



1 - แนะนำ

หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติเหล่านี้ถูกจัดทำขึ้นมาจากข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงานผู้ให้การรับรองระบบงานในประเทศกับเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จำกัด เอเจเอ ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยรับรองระบบงานตามมาตรฐานต่างๆ ที่ใช้ในการรับรอง

2 - ขอบข่าย

เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จำกัด ให้บริการการตรวจประเมินและขึ้นทะเบียนให้การรับรองอย่างเป็นอิสระโดยดำเนินการตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดต่างๆ ของมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องดังนี้-

- 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
- ระบบการรับรองอื่นๆ ที่ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จำกัด อาจให้การรับรองในอนาคต

3 - การรักษาความลับ

เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จำกัด เป็นผู้รับผิดชอบในการรักษาความลับของลูกค้า และจะไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับบุคคลภายนอกทราบ ยกเว้นแต่สำนักงานรับรองระบบงาน (AB)

กรณีจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลที่สาม ตามกฎหมายกำหนดหรือเพื่อรักษาสถานภาพการรับรองระบบงาน (AB) ลูกค้าจะได้รับทราบอย่างทันท่วงทีข้อมูลที่เป็นที่เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

4 - องค์กร

ตำแหน่งองค์กรของ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จำกัด ที่แสดงความรับผิดชอบและโครงสร้างการบังคับบัญชา จะมีการจัดทำให้มีมติรับรองขอ

5 - เงื่อนไขทั่วไป

เงื่อนไขทั่วไปสำหรับการได้รับและรักษาการรับรองจาก เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ บริษัทที่สมัครขอการรับรอง อินยอมและตกลงปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 5.1 บริษัทที่สมัครต้องจัดเตรียมสิ่งจำเป็นสำหรับการตรวจประเมิน ประกอบด้วยการจัดเตรียมเอกสารเพื่อตรวจประเมินและเข้าถึงทุกกระบวนการและพื้นที่และบันทึกข้อมูลและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายที่ขอการรับรองในมาตรฐาน หรือมาตรฐานระบุ
- 5.2 ในกรณีที่ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ เห็นว่าข้อกำหนดต่างๆ สำหรับการรับรองได้รับการตอบสนองไม่ครบถ้วน เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะทำการแจ้งบริษัทที่สมัครถึงประเด็นที่ผู้สมัครล้มเหลวในการตอบสนองต่อข้อกำหนดต่างๆ เหล่านี้
- 5.3 เมื่อบริษัทที่สมัครสามารถแสดงให้เห็นว่าได้มีการดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บริการถึงข้อกำหนดต่างๆ ในกรอบเวลาที่กำหนด เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะดำเนินการเพื่อตรวจประเมินซ้ำเพื่อทบทวนในส่วนที่สำคัญที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้จากหลักฐานเอกสารที่จัดส่งมา
- 5.4 ถ้าบริษัทที่สมัครล้มเหลวในการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนด เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการตรวจประเมินซ้ำใหม่ทั้งหมดและมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 5.5 การระบุถึงความสอดคล้องจะต้องอ้างอิงถึงสถานที่ตั้งหรือสาขาที่ได้รับการตรวจประเมินเท่านั้น และจะต้องสอดคล้องกับขอบข่ายที่แสดงในใบรับรอง

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

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

6 - การสมัครขอการรับรองและการปฏิเสธการรับรอง

เมื่อได้รับแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนจากบริษัทที่สมัคร ใบเสนอราคาที่จะระบุขอบข่ายของการตรวจประเมินและค่าใช้จ่ายจะถูกส่งไปให้กับบริษัทที่สมัคร ลูกค้าจะได้รับหลักเกณฑ์ค่าใช้จ่ายในรูปแบบของการประเมินจำนวนวันทำงาน (Man-day) ที่จำเป็นสำหรับทุกขั้นตอนตลอดระยะเวลาสามปีของการให้การรับรอง เมื่อเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ได้รับใบสมัครที่มีลายมือชื่อโดยผู้แทนฝ่ายบริหารระดับสูงผู้มีอำนาจหรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของบริษัทที่สมัคร รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เป็นและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โครงการการตรวจประเมินจะถูกมอบหมายให้กับผู้ตรวจประเมินอาวุโสในทีมผู้ตรวจประเมิน ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อให้มั่นใจว่าการตรวจประเมินจะดำเนินการไปตามระเบียบปฏิบัติต่างๆ ของเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์

อย่างไรก็ตาม เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ อาจปฏิเสธการให้การรับรองกับบริษัทที่สมัครในบางกรณี ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงตัวอย่างต่อไปนี้

- ในกรณีเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ไม่สามารถให้การรับรองในมาตรฐานนั้นได้
- ในกรณีบริษัทที่สมัครเป็นห้องปฏิบัติการซึ่งประยุกต์ใช้สำหรับ ISO 17025
- ในกรณีบริษัทที่สมัคร ไม่สามารถจัดเตรียมข้อมูลที่ต้องการและจำเป็นทั้งหมด เพื่อให้เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ วางแผน โปรแกรมการรับรองทั้งสามปีได้อย่างถูกต้อง
- ในกรณีบริษัทที่สมัคร ไม่ได้จดทะเบียนนิติบุคคลอย่างถูกกฎหมายในประเทศที่เกี่ยวข้อง

7 - การตรวจประเมิน

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

การตรวจประเมินทั้งหมดเป็นการสุ่มตัวอย่าง ดังนั้นจึงไม่รับประกันความสอดคล้อง 100 % ตามข้อกำหนดของมาตรฐานนั้น

การตรวจประเมินของผู้ประกอบการที่อื่นค่าของมี 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 อีกครั้ง ก่อนที่จะมีการแนะนำให้การรับรอง
- บันทึกทั้งหมดถูกจัดทำและนำมาใช้ดำเนินการด้วยระบบการจัดการอย่างเหมาะสมและมีไว้พร้อมเพื่อให้ผู้ตรวจประเมินตรวจสอบ



ผู้ประกอบการที่ขึ้นค่าขอจะตั้งผู้รับผิดชอบสำหรับระบบบริหารงานของ QMS, EMS, HACCP/GMP, FSMS, OHSAS หรือ ISMS (อย่างเหมาะสม) และแจ้งต่อ เอเจเอ วีจีเอสทีวี หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อ จะต้องแจ้งขึ้นกับเอเจเอ วีจีเอสทีวี เป็นลายลักษณ์อักษร

8. การรับรองและการตรวจติดตามผล

เมื่อผู้จัดการของเอเจเอ วีจีเอสทีวี อนุมัติให้รับรอง แต่ผู้ประกอบการ เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะจัดส่งใบรับรองให้ ซึ่งใบรับรองที่ออกให้เป็นที่รับผิดชอบของเอเจเอ วีจีเอสทีวี และห้ามทำสำเนา ทำซ้ำ หรือลอกเลียนโดยมิได้รับอนุญาตจากผู้จัดการของ เอเจเอ วีจีเอสทีวี ใบรับรองดังกล่าวสามารถถ่ายสำเนาข้อความแจกจ่ายให้กับลูกค้าของผู้ประกอบการเพื่อเป็นหลักฐานในการได้รับการรับรองได้เท่านั้น

โดยไม่คำนึงถึงความถี่ของรอบระยะเวลาการตรวจติดตาม รอบระยะให้การรับรองคือสามปี เมื่อครบกำหนดจะต้องทำการตรวจประเมินซ้ำใหม่ก่อนวันหมดอายุที่ระบุในใบรับรองฯ ตามข้อกำหนดของผู้ให้การรับรองระบบงาน ความล้มเหลวในการยื่นขอการตรวจประเมินซ้ำก่อนหมดอายุจะเป็นผลให้ผู้ประกอบการถูกพักการรับรองในช่วงเวลาดังกล่าว โดยปกติการตรวจประเมินซ้ำเมื่อครบสามปีจะใช้เวลาและผู้ตรวจประเมินน้อยกว่าการตรวจประเมินครั้งแรก

การตรวจติดตามผลจะต้องดำเนินการไปตามรอบระยะเวลาซึ่งจะมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเข้าไปดำเนินการซึ่งการตรวจจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ระบบบริหารความปลอดภัยของผู้ตรวจประเมินที่ได้รับมอบหมาย ผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรองจะต้องให้สิทธิ์ เอเจเอ วีจีเอสทีวี ในการเข้าดำเนินการตรวจติดตาม ตามที่เห็นว่าจำเป็น และเอเจเอ วีจีเอสทีวี จะส่งประกาศการเข้าดำเนินการตรวจติดตามผลที่จำเป็น ผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรองจะได้รับผลกระทบของการตรวจติดตาม

การตรวจติดตามผลจะต้องดำเนินการไม่เกิน 12 เดือน หลังจากการตรวจครั้งที่แล้ว การเปลี่ยนแปลงใดๆ ในเรื่องนี้จะต้องมีการร้องขอเป็นเอกสารถึงผู้จัดการฝ่ายการรับรองระบบ

ผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรองจะต้องลงทะเบียนบันทึกการเรียนรู้ของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายของการรับรองที่ระบุในใบรับรองและพร้อมที่จะแสดงต่อ เอเจเอ วีจีเอสทีวี เมื่อร้องขอ

9 – การขึ้นทะเบียนการรับรองใหม่ (การต่ออายุใบรับรอง)

ผู้ประกอบการที่เป็นผู้รับบริการจากเอเจเอ วีจีเอสทีวี จะได้รับการตรวจประเมินต่ออายุเมื่อครบรอบสามปี ภายในระยะเวลาสามเดือนก่อนถึงกำหนดการตรวจประเมินต่ออายุ ในเสนอราคาจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับรอบระยะเวลาสามปีถัดไป

กรณีวันที่ตัดสินใจให้การรับรองเกิดขึ้นหลังจากวันที่หมดอายุในใบรับรอง UKAS/ANAB ผู้ประกอบการจะเสียประวัติวันที่ให้การรับรองครั้งแรก โดยเปลี่ยนเป็นวันเดียวกับวันที่ให้การรับรองต่ออายุ สำหรับวันที่หมดอายุจะมีระยะเวลา 3 ปีนับจากวันที่หมดอายุครั้งแรกแล้ว

10 – การขยาย/การลดขอบข่ายการขึ้นทะเบียนการรับรอง

การขอขยายขอบข่ายการรับรองเพื่อให้ครอบคลุม ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ สถานที่ตั้งใหม่ ผู้ขึ้นค่าขอต้องกรอกแบบสอบถามและส่งคืนมาที่เอเจเอ วีจีเอสทีวี เพื่อพิจารณาว่าต้องมีการตรวจประเมินใหม่หรือไม่ การดำเนินการอื่นค่าขอจะต้องปฏิบัติตามข้อ 6 ในหลักเกณฑ์การปฏิบัติฉบับนี้ และการตรวจประเมินจะดำเนินการในพื้นที่หรือกิจกรรมที่ยังไม่เคยได้รับการตรวจมาก่อน ค่าใช้จ่ายในการขยายขอบข่ายจะขึ้นอยู่กับลักษณะและแผนการตรวจประเมินที่จำเป็น

การลดขอบข่ายการรับรอง มีข้อบังคับว่าสถานประกอบการจะต้องแจ้ง เอเจเอ วีจีเอสทีวี โดยทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ เช่น การปิดกิจการของสำนักงานสาขา หรือยกเลิกการผลิตผลิตภัณฑ์ที่เคยมีก่อนหน้าภายใต้ขอบข่ายการรับรองเดิม เมื่อได้มีการทบทวนและยอมรับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแล้ว เอเจเอ จะแจ้งให้ทราบถ้าจำเป็นต้องมีการตรวจประเมินเพิ่มเติม และจะเปลี่ยนต่ออายุใบรับรอง ค่าใช้จ่ายในการลดขอบข่ายการรับรองนั้นจะขึ้นอยู่กับรายละเอียด และแผนการตรวจประเมินที่จำเป็น รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการออกใบรับรองใหม่ ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนชื่อโฆษณากรณีที่มีการลดขอบข่ายการรับรอง ให้ตรงกับความเป็นจริงในใบรับรองใหม่

ใบรับรองที่มีการเปลี่ยนแปลงจะถูกจัดทำขึ้นเมื่อการตรวจประเมินดำเนินการไปเสร็จสิ้นและครอบคลุมประเด็นต่างๆ ในกิจกรรมของผู้ประกอบการที่ขอขยายขอบข่าย ใบรับรองฉบับเดิมที่ออกให้จะต้องถูกส่งกลับมายัง เอเจเอ วีจีเอสทีวี

11 – การแจ้งการเปลี่ยนแปลง และ/หรือ ขอบข่ายของการรับรอง

ผู้ประกอบการจะต้องแจ้งให้ เอเจเอ วีจีเอสทีวี ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรโดยไม่ชักช้า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เช่น

- สถานะทางกฎหมาย การค้า และทะเบียนนิติบุคคล
- โครงสร้างองค์กร และการบริหาร
- การเปลี่ยนชื่อ ที่อยู่
- การเปลี่ยนแปลงข้อที่ได้การรับรอง (การเพิ่มหรือลด)
- การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์กระบวนการ หรือระบบบริหารจัดการ

เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะพิจารณาการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ว่าต้องเข้าไปตรวจประเมินเพิ่มเติมหรือไม่ ความล้มเหลวในการแจ้งต่อ เอเจเอ วีจีเอสทีวี อาจเป็นผลทำให้ใบรับรองถูกพักใช้ ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องแก้ไขการโฆษณาอ้างอิงให้ถูกต้อง หากใบรับรองมีการลดขอบข่าย

12 – การโฆษณาของผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรอง

ผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรองมีสิทธิ์ที่จะตีพิมพ์และโฆษณาตามความเป็นจริงว่าได้ผ่านการรับรองระบบบริหารจัดการ และสามารถใช้เครื่องหมายรับรองบนเครื่องเขียน และเอกสาร ส่งเสริมการขายที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายที่ได้รับการรับรองตามที่ระบุในใบรับรอง ผู้ประกอบการอาจไม่สามารถใช้เครื่องหมายบนผลิตภัณฑ์หรือภาชนะบรรจุ โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบการใช้เครื่องหมายรับรอง “Use of Accreditation and Certification Marks”

ในทุกกรณีผู้ประกอบการจะต้องมั่นใจว่าการตีพิมพ์และการโฆษณาจะไม่ก่อให้เกิดความสับสนระหว่าง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการและกิจกรรมที่ผ่านการรับรองและไม่ผ่านการรับรอง ผู้ประกอบการจะต้องไม่กล่าวอ้างในลักษณะที่ทำให้ผู้ซื้อเข้าใจผิดว่าผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือกิจกรรมอยู่ภายใต้การรับรองทั้งที่ในความเป็นจริง ไม่ได้เป็นเช่นนั้น

ยิ่งไปกว่านั้นใบรับรองที่ออกให้ไม่ได้มีความหมายว่าคณะกรรมการแห่งชาติหรือรัฐมนตรีของประเทศที่ให้การรับรองระบบงานได้ให้การอนุมัติผลิตภัณฑ์ กระบวนการหรือวิธีการทดสอบประกอบ การสถานประกอบการจะต้องมั่นใจว่าจะไม่มีการกล่าวอ้างในชื่อโฆษณาที่หลอกลวง

ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองจะต้องไม่ใช้การรับรองในลักษณะที่ทำให้ เอเจเอ วีจีเอสทีวี จำกัด (ในฐานะหน่วยรับรอง) และ/หรือ การรับรองมาตรฐานเสื่อมเสียชื่อเสียงและเป็นการทำลายความเชื่อมั่นต่อสาธารณะชน

13 – การใช้การรับรองคิด

เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะดำเนินการคัดค้านความเหมาะสมเพื่อการควบคุมการใช้ใบรับรองที่ออกให้การอ้างถึงขอบข่ายการรับรอง ไม่ถูกต้อง หรือการใช้เครื่องหมายรับรอง ไม่ถูกต้อง ตามที่พบในการโฆษณา บนผลิตภัณฑ์ ฯลฯ จะต้องถูกดำเนินการตามความเหมาะสม ซึ่งอาจรวมถึงการพักใช้การเพิกถอน การดำเนินการตามกฎหมาย และ/หรือ การตีพิมพ์ โฆษณา การกระทำผิดดังกล่าว

14 – การพักใช้ใบรับรอง

ใบรับรองอาจถูกพักใช้ตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดในกรณีดังต่อไปนี้

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

ผู้ประกอบการจะต้องยุติการแสดงผลการรับรองทันทีเมื่อมีการพักใช้การรับรอง เอเจเอ วีจีเอสทีวี จะทำการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรในการพักใช้ใบรับรองไปยังผู้ประกอบการ ในการแจ้งนี้จะแสดงเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการจะขอยกเลิกการพักใช้ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการพักใช้ จะมีการสืบสวนเพื่อพิจารณาการดำเนินการตามเงื่อนไขในการขอยกเลิกการพักใช้ หากการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่เป็นที่พอใจการใช้การรับรองก็จะสามารถดำเนินการต่อไปได้ แต่หากการดำเนินการตามเงื่อนไขไม่เป็นที่พอใจ การรับรองจะถูกเพิกถอน

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพักใช้และการดำเนินการเกี่ยวกับการนี้จะถูกเรียกเก็บจากผู้ประกอบการที่ถือครองใบรับรองดังกล่าว



15- การเพิกถอนใบรับรอง

การรับรองอาจถูกเพิกถอนในกรณีตัวอย่างเช่นนี้

-ถ้าผู้ประกอบการไม่สามารถตอบสนองต่อเงื่อนไขกรณีที่มีการพักใช้ใบรับรอง

-ถ้าผู้ประกอบการล้มเหลวในการตอบสนองต่อการทางด้านการเงินกับ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ผู้ประกอบการจะได้รับแจ้งการเพิกถอนเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งผู้ประกอบการมีสิทธิ์ที่จะอุทธรณ์ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ขอสงวนสิทธิ์ตามกฎหมายที่จะไม่คืนค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินที่ชำระแล้ว และเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะตีพิมพ์การเพิกถอนการรับรองดังกล่าว การยังยั้งการเพิกถอนอาจจะต้องมีการกระทำตรวจสอบซ้ำเต็มรูปแบบ ค่าใช้จ่ายต้องกระทำล่วงหน้า

ผู้ประกอบการที่ถูกเพิกถอนใบรับรองต้องระงับ การใช้เครื่องหมายการรับรอง และหยุดแจกจ่าย สิ่งพิมพ์ สื่อ โฆษณาต่างๆที่มีเครื่องหมายรับรองแสดงอยู่ที่ หากยังใช้เครื่องหมายการรับรอง UKAS, NAC และ ACFS จะถือว่าผิดและขัดต่อสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้เป็นเจ้าของ เครื่องหมายนั้นๆ

16 – การยกเลิกใบรับรอง

การรับรองอาจถูกยกเลิกในกรณีตัวอย่างเช่นนี้

- ถ้าผู้ประกอบการไม่ประสงค์ที่จะต่ออายุใบรับรอง
- ถ้าผู้ประกอบการเลิกทำธุรกิจหรือเลิกกิจการ

เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ขอสงวนสิทธิ์ตามกฎหมายที่จะไม่คืนค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินที่ชำระแล้ว และเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะตีพิมพ์การยกเลิกใบรับรองดังกล่าว ผู้ประกอบการที่ยกเลิกใบรับรองต้องระงับ การใช้เครื่องหมายการรับรอง และหยุดแจกจ่ายสิ่งพิมพ์ สื่อ โฆษณาต่างๆที่มี เครื่องหมายรับรองแสดงอยู่ที่ หากยังใช้เครื่องหมาย UKAS, NAC และ ACFS จะถือว่าผิด และขัดต่อสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้เป็นเจ้าของเครื่องหมายนั้นๆ

17- ค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายต่างๆ จะถูกระบุในใบเสนอราคาที่จัดส่งให้กับผู้ประกอบการที่อื่นค่าของ ค่าใช้จ่ายต่างๆ จะอยู่บนพื้นฐานของอัตราค่าใช้จ่ายในขณะจัดทำใบเสนอราคาและเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ขอสงวน สิทธิในการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมในระหว่างช่วงเวลาของการรับรอง การปรับเปลี่ยนดังกล่าวจะถูก จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอต่อผู้ประกอบการ เมื่อใบสมัครของผู้ประกอบการถูกจัดส่งมา ผู้ประกอบการจะเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายในใบแรกโดยไม่คำนึงว่าผู้ประกอบการจะ ดำเนินการขอการรับรองหรือไม่ เนื่องจากค่าใช้จ่ายต่างๆในการดำเนินการได้เกิดขึ้นแล้ว สำหรับระยะเวลาเมื่อครบรอบสามปี ใบเสนอราคาฉบับใหม่ จะถูกจัดทำขึ้นล่วงหน้าสามเดือน ก่อนครบระยะเวลาสิ้นสุดการรับรอง รวมทั้งในใบแจ้งหนี้และใบสมัครจะถูกจัดส่งไปให้ เมื่อใบ สมัครของผู้ประกอบการถูกจัดส่งมา ผู้ประกอบการต้องชำระค่าใช้จ่ายในปีแรกของการต่ออายุ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจะถูกเรียกเก็บเมื่อมีการปฏิบัติงานเพิ่มเติมที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตของการเสนอ ราคาเดิม การตรวจติดตามผล ทั้งการตรวจตามรอบระยะเวลาและการตรวจติดตามเพิ่มเติมที่ จำเป็นอันเป็นผลมาจากความไม่สอดคล้องที่ถูกระบุขึ้นมาจากกฎการปฏิบัติตามระบบบริหารงาน ค่าใช้จ่ายที่เสนอจะไม่รวมค่าเดินทาง ค่าที่พักและอาหาร ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจ ประเมินและการตรวจติดตามผล (เว้นแต่จะระบุไว้ในใบเสนอราคา) ซึ่งค่าใช้จ่ายเหล่านี้จะถูก เรียกเก็บเพิ่มเติม ค่าใช้จ่ายต่างๆจะต้องถูกคำนวณภายใต้เงื่อนไขที่อัตราที่เหมาะสม

18 – การอุทธรณ์และการโต้แย้ง

ในกรณีที่เพิกถอนใบรับรองหรือกรณีที่ไม่สามารถเสนอและอนุมัติให้การรับรองและขึ้นทะเบียน การรับรอง ผู้ประกอบการมีสิทธิ์ที่จะอุทธรณ์การตัดสินใจดังกล่าว หากผู้ประกอบการแสดงความไม่ยอมรับสิ่งที่คณะกรรมการประเมินตรวจพบ ผู้ประกอบการสามารถโต้แย้งหรืออุทธรณ์ตาม เอกสาร “การอุทธรณ์และร้องเรียน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในรายงานการตรวจประเมิน และแสดง รายละเอียดการดำเนินการอุทธรณ์อย่างเป็นทางการ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิในการ ได้แจ้งการแต่งตั้งสมาชิกคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะต้องได้รับ การแสดงความจำนงในการอุทธรณ์ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ ผู้ประกอบการได้รับเอกสารแจ้งการเพิกถอนการรับรองจากเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ หรือวันที่ทราบว่าไม่สามารถได้รับการเสนอให้ได้รับการรับรอง ผู้ประกอบการจะต้องทำคำอุทธรณ์เป็นลาย ลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ โดยระบุสาระสำคัญของคำอุทธรณ์ รวมทั้งเอกสารข้อมูล สนับสนุนส่งให้เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ภายในสิบวันนับแต่วันที่ผู้ประกอบการได้รับเอกสารแจ้งการ เพิกถอนการรับรองหรือวันที่ทราบว่าไม่สามารถได้รับการเสนอให้ได้รับการรับรอง

คำอุทธรณ์ของผู้ประกอบการทั้งหมดจะได้รับการพิจารณาจากผู้จัดการด้านการรับรองของ สำนักงานและผู้ตรวจประเมินของเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ผู้ที่รับผิดชอบในการทำคำแนะนำให้มีการ เพิกถอนการรับรองหรือทำตัดสินใจไม่แนะนำให้นำให้ได้รับการรับรองจะต้องเสนอหลักฐาน สนับสนุนคำแนะนำหรือตัดสินใจดังกล่าว หากผู้จัดการด้านการรับรองปฏิเสธคำอุทธรณ์

คำอุทธรณ์นั้นจะถูกส่งต่อไปให้ผู้จัดการกลุ่มการรับรอง ซึ่งจะเป็นผู้ส่งต่อไปกับกรรมการผู้จัดการเพื่อ พิจารณา หากกรรมการผู้จัดการมีความเห็นเช่นเดียวกับผู้จัดการด้านการรับรอง คณะกรรมการ พิจารณาคำอุทธรณ์จะถูกแต่งตั้งโดยคัดเลือกจากสมาชิกของคณะกรรมการอิสระว่าด้วยการรับรอง ระบบงานเพื่อทำหน้าที่พิจารณาคำอุทธรณ์ ผู้ประกอบการที่ทำการอุทธรณ์จะได้รับแจ้งรายชื่อสมาชิก คณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์ซึ่งจะเป็นผู้ทบทวนคำอุทธรณ์ของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการมี สิทธิ์ที่จะปฏิเสธคณะกรรมการฯ โดยนำคำโต้แย้งเป็นลายลักษณ์อักษร คำโต้แย้งนี้จะถูกทบทวนโดย ประธานคณะกรรมการอิสระว่าด้วยการรับรองระบบงาน หากประธานฯ เป็นสมาชิกคณะกรรมการ พิจารณาคำอุทธรณ์ รองประธานฯ จะเป็นผู้พิจารณาแทน ผลของการทบทวนและมติของ คณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์จะถูกแจ้งให้ผู้ประกอบการได้ทราบ

มติการตัดสินของคณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์ถือเป็นที่สุดและมิหลงใหลต่อผู้ทบทวน เมื่อมีมติว่า ตัดสินการอุทธรณ์การเรียกร้องโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งให้แก่ฯ หรือเปลี่ยนแปลงคำตัดสิน ไม่สามารถ ดำเนินการได้

หากมีคำตัดสินของคณะกรรมการฯ เห็นด้วยกับผู้ประกอบการ ใบรับรองจะถูกออกให้ใหม่ (ใน กรณีที่ถูกเพิกถอน) หรือมีการดำเนินการตามคำแนะนำนำไปให้รับรอง การเรียกร้องคำชดเชยหรือ ค่าเสียหายจากเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จากการเพิกถอนหรือไม่ให้การรับรองไม่สามารถกระทำได้

19 – การร้องเรียน

ผู้ประกอบการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนรับรองจะต้องเก็บบันทึกการร้องเรียนจากผู้บริโภคหรือ สาธารณะชนและของตนเองไว้ทั้งหมด เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะทบทวนบันทึกเหล่านี้ระหว่างการ ตรวจติดตาม

หากผู้ประกอบการต้องการที่จะร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีดำเนินการ โดยพนักงานของเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ คำ ร้องเรียนจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรถึงหัวหน้าฝ่ายบริหารประจำสำนักงานท้องถิ่น เอเจเอ วีจี เอสทีวีส์ คำร้องเรียนอาจส่งตรงถึงผู้จัดการกลุ่มด้านการรับรอง ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งถึงการ รับคำร้องเรียนโดยเร็ว และคำร้องเรียนจะถูกสืบสวนและตัดสินภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับ

หากเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ได้รับการร้องเรียนซึ่งระบุว่าลูกค้าที่ได้รับการรับรอง ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ของเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ซึ่งอาจจำเป็นต้องเพิกถอนใบรับรอง หรือทำการตรวจซ้ำเต็มรูปแบบ หรือ ตรวจแบบไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดย ลูกค้าจะไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ทั้งนี้เมื่อได้รับการร้องขอ ลูกค้าจะต้องจัดหากันที่การร้องเรียน และการ ดำเนินการแก้ไขทั้งหมดตามมาตรฐานระบบการจัดการ

20 – สารบัญชื่ผู้ประกอบการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนรับรอง

เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะจัดทำสารบัญชื่ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองจาก เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ และ เก็บไว้ที่สำนักงานเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ สารบัญชี่นี้ได้ตีพิมพ์และเปิดเผยต่อผู้ประกอบการที่ได้รับการ รับรองหรือไม่ได้รับการรับรองตลอดจนสาธารณชน

21 - QA ระเบียบประกันคุณภาพ

เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะจัดสร้างรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองจาก เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ให้กับ สำนักงานการรับรอง NAC สารบัญชี่นี้ได้ตีพิมพ์และเปิดเผยต่อผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรอง หรือไม่ได้รับการรับรองตลอดจนสาธารณชน

22 การตรวจเยี่ยมของสำนักงานการรับรอง

เพื่อให้เป็นไปตาม ISO/IEC 17000 ลูกค้าที่ได้รับการรับรองโดยเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ต้องยินยอมให้ เจ้าหน้าที่สำนักงานการรับรองเข้ารวมการตรวจประเมินผู้ประเมินของเอเจเอ โดยการเข้ารวมนี้จะไม่ มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจการรับรองของหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ข้อกำหนดนี้นำมาใช้กับ ลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่าทั้งหมด

23 พันธะความรับผิดชอบ

ผู้ตรวจประเมินเอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ตรวจประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานสากล เพื่อตรวจสอบความ สอดคล้องตามข้อกำหนดของกิจกรรมตามขอบข่ายที่ผู้ประกอบการขอการรับรองภายในระยะเวลาที่ กำหนด เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ ไม่มีส่วนรับผิดชอบกรณีผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือ กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ รวมถึงการกระทำต่างๆในภายหลังที่มีผลต่อกฎหมายหรือความล้มเหลวทาง การเงินของผู้ประกอบการ

เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ สงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์เงื่อนไขได้ตลอดเวลา เฉพาะผู้ประกอบการผู้ซึ่งได้รับการรับรองจาก เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์จะได้รับนับกับแก้ไข

24 การเปิดเผยข้อมูล (ISO 13485)

เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานกำกับดูแลกฎระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง เอเจเอ วีจีเอสทีวีส์ จะส่งข้อมูล ISO 13485 ให้ เมื่อมีการร้องขอและแจ้งล่วงหน้า