



บริษัท สแตนดาร์ด อินเวสต์ เซอร์ติฟายด์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

เรื่อง หลักเกณฑ์เงื่อนไข การอุทธรณ์ การร้องเรียน

หมายเลข : SD-HR03-01

หน้าที่ : 1 ของ 3

แก้ไขครั้งที่ 01


วันที่บังคับใช้

05/10/2563

# หลักเกณฑ์ / เงื่อนไข

## เรื่อง

### การอุทธรณ์ การร้องเรียน

	ชื่อ-นามสกุล	ลายเซ็น	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย	นางสาววรรณชยา เสียงกังวาล (ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุน)		05/10/2563
ตรวจสอบโดย	นายอนุรักษ์ ฤาโสภา (ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบ คุณภาพ)		05/10/2563
อนุมัติโดย	นายอัษฎรัตน์ เนตรบุตร (กรรมการผู้จัดการ)		05/10/2563



บริษัท สแตนดาร์ด อินทริสต์ เซอร์ติฟายด์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

เรื่อง หลักเกณฑ์เงื่อนไข การอุทธรณ์ การร้องเรียน

หมายเลข : SD-HR03-01

หน้าที่ : 2 ของ 3

แก้ไขครั้งที่ 01 วันที่บังคับใช้ 05/10/2563

## 1. การอุทธรณ์

สถานประกอบการมีสิทธิที่จะอุทธรณ์ต่อคำตัดสินของ SICI ในส่วนที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 1.1 การปฏิเสธการยื่นสมัครของผู้ประกอบการ
- 1.2 ล้มเหลวในการขึ้นทะเบียนเพื่อออกใบรับรอง
- 1.3 การพักใช้ การเพิกถอนใบรับรอง และการยกเลิกสัญญา
- 1.4 ไม่ยอมรับ Scope ของการขอขึ้นทะเบียนเพื่อออกใบรับรอง
- 1.5 ไม่ยอมรับการแก้ไข Non - Conformity
- 1.6 การอุทธรณ์จากบุคคลภายนอกต่อคำตัดสินที่ออกหนังสือรับรอง

## 2. สิ่งที่ผู้อุทธรณ์ต้องปฏิบัติ

- 2.1 ผู้ที่มีความประสงค์จะอุทธรณ์จะต้องทำหนังสือเป็นทางการแจ้งต่อผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพของ SICI
- 2.2 หนังสืออุทธรณ์ดังกล่าวจะต้องแนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนในการยื่นอุทธรณ์
- 2.3 ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบในการที่จะพิจารณาขอหลักฐานตามคำอุทธรณ์นั้น ๆ
- 2.4 ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพนำเรื่องเสนอต่อกรรมการผู้จัดการ

## 3. ช่วงเวลา

- 3.1 ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพต้องตัดสินใจที่จะรับหรือปฏิเสธคำอุทธรณ์ภายใน 4 สัปดาห์หลังจากได้รับจากผู้อุทธรณ์ เพื่อยื่นเรื่องต่อกรรมการผู้จัดการ
- 3.2 คณะกรรมการและดำเนินการประชุมเพื่อหาผลสรุปของคำอุทธรณ์นั้น ๆ และแจ้งผลให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ภายใน 4 สัปดาห์หลังจากที่แจ้งผลการตัดสินใจรับคำอุทธรณ์

## 4. ค่าใช้จ่ายในการอุทธรณ์

- 4.1 SICI จะเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีที่คำอุทธรณ์นั้นสำเร็จ
- 4.2 ผู้อุทธรณ์จะเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีที่คำอุทธรณ์นั้นไม่สำเร็จ

## 5. การร้องเรียน

- 5.1 บริษัทฯ ต้องรับผิดชอบในการตัดสินใจทุกระดับของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน การสืบสวนและการตัดสินข้อร้องเรียนต้องไม่ส่งผลให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนเสนอต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อคำร้องเรียนนั้นอย่างไร
- 5.2 กระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียน อย่างน้อยต้องรวมถึงประเด็นและวิธี ดังนี้
  - กระบวนการรับ ตรวจสอบความถูกต้อง สืบสวนและตัดสินว่าจะดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้นอย่างไร



บริษัท สแตนดาร์ด อินทริสต์ เซอร์ติฟายด์ อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด

เรื่อง หลักเกณฑ์เงื่อนไข การอุทธรณ์ การร้องเรียน

หมายเลข : SD-HR03-01

หน้าที่ : 3 ของ 3

แก้ไขครั้งที่ 01 วันที่บังคับใช้ 05/10/2563

- การติดตามและบันทึก รวมทั้งมาตรการที่ใช้แก้ปัญหา โดยมั่นใจว่า มีการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไขที่เหมาะสม

5.3 บริษัทฯ ต้องรับผิดชอบในการรวบรวมและทวนสอบข้อมูลที่จำเป็นเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อร้องเรียน บริษัทฯ ต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงการรับ และรายงานความคืบหน้าและผลลัพธ์ ผู้ตัดสิน ทบทวนและอนุมัติการสื่อสาร ต้องไม่ใช่ผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งผู้ร้องเรียนอย่างเป็นทางการเมื่อจบกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียน (เมื่อเป็นไปได้)

## 6. การร้องขอข้อมูล

บริษัทฯ สามารถร้องขอพื้นที่เปิดให้บริการ สถานการณ์รับรอง ข้อมูลของลูกค้าที่ได้รับรอง ซึ่งจะถูกจำกัดการให้ข้อมูลด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยและขอยืนยันว่าข้อมูลที่ทางบริษัทฯ เผยแพร่ถูกต้องและไม่เกิดการทำให้สาธารณชนเข้าใจผิด