

หลักเกณฑ์การประเมินอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ (DBD Verified)
(Business to Consumer : B2C)

คุณสมบัติผู้ขอเครื่องหมาย

ลำดับ	Business to Consumer : B2C	ระดับเครื่องหมาย DBD Verified		
		Silver	Gold	Platinum
๑	ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์			
	๑.๑ บุคคลธรรมดา	✓		
	๑.๒ นิติบุคคล	✓	✓	✓
๒	จัดส่งงบการเงินติดต่อกัน (กรณีเป็นนิติบุคคล)		✓ ≥ ๑ ปี	✓ ≥ ๒ ปี
๓	จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	✓ ได้รับ DBD Registered	✓ ≥ ๑ ปี	✓ ≥ ๒ ปี
๔	เป็นเจ้าของโดเมนเนม	✓	✓	✓
๕	ระบบการสั่งซื้อ อย่างน้อย ระบบตะกร้าสินค้า/ระบบการจอง	✓	✓	✓
๖	ระบบการชำระเงิน			
	๖.๑ ระบบออฟไลน์ อย่างน้อย โอนเงินผ่านธนาคาร/เก็บเงินปลายทาง	✓		
	๖.๒ ระบบออนไลน์ อย่างน้อย ผ่านตัวกลางทางการเงิน/ผ่าน e-Banking/เคาน์เตอร์เซอร์วิส		✓	✓
	๖.๓ ระบบออนไลน์ โดย ผ่านบัตรเครดิต/เดบิต			✓
๗	ระบบการจัดส่ง			
	๗.๑ ประเภทสินค้า เช่น ไปรษณีย์ บริษัทขนส่งเอกชน พนักงานส่งสินค้า	✓	✓	✓
	๗.๒ ประเภทบริการ เช่น Download จัดส่งทางอีเมล	✓	✓	✓
๘	ปฏิบัติตามกฎหมายและไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน	✓	✓	✓
๙	สินค้าหรือบริการ จะต้องเป็นไปตามประเภทธุรกิจของพาณิชย์กิจที่ได้จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และไม่ขัดต่อกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓
๑๐	สินค้า/บริการอาจมีผลกระทบต่อเด็กหรือเยาวชน จะต้องจัดให้มีข้อความเตือนบนเว็บไซต์	✓	✓	✓
๑๑	ไม่เคยถูกเพิกถอนการใช้เครื่องหมาย เว้นแต่ถูกเพิกถอนมาไม่น้อยกว่า ๕ ปี	✓	✓	✓
๑๒	เว็บไซต์ได้รับเครื่องหมาย DBD Verified ระดับ Gold ต่อเนื่อง ๒ ปี กรณีที่มิได้รับเครื่องหมาย DBD Verified ระดับ Gold หรือ ได้รับเครื่องหมายต่อเนื่องไม่ครบ ๒ ปี จะได้รับพิจารณาเป็นรายกรณี (กรณีเป็นธุรกิจได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านการบริหารจัดการจากสมาคม/หน่วยงานอื่น เช่น รางวัลธรรมาภิบาลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ)			✓

คำจำกัดความ Business to Consumer (B2C) หมายถึง การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

๑. ด้านการเปิดเผยข้อมูล หมายถึง ธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ ด้วยความถูกต้อง ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๑.๑	ธุรกิจมีการเผยแพร่หรือแสดงข้อมูลที่จำเป็น เกี่ยวกับธุรกิจ สินค้าและบริการ วิธีการซื้อ-ขายหรือใช้บริการ เงื่อนไขข้อตกลงและนโยบายต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของเว็บได้โดยสะดวก	✓	✓	✓
๑.๒	ข้อมูลสินค้าและบริการต่างๆ ที่เผยแพร่ต้องมีความเป็นปัจจุบัน	✓	✓	✓
๑.๓	ขอบเขตการเปิดเผยของข้อมูล ๑.๓.๑) ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ ประกอบด้วย (๑) ชื่อจดทะเบียนตามกฎหมาย และชื่อที่ใช้การประกอบธุรกิจ (๒) ที่อยู่ของสำนักงานทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานตัวแทนในประเทศ ที่สามารถติดต่อได้แบบออฟไลน์ (๓) วิธีการที่สะดวกในการติดต่อ อย่างน้อยต้องระบุ e-mail และ เบอร์โทรศัพท์ (๔) ชื่อบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ (contact point) เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลจากลูกค้า	✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓
	๑.๓.๒) ข้อมูลสินค้าและบริการ โดยต้องระบุตามที่กฎหมายกำหนด และ ที่จำเป็น เช่น ราคา ปริมาณต่อหน่วย บรรจุภัณฑ์ คุณสมบัติ วิธีใช้ ตลอดจน ข้อเสนอแนะ และ ค่าเตือน	✓	✓	✓
	๑.๓.๓) ข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม ประกอบด้วย (๑) ข้อกำหนดและเงื่อนไขการซื้อ (๒) ค่าใช้จ่ายการขนส่ง/จัดส่ง (๓) ข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ่ายเงิน (๔) ระยะเวลาหรือกำหนดส่งสินค้า (๕) มีระบบแสดงสถานะการส่งสินค้า หรือวิธีการในการติดตามสินค้า (๖) มีระบบการออกใบเสร็จรับเงิน (กรณีเป็นนิติบุคคล)	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
	๑.๓.๔) ข้อมูลเกี่ยวกับการรับประกัน ซึ่งประกอบด้วย (๑) เงื่อนไขการรับประกัน (๒) การรับประกันความเสียหาย (๓) บริการหลังการขาย (กรณีเป็นธุรกิจบริการ ต้องระบุความรับผิดชอบตามที่โฆษณาไว้) (๔) การรับประกันคุณภาพ		✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓

๒. ด้านเงื่อนไขทางการค้า/การบริการ หมายถึง ธุรกิจต้องกำหนดและระบุเงื่อนไขทางการค้า/การบริการ ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพฯ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๒.๑	มีข้อมูลแสดงนโยบายเงื่อนไขทางการค้า/บริการที่เป็นธรรม เช่น การยกเลิกหรือคืนสินค้า/บริการ	✓	✓	✓
๒.๒	แจ้งวิธีการและขั้นตอนการในการดำเนินการ ที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย หรือมีการแจ้งข้อมูลในหน้าที่มีการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓
๒.๓	ระบบการยืนยันก่อนการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ	✓	✓	✓
๒.๔	วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ๑) มีวิธีการและขั้นตอนในการสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เช่น อีเมลล์ หรือเบอร์โทรศัพท์ ๒) มีระบบตอบรับหรือตอบกลับการติดต่อหรือการตอบ ข้อสงสัยของลูกค้าอย่างทันที เช่น แชทออนไลน์ โอนไลน์ ๓) มีระบบและกลไกให้ลูกค้า “ตอบรับหรือยินยอม” และสามารถ “ยกเลิก” การติดต่อทางอีเมลล์ ออนไลน์ หรือ ช่องทางอื่นที่ไม่ต้องการ	✓	✓ ✓	✓ ✓

๓. ด้านความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์ หมายถึง ธุรกิจต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการรักษา
ความลับของข้อมูล กระบวนการตรวจสอบและควบคุม ให้อำนาจในการเข้าทำการ เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูล
การรับรองตัวตนของบุคคลว่าเป็นผู้นั้นจริง ความไม่คลาดเคลื่อนของข้อมูล เป็นอันมั่นใจได้ว่าข้อมูลไม่ได้
ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขระหว่างทาง ไม่ยอมให้ปฏิเสธได้ว่าตนไม่ใช่ผู้ส่งข้อมูลนั้น

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพฯ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๓.๑	มีมาตรการการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล (Access Control) หมายถึง มาตรการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลหรือการระบุตัวบุคคลให้อำนาจ หน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูลตามที่กำหนด เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ใน Web site ระหว่าง Web master และ User ทั่วไปจะแตกต่างกัน โดย Web master สามารถปรับปรุง แก้ไขข้อมูลภายใน Web site ได้ ในขณะที่ User ทั่วไปนั้นไม่สามารถทำได้ เป็นต้น โดยอาจใช้เทคนิค Password, เครื่องมือตรวจวัดทางกายภาพ, Firewall, หรือการกำหนดนโยบายความ ปลอดภัยที่เคร่งครัด	✓	✓	✓

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพฯ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๓.๒	มีมาตรการรักษาความลับของข้อมูล (Data Confidentiality) หมายถึง การป้องกันข้อมูลที่สำคัญเช่น ข้อมูลบัตรเครดิต ไม่ให้ถูกเปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยการเข้ารหัส (Encryption) ทำให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบของรหัสซึ่งนำไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ เว้นแต่จะรู้วิธีแปลงรหัส (Decryption) โดยอาจใช้เทคนิคการเข้ารหัสแบบ SSL (แถบ URL ของโปรแกรม Web Browser แสดงสถานะด้วยสัญลักษณ์ https) ๑) มีนโยบายรักษาความลับของข้อมูล ๒) มีมาตรการรักษาความลับของข้อมูล เช่น ใช้ระบบ Secure Socket Layer : SSL (ช่อง URL แสดงสัญลักษณ์ https) สำหรับในการชำระเงิน	✓	✓ ≥๑๒๘ bit	✓ ≥๒๕๖ bit

๔. ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ธุรกิจต้องกำหนดแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้งาน และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้ง ความสมบูรณ์ของข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพฯ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๔.๑	การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ๑) ออกแบบเว็บไซต์ แบบฟอร์มหรือฐานข้อมูลที่ให้ลูกค้าบันทึกเฉพาะข้อมูลส่วนตัวที่จำเป็นต่อการใช้งานเท่านั้น ๒) กำหนดขอบเขตการเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าตามความจำเป็นและแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลของลูกค้าในส่วนต่างๆ อย่างชัดเจน ๓) ให้คำรับรองการนำข้อมูลลูกค้าไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้เท่านั้น	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓
๔.๒	การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้งาน ๑) มีระบบการแจ้งให้ลูกค้าเจ้าของข้อมูลทราบล่วงหน้า หากมีความจำเป็นต้องนำข้อมูลไปใช้งานอื่น เช่น ให้ข้อมูลกับหน่วยงานรัฐ (กรณีไม่ได้อาศัยอำนาจตามกฎหมายด้วย) หรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ๒) กำหนดระดับของการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลของลูกค้า โดยสามารถเข้าถึงและใช้งานข้อมูลของลูกค้าเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น		✓	✓
๔.๓	การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน มีระบบที่สามารถให้ลูกค้าแต่ละบุคคลเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของตนเองเพื่อให้แน่ใจว่ามีความถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน และสามารถตอบสนองต่อคำขอเพื่อการแก้ไขและการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน		✓	✓

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพฯ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๔.๔	การรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อมูล ๑) ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับเกี่ยวกับสิทธิส่วนบุคคลและข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และมีการดำเนินการที่เป็นไปตามนโยบายหรือแนวทางเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ๒) ธุรกิจจะรับผิดชอบกรณีที่มีการนำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ไปใช้ นอกเหนือจากข้อ ๑) ซึ่งสร้างความเสียหายให้กับลูกค้า	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓

๕. การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท หมายถึง ธุรกิจต้องมีการกำหนดกลไกทางเลือกในการระงับข้อพิพาทระหว่างธุรกิจกับลูกค้า ด้วยวิธีการที่ยุติธรรม รวดเร็วทันเวลา และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่ำ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการทางกฎหมาย ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพฯ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๕.๑	การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ๑) ไม่มีข้อร้องเรียนที่ยังมิได้รับการแก้ไขหรือมีการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ๒) มีระบบรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ที่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก ๓) มีระบบและกลไกการจัดการปัญหาและเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่รวดเร็วทันเวลา และมีประสิทธิภาพ	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓
๕.๒	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาข้อพิพาท มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระบบและกลไกในการแก้ไขข้อพิพาทโดยองค์กรที่เป็นกลาง (เช่น หน่วยงานภาครัฐ) และทางเลือกอื่นๆ ในหน้าแรกหรือส่วนที่สังเกตเห็นได้ง่าย		✓	✓