

R-NCSA-01



(ร่าง) หลักเกณฑ์ทั่วไป
สำหรับการรับรองผลิตภัณฑ์เฉพาะด้านความมั่นคงปลอดภัย
ไซเบอร์

General Requirements for Certification of Cybersecurity Products



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ
เรื่อง หลักเกณฑ์ทั่วไปสำหรับการรับรองผลิตภัณฑ์เฉพาะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
พ.ศ. ๒๕๖๙

เพื่อเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขทั่วไปที่ต้องการรวมทั้งการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่จำเป็น เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ที่ประสงค์จะขอรับการรับรอง และขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ กับสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๔ ของประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานและแนวทางส่งเสริมพัฒนาระบบการให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์ทั่วไปสำหรับการรับรองผู้ให้บริการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๙”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขสำหรับการรับรองผู้ให้บริการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ให้เป็นไปตามแนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๔ ให้เลขาธิการคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติรักษาการตามประกาศนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ หรือประกาศนี้มีได้กำหนดเรื่องใดไว้ ให้เลขาธิการคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ มีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาด ทั้งนี้ การตีความและคำวินิจฉัยดังกล่าวให้เป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

พลอากาศตรี

(อมร ชมเชย)

เลขาธิการคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ

(ร่าง) หลักเกณฑ์ทั่วไป
สำหรับการรับรองผลิตภัณฑ์เฉพาะด้าน
ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
General Requirements for Certification of
Cyber Security Service Products

R-NCSA-01

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

ครั้งที่	วันที่ประกาศใช้	รายการปรับปรุง
๑	สิงหาคม ๒๕๖๙	จัดทำเอกสารฉบับแรก

หลักเกณฑ์ทั่วไปสำหรับการรับรองผลิตภัณฑ์เฉพาะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

General Requirements for Certification of Cyber Security Service Products

๑. วัตถุประสงค์

หลักเกณฑ์ทั่วไป สำหรับการรับรองผลิตภัณฑ์เฉพาะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ กำหนดขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์ดังนี้

- ๑.๑ เพื่อให้การดำเนินงานรับรองผลิตภัณฑ์เฉพาะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เป็นไปอย่างชัดเจน ถูกต้อง โปร่งใส เป็นกลาง และเป็นธรรม
- ๑.๒ เพื่อให้การดำเนินงานรับรองผลิตภัณฑ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติเป็นไปตามมาตรฐานระดับชาติที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๓ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจหน้าที่ขององค์กร
- ๑.๔ เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ และผู้ใช้บริการ ให้มีความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ มีมาตรฐานและคุณภาพที่ดี และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

๒. ขอบเขต

เอกสารนี้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ ที่สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ใช้ในการตรวจประเมินผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และบริการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

๓. เอกสารอ้างอิง

- ๓.๑ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๓.๒ ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานและแนวทางส่งเสริมพัฒนาระบบการให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๖
- ๓.๓ มอก. 17065 การตรวจสอบและรับรอง - ข้อกำหนดสำหรับหน่วยรับรองผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และ การบริการ
- ๓.๔ มอก. 17020 การตรวจสอบและรับรอง - ข้อกำหนดสำหรับหน่วยตรวจ
- ๓.๕ มอก. 17025 ข้อกำหนดทั่วไปว่าด้วยความสามารถของห้องปฏิบัติการทดสอบ และ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบ
- ๓.๖ มอก. 17024 การตรวจสอบและรับรอง - ข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร
- ๓.๗ มตช. 17021 การตรวจสอบและรับรอง - ข้อกำหนดสำหรับหน่วยตรวจประเมินและให้การรับรองระบบการจัดการ - ส่วนที่ ๒ ข้อกำหนดความสามารถสำหรับการตรวจประเมินและการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ๓.๘ ISO/IEC 17067 Conformity assessment – Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes

หมายเหตุ: เอกสารอ้างอิงให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ฉบับล่าสุด

๔. นิยาม

- ๔.๑ สำนักงาน หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ
- ๔.๒ หน่วยตรวจสอบรับรอง หมายถึง นิติบุคคล หรือส่วนของนิติบุคคลที่มีหน้าที่ในการวัด วิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบ ประเมิน สอบ สอบเทียบ ตรวจสอบ รับรอง หรือที่คล้ายกัน อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน
- ๔.๓ ผลิตภัณฑ์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการ หรือบริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ หรือผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการ หรือบริการที่มีผลต่อความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
- หมายเหตุ ผลิตภัณฑ์ในที่นี้ตั้งใจให้หมายรวมถึง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และบริการตามขอบเขต และนิยามของมาตรฐาน มอก. 17065
- ๔.๔ ผลิตภัณฑ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการ หรือบริการ ที่ใช้ในการระบุ ป้องกัน ตรวจสอบ เผื่อระวัง รับมือ ลดความเสี่ยง รักษา และฟื้นฟูความเสียหายจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และให้หมายรวมถึงระบบ ซอฟต์แวร์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
- ๔.๕ ผู้ยื่นคำขอ หมายถึง บุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลที่ประสงค์จะขอรับการรับรองกับสำนักงาน
- ๔.๖ ผู้ได้รับการรับรอง หมายถึง ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจประเมินและได้รับการรับรอง จากสำนักงาน หรือจากหน่วยตรวจสอบรับรองที่สำนักงานให้การยอมรับ
- ๔.๗ การตรวจประเมิน หมายถึง กิจกรรมการตรวจประเมินเพื่อตรวจสอบความสามารถและคุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอ ตามขอบข่ายที่ยื่นความประสงค์ไว้ ด้วยวิธีการและหลักเกณฑ์ตามที่สำนักงานกำหนด
- ๔.๘ การตรวจติดตามผล หมายถึง การตรวจประเมินระบบควบคุมคุณภาพของกระบวนการ การให้บริการ ตลอดจนคุณภาพของสินค้าและบริการในขอบข่ายที่ได้รับการรับรองของผู้ที่ได้รับการรับรองด้วยวิธีการและหลักเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนด
- ๔.๙ ผู้ตรวจประเมิน หมายถึง บุคคลหรือคณะบุคคล ที่ได้รับการมอบหมายจากสำนักงาน ให้ทำหน้าที่ในการตรวจประเมินความสามารถและคุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง
- ๔.๑๐ ผู้ตัดสิน หมายถึง บุคคลหรือคณะบุคคล ที่ได้รับการมอบหมายจากสำนักงาน ให้ทำหน้าที่ในการพิจารณาตัดสินเพื่อการขึ้นทะเบียนกับสำนักงาน
- ๔.๑๑ การโต้แย้ง หมายถึง การที่ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองแจ้งรายละเอียดเหตุการณ์ที่ไม่เห็นด้วยกับการปฏิบัติงานใด ๆ ของสำนักงาน ซึ่งสามารถชี้แจงหรือแก้ไขให้เป็นที่ยอมรับได้
- ๔.๑๒ การร้องเรียน หมายถึง การแจ้งรายละเอียดเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานใด ๆ ของสำนักงาน หรือผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้ได้รับการรับรอง
- ๔.๑๓ การอุทธรณ์ หมายถึง การที่ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับรอง แจ้งรายละเอียดที่ไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับคำสั่ง มติ หรือมาตรการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรองของสำนักงาน

๕. เงื่อนไขทั่วไป

- ๕.๑ ผู้ยื่นคำขอและผู้ได้รับการรับรอง ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขึ้นทะเบียน รวมทั้งหลักเกณฑ์และเงื่อนไขอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่สำนักงานได้ประกาศใช้แล้ว หรือที่จะประกาศใช้ในภายหน้า
- ๕.๒ ผู้ยื่นคำขอและผู้ได้รับรอง ต้องให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจประเมิน หรือหน่วยตรวจสอบรับรอง ในการตรวจประเมินและการตรวจติดตามผลและยินยอมให้ผู้ประเมินจากหน่วยรับรองระบบงานของไทยร่วมสังเกตการณ์ตรวจประเมินเมื่อมีการร้องขอ รวมทั้งการเข้าถึงอุปกรณ์ สถานที่ตั้ง

พื้นที่ บุคลากร ผู้รับเหมาช่วง เอกสารหลักฐานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียน ของผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้ตรวจประเมิน

- ๕.๓ ผู้ยื่นคำขอและผู้ได้รับการรับรอง ต้องจัดส่งเอกสารหลักฐานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองให้แก่สำนักงาน เมื่อได้รับการร้องขอโดยไม่ชักช้า
- ๕.๔ ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง ต้องชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการตรวจประเมิน และการตรวจติดตามผลตามอัตราและภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด ทั้งนี้ รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่เกิดขึ้นจริงด้วยค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่ชำระแล้วไม่สามารถเรียกคืนได้
- ๕.๕ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการรับรอง เช่น การยื่นคำขอ การติดต่อประสานงาน การตรวจประเมิน การตรวจติดตามผล ให้ใช้ภาษาไทยเป็นหลัก

๖. เงื่อนไขสำหรับผู้ยื่นคำขอ

- ๖.๑ ผู้ยื่นคำขอ เป็นบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลซึ่งจดทะเบียนในประเทศไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับ การระบุ ป้องกันตรวจสอบ ฝ่าละเมิด รับมือ ลดความเสี่ยง รักษา และฟื้นฟูความเสียหายจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงการผลิต การนำเข้าเพื่อการจำหน่ายสินค้า ระบบ ซอฟต์แวร์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งอยู่ในขอบข่ายที่ขอรับการรับรอง โดยต้องไม่เป็นผู้ถูกฟ้อง และ/หรือเพิกถอนการขึ้นทะเบียน และผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลของผู้ยื่นคำขอไม่ว่าคนหนึ่งคนใดหรือทั้งหมดต้องไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับผู้มีอำนาจลงนามผูกพันกับนิติบุคคลที่ถูกฟ้อง และ/หรือเพิกถอนใบรับรอง
- ๖.๒ กรณีนิติบุคคลต้องมีเครื่องหมายการค้าที่ได้รับการจดทะเบียนตามกฎหมายเป็นของตนเอง หรืออยู่ระหว่างการยื่นคำขอจดทะเบียนเครื่องหมาย ในกรณีที่ส่วนตัวแทน ต้องมีหลักฐานการอนุญาตแสดงเครื่องหมาย ที่ถูกต้องตามกฎหมาย จากเจ้าของเครื่องหมายมาแสดง
- ๖.๓ ยอมรับการปฏิบัติตามข้อกำหนดทั่วไป สำหรับการควบคุมคุณภาพ (R-NCSA-03) และข้อกำหนดเฉพาะที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- ๖.๔ ใช้แบบคำขอรับการรับรอง ตามที่สำนักงานกำหนด โดยระบุข้อมูลและรายละเอียดให้ครบถ้วน พร้อมยื่นหลักฐานประกอบตามที่ระบุไว้ให้ครบถ้วน โดยสามารถยื่นคำขอรับการรับรองได้ที่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cyber.certify@ncsa.or.th
- ๖.๕ ต้องจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ พร้อมแบบคำขอขึ้นทะเบียน เป็นภาษาไทย ดังนี้
 - (๑) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดหรือนโยบายด้านคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพของบริการ
 - (๒) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรูปแบบ วิธีการ เงื่อนไขการให้บริการ
 - (๓) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยง และหลักประกันความรับผิดชอบ
 - (๔) คู่มือขอแนะนำในการใช้งานบริการ ค่าเดือน ข้อจำกัด และ/หรือข้อสงวนสิทธิ์ของบริการ (ถ้ามี)
- ๖.๖ สำนักงาน ขอสงวนสิทธิ์ ในการพิจารณายกเลิกคำขอรับการรับรอง หากผู้ยื่นคำขอไม่พร้อม หรือไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๗. เงื่อนไขสำหรับผู้ได้รับการรับรอง

- ๗.๑ ต้องรักษาระบบการควบคุมคุณภาพ และบริการที่ได้รับการรับรองให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของสำนักงานตลอดเวลาที่ได้รับการรับรอง
- ๗.๒ ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักเกณฑ์ เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการรับรองทั้งหมดของสำนักงาน ทั้งที่สำนักงานได้ประกาศใช้แล้ว หรือที่จะประกาศใช้บังคับในภายหน้า
- ๗.๓ นำผลการรับรอง ใบรับรอง และเครื่องหมายรับรองที่ได้รับจากสำนักงาน ไปใช้อ้างอิงตามขอบข่ายที่ได้รับการรับรองเท่านั้น โดยจะไม่นำไปใช้กับสินค้า หรือบริการอื่น รวมถึงไม่นำไปใช้ในทางที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดแก่บุคคลอื่น และไม่นำไปใช้ในทางที่อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียต่อการรับรองของสำนักงาน ทั้งนี้ สำนักงานอนุญาตให้ทำสำเนาใบรับรองได้ โดยให้ทำสำเนาบับเติมเท่านั้น
- ๗.๔ ต้องยุติการใช้ผลการรับรอง ใบรับรอง และเครื่องหมายรับรอง เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการรับรอง หรือในทันทีที่มีการพักใช้ หรือยกเลิก หรือเพิกถอนการรับรอง ไม่ว่าด้วยสาเหตุใดก็ตาม
- ๗.๕ ต้องจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ภายใต้ขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง ไว้ให้สำนักงาน หรือที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ โดยจะต้องจัดส่งเอกสาร หลักฐาน และข้อมูลดังกล่าว เมื่อมีการร้องขอภายในกำหนดเวลาที่แจ้ง
- ๗.๖ ต้องจัดทำเอกสารการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียน และข้อบกพร่องใด ๆ ว่าเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนและข้อบกพร่องใด ๆ ที่พบซึ่งมีผลกระทบต่อการเป็นไปตามข้อกำหนดในการขึ้นทะเบียนกับสำนักงานอย่างเหมาะสม รายละเอียดการปฏิบัติและผลการปฏิบัติต้องถูกเก็บบันทึกไว้
- ๗.๗ ต้องแจ้งให้สำนักงาน ทราบทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่อาจมีผลกระทบกับคุณสมบัติหรือความสามารถภายใต้ขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง

๘. เงื่อนไขการแสดงเครื่องหมายรับรอง

การแสดงเครื่องหมายรับรอง ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการแสดงเครื่องหมาย (R-NCSA-02)

๙. กระบวนการรับรอง

๙.๑ รูปแบบการรับรอง (Certification Scheme) และการตรวจประเมิน

สำนักงาน จะตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอ และทบทวนข้อตกลงรายละเอียดในการยื่นคำขอรับการรับรองจากนั้นจะแจ้งยืนยันการขอรับการรับรอง วิธีการตรวจประเมินและเงื่อนไขการตัดสินใจให้การรับรองให้ผู้ยื่นคำขอตรา

สำนักงานกำหนดรูปแบบการรับรอง (Certification Scheme) และกิจกรรมที่ใช้ในการตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ไว้ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ รูปแบบการรับรอง และกิจกรรมตรวจประเมิน สำหรับผลิตภัณฑ์

กิจกรรมการตรวจประเมิน		รูปแบบการรับรอง (Certification Scheme) ^(๑)								
		1a	1b	2	3	4	5	6	7	N ^(๒)
๑	การประเมินเพื่อการรับรอง	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	ก. ประเมินเอกสาร	X	X	X	X	X	X	X	X	
	ข. ตรวจประเมินระบบควบคุมคุณภาพ ^(๓)			X	X	X	X	X	X	
	ค. ประเมินระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์	X	X	X	X	X	X	X		
	ง. การประเมินด้วยวิธีอื่น เช่น การทวนสอบ									
๒	การทบทวนและตัดสินใจให้การรับรอง	X	X	X	X	X	X	X	X	X
๓	ใบรับรอง และการแสดงเครื่องหมายรับรอง	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	ก. การออกใบรับรอง	X	X	X	X	X	X	X	X	
	ข. การแสดงเครื่องหมายรับรอง		X	X	X	X	X	X	X	
๔	การตรวจติดตามผล			X	X	X	X		X	
	สุ่มตัวอย่างจากท้องตลาดเพื่อตรวจสอบ/ทดสอบ			X		X	X			
	สุ่มตัวอย่างจากโรงงาน/สถานประกอบการเพื่อตรวจสอบ/ทดสอบ				X	X	X			
	ประเมินกระบวนการผลิต/บริการ				X	X	X	X		
	ประเมินระบบควบคุมคุณภาพ						X	X	X	

หมายเหตุ (๑) รูปแบบการรับรองที่กำหนดอ้างอิงตามมาตรฐาน ISO/IEC 17067

(๒) รูปแบบการรับรอง N สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเฉพาะที่ต้องกำหนดรูปแบบการรับรองนอกเหนือจากรูปแบบ 1a - 7 สำนักงานจะพิจารณากำหนดรูปแบบที่เหมาะสม โดยรายละเอียดให้เป็นไปตามข้อกำหนดเฉพาะในการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

(๓) การตรวจประเมินระบบควบคุมคุณภาพ มีรายละเอียดให้ไว้ในข้อกำหนดทั่วไปในการควบคุมคุณภาพ (R-NCSA-03)

๙.๒ การประเมินเอกสาร

สำนักงานจะประเมินเอกสารระบบคุณภาพ เอกสารแสดงวิธีการ/หรือขั้นตอนการทำงาน และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องของผู้ยื่นคำขอ/หรือผู้ได้รับการรับรอง ว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดเฉพาะในการรับรอง หลักเกณฑ์ข้อกำหนดทั่วไปสำหรับการควบคุมคุณภาพ และหลักเกณฑ์เงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักงาน จะจัดทำรายงานการประเมินเอกสาร แจ้งข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข (ถ้ามี) ให้ผู้ยื่นคำขอ/หรือผู้ได้รับการรับรอง ทราบ แล้วแต่กรณี

ทั้งนี้ การประเมินเอกสาร จำแนกได้เป็น ๒ กรณีดังนี้

(ก) กรณีพบข้อบกพร่อง (Non conformance – NC)

สำนักงานจะระบุหลักฐาน/หรือเหตุการณ์ที่พบว่าไม่ครอบคลุม ไม่เพียงพอ หรือยังไม่เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอ/หรือผู้ได้รับการรับรองจัดทำข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม หรือดำเนินการ แก้ไข ให้ผู้ประเมินพิจารณาและยอมรับภายในระยะเวลา ๓๐ วัน นับจากวันที่ได้รับรายงาน การประเมินเอกสาร

(ข) กรณีสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ข้อกำหนด (Conformance – C)

สำนักงานจะยืนยันความครอบคลุม เพียงพอและสอดคล้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนด และจะดำเนินการทวนสอบการนำเอกสารไปปฏิบัติเพื่อดูประสิทธิผลที่สถานที่ประกอบการ/หรือ สถานที่ปฏิบัติการของผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง

๙.๓ การตรวจประเมินการควบคุมคุณภาพ

สำนักงานจะตรวจประเมินการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ ตามหลักเกณฑ์ในข้อกำหนดทั่วไป ในการควบคุมคุณภาพ และข้อกำหนดเฉพาะในการรับรองที่เกี่ยวข้อง โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง หรือหลายวิธีรวมกัน เพื่อดูประสิทธิผล ตามความเหมาะสมและขอบข่ายของผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง ดังต่อไปนี้

(๑) การประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ

(๒) การประเมินกระบวนการทำงาน/การให้บริการ

(๓) การออกแบบสินค้าระบบ/ซอฟต์แวร์/บริการ

(๔) การพิจารณาหลักฐานใบรับรองระบบบริหารงานคุณภาพของผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง

(๕) การพิจารณาประวัติการได้รับการรับรองของผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง

(๖) การตรวจประเมินสถานประกอบการ/สถานที่ปฏิบัติการ ให้รวมถึงการตรวจประเมินที่สถานที่จริง และการตรวจประเมินทางไกลด้วย

หากตรวจพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของสำนักงานหรือไม่ให้ประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ ผู้ตรวจประเมินจะพิจารณาออกข้อบกพร่อง แต่หากสิ่งที่พบจากการตรวจประเมินยังไม่จัดเป็น ข้อบกพร่องแต่ต่อไปอาจนำไปสู่ข้อบกพร่องได้ หากไม่มีมาตรการปรับปรุงที่เหมาะสม ผู้ตรวจประเมิน จะพิจารณาออกข้อสังเกตกรณีพบข้อบกพร่อง ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองต้องดำเนินการแก้ไข โดยจัดส่ง แนวทางแก้ไขพร้อมหลักฐานการแก้ไข (เฉพาะกรณีที่เป็นการแก้ไขเอกสาร) ให้ผู้ประเมินพิจารณายอมรับภายใน ระยะเวลา ๓๐ วันนับจากวันที่ออกรายงานข้อบกพร่อง และต้องแก้ไขข้อบกพร่องอย่างมีประสิทธิภาพพร้อม ส่งมอบหลักฐานการแก้ไขให้ผู้ประเมินยอมรับภายในระยะเวลา ๙๐ วัน โดยอาจมีการตรวจติดตามประสิทธิผล ของการดำเนินการหรือไม่ก็ได้ ขึ้นกับดุลยพินิจของผู้ตรวจประเมิน กรณีพบข้อสังเกต ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับ การรับรอง อาจชี้แจงแนวทางการปรับปรุงและจัดส่งแนวทางการปรับปรุง พร้อมทั้งหลักฐานการปรับปรุง (ถ้ามี) ให้ผู้ตรวจประเมินพิจารณาด้วยก็ได้ ผู้ประเมินจะพิจารณาผลกระทบจากกรณีข้อสังเกตในการตรวจประเมินครั้ง ต่อไป

ทั้งนี้ สำนักงานจะพิจารณาตัดสินให้การรับรองได้ ก็ต่อเมื่อผลการตรวจประเมินไม่พบข้อบกพร่อง หรือพบข้อบกพร่องและผู้ประเมินยอมรับการแก้ไขทั้งหมดภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้ว

๙.๔ การประเมินคุณภาพบริการ

สำนักงาน จะประเมินคุณภาพบริการตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในข้อกำหนดเฉพาะในการรับรอง โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง หรือหลายวิธีรวมกัน ตามความเหมาะสม ดังต่อไปนี้

- (๑) ประเมินคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ ด้วยวิธีการตรวจสอบที่เหมาะสม ได้แก่ การตรวจ (Inspection) การทดสอบ (Testing) การประเมินผล (Evaluation)
- (๒) รับผลการทดสอบ หรือการตรวจประเมิน หรือการรับรอง ของผู้ยื่นคำขอที่มีการกำหนดขั้นตอน และเกณฑ์การยอมรับไว้เป็นเอกสารและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และมีการบันทึกประวัติไว้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และเป็นไปตามเกณฑ์ของสำนักงานที่ได้กำหนดไว้
- (๓) รับผลการทดสอบ หรือการตรวจประเมิน หรือการรับรองจากหน่วยตรวจสอบรับรองที่สำนักงาน ขึ้นทะเบียนไว้

๙.๕ การทบทวนและการพิจารณาตัดสิน

สำนักงานจะแต่งตั้งผู้ตัดสินเพื่อทบทวนผลการประเมินและพิจารณาตัดสินให้การรับรอง โดยจะพิจารณาตัดสินก็ต่อเมื่อได้ทบทวนแล้วพบว่า

- (๑) การประเมินเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ไม่พบข้อบกพร่อง หรือพบข้อบกพร่องและได้รับการแก้ไข ข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว
- (๒) การประเมินระบบควบคุมคุณภาพ ไม่พบข้อบกพร่อง หรือพบข้อบกพร่องและได้รับการแก้ไข ข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว
- (๓) การประเมินคุณภาพบริการ เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อ้างอิงครบถ้วน ตามที่ระบุ ในข้อกำหนดเฉพาะในการรับรองอย่างครบถ้วน

๙.๖ อายุใบรับรอง

สำนักงานกำหนดอายุการรับรอง ตามรูปแบบการรับรอง ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ อายุใบรับรอง

ประเภทการรับรอง	อายุใบรับรอง	การต่ออายุ
1a, 1b	๑ ปี	ยื่นต่ออายุก่อนใบรับรองสิ้นอายุ ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน แต่ไม่เกิน ๖๐ วัน
2, 3, 4, 5, 6, 7	๓ ปี	ยื่นต่ออายุก่อนใบรับรองสิ้นอายุ ไม่น้อยกว่า ๑๒๐ วัน แต่ไม่เกิน ๑๕๐ วัน

๑๐. การตรวจติดตามผล

๑๐.๑ การดำเนินการปกติ

สำนักงานจะทำการตรวจติดตามผลเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ได้รับการรับรองสามารถควบคุมคุณภาพและบริการที่ได้รับการรับรองยังคงมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ โดยจะดำเนินการขอใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อรวมกัน ดังนี้

(๑) การตรวจติดตามผลระบบควบคุมคุณภาพ หรือกระบวนการให้บริการ

(๒) การตรวจติดตามคุณภาพบริการ

สำนักงาน กำหนดความถี่ปกติในการตรวจติดตามผลไว้ที่ ๑ ครั้งต่อ ๑๘ เดือน และสำนักงานอาจพิจารณาปรับลดความถี่ในการตรวจติดตามผล โดยพิจารณาจากข้อมูลหลักฐานดังนี้

- ผลการตรวจติดตามในครั้งก่อนหน้า
- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ
- การเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อมที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพ
- ความเสี่ยงสาธารณะในช่วงเวลานั้น ๆ

๑๐.๒ การดำเนินการพิเศษ

สำนักงาน อาจดำเนินการตรวจติดตามผลเพิ่มเติมจากกรณีปกติ หากเกิดเหตุการณ์อย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้

(๑) ผู้ได้รับการรับรองมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรม ขั้นตอน หรือการเปลี่ยนแปลงสำคัญใด ๆ ที่มีผลต่อความสามารถหรือคุณสมบัติอย่างมีนัยสำคัญ

(๒) มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่อาจก่อให้เกิดอันตรายร้ายแรงแก่ผู้ใช้บริการ

(๓) มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงผิดปกติ

(๔) ผู้ได้รับการรับรองมีขีดความสามารถในการควบคุมคุณภาพที่ไม่น่าเชื่อถือหรือมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของผู้ได้รับการรับรอง

(๕) ผู้ได้รับการรับรอง ถูกพักใช้การรับรอง และประสงค์จะให้สำนักงานยกเลิกการพักใช้นั้น ๆ

(๖) ผู้ได้รับการรับรอง ถูกพักใช้หรือเพิกถอนในขอบข่ายที่ได้รับการขึ้นทะเบียน จากหน่วยรับรองอื่น

๑๐.๓ การแจ้งผลการตรวจติดตามผล

หลังการตรวจติดตามผลแต่ละครั้งเสร็จสิ้น สำนักงานจะสรุปผลและแจ้งให้ผู้ได้รับการรับรองทราบในกรณีพบข้อบกพร่อง ผู้ได้รับการรับรองต้องดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน สำนักงานอาจกำหนดให้มีการตรวจติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อดูประสิทธิผลเพิ่มเติมได้หากเห็นว่าเหมาะสม

๑๐.๔ การปรับและค่าปรับ

หากการตรวจติดตามผลพบข้อบกพร่องที่เกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ได้รับการรับรอง และทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น หรือทำให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงของสำนักงาน สำนักงานจะแจ้งให้ผู้ได้รับการรับรองทราบเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและจะเรียกเก็บค่าปรับตามอัตราที่สำนักงานกำหนดไว้

๑๑. การลดขอบข่าย การพักใช้ เพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง

๑๑.๑ การลดขอบข่ายการรับรอง

หากผู้ได้รับการรับรองแจ้งความประสงค์จะขอลดขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง หรือหากสำนักงานพบว่าผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถรักษาความสามารถในการดำเนินงานตามขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง และสำนักงานได้แจ้งให้ผู้ได้รับการรับรองทราบแล้ว

สำนักงานจะออกใบรับรองฉบับใหม่ที่ได้มีการปรับลดขอบข่ายลงแล้ว เพื่อให้ใช้แทนหลักฐานเดิม โดยผู้ได้รับการรับรองจะต้องส่งคืนใบรับรองฉบับเดิมให้แก่สำนักงาน

๑๑.๒ การพักใช้

เมื่อพบว่าผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองตามที่สำนักงานกำหนดได้ สำนักงานจะแจ้งการพักใช้การรับรองของผู้ได้รับการรับรอง โดยมีกำหนดครั้งละไม่น้อยกว่า ๖๐ วันแต่ไม่เกิน ๑๒๐ วัน

ในระหว่างถูกพักใช้ ผู้ได้รับการรับรองต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขเหตุหรือข้อบกพร่องให้เรียบร้อย และแจ้งให้สำนักงานทราบเพื่อดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขนั้น ๆ โดยเร็ว

๑๑.๓ การเพิกถอนและการยกเลิกการรับรอง

๑๑.๓.๑ สำนักงานจะเพิกถอนการรับรอง ในกรณีต่อไปนี้

(๑) ผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถแก้ไขปรับปรุงให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสำนักงานได้ภายในระยะเวลาที่ถูกพักใช้การรับรอง

(๒) ผู้ได้รับการรับรอง ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สำนักงานกำหนด และส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการ ตลอดจนมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจหรือต่อประโยชน์สาธารณะ

(๓) ผู้ได้รับการรับรอง ปฏิเสธความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นความเสียหายที่ผู้ได้รับการรับรองต้องรับผิดชอบ หรือปฏิเสธการจ่ายค่าปรับแก่สำนักงานตามอัตราที่กำหนด

๑๑.๓.๒ สำนักงานจะยกเลิกการขึ้นทะเบียน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ได้รับการรับรองมีความประสงค์จะยกเลิกการขึ้นทะเบียน และแจ้งสำนักงานทราบแล้ว

(๒) ผู้ได้รับการรับรอง เลิกหรือถูกสั่งให้เลิกประกอบกิจการ

(๓) ผู้ได้รับการรับรองเป็นบุคคลล้มละลาย

(๔) มีการยกเลิกมาตรฐานที่ใช้อ้างอิง ในการรับรอง โดยสำนักงานจะแจ้งให้ทราบ

๑๑.๓.๓ กรณีผู้ได้รับการรับรองถูกเพิกถอนตามข้อ ๑๑.๓.๑ หรือยกเลิกการรับรองตามข้อ ๑๑.๓.๒ แล้วแต่กรณี ให้ผู้ได้รับการรับรองส่งใบรับรองคืนแก่สำนักงาน พร้อมทั้งยุติการนำผลไปใช้ นับตั้งแต่วันที่เพิกถอน หรือยกเลิก

๑๒. การขยายขอบข่ายและการต่ออายุ

๑๒.๑ การขยายขอบข่ายการรับรอง

หากผู้ได้รับการรับรองมีความประสงค์ขอขยายขอบข่ายสามารถแจ้งขอขยายขอบข่ายเพิ่มเติมได้ โดยยื่นเอกสารคำขอ รายการที่ต้องการขยาย พร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องแก่สำนักงาน สำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมินตามขั้นตอนในข้อ ๙ โดยอนุโลม

๑๒.๒ การต่ออายุการรับรอง

หากผู้ได้รับการรับรองมีความประสงค์จะต่ออายุการรับรอง สามารถแจ้งขอต่ออายุได้ โดยยื่นเอกสารคำขอ พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แก่สำนักงาน ภายในช่วงเวลาที่จะระบุไว้ในข้อที่ ๙.๖ ตารางที่ ๒

สำนักงานจะพิจารณาการต่ออายุการขึ้นทะเบียน จากประวัติการได้รับการรับรองที่ผ่านมา โดยการต่ออายุจะดำเนินการตามขั้นตอนในข้อ ๙ โดยอนุโลม

ทั้งนี้ สำนักงานอาจพิจารณาต่ออายุให้ได้ทันที โดยไม่ต้องตรวจประเมินตามขั้นตอนในข้อ ๙ หากสำนักงานตรวจสอบแล้ว พบว่าผู้ได้รับการขึ้นทะเบียน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อการรับรองและไม่มีประวัติได้รับข้อบกพร่องที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ รวมถึงมีผลการตรวจประเมินครั้งสุดท้ายที่ระบุว่ายังคงรักษาความสามารถไว้ได้ตามมาตรฐานที่ระบุและมีอายุไม่เกิน ๖ เดือน

๑๓. การโต้แย้ง การร้องเรียนและการอุทธรณ์

๑๓.๑ การโต้แย้ง

ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง ที่ไม่เห็นด้วยกับการดำเนินการใด ๆ ตามข้อกำหนดนี้ของสำนักงาน สามารถโต้แย้งได้ทั้งทางวาจา หรือลายลักษณ์อักษร โดยสำนักงานจะมอบหมายผู้รับผิดชอบชี้แจงหรืออธิบาย เพื่อหาข้อยุติ หากไม่สามารถหาข้อยุติได้ ผู้โต้แย้งสามารถดำเนินการร้องเรียนได้

๑๓.๒ การร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อหน่วยรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สำนักงานจัดไว้

สำนักงานจะดำเนินการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียนตามขั้นตอน และวิธี ที่ระบุไว้ในประกาศสำนักงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๒.๑ ผู้ยื่นคำขอ ผู้รับการตรวจประเมิน หรือผู้ได้รับการรับรอง สามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจประเมิน หรือคณะทำงานรับรองคุณภาพ ในกรณีพบความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส หรือความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

๑๓.๒.๒ ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับใบรับรอง สามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน โดยสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้ ภายใน ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับการบริการ

๑๓.๒.๓ สำนักงานจะดำเนินการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรอง ตามประกาศสำนักงาน เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อเจ้าหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่สำนักงานประกาศกำหนด

๑๓.๓ การอุทธรณ์

ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง สามารถยื่นเรื่องอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรต่อสำนักงาน ภายในระยะเวลา ๓๐ วันทำการนับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาในเรื่องนั้น ๆ จากสำนักงาน โดยสำนักงานจะดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องอุทธรณ์ ดังนี้

(๑) การแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์

สำนักงานจะแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ที่ไม่ใช่ผู้มีส่วนได้เสียกับการอุทธรณ์นั้น ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม จำนวน ๓ คน และสำนักงานจะแจ้งชื่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ

(๒) การพิจารณาอุทธรณ์

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์จะกำหนดวัน เวลา และสถานที่สำหรับการประชุมพิจารณาภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่รับคำอุทธรณ์ ทั้งนี้ หากการพิจารณาไม่เสร็จสิ้นภายใน ๖๐ วัน ให้สามารถขยายเวลาได้อีก ๓๐ วัน โดยต้องแจ้งผู้ยื่นอุทธรณ์รับทราบถึงการขยายเวลาการพิจารณาอุทธรณ์

๑๓.๓.๑ ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรอง สามารถอุทธรณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการรับรองคุณภาพของสำนักงาน ได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) การไม่รับคำขอรับการรับรอง
- (๒) การไม่ดำเนินการตรวจประเมิน
- (๓) การไม่ยอมรับการปฏิบัติการแก้ไข
- (๔) การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ต่อสาขาและขอบข่ายการรับรอง
- (๕) การดำเนินการใด ๆ ที่เป็นการขัดขวาง ซึ่งการให้ได้รับการรับรอง หรือทำให้ล่าช้า
- (๖) การตัดสินใจไม่อนุมัติการรับรอง การขยายหรือลดสาขาและขอบข่ายการพักใช้

และการเพิกถอนการรับรอง

๑๓.๓.๒ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรองไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณา หรือการดำเนินการใด ๆ ที่คณะทำงานรับรองคุณภาพหรือสำนักงานได้พิจารณาตัดสินแล้วนั้น ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิหนังสือแจ้งผลการพิจารณา หรือรับทราบผลอย่างเป็นทางการ โดยการยื่นอุทธรณ์ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรยื่นต่อสำนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน ได้แก่ ยื่นด้วยตนเอง ณ ที่ทำการของสำนักงาน ส่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน หรือส่งผ่านทางไปรษณีย์ ทั้งนี้ หากส่งผ่านทางไปรษณีย์ต้องส่งโดยวิธีลงทะเบียนโดยถือเอาวันประทับตราไปรษณีย์ตนทางเป็นสำคัญ

๑๓.๓.๓ สำนักงานจะแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เพื่อทำหน้าที่พิจารณาอุทธรณ์ตามที่กำหนด และสำนักงานจะแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบผลพิจารณาภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่รับคำอุทธรณ์ ทั้งนี้ หากการพิจารณาไม่เสร็จสิ้นภายใน ๖๐ วัน ให้สามารถขยายเวลาได้อีก ๓๐ วัน โดยต้องแจ้งผู้ยื่นอุทธรณ์รับทราบถึงการขยายเวลาการพิจารณาอุทธรณ์

๑๓.๓.๔ ในระหว่างพิจารณาอุทธรณ์ไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลใช้บังคับอยู่

๑๓.๓.๕ ผลการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้ถือเป็นที่สุด

๑๔. การรักษาความลับและการแจ้งการมีส่วนได้เสีย

๑๔.๑ เอกสารหลักฐาน สื่อบันทึกและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง เช่น รายงานผลการประเมิน รายงานผลการตรวจติดตาม เป็นต้น ให้ถือเป็นความลับแต่รายชื่อผู้ได้รับการรับรอง ขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง รายชื่อผู้ถูกพักใช้ เพิ่ม ถอน หรือยกเลิกการรับรองไม่ถือเป็นความลับกรณีที่ต้องเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ สำนักงานต้องได้รับอนุญาตจากผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน เว้นแต่เป็นกรณีที่มีกฎหมายหรือคำสั่งศาลกำหนดให้ต้องเปิดเผย การเก็บรักษาและการส่งเอกสารและข้อมูลที่เป็นความลับ ให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการโดยอนุโลม

๑๔.๒ สำนักงานจะดำเนินการขึ้นทะเบียนด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง เป็นธรรม และไม่มีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง โดยสำนักงานจะตรวจสอบความมีส่วนได้เสียของผู้ประเมินก่อนมอบหมายให้ทำหน้าที่ และจะแจ้งชื่อผู้ประเมินให้ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองทราบล่วงหน้า เพื่อทวนสอบความมีส่วนได้เสียก่อน

๑๕. การแจ้งการเปลี่ยนแปลง

ผู้ได้รับการรับรองต้องแจ้งให้สำนักงานทราบโดยทันที เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถตามขอบข่ายที่ยื่นขอขึ้นทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงขนาดองค์กร หรือทุนจดทะเบียน การย้ายที่อยู่หรือเปลี่ยนช่องทางติดต่อ การเปลี่ยนชื่อนิติบุคคล การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นหรือกรรมการ การเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานและอำนาจหน้าที่ การเปลี่ยนสภาพนิติบุคคลหรือวัตถุประสงค์ในการจดทะเบียนนิติบุคคล การเปลี่ยนแปลงเครื่องหมายการค้า เป็นต้น

การแจ้งการเปลี่ยนแปลงให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานประกอบการเปลี่ยนแปลง สำนักงานจะพิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้น กรณีที่ต้องมีการตรวจประเมินใหม่หรือเพิ่มเติม สำนักงานจะแจ้งให้ผู้ได้รับการรับรองทราบ ก่อนดำเนินการ

๑๖. การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรอง

- ๑๖.๑ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขใด ๆ ที่เกี่ยวกับการรับรอง สำนักงานจะประกาศและแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองทราบล่วงหน้าและเปิดโอกาสให้ข้อคิดเห็นก่อนบังคับใช้
- ๑๖.๒ ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรองต้องปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสำนักงานจะทวนสอบผลการปรับปรุงแก้ไขเมื่อครบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้

๑๗. อื่น ๆ

- ๑๗.๑ สำนักงาน ไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำใด ๆ ของผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองที่กระทำโดยไม่สุจริต หลบเลี่ยง หรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์และเงื่อนไขใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๑๗.๒ กรณีที่มีปัญหา ข้อโต้แย้ง หรือความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อการรับรองให้ใช้กฎหมายไทย และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนรวมทั้งหลักเกณฑ์และเงื่อนไขอื่นที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน ฉบับภาษาไทยเป็นหลัก

ภาคผนวก ก

ประมาณการระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจประเมินระบบการควบคุมคุณภาพ

ตารางที่ ก.๑ จำนวนบุคลากร และระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจประเมิน/ตรวจติดตามผล

จำนวนบุคลากร (คน)	ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจประเมินระบบการควบคุมคุณภาพครั้งแรก (วัน)	ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจติดตามผลระบบการควบคุมคุณภาพ (วัน)
๑ - ๖๕	๒ ± ๑	๑
๖๖ - ๑๒๕	๓ ± ๑	๑
๑๒๖ - ๖๓๕	๕ ± ๒	๒ ± ๑
๖๓๖ - ๔,๓๕๐	๘ ± ๓	๓ ± ๑
๔,๓๕๑ - ๑๑,๒๓๕	๑๑ ± ๓	๔ ± ๑
> ๑๑,๒๓๖	ตามอัตราส่วนข้างต้น	

หมายเหตุ : (๑) หมายถึง จำนวนพนักงานทั้งหมดของผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรอง (รวมถึง พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว ลูกจ้าง และอื่น ๆ) ที่ปฏิบัติงานในกิจกรรมการออกแบบและพัฒนา การควบคุมคุณภาพ การให้บริการ และกระบวนการสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้ขอบข่ายที่ขอรับการรับรอง

(๒) ระยะเวลาที่แสดงไว้คำนวณจาก จำนวนผู้ประเมินปกติ ๓ คน และทำการตรวจประเมินในสถานที่เดียวกันเท่านั้น

(๓) การลดหรือเพิ่มจำนวนวันที่แตกต่างไปจากตัวเลขปกติที่แสดงในตารางให้พิจารณาจากปัจจัยดังต่อไปนี้ประกอบ ได้แก่ จำนวนผู้ประเมิน จำนวนขอบข่ายที่ขอรับการรับรอง จำนวนสถานที่ที่ต้องตรวจประเมิน ขอบข่ายที่ขอรับการรับรองคุณภาพ เทคโนโลยีที่ใช้ ความซับซ้อน ของกระบวนการ เป็นต้น