

บริษัท คิวเอไอซี (ประเทศไทย) จำกัด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลข : QP-HR-03 (Document No.)	
		หน้าที่ : 1 ของ 8 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 03 (Rev.)
เรื่อง : การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ คี้นสิทธิ การเพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง		วันที่บังคับใช้ : 1/03/2566 (Issue date)	

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เรื่อง การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ คี้นสิทธิ การเพิกถอน

และการยกเลิกการรับรอง

	ชื่อ-นามสกุล	ลายเซ็น	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย	นางสาวศศิโสสม โคมเจลา (เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร)		1/03/2566
ตรวจสอบโดย	นางสาวปาริชาติ เนตรรัตน์ (ผู้จัดการด้านคุณภาพ)		1/03/2566
อนุมัติโดย	นายตรัย อาหาญ (กรรมการผู้จัดการ)		1/03/2566

บริษัท คิวเอไอซี (ประเทศไทย) จำกัด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลข : QP-HR-03 (Document No.)	
		หน้าที่ : 2 ของ 8 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 03 (Rev.)
เรื่อง : การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักรับใช้ คินสิทธิ การเพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง		วันที่บังคับใช้ : 1/03/2566 (Issue date)	

ข้อระบุดังกล่าวที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการดำเนินงานนี้อาจมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ตามความจำเป็น หากผู้ใดมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขใดๆ สามารถกระทำได้โดยเสนอเป็นลายลักษณ์อักษรต่อ ผู้จัดการด้านคุณภาพ แผนกบริการตรวจสอบและรับรอง วิธีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในขั้นตอนการดำเนินงานนี้ให้เป็นไปตามขั้นที่ระบุไว้ในขั้นตอนการดำเนินงานเรื่อง การควบคุมเอกสาร เมื่อผู้ถือครองเอกสารนี้ได้รับส่วนที่แก้ไขแล้ว ต้องดำเนินงานตามขั้นตอนการดำเนินงานนี้ให้ถูกต้องตามที่มีการแก้ไขและให้ส่งเอกสารที่ยกเลิกแล้วคืน เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร พร้อมด้วยบันทึกตอบรับการแก้ไข ในกรณีมีการแก้ไขเพียงเล็กน้อย เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร จะทำการแก้ไขโดยเรียกคืนเอกสารนั้นกลับมาและแก้ไขข้อความในเอกสารเดิมพร้อมลงชื่อกำกับแล้วส่งกลับให้ผู้ถือครองเอกสารนั้น

แก้ไขครั้งที่	หน้า	รายละเอียดการแก้ไข	ลงนาม	วันที่
00	-	ออกเอกสารฉบับใหม่	ศรัย	01/03/2563
01	1-8	ทบทวนเอกสารใหม่ทั้งฉบับ	ศรัย	15/09/2563
02	1-8	ทบทวนเอกสารใหม่ทั้งฉบับ	ศรัย	1/08/2564
03	1-8	ทบทวนเอกสารใหม่ทั้งฉบับ	ศรัย	1/03/2566

บริษัท คิวเอไอซี (ประเทศไทย) จำกัด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลข : QP-HR-03 (Document No.)	
		หน้าที่ : 3 ของ 8 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 03 (Rev.)
เรื่อง : การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ คินสิทธิ การเพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง		วันที่บังคับใช้ : 1/03/2566 (Issue date)	

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเอกสารฉบับนี้กำหนดขึ้นเพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินการของ QAIC เกี่ยวกับการอุทธรณ์ การร้องเรียนการพักใช้ การเพิกถอน และยกเลิกการรับรองระบบ อีกทั้งเพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เป็นอิสระและมีประสิทธิผล

2. ขอบข่าย

- 2.1 ครอบคลุมข้อร้องเรียนของลูกค้า การอุทธรณ์ การร้องเรียนการพักใช้ การเพิกถอน และยกเลิกการรับรองระบบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ ปฏิบัติการแก้ไข และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องของการรับรอง และต้องการตรวจสอบสถานะ การรับรองพักใช้ การเพิกถอน และยกเลิกการรับรองระบบ

3. นิยาม

- 3.1 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ลูกค้าที่ขอรับบริการตรวจสอบและรับรองไม่พอใจในการให้บริการตรวจรับรองระบบ
- 3.2 ผู้อุทธรณ์ หมายถึง ลูกค้าที่ขอรับบริการตรวจสอบและรับรองไม่พอใจในการให้บริการตรวจรับรองระบบ และมีผลต่อการความเชื่อมั่นในการรับรอง

4. หน้าที่รับผิดชอบ

- 4.1 ผู้จัดการด้านคุณภาพทำหน้าที่ รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าการอุทธรณ์ การร้องเรียนการพักใช้ การเพิกถอน และยกเลิกการรับรองระบบ และแจ้งผลการปฏิบัติงานการแก้ไขให้ลูกค้าทราบ
- 4.2 ผู้จัดการด้านคุณภาพทำหน้าที่ ดำเนินการแก้ไขกับข้อร้องเรียนของลูกค้า การอุทธรณ์ การร้องเรียนการพักใช้ การเพิกถอน และยกเลิกการรับรองระบบ

5. รายละเอียดการดำเนินการ

5.1 การอุทธรณ์ต่อ QAIC

สามารถทำได้ในกรณีที่ QAIC ตัดสินใจ ดังนี้

- (1) การปฏิเสธการขึ้นสมัครของผู้ประกอบการ
- (2) ล้มเหลวในการขึ้นทะเบียนเพื่อออกใบรับรอง
- (3) การพักใช้ การเพิกถอนใบรับรอง และการยกเลิกสัญญา
- (4) ไม่ยอมรับ Scope ของการขอขึ้นทะเบียนเพื่อออกใบรับรอง
- (5) ไม่ยอมรับการแก้ไข Non – Conformity

บริษัท คิวเอไอซี (ประเทศไทย) จำกัด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลข : QP-HR-03 (Document No.)	
		หน้าที่ : 4 ของ 8 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 03 (Rev.)
เรื่อง : การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ คินสิทธิ การเพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง		วันที่บังคับใช้ : 1/03/2566 (Issue date)	

(6) การอุทธรณ์จากบุคคลภายนอกต่อคำตัดสินที่ออกหนังสือรับรอง

5.2 สิ่งที่ผู้อุทธรณ์ต้องปฏิบัติ

- (1) ผู้ที่มีความประสงค์จะอุทธรณ์จะต้องทำหนังสือเป็นทางการแจ้งต่อผู้จัดการคุณภาพของ QAIC
- (2) หนังสืออุทธรณ์ดังกล่าวจะต้องแนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนในการยื่นอุทธรณ์
- (3) ผู้จัดการคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบในการที่จะพิจารณาขอหลักฐานตามคำอุทธรณ์นั้นๆ
- (4) ผู้จัดการคุณภาพนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการ

5.3 หน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ

- (1) กรรมการผู้จัดการจะต้องพิจารณาคำอุทธรณ์และหลักฐานสนับสนุนที่ได้มาว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธคำอุทธรณ์นั้น
- (2) ซึ่งผลของการตัดสินใจจะให้ผู้จัดการคุณภาพทำหนังสือแจ้งต่อผู้อุทธรณ์ โดยถ้าปฏิเสธจะต้องให้เหตุผลประกอบแก่ผู้ยื่นอุทธรณ์ด้วย
- (3) ในกรณีรับคำอุทธรณ์ กรรมการจะต้องจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์ โดยมีองค์ประชุมตามที่ระบุไว้ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องการทบทวนฝ่ายบริหาร (QP-MR-03) โดยรายชื่อองค์ประชุมนี้จะต้องแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบโดยผู้อุทธรณ์มีสิทธิที่จะปฏิเสธสมาชิกขององค์ประชุมได้ในกรณีที่เห็นว่ามีความเอนเอียงหรือมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง
- (4) จะต้องไม่มีสมาชิกขององค์ประชุมมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับผู้ที่อุทธรณ์ และไม่มีส่วนร่วมในการตรวจประเมินและตัดสินให้การรับรองระบบ
- (5) องค์ประชุมต้องได้รับการยอมรับจากผู้อุทธรณ์โดยกรรมการผู้จัดการเป็นผู้ทำหนังสือแจ้งตอบกลับ
- (6) กรรมการผู้จัดการมีสิทธิแต่งตั้งเลขานุการประชุมเพื่อบันทึกการประชุม

5.4 หน้าที่ของคณะกรรมการ

- (1) สมาชิกขององค์ประชุมต้องได้รับเอกสารต่าง ๆ ล่วงหน้าก่อนประชุม เช่น
 - หลักฐานจากผู้อุทธรณ์ที่ส่งมาให้
 - รายงานจากผู้จัดการคุณภาพของ QAIC
- (2) รายการประชุมคณะกรรมการอาจเชิญผู้อุทธรณ์และผู้จัดการคุณภาพ QAIC มาให้ปากคำสนับสนุนหลักฐานที่เขาส่งมาให้ โดยจะต้องบันทึกเป็นรายงานการประชุมและเก็บรักษาไว้
- (3) ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้คำปรึกษาให้ถือเป็นสิทธิของคณะกรรมการที่จะสรรหาและคัดเลือกมาร่วมให้ความคิดเห็นโดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องอิสระจาก QAIC และผู้อุทธรณ์
- (4) การตัดสินใจของคณะกรรมการอุทธรณ์ถือเป็นที่สุด

บริษัท คิวเอไอซี (ประเทศไทย) จำกัด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลข : QP-HR-03 (Document No.)	
		หน้าที่ : 5 ของ 8 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 03 (Rev.)
เรื่อง : การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ คินสิทธิ การเพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง		วันที่บังคับใช้ : 1/03/2566 (Issue date)	

- (5) โดยกรรมการผู้จัดการQAICต้องทำหนังสืออย่างเป็นทางการแจ้งผลการตัดสินใจของคณะกรรมการให้ผู้อุทธรณ์ทราบ

5.5 ช่วงเวลา

- (1) กรรมการผู้จัดการคุณภาพต้องตัดสินใจที่จะรับหรือปฏิเสธคำอุทธรณ์ภายใน 4 สัปดาห์หลังจากได้รับจากผู้อุทธรณ์ เพื่อยื่นเรื่องต่อกรรมการผู้จัดการ
- (2) กรรมการผู้จัดการต้องจัดคณะกรรมการและดำเนินการประชุมเพื่อหาผลสรุปของคำอุทธรณ์นั้นๆ และแจ้งผลให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ภายใน 4 สัปดาห์หลังจากที่แจ้งผลการตัดสินใจรับคำอุทธรณ์

5.6 การแก้ไขข้อบกพร่อง

- (1) ในกรณีที่ได้ผลจากการอุทธรณ์แล้วผู้จัดการคุณภาพจะต้องดำเนินการแก้ไขตามระบบที่กำหนดรายละเอียดตามขั้นตอนปฏิบัติงานที่ QP-MR-01 เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

5.7 การเก็บรักษาความลับ

- (1) เอกสาร หลักฐาน ข้อมูลใดๆ ที่ได้รับจากผู้อุทธรณ์ พนักงานทุกคนของ QAIC รับรู้ หรือเกี่ยวข้องจะต้องรักษาไว้เป็นความลับ ยกเว้นในกรณีที่ถูกร้องขอตามกฎหมาย หรือหน่วยรับรองระบบงาน (Accreditation Body) ซึ่งQAIC จะต้องแจ้งให้ผู้ร้องอุทธรณ์รับทราบก่อนเช่นกัน
- (2) คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทุกคนต้องเซ็นชื่อรับรองบันทึกการประชุมไว้เป็นหลักฐานทุกคน

5.8 ค่าใช้จ่ายในการอุทธรณ์

- (1) QAIC จะเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีที่คำอุทธรณ์นั้นสำเร็จ
- (2) ผู้อุทธรณ์จะเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีที่คำอุทธรณ์นั้นไม่สำเร็จ

การร้องเรียนหรือการตรวจสอบความถูกต้องของการรับรอง

- (1) เมื่อผู้ใดใน QAIC ได้รับคำร้องเรียน หรือการตรวจสอบความถูกต้องของการรับรองเป็นเอกสารจากลูกค้า รวมถึงบุคคลอื่นๆ จะต้องแจ้งให้ผู้จัดการคุณภาพทราบทันที
- (2) ผู้จัดการคุณภาพได้รับคำร้องเรียนหรือการตรวจสอบความถูกต้องของการรับรองแล้วจะบันทึกคำร้องเรียนในแบบฟอร์มใบแจ้งให้แก้ไขและป้องกัน (FM-MR01-01) เพื่อดำเนินสืบสวนหาสาเหตุเพื่อตอบลูกค้าให้ได้ภายใน 7 วันหลังจากได้รับคำร้องเรียน

บริษัท คิวเอไอซี (ประเทศไทย) จำกัด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลข : QP-HR-03 (Document No.)	
		หน้าที่ : 6 ของ 8 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 03 (Rev.)
เรื่อง : การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ คินสิทธิ การเพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง		วันที่บังคับใช้ : 1/03/2566 (Issue date)	

- (3) ผู้จัดการคุณภาพจะรายงานปัญหาและผลการสืบสวนให้กับประธานกรรมการทราบเพื่อทำหนังสือตอบกลับลูกค้าซึ่งจะต้องลงนามโดยประธานกรรมการ
- (4) ระหว่างการตรวจติดตามผู้ประเมินที่ไปทำการตรวจประเมินจะต้องตรวจสอบยืนยันว่าปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนนั้นพึงพอใจผลการแก้ไขของ QAIC

การร้องขอตรวจสอบสถานะ การรับรองพักใช้ การเพิกถอน และยกเลิกการรับรองระบบ

- (1) เมื่อผู้ใดใน QAIC ได้รับคำร้องขอตรวจสอบสถานะ การรับรองพักใช้ การเพิกถอน และยกเลิกการรับรองระบบเป็นเอกสารจะต้องแจ้งให้ผู้จัดการคุณภาพทราบทันที
- (2) ผู้จัดการคุณภาพได้รับคำขอจะติดต่อลูกค้าหรือหน่วยงานที่ร้องขอ และจัดทำทะเบียนรายชื่อลูกค้าที่พักใช้ การเพิกถอน และยกเลิกการรับรองระบบ แจ้งให้ผู้ร้องขอต่อไป

การพักใช้ใบรับรอง/และคินสิทธิ

การพักใช้ใบรับรองนั้นหมายถึง สถานประกอบการที่ได้รับการรับรองจะต้องหยุดการโฆษณาว่าระบบได้รับการรับรองมาตรฐานชั่วคราวตามระยะเวลาที่ถูก QAIC สั่งให้พักตามความเหมาะสมโดยที่ ใบรับรองยังอยู่กับผู้ประกอบการ แต่ห้ามใช้ใบรับรองเพื่อการใด ๆ ทั้งสิ้น โดยอาจเกิดขึ้นจาก

1. สถานประกอบการไม่ได้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. ระบบบริหารไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่องหรือร้ายแรง
3. ไม่ยินยอมให้ตรวจติดตามผลหรือประเมินใหม่ตามความถี่ที่กำหนด
4. สมรรถนะที่จะพักใช้เอง

เจ้าหน้าที่ประสานงานต้องติดตามหลักฐานการแก้ไขข้อบกพร่องล่วงหน้าก่อนครบกำหนดกรณีข้อบกพร่อง Major ภายใน 30 วัน และข้อบกพร่อง Minor 60 วัน โดยออกหนังสือติดตามหลักฐานการแก้ไขข้อบกพร่อง (FM-HR03-01)

ในกรณีที่ข้อบกพร่องไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมในช่วงเวลาที่กำหนด ผู้จัดการคุณภาพจะต้องทำหนังสือแจ้งพักใบรับรอง (FM-HR03-02) ส่งให้ผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการได้ทราบถึงการพักใช้ใบรับรอง โดยสถานประกอบการจะต้องเซ็นทราบทราบหนังสือแจ้งพักใช้ใบรับรองและหนังสือตอบกลับของสถานประกอบการ

การพักใช้ใบรับรองจะต้องไม่เกิน 6 เดือนและหลังจากที่มีการตรวจติดตามพิเศษจะต้องมีการทบทวนถึงสถานการณ์ระบบคุณภาพของผู้ประกอบการ

ถ้าผลการทบทวนของผู้ตรวจประเมินที่ไปทำการตรวจติดตามครั้งพิเศษนั้นมีผลออกมาเป็นที่น่าพอใจ รายงานต่อผู้จัดการคุณภาพเพื่อออกหนังสือยกเลิกการพักใช้ใบรับรองเพื่อคืนสิทธิให้กับผู้รับรอง โดยสำเนาให้กรรมการผู้จัดการทราบและปรับแก้ไขสถานะรับรองใน www.qaicthailand.com บริษัทต่อไป จากพักใช้การรับรองเป็นรับรอง

บริษัท คิวเอไอซี (ประเทศไทย) จำกัด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลข : QP-HR-03 (Document No.)	
		หน้าที่ : 7 ของ 8 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 03 (Rev.)
เรื่อง : การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ คินสิทธิ การเพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง		วันที่บังคับใช้ : 1/03/2566 (Issue date)	

ในกรณีที่ผู้ตรวจประเมินพบแล้วว่าผลการแก้ไขข้อบกพร่องของสถานประกอบการไม่เหมาะสม ระบบคุณภาพไม่ดี ก็รายงานให้ผู้จัดการคุณภาพดำเนินการเพิกถอนใบรับรองคืนจากสถานประกอบการ

การเพิกถอนใบรับรอง

การเพิกถอนใบรับรองจะเป็นขั้นตอนต่อเนื่องหลังจากการพักใช้ใบรับรอง เมื่อการแก้ไขไม่เหมาะสมดังที่กล่าวไว้ในเรื่องการพักใช้ใบรับรอง ดังนี้

1. ผู้จัดการคุณภาพจะต้องทำรายงานเสนอเรื่องการเพิกถอนสถานประกอบการรายที่มีปัญหานี้ต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาอนุมัติ เมื่อได้รับอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการแล้วผู้จัดการคุณภาพจะทำหนังสือแจ้งไปยังผู้บริหารระดับสูงของสถานประกอบการเพื่อเพิกถอนใบรับรอง และเรียกคืนใบรับรอง รวมถึงคู่มือคุณภาพฉบับที่ QAIC stamp รับรองไว้ต้องยกเลิก ทำลายด้วย และผู้จัดการคุณภาพจะดำเนินการลบชื่อสถานประกอบการ รายดังกล่าวออกจากบัญชีรายชื่อผู้ได้รับการรับรองของ QAIC และทำหนังสือแจ้งการพักใช้/ยกเลิก/เพิกถอนใบรับรองมาตรฐาน (FM-HR03-02) ไปยังลูกค้าและหน่วยรับรองระบบงานได้ทราบด้วย
2. ในกรณีที่กรรมการผู้จัดการไม่เห็นด้วยจะต้องให้ความเห็นและเหตุผล เพื่อให้ผู้จัดการคุณภาพดำเนินการต่อไปซึ่งอาจเป็นขยายเวลาการพักใช้ใบรับรองต่ออีกหนึ่งครั้ง (แต่ต้องไม่เกิน 3 เดือน และมีเกินกว่า 1 ครั้งในรอบ 3 ปีของอายุใบรับรองไม่ได้)
3. ในกรณีที่ผู้ประกอบการจะขออุทธรณ์นั้นสามารถทำได้ตามขั้นตอนของการอุทธรณ์ได้ แต่ต้องดำเนินการภายใน 4 สัปดาห์

การยกเลิกการรับรอง

1. สถานประกอบการที่ต้องการยกเลิกการรับรอง ต้องทำหนังสือแจ้งยกเลิกรับรองต่อผู้จัดการคุณภาพอย่างเป็นทางการ
2. สถานประกอบการจะต้องส่งคืนใบรับรองทุกฉบับที่ทาง QAIC ออกให้ คืนกับบริษัท QAIC
3. ผู้จัดการคุณภาพจะดำเนินการยกเลิกสถานประกอบการรายดังกล่าวออกจากบัญชีรายชื่อผู้ได้รับการรับรองของQAIC และทำหนังสือแจ้งการพักใช้/ยกเลิก/เพิกถอนใบรับรองมาตรฐาน (FM-HR03-02) ไปยังลูกค้าและหน่วยรับรองระบบงานได้ทราบด้วย

หมายเหตุ : QAIC มีมาตรการที่จะตรวจสอบลูกค้าที่ทำการยกเลิกการรับรองไปแล้ว ว่าจะต้องไม่นำเครื่องหมายที่ได้รับ การรับรองไปใช้หลังจากที่มีการพักใช้ เพิกถอนหรือลดขอบข่ายการรับรอง โดยการตรวจสอบข้อมูลทางสาธารณะ หรือลูกค้าของลูกค้า เป็นต้น ถ้าหากสถานประกอบการมีการฝ่าฝืนก็จะมีมาตรการทางกฎหมายต่อไป

บริษัท คิวเอไอซี (ประเทศไทย) จำกัด	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	หมายเลข : QP-HR-03 (Document No.)	
		หน้าที่ : 8 ของ 8 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 03 (Rev.)
เรื่อง : การอุทธรณ์ การร้องเรียน การพักใช้ คินสิทธิ การเพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง		วันที่บังคับใช้ : 1/03/2566 (Issue date)	

(6) เอกสารที่เกี่ยวข้องและการจัดเก็บ

ลำดับที่	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	ผู้จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
1	FM-HR03-01	หนังสือแจ้งการติดตามหลักฐานการแก้ไขข้อบกพร่อง	ผู้จัดการด้านคุณภาพ	6 ปี
2	FM-HR03-02	หนังสือแจ้งการพักใช้ใบรับรองมาตรฐาน	ผู้จัดการด้านคุณภาพ	6 ปี
3	FM-HR03-03	หนังสือแจ้งการถูกเพิกถอนการรับรองมาตรฐาน	ผู้จัดการด้านคุณภาพ	6 ปี
4	FM-HR03-04	บันทึกการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า	ผู้จัดการด้านคุณภาพ	6 ปี