

เอกสารข้อมูลสำหรับลูกค้า

การโอนการรับรอง/ลงทะเบียนที่ได้รับอนุญาตมายัง LRQA

ภาพรวม

เอกสารข้อมูลสำหรับลูกค้านี้อธิบายขั้นตอนหลักเกี่ยวกับกระบวนการในการเข้ามาดูแลการรับรองบริษัทที่มีระบบการจัดการอยู่แล้ว เพื่อให้รองรับกับข้อกำหนดเงื่อนไขการประเมินที่ได้รับการยอมรับ ซึ่ง ณ ปัจจุบันมีองค์กรอื่นรับรอง

โดยปกติแล้ว กระบวนการโอนย้ายนั้นจะดำเนินการตรวจสอบด้านเอกสารและข้อมูลผ่านทางสำนักงาน ซึ่งคุณมอบให้เราในฐานะคำร้องขอโอนย้าย อย่างไรก็ตามหลังจากผ่านการดำเนินงานที่เป็นของฝ่ายเทคนิคของ LRQA แล้ว ถ้าข้อมูลและเอกสาร ไม่เพียงพอต่อการรับรอง เราจะต้องเข้าเยี่ยมชมหน้างานของคุณหนึ่งครั้งก่อนที่เราจะให้คำแนะนำในการรับรอง

เมื่อเราออกใบรับรองให้คุณแล้ว เราดำเนินการตรวจประเมินเฝ้าติดตามเพื่อรักษาการรับรองนั้น

สมมติว่าเราไม่พบปัญหาใหญ่ระหว่างการโอนย้ายการตรวจสอบหรือการตรวจเยี่ยม (ถ้าจำเป็น) และผ่านการพิจารณาอย่างเป็นทางการจากสำนักงานของเราแล้ว เราจะออกใบรับรองให้ วันหมดอายุของใบรับรองของ LRQA จะขึ้นอยู่กับวันที่รับรองที่จะต้องทำการทดแทน ถ้าการรับรองของคุณในปัจจุบันนั้น:

- ไม่มีวันหมดอายุ - ใบรับรองของ LRQA จะมีอายุสามปี นับจากวันที่มีการรับรองเต็มรูปแบบครั้งสุดท้ายหรือวันที่มีการตรวจเยี่ยมเพื่อใบอนุญาต
- มีวันหมดอายุทันทีไว้ - ใบรับรองของ LRQA จะมีอายุเท่ากับใบรับรองเดิมของคุณหรือสามปี แล้วแต่จะไรจะมาถึงก่อน

ในระหว่างกระบวนการ ผู้ตรวจประเมินของเราจะคอยรับฟังและให้ความช่วยเหลือและชี้แนวทางที่ทำได้จริง เพื่อมอบคุณค่าที่แท้จริงของกระบวนการตรวจประเมินแก่คุณ

ก่อนที่เราจะตรวจเยี่ยม เราจะพูดคุยและตกลงกับคุณเกี่ยวกับวันที่จะตรวจเยี่ยม เวลาเริ่มและสิ้นสุด ทีมตรวจประเมิน เวลาที่ใช้ในการตรวจเยี่ยม และส่วนใดของธุรกิจที่เราจะตรวจเยี่ยม เราจะตรวจเยี่ยมและรายงานเป็นภาษาประจำชาติของคุณ ยกเว้นจะตกลงเป็นภาษาอื่น

ก่อนการโอนย้าย

ในส่วนของการเสนอราคา LRQA จะต้อง:

- ทราบข้อมูลและกิจกรรมในบริษัทของคุณ
- ได้รับสำเนาใบรับรองปัจจุบันของคุณ รวมถึงระยะเวลาของการรับรองและวันหมดอายุ
- รับทราบระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจประเมินเฝ้าติดตามในปัจจุบันหรือการตรวจเยี่ยมเพื่อต่ออายุใบอนุญาต (ถ้าเหมาะสม)

- กำหนดระยะเวลาที่เราจะเข้าเยี่ยมให้เหมาะสมต่อขั้นตอนการตรวจตรา/ต่ออายุใบอนุญาตในส่วนการรับรองปัจจุบันของคุณ ถ้าการรับรองก่อนหน้านี้ของคุณยึดโครงการ “ต่อเนื่อง” หรือ “ติดตามอย่างสม่ำเสมอ” เป็นหลัก และการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินระบบ โดยรวมนั้นไม่ได้ดำเนินการมาแล้วภายในระยะเวลาสามปีที่ผ่านมา เราจะเพิ่มเวลาเพื่อตรวจสอบระบบในเชิงลึกมากขึ้น

เมื่อคุณลงนามในสัญญากับเราแล้ว เราจะต้องขอรายละเอียดเกี่ยวกับผลลัพธ์ในการการตรวจเยี่ยมที่ผ่านมา (เช่น สำเนาของการต่ออายุใบอนุญาตและรายงานการเฝ้าติดตามครั้งล่าสุด) เพื่อให้เราจะได้ทราบสถานะของระบบการจัดการของคุณ เราจะติดต่อบริษัทรับรองก่อนหน้านี้ของคุณเพื่อยืนยันสถานะ การรับรองในปัจจุบันของคุณ

นอกจากนี้ เพื่อออกใบรับรองที่ได้รับอนุญาต เราต้องตรวจสอบ:

- ว่ากิจกรรมของคุณอยู่ภายใต้ขอบเขตของการรับรอง
- เหตุผลในการโอนย้ายของคุณ
- ว่าการรับรองปัจจุบันของคุณนั้นทำโดยบริษัทรับรองหน่วยงานรับรองมาตรฐานที่ได้รับการรับรองจาก IAF
- ขอบเขตการรับรองของคุณที่มีอยู่เป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพปัจจุบัน
- ว่าคุณสามารถดำเนินการอย่างเหมาะสมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนจากภายนอกใด ๆ ก็ตามซึ่งบริษัทคุณได้รับ
- สถานะของปฏิสัมพันธ์ในปัจจุบันของบริษัทของคุณกับองค์กรผู้ดูแลกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

หลังจากการตรวจสอบข้อมูลเหล่านั้นแล้ว เราจะระบุว่าจะต้องมีการตรวจเยี่ยมหน้างานก่อนที่ LRQA จะออกใบรับรองให้กับบริษัทของคุณหรือไม่

ถ้าไม่จำเป็นต้องมีการตรวจเยี่ยมหน้างาน เราจะใช้ข้อมูลและเอกสารที่ได้รับมาออกใบรับรอง

การตรวจเยี่ยมเพื่อ “โอนย้าย”

จุดประสงค์ของการตรวจเยี่ยม

ถ้าการตรวจสอบเอกสารและรายละเอียดภายในสำนักงานที่คุณมอบให้ นั้นชี้ว่า ข้อมูลยังไม่เพียงพอในการออกใบรับรองให้กับบริษัทหรือพบประเด็นจากการตรวจเยี่ยมเพียงอย่างเดียวเท่านั้น LRQA อาจจำเป็นต้องทำการตรวจเยี่ยมเพื่อโอนย้ายการรับรอง กิจกรรมที่จะดำเนินการในการ ตรวจเยี่ยมนี้จะระบุเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบก่อนการโอนย้ายและผู้ตรวจประเมินของเราที่เข้าทำการตรวจเยี่ยมจะติดต่อคุณเกี่ยวกับกิจกรรมดังกล่าว เราดำเนินการตรวจเยี่ยมเพื่อพิสูจน์ว่า ระบบการจัดการที่ได้รับการรับรองของคุณนั้นยังคงผ่านการดูแลใช้งานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไม่ เราพิจารณาการเปลี่ยนแปลงในระบบของคุณ อย่างเช่นการเปลี่ยนแปลงที่เริ่มมาจากผลของการเปลี่ยนแปลงกิจกรรม สินค้า และบริการของคุณ เรายังคงดูว่าระบบของคุณสอดคล้องกับข้อกำหนดของการรับรองหรือไม่

การดำเนินการตรวจเยี่ยม

การตรวจเยี่ยมเริ่มด้วยการประชุมเปิดการดำเนินการ ผู้ตรวจประเมินจะอธิบายให้ทีมผู้บริหารของคุณฟังว่าเราจะทำการตรวจประเมิน อย่างไร และคุณจะมีโอกาสแนะนำบริษัทของคุณด้วย ผู้ตรวจประเมินจะตกลง รายละเอียดแผนการตรวจเยี่ยมกับคุณ

หลังจากนั้น ผู้ตรวจประเมินจะ:

- ตรวจสอบขอบเขตของการรับรองที่คุณร้องขอโดยเทียบกับขอบเขตเดิมของคุณและประเมินระบบ กระบวนการ เอกสาร และบันทึกที่ใช้งาน และผ่านการดูแลรักษา เพื่อดูว่าระบบนั้นได้ดูแลกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการที่อยู่ภายในขอบเขตที่เสนอหรือไม่
- ตรวจสอบการรับรองปัจจุบันของคุณว่ายังมีผลและเหมาะสมกับกิจกรรมสินค้าและบริการ และพนักงานของคุณหรือไม่ รวมถึงตรวจสอบสถานะการรับรองด้วย
- ตรวจสอบรายงานการเฝ้าติดตามล่าสุดโดยบริษัทที่ให้การรับรองปัจจุบันของคุณเพื่อดูการดำเนินการแก้ไขที่โดดเด่น เราจะตรวจสอบความสัมพันธ์ของประเด็นที่น่าสนใจที่เราพบและพูดคุยเกี่ยวกับเงื่อนไขเวลาของการดำเนินการแก้ไข
- สำหรับระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมนั้น ควรต้องมีการตรวจเยี่ยมพนักงานเพื่อพิสูจน์ว่าอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายในขอบเขตของการรับรองนั้นได้รับการระบุและจัดการอย่างเหมาะสมโดยระบบการจัดการของคุณหรือไม่
- ตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของระบบและประสิทธิภาพในการใช้งานของระบบ

การตรวจเยี่ยมจะจบลงที่การประชุมปิดการตรวจเยี่ยมเพื่อเสนอรายงานและตกลงเกี่ยวกับกระบวนการตรวจประเมินขั้นต่อไป ซึ่งรวมถึงประเด็นด้านสุขภาพและความปลอดภัย ความมั่นคง และงานธุรการด้วย

รายละเอียดของขั้นตอนต่อไปของวงจรการรับรองนั้นสามารถดูได้จากเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เฉพาะสำหรับลูกค้าของเรา

การรายงาน

ในระหว่างการตรวจเยี่ยม เราจะบันทึกรายงานการตรวจเยี่ยมเพื่อบันทึกผลลัพธ์จากการตรวจประเมินกระบวนการเมื่อเทียบกับแผนการตรวจประเมิน ข้อคิดเห็นเชิงบวกและประเด็นที่ ต้องการความกระจำหรือการแปลความ เรามันที่ผลลัพธ์จากการตรวจประเมินในบันทึกผลลัพธ์การตรวจประเมิน และจัดให้อยู่ในหมวดความไม่สอดคล้องกับมาตรฐานในประเด็นหลัก และความไม่สอดคล้องกับมาตรฐานในประเด็นรอง เรานิยามผลลัพธ์เหล่านั้นว่า:

ความไม่สอดคล้องกับมาตรฐานในประเด็นหลัก: การไม่มีหรือการล้มเหลวในการใช้งานหรือดูแลองค์ประกอบของระบบการจัดการหนึ่งหรือหลายองค์ประกอบหรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดข้อสงสัยอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการจัดการ โดยมีพื้นฐานมาจากหลักฐานเชิงวัตถุเพื่อบรรลุ:

- นโยบาย วัตถุประสงค์ หรือความมุ่งมั่นต่อสาธารณะขององค์กร
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ดูแลกฎที่เกี่ยวข้อง
- ความสอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าที่เกี่ยวข้อง
- ความสอดคล้องกับเงื่อนไขของการตรวจประเมินที่สามารถส่งมอบได้

โดยทั่วไปแล้ว ความไม่สอดคล้องหลัก ๆ จะกลายเป็นการล้มเหลวของระบบก็ต่อเมื่อ:

- เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการส่งมอบของระบบ
- ทำให้เกิดความเสียหายต่อขีดความสามารถของระบบการจัดการ
- ต้องการการสกัดกั้นในทันที
- ต้องการการวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหาและการดำเนินการแก้ไขในทันที

หัวหน้าทีมของเราจะนัดหมายกับคุณเพื่อทำการติดตาม

ความไม่สอดคล้องกับมาตรฐานในประเด็นรอง: การตรวจดูซึ่งมีจุดอ่อนในการใช้งานและการดูแลระบบ ซึ่งไม่ได้ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการดูแลระบบ หรือเกิดความเสียหายในการส่งมอบของระบบ แต่จะต้องได้รับการแก้ไขเพื่อรักษาขีดความสามารถในอนาคตของระบบ

โดยทั่วไปแล้ว ความไม่สอดคล้องกับมาตรฐานในประเด็นรองจะเป็นจุดอ่อนที่อยู่ในกระบวนการหรือกระบวนการงานภายใน หรือผลลัพธ์ของการตรวจสอบที่ถ้าไม่ได้รับการควบคุมอย่างเหมาะสม ผลอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพได้ ต้องมีการใช้การสืบหาต้นตอและการดำเนินการแก้ไข

ถ้ามีการนำขึ้นมารื้อระหว่างการตรวจเยี่ยมว่าผลลัพธ์ของการรับรองนั้นกำลังจะออกมาแล้ว ผู้ตรวจประเมินจะช่วยให้คุณระบุถึงการดำเนินการแก้ไขที่คุณจะกระทำแผนการดำเนินการแก้ไขนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบอย่างอิสระจากสำนักงานของเราก่อนที่จะออกไปรับรองให้ ถ้ามีการนำขึ้นมารื้อระหว่างการตรวจประเมิน เฝ้าติดตาม แม้ว่าคุณจะต้องดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสมหลังจากการตรวจประเมิน โดยปกติแล้วคุณก็ไม่จำเป็นต้องให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ไขจนกว่าจะถึงการตรวจประเมิน ในครั้งหน้า

ในทั้งสองกรณี สำหรับการตรวจเยี่ยมครั้งต่อไป ผู้ตรวจประเมินจะตรวจสอบการดำเนินการที่คุณได้ปฏิบัติและบันทึกในส่วนของการตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขในบันทึกผลการตรวจสอบ

กรุณาเก็บสำเนารายงานการตรวจเยี่ยมของเราไว้สามปี ในกรณีพิเศษ เราอาจจะขอให้คุณส่งมอบสำเนารายงานในครั้งก่อน

ถ้าเราพบปัญหาเฉพาะที่คุณควรแก้ไขเพื่อให้เรานำมาเป็นประเด็นในการพิจารณาความไม่สอดคล้องในการตรวจเยี่ยมที่จะเกิดขึ้น เราจะบันทึกปัญหาเหล่านั้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกันในรายงาน

สำหรับคำแนะนำเพื่อการปรับปรุงที่จะช่วยให้กระบวนการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งอาจจะส่งไปยังระบบจัดการการร้องเรียน เราจะบันทึกทั้ง:

- ในบทสรุปของผู้บริหาร สำหรับคำแนะนำเพื่อการปรับปรุงยุทธศาสตร์หรือ
- ภายในรายงาน สำหรับคำแนะนำเพื่อการปรับปรุงส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

การสุ่มตัวอย่าง

เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องทราบว่าถึงแม้จะตรวจพบปัญหาไม่พบในกิจกรรมก็ไม่ได้หมายความว่าไม่มีปัญหา การทำการตรวจประเมินนั้นจะยึดตามเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง โดยทางสถิติแล้วมักจะมีความเป็นไปได้ที่จะตรวจพบปัญหาไม่พบระหว่างการตรวจประเมิน กรุณาพิจารณาจุดนี้ เมื่อคุณทำการตรวจประเมินระบบการจัดการของคุณเอง

การรักษาความลับ

เราจะไม่ส่งต่อข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับองค์กร (รวมถึงเนื้อหาของรายงาน) ของคุณที่เรารวบรวมมาให้กับบุคคลอื่นหรือองค์กรอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากคุณ (ยกเว้นว่าหน่วยงานรับรองมาตรฐานจะเป็นผู้กำหนด)

ข้อมูลเพิ่มเติม

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมว่า LRQA สามารถช่วยเหลือคุณในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงได้อย่างไร กรุณาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเราที่ www.th.lrqa.com โดยคุณสามารถเยี่ยมชมเว็บไซต์เฉพาะสำหรับแต่ละประเทศเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานของ LRQA ในประเทศของคุณได้