

ใบรายการประเมินหน่วยรับรองระบบ ISO/IEC ๑๗๐๒๑

ชื่อหน่วยงาน .....

ขอถ่าย .....

ผู้ตรวจประเมิน ๑. ....

๒. ....

๓. ....

วันที่ตรวจประเมิน .....

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | C            | NC |                            |
| <b>๕. ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)</b><br><b>๕.๑.๑ ความรับผิดชอบด้านกฎหมาย</b><br>CB ต้องสามารถรับผิดชอบด้านกฎหมายในกิจกรรมการรับรองของตน <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ต้องมีสถานะทางกฎหมาย (legal entity)</li> <li>■ CB เป็นราชการถือว่ามีสถานะทางกฎหมาย</li> </ul> <b>๕.๑.๒ ข้อตกลงการรับรอง (certification agreement)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องมีข้อตกลงที่มีผลบังคับตามกฎหมาย (Legally enforceable agreement) ในกิจกรรมการรับรองให้แก่ลูกค้า</li> <li>■ กรณี CB หรือลูกค้ามีหลายสำนักงาน ข้อตกลงระหว่าง CB ในการให้การรับรองและการออกใบรับรอง และทุกสถานประกอบการ ต้องครอบคลุมภายใต้ขอบข่ายการรับรอง</li> </ul> <b>๕.๑.๓ ความรับผิดชอบในการตัดสินใจการรับรอง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องรับผิดชอบและต้องมียอำนาจในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการรับรอง รวมถึง การให้ การคงไว้ การต่ออายุ การขยาย การลด การพักใช้ และการเพิกถอนการรับรอง</li> </ul> <b>๕.๒ การบริหารจัดการความเป็นกลาง (Management of impartiality)</b><br><b>๕.๒.๑</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องมีความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงต่อความเป็นกลางในกิจกรรมการรับรอง MS</li> <li>■ CB ต้องแสดงข้อความต่อสาธารณะว่าตน <ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าใจความสำคัญของความเป็นกลางในการดำเนินกิจกรรมการรับรอง MS</li> <li>- บริหารจัดการความมีส่วนได้ส่วนเสีย (Conflict of interest)</li> <li>- มั่นใจในความเที่ยงธรรมในกิจกรรมการรับรอง MS ของตน</li> </ul> </li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | C            | NC |                            |
| <p>๕.๒.๒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องระบุ วิเคราะห์ จัดทำเป็นเอกสารความเป็นไปได้ในการเกิด ความมีส่วนได้ส่วนเสียจากการรับรอง และความสัมพันธ์ของตนภายใน CB หรือบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรอื่น</li> <li>ถ้าความสัมพันธ์ใดก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความเป็นกลาง</li> <li>ต้องจัดทำเป็นเอกสารและแสดงให้เห็นวิธีการลดหรือกำจัดความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด</li> </ul> <p>ข้อมูลดังกล่าวต้องมีไว้ให้คณะกรรมการ ตามข้อ ๖.๒</p> <p><b>หมายเหตุ</b> ความสัมพันธ์ที่เสี่ยงต่อความเป็นกลางอาจเกิดได้จาก</p> <p>ความเป็นเจ้าของ (Ownership) การปกครอง (Governance) การบริหาร (Management) บุคลากร (Personnel) ทรัพยากรที่ใช้ร่วมกัน (Shared resources) การเงิน (Finances) สัญญา (Contracts) การตลาด (Marketing) การจ่าย Sales commission การจงใจในการแนะนำลูกค้ารายใหม่</p> <p>๕.๒.๓ เมื่อมีความสัมพันธ์ที่เสี่ยงต่อความเป็นกลางที่ไม่สามารถยอมรับได้ CB ต้องไม่ให้การรับรอง เช่น Wholly owned subsidiary ของ CB ขอรับการรับรองจากบริษัทแม่</p> <p>๕.๒.๔ CB ต้องไม่ให้การรับรอง CB อื่น สำหรับกิจกรรมการรับรองระบบการจัดการ</p> <p>๕.๒.๕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB และส่วนงานต่างๆ ภายใต้สถานะทางกฎหมายเดียวกัน ต้องไม่เสนอหรือตรวจประเมินภายใน (Internal audit) แก่ลูกค้าที่ได้รับการรับรองจาก CB (รวมทั้ง CB ที่เป็นราชการด้วย)</li> <li>รวมถึง CB ที่เป็นราชการด้วย</li> </ul> <p>๕.๒.๖</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB และส่วนงานต่างๆ ภายใต้สถานะทางกฎหมายเดียวกัน ต้องไม่เสนอหรือตรวจประเมินภายใน (Internal audit) แก่ลูกค้าที่ได้รับการรับรองจาก CB (รวมทั้ง CB ที่เป็นราชการด้วย)</li> <li>ถ้า CB เสนอการตรวจประเมินภายในองค์กรใด CB ต้องไม่ให้การรับรององค์กรนั้นภายใน ๒ ปีนับจากการสิ้นสุดการตรวจประเมินภายใน</li> <li>รวมถึง CB ที่เป็นราชการด้วย ดูหมายเหตุ ๕.๒.๒</li> </ul> |              |    |                            |
| <p>๕.๒.๗</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>หาก CB มีความสัมพันธ์กับบริษัทที่รักษาระบบการจัดการที่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความเป็นกลางที่ไม่สามารถยอมรับได้</li> <li>CB ต้องไม่รับรองระบบการจัดการของลูกค้าที่รับการปรึกษาหรือรับการตรวจประเมินภายในจากที่ปรึกษานั้น</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> ๑. การเว้นระยะเวลา ๒ ปี หลังจากให้การปรึกษาหรือการตรวจ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | C            | NC |                            |
| <p>ประเมินภายในเป็นทางหนึ่งในการลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ๒.</p> <p>๕.๒.๘</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องไม่ Outsource การตรวจประเมินให้บริษัทที่ปรึกษา ระบบการจัดการ</li> <li>ไม่รวมกรณีผู้ตรวจประเมินที่ได้รับการว่าจ้างเป็นการส่วนตัวตาม ที่ระบุ ในข้อ ๗.๓</li> </ul> <p>๕.๒.๙</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องไม่ทำการตลาดหรือเสนอกิจกรรมของตนเชื่อมโยงกับ กิจกรรมของบริษัทที่ปรึกษาระบบการจัดการ</li> <li>CB ต้องดำเนินการแก้ไขหากบริษัทที่ปรึกษาระบุหรือแอบอ้างใน ลักษณะ ที่ไม่เหมาะสมว่าการรับรองจะง่ายขึ้น เร็วขึ้น หรือถูกลง</li> <li>CB ต้องไม่ระบุหรืออ้างว่าการรับรองจะเร็วขึ้น ง่ายขึ้น หรือถูกลงหาก ใช้บริษัทที่ปรึกษาตามที่ระบุ</li> </ul> <p>๕.๒.๑๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องไม่ใช้บุคลากรที่ให้บริการการปรึกษาระบบการจัดการใน การตรวจประเมินและกิจกรรมการรับรองอื่นสำหรับลูกค้ารายนั้น อย่างน้อย ๒ ปี หลังจากสิ้นสุดการให้บริการการปรึกษาดังกล่าว</li> </ul> <p>๕.๒.๑๑</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องดำเนินการต่อความเสี่ยงต่อความเป็นกลางที่เกิดจาก บุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรอื่น</li> </ul> <p>๕.๒.๑๒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรของ CB ต้องเป็นกลาง และไม่ปล่อยให้แรงกดดันด้าน การค้า การเงิน หรือด้านอื่นๆ มาทำให้เสียความเป็นกลาง <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายใน</li> <li>- ภายนอก</li> <li>- คณะกรรมการ</li> </ul> </li> </ul> <p>๕.๒.๑๓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องกำหนดให้บุคลากรทั้งภายนอกและภายในเปิดเผย สถานการณ์ใดๆ ที่อาจทำให้เกิดความมีส่วนได้ส่วนเสีย (Conflict of interest)</li> <li>CB ต้องใช้ข้อมูลนี้ในการระบุความเสี่ยงต่อความเป็นกลางจาก กิจกรรมของบุคลากรดังกล่าว หรือหน่วยงานที่จ้างบุคลากรนั้น และต้องไม่ใช้บุคลากรนั้น เว้นแต่บุคลากรนั้นสามารถแสดงได้ว่า ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul> <p>๕.๓ การรับผิดชอบและการเงิน (Liability and financing)</p> <p>๕.๓.๑</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องแสดงว่าได้ประเมินความเสี่ยงจากกิจกรรมการรับรอง ของตน และเตรียมการอย่างเพียงพอให้ครอบคลุมการรับผิด (Liability) จากการดำเนินการในแต่ละ</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | C            | NC |                            |
| <p>- fields of activities สาขากิจกรรมที่เปิดให้บริการรับรอง</p> <p>- geographic areas พื้นที่ที่ให้กรรับรอง</p> <p>๕.๓.๒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องประเมินการเงินและแหล่งรายได้ของตน และแสดงให้คณะกรรมการตามข้อ ๖.๒ เห็นว่าแรงกดดันด้านการค้าด้านการเงิน หรือด้านอื่นๆ ไม่ทำให้เสียความเป็นกลาง</li> </ul> <p><b>๖. ข้อกำหนดด้านโครงสร้าง (Structural requirements)</b></p> <p>๖.๑ โครงสร้างองค์กรและผู้บริหารระดับสูง</p> <p>๖.๑.๑ CB ต้องจัดทำสิ่งเหล่านี้เป็นเอกสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ โครงสร้างองค์กร</li> <li>■ หน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจของผู้บริหาร บุคลากร และคณะกรรมการ</li> <li>■ สายการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับส่วนต่างๆ ภายในสถานะทางกฎหมายเดียวกัน</li> </ul> <p>๖.๑.๒ CB ต้องระบุผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) การกำหนดนโยบาย</li> <li>b) การกำกับกร implement นโยบายและขั้นตอนการดำเนินงาน</li> <li>c) การกำกับดูแลการเงิน</li> <li>e) การพัฒนาการให้บริการการรับรอง MS และสาขาการรับรอง</li> <li>f) ผลการดำเนินการตรวจประเมินและการรับรอง และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน</li> <li>g) การตัดสินใจรับรอง</li> <li>h) การมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้คณะกรรมการหรือบุคคล</li> <li>i) การเตรียมการเกี่ยวกับสัญญา</li> <li>j) การจัดให้มีทรัพยากรอย่างเพียงพอสำหรับกิจกรรมการรับรอง</li> </ol> <p>๖.๑.๓ CB ต้องมีหลักเกณฑ์ที่เป็นทางการ ในการแต่งตั้ง หน้าที่ความรับผิดชอบและการดำเนินงานของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรอง</p> <p><b>๖.๒ คณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง</b></p> <p>๖.๒.๑</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ โครงสร้างของ CB ต้องรักษาความเป็นกลางของกิจกรรมการรับรอง และต้องมีคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางเพื่อ</li> <li>a) ช่วยกำหนดนโยบายเกี่ยวกับความเป็นกลางในกิจกรรมการรับรอง</li> <li>b) ชัดขวางแนวโน้มที่ CB จะปล่อยให้การค้าหรือเรื่องอื่นๆ มาทำให้ความเป็นกลางในการรับรองเสียไป</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | C            | NC |                            |
| <p>c) ให้คำแนะนำในเรื่องที่มีผลกระทบกับความเชื่อมั่นในการรับรอง รวมถึงการเปิดเผย และการรับรู้ของสาธารณะ และ</p> <p>d) ทบทวนความเป็นกลางในกระบวนการตรวจประเมิน การรับรอง และการ ตัดสินของ CB อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ อาจมอบหมายงานหรือหน้าที่อื่นให้แก่คณะกรรมการ เพื่อความเป็นกลาง แต่ต้องไม่ทำให้ความเป็นกลางเสียไป</li> </ul> <p>๖.๒.๒ ต้องจัดทำองค์ประกอบหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ ของคณะกรรมการ ไว้เป็นเอกสารทางการและอนุมัติโดยผู้บริหาร สูงสุด เพื่อให้ มั่นใจว่า</p> <p>a) องค์ประกอบสมดุล ไม่มีผู้แทนกลุ่มใดครอบครองเสียงข้างมาก</p> <p>b) เข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น (ดู ๕.๒.๒ และ ๕.๓.๒)</p> <p>c) สิทธิของคณะกรรมการในการดำเนินการอย่างอิสระ หากผู้บริหารระดับสูงไม่รับฟังคำแนะนำของคณะกรรมการ (เช่น แจ่งหน่วยงานที่มีอำนาจ หน้าที่หน่วยรับรองระบบงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)</p> <p>๖.๒.๓ CB ควรระบุ และเชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เข้าร่วม ในคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง โดยอาจมาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ลูกค้าของ CB</li> <li>■ ลูกค้าขององค์กรที่ได้รับการรับรอง</li> <li>■ ผู้แทนสมาคมการค้าอุตสาหกรรม</li> <li>■ ผู้แทนหน่วยงานกฤษฎีทะเบียนหรือหน่วยงานบริการภาครัฐ</li> <li>■ ผู้แทน NGO</li> <li>■ องค์กรผู้บริโภค</li> </ul> <p><b>ข้อ ๗. ข้อกำหนดด้านทรัพยากร (Resource requirements)</b></p> <p>๗.๑ ความสามารถในการบริหารจัดการและบุคลากร</p> <p>๗.๑.๑</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องมีกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความรู้ที่เหมาะสมเกี่ยวกับ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ประเภทของระบบการจัดการ</li> <li>■ สถานที่/พื้นที่ ของการดำเนินงานการรับรอง</li> </ul> </li> <li>■ ต้องกำหนดความรู้ความสามารถที่ต้องการในด้านวิชาการ (Technical area) ที่เกี่ยวข้องกับสาขาการรับรอง (Certification Scheme) และสำหรับหน้าที่ในกิจกรรม การรับรอง</li> <li>■ ต้องกำหนดวิธีการในการแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถ ก่อนให้ทำหน้าที่นั้น ๆ</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | C            | NC |                            |
| <p>๗.๑.๒ การกำหนดหลักเกณฑ์ความสามารถ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องมีเอกสารกระบวนการกำหนดหลักเกณฑ์ความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ <ul style="list-style-type: none"> <li>— การบริหาร</li> <li>— การประเมินและรับรอง</li> </ul> </li> <li>■ ต้องกำหนดหลักเกณฑ์ความสามารถของบุคคลใน <ul style="list-style-type: none"> <li>— แต่ละประเภทของมาตรฐานระบบการจัดการ</li> <li>— แต่ละสาขาทางเทคนิค (Technical area)</li> <li>— แต่ละหน้าที่งาน (Function) ในกระบวนการรับรอง</li> </ul> </li> <li>■ ผลที่ได้ (Output) ของกระบวนการดังกล่าว ต้องเป็นเอกสารหลักเกณฑ์ ความรู้ (knowledge) และทักษะ (Skill) ที่จำเป็นในการประเมินและทำงานการรับรองอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ</li> <li>■ ภาคผนวก A (Normative) กำหนดความรู้และทักษะที่ CB ต้องกำหนดในงานต่างๆ (Specific function)</li> <li>■ กรณีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และองค์กรของลูกค้าในการตรวจประเมินโดยทีมผู้ตรวจประเมิน ทีมต้องมีความเชี่ยวชาญหรือใช้ผู้เชี่ยวชาญร่วมในทีม</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ:</b> ระดับทักษะที่ต้องการ ควรอยู่ในทีมประเมิน ไม่ใช่ทุกคนต้องมี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ หัวหน้าทีมประเมินแบบ Combined และ Integrated ควรมี <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้ในเชิงลึกอย่างน้อย ๑ มาตรฐานที่ประเมินและ</li> <li>- เข้าใจ (Awareness) ในมาตรฐานอื่นๆที่ใช้ในการประเมิน</li> </ul> </li> </ul> <p><b>หมายเหตุ:</b> ความเสี่ยงและความซับซ้อนเป็นอีกปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ หากมีการกำหนดหลักเกณฑ์ความสามารถเพิ่มเติมเป็นการเฉพาะ เช่น ISO/TS ๒๒๐๐๓ (Food safety management system) ต้องปฏิบัติตามนั้น</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ:</b> คำว่า “technical area” หรือสาขาทางเทคนิค มีความหมายแตกต่างกันในแต่ละ MS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สำหรับ MS ต่างๆ คำศัพท์นี้เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการในบริบทของขอบข่าย MS นั้นๆ</li> <li>• สาขาทางเทคนิคสามารถกำหนดโดยรูปแบบการรับรองเฉพาะ (specific certification scheme) เช่น ISO/TS ๒๒๐๐๓ การจัดการด้านความปลอดภัยของอาหาร สามารถกำหนดสาขาทางเทคนิคได้หรือกำหนดโดย CB</li> <li>• สำหรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ๙๐๐๑ : สาขาทางเทคนิคจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรที่ขอรับรอง</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | C            | NC |                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• สำหรับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO ๑๔๐๐๑ : สาขาทางเทคนิคจะเกี่ยวข้องกับประเภทของกิจกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Aspect) ขององค์กรที่ขอรับรอง ซึ่งกระทบต่ออากาศ ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ พืช สัตว์ และมนุษย์</li> <li>• สำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของห่วงโซ่อุปทาน ISO ๒๘๐๐๐ : สาขาทางเทคนิคจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการในบริบทของความเสี่ยงด้าน การส่งมอบ เช่น การขนส่ง การจัดเก็บและข้อมูล</li> <li>• สำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ISO ๒๗๐๐๐ : สาขาทางเทคนิคจะเกี่ยวข้องกับประเภทของเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยของข้อมูล และการดำเนินการรักษาความปลอดภัย เทคโนโลยีด้านข้อมูลและการสื่อสาร รวมทั้งกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเลือกการควบคุมความปลอดภัยที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อปกป้องทรัพย์สินด้านข้อมูล</li> </ul> <p>๗.๑.๓ CB ต้องมีเอกสาร กระบวนการ สำหรับการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินผลความสามารถครั้งแรก</li> <li>- เฝ้าระวังความสามารถและผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การประเมินและรับรอง โดยประยุกต์ใช้หลักเกณฑ์ความสามารถที่กำหนด</li> <li>■ CB ต้องแสดงให้เห็นว่าวิธีประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>■ Output ของกระบวนการนี้คือ การชี้แจงบุคลากรผู้ซึ่งสามารถแสดงระดับความสามารถที่ต้องการในงานต่างๆ ของกระบวนการประเมินและรับรอง</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> วิธีการประเมินผลต่างๆ ที่ใช้ในการประเมินความรู้ และทักษะระบุไว้ในภาคผนวก B</p> <p><b>ภาคผนวก B (Informative)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ตัวอย่าง ๕ วิธีการประเมินผลที่เป็นไปได้ (ไม่ใช่ข้อกำหนด เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด)</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. การทบทวนบันทึก</li> <li>๒. การตอบกลับ</li> <li>๓. การสัมภาษณ์</li> <li>๔. การสังเกตการณ์</li> <li>๕. การสอบ</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ โดยทั่วไป วิธีเดียวไม่สามารถยืนยันความสามารถได้</li> <li>■ วิธีที่ ๑ : การทบทวนบันทึก (Review of records)</li> </ul> <p>๑. บันทึกที่บ่งบอกความรู้ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CV แสดงถึง ประสบการณ์ทำงาน การประเมิน การศึกษา การอบรม</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | C            | NC |                            |
| <p>๒. บันทึกที่บ่งบอกทักษะ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานการประเมิน บันทึกผลการทำงาน บันทึกประสบการณ์การประเมิน หลักฐานการศึกษาและการอบรม</li> </ul> <p>๓. บันทึกที่แสดงถึงความสามารถโดยตรง เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานการประเมินความสามารถขณะประเมิน</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> บันทึกอย่างเดียวไม่พอที่จะบอกถึงความสามารถ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ วิธีที่ ๒ : การตอบกลับ (Feedback)</li> </ul> <p>๑. การตอบกลับจากบุคคลต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ว่าจ้างคนก่อนๆ แต่บางครั้งไม่บอกสิ่งที่ไม่ดี</li> <li>- เพื่อนร่วมงาน แต่อาจได้รับอิทธิพลจากความสัมพันธ์ระหว่างกัน</li> <li>- ลูกค้า แต่อาจไม่รับอิทธิพลจากผลการประเมิน</li> <li>- บุคคลอ้างอิง แต่มักไม่ให้ชื่อที่จะให้ข้อมูลที่ไม่ดี</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> การตอบกลับ อย่างเดียวไม่พอที่จะบอกถึงความสามารถ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ วิธีที่ ๓ : การสัมภาษณ์ (Interviews)</li> </ul> <p>๑. การสัมภาษณ์เพื่อการจ้างงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้ข้อมูลความรู้และทักษะจากข้อมูลใน CV และประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา</li> </ul> <p>๒. การสัมภาษณ์เพื่อประเมินผลปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้ข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับความรู้และทักษะ</li> </ul> <p>๓. การสัมภาษณ์ทีมผู้ตรวจประเมินหลังการตรวจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้ข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับความรู้และทักษะของผู้ตรวจตามสาขาทางเทคนิค เหตุผลการตัดสินใจ การสืบค้นหลักฐาน (ควรสัมภาษณ์หลังการทำรายงานของทีมแล้วเสร็จ)</li> </ul> <p>๔. การสัมภาษณ์เทียบกับเกณฑ์ความสามารถ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จะเป็นหลักฐานในการแสดงความสามารถตามเกณฑ์ความสามารถที่กำหนด</li> </ul> <p>ทั้งนี้ การสัมภาษณ์สามารถใช้ประเมินเรื่องภาษา การสื่อสาร และทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ วิธีที่ ๔ : การสังเกตการณ์ (Observation)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การสังเกตการณ์ขณะทำงาน ช่วยให้ได้หลักฐานโดยตรงที่แสดงความสามารถและทักษะเพื่อบรรลุตามผลลัพธ์ที่ต้องการ</li> <li>■ ใช้ได้ทุกตำแหน่งงาน งานด้านบริหาร รวมทั้ง ผู้ตรวจประเมินและผู้ตัดสินการรับรอง</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ:</b> การสังเกตการณ์เป็นระยะๆ เป็นการยืนยันความสามารถอย่างต่อเนื่องข้อจำกัดอย่างหนึ่งของการสังเกตการณ์ผู้ตรวจประเมินคือ ระดับความท้าทายซึ่งขึ้นกับงานตรวจเฉพาะแต่ละงาน</p> |              |    |                            |



| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | C            | NC |                            |
| <p>■ วิธีที่ ๕ : การสอบ (Examinations)</p> <p>๑. การสอบข้อเขียน : เป็นหลักฐานที่ดีที่จะแสดงความรู้และทักษะ (ขึ้นกับข้อสอบ)</p> <p>๒. การสอบด้วยวาจา : เป็นหลักฐานที่ดีที่จะแสดงความรู้ (ขึ้นกับความสามารถของกรรมการผู้สอบ) และมีข้อจำกัดเกี่ยวกับการวัดผลด้านทักษะ</p> <p>๓. การสอบปฏิบัติ : เป็นหลักฐานที่สมดุลที่จะแสดงทั้งความรู้และทักษะ (ขึ้นกับกระบวนการสอบ และความสามารถของกรรมการ)</p> <p>- วิธีที่ใช้อาจเป็น Role Playing, Case Studies, Stress simulation และ On- the-Job Situation</p> <p>๗.๑.๔ การพิจารณาอื่นๆ</p> <p>๗.๑.๔.๑ การกำหนดความสามารถที่ต้องการสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการรับรองต้องรวมถึงหน้าที่ที่ดำเนินการ โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับบริหาร</li> <li>- พนักงานธุรการ</li> <li>- บุคลากรด้านการตรวจประเมิน</li> <li>- บุคลากรด้านกิจกรรมการรับรอง</li> </ul> <p>หมายเหตุ เดิม ข้อ ๗.๑.๒</p> <p>๗.๑.๔.๒ ต้องสามารถเข้าถึงความชำนาญด้านวิชาการที่จำเป็นเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรับรองในเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอบข่าย</li> <li>- ประเภทของระบบการบริหารงาน</li> <li>- สถานที่ให้บริการการรับรอง</li> </ul> <p>■ คำแนะนำมาจากหน่วยงานภายนอกหรือจากบุคลากรภายใน</p> <p>หมายเหตุ เดิม ข้อ ๗.๑.๓</p> <p>๗.๒ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการรับรอง</p> <p>๗.๒.๑ CB ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการบริหารประเภท และขอบเขตของโปรแกรมการตรวจประเมิน และการทำงานด้านการรับรองต่าง ๆ</p> <p>๗.๒.๒ CB ต้องมีผู้ตรวจประเมิน รวมทั้งหัวหน้ากลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญ ที่ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมด และเพียงพอกับปริมาณงานด้านการตรวจประเมินที่ต้องดำเนินการ</p> <p>๗.๒.๓ บุคลากรแต่ละคนได้รับทราบถึง อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจน</p> <p>๗.๒.๔</p> <p>■ CB ต้องกำหนดกระบวนการสำหรับการคัดเลือก การฝึกอบรม การมอบอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการแก่ผู้ตรวจประเมิน และการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ</p> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | C            | NC |                            |
| <p>— การประเมินความรู้ความสามารถครั้งแรกของผู้ตรวจประเมินต้องดำเนินการในขณะที่ตรวจประเมิน โดยการสังเกตการณ์ของผู้ประเมินที่มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะ</p> <p><b>หมายเหตุ</b> ในกระบวนการคัดเลือกและฝึกอบรมสามารถพิจารณาถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรได้</p> <p>มีคุณลักษณะของบุคคลหลายอย่างส่งผลต่อความสามารถในการทำงาน ดังนั้น ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของแต่ละบุคคลทำให้ CB สามารถดึงส่วนดีของบุคคลมาใช้และลดผลกระทบจากข้อเสีย</p> <p>พฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรที่สำคัญของคนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมรับรองระบุไว้ใน ภาคผนวก D</p> <p>๗.๒.๕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องมีกระบวนการเพื่อให้บรรลุและแสดงออกถึงการตรวจประเมินที่มีประสิทธิผล</li> <li>■ รวมถึงการใช้ผู้ตรวจประเมิน และหัวหน้ากลุ่มผู้ตรวจประเมินที่มีทักษะและความรู้ในการตรวจประเมิน <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ที่เป็นทั่วไป</li> <li>■ ด้านวิชาการในสาขาเฉพาะ</li> </ul> </li> </ul> <p>๗.๒.๖</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องมั่นใจว่า ผู้ตรวจประเมิน (รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ) มีความรู้เกี่ยวกับ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ กระบวนการตรวจประเมิน</li> <li>■ ข้อกำหนดในการรับรอง</li> <li>■ ข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul> </li> <li>■ ผู้ตรวจประเมิน (รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ) สามารถเข้าถึงชุดเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานที่มีความทันสมัย ซึ่งใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรอง</li> </ul> <p>๗.๒.๗ ใช้ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญ สำหรับกิจกรรมการรับรองที่ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวได้แสดงให้เห็นถึงการมีความรู้ความสามารถเท่านั้น</p> <p><b>หมายเหตุ</b> ข้อ ๙.๑.๓ กล่าวถึงการมอบหมายงานให้กลุ่มผู้ตรวจประเมิน (ผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญ)</p> <p>๗.๒.๘</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ต้องระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม และ</li> <li>■ จัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ตรวจประเมิน ผู้เชี่ยวชาญ และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรอง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | C            | NC |                            |
| <p>๗.๒.๙ กลุ่มคนหรือบุคคลที่ตัดสินใจการรับรอง ต้อง (cc=certificate committee)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— มีความเข้าใจมาตรฐาน และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการรับรอง</li> <li>— มีความรู้ความสามารถในการประเมินกระบวนการตรวจประเมิน และ ข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน</li> </ul> <p>๗.๒.๑๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องมั่นใจว่า ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจประเมิน และการรับรอง ต้องมีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ</li> <li>■ ต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นเอกสาร และเกณฑ์สำหรับการเฝ้าระวังและการวัดผลการดำเนินงานของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขึ้นอยู่กับ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ความถี่ในการใช้งาน</li> <li>■ ระดับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ทำ</li> </ul> </li> <li>■ ต้องทบทวนความรู้ความสามารถของบุคลากร จากผลของการดำเนินงานเพื่อชี้แจงความจำเป็นในการฝึกอบรม</li> </ul> <p>๗.๒.๑๑</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานการเฝ้าระวังผู้ตรวจประเมินไว้เป็นเอกสาร</li> <li>■ การเฝ้าระวัง ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การสังเกตการณ์ขณะทำงาน ณ สถานที่ประกอบการ (On-site observation)</li> <li>■ การทบทวนรายงานการตรวจประเมิน</li> <li>■ ข้อมูลตอบกลับจากลูกค้า และจากห้องตลาด</li> </ul> </li> <li>■ การเฝ้าระวังต้องออกแบบในลักษณะที่ทำให้เกิดการรบกวนต่อกระบวนการรับรองปกติให้น้อยที่สุด โดยเฉพาะจากมุมมองของลูกค้า</li> </ul> <p>๗.๒.๑๒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องมีการสังเกตผลการดำเนินงานของผู้ตรวจประเมินแต่ละคนขณะปฏิบัติงาน ณ สถานที่ประกอบการ ตามช่วงระยะเวลา</li> <li>■ ความถี่ของการสังเกตการณ์ขณะปฏิบัติงาน ณ สถานที่ประกอบการ ขึ้นอยู่กับความจำเป็นที่กำหนดจากข้อมูลของการเฝ้าระวังทั้งหมดที่มี</li> </ul> <p>๗.๓ การใช้ผู้ตรวจประเมินจากภายนอก และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องจัดให้มีข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรกับผู้ตรวจประเมินจากภายนอกและผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก <ul style="list-style-type: none"> <li>— ข้อผูกพันในการปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานของ CB</li> </ul> </li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | C            | NC |                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>— การรักษาความลับ</li> <li>— การปลอดจากผลประโยชน์ด้านการค้าและอื่นๆ</li> <li>— แจ้งให้ทราบถึงความเกี่ยวข้องกับองค์กรที่อาจจะถูกมอบหมายให้ตรวจประเมินทั้งในปัจจุบัน หรือก่อนหน้านี้</li> </ul> <p>๗.๔ บันทึกของบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องรักษาบันทึกของบุคลากรให้ทันสมัย</li> <li>■ บันทึกของบุคลากร เกี่ยวกับคุณสมบัติ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความเกี่ยวข้องกับองค์กรต่างๆ สถานะทางวิชาชีพ ความรู้ความสามารถ การให้บริการเป็นที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้อง</li> <li>■ รวมถึงบุคลากรระดับบริหารและระดับปฏิบัติที่ดำเนินงานในกิจกรรมการรับรอง</li> </ul> <p>๗.๕ การจ้าง/การดำเนินการโดยแหล่งภายนอก (Outsourcing)</p> <p>๗.๕.๑</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ต้องมีกระบวนการในการอธิบายถึงเงื่อนไขในการให้หน่วยงานอื่นดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองในบางส่วนแทน (Outsourcing)</li> <li>■ ต้องมีข้อตกลงที่มีผลบังคับตามกฎหมาย ครอบคลุมถึง <ul style="list-style-type: none"> <li>— การรักษาความลับ</li> <li>— การปราศจากผลประโยชน์</li> </ul> </li> </ul> <p>หมายเหตุ ๑. อาจรวมถึงการ Outsourcing ให้ CB อื่น</p> <p>๒. Outsourcing = Subcontracting</p> <p>๗.๕.๒ การตัดสินใจการรับรอง Outsource ไม่ได้</p> <p>๗.๕.๓ หน่วยรับรอง</p> <p>a) ต้องรับผิดชอบต่อกิจกรรมทั้งหมดที่ Outsource</p> <p>b) ต้องมั่นใจว่าหน่วยงานและบุคลากรของหน่วยงานที่ Outsource</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ เป็นไปตามข้อกำหนดของ CB และที่เกี่ยวข้องกับ ISO/IEC ๑๗๐๒๑ รวมถึงความรู้ความสามารถ ความเป็นกลาง และการรักษาความลับ</li> </ul> <p>c) ต้องมั่นใจว่าหน่วยงานและบุคลากรของหน่วยงานที่ Outsource</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ไม่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมกับองค์กรที่จะตรวจประเมินในลักษณะที่ทำให้เสียความเป็นกลาง</li> </ul> <p>๗.๕.๔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นเอกสารสำหรับคุณสมบัติและการเฝ้าระวังการทำงานของหน่วยงานที่ Outsourced</li> <li>■ มีการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญ</li> </ul> <p>๘. ข้อกำหนดด้านข้อมูล (Information requirements)</p> <p>๘.๑ ข้อมูลที่สาธารณชนเข้าถึงได้</p> <p>๘.๑.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตรวจประเมิน กระบวนการการรับรอง</p> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | C            | NC |                            |
| <p>กิจกรรมการรับรอง ประเภทของระบบการจัดการและ Geographical areas ที่ CB ให้บริการ</p> <p>๘.๑.๒ ข้อมูลที่เผยแพร่ต้องถูกต้อง และไม่ทำให้เข้าใจผิด</p> <p>๘.๑.๓ ข้อมูลการให้การรับรอง การพักใช้ หรือการเพิกถอน</p> <p>๘.๑.๔ ถ้ามีการร้องขอ CB ต้องให้วิธีการในการยืนยันความถูกต้องของการรับรองของ CB</p> <p><b>๘.๒ เอกสารการรับรอง</b></p> <p>๘.๒.๑ CB ต้องให้เอกสารการรับรองแก่ลูกค้าที่ได้รับการรับรองด้วยวิธีการใดก็ได้</p> <p>๘.๒.๒ วันที่มีผลบังคับใช้ต้องไม่ก่อนวันตัดสินให้การรับรอง</p> <p>๘.๒.๓ เอกสารการรับรองต้องระบุ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ชื่อและสถานที่ตั้งของลูกค้า (Multi-site : สำนักงานใหญ่ และสาขา)</li> <li>■ วันที่ให้การรับรอง ขยาย หรือต่ออายุการรับรอง</li> <li>■ วันสิ้นอายุการรับรอง หรือวันครบรอบการรับรองใหม่ ที่สอดคล้องกับรอบการตรวจประเมินใหม่</li> <li>■ รหัสชี้บ่งเฉพาะ (Unique identification code)</li> <li>■ มาตรฐาน และ/หรือเอกสารมาตรฐาน รวมถึงเลขที่ที่ประกาศใช้ และ/หรือการแก้ไข ที่ใช้ตรวจประเมิน</li> <li>■ ขอบข่ายการรับรองที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (รวมถึงบริการ) กระบวนการในแต่ละ Site</li> <li>■ ชื่อ ที่อยู่ และเครื่องหมายของ CB เครื่องหมายอื่น : Accreditation Symbol</li> <li>■ ข้อมูลอื่นที่มาตรฐานและ/หรือเอกสารมาตรฐานกำหนด</li> <li>■ หากมีการแก้ไขเอกสารการรับรอง ต้องระบุความแตกต่างของเอกสารการรับรองฉบับที่แก้ไขจากเอกสารการรับรองก่อนหน้านี้ที่ยกเลิกแล้ว</li> </ul> <p><b>๘.๓ บัญชีรายชื่อลูกค้าที่ได้รับการรับรอง</b></p> <p>CB ต้องจัดเก็บและเผยแพร่บัญชีรายชื่อใบรับรองที่มีผลบังคับใช้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ชื่อ</li> <li>■ มาตรฐานและเอกสารมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>■ ขอบข่าย และสถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ : (เมือง และประเทศ) สำหรับลูกค้าที่ได้รับการรับรองแต่ละราย (Multi- site : สำนักงานใหญ่ และสาขา)</li> </ul> <p>หมายเหตุ Directory เป็นสมบัติของ CB</p> <p><b>๘.๔ การอ้างอิงถึงการรับรองและการใช้เครื่องหมาย</b></p> <p>๘.๔.๑</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องมีนโยบายในการควบคุมการใช้เครื่องหมายที่มอบอำนาจให้ลูกค้าที่ได้รับการรับรองใช้</li> <li>■ สามารถสอยกลับไปยัง CB ได้</li> <li>■ ต้องไม่คลุมเครือว่า CB ไດ ให้การรับรองอะไร</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | C            | NC |                            |
| <p>■ ต้องไม่ใช่เครื่องหมายที่ผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์ที่ผู้บริโภคเห็นหรือทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นการรับรองผลิตภัณฑ์</p> <p>หมายเหตุ ISO/IEC ๑๗๐๓๐ กำหนดข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้เครื่องหมายประเภทบุคคลที่สาม</p> <p>๘.๔.๒ CB ต้องไม่อนุญาตให้ใช้เครื่องหมายในรายงานการทดสอบ การสอบเทียบ หรือการตรวจ เนื่องจากกรณีนี้ถือว่ารายงานเป็นผลิตภัณฑ์</p> <p>๘.๔.๓ CB ต้องกำหนดให้ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ CB เมื่ออ้างอิงถึงสถานะการรับรอง</li> <li>■ ไม่จัดทำข้อความหรืออนุญาตให้จัดทำข้อความที่เกี่ยวกับการรับรองที่ทำให้เข้าใจผิด</li> <li>■ ไม่ใช่หรือไม่อนุญาตให้ใช้เอกสารการรับรองหรือส่วนหนึ่งของเอกสารการรับรองในลักษณะที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิด</li> <li>■ ยุติการโฆษณาอ้างอิงถึงการรับรอง เมื่อถูกพักใช้หรือเพิกถอนการรับรอง</li> <li>■ แก้ไขสาระการโฆษณาเมื่อถูกลดขอบข่าย</li> <li>■ ไม่อ้างอิงถึงการรับรองระบบการจัดการในลักษณะที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการรับรองผลิตภัณฑ์</li> <li>■ ไม่ทำให้เข้าใจว่าการรับรองครอบคลุมกิจกรรมที่อยู่นอกขอบข่ายการรับรอง</li> <li>■ ไม่ใช้การรับรองในลักษณะที่ทำให้ CB และ/หรือระบบการรับรองเสียชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ</li> </ul> <p>๘.๔.๔ CB ต้องดำเนินการควบคุมอย่างถูกต้องในฐานะที่เป็นเจ้าของและมีการดำเนินการ เมื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ มีการอ้างอิงถึงสถานะการรับรองที่ไม่ถูกต้อง หรือ</li> <li>■ มีการใช้เอกสารการรับรอง เครื่องหมาย หรือรายงานการตรวจประเมินในทางที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด</li> </ul> <p>หมายเหตุ การดำเนินการดังกล่าว รวมถึงการร้องขอให้มีการแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไข การพักใช้ การเพิกถอนการรับรอง การโฆษณา การละเมิดมาตรการทางกฎหมาย ถ้าจำเป็น</p> <p>๘.๕ การรักษาความลับ</p> <p>๘.๕.๑ CB ต้องมีนโยบายและการจัดการในการรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับหรือเกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการในกิจกรรมการรับรองในทุกระดับของโครงสร้างองค์กร รวมทั้งคณะกรรมการ และหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่ทำงานในนามของ CB โดยมีข้อตกลงที่มีผลบังคับตามกฎหมาย (Legally enforceable agreements)</p> <p>๘.๕.๒ ต้องแจ้งลูกค้าล่วงหน้าถึงข้อมูลที่จะเผยแพร่ ส่วนข้อมูลอื่น</p> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | C            | NC |                            |
| <p>นอกเหนือจากข้อมูลที่ลูกค้าให้สาธารณะเข้าถึง ให้ถือเป็นความลับ</p> <p>๘.๕.๓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ต้องไม่เผยแพร่ข้อมูลแก่บุคคลที่สามโดยไม่ได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้อง ยกเว้นกรณีที่มาตราฐานนี้หรือกฎหมายกำหนด</li> <li>■ หาก CB ต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับต่อบุคคลที่สามตามกฎหมาย ต้องแจ้งลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องล่วงหน้าถึงข้อมูลที่จะเปิดเผย ยกเว้นกรณีที่กฎหมายกำหนด</li> <li>■</li> </ul> <p>๘.๕.๔ ข้อมูลของลูกค้าที่ได้จากแหล่งอื่นต้องถือเป็นความลับ</p> <p>๘.๕.๕ บุคลากร รวมถึงสมาชิกของคณะกรรมการ ผู้รับจ้าง บุคลากรของหน่วยงานภายนอกที่ดำเนินการในนามของ CB ต้องรักษาข้อมูลที่ได้รับหรือเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินกิจกรรมการรับรองไว้เป็นความลับ</p> <p>๘.๕.๖ CB ต้องมีและใช้เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ (เอกสาร บันทึก)</p> <p>๘.๕.๗ เมื่อข้อมูลที่เป็นความลับมีไว้ (Make available) ให้หน่วยงานอื่น เช่น หน่วยรับรองระบบงาน -AB (Agreement group of a peer assessment scheme) ต้องแจ้งลูกค้า</p> <p>๘.๖ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง CB กับลูกค้า</p> <p>๘.๖.๑ ข้อมูลกิจกรรมและข้อกำหนดการรับรอง CB ต้องให้และ Update ข้อมูลต่อไปนี้แก่ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ รายละเอียดกิจกรรมการรับรอง (การยื่นคำขอ การตรวจประเมินครั้งแรก การตรวจติดตามผล และกระบวนการให้ การคงไว้ การลด การขยาย การพักใช้ การเพิกถอน และการรับรองใหม่)</li> <li>■ ข้อกำหนดมาตรฐานสำหรับการรับรอง</li> <li>■ ข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการยื่นคำขอ การรับรองครั้งแรก และการต่ออายุการรับรอง</li> <li>■ ข้อกำหนดของ CB ที่กำหนดให้ลูกค้า             <ol style="list-style-type: none"> <li>๑) เป็นไปตามข้อกำหนดของ CB</li> <li>๒) เตรียมการสิ่งที่จำเป็นในการตรวจประเมิน และ</li> <li>๓) เตรียมการรับการเข้าสังเกตการณ์ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินของหน่วยรับรองระบบงาน</li> </ol> </li> <li>■ เอกสารแสดงสิทธิและหน้าที่ของลูกค้าที่ได้รับการรับรอง รวมทั้งข้อกำหนดในการอ้างอิงถึงการรับรองและเครื่องหมาย</li> <li>■ ข้อมูลขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์</li> </ul> <p>๘.๖.๒ การแจ้งการเปลี่ยนแปลงโดย CB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องแจ้งลูกค้าถึงกำหนดการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดในการรับรอง ต้องทวนสอบว่าลูกค้าที่ได้รับการรับรองเป็นไปตามข้อกำหนดใหม่</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | C            | NC |                            |
| <p>หมายเหตุ – อาจจำเป็นต้องมีการทำสัญญา/ข้อตกลงกับลูกค้าเพื่อให้ดำเนินการตามข้อกำหนดดังกล่าว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปแบบ License agreement สำหรับการรับรอง รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวกับการแจ้งการเปลี่ยนแปลง ดู Annex E ของ ISO/IEC Guide ๒๘ : ๒๐๐๔</li> </ul> <p>๘.๖.๓ การแจ้งการเปลี่ยนแปลงโดยลูกค้า</p> <p>CB ต้องมี Legally enforceable agreements ในการกำหนดให้ลูกค้าต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ชักช้า เกี่ยวกับเรื่องที่มีผลกระทบต่อความเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการที่ใช้ในการรับรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ สถานะทางกฎหมาย ทางการค้า องค์กร หรือ เจ้าของ</li> <li>■ องค์กรและฝ่ายบริหาร (Key managerial, decision-making or technical staff)</li> <li>■ ที่อยู่ และสถานที่ติดต่อ</li> <li>■ ขอบข่ายภายใต้ระบบการจัดการที่ได้รับการรับรอง</li> <li>■ การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญของระบบการจัดการและกระบวนการ</li> </ul> <p>๙. ข้อกำหนดด้านกระบวนการ (Process requirements)**</p> <p>๙.๑ ข้อกำหนดทั่วไป</p> <p>๙.๑.๑ โปรแกรมการประเมิน</p> <p>๙.๑.๑.๑ ต้องจัดทำโปรแกรมการตรวจประเมินทั้งรอบการรับรอง เพื่อระบุกิจกรรมการประเมินให้ชัดเจน</p> <p>๙.๑.๑.๒ โปรแกรมการประเมินต้องประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การตรวจประเมินครั้งแรก (๒ ขั้นตอน ) Stage ๑, ๒</li> <li>■ การตรวจติดตามผลในปีที่หนึ่ง และปีที่สอง (Surveillance)</li> <li>■ การตรวจประเมินใหม่ในปีที่สามก่อนใบรับรองหมดอายุ (Re-certification) รอบการรับรองสามปี นับจากวันตัดสินใจให้การรับรองหรือต่ออายุการรับรอง</li> <li>■ ต้องพิจารณาขนาด ความซับซ้อนของระบบ ผลิตภัณฑ์ กระบวนการขององค์กร</li> </ul> <p>๙.๑.๑.๓ กรณีที่ CB นำผลที่ลูกค้าได้รับการรับรองหรือได้รับการตรวจประเมินแล้ว มาประกอบการพิจารณา ต้องรวบรวมข้อมูลที่สามารถทวนสอบได้และเพียงพอ ในการตัดสินใจในการปรับเปลี่ยนโปรแกรมการตรวจประเมินและต้องบันทึกการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว</p> <p>๙.๑.๒ แผนการตรวจประเมิน</p> <p>๙.๑.๒.๑ CB ต้องจัดทำแผนของแต่ละการประเมินที่ระบุในโปรแกรมการประเมิน</p> <p>๙.๑.๒.๒ การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบข่าย และหลักเกณฑ์การประเมิน</p> |              |    |                            |



| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | C            | NC |                            |
| <p>๙.๑.๒.๒.๑ CB ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมิน</p> <p>CB ต้องหารือกับลูกค้าก่อนกำหนดและเปลี่ยนแปลง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอบข่ายและ</li> <li>- หลักเกณฑ์การประเมิน</li> </ul> <p>๙.๑.๒.๒.๒ วัตถุประสงค์ในการประเมิน</p> <p>CB ต้องอธิบายสิ่งที่ต้องบรรลุจากการประเมิน ต้องประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) หาความสอดคล้องของระบบ กับเกณฑ์การประเมิน</li> <li>b) ประเมินผลความสามารถของระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรของลูกค้าเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ และสัญญา</li> <li>c) ประเมินผลประสิทธิภาพของระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรของลูกค้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างต่อเนื่อง</li> <li>d) ระบุโอกาสในการปรับปรุง ตามที่สามารถนำไปปรับใช้ได้</li> </ol> <p>๙.๑.๒.๒.๓ ขอบข่ายการประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องอธิบายถึงขอบข่ายการประเมิน เช่น สถานที่ตั้ง หน่วยงาน กิจกรรมและกระบวนการขององค์กรที่จะประเมิน</li> <li>■ หากการรับรองครั้งแรกหรือรับรองใหม่ ประเมินมากกว่า ๑ การประเมิน เช่น ครอบคลุมที่ตั้งต่างกัน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอบข่ายการประเมินแต่ละครั้งอาจไม่ครอบคลุมขอบข่ายการรับรองทั้งหมด</li> <li>- แต่รวมการประเมินทั้งหมดแล้วต้องสอดคล้องกับขอบข่ายในเอกสารการรับรอง</li> </ul> </li> </ul> <p>หมายเหตุ ภาคผนวก F ระบุสิ่งที่สามารถพิจารณาเพิ่มเติมได้ในการจัดทำหรือปรับปรุงขอบข่ายการประเมิน</p> <p><u>ภาคผนวก F (Informative)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ สิ่งที่ต้องพิจารณาในการจัดทำโปรแกรม ขอบข่าย หรือแผนการตรวจ</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ขอบข่ายและความซับซ้อนของ MS ของลูกค้า</li> <li>b) ผลลัพธ์และกระบวนการ (รวมทั้ง บริการ)</li> <li>c) ขนาดขององค์กรลูกค้า</li> <li>d) พื้นที่ที่จะรับการตรวจ</li> <li>e) ภาษาที่ใช้ในองค์กรลูกค้า ทั้งพูดและเขียน</li> <li>f) ข้อกำหนดเฉพาะของ sector หรือ ระเบียบของ scheme</li> <li>g) ลูกค้า และข้อกำหนดและความคาดหวังของ Customer ขององค์กรลูกค้า</li> <li>h) จำนวนและช่วงเวลาทำงาน</li> <li>i) ระยะเวลาตรวจที่ต้องการสำหรับแต่ละกิจกรรม</li> <li>j) สิ่งที่ต้องพิจารณาในการจัดทำโปรแกรม ขอบข่าย หรือแผนการตรวจ</li> <li>k) ความสามารถของสมาชิกแต่ละคนในทีมผู้ตรวจ</li> </ol> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | C            | NC |                            |
| l) ความจำเป็นในการตรวจประเมิน Temporary sites<br>m) ผลการตรวจประเมิน Stage ๑ หรือผลการตรวจก่อนหน้านี้<br>n) ผลจากกิจกรรม surveillance อื่นๆ<br>o) ระดับประสิทธิผลของ MS ที่พบ<br>p) ความเหมาะสมในการสุ่มตัวอย่าง<br>q) ข้อร้องเรียนของ Customer<br>q) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับลูกค้าที่ CB ได้รับ<br>r) ประเภทการตรวจแบบ Combined, integrated หรือ joint audit<br>s) การเปลี่ยนแปลงในองค์กรลูกค้า ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือ MS ของลูกค้า<br>t) การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดในการรับรอง<br>u) การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดด้านกฎหมาย<br>v) การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดในการรับรองระบบงานของ AB<br>w) ความเสี่ยงและความซับซ้อน<br>x) ข้อมูลผลปฏิบัติงานขององค์กร เช่น ระดับ defect, Key Performance Indicator<br>y) ความสนใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>z) ข้อมูลที่ได้รับระหว่างการตรวจประเมินก่อนหน้านี้<br><br>๙.๑.๒.๒.๔ หลักเกณฑ์การประเมิน <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องใช้หลักเกณฑ์การประเมินอ้างอิงในการหาความสอดคล้อง</li> <li>■ ต้องประกอบด้วย               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการนั้นๆ</li> <li>- กระบวนการและระบบเอกสารของระบบที่ลูกค้าจัดทำ</li> </ul> </li> </ul><br>๙.๑.๒.๓ การจัดทำแผนการประเมิน<br>๙.๑.๒.๓.๑ แผนการประเมิน <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ต้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์และขอบข่ายการประเมิน</li> <li>■ ต้องรวมถึงหรืออ้างอิงถึงสิ่งต่อไปนี้               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) วัตถุประสงค์การประเมิน</li> <li>b) หลักเกณฑ์การประเมิน</li> <li>c) ขอบข่ายการประเมินรวมถึงการระบุ หน่วยงานตามองค์กร และตามหน้าที่ หรือกระบวนการที่จะประเมิน</li> <li>d) วันที่และสถานที่ประเมิน on-site และที่ทำงานชั่วคราวตามความเหมาะสม</li> <li>e) เวลาและระยะเวลาที่ประมาณการไว้ของกิจกรรมการประเมิน on-site</li> <li>f) บทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในทีมและคนที่ไปด้วย</li> </ul> </li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | C            | NC |                            |
| <p>หมายเหตุ ๑ ข้อมูลแผนการประเมินสามารถอยู่ในเอกสารมากกว่า ๑ ฉบับได้</p> <p>หมายเหตุ ๒ ภาคผนวก F ระบุสิ่งที่สามารถพิจารณาเพิ่มเติมได้การจัดทำหรือปรับปรุงแผนการประเมิน</p> <p>๙.๑.๓ การคัดเลือกและมอบหมายงานให้ทีมประเมิน</p> <p>๙.๑.๓.๑ ต้องมีกระบวนการแต่งตั้งทีมประเมินโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ถ้ามีผู้ประเมินเพียงคนเดียว ต้องมีความสามารถในการทำหน้าที่ของหัวหน้าทีมในการประเมินนั้น</li> </ul> <p>๙.๑.๓.๒ การกำหนดขนาดและองค์ประกอบของทีมประเมิน ต้องพิจารณาสิ่งต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) วัตถุประสงค์ ขอบข่าย หลักเกณฑ์ และระยะเวลาการประเมินที่เหมาะสมไว้</li> <li>b) ประเมินแบบ combined, integrated or joint</li> <li>c) ความสามารถโดยรวมของทีมประเมินที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์</li> <li>d) ข้อกำหนดการรับรอง รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ และสัญญา</li> <li>e) ภาษา และวัฒนธรรม</li> <li>f) สมาชิกของทีมประเมินเคยประเมินระบบของลูกค้ามาก่อนหรือไม่</li> </ol> <p>๙.๑.๓.๓ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นของผู้ประเมินและหัวหน้าผู้ประเมิน อาจเสริมโดยผู้เชี่ยวชาญและล่าม ซึ่งต้องทำงานภายใต้การกำกับของผู้ประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ เมื่อใช้ล่ามให้คัดเลือกคนที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการประเมิน</li> </ul> <p>หมายเหตุ การกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจะดำเนินการไป ตามความจำเป็นของทีมประเมินและขอบข่ายการประเมิน</p> <p>๙.๑.๓.๔ ผู้ประเมินฝึกหัดอาจร่วมในทีม แต่ต้องแต่งตั้งผู้ประเมินเป็น evaluator</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluator ต้องสามารถทำหน้าที่แทนและรับผิดชอบในกิจกรรม และสิ่งที่พบที่ผู้ประเมินฝึกหัดดำเนินการ</li> </ul> <p>๙.๑.๓.๕ หัวหน้าทีมประเมิน ต้องมอบหมายสมาชิกในทีมให้ประเมินกระบวนการ หน่วยงาน สถานที่ หรือกิจกรรมต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การมอบหมาย ดังกล่าว ต้องคำนึงถึง <ol style="list-style-type: none"> <li>- ความสามารถ</li> <li>- การใช้ทีมประเมินอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</li> <li>- บทบาทและความรับผิดชอบที่แตกต่างกันของผู้ประเมิน ผู้ประเมินฝึกหัด และผู้เชี่ยวชาญ</li> </ol> </li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | C            | NC |                            |
| <p>■ อาจเปลี่ยนแปลงการมอบหมายเมื่อประเมินไปแล้วได้</p> <p>๙.๑.๔ การกำหนดเวลาการประเมิน</p> <p>๙.๑.๔.๑ CB ต้องมีเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับการกำหนดเวลาของผู้ประเมินมีบันทึก พร้อมเหตุผลในการกำหนด โดยต้องพิจารณา สิ่งต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ข้อกำหนดมาตรฐานการจัดการที่เกี่ยวข้อง</li> <li>b) ขนาดและความซับซ้อน</li> <li>c) เทคโนโลยีและข้อบังคับ</li> <li>d) กิจกรรมการจ้างเหมาช่วงซึ่งอยู่ในขอบข่ายการรับรอง</li> <li>e) ผลการประเมินครั้งก่อน</li> <li>f) จำนวน site และ multi-site</li> <li>g) ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือกิจกรรมขององค์กร</li> <li>h) กรณีที่เป็นการตรวจประเมินแบบ combined joint หรือ integrated audit</li> </ul> <p>๙.๑.๔.๒ ต้องไม่นับรวมเวลาที่สมาชิกในทีมที่ไม่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ประเมิน เช่น ผู้เชี่ยวชาญ ล่าม ผู้สังเกตการณ์ ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด เป็นต้น หมายเหตุ การใช้ล่ามสามารถเพิ่มระยะเวลาในการประเมินได้</p> <p>๙.๑.๕ การสุ่มตัวอย่าง Multi-site</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ต้องกำหนดโปรแกรมการสุ่มตัวอย่าง</li> <li>■ เหตุผล (Rationale) ของแผนการสุ่มตัวอย่างสำหรับลูกค้าแต่ละราย ต้องจัดทำเป็นเอกสาร</li> </ul> <p>๙.๑.๖ ต้องกำหนดและแจ้งลูกค้าทราบถึงงานของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน และต้องกำหนดให้กลุ่มผู้ตรวจประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ตรวจสอบและทวนสอบโครงสร้าง นโยบาย กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน บันทึก และเอกสารลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการ</li> <li>b) พิจารณาว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับขอบข่ายการรับรอง</li> <li>c) พิจารณาว่ามีการจัดทำกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานนำไปปฏิบัติ และรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการจัดการของลูกค้า</li> <li>d) สืบสารลูกค้าถึงความไม่สอดคล้อง (Inconsistencies) ระหว่างนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลลัพธ์ (Results) ของลูกค้า</li> <li>e)</li> </ul> <p>๙.๑.๗ CB ต้องแจ้งชื่อสมาชิกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินให้ลูกค้าทราบ รวมทั้ง Background (ถ้ามีการร้องขอ) ล่วงหน้าอย่างเพียงพอในการ (เช่น ๓ วัน)</p> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | C            | NC |                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ให้ลูกค้าคัดค้าน</li> <li>▪ จัดกลุ่มผู้ตรวจประเมินใหม่</li> </ul> <p>๙.๑.๘ CB ต้องแจ้งแผนการตรวจประเมินและตกลงกับลูกค้าถึงวันตรวจประเมินล่วงหน้า</p> <p>๙.๑.๙ การตรวจประเมิน ณ สถานที่ประกอบการ</p> <p>๙.๑.๙.๑ CB ต้องมีกระบวนการ ตรวจประเมิน ณ สถานที่ประกอบการ (On-site audit)</p> <p>หมายเหตุ - “On-site” อาจรวมถึง การตรวจประเมินทางไกลได้ IAF MD ๔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กระบวนการนี้ต้องประกอบ ด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเปิดประชุมเมื่อเริ่มประเมินและ</li> <li>- การประชุมปิด เมื่อสรุปการประเมิน</li> </ul> </li> </ul> <p>๙.๑.๙.๒ การดำเนินการเปิดประชุม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ต้องจัดประชุมเปิดอย่างเป็นทางการกับฝ่ายบริหารของลูกค้าและผู้รับผิดชอบในหน่วยงานหรือกระบวนการที่ประเมิน</li> <li>▪ ต้องบันทึกผู้เข้าประชุม</li> </ul> <p>๙.๑.๙.๒ การดำเนินการเปิดประชุม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ วัตถุประสงค์ของการเปิดประชุม ปกติทำโดยหัวหน้าทีม เพื่ออธิบายวิธีการสั้นๆ</li> <li>▪ การเปิดประชุม ต้องประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>a) แนะนำผู้เข้าร่วมประชุมและบทบาทคร่าวๆ</li> <li>b) ยืนยันขอบข่ายการรับรอง</li> <li>c) ยืนยันแผนการประเมิน การเปลี่ยนแปลงต่างๆ การเตรียมการณกับลูกค้า</li> <li>d) ยืนยันช่องทางสื่อสารที่เป็นทางการ</li> <li>e) ยืนยันทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>f) ยืนยันเรื่องการรักษาความลับ</li> <li>g) ยืนยันเรื่องความปลอดภัย ภาวะฉุกเฉินและการรักษาความปลอดภัยของทีม</li> <li>h) ยืนยันบทบาทและชื่อผู้นำทาง และผู้สังเกตการณ์</li> <li>i) วิธีการรายงาน และการจำแนกสิ่งที่พบจากการประเมิน</li> <li>j) เงื่อนไขในการยุติการประเมิน</li> <li>k) ยืนยันว่าทีมประเมินเป็นตัวแทนของ CB และควบคุมตามแผนการประเมิน</li> <li>l) ยืนยันสถานะของสิ่งที่พบจากครั้งก่อน (ถ้ามี)</li> <li>m) วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานประเมิน โดยบนพื้นฐานการสุ่มตัวอย่าง</li> <li>n) ยืนยันภาษาที่ใช้ในการประเมิน</li> <li>o) ยืนยันการแจ้งลูกค้าทราบความคืบหน้าของการประเมินและข้อกังวล</li> </ol> </li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | C            | NC |                            |
| <p>p) เปิดโอกาสให้ลูกค้าถาม</p> <p>๙.๑.๙.๓ การสื่อสารระหว่างการประเมิน</p> <p>๙.๑.๙.๓.๑ การประเมินต้องประเมินความคืบหน้าและแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นระยะๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ หัวหน้าทีมประเมิน ต้องมอบหมายงานใหม่ ตามความจำเป็นและสื่อสารถึงความคืบหน้ากับลูกค้าเป็นระยะๆ</li> </ul> <p>๙.๑.๙.๓.๒ หากมีกรณีดังต่อไปนี้ หัวหน้าทีมประเมิน ต้องรายงานลูกค้าและดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีหลักฐานบ่งชี้ว่าไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์การประเมิน</li> <li>- มีสิ่งบ่งบอกถึงความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ เช่น ความปลอดภัย เป็นต้น</li> <li>- ยืนยันแผนการตรวจประเมินอีกครั้งหรือปรับแผน หรือ</li> <li>- เปลี่ยนวัตถุประสงค์หรือขอบข่ายการประเมิน หรือ</li> <li>- ยุติการประเมิน</li> <li>■ หัวหน้าทีมประเมิน ต้องรายงาน CB ถึงผลลัพธ์ของการดำเนินการ</li> </ul> <p>๙.๑.๙.๓.๓ หัวหน้าทีมประเมิน ต้องทบทวนร่วมกับลูกค้า ถึงความจำเป็นในการปรับ เปลี่ยนขอบข่ายการประเมิน และต้องรายงานให้ CB ทราบ</p> <p>๙.๑.๙.๔ สังเกตการณ์และผู้นำทาง</p> <p>๙.๑.๙.๔.๑ ผู้สังเกตการณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การมีผู้สังเกตการณ์และเหตุผลที่ต้องมี ต้องได้รับความเห็นชอบจาก CB และลูกค้าก่อนประเมิน</li> <li>■ คณะประเมินต้องมั่นใจว่าผู้สังเกตการณ์ไม่มีอิทธิพลหรือรบกวนกระบวนการหรือผลการประเมิน</li> </ul> <p>หมายเหตุ ผู้สังเกตการณ์สามารถเป็นคนจากลูกค้า ที่ปรึกษา AB หน่วยงานเจ้าของกฎหมาย หรือบุคคลอื่นๆ</p> <p>๙.๑.๙.๔.๒ ผู้นำทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ผู้ประเมินแต่ละคน ต้องไปกับผู้นำทาง เว้นแต่หัวหน้าทีมประเมิน และลูกค้าเห็นชอบ</li> <li>■ ผู้นำทางได้รับมอบหมายให้อำนวยความสะดวกแก่ทีมประเมินในการประเมิน</li> <li>■ CB ต้อง มั่นใจว่าผู้นำทางไม่มีอิทธิพลหรือรบกวนกระบวนการหรือผลการประเมิน</li> </ul> <p>หมายเหตุ หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้นำทาง รวมถึง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ติดต่อและกำหนดเวลาเพื่อสัมภาษณ์</li> <li>นัดหมายการเข้าเยี่ยมชมต่างๆ ขององค์กร</li> <li>ทำให้มั่นใจว่า ทีมประเมินทราบและถือปฏิบัติตามกฎ/ ขั้นตอนความปลอดภัย</li> <li>เป็นพยานการประเมินในนามของลูกค้า</li> </ol> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | C            | NC |                            |
| <p>e) ให้อข้อมูลหรือความกระจ่างตามที่ผู้ประเมินร้องขอ</p> <p>๙.๑.๙.๕ การรวบรวมและทวนสอบข้อมูล</p> <p>๙.๑.๙.๕.๑ ระหว่างประเมิน ต้องรวบรวมและทวนสอบข้อมูล ดังต่อไปนี้ โดย การสุ่มตัวอย่างอย่างเหมาะสม และทวนสอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วัตถุประสงค์ ขอบข่าย และหลักเกณฑ์การประเมิน</li> <li>- ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน กิจกรรมและกระบวนการ</li> </ul> <p>๙.๑.๙.๕.๒ วิธีการรวบรวมข้อมูล ต้องประกอบ ด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) สัมภาษณ์</li> <li>b) สังเกตการณ์กระบวนการและกิจกรรมต่างๆ</li> <li>c) ทบทวนเอกสารและบันทึก</li> </ul> <p>๙.๑.๙.๖ การชี้แจงและบันทึกสิ่งที่พบจากการประเมิน</p> <p>๙.๑.๙.๖.๑ บันทึกและรายงานสิ่งที่พบซึ่งสรุปถึงความสอดคล้องและ รายละเอียดของความไม่สอดคล้องและหลักฐานสนับสนุน เพื่อการตัดสินใจ การรับรองหรือคงไว้</p> <p>๙.๑.๙.๖.๒ อาจบันทึกและระบุโอกาสในการปรับปรุง (ถ้าข้อกำหนดไม่ได้ ห้ามไว้) และสิ่งที่พบเป็นข้อบกพร่องตามข้อ ๙.๑.๑๕ b), c) ต้องไม่บันทึก เป็นโอกาสในการปรับปรุง</p> <p>๙.๑.๙.๖.๓ ต้องบันทึกสิ่งที่พบที่เป็นข้อบกพร่องเทียบกับข้อกำหนดเฉพาะ ของหลักเกณฑ์ซึ่งประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อความข้อบกพร่องที่ชัดเจน</li> <li>- รายละเอียดหลักฐานที่ทำให้เป็นข้อบกพร่อง</li> <li>- มั่นใจว่าหลักฐานถูกต้อง</li> <li>- ลูก้าเข้าใจข้อบกพร่อง</li> </ul> <p>■ ผู้ประเมินต้องไม่เสนอแนะถึงสาเหตุหรือแนวทางการแก้ไข ข้อบกพร่อง</p> <p>หมายเหตุ ข้อบกพร่องตามข้อ ๙.๑.๑๕ (b) จำแนกเป็นข้อบกพร่องสำคัญ ข้อบกพร่องตามข้อ ๙.๑.๑๕ (c) จำแนกเป็นข้อบกพร่องย่อย</p> <p>๙.๑.๙.๖.๔ หัวหน้าทีมประเมิน ต้องพยายามแก้ไขความคิดเห็นที่แตกต่าง ระหว่างทีมประเมินและลูก้าเกี่ยวกับหลักฐานหรือสิ่งที่พบ และบันทึก ประเด็นที่ยังตกลงกันไม่ได้</p> <p>๙.๑.๙.๗ การเตรียมสรุปผลการประเมิน</p> <p>ก่อนประชุมปิด ทีมประเมินต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ทบทวนสิ่งที่พบ และข้อมูลอื่นๆได้ เทียบกับวัตถุประสงค์การประเมิน</li> <li>b) ตกลงกันในข้อสรุปการประเมิน</li> <li>c) ระบุการประเมินเพื่อติดตามที่จำเป็น</li> <li>d) ยืนยันความเหมาะสมของโปรแกรม หรือชี้แจงการเปลี่ยนแปลงที่ ต้องการ</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | C            | NC |                            |
| <p>๙.๑.๙.๘ การประชุมปิด</p> <p>๙.๑.๙.๘.๑ ต้องจัดประชุมปิดอย่างเป็นทางการกับฝ่ายบริหารของลูกค้า รวมทั้งผู้รับผิดชอบในหน่วยงานหรือกระบวนการที่ประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ต้องบันทึกผู้เข้าร่วมประชุม</li> <li>■ วัตถุประสงค์ของการประชุมปิด (ปกติทำโดยหัวหน้าทีม) เพื่อนำเสนอผลการประเมิน รวมถึงข้อเสนอนะเกี่ยวกับการให้การรับรอง</li> <li>■ ต้องรายงานข้อบกพร่องให้เป็นที่เข้าใจ</li> <li>■ ต้องตกลงกันถึงกรอบเวลาในการตอบข้อบกพร่อง</li> </ul> <p>๙.๑.๙.๘.๒ การประชุมปิด ต้องประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) แจ้งลูกค้าว่าหลักฐานที่ได้เป็นการสุ่มตัวอย่าง</li> <li>b) วิธีและกรอบเวลาในการจัดทำรายงาน และการจำแนกสิ่งที่พบ</li> <li>c) กระบวนการของ CB ในการดำเนินการกับข้อบกพร่องและผลที่ตามมาของสถานะการรับรองของลูกค้า</li> <li>d) กรอบเวลาเสนอแนวทางการแก้ไขและมาตรการแก้ไขข้อบกพร่อง</li> <li>e) กิจกรรมหลังการประเมินของ CB</li> <li>f) ข้อมูลกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์</li> </ol> <p>๙.๑.๙.๘.๓ ลูกค้าต้องมีโอกาสถามคำถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ต้อง นำความคิดเห็นที่ต่างกันระหว่างทีมประเมินกับลูกค้า เกี่ยวกับสิ่งที่พบหรือข้อสรุปมาพูดคุยและแก้ไข (ถ้าเป็นไปได้)</li> <li>■ ต้องบันทึกความคิดเห็นที่ยังตกลงกันไม่ได้ และส่งต่อให้ CB</li> </ul> <p>๙.๑.๑๐ รายงานการประเมิน</p> <p>๙.๑.๑๐.๑ CB ต้องจัดทำรายงานการตรวจประเมินแต่ละครั้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ อาจารย์ OFIs แต่ต้องไม่แนะนำการแก้ปัญหา</li> <li>■ CB เป็นเจ้าของรายงาน</li> </ul> <p>๙.๑.๑๐.๒ หัวหน้าทีมประเมินต้องทำให้มั่นใจว่ามีการจัดทำรายงานการประเมิน และรับผิดชอบต่อเนื้อหาของรายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ต้องบันทึกรายงานการประเมินที่ถูกต้อง กระชับ และชัดเจน เพื่อให้สามารถตัดสินใจการรับรองได้</li> </ul> <p>๙.๑.๑๐.๒ รายงานการประเมินต้องประกอบด้วยหรืออ้างอิงถึงสิ่งต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ชื่อ CB</li> <li>b) ชื่อและที่อยู่ลูกค้าและผู้แทนฝ่ายบริหารของลูกค้า</li> <li>c) ประเภทการประเมิน เช่น ครั้งแรก ตรวจติดตามผล หรือการประเมินใหม่</li> <li>d) หลักเกณฑ์การประเมิน</li> </ol> |              |    |                            |



| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | C            | NC |                            |
| <p>e) วัตถุประสงค์การประเมิน</p> <p>f) ขอบข่ายการประเมิน โดยเฉพาะชื่อหน่วยงาน หรือกระบวนการที่ประเมินและเวลาที่ประเมิน</p> <p>g) ชื่อหัวหน้าที่ประเมิน สมาชิกในทีมและอื่นๆ ที่ไปกับทีม</p> <p>h) วันที่และสถานที่ประเมิน</p> <p>i) สิ่งที่พบ หลักฐานและข้อสรุปความสอดคล้องกับข้อกำหนดตามประเภทการประเมิน</p> <p>j) ประเด็นที่ยังตกลงกันไม่ได้ (ถ้ามี)</p> <p>๙.๑.๑๑ การวิเคราะห์สาเหตุของข้อบกพร่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องกำหนดให้ลูกคำวิเคราะห์สาเหตุและเสนอการแก้ไข (Correction) และดำเนินการการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective action) เพื่อกำจัด ข้อบกพร่องที่พบภายในเวลาที่กำหนด <u>ต้องกำหนด</u></li> </ul> <p>๙.๑.๑๒ ประสิทธิภาพของการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องทบทวนการแก้ไข สาเหตุ และมาตรการแก้ไขว่ายอมรับได้หรือไม่</li> <li>ทวนสอบประสิทธิภาพการแก้ไขและมาตรการแก้ไข</li> <li>บันทึกหลักฐานสนับสนุนการแก้ไขข้อบกพร่อง</li> <li>แจ้งผลการทบทวนและทวนสอบแก่ลูกคำ</li> </ul> <p>หมายเหตุ การทวนสอบ สามารถทำได้โดยทบทวนเอกสาร</p> <p>๙.๑.๑๓ CB ต้องแจ้งลูกคำว่าหากจำเป็นต้องทวนสอบประสิทธิภาพของการแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การตรวจประเมินเพิ่มเติมแบบเต็มรูปแบบ</li> <li>การประเมินเพิ่มเติมบางส่วน</li> <li><u>การยืนยันหลักฐานที่เป็นเอกสารในการตรวจติดตามผลครั้งต่อไป</u></li> </ul> <p>๙.๑.๑๔ CB ต้องทำให้มั่นใจว่าบุคคลหรือคณะกรรมการที่ตัดสินใจให้การรับรองหรือการรับรองใหม่เป็นคนละคนกับผู้ดำเนินการตรวจประเมิน</p> <p>๙.๑.๑๕ CB ต้องยืนยันสิ่งเหล่านี้ ก่อนการตัดสินใจให้การรับรอง</p> <p>a) ข้อมูลจากกลุ่มผู้ตรวจประเมินเพียงพอตามข้อกำหนดการรับรองและขอบข่ายการรับรอง</p> <p>b) ได้ทบทวน ยอมรับ และทวนสอบประสิทธิภาพของการแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความล้มเหลวในการเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน หรือ</li> <li>- ข้อสงสัยที่มีนัยสำคัญต่อระบบการจัดการของลูกคำในการบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ</li> </ul> <p>c) ได้ทบทวนและยอมรับแนวทางการแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขของข้อบกพร่องอื่นๆ</p> <p>๙.๒ การตรวจประเมินและการรับรองครั้งแรก</p> <p>๙.๒.๑ การยื่นคำขอ</p> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | C            | NC |                            |
| <p>CB ต้องกำหนดให้ผู้แทนที่มีอำนาจหน้าที่ของผู้ยื่นคำขอให้ข้อมูลที่เป็น</p> <p>a) ขอบข่ายการรับรองที่ต้องการ</p> <p>b) ลักษณะทั่วไปขององค์กร รวมถึงชื่อ ที่อยู่ของสถานที่ตั้ง ลักษณะปัญหาที่มีนัยสำคัญของกระบวนการและการดำเนินงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>c) ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสาขาการรับรอง กิจกรรม ทรัพยากรบุคคลและเทคนิค หน้าที่งานและความสัมพันธ์ในองค์กร</p> <p>d) ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการที่ Outsource</p> <p>e) มาตรฐานหรือข้อกำหนดการรับรอง</p> <p>f) ข้อมูลการใช้บริการที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการ</p> <p>๙.๒.๒ การทบทวนคำขอ</p> <p>๙.๒.๒.๑ CB ต้องทบทวนคำขอและข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่า</p> <p>a) ข้อมูลของผู้ยื่นคำขอและระบบการจัดการเพียงพอที่จะดำเนินการตรวจประเมิน</p> <p>b) ข้อกำหนดการรับรองกำหนดชัดเจนและเป็นเอกสาร และจัดให้ผู้ยื่นคำขอ</p> <p>c) ประเด็นที่มีความเข้าใจต่างกัน ได้รับการแก้ไขและความเข้าใจตรงกัน</p> <p>d) CB มีความรู้ความสามารถและมีขีดความสามารถในการให้การรับรองนั้นๆ</p> <p>e) ได้พิจารณาถึงขอบข่ายการรับรอง ที่ตั้ง เวลาที่ใช้ในการตรวจประเมิน ภาษา สภาพความปลอดภัย ความเสี่ยงต่อความเป็นกลาง</p> <p>f) มีการเก็บบันทึกการพิจารณาตัดสินใจรับตรวจประเมินลูกค้า</p> <p>๙.๒.๒.๒ หลังการทบทวนคำขอ CB ต้องรับหรือปฏิเสธคำขอรับรอง หากปฏิเสธต้อง ระบุเป็นเอกสารถึงเหตุผลและแจ้งลูกค้าทราบ หมายเหตุ หากปฏิเสธ CB ควรระวังในการปฏิเสธไม่ขัดกับหลักการที่กำหนดไว้</p> <p>๙.๒.๒.๓ แต่งตั้งกลุ่มผู้ตรวจประเมินที่มีความรู้ความสามารถที่จำเป็น</p> <p>๙.๒.๒.๔ แต่งตั้งผู้ตัดสินการรับรองที่มีความรู้ความสามารถที่จำเป็น</p> <p>๙.๒.๓ การตรวจประเมินเพื่อการรับรองครั้งแรก ต้องดำเนินการ ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ ๑ และขั้นตอนที่ ๒</p> <p>๙.๒.๓.๑ การตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๑</p> <p>๙.๒.๓.๑.๑ การตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๑ เพื่อ</p> <p>a) ประเมินระบบเอกสาร MS ของลูกค้า</p> <p>b) ประเมินสถานที่และสภาพเฉพาะของสถานประกอบการ และพิจารณา ร่วมกับบุคลากรของลูกค้าเพื่อพิจารณาความพร้อมในการตรวจประเมิน ขั้นตอนที่ ๒</p> <p>c) ทบทวนสถานะและความเข้าใจในข้อกำหนดของมาตรฐาน โดยเฉพาะ การชี้แจง Key performance หรือ Significant aspects, process, objectives และการดำเนินการระบบการจัดการ</p> <p>d) รวบรวมข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับขอบข่ายของ MS กระบวนการและที่ตั้ง</p> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | C            | NC |                            |
| <p>และความเป็นไปตามและลักษณะปัญหาด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>e) ทบทวนการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๒ และตกลงกับลูกค้าในรายละเอียดการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๒</p> <p>f) มุ่งเน้นการวางแผนการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๒ โดยทำความเข้าใจระบบการจัดการของลูกค้า รวมทั้งการดำเนินงานที่อาจมี Significant aspects</p> <p>g) ประเมินว่ามีการวางแผนและดำเนินการตรวจประเมินภายในและการทบทวนของฝ่ายบริหาร และมีความพร้อมสำหรับการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๒ หรือไม่</p> <p><b><u>แนะนำว่าอย่างน้อยการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๑ ควรทำที่สถานประกอบการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น</u></b></p> <p>๙.๒.๓.๑.๒ ต้องจัดทำสิ่งที่ตรวจพบในการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๑ เป็นเอกสารและแจ้งลูกค้า รวมถึงการระบุประเด็นที่อาจเป็นข้อบกพร่องในการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๒</p> <p>๙.๒.๓.๑.๓ การกำหนดช่วงเวลาระหว่างการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๑ กับขั้นตอนที่ ๒ ต้องพิจารณาความจำเป็นของลูกค้าในการแก้ไขประเด็นที่ระบุในการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๑</p> <p>๙.๒.๓.๒ การตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ เพื่อประเมินการนำ MS ไปปฏิบัติ รวมถึงประสิทธิผลของ MS</li> <li>■ ต้องดำเนินการ ณ สถานประกอบการของลูกค้า</li> </ul> <p>การตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๒ อย่างน้อยต้องรวมถึง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ข้อมูลและหลักฐานของการเป็นไปตามข้อกำหนดทั้งหมดของ MS หรือเอกสารมาตรฐานอื่น</li> <li>b) การเฝ้าระวัง การวัด การรายงานและการทบทวนผลการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก</li> <li>c) MS ของลูกค้าและผลการดำเนินงานตามกฎหมาย</li> <li>d) การควบคุมการดำเนินการของกระบวนการของลูกค้า</li> <li>e) การตรวจประเมินภายในและการทบทวนของฝ่ายบริหาร</li> <li>f) ความรับผิดชอบด้านการบริหารนโยบายของลูกค้า</li> <li>g) การเชื่อมโยงระหว่างข้อกำหนดมาตรฐาน นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายเชิงสมรรถนะ ข้อกำหนดกฎหมาย ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถของบุคลากร การดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อมูลเชิงสมรรถนะ และสิ่งที่ตรวจพบและสรุปการตรวจประเมินภายใน</li> </ol> <p>๙.๒.๔ ผลสรุปการตรวจประเมินเพื่อการรับรองครั้งแรก กลุ่มผู้ตรวจประเมินต้องวิเคราะห์ข้อมูลและหลักฐานการตรวจประเมินที่รวบรวมจากการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๑ และขั้นตอนที่ ๒ เพื่อทบทวนสิ่งที่ตรวจพบจากการตรวจประเมิน และตกลงกันในสรุปผลการตรวจประเมิน</p> <p>๙.๒.๕ ข้อมูลสำหรับการให้การรับรองครั้งแรก</p> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | C            | NC |                            |
| <p>๙.๒.๕.๑ ข้อมูลที่กลุ่มผู้ตรวจประเมินส่งให้ CB เพื่อการตัดสินใจการรับรอง ต้องรวมถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) รายงานการตรวจประเมิน (ขั้นตอนที่ ๑ และ ๒)</li> <li>b) ข้อคิดเห็นต่อ NC การแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (ถ้ามี)</li> <li>c) ยืนยันข้อมูลที่ CB ใช้ในการทบทวนคำขอ</li> <li>d) ข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ตรวจประเมินในการพิจารณาให้การรับรอง รวมทั้งเงื่อนไข หรือข้อสังเกต</li> </ul> <p>๙.๒.๕.๒ CB ต้องตัดสินใจการรับรองบนพื้นฐานของการประเมิน สิ่งที่ตรวจพบ (findings) สรุป และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ข้อมูลสาธารณะ</li> <li>■ ข้อคิดเห็นของลูกค้าต่อรายงานการตรวจประเมิน</li> </ul> <p>๙.๓ กิจกรรมการตรวจติดตามผล</p> <p>๙.๓.๑ ทัวไป</p> <p>๙.๓.๑.๑ CB ต้องดำเนินกิจกรรมการตรวจติดตามผลเพื่อให้มีการเฝ้าระวังพื้นที่ที่เป็นตัวแทนและงานต่างๆ ที่เป็นตัวแทนภายใต้ขอบข่ายของ MS อย่างสม่ำเสมอ และพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ</p> <p>๙.๓.๑.๒</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ กิจกรรมการตรวจติดตามผลต้องรวมถึงการตรวจประเมิน MS ของลูกค้า ณ สถานประกอบการ</li> <li>■ กิจกรรมการตรวจติดตามผลอื่นๆ อาจรวมถึง <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับการรับรอง</li> <li>- การทบทวนข้อมูลของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ (เอกสาร, Website)</li> <li>- การร้องขอเอกสารหรือบันทึกจากลูกค้า</li> <li>- วิธีการอื่นๆ ในการเฝ้าระวังสมรรถนะของลูกค้าที่ได้รับการรับรอง</li> </ul> </li> </ul> <p>๙.๓.๒ การตรวจติดตามผล</p> <p>๙.๓.๒.๑ การตรวจติดตามผลเป็นการตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการ แต่ ไม่จำเป็นต้องตรวจประเมินเต็มระบบ และต้องวางแผนร่วมกับกิจกรรมการตรวจติดตามผลอื่น เพื่อให้ CB ยังคงรักษาความเชื่อมั่นว่าระบบการจัดการที่ได้รับการรับรองระหว่างการตรวจประเมินใหม่ยังคงเป็นไปตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๙.๓.๒.๑ โปรแกรมการตรวจติดตามผลอย่างน้อยต้องรวมถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การตรวจประเมินภายใน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร</li> <li>• การทวนสอบการดำเนินแก้ไข NC ที่พบจากการตรวจประเมินครั้งก่อน</li> <li>• การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | C            | NC |                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ประสิทธิผลของระบบการจัดการในการบรรลุวัตถุประสงค์</li> <li>ความก้าวหน้าของกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง</li> <li>ความต่อเนื่องของการควบคุมการดำเนินงาน</li> <li>การทบทวนการเปลี่ยนแปลงใดๆ</li> <li>การใช้เครื่องมือและ/หรือการอ้างอิงถึงการรับรอง</li> </ul> <p>๙.๓.๒.๒ ต้องตรวจติดตามผลอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยการตรวจติดตามผลครั้งแรกต้องไม่เกิน ๑๒ เดือนนับจากวันสุดท้ายที่ตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๒</p> <p>๙.๓.๓ การคงไว้ซึ่งการรับรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องคงไว้ซึ่งการรับรองโดยอยู่บนพื้นฐานการแสดงว่าลูกค้าเป็นไปตามข้อกำหนดของ MS อย่างต่อเนื่อง</li> <li>CB อาจคงไว้ซึ่งการรับรองโดยไม่ต้องมีการทบทวนอย่างเป็นอิสระอีกครั้ง หากหัวหน้ากลุ่มผู้ตรวจประเมิน (Lead Auditor : LA) สรุปผลการตรวจประเมินว่าเป็นที่น่าพอใจ</li> </ul> <p>a) กรณีที่มี NC หรือสถานการณ์ใดๆ ที่อาจนำไปสู่การพักใช้ หรือการเพิกถอนการรับรอง CB ต้องมีระบบให้ LA รายงาน CB ถึงความจำเป็นในการทบทวนโดยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและเป็นอิสระ เพื่อพิจารณาว่าจะยังคงไว้ซึ่งการรับรองหรือไม่</p> <p>b) บุคลากรของ CB ที่มีความรู้ความสามารถเฝ้าระวังกิจกรรมการตรวจติดตามผล รวมทั้งการเฝ้าระวังการรายงานจากผู้ตรวจประเมิน เพื่อยืนยันว่ากิจกรรมการรับรองดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๙.๔ การรับรองใหม่</p> <p>๙.๔.๑ การวางแผนการตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่</p> <p>๙.๔.๑.๑ ต้องวางแผนและดำเนินการตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่เพื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนดของ MS อย่างต่อเนื่อง</li> <li>ยืนยันว่าระบบการจัดการทั้งหมดยังคงสอดคล้องและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และยังคงอยู่ในขอบข่ายการรับรองอย่างต่อเนื่อง</li> </ul> <p>๙.๔.๑.๒ การตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่ต้องพิจารณาผลการดำเนินงานของ MS ในรอบการรับรองที่ผ่านมา รวมทั้งการทบทวนรายงานการตรวจติดตามผลครั้งก่อน</p> <p>๙.๔.๑.๓ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญของ MS ลูกค้าหรืออื่นๆ การตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่อาจจำเป็นต้องมีการตรวจประเมินขั้นตอนที่ ๑</p> <p>๙.๔.๑.๔ กรณี Multi-Site หรือการรับรองหลาย MS การวางแผนการตรวจประเมินต้องมั่นใจว่าการตรวจประเมิน ณ สถานที่ประกอบกิจการมีความครอบคลุมเพียงพอ เพื่อความเชื่อมั่นในการรับรอง</p> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | C            | NC |                            |
| <p>๙.๔.๒ การตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่</p> <p>๙.๔.๒.๑ ต้องตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการ โดยพิจารณา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ประสิทธิภาพของ MS ในภาพรวมการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกทั้งหมดและความเกี่ยวข้องกับขอบข่ายการรับรอง</li> <li>• ความมุ่งมั่นในการรักษาประสิทธิภาพและการปรับปรุง MS เพื่อให้ผลการดำเนินงานโดยรวมให้ดีขึ้น</li> <li>• การดำเนินงานของ MS ที่ได้รับการรับรองสนับสนุนให้บรรลุถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่</li> </ul> <p>๙.๔.๒.๒ CB ต้องกำหนดเวลาสำหรับการแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจประเมินเพื่อการรับรองใหม่ ก่อนที่การรับรองจะหมดอายุ</p> <p>๙.๔.๓ ข้อมูลสำหรับการให้การรับรองใหม่ การตัดสินใจเพื่อต่ออายุการรับรองต้องพิจารณา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลการตรวจประเมินใหม่</li> <li>• ผลการทบทวนระบบในช่วงเวลาของการรับรอง</li> <li>• ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้ให้การรับรอง</li> </ul> <p>๙.๕ การตรวจประเมินพิเศษ</p> <p>๙.๕.๑ การขยายขอบข่าย</p> <p>CB ต้องทบทวนคำขอขยายขอบข่ายการรับรองและกำหนดว่าจำเป็นต้องมีการตรวจประเมินเพิ่มเติมเพื่อตัดสินใจว่าจะให้การขยายขอบข่ายหรือไม่ ซึ่งอาจดำเนินการร่วมกับการตรวจติดตามผล</p> <p>๙.๕.๒ การตรวจประเมินแบบ Short-notice</p> <p>CB อาจจำเป็นต้องตรวจประเมินโดยแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในระยะเวลาสั้นๆ เพื่อสืบสวนข้อร้องเรียน ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลง หรือติดตามลูกค้าที่ถูกพักใช้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ต้องแจ้งลูกค้าล่วงหน้าถึงกรณีที่จะมีการตรวจประเมินแบบ Short-notice และ</li> <li>CB ต้องระวังในการมอบหมายกลุ่มผู้ตรวจประเมิน เพราะลูกค้าไม่มีโอกาสคัดค้าน</li> </ol> <p>๙.๖ การพักใช้ การเพิกถอน หรือการลดขอบข่ายการรับรอง</p> <p>๙.๖.๑ CB ต้องมีนโยบาย และขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นเอกสารในการพักใช้ การเพิกถอน หรือการลดขอบข่ายการรับรอง และต้องกำหนดการดำเนินการต่อ</p> <p>๙.๖.๒ CB ต้องพักใช้การรับรองเมื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบบการจัดการที่ได้รับการรับรองของลูกค้าไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่องหรือร้ายแรง</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | C            | NC |                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่ยินยอมให้ตรวจติดตามผล หรือตรวจประเมินใหม่ตามความถี่ที่กำหนด</li> <li>• ลูกค้ำที่ได้รับการรับรองสมัครใจที่จะพักใช้เอง</li> </ul> <p>๙.๖.๓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ เมื่อถูกพักใช้ การรับรอง MS ของลูกค้ำไม่มีผลบังคับใช้ชั่วคราว</li> <li>■ CB ต้องมี Enforceable arrangement กับลูกค้ำเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ำต้องไม่ประสาสัมพันธ์การรับรองของตนอีกต่อไป</li> <li>■ CB ต้องเผยแพร่ต่อสาธารณะถึงสถานการณ์พักใช้การรับรอง และดำเนินการวัดตามความเหมาะสม</li> </ul> <p>๙.๖.๔ ถ้าไม่สามารถแก้ไขประเด็นที่ทำให้ถูกพักใช้ตามเวลาที่ CB กำหนด ต้องเพิกถอนหรือลดขอบข่ายการรับรอง</p> <p>หมายเหตุ การพักใช้ไม่ควรเกิน ๖ เดือน</p> <p>๙.๖.๕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องลดขอบข่ายการรับรองในส่วนที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างร้ายแรงหรือต่อเนื่อง</li> <li>■ การลดขอบข่ายต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานที่ใช้ในการรับรอง</li> </ul> <p>๙.๖.๖ CB ต้องมี Enforceable arrangements กับลูกค้ำเกี่ยวกับเงื่อนไขในการเพิกถอน เพื่อให้มั่นใจว่าหากถูกเพิกถอนการรับรอง ลูกค้ำต้องหยุดการโฆษณาใดๆ ที่อ้างถึงสถานการณ์ได้รับการรับรอง</p> <p>๙.๖.๗ หากมีการร้องขอ CB ต้องระบุสถานะการรับรองของ MS ของลูกค้ำที่ถูกพักใช้ เพิกถอน หรือลดขอบข่ายให้ถูกต้อง</p> <p>๙.๗ การอุทธรณ์</p> <p>๙.๗.๑ CB ต้องมีกระบวนการที่เป็นเอกสารในการรับ ประเมิน และตัดสินการอุทธรณ์</p> <p>๙.๗.๒ ต้องเผยแพร่ต่อสาธารณะถึงกระบวนการจัดการกับการอุทธรณ์</p> <p>๙.๗.๓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องรับผิดชอบในการตัดสินใจในทุกระดับของกระบวนการจัดการกับการอุทธรณ์</li> <li>■ ต้องมั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการกับการอุทธรณ์ ต้องไม่ใช่ผู้ที่ตรวจประเมินและตัดสินการรับรอง</li> <li>■</li> </ul> <p>๙.๗.๔ การรับการอุทธรณ์ การสืบสวนและการตัดสินการอุทธรณ์ต้องไม่เลือกปฏิบัติ</p> <p>๙.๗.๕ กระบวนการจัดการกับการอุทธรณ์ อย่างน้อยต้องรวมถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ กระบวนการรับ การตรวจสอบความถูกต้อง การสืบสวนและการตัดสินว่าจะดำเนินการตอบสนองต่อการอุทธรณ์นั้นอย่างไร โดย</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | C            | NC |                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>พิจารณาผลการอุทธรณ์ที่คล้ายกันในครั้งก่อน</li> <li>การติดตามและการบันทึก รวมทั้งมาตรการที่ใช้แก้ปัญหา</li> <li>การทำให้มั่นใจว่ามีการแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขที่เหมาะสม</li> </ul> <p>๙.๗.๖ CB ต้องแจ้งผู้อุทธรณ์ทราบถึงการรับ และรายงานความคืบหน้าและผลลัพธ์</p> <p>๙.๗.๗ ผู้ตัดสิน หรือทบทวนและอนุมัติการสื่อสาร ต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ</p> <p>๙.๗.๘ ต้องแจ้งผู้อุทธรณ์อย่างเป็นทางการเมื่อจบกระบวนการจัดการกับการอุทธรณ์</p> <p>๙.๘ การร้องเรียน</p> <p>๙.๘.๑ ต้องเผยแพร่ต่อสาธารณะถึงกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียน</p> <p>๙.๘.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องยืนยันว่าเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับกิจกรรมการรับรองหรือไม่ เพื่อดำเนินการกับข้อร้องเรียนดังกล่าว</li> <li>หากเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับลูกค้าที่ได้รับการรับรอง การตรวจสอบต้องพิจารณาถึงประสิทธิผลของระบบการจัดการที่ได้รับการรับรอง</li> </ul> <p>๙.๘.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับลูกค้าที่ได้รับการรับรอง ต้องแจ้งไปยังลูกค้าดังกล่าว ในเวลาที่เหมาะสม</p> <p>๙.๘.๔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CB ต้องมีกระบวนการที่เป็นเอกสารในการรับ ประเมิน และตัดสินการร้องเรียน</li> <li>กระบวนการดังกล่าวต้องเป็นไปข้อกำหนดสำหรับการรักษาความลับ</li> </ul> <p>๙.๘.๕ กระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียน อย่างน้อยต้องรวมถึง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการรับ การตรวจสอบความถูกต้อง การสืบสวนและการตัดสินว่าจะดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้นอย่างไร</li> <li>การติดตามและบันทึก รวมทั้งมาตรการที่ใช้แก้ปัญหา</li> <li>การทำให้มั่นใจว่ามีการแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขที่เหมาะสม</li> </ol> <p>หมายเหตุ ISO ๑๐๐๐๒ ให้แนวทางสำหรับการจัดการกับข้อร้องเรียน</p> <p>๙.๘.๖ CB ต้องรับผิดชอบในการรวบรวมและการทวนสอบข้อมูลที่เป็นเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อร้องเรียน</p> <p>๙.๘.๗ CB ต้องแจ้งผู้ร้องเรียน (เมื่อเป็นไปได้) ทราบถึงการรับ และรายงานความคืบหน้าและผลลัพธ์</p> <p>๙.๘.๘ ผู้ตัดสิน หรือทบทวนและอนุมัติการสื่อสาร ต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ</p> |              |    |                            |



| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | C            | NC |                            |
| <p>๙.๘.๙ ต้องแจ้งผู้ร้องเรียนอย่างเป็นทางการเมื่อจบกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียน (เมื่อเป็นไปได้)</p> <p>๙.๘.๑๐ CB ลูกค้ำ และผู้ร้องเรียนต้องร่วมกันกำหนดว่าจะเปิดเผยข้อร้องเรียนต่อสาธารณชนหรือไม่ และถ้าเปิดเผย จะเปิดเผยมากน้อยแค่ไหน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลการยื่นคำขอและรายงานการตรวจประเมินครั้งแรก การตรวจติดตามผล และการตรวจประเมินใหม่</li> <li>- ข้อตกลงในการรับรอง</li> <li>- การพิจารณาวิธีการที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง</li> <li>- การพิจารณากำหนดระยะเวลาในการตรวจประเมิน</li> <li>- การทวนสอบการแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง</li> <li>- บันทึกข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ และการแก้ไขหรือการปฏิบัติการแก้ไข</li> <li>- การพิจารณาและการตัดสินใจของคณะกรรมการ</li> <li>- เอกสารการตัดสินใจการรับรอง</li> <li>- เอกสารการรับรอง รวมทั้งขอบข่ายการรับรอง</li> <li>- บันทึกที่เกี่ยวข้องจำเป็นในการสร้างความน่าเชื่อถือในการรับรอง เช่นหลักฐานความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญ</li> </ul> <p>๙.๙.๓ CB ต้องเก็บบันทึกของผู้ยื่นคำขอและลูกค้ำให้ปลอดภัย มีการรักษาความลับ</p> <p>๙.๙.๔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ CB ต้องมีนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นเอกสารเกี่ยวกับอายุการจัดเก็บบันทึก</li> <li>■ ต้องจัดเก็บบันทึกไว้สำหรับรอบการรับรองปัจจุบัน บวกกับอีก ๑ รอบการรับรอง</li> </ul> <p>๑๐. ข้อกำหนดด้านระบบการจัดการสำหรับหน่วยรับรอง (Management system requirements for certification bodies)</p> <p>๑๐.๑ ทางเลือก (Options)</p> <p>CB ต้องจัดทำและรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน ISO/IEC ๑๗๐๒๑ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดข้อ ๕-๙ CB ต้องมีระบบการจัดการอย่างหนึ่งอย่างใด คือ</p> <p>ทางเลือก ๑ : ข้อกำหนด MS ตาม ISO ๙๐๐๑</p> <p>ทางเลือก ๒ : ข้อกำหนด MS ทั่วไป</p> <p>๑๐.๒ ทางเลือก ๑ : ข้อกำหนด MS ตาม ISO ๙๐๐๑</p> <p>๑๐.๒.๑ ทั่วไป</p> <p>CB ต้องจัดทำและรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการตามมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ เพื่อให้สามารถแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO/IEC ๑๗๐๒๑ รายละเอียดได้มีการกำหนดไว้ใน ข้อ ๑๐.๒.๒ ถึง ๑๐.๒.๕</p> |              | -  |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | C            | NC |                            |
| <p>๑๐.๒.๒ ขอบข่าย</p> <p>ขอบข่ายของ MS ต้องรวมถึงข้อกำหนดการออกแบบและการพัฒนา (ข้อกำหนด ๗.๓ ของ ISO ๙๐๐๑) สำหรับการบริการด้านการรับรอง</p> <p>๑๐.๒.๓ การให้ความสำคัญกับลูกค้า</p> <p>CB ต้องพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือของการรับรอง และคำนึงถึงความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (ตามหลักการในข้อ ๔.๑.๒) ไม่ใช่แต่เฉพาะลูกค้า</p> <p>๑๐.๒.๔ การทบทวนของฝ่ายบริหาร</p> <p>ข้อมูลในการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องรวมถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์และการร้องเรียนจากผู้ใช้กิจกรรมการรับรอง</p> <p>๑๐.๓ ทางเลือก ๒ : ข้อกำหนด MS ทั่วไป</p> <p>๑๐.๓.๑ ทั่วไป</p> <p>CB ต้องจัดทำระบบการจัดการบริหารงานเป็นลายลักษณ์อักษร นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้เพื่อให้สามารถแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO/IEC ๑๗๐๒๑</p> <p>ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์สำหรับกิจกรรมการรับรองไว้เป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำระบบการจัดการที่สอดคล้องกับ ISO/IEC ๑๗๐๒๑ ไปปฏิบัติ</p> <p>ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าในทุกระดับขององค์กรเข้าใจนโยบาย มีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้</p> <p>ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งบุคคลในคณะผู้บริหาร ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ</p> <p>a) การทำให้มั่นใจว่ากระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานที่จำเป็นสำหรับระบบการจัดการได้มีการจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้</p> <p>b) การรายงานผู้บริหารระดับสูงถึงผลการดำเนินงานของระบบการจัดการ และความจำเป็นในการปรับปรุง</p> <p>๑๐.๓.๒ คู่มือระบบการจัดการ</p> <p>ข้อกำหนดทั้งหมดของมาตรฐาน ISO/IEC ๑๗๐๒๑ ต้องได้รับการระบุไว้ในคู่มือหรือเอกสารอื่นๆ</p> <p>CB ต้องมั่นใจว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงเอกสารดังกล่าว</p> <p>๑๐.๓.๓ การควบคุมเอกสาร</p> <p>CB ต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อควบคุมเอกสาร (ทั้งภายในและภายนอก) ที่กำหนดการควบคุมที่จำเป็นในการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อนุมัติเอกสารก่อนการนำไปใช้</li> <li>- ทบทวน ปรับปรุงเอกสาร ตามความจำเป็น และอนุมัติใหม่</li> <li>- มั่นใจว่ามีการระบุการเปลี่ยนแปลงและสถานะปัจจุบันของการปรับปรุงเอกสาร</li> </ul> <p>ปรับปรุงเอกสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มั่นใจว่ามีเอกสารฉบับที่เกี่ยวข้อง ณ จุดปฏิบัติงาน</li> </ul> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | C            | NC |                            |
| <p>- มั่นใจว่าเอกสารยังอ่านได้ง่าย (Legible) และชี้บ่งได้โดยสะดวก</p> <p>- มั่นใจว่ามีการชี้บ่งและควบคุมการแจกจ่ายเอกสารที่ได้รับจากภายนอก</p> <p>- ป้องกันการใช้เอกสารที่ล้าสมัย และมีการชี้บ่งที่เหมาะสม</p> <p>๑๐.๓.๔ การควบคุมบันทึก</p> <p>CB ต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานที่ระบุการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการชี้บ่ง การจัดเก็บ การป้องกัน การเรียกใช้ การกำหนดอายุจัดเก็บ และการทำลายบันทึกที่เกี่ยวข้อง</p> <p>CBต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อกำหนดรอบระยะเวลาของการจัดเก็บบันทึกให้สอดคล้องกับข้อตกลงและกฎหมาย การเข้าถึงบันทึกเหล่านี้ต้องสอดคล้องกับการจัดการด้านการรักษาความลับ</p> <p>หมายเหตุ ข้อกำหนดสำหรับบันทึกของลูกค้าที่ได้รับการรับรอง ดูข้อ ๙.๙</p> <p>๑๐.๓.๕ การทบทวนของฝ่ายบริหาร</p> <p>๑๐.๓.๕.๑ ทั่วไป</p> <p>ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานในการทบทวนระบบการจัดการตามช่วงระยะเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจในความเหมาะสม ความพอเพียงและความมีประสิทธิภาพของ MS อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO/IEC ๑๗๐๒๑ โดยต้องทำการทบทวนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง</p> <p>๑๐.๓.๕.๒ ข้อมูลในการทบทวน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการตรวจประเมินภายในและภายนอก</li> <li>- ข้อมูลตอบกลับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ข้อมูลตอบกลับจากคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง</li> <li>- สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน</li> <li>- การดำเนินการติดตามจากการทบทวนการจัดการครั้งก่อน</li> <li>- การบรรลุวัตถุประสงค์</li> <li>- การเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อMS</li> <li>- การอุทธรณ์และข้อร้องเรียน</li> </ul> <p>๑๐.๓.๕.๓ ผลจากการทบทวน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปรับปรุงประสิทธิภาพของ MS และกระบวนการ</li> <li>- การปรับปรุงการบริการการรับรอง และ</li> <li>- ทรัพยากรที่ต้องการ</li> </ul> <p>๑๐.๓.๖ การตรวจประเมินภายใน</p> <p>๑๐.๓.๖.๑ CB ต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการตรวจประเมินภายในเพื่อทวนสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนด และระบบการจัดการมีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>หมายเหตุ ISO ๑๙๐๑๑ ให้แนวทางในการดำเนินการตรวจประเมินภายใน</p> <p>๑๐.๓.๖.๒ โปรแกรมการตรวจประเมินต้องมีการวางแผน โดยพิจารณาถึงความสำคัญของกระบวนการและหน่วยงานที่จะตรวจประเมิน รวมทั้งผลการตรวจประเมินครั้งก่อน</p> |              |    |                            |

| รายการที่ตรวจประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผลการประเมิน |    | สิ่งที่พบจากการตรวจประเมิน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | C            | NC |                            |
| <p>๑๐.๓.๖.๓ ต้องดำเนินการตรวจประเมินภายในอย่างน้อยทุก ๑๒ เดือน ความถี่ของการตรวจประเมินภายในอาจลดลงได้ หาก CB สามารถแสดงให้เห็นได้ว่าระบบการจัดการยังคงมีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานนี้ และมีเสถียรภาพ</p> <p>๑๐.๓.๖.๔ CB ต้องมั่นใจว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) การตรวจประเมินภายในดำเนินการโดยบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการรับรอง การตรวจประเมิน และข้อกำหนดของ ISO/IEC ๑๗๐๒๑</li> <li>b) ผู้ตรวจประเมินไม่ตรวจงานที่ตนเองทำ</li> <li>c) มีการรายงานผลการตรวจประเมินภายในให้เจ้าของพื้นที่ทราบ</li> <li>d) มีการดำเนินการต่อผลการตรวจประเมินภายใน ในระยะเวลาและทำอย่างเหมาะสม</li> <li>e) มีการชี้แจงโอกาสสำหรับการปรับปรุง (OFI)</li> </ul> <p>๑๐.๓.๗ การปฏิบัติการแก้ไข</p> <p>CB ต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการชี้แจงและการจัดการต่อข้อบกพร่องในการดำเนินงานต้องดำเนินการกำจัดสาเหตุของข้อบกพร่องเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำการปฏิบัติการแก้ไข ต้องมีความเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่พบ</p> <p>ขั้นตอนการดำเนินงานต้องระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) การระบุข้อบกพร่อง (เช่น จากข้อร้องเรียน การตรวจประเมินภายใน)</li> <li>b) การหาสาเหตุของข้อบกพร่อง</li> <li>c) การแก้ไขข้อบกพร่อง</li> <li>d) การประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อไม่ให้ข้อบกพร่องเกิดซ้ำ</li> <li>e) การกำหนดระยะเวลาและการดำเนินการที่จำเป็น</li> <li>f) การบันทึกผลการดำเนินการแก้ไข</li> <li>g) การทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข</li> </ul> <p>๑๐.๓.๘ การปฏิบัติการป้องกัน</p> <p>CB ต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการปฏิบัติการป้องกันต่อข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นการปฏิบัติการป้องกันมีความเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่อาจเกิดขึ้น</p> <p>ขั้นตอนการดำเนินงานต้องระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) การระบุข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น และสาเหตุ</li> <li>b) การประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดข้อบกพร่อง</li> <li>c) การกำหนด และการดำเนินการที่จำเป็น</li> <li>d) การบันทึกผลการดำเนินการ</li> <li>e) การทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการป้องกัน</li> </ul> <p>หมายเหตุ ขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการปฏิบัติการแก้ไขและการปฏิบัติการป้องกัน ไม่จำเป็นต้องแยกออกจากกัน</p> |              |    |                            |

หมายเหตุ C = สอดคล้อง NC= ไม่สอดคล้อง

ลงชื่อ

.....

.....

( ..... )

( ..... )

หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมิน

.....

.....

( ..... )

( ..... )

ผู้ตรวจประเมิน

ผู้ตรวจประเมิน

ลงชื่อผู้รับการตรวจประเมิน

.....

(.....)

วันที่ .....