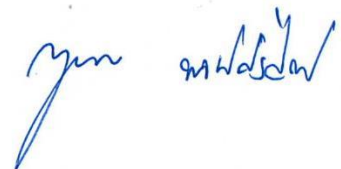


หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง



Checked



Approved

1. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้ เป็นเอกสารสนับสนุน เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง ครอบคลุมหลักเกณฑ์ เงื่อนไข แนวทางในการรับรอง สถานประกอบการที่ยื่นขอการรับรองตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การคงไว้ ลด ขอบข่าย พักใช้ เพิกถอน ยกเลิกการรับรอง การร้องเรียนและการอุทธรณ์ และการแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบการดำเนินงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับการรับรอง

2. คำจำกัดความ

2.1 **ศูนย์ฯ** หมายถึง ศูนย์รับรองระบบมาตรฐานนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

2.2 **ผู้ยื่นคำขอ (Applicant)** หมายถึง ผู้ประกอบการ นิติบุคคล หรือลูกค้าที่ประสงค์จะขอรับการรับรอง

2.3 **นิติบุคคล (Juristic person)** หมายถึง กลุ่มบุคคล องค์กร เพื่อดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่ง ซึ่งอาศัย อำนาจแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือกฎหมายอื่น นิติบุคคลย่อมมีสิทธิและหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือกฎหมายอื่น ภายในขอบแห่งอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์ที่ได้บัญญัติ หรือกำหนดไว้ในกฎหมาย ข้อบังคับ หรือตราสาร

2.4 **ผู้ได้รับการรับรอง** หมายถึง ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองจากศูนย์ฯ

3. เงื่อนไขสำหรับผู้ได้รับการรับรอง

3.1 ผู้ได้รับการรับรองต้องรักษาไว้ซึ่งมาตรฐาน ตลอดระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง

3.2 ผู้ได้รับการรับรองต้องอ้างถึงการรับรองเฉพาะในกิจการและขอบข่ายที่ได้รับการอนุมัติการรับรองเท่านั้น

3.3 ผู้ได้รับการรับรองต้องไม่นำใบรับรอง หรือเครื่องหมายการรับรองไปใช้ในทางที่เกิดความเสียหายหรืออาจ ทำให้เข้าใจผิด

3.4 ผู้ได้รับการรับรองต้องให้ความร่วมมือแก่ศูนย์ฯ ในการตรวจประเมินทุกครั้ง

3.5 ผู้ได้รับการรับรองต้องส่งมอบเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ให้แก่ศูนย์ฯ เมื่อได้รับการร้องขอ

3.6 หากผู้ได้รับการรับรองมีความประสงค์ขออายุการรับรองให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ศูนย์ฯ ทราบ ก่อนล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 120 วัน ก่อนสิ้นอายุการรับรอง

3.7 หากผู้ได้รับการรับรองมีความประสงค์จะยกเลิกการรับรองให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ศูนย์ฯ ทราบ ล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 90 วัน

3.8 หากผู้ได้รับการรับรองมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุง สถานประกอบการหรือกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อ การรับรอง ต้องแจ้งให้ศูนย์ฯ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่เปลี่ยนแปลง โดยที่ศูนย์ฯ อาจมีกระบวนการตรวจประเมินตามข้อกำหนดมาตรฐานทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนก็ได้ตาม ความเหมาะสม

3.9 หากผู้ได้รับการรับรองมีการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อบุคคล ชื่อนิติบุคคล หรือที่ตั้งของสถานประกอบการ ใหม่ ให้แจ้งศูนย์ฯ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้ง ส่งมอบหลักฐานการจดทะเบียนฉบับใหม่ ภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่จดทะเบียนใหม่

- 3.10 หากผู้ได้รับการรับรองมีการโอนกิจการ ให้ผู้โอนและผู้รับโอน แจ้งให้ศูนย์ฯ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งหลักฐานประกอบการพิจารณา ทั้งนี้กิจการของผู้รับโอน ต้องมีการดำเนินงาน หรือกิจกรรม เป็นไปตามมาตรฐานการรับรองเดิม โดยที่ศูนย์ฯ อาจมีกระบวนการตรวจสอบประเมินตามข้อกำหนดมาตรฐาน ทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนก็ได้ตามความเหมาะสม
- 3.11 หากผู้ได้รับการรับรองมีการย้ายสถานที่ประกอบการ ให้ผู้ได้รับการรับรองแจ้งยกเลิกใบรับรองฉบับเดิม และส่งใบรับรองคืนแก่ศูนย์ฯ ภายใน 15 วัน
- 3.12 ผู้ได้รับการรับรองต้องยุติการใช้สิ่งพิมพ์ สื่อโฆษณา ที่มีการอ้างถึงการได้รับการรับรองนั้นอยู่ทั้งหมด เมื่อมีการเพิกถอน พักใช้หรือยกเลิกการรับรองไม่ว่าด้วยสาเหตุใด
- 3.13 ผู้ได้รับการรับรองต้องจัดทำและเก็บรักษาบันทึกข้อร้องเรียน และผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อ ร้องเรียนทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและขอบข่ายที่ได้รับการรับรองไว้ และต้องมอบบันทึกข้อ ร้องเรียนและผลการดำเนินการให้กับศูนย์ฯ เมื่อได้รับการร้องขอ
- 3.14 ผู้ได้รับการรับรอง ต้องชำระค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามอัตราที่กำหนด
- 3.15 ผู้ได้รับการรับรอง สามารถขอใบรับรองเพิ่มเติม โดยต้องแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ ศูนย์ฯ พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมตามอัตราที่กำหนด เรียบร้อยแล้ว
- 3.16 ผู้ได้รับการรับรอง ต้องยินยอมอนุญาตให้ผู้แทนของศูนย์ฯ และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ รับรอง มีสิทธิในการตรวจเยี่ยม เข้าสังเกตการณ์ในการดำเนินการตรวจ และ/หรือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการรับรอง

4. การลดขอบข่าย พักใช้ เพิกถอน และ ยกเลิกการรับรอง

4.1 การลดขอบข่ายการรับรอง

หากพบว่า ผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถรักษาคุณภาพของมาตรฐานตามขอบข่ายที่ได้รับการรับรองนั้น ๆ ได้ หรือผู้ได้รับการรับรองแจ้งความประสงค์จะขอลดขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง ศูนย์ฯ จะทำการพิจารณาและ ดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนด ดังนี้

- 4.1.1 ศูนย์ฯ พบว่าผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถรักษาระบบที่ได้รับการรับรองในบางส่วนของขอบข่ายที่ ได้รับการรับรองไว้ได้เช่น กรณีที่สถานประกอบการได้รับการรับรองหลายขอบข่าย แต่ไม่สามารถ ปฏิบัติตามมาตรฐาน ได้บางขอบข่าย หรือผู้ได้รับการรับรองแจ้งความประสงค์ขอลดขอบข่ายที่ ได้รับ การรับรองเป็นลายลักษณ์อักษร
- 4.1.2 ศูนย์ฯ พิจารณาหลักฐานเกี่ยวกับการลดขอบข่ายการรับรอง โดยหากเป็นกรณีที่ผู้ได้รับการรับรองไม่ สามารถรักษาระบบที่ได้รับการรับรองในบางส่วนของขอบข่ายที่ได้รับการรับรองไว้ได้ ศูนย์ฯ จะ จัดทำหนังสือแจ้งผู้ได้รับการรับรองเพื่อให้ดำเนินการปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน
- 4.1.3 ต่อไปหากพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเหมาะสมที่จะต้องทำการพิจารณาลดขอบข่ายการรับรองหรือผู้ ได้รับการรับรองมีความประสงค์ขอลดขอบข่าย หรือผู้ประกอบการไม่สามารถดำเนินการปรับปรุง แก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ดำเนินการลดขอบข่ายการรับรอง

- 4.1.4 ก่อนครบกำหนดเวลา คณะผู้ตรวจประเมินทำการตรวจติดตามผลการแก้ไขปรับปรุง ถ้าสามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพให้นำเสนอคณะกรรมการตัดสินให้การรับรอง เพื่อพิจารณาคงไว้ซึ่งการรับรองต่อไป
- 4.1.5 หากคณะกรรมการตัดสินให้การรับรอง มีมติเห็นควรให้ลดขอบข่ายการรับรอง ให้มีผลบังคับใช้นับจากวันที่ให้การรับรองมีมติ โดยศูนย์ฯ จะดำเนินการแจ้งผู้ได้รับการรับรองให้ทราบมติและยุติการอ้างถึงการรับรองในขอบข่ายที่ถูกลดทันที และจัดพิมพ์ใบรับรอง
- 4.1.6 ศูนย์ฯ จะจัดทำหนังสือถึงผู้ได้รับการรับรองเพื่อยกเลิกและเรียกใบรับรองคืน โดยใบรับรองฉบับเดิมผู้ได้รับการรับรองต้องส่ง คืนภายใน 30 วันนับจากวันที่ออกหนังสือแจ้งถึงผู้ได้รับการรับรองและให้มารับใบรับรองฉบับใหม่ ทั้งนี้ใบรับรองที่ออกใหม่มีอายุเท่ากับอายุใบรับรองฉบับเดิมที่เหลืออยู่จากนั้นเปลี่ยนแปลงผู้ได้รับการรับรองให้เป็นปัจจุบัน
- 4.1.7 กรณีที่เป็นการลดขอบข่ายแต่ไม่มีผลการกระทบต่อใบรับรองเดิม ศูนย์ฯ จะดำเนินการแก้ไขข้อมูลในฐานข้อมูลใบรับรอง โดยไม่เรียกคืนใบรับรองฉบับเดิมและไม่ออกใบรับรองฉบับใหม่ แต่หากการลดขอบข่ายมีผลการกระทบต่อใบรับรอง ศูนย์ฯ จะดำเนินการแก้ไขข้อมูลในฐานข้อมูลใบรับรองและเรียกคืนใบรับรองฉบับเดิม เพื่้ออกใบรับรองฉบับใหม่แทนฉบับเดิม ทั้งนี้ใบรับรองที่ออกใหม่มีอายุเท่ากับอายุใบรับรองฉบับเดิมที่เหลืออยู่

4.2 การพักใช้การรับรอง

- 4.2.1 หากศูนย์ฯ ได้รับทราบว่ามีผู้ได้รับการรับรองไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ศูนย์ฯ กำหนด และ/หรือ ไม่ปฏิบัติตามขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง และ/หรือ ไม่แก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ฯ จะมีการพิจารณารายละเอียดและการดำเนินการต่อไป
- 4.2.2 ศูนย์ฯ เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วเห็นว่ามีความเหมาะสมที่จะต้องทำการพักใช้การรับรอง จะมีการจัดทำหนังสือแจ้งระงับใช้การรับรองให้ผู้ได้รับการรับรอง พร้อมทั้งแจ้งให้แก้ไขปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยผู้ได้รับการรับรองต้องแจ้งแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่อง และกำหนดวันแล้วเสร็จให้ศูนย์ฯ รับทราบ
- 4.2.3 เมื่อครบกำหนดเวลาแก้ไขหรือมีการแก้ไขแล้วเสร็จ คณะผู้ตรวจประเมินของศูนย์ฯ ทำการตรวจติดตามผลการแก้ไขปรับปรุงอีกครั้ง (หากจำเป็น) ทั้งนี้ จะมีการตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของข้อมูล เพื่อดำเนินการจัดการประชุมให้คณะกรรมการให้การรับรองพิจารณาการพักใช้ต่อไป
- 4.2.4 คณะกรรมการให้การรับรองพิจารณาพักใช้ใบรับรอง กรณีผลการแก้ไขมีความถูกต้องครบถ้วนให้แจ้งการยกเลิกการระงับใช้การรับรองแก่ผู้ได้รับการรับรอง หากกรณีผู้ได้รับการรับรองถูกพิจารณาพักใช้การรับรอง ศูนย์ฯ จะทำหนังสือแจ้งผู้ได้รับการรับรองหยุดการแสดงผลเครื่องหมายรับรอง ในช่วงที่ถูกพักใช้ ผู้ได้รับการรับรองต้องแจ้งแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่อง และกำหนดวันแล้วเสร็จของการแก้ไข ส่งให้ศูนย์ฯ ทั้งนี้การแก้ไขต้องแล้วเสร็จก่อนครบกำหนดระยะเวลาพักใช้การรับรอง
- 4.2.5 ก่อนครบกำหนดระยะเวลาพักใช้ ให้คณะผู้ตรวจประเมินของศูนย์ฯ ตรวจติดตามผลการปฏิบัติตาม

ระบบที่ได้รับการรับรองอีกครั้ง (หากจำเป็น) หากยังไม่สามารถแก้ไขปรับปรุงจัดทำระบบที่ได้รับการรับรองให้มีประสิทธิภาพ จะต้องดำเนินการพิจารณาการเพิกถอนการรับรองต่อไป

4.3 การเพิกถอนการรับรอง

4.3.1 จะใช้ในกรณีใด กรณีหนึ่ง หรือหลายกรณี ดังนี้

- ผู้ได้รับการรับรองไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ศูนย์ฯ กำหนด
- ผู้ได้รับการรับรองไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่ได้รับการรับรอง หลังจากถูกพักใช้การรับรองแล้ว
- ผู้ได้รับการรับรองขาดคุณสมบัติตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง
- ผู้ได้รับการรับรองมีเหตุหรือข้อร้องเรียนที่ศูนย์ฯ หรือ สำนักพัฒนาการท่องเที่ยวพิจารณาเห็นว่า อาจทำให้เกิดความเสียหาย หรือส่งผลกระทบต่อกรรับรอง

4.3.2 ศูนย์ฯ จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เสนอคณะกรรมการตัดสินให้การรับรอง เพื่อดำเนินการประชุมพิจารณาเพิกถอนการรับรอง

4.3.3 ศูนย์ฯ จะทำบันทึกสรุปรายละเอียดข้อเท็จจริงที่พบและพิจารณาดำเนินการ กรณีผู้ได้รับการรับรอง ถูกเพิกถอนการรับรอง ให้ศูนย์ฯ แจ้งผู้ได้รับการรับรองค่าใช้จ่ายหรืออ้างถึงการใช้ใบรับรอง เครื่องหมายรับรองบนเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง เช่น แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น

4.4 การยกเลิกการรับรอง

4.4.1 จะใช้ในกรณีใด กรณีหนึ่ง หรือหลายกรณี ดังนี้

- เมื่อผู้ได้รับการรับรองแจ้งขอยกเลิกการรับรองเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเลิกประกอบกิจการที่ได้รับการรับรอง หรือเป็นบุคคลล้มละลาย
- เมื่อศูนย์ฯ ได้รับทราบ และ/หรือ มีการสืบหาข้อเท็จจริง มีหลักฐานประกอบ จากหน่วยงานราชการ หรือข้อมูลข่าวสาร หรือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์จากสื่อต่าง ๆ ว่าผู้ได้รับการรับรองได้เลิกกิจการที่ได้รับการรับรองแล้ว หรือเป็นบุคคลล้มละลาย หรือโอนกิจการให้บุคคลอื่น
- มีการประกาศแก้ไข หรือยกเลิกมาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่ใช้ในการรับรอง
- มีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง และผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดใหม่ได้
- กรณีตรวจพบความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดในการรับรองเป็นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นผลจากการตรวจติดตามผลหรือจากอย่างอื่น และไม่มีการดำเนินการแก้ไข

4.4.2 ในทุกกรณี ศูนย์ฯ จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เสนอคณะกรรมการตัดสินให้การรับรอง เพื่อดำเนินการประชุม เพื่อพิจารณายกเลิกการรับรอง

4.4.3 หากมีมติให้ยกเลิกการรับรอง ศูนย์ฯ จะดำเนินการชี้แจงเหตุผลให้ผู้ได้รับการรับรองทราบเรื่องในการขอยกเลิกการรับรอง

4.4.4 หากมีมติให้ยกเลิกการรับรอง ศูนย์ฯ จะจัดทำหนังสือแจ้งผู้ได้รับการรับรองเสนอหัวหน้าศูนย์ฯ ลงนาม เพื่อขอใบรับรองฉบับเดิมคืนภายใน 30 วันนับจากวันออกหนังสือแจ้งถึงผู้ได้รับการรับรอง

5. การร้องเรียนและการอุทธรณ์

5.1 การร้องเรียน

- 5.1.1 การยื่นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ฯ พร้อมหลักฐานการพิจารณา (ถ้ามี) ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ศูนย์ฯ กำหนด
- 5.1.2 ศูนย์ฯ จะดำเนินการตรวจสอบรายละเอียด แก้ไข ทบทวนการแก้ไข ตามกระบวนการที่กำหนด และแจ้งการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมเหตุผล ให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

5.2 การอุทธรณ์

- 5.2.1 หากผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรองไม่เห็นด้วยต่อผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ของหน่วยตรวจประเมินฯ สามารถยื่นอุทธรณ์ได้ ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่คณะผู้ตรวจประเมินฯ แจ้งผลการตรวจประเมินให้ทราบ
- 5.2.2 ศูนย์ฯ จะดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนด และแจ้งผลให้ทราบ โดยในระหว่างการพิจารณา ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมยังมีผลบังคับใช้อยู่
- 5.2.3 ผลการพิจารณาตัดสินของศูนย์ฯ ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นคำอุทธรณ์ต้องเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการพิจารณาอุทธรณ์ทั้งหมด

6. การแจ้งการเปลี่ยนแปลง

ศูนย์ฯ ต้องแจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดที่มีผลกระทบต่อระบบการดำเนินงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอก หรือมีผลกระทบต่อระบบการจัดการของผู้ได้รับการรับรอง หรือวิธีการในการให้การรับรองของศูนย์ฯ รวมทั้งวันที่มีผลบังคับใช้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ดำเนินการ โดยอาจมีการแจ้งถึง การดำเนินการที่เกิดขึ้นหลังจากการพิจารณาของศูนย์ฯ เช่น การดำเนินการตรวจประเมินใหม่ การขอเอกสารเพิ่มเติม รวมถึงการแจ้งถึงการใช้ใบรับรอง การระงับใช้ใบรับรอง การยกเลิกใบรับรอง และการออกใบรับรองใหม่ ตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

หากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และผลของการพิจารณาของศูนย์ฯ ต้องมีการดำเนินการตรวจประเมินใหม่ ต้องแจ้งให้ผู้ได้รับการรับรองดำเนินการยื่นสมัครขอการรับรองใหม่ตามกระบวนการรับคำขอ

7. ความเป็นกลาง

- 7.1 ศูนย์ฯ จะกำหนดวิธีการควบคุมที่ทำให้มั่นใจว่า กิจกรรมหรือโครงการของศูนย์ฯ และกิจกรรมที่องค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องนั้นดำเนินการ ไม่มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่น วัตถุประสงค์ หรือความเป็นกลางในกิจกรรมการรับรอง
- 7.2 ศูนย์ฯ กำหนดให้บุคลากรภายใน/ภายนอก และหน่วยงานภายนอกลงนามในหนังสือแสดงการไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนรับมอบหมายงาน และ/หรือ การว่าจ้าง
- 7.3 ศูนย์ฯ จะมีการพิจารณาเนื้อหาของการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองของศูนย์ฯ ก่อนไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความเป็นกลางในการรับรอง

8. เอกสารอ้างอิง

8.1 ข้อกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

8.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองสถานประกอบการตามมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

เลขที่ 104-2553 กลุ่มตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานบริการท่องเที่ยว สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว