

เอกสารข้อมูลสำหรับลูกค้า

การระงับหรือการถอนการอนุมัติ

คำนำ

เอกสารข้อมูลสำหรับลูกค้าฉบับนี้จะสรุปแบบคร่าว ๆ ว่าจะเกิดอะไรขึ้นบ้างเมื่อคุณไม่สามารถรักษาระบบการจัดการของคุณ หรือเมื่อคุณร้องขอให้ทำการระงับหรือเพิกถอนการรับรองของคุณ ข้อตกลงของ LRQA และกำหนดเวลาที่เกี่ยวข้องจะกำหนดเงื่อนไขในการรักษาระบบการจัดการของคุณ หากไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเหล่านี้ อาจทำให้การรับรองมาตรฐานของคุณถูกระงับหรือเพิกถอนได้ และเป็นการสิ้นสุดข้อตกลงของ LRQA

การระงับการอนุมัติ

การระงับการอนุมัติของคุณอาจ

- ตามที่คุณร้องขอ
- เนื่องจากไม่สามารถรักษาระบบการจัดการที่อนุมัติ หรือ
- เนื่องจาก LRQA ถูกปฏิเสธโอกาสตรวจสอบการดำเนินการต่อเนื่อง และการสอดคล้องกับมาตรฐานของระบบการจัดการของคุณ

ผลกระทบของการระงับ

เมื่อการอนุมัติของคุณถูกระงับ คุณ

- อาจไม่สามารถร้องเรียนให้ได้รับการอนุมัติจาก LRQA
- อาจไม่สามารถรับคำสั่งซื้อซึ่งการอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา
- อาจไม่สามารถไปรโมทได้ว่าได้รับการอนุมัติจาก LRQA
- ต้องแจ้งลูกค้าใด ๆ ที่คุณมีสัญญาซึ่งการอนุมัติเป็นข้อกำหนดของสัญญา ซึ่งการอนุมัติของคุณถูกระงับ

การไม่สามารถรักษาระบบการจัดการที่อนุมัติ

หากพบการไม่สอดคล้องกับมาตรฐานสำคัญในการตรวจเยี่ยมเพื่อการตรวจประเมินเพื่อกำหนดหรือการตรวจเยี่ยมเพื่อต่ออายุใบรับรอง คุณจะต้องดำเนินการแก้ไขทั้งหมดที่จำเป็นในการนำระบบกลับเข้าสู่การสอดคล้องกับมาตรฐานกับมาตรฐานการประเมินผลเพื่อรักษาระบบการจัดการของคุณ

ผู้ประเมินจะหารือและตกลงกับคุณเกี่ยวกับการจัดการและระยะเวลาสำหรับเราในการตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขที่คุณดำเนินการ วิธีการติดตามผลและระยะเวลาจะขึ้นอยู่กับลักษณะและความรุนแรงของการไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน

ในกรณีส่วนใหญ่ เราจะตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขโดยการตรวจประเมินเพื่อกำหนดพิเศษภายในสามเดือนนับจากพบการไม่สอดคล้องกับมาตรฐานสำคัญ ในบางสถานการณ์ อาจเหมาะสมสำหรับผู้ประเมินในการดำเนินการตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขระยะไกลโดยไม่ต้องตรวจเยี่ยมที่สถานที่ของคุณ ในสถานการณ์พิเศษ เช่น เหตุการณ์ที่ไม่น่าจะเกิดขึ้นที่ระบบการจัดการทั้งหมดของคุณเสียหาย (จากหลักฐานการพบการไม่สอดคล้องกับมาตรฐานสำคัญหลายประการ) LRQA อาจเลือกที่จะระงับการอนุมัติโดยให้มีผลโดยทันที

หากการตรวจเยี่ยมเพื่อการตรวจประเมินเพื่อกำหนดพิเศษ (หรือการตรวจสอบอื่น) ยืนยันว่าการดำเนินการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพได้ถูกดำเนินการ เพื่อให้การไม่สอดคล้องกับมาตรฐานสำคัญลดระดับความรุนแรงหรือหมดไป LRQA จะยืนยันกรณีนี้กับคุณเป็นลายลักษณ์อักษร และการอนุมัติของคุณจะได้รับการพิจารณาใหม่ตามแผนการตรวจประเมินเพื่อกำหนดพิเศษที่มีอยู่

หากการตรวจเยี่ยมเพื่อการตรวจประเมินเพื่อกำหนดพิเศษซึ่งคุณไม่สามารถดำเนินการแก้ไขตามที่ต้องการ คุณจะได้รับแจ้งว่าการอนุมัติของคุณจะถูกระงับ

คำร้องให้ระงับการอนุมัติ

หากเวลาใดก็ตาม คุณต้องการให้ระงับการอนุมัติ คุณต้องยื่นคำร้องต่อ LRQA เป็นลายลักษณ์อักษรที่ระบุเหตุผลสำหรับคำร้อง หากหลังจากการตรวจสอบและการอนุมัติโดย LRQA คำร้องของคุณสำหรับการระงับได้รับอนุมัติ การระงับจะมีผลบังคับจนกว่าคุณจะมีการอนุมัติใหม่อีกครั้ง และ LRQA ได้ดำเนินการตรวจประเมินเพื่อกำหนดพิเศษจนเป็นที่พอใจ หรือจนกว่าใบรับรองของคุณจะหมดอายุ เมื่อนั้นการอนุมัติของคุณจะยุติโดยอัตโนมัติ

การไม่ยอมรับตารางเวลาการตรวจเยี่ยม

หากเราไม่สามารถตกลงเรื่องตารางเวลาการตรวจเยี่ยมที่จะเกิดขึ้นภายในระยะเวลาที่สมเหตุสมผล ซึ่ง LRQA ถูกปฏิเสธโอกาสในการตรวจสอบการดำเนินการต่อเนื่องและการสอดคล้องกับมาตรฐานของระบบการจัดการที่อนุมัติของคุณ การอนุมัติของคุณจะถูกระงับ

สถานการณ์พิเศษ

หากคุณไม่สามารถแสดงการดำเนินการต่อเนื่องของระบบการจัดการที่ได้รับอนุมัติของคุณ เนื่องจากสถานการณ์ไม่ปกติ (ตัวอย่างเช่น การหยุดธุรกิจชั่วคราว) อาจมีการตัดสินใจระงับการอนุมัติของคุณชั่วคราว

การแจ้งเรื่องการระงับ

ในทุกกรณี เราจะแจ้งคุณเป็นลายลักษณ์อักษรว่าการอนุมัติของคุณถูกระงับ การแจ้งนี้รวมถึง

- ระยะเวลาซึ่งคุณต้องตอบรับ (หมายเหตุ: สำหรับการไม่สามารถรักษาระบบการจัดการที่ได้รับอนุมัติ คุณจะต้องมีการตอบสนองภายใน 14 วัน นับจากวันแจ้ง)
- ระยะเวลาการระงับ ตามที่เหมาะสม (หมายเหตุ: การระงับโดยปกติยังคงมีผลบังคับจนกระทั่งเสร็จสิ้นการตรวจประเมินเฝ้าติดตามพิเศษจนเป็นที่น่าพอใจ หรือวันหมดอายุใบรับรอง)
- ผลกระทบของการระงับ

การตอบสนองการระงับ

หากการอนุมัติของคุณถูกระงับ เนื่องจากการไม่สามารถรักษาระบบการจัดการที่ได้รับอนุมัติ มีการตอบสนองสามวิธีที่คุณอาจดำเนินการ

- คุณอาจร้องเรียนให้มีการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมและขอให้เราตรวจสอบประสิทธิภาพและยื่นขอซ้ำการอนุมัติอีกครั้ง (ตัวอย่างเช่น การตรวจประเมินเฝ้าติดตามพิเศษครั้งที่สอง)
- หากคุณไม่ยอมรับความเหมาะสมผลของ LRQA สำหรับการระงับการอนุมัติ คุณอาจอุทธรณ์กระบวนการของ LRQA
- คุณอาจตัดสินใจไม่ตอบสนองหรือไม่ดำเนินการใด ๆ ต่อ หากเป็นเช่นนั้น LRQA จะเริ่มการถอนกระบวนการอนุมัติ

หากมีการร้องขอการตรวจประเมินเฝ้าติดตามพิเศษครั้งที่สอง จะมีการดำเนินการหาระยะเวลาสำหรับการตรวจเยี่ยมเป็นที่ยอมรับของ LRQA (ซึ่งโดยปกติ ภายในหนึ่งเดือนของการตรวจประเมินเฝ้าติดตามพิเศษครั้งแรก)

การถอนการอนุมัติ

คำร้องขอยกเลิกการอนุมัติ

คุณอาจขอให้ยกเลิกสัญญาการอนุมัติของคุณ และการอนุมัติจะถูกถอนในเวลาใด ๆ ก็ตามตามข้อกำหนด 'การบอกเลิก' ที่ระบุโดยสัญญา LRQA

การบอกเลิกโดย LRQA

LRQA จะบอกเลิกสัญญาของคุณและถอนใบรับรองการอนุมัติของคุณ หากสถานการณ์ดังต่อไปนี้เกิดขึ้น

- หากคุณไม่สามารถตอบสนองหนังสือการระงับที่เป็นผลจากการไม่สามารถรักษาระบบการจัดการที่อนุมัติของคุณ
- หากคุณตัดสินใจเลือกการถอนการอนุมัติเป็นทางเลือกในการดำเนินการแก้ไข
- หากเราพบว่าดำเนินการแก้ไขไม่ได้รับการยอมรับ หลังจากการตรวจประเมินเฝ้าติดตามพิเศษ หรือ
- เหตุผลอื่น ๆ (ตัวอย่างเช่น การเงิน)

การแจ้งเรื่องการถอน

ในทุกกรณี คุณจะได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรโดย LRQA ว่าการอนุมัติของคุณถูก (หรือจะถูก) ถอน โดยระบุวันนับจากการถอนโดยมี (หรือจะมี) ผลบังคับใช้ คุณจะต้อง

- ทำลายสำเนาใบรับรอง LRQA ที่เกี่ยวข้องกับทั้งหมดของการอนุมัติ
- ไม่ดำเนินการร้องเรียนเพิ่มเติมที่จะได้รับอนุมัติโดย LRQA
- ถอนเอกสารเวียนที่มีโลโก้ของ LRQA
- ตรวจสอบการยื่นและสัญญาปัจจุบัน เพื่อหาว่าการอนุมัติของคุณเป็นเงื่อนไขของสัญญาหรือไม่ และเพื่อแจ้งลูกค้าที่ใช้ข้อกำหนดดังกล่าวว่าการอนุมัติของคุณถูกถอน

เราจะแจ้งการถอนการอนุมัติของคุณไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าด้วยวิธีใดก็ตามที่พิจารณาโดย LRQA ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุด กรณีนี้โดยปกติรวมถึงการแจ้งไปยังสารบบบริษัทที่อนุมัติใด ๆ ซึ่งได้แจ้งถึงการอนุมัติของคุณ (ตัวอย่างเช่น การลงทะเบียนประกันคุณภาพสหราชอาณาจักร ฐานข้อมูลบริษัทที่ผ่านการรับรอง เป็นต้น)