

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การรับรองระบบงานหน่วยรับรองมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทย

1. ขอบข่าย

เอกสารนี้ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข สำหรับการรับรองระบบงานหน่วยรับรองมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทย ซึ่งครอบคลุมขั้นตอนการยื่นคำขอ การตรวจประเมินผลการดำเนินงาน การรับรองระบบงาน การตรวจติดตามผล และการต่ออายุการรับรองระบบงาน การลดสาขาและขอบข่ายการรับรองระบบงาน การยกเลิก การพักใช้ และการเพิกถอนการรับรองระบบงาน การร้องเรียน การอุทธรณ์ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบงาน หน่วยรับรองมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทย

2. เอกสารอ้างอิง

- 2.1 พระราชบัญญัติการมาตรฐานแห่งชาติ พ.ศ.2551
- 2.2 ข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยตรวจสอบและรับรองมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทย (อ้างอิงจาก ISO/IEC Guide 65)
- 2.3 มาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทยที่สำนักงานพัฒนาการทอ่งเที่ยวประกาศกำหนด
- 2.4 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข
 - (1) การตรวจประเมินหน่วยรับรองมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทย
 - (2) การใช้เครื่องหมายการรับรองระบบงานหน่วยรับรองมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทย
 - (3) การรักษาความลับและการแจ้งการมีส่วนได้ส่วนเสีย
 - (4) การร้องเรียนและการอุทธรณ์
 - (5) การโฆษณาของผู้ประกอบการตรวจสอบและรับรอง และผู้ประกอบกิจการ
- 2.5 กฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมสำหรับผู้ประกอบการตรวจสอบและรับรอง
- 2.6 ประกาศกำหนดอัตราค่าบริการสำหรับการตรวจสอบและรับรอง
- 2.7 กฎกระทรวงว่าด้วยการแสดงเครื่องหมายมาตรฐานบังคับและเครื่องหมายมาตรฐานทั่วไป

3. นิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในเอกสารนี้ให้เป็นไปตามที่ปรากฏในพระราชบัญญัติการมาตรฐานแห่งชาติ พ.ศ. 2551 และต่อไปนี้

- 3.1 **มาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทย** หมายถึง มาตรฐานที่สำนักงานพัฒนาการทอ่งเที่ยวกำหนด เช่น มาตรฐานกิจกรรมล่องแก่ง มาตรฐานกิจกรรมเดินป่า มาตรฐานกิจกรรมดูพรรณไม้ป่า มาตรฐานกิจกรรมดูผีเสื้อ มาตรฐานห้องน้ำสาธารณะเพื่อการทอ่งเที่ยว เป็นต้น
- 3.2 **สำนักงานพัฒนาการทอ่งเที่ยว** ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “สพท.” หมายถึง หน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานการทอ่งเที่ยวและการบริการที่เกี่ยวข้องของประเทศไทยรวมถึงแต่งตั้งหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบงานให้เป็นหน่วยรับรองมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทย

- 3.3 คณะกรรมการรับรองหน่วยรับรองและหน่วยตรวจ ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “คณะกรรมการรับรอง” หมายถึง คณะกรรมการเฉพาะด้านที่คณะกรรมการมาตรฐานแห่งชาติ (กมช.) (ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “คณะกรรมการ”) แต่งตั้งให้พิจารณาให้การรับรองแก่ผู้ประกอบการตรวจสอบและรับรอง
- 3.4 คณะทบทวนการรับรองระบบงาน ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “คณะทบทวน” หมายถึง คณะบุคคลที่สำนักงานแต่งตั้งขึ้นให้ทำหน้าที่ทบทวนผลการตรวจประเมินก่อนนำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาต่อไป
- 3.5 หน่วยรับรองมาตรฐานการทอ่งเกี่ยวไทย ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “หน่วยรับรอง” หมายถึง ผู้ประกอบการตรวจสอบและรับรองที่เป็นบุคคลที่สาม (third party) ที่ให้บริการประเมินและรับรองผู้ประกอบการด้านการทอ่งเกี่ยวและการบริการที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานการทอ่งเกี่ยวไทย ที่ สพท. ประกาศกำหนด
- 3.6 การรับรองระบบงาน (Accreditation) หมายถึง กระบวนการให้การยอมรับอย่างเป็นทางการแก่หน่วยรับรองว่ามีความสามารถในการดำเนินการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานการทอ่งเกี่ยวไทยและมีสิทธิแสดงเครื่องหมายการรับรองระบบงาน
- 3.7 ผู้ยื่นคำขอ หมายถึง หน่วยรับรองที่ประสงค์จะขอรับการรับรองระบบงานด้านมาตรฐานการทอ่งเกี่ยวไทย
- 3.8 ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน หมายถึง หน่วยรับรองที่ผ่านการตรวจประเมินแล้วพบว่ามี ความสามารถเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด และได้รับใบรับรองระบบงานหรือใบอนุญาต แล้วแต่กรณี
- 3.9 ผู้ได้รับการรับรองกิจกรรม หมายถึง ผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจกรรมสอดคล้องกับมาตรฐานมาตรฐานการทอ่งเกี่ยวไทย หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ที่ สพท. กำหนด

4. เงื่อนไขทั่วไป

- 4.1 การดำเนินการเพื่อขอรับการรับรองระบบงานกับสำนักงาน เช่น การยื่นคำขอ การติดต่อประสานงาน การตรวจประเมิน ให้ใช้ภาษาไทยเป็นหลัก
- 4.2 ข้อกำหนดที่หน่วยรับรองใช้ในการรับรองผู้ประกอบการ คือ มาตรฐานการทอ่งเกี่ยวไทยที่สำนักงานพัฒนาการทอ่งเกี่ยวประกาศกำหนด รวมทั้งที่อาจมีประกาศการแก้ไข หรือกำหนดเพิ่มเติมในภายหลัง
- 4.3 หน่วยรับรอง ต้อง
- (1) ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการมาตรฐานแห่งชาติ กฎกระทรวง หรือ ประกาศที่เกี่ยวข้อง
 - (2) ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งที่อาจมีการแก้ไข หรือกำหนดเพิ่มเติมในภายหลัง

- (3) จัดเตรียมการทั้งหมดที่จำเป็นต่อการตรวจประเมิน ได้แก่ การตรวจสอบเอกสารและข้อมูล การให้สิทธิเข้าไปในบริเวณสถานที่ การตรวจบันทึก รายงาน และการสอบถามพนักงาน ณ สถานที่ประกอบการของหน่วยรับรอง รวมทั้งการตรวจประเมินผู้ประเมินของหน่วยรับรองตามที่สำนักงานกำหนด
- (4) ยินยอมให้สำนักงานเข้าถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอิสระและความเป็นกลางของหน่วยรับรองสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (5) กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขให้ผู้ประกอบกิจการที่ขอรับการรับรอง หรือได้รับการรับรอง ภายใต้สาขาและขอบข่ายการรับรองระบบงานยินยอมให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปในสถานที่ทำการเพื่อตรวจประเมินความสามารถผู้ประเมินของหน่วยรับรอง
- (6) จัดทำเอกสารประกอบคำขอรับการรับรองระบบงาน ได้แก่ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการดำเนินงานหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการบริการการรับรอง
- (7) ส่งมอบบันทึกเกี่ยวกับการร้องเรียน การอุทธรณ์ และผลการดำเนินการให้สำนักงานเมื่อได้รับการร้องขอ
- (8) ส่งมอบเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบงาน เช่น แผนการประเมิน รายงานการประเมินผู้ประกอบกิจการ บัญชีรายชื่อผู้ประเมิน/ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น ให้สำนักงานเมื่อได้รับการร้องขอ
- (9) ชำระค่าธรรมเนียมตามกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมสำหรับผู้ประกอบการตรวจสอบและรับรอง และค่าบริการตามอัตราที่กำหนดในประกาศกำหนดอัตราค่าบริการสำหรับการตรวจสอบและรับรอง ค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ชำระแล้วไม่สามารถเรียกคืนได้

5. เงื่อนไขสำหรับผู้ยื่นคำขอ

5.1 ผู้ยื่นคำขอ ต้อง

- (1) เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ในกรณีเป็นนิติบุคคลต่างด้าวจะต้องได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
- (2) ดำเนินการให้บริการรับรองตามมาตรฐานการทอ่งเทียวยไทยในสาขาและขอบข่ายที่ขอรับการรับรองระบบงานและเป็นไปตามข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยตรวจสอบและรับรองมาตรฐานการทอ่งเทียวยไทย

5.2 การยื่นขอรับการรับรองระบบงาน ให้ใช้แบบคำขอตามที่สำนักงานกำหนด โดยระบุสถานที่ทำการทุกแห่ง สาขาและขอบข่ายที่จะขอรับการรับรองระบบงาน พร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบการพิจารณา

5.3 สำนักงานจะพิจารณายกเลิกคำขอรับการรับรองระบบงานในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่พร้อมที่จะรับการตรวจประเมิน หรือไม่ดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

6. การรับรองระบบงาน

- 6.1 เมื่อสำนักงานได้รับคำขอรับการรับรองระบบงานแล้ว จะตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของคำขอ และเอกสารประกอบคำขอ และให้ผู้ยื่นคำขอชำระค่าธรรมเนียมตามอัตราที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง กำหนดค่าธรรมเนียมสำหรับผู้ประกอบการตรวจสอบและรับรอง หากมีรายละเอียดในคำขอที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข สำนักงานจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบ
- 6.2 สำนักงานจะพิจารณาความสามารถของคณะผู้ประเมินของผู้ยื่นคำขอตามสาขาและขอบข่ายที่ขอรับการรับรองระบบงาน และจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอยืนยันข้อกำหนด สาขาและขอบข่ายที่จะขอรับการรับรองระบบงาน
- 6.3 สำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมินระบบการบริหารงาน ณ สถานที่ทำการของผู้ยื่นคำขอ รวมทั้ง สถานที่ทำการอื่นทุกแห่งที่มีกิจกรรมสำคัญ (key activities) เช่น การทบทวนคำขอ การประเมิน การขึ้นทะเบียนผู้ประเมิน การตัดสินใจให้การรับรอง เป็นต้น และ ตรวจประเมินความสามารถผู้ประเมินของผู้ยื่นคำขอตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมินหน่วยรับรองมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทย
- 6.4 คณะทบทวนจะทบทวนความถูกต้อง และความครบถ้วนของผลการตรวจประเมิน โดยอาจให้มีการตรวจประเมิน หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ยื่นคำขอก่อนนำเสนอคณะกรรมการรับรองก็ได้
- 6.5 เมื่อคณะกรรมการรับรองพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบงานแล้ว สำนักงานจะจัดทำใบรับรอง และนำเสนอเลขธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมลงนาม และจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ได้รับการรับรองระบบงานเพื่อเผยแพร่ต่อไป ใบรับรองมีอายุ 3 ปี และเป็นไปตามแบบที่สำนักงานกำหนด
- 6.6 การขอขยายสาขาและขอบข่ายภายหลังจากที่ได้ยืนยันตามข้อ 6.2 แล้ว ให้ยื่นคำขอรับการรับรองระบบงานตามข้อ 5.2 โดยอนุโลม ทั้งนี้สำนักงานจะพิจารณาการตรวจประเมิน ตามข้อ 6.3 ทั้งหมด หรือบางส่วนก็ได้ ตามความเหมาะสม
- 6.7 กรณีที่คณะกรรมการรับรองได้ให้ความเห็นชอบผลการตรวจประเมินเพื่อขยายสาขาและขอบข่ายการรับรองระบบงานแล้ว สำนักงานจะจัดทำใบรับรองฉบับใหม่ให้ครอบคลุมสาขาและขอบข่ายที่ได้รับการรับรองระบบงานทั้งหมด ให้ใบรับรองฉบับใหม่มีวันสิ้นอายุเท่ากับวันสิ้นอายุของใบรับรองฉบับเดิม และผู้ได้การรับรองระบบงานต้องส่งคืนใบรับรองฉบับเดิมแก่สำนักงานภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วย
- 6.8 สำนักงานจะประกาศให้สาธารณชนทราบเกี่ยวกับรายชื่อผู้ได้รับการรับรองระบบงาน ในสาขาและขอบข่ายที่ได้รับการรับรองระบบงาน
- 6.9 ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน และผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองกิจกรรมจากผู้ได้รับการรับรองระบบงานสามารถใช้เครื่องหมายการรับรองระบบงานได้ การแสดงเครื่องหมายการรับรองระบบงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การใช้เครื่องหมายสำหรับหน่วยรับรองมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทย

7. เงื่อนไขสำหรับผู้ได้รับการรับรองระบบงาน

ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน ต้อง

- 7.1 ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในเอกสารนี้ และข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยตรวจสอบ และรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย รวมทั้งที่อาจมีการแก้ไข หรือกำหนดเพิ่มเติมในภายหลัง ตลอดเวลาที่ได้รับการรับรองระบบงาน
- 7.2 อ้างอิงผลการรับรองระบบงาน เฉพาะในสาขาและขอบข่ายที่ได้รับการรับรองระบบงานเท่านั้น
- 7.3 ไม่นำผลการรับรองระบบงานไปใช้ หรือสื่อในทางที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระของการรับรองระบบงาน หรือทำให้เกิดความเสียหายต่อการรับรองระบบงาน คณะกรรมการ คณะกรรมการรับรอง และสำนักงาน
- 7.4 ยุติการใช้สื่อใดๆ ที่มีการอ้างถึงการได้รับการรับรองระบบงาน ไปรับรอง และ เครื่องหมายการรับรองระบบงาน เมื่อมีการลดสาขาและขอบข่าย พักใช้ เพิกถอน หรือยกเลิกการรับรองระบบงาน ไม่ว่าด้วยสาเหตุใด
- 7.5 ไม่นำผลการรับรองระบบงานไปใช้โดยทำให้เข้าใจว่าคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการรับรอง เป็นผู้ให้การรับรองการรับรองห้องปฏิบัติการ บุคลากร หรือระบบบริหารจัดการอื่น ๆ นอกเหนือจากมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย
- 7.6 ไม่นำเอกสารรับรองระบบงาน เครื่องหมาย หรือรายงาน หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของสิ่งดังกล่าวไปใช้ในทางที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการได้รับการรับรองระบบงาน
- 7.7 แจ้งให้ผู้ประกอบกิจการทราบและดำเนินการแก้ไขความบกพร่องหรือความผิดพลาดนั้นทันทีที่ตรวจพบความบกพร่องหรือความผิดพลาดในผลการตรวจสอบและรับรอง และแจ้งสำนักงานทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่พบความบกพร่องหรือความผิดพลาด

8. การตรวจติดตามผล

- 8.1 สำนักงานจะตรวจประเมินเพื่อติดตามผลการรับรองระบบงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยแต่ละครั้งอาจตรวจประเมินเพียงบางส่วนหรือทุกข้อกำหนดก็ได้ตามความเหมาะสม และการตรวจประเมินต้องครบทุกข้อกำหนด และ สถานที่ทำการอื่นทุกแห่งที่มีกิจกรรมสำคัญ (key activities) ก่อนครบรอบการรับรอง 3 ปี
- 8.2 สำนักงานสงวนสิทธิที่จะดำเนินการตรวจติดตามผลเพิ่มเติมหากมีเหตุอันควร หรือในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญที่มีผลต่อกิจกรรมและการปฏิบัติงานของผู้ได้รับการรับรองระบบงาน เช่น การได้รับข้อร้องเรียน มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งมีเหตุทำให้สงสัยว่าสมรรถนะการดำเนินงานลดลง เป็นต้น

9. การต่ออายุการรับรองระบบงาน

- 9.1 ไปรับรองหรือใบอนุญาตให้มีอายุ 3 ปี หากผู้ได้รับการรับรองระบบงานประสงค์จะต่ออายุไปรับรองหรือใบอนุญาต ให้ยื่นคำขอต่ออายุล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 120 วันก่อนวันที่ไปรับรองหรือใบอนุญาตสิ้นอายุ ผู้ได้รับการรับรองระบบงานต้องดำเนินการให้สำนักงานสามารถตรวจประเมินให้แล้วเสร็จก่อนวันสิ้น

อายุการรับรอง 45 วัน หากผลการประเมินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด สำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาต่ออายุการรับรองต่อไป

ระหว่างรอการพิจารณาต่ออายุการรับรอง ให้ถือว่าใบรับรองฉบับเดิมยังมีผลใช้ได้ตามสาขาและขอบข่ายที่ได้ยื่นคำขอต่ออายุ จนกว่าจะได้รับแจ้งคำสั่งไม่ต่ออายุใบรับรอง

กรณีที่ผู้ได้รับการรับรองระบบงานไม่สามารถดำเนินการให้สำนักงานสามารถตรวจประเมินให้แล้วเสร็จก่อนวันสิ้นอายุการรับรอง 45 วัน หรือสามารถดำเนินการแล้วเสร็จเพียงบางสาขาและขอบข่าย สำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาต่ออายุการรับรองเฉพาะสาขาและขอบข่ายที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จเท่านั้น

ระหว่างรอการพิจารณาต่ออายุการรับรอง ให้ถือว่าใบรับรองหรือใบอนุญาตฉบับเดิมยังมีผลใช้ได้เฉพาะสาขาและขอบข่ายที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

9.2 กรณีที่ผู้ได้รับการรับรองระบบงานไม่ยื่นคำขอต่ออายุการรับรองระบบงานก่อนล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ 9.1 ให้ถือว่าผู้ได้รับการรับรองระบบงานไม่ประสงค์จะขอต่ออายุการรับรอง หากประสงค์จะขอรับการรับรองระบบงานอีก ให้ยื่นคำขอใหม่ และสำนักงานจะดำเนินการเช่นเดียวกับผู้ยื่นคำขอใหม่ โดยใบรับรองหรือใบอนุญาตฉบับเดิมให้มีผลใช้ได้จนถึงวันสิ้นอายุตามที่ระบุในใบรับรองเท่านั้น

9.3 การตรวจประเมินใหม่เพื่อการต่ออายุการรับรองระบบงาน สำนักงานจะดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการตรวจประเมินหน่วยรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

9.4 การทบทวนผลการตรวจประเมิน การอนุมัติการต่ออายุใบรับรอง การจัดทำใบรับรองให้เป็นไปตามข้อ 6.4 และ 6.5 โดยอนุโลม

10 การลดสาขาและขอบข่าย การพักใช้ และการเพิกถอนการรับรองระบบงาน

10.1 การลดสาขาและขอบข่ายการรับรองระบบงาน

(1) สำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาการลดสาขาและขอบข่ายการรับรองระบบงาน ในกรณีที่ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน

1) ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยตรวจสอบและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยหรือหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด ซึ่งส่งผลต่อการศึกษาความสามารถในการดำเนินงานตามสาขาและขอบข่ายใดๆ หรือไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขให้เป็นที่ยอมรับภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับทราบหนังสือการแจ้งเตือนจากสำนักงาน

2) แจ้งความประสงค์จะขอลดสาขาและขอบข่ายใดที่ได้รับการรับรองระบบงาน

(2) ในการลดสาขาและขอบข่ายการรับรองระบบงาน สำนักงานจะจัดทำใบรับรองฉบับใหม่แทนฉบับเดิม ให้ครอบคลุมเฉพาะสาขาและขอบข่ายที่เหลือและมีอายุตามวันสิ้นอายุของใบรับรองฉบับเดิม ทั้งนี้ผู้ได้รับการรับรองระบบงานต้องส่งคืนใบรับรองฉบับเดิมแก่สำนักงานภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วย

(3) ผู้ได้รับการรับรองระบบงานซึ่งถูกสั่งลด หรือขอลดสาขาและขอบข่ายการรับรองใดๆ จะแสดงเครื่องหมายการรับรองระบบงานในสาขาและขอบข่ายนั้นๆ ไม่ได้

10.2 การพักใช้การรับรองระบบงาน

- (1) สำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาการพักใช้การรับรองระบบงาน ในกรณีที่ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน
 - 1) ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยตรวจสอบและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยหรือหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด โดยสำนักงานได้แจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรให้ดำเนินการพร้อมกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ และพบว่าผู้ได้รับการรับรองระบบงานไม่ปฏิบัติตามที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนด สำนักงานจะเสนอให้พักใช้ใบรับรอง หรือใบอนุญาตตามสาขาและขอบข่ายที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลาการพักใช้ไม่น้อยกว่า 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน
 - 2) ไม่ปฏิบัติตามประกาศกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบงาน สำนักงานจะพักใช้ใบรับรองเป็นระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน โดยไม่มีหนังสือแจ้งเตือนล่วงหน้า
- (2) ในระหว่างการพักใช้ใบรับรอง ผู้ถูกสั่งพักใช้ใบรับรองจะแสดงเครื่องหมายการรับรองระบบงานในสาขาและขอบข่ายนั้นไม่ได้

10.3 การเพิกถอนการรับรองระบบงาน

- (1) สำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาเพิกถอนการรับรองระบบงานผู้ได้รับการรับรองระบบงานในกรณีดังต่อไปนี้
 - 1) เคยถูกสั่งพักใช้ใบรับรอง แล้วมากระทำผิดอีกภายใน 5 ปี
 - 2) กระทำความผิดที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อเศรษฐกิจ หรือต่อประโยชน์สาธารณะ
 - 3) จัดทำผลการตรวจสอบและรับรองผู้ประกอบการอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งโดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น หรือ เรียก รับ หรือยอมจะรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นเพื่อให้มีการออกผลการตรวจสอบและรับรองโดยมิชอบ
 - 4) สพท. มีประกาศเพิกถอนการแต่งตั้งเป็นหน่วยตรวจสอบและรับรอง
- (2) ผู้ได้รับการรับรองระบบงานที่ถูกเพิกถอนใบรับรอง จะขอใบรับรอง สำหรับการตรวจสอบและรับรองในสาขานั้นใหม่อีกไม่ได้จนกว่าจะพ้น 6 เดือนนับแต่วันที่ทราบคำสั่ง ทั้งนี้ต้องส่งคืนใบรับรองแก่สำนักงานด้วย

10.4 สำนักงานจะประกาศให้สาธารณชนทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณาจากคณะกรรมการรับรองเกี่ยวกับรายชื่อผู้ที่ถูกสั่งลด พักใช้ใบรับรอง หรือเพิกถอนใบรับรองในสาขาและขอบข่ายใดๆ

11. การสิ้นอายุใบรับรอง

11.1 ใบรับรองจะสิ้นอายุ ในกรณีต่างๆ ดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ได้รับการรับรองระบบงานเลิกประกอบกิจการ หรือขอยกเลิกการรับรองระบบงาน

- (2) ผู้ได้รับการรับรองระบบงานที่เป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล สันนิษฐานการเป็นห้างหุ้นส่วน หรือนิติบุคคล
 - (3) ผู้ได้รับการรับรองระบบงานถูกเพิกถอนใบรับรอง
 - (4) สพท. มีประกาศยกเลิกการขึ้นทะเบียนมอบหมายเป็นผู้ตรวจสอบและรับรอง
 - (5) มีประกาศแก้ไข หรือยกเลิกข้อกำหนดที่ใช้ในการรับรองระบบงาน
 - (6) มีการยกเลิกมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทยที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบงาน
- 11.2 กรณีที่ผู้ได้รับการรับรองระบบงานยกเลิกประกอบกิจการ หรือมีความประสงค์ขอยกเลิกการรับรองระบบงานตามข้อ 11.1 (1) ให้แจ้งเป็นหนังสือให้สำนักงานทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 60 วัน ก่อนเลิกประกอบกิจการ หรือขอยกเลิกการรับรองระบบงาน แล้วให้ส่งคืนใบรับรอง ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เลิกประกอบกิจการ หรือวันที่ขอยกเลิกการรับรองระบบงาน พร้อมทั้งยุติการนำผลการรับรองระบบงานไปใช้ในทุกระณีนับแต่วันที่ยกเลิก
- 11.3 กรณีที่ใบรับรองสิ้นอายุตามข้อ 11.1(2) – 11.1(3) ให้ผู้ได้รับการรับรองระบบงานยุติการนำผลการรับรองระบบงานไปใช้ทันทีในทุกระณีนับแต่วันที่ได้รับคืนสำนักงาน
- 11.4 กรณีที่มีการประกาศแก้ไข หรือยกเลิกข้อกำหนดที่ใช้ในการรับรองระบบงาน ยกเลิกการขึ้นทะเบียน หรือการยกเลิกมาตรฐานการทอ่งเที่ยวไทยของ สพท. ตามข้อ 11.1(4) – (6) สำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณากำหนดมาตรการดำเนินการตามความเหมาะสม เพื่อให้ใบรับรองเดิมยังคงมีผลบังคับใช้ต่อไปได้

12 การร้องเรียน และการอุทธรณ์

- 12.1 ผู้ยื่นคำขอ ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถร้องเรียนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับ
- (1) บุคลากร หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน
 - (2) คณะผู้ตรวจประเมิน คณะทบทวน คณะกรรมการรับรอง
 - (3) ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน
 - (4) ผู้ประกอบกิจการที่ได้รับการรับรองจากผู้ได้รับการรับรองระบบงาน
- 12.2 ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรองระบบงาน สามารถอุทธรณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการรับรองระบบงานของสำนักงานได้ ในกรณีดังต่อไปนี้
- (1) การไม่รับคำขอรับการรับรองระบบงาน
 - (2) การไม่ดำเนินการตรวจประเมิน
 - (3) การไม่ยอมรับการปฏิบัติการแก้ไข
 - (4) การเปลี่ยนแปลงใดๆ ต่อสาขาและขอบข่ายการรับรองระบบงาน

- (5) การตัดสินใจไม่อนุมัติการรับรองระบบงาน การลดสาขาและขอบข่าย การพักใช้ และการเพิกถอนการรับรองระบบงาน
 - (6) การดำเนินการใดๆ ที่เป็นการหน่วงเหนี่ยวซึ่งการให้ได้รับการรับรองระบบงาน
- 12.3 การร้องเรียน และการอุทธรณ์ ให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการร้องเรียน และการอุทธรณ์ที่คณะกรรมการกำหนด

13 การรักษาความลับ และการแจ้งความมีส่วนได้ส่วนเสีย

- 13.1 ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองระบบงาน สำนักงานจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผยต่อความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองระบบงานอันเนื่องมาจากความลับนี้ได้แพร่พรายออกไป เว้นแต่เกิดขึ้นจากการกระทำของสำนักงานเท่านั้น
- 13.2 สำนักงานจะดำเนินการให้การรับรองระบบงานด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง เป็นธรรม และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองระบบงาน
- 13.3 การดำเนินการรักษาความลับและการแจ้งความมีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

14 การแจ้งการเปลี่ยนแปลง

ผู้ได้รับการรับรองระบบงานต้องแจ้งให้สำนักงานทราบโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการรับรองผู้ประกอบการกิจการตามสาขาและขอบข่ายที่ได้รับการรับรองระบบงาน หรือ การเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบงานที่กำหนด หรือ อื่นๆ เช่น

- (1) โครงสร้างการบริหารงาน และอำนาจหน้าที่
- (2) สถานะทางกฎหมาย และวัตถุประสงค์ในการจดทะเบียนนิติบุคคล
- (3) การเปลี่ยนชื่อ
- (4) การย้ายสถานที่ทำการ
- (5) การเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อให้บริการการรับรอง เช่น หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้เครื่องหมายรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองสถานประกอบการตามมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย

15 การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบงาน

- 15.1 การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขใดๆ ที่เกี่ยวกับการรับรองระบบงาน สำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาและกำหนดวันที่มีผลบังคับใช้ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรองระบบงานทราบล่วงหน้าก่อนวันที่มีผลบังคับใช้ไม่น้อยกว่า 30 วัน

- 15.2 ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรองระบบงานต้องปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสำนักงานจะทวนสอบผลการปรับปรุงแก้ไขของผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรองระบบงาน เมื่อครบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้

16 การออกไปแทน การย้ายสถานที่ทำการ การเปลี่ยนชื่อผู้ได้รับการรับรองระบบงาน และการโอนใบรับรอง

- 16.1 กรณีที่ใบรับรองสูญหาย หรือชำรุดเสียหายในสาระสำคัญ ผู้ได้รับการรับรองระบบงานต้องแจ้งสำนักงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อขอรับใบแทนภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบการสูญหาย หรือชำรุดเสียหาย
สำนักงานจะนำเสนอผู้อนุญาตลงนามในใบแทนต่อไป
- 16.2 ผู้ได้รับการรับรองระบบงานที่มีความประสงค์จะย้ายสถานที่ทำการที่ระบุไว้ในใบรับรอง หรือเปลี่ยนชื่อ ผู้ได้รับการรับรองระบบงานต้องแจ้งสำนักงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนการย้ายสถานที่ทำการ หรือเปลี่ยนชื่อ พร้อมทั้งหลักฐานการย้ายสถานที่ทำการ หรือหลักฐานการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อและหนังสืออนุมัติจาก สพท.
สำนักงานอาจตรวจประเมินระบบการบริหารของหน่วยรับรองเพื่อประกอบการพิจารณานำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาด้วยหรือไม่ ก็ได้
- 16.3 ผู้ได้รับการรับรองระบบงานที่มีความประสงค์จะโอนใบรับรองให้แจ้งสำนักงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งหลักฐานประกอบการพิจารณา ทั้งนี้
(1) ผู้รับโอนใบรับรอง ต้องเป็นไปตามข้อ 4 และข้อ 5.1 ของหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ฉบับนี้
(2) สำนักงานจะประเมินระบบการบริหารของหน่วยรับรองผู้รับโอนเพื่อประกอบการพิจารณานำเสนอคณะกรรมการรับรองพิจารณาต่อไป
- 16.4 เมื่อคณะกรรมการรับรองมีมติอนุมัติให้ย้ายสถานที่ทำการ หรือ เปลี่ยนชื่อ หรือ โอนใบรับรอง สำนักงานจะออกใบรับรองฉบับใหม่ให้แก่ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน โดยระบุสถานที่ทำการ ชื่อ หรือ ชื่อผู้รับโอน แล้วแต่กรณี โดยได้รับการรับรองระบบงานตามสาขาและขอบข่ายที่ได้รับการรับรองระบบงานเดิม และใบรับรองที่ออกให้ใหม่ให้มีอายุตามที่ระบุไว้ในใบรับรองฉบับเดิม และให้ผู้ได้รับการรับรองระบบงานส่งมอบใบรับรองฉบับเดิมคืนแก่สำนักงาน

17 อื่น ๆ

- 17.1 การโฆษณาของผู้ยื่นคำขอ ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน และผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองกิจกรรมต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการโฆษณาของผู้ประกอบการตรวจสอบและรับรอง และผู้ประกอบการ ที่คณะกรรมการกำหนด
- 17.2 การแสดงเครื่องหมาย และข้อความที่อ้างถึงการรับรองระบบงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การใช้เครื่องหมายการรับรองระบบงานหน่วยรับรองมาตรฐานการทอเกี่ยวไทย ที่คณะกรรมการกำหนด