจ้งล่วงหน้า

เอเจเอ รีจิสตร้าส์ จำกัด

หลักเกณฑ์เงื่อนไขการปฏิบัติ

---

