

1. ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้ เป็นเอกสารที่แสดงรูปแบบการตรวจตามมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว ครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินและการรับรอง

2. คำจำกัดความ

- 2.1 **ศูนย์ฯ** หมายถึง ศูนย์รับรองระบบมาตรฐานนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 2.2 **การรับรอง** หมายถึง การให้การรับรองระบบการผลิตผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการตามมาตรฐาน
- 2.3 **ผู้ยื่นคำขอ** หมายถึง ผู้ประกอบการ นิติบุคคล หรือลูกค้าที่ประสงค์จะขอรับการรับรอง
- 2.4 **ผู้ได้รับการรับรอง** หมายถึง ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองจากศูนย์ฯ
- 2.5 **ศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว (Shopping Center for Tourism)** หมายถึง อาคารศูนย์การค้าที่มีพื้นที่ใช้สอยรวมกันทุกชั้นของอาคาร หรือกลุ่มของอาคารมีการออกแบบให้เชื่อมโยงถึงกันอย่างสะดวกสบายตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีพื้นที่ในการขายสินค้าและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวหลายรูปแบบ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ศูนย์รวมร้านค้าปลีก และศูนย์อาหาร ซึ่งศูนย์การค้าไม่ต้องไปหาสินค้าผลิตภัณฑ์มาวางขาย แต่เปิดให้เข้าพื้นที่กับตัวแทนจำหน่ายธุรกิจอื่น และมีการทำสัญญาเก็บค่าเช่าตามระยะเวลาที่กำหนด
- 2.6 **ศูนย์การค้า (Shopping Center)** หมายถึง พื้นที่ในอาคารหรือกลุ่มของอาคารที่มีตัวแทนธุรกิจขอเช่าพื้นที่ในศูนย์การค้าได้จัดสรรไว้ เพื่อจำหน่ายสินค้าและบริการต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว และพื้นที่จัดสรรส่วนกลาง

สำหรับการจัดกิจกรรมหรืองานแสดงสินค้าต่าง ๆ ซึ่งอาจอยู่ภายในอาคารหรืออยู่กลางแจ้งแบบเปิดโล่งก็ได้ รวมถึงพื้นที่จัดสรรเพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น

2.7 **ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket)** หมายถึง ตลาดขนาดใหญ่ที่นักท่องเที่ยวสามารถจับจ่ายซื้อของในรูปแบบบริการตัวเอง โดยวิธีหยิบของใส่ตะกร้า หรือรถเข็น แล้วชำระเงินที่เคาน์เตอร์ครั้งเดียว ซึ่งเสนอขายสินค้าอาหารและของใช้ในครัวเรือนหลายประเภท โดยจัดจำแนกไว้ตามแผนก ซูเปอร์มาร์เก็ตจะมีขนาดใหญ่และมีสินค้าให้เลือกซื้อหลากหลาย

2.8 **ศูนย์รวมร้านค้าปลีก (Stand Alone Retail Center)** หมายถึง ร้านค้าในรูปแบบต่าง ๆ ที่ศูนย์การค้ากำหนดไว้ และการขายสินค้าและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) ร้านค้าปลีกที่เน้นขายสินค้าปลีกที่ขายสินค้าเฉพาะอย่างหรือสินค้าพิเศษ มีพนักงานคอยแนะนำในพื้นที่ขาย บางร้านขายสินค้าเฉพาะแบรนด์ของตนเอง เช่น บู้ท วัตสัน ซูเปอร์สปอร์ต เป็นต้น 2) ร้านค้าปลีกเฉพาะอย่างเน้นราคาถูก จะคล้ายกับร้านค้าปลีกชนิดแรกแต่เน้นราคาถูก สินค้าจะมีหลากหลายในประเภทสินค้าหมวดเดียวกัน

2.9 **ศูนย์อาหาร (Food Court)** หมายถึง พื้นที่ของศูนย์การค้าที่จัดไว้สำหรับให้สถานประกอบการที่ขายอาหารและเครื่องดื่มเช่าพื้นที่เพื่อขายอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยว

2.10 **ห้างสรรพสินค้า (Department Store)** หมายถึง พื้นที่ของศูนย์การค้าที่จัดไว้ให้ผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้าเช่าพื้นที่ซึ่งรูปแบบของห้างสรรพสินค้าจะมีการกำหนดให้เป็นศูนย์รวมสินค้าและบริการ

หลากหลายชนิดให้นักท่องเที่ยว มักขายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเสื้อผ้า เครื่องเรือน เครื่องใช้ในบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้า รวมไปถึงสายผลิตภัณฑ์อื่น ๆ อย่างเช่น ฮาร์ดแวร์ สุขภัณฑ์ เครื่องสำอาง เครื่องประดับ เครื่องเขียน ของเล่น อุปกรณ์กีฬา เป็นต้น

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอ

- 3.1 ประกอบธุรกิจเป็นรูปของนิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนการค้ากับกระทรวงพาณิชย์ และ
- 3.2 อาคารและกิจการของศูนย์การค้าได้รับอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมาย และ
- 3.3 มีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

4. การตรวจประเมิน และรับรอง

- 4.1 ผู้ที่ยื่นคำขอต้องยอมรับที่จะปฏิบัติตามเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้ใน หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจประเมิน (SPC-01)
- 4.2 ต้องมีการดำเนินการตามกระบวนการรับคำขอ ที่ศูนย์ฯ กำหนด
- 4.3 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตรวจประเมินและรับรองได้ ศูนย์ฯ จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบ
- 4.4 ก่อนมีการตรวจประเมิน ศูนย์ฯ จะจัดส่งใบเสนอราคาให้กับผู้ยื่นคำขอเพื่ออนุมัติ
- 4.5 ก่อนการตรวจประเมินจะมีการนำส่งแผนการตรวจประเมินให้แก่ผู้ยื่นคำขอ ก่อน รวมถึงแจ้งรายการเอกสารที่ต้องจัดเตรียม
- 4.6 การดำเนินการตรวจประเมิน ศูนย์ฯ ได้กำหนดไว้ได้แก่
 - การตรวจประเมินเพื่อให้การรับรอง (Initial audit)
 - การตรวจติดตามการรับรอง

- การตรวจต่ออายุการรับรอง
- การตรวจเพื่อ ลด/ขยาย ขอบข่ายการรับรอง
- การตรวจกรณีพิเศษ

- 4.7 หลังจากการตรวจประเมินจะมีการแจ้งผลคะแนนและข้อบกพร่อง ข้อสังเกต ให้ผู้ยื่นคำขอทราบ
- 4.8 การแก้ไขข้อบกพร่อง ที่เกิดขึ้นจากการตรวจประเมิน ให้ดำเนินการตามรายละเอียดที่ศูนย์ฯ ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ผลการแก้ไขไม่ส่งผลกระทบต่อคะแนนที่ได้ในวันตรวจประเมิน หลังจากการแก้ไขข้อบกพร่องของผู้ยื่นคำขอ ศูนย์ฯ จะดำเนินการปรับเป็นคะแนนหลังจากการแก้ไขข้อบกพร่องให้ผู้ยื่นคำขอกิ่งหนึ่งของข้อบกพร่อง
- 4.9 หากกระบวนการตรวจประเมินและแก้ไขข้อบกพร่องเสร็จสิ้นแล้ว จะมีการประชุมให้การรับรอง และแจ้งผลภายใน 30 วันทำการ (ทั้งกรณีได้รับรองและไม่ได้รับการรับรอง
- 4.10 หากมีมติให้การรับรอง ศูนย์ฯ จะดำเนินการจัดทำใบรับรอง ลงนาม และจัดส่ง ผู้ได้รับการรับรองสามารถขอใบรับรองเพิ่มได้ โดยต้องแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ศูนย์ฯ พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมตามอัตราที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว

5. เกณฑ์การรับรอง

ผู้ยื่นคำขอสามารถเลือกหมวดในการรับรองได้มากกว่า 1 หมวด ทั้งนี้หมวดที่ 1 (ศูนย์การค้า เป็นหมวดบังคับที่ผู้ยื่นคำขอต้องรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานฯ

5.1 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน

การตรวจประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เกณฑ์คุณสมบัติพื้นฐาน

เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน พิจารณาจากเอกสารประกอบการยื่นคำขอการรับรอง ซึ่งผู้ยื่นคำขอต้องบรรลุตามเกณฑ์ทุกข้อ

ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐาน

ทุกหมวดของการรับรองมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ด้านสภาพความพร้อมของอาคารและสถานที่/ 2. ด้านคุณภาพการให้บริการ/ 3. ด้านการจัดการองค์กร/ 4. ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย และ 5. ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน โดยที่จำนวนตัวชี้วัดของแต่ละองค์ประกอบมีจำนวนที่แตกต่างกันตามหมวดในการรับรอง

| | |
|--|-------------------------|
| หมวดศูนย์การค้า (หมวดบังคับประกอบด้วย 70 ตัวชี้วัด | |
| หมวดซูเปอร์มาร์เก็ต | ประกอบด้วย 23 ตัวชี้วัด |
| หมวดศูนย์รวมร้านค้าปลีก | ประกอบด้วย 21 ตัวชี้วัด |
| หมวดศูนย์อาหาร | ประกอบด้วย 24 ตัวชี้วัด |
| หมวดห้างสรรพสินค้า | ประกอบด้วย 26 ตัวชี้วัด |

(*การประเมินอาจมีการละเว้นดัชนีชี้วัดบางตัวได้ หากผู้ตรวจพบว่าดัชนีชี้วัดดังกล่าวไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับบริบทขององค์กรได้ และการประเมินคะแนนรวมจะไม่นำดัชนีดังกล่าวมาพิจารณารวม

มาตรฐานได้มีการกำหนดวิธีการให้คะแนน ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0-3 คะแนน และคะแนนรวมจากการตรวจนำมาใช้คำนวณหาค่าดัชนีคุณภาพบริการ (SQI: Service Quality Index) ตามที่มาตรฐานกำหนดไว้

เกณฑ์การพิจารณาเพื่อ “ผ่าน” การประเมินประกอบด้วย 3 เงื่อนไข ดังนี้

- ผู้ขอการรับรองต้องได้ค่า SQI > 80% สำหรับหมวดที่ 1
- หากมีการขอหมวดการรับรองอื่น ๆ ค่า SQI ของหมวดที่ยื่นขอต้อง > 80% และ

- ต้องดำเนินการตามตัวชี้วัดบังคับของมาตรฐานที่ ศูนย์ฯ กำหนดไว้ ทั้งหมดของหมวดที่ 1 และหมวดที่มีการยื่นขอ

5.2 ตัวชี้วัดบังคับของมาตรฐาน

หมวดที่ 1 ศูนย์การค้า

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่

เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์การค้า

ลำดับตัวชี้วัด 2 มีผังแสดงเส้นทางอพยพประจำชั้นของแต่ละอาคาร

ลำดับตัวชี้วัด 3 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ

เกณฑ์ 1.2 ลักษณะภายในของศูนย์การค้า

ลำดับตัวชี้วัด 11 มีการตรวจสอบบันไดอพยพอย่างสม่ำเสมอ

ลำดับตัวชี้วัด 12 บันไดเลื่อนมีความปลอดภัย

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์ 2.3 การให้บริการด้านสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว

ลำดับตัวชี้วัด 36 สินค้าประเภทอาหารและยาต้องมีการควบคุมตามกฎหมาย

องค์ประกอบที่ 3 ด้านการจัดการองค์กร

เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร

ลำดับตัวชี้วัด 39 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย

เกณฑ์ 4.1 การจัดการด้านความปลอดภัยทั่วไป

ลำดับตัวชี้วัด 46 การตรวจสอบระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นประจำ

ลำดับตัวชี้วัด 47 มีการตรวจสอบระบบควบคุมควันไฟเป็นประจำ

ลำดับตัวชี้วัด 48 มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ

ลำดับตัวชี้วัด 49 มีการตรวจสอบระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ

ลำดับตัวชี้วัด 50 มีการตรวจสอบระบบบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเป็นประจำ

เกณฑ์ 4.2 การเตรียมความพร้อมด้านการป้องกันอัคคีภัยแก่นักท่องเที่ยว

ลำดับตัวชี้วัด 51 มีแผนผังแสดงเส้นทางอพยพที่นักท่องเที่ยวเห็นได้ชัดเจน

ลำดับตัวชี้วัด 53 มีเครื่องดูดควันเพื่อป้องกันการสำลักควัน

ลำดับตัวชี้วัด 54 มีแผนป้องกันภัยอัคคีภัยผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ

ลำดับตัวชี้วัด 55 มีแผนและขั้นตอนในการอพยพนักท่องเที่ยวที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ

หมวดที่ 2 ซุปเปอร์มาร์เก็ต

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณซุปเปอร์มาร์เก็ต

เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของซุปเปอร์มาร์เก็ต

ลำดับตัวชี้วัด 1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในซุปเปอร์มาร์เก็ต

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของซุปเปอร์มาร์เก็ต

เกณฑ์ 2.1 การให้บริการของพนักงาน

ลำดับตัวชี้วัด 8 พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาดและมีสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร

ลำดับตัวชี้วัด 9 ผู้สัมผัสอาหารใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารพร้อมบริโภคทุกชนิด

ลำดับตัวชี้วัด 10 การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

ลำดับตัวชี้วัด 11 มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และราคาอย่างชัดเจน

ลำดับตัวชี้วัด 12 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน มีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน

ลำดับตัวชี้วัด 13 การจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารต้องมีสุขลักษณะที่ดี

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์กรของซุปเปอร์มาร์เก็ต

เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร

ลำดับตัวชี้วัด 18 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยของซุปเปอร์มาร์เก็ต

เกณฑ์ 4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย

ลำดับตัวชี้วัด 20 มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ

ลำดับตัวชี้วัด 21 มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัยระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

หมวดที่ 3 ศูนย์รวมร้านค้าปลีก

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณศูนย์รวมร้านค้าปลีก

เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไปของศูนย์รวมร้านค้าปลีก

ลำดับตัวชี้วัด 1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์รวมร้านค้าปลีก

ลำดับตัวชี้วัด 2 มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์รวมร้านค้าปลีก

เกณฑ์ 2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า

ลำดับตัวชี้วัด 11 มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึงราคาอย่างชัดเจน

ลำดับตัวชี้วัด 12 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง ครบถ้วน

ลำดับตัวชี้วัด 13 การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์กรของศูนย์รวมร้านค้าปลีก

เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร

ลำดับตัวชี้วัด 16 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์อย่างถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยของศูนย์รวมร้านค้าปลีก

เกณฑ์ 4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย

ลำดับตัวชี้วัด 18 มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่เสมอ

ลำดับตัวชี้วัด 19 มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัยระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

หมวดที่ 4 ศูนย์อาหาร

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารและสถานที่บริเวณศูนย์อาหาร

เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไป

ลำดับตัวชี้วัด 1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งาน
ครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์อาหาร

ลำดับตัวชี้วัด 2 มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และ
ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้
ชัดเจน

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์อาหาร

เกณฑ์ 2.1 การให้บริการของพนักงาน

ลำดับตัวชี้วัด 9 พนักงานผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด
และมีสวมหมวกหรือเครื่องแต่งกายที่
ป้องกันผมร่วงใส่อาหาร

เกณฑ์ 2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า

ลำดับตัวชี้วัด 12 มีรายการอาหาร และเครื่องดื่มที่มี
รายละเอียดและราคาอย่างชัดเจน

ลำดับตัวชี้วัด 14 วัตถุดิบที่นำมาใช้ปรุง ประกอบอาหาร
ต้องสด ใหม่ มีคุณภาพดี

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์กรของศูนย์อาหาร

เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร

ลำดับตัวชี้วัด 17 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
สัมพันธ์อย่างถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยของศูนย์
อาหาร

เกณฑ์ 4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย

ลำดับตัวชี้วัด 21 มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัย
ต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่
เสมอ

ลำดับตัวชี้วัด 22 มีการป้องกันเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน และ
ก๊าซที่สะสมไว้อย่างเหมาะสม ปลอดภัย
เป็นต้น และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

หมวดที่ 5 ห้างสรรพสินค้า

องค์ประกอบที่ 1 สภาพความพร้อมของอาคารสถานที่บริเวณ
ห้างสรรพสินค้า

เกณฑ์ 1.1 ลักษณะทั่วไป

ลำดับตัวชี้วัด 1 มีเครื่องบันทึกภาพวงจรปิดที่พร้อมใช้งาน
ครอบคลุมทุกพื้นที่ในห้างสรรพสินค้า

ลำดับตัวชี้วัด 2 มีผังอาคาร โดยแสดงเส้นทางอพยพ และ
ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้
ชัดเจน

ลำดับตัวชี้วัด 3 บันไดเลื่อนและลิฟท์มีความปลอดภัย

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า

เกณฑ์ 2.2 ลักษณะและคุณภาพของสินค้า

ลำดับตัวชี้วัด 10 การจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ต้องเป็นไป
ตามที่กฎหมายกำหนด

ลำดับตัวชี้วัด 11 มีป้ายราคาที่ระบุชื่อสินค้าเป็นภาษาไทย
และภาษาอังกฤษ และราคาอย่างชัดเจน

ลำดับตัวชี้วัด 12 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีฉลากถูกต้อง
ครบถ้วน

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการองค์กรของห้างสรรพสินค้า

เกณฑ์ 3.1 การจัดการองค์กร

ลำดับตัวชี้วัด 18 มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
สัมพันธ์อย่างถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัยของ
ห้างสรรพสินค้า

เกณฑ์ 4.1 การให้บริการด้านความปลอดภัย

ลำดับตัวชี้วัด 22 มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัย
ต่าง ๆ ที่ผ่านการทดลองและฝึกซ้อมอยู่
เสมอ

ลำดับตัวชี้วัด 23 มีเส้นทางอพยพและบันไดอพยพซึ่งอยู่ใน
ตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็วขนาด
เหมาะสม มีการระบายอากาศ และแสง

สว่างเพียงพอ สามารถนำไปสู่พื้นที่
ปลอดภัยได้โดยสวัสดิภาพ และได้รับการ
ดูแลรักษาอยู่เสมอ

ลำดับตัวชี้วัด 24 มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัย
ระบบเตือนภัย ระบบป้องกันอัคคีภัยและ
อุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

5.3 เงื่อนไข การขอลดขอบข่าย พักใช้ เพิกถอน และ ยกเลิก การรับรอง สำหรับผู้ได้รับการรับรอง

ศูนย์ฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
การรับรอง ไว้ดังหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง (SPC-
02) ทั้งนี้ผู้ได้รับการรับรอง ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์และ
เงื่อนไขดังกล่าวอย่างเคร่งครัด และต้องมีการตรวจติดตามอย่าง
น้อย 2 ครั้ง ตลอดอายุการรับรอง

6. การร้องเรียน และการอุทธรณ์

การยื่นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ฯ หรือการยื่นอุทธรณ์
ต่อผลการพิจารณารับรองของศูนย์ฯ สามารถยื่นผ่านทาง
โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล โทรสาร หรืออื่น ๆ ตามความ
เหมาะสม ซึ่งศูนย์ฯ จะดำเนินการตรวจสอบรายละเอียด แก้ไข
ทบทวนการแก้ไข ตามกระบวนการที่กำหนด และแจ้งการแก้ไข
ข้อร้องเรียนพร้อมเหตุผล หรือแจ้งผลการพิจารณาตัดสินของ
ศูนย์ฯ ให้กับผู้ร้องเรียนหรือผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ

7. ข้อร้องเรียนต่อผู้ได้รับการรับรอง

ในกรณีที่ศูนย์ฯ ได้รับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ได้รับ
การรับรอง ศูนย์ฯ มีหน้าที่แจ้งให้ผู้ได้รับการรับรองให้ทราบถึง
ข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้ดำเนินการแก้ไข โดยที่ผู้ที่ได้รับ
การรับรองต้องทำการแก้ไขและส่งผลแก้ไขกลับมายภายใน 60
วันทำการนับจากวันที่แจ้ง นอกจากนี้ผู้ที่ได้รับการรับรองต้อง
จัดเก็บบันทึกข้อร้องเรียนนั้นไว้

8. การแจ้งการเปลี่ยนแปลง

ศูนย์ฯ จะมีการแจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดที่มีผลกระทบต่อระบบการดำเนินงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอก หรือมีผลกระทบต่อระบบการจัดการของผู้ได้รับการรับรอง หรือวิธีการในการให้การรับรองของศูนย์ฯ รวมทั้งวันที่มีผลบังคับใช้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ดำเนินการตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

9. การรักษาความลับ

ศูนย์ฯ เก็บรักษาข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับในกระบวนการประเมินและรับรอง จากผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ที่ได้รับการรับรองไว้เป็นความลับ แต่จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใด ที่เกิดขึ้นกับผู้ยื่นขอ หรือผู้ที่ได้รับการรับรองอันเนื่องมาจากความลับนี้ได้แพร่พรายออกไป เว้นแต่เกิดขึ้นจากการกระทำของศูนย์ฯ เอง

10. ความเป็นกลาง

ศูนย์ฯ มีการกำหนดวิธีการควบคุมที่ทำให้มั่นใจว่ากิจกรรมหรือโครงการของศูนย์ฯ กิจกรรมที่องค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง และเนื้อหาของการประชุมสัมมนานั้น ไม่มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่น วัตถุประสงค์ หรือความเป็นกลางในกิจกรรมการรับรองรวมถึงกำหนดให้บุคลากรภายใน/ภายนอก และหน่วยงานภายนอกลงนามในหนังสือแสดงการไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนรับมอบหมายงาน และ/หรือ การว่าจ้าง

11. ระยะเวลาการรับรอง

3 ปี (นับจากวันที่มีมติให้การรับรอง)

12. การใช้เครื่องหมายการรับรอง

สถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน หรือผู้ที่

ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจของศูนย์ฯ ในการนำเครื่องหมายรับรองไปใช้ ต้องปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้เครื่องหมายรับรองของศูนย์ฯ ที่กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด

ซึ่งทางศูนย์ฯ จะมีการสุ่มตรวจสอบจากการตรวจติดตามการรับรอง หรือการตรวจอื่น ๆ ตามกระบวนการรับรอง ทั้งนี้ หากมีการตรวจพบการใช้ที่ไม่ถูกต้อง ผู้ได้รับการรับรองต้องทำการแก้ไข ปรับปรุง ภายในระยะเวลาที่ศูนย์ฯ กำหนด

13. เอกสารอ้างอิง

- 13.1 ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว
- 13.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจประเมิน (SPC-01)
- 13.3 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง (SPC-02)
- 13.4 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้เครื่องหมายรับรองของศูนย์ฯ (SPC-08)