

หลักเกณฑ์การประเมินเพื่ออนุญาตให้ใช้เครื่องหมาย DBD Verified
(Business to Consumer : B2C)

คุณสมบัติผู้ขอเครื่องหมาย

ลำดับ	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค (Business to Consumer : B2C)	ระดับเครื่องหมาย DBD Verified		
		Silver	Gold	Platinum
๑	ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์			
	๑.๑ บุคคลธรรมดา	✓		
	๑.๒ นิติบุคคล	✓	✓	✓
๒	จัดส่งงบการเงิน (กรณีเป็นนิติบุคคล)		✓ ≥ ๑ ปี	✓ ≥ ๒ ปี ติดต่อกัน
๓	จดทะเบียนพาณิชย์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และได้รับเครื่องหมาย DBD ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	✓	✓ ≥ ๑ ปี	✓ ≥ ๒ ปี
		ได้รับ DBD Registered	ได้รับ DBD Verified Silver	ได้รับ DBD Verified Gold
๔	เป็นเจ้าของโดเมนเนม	✓	✓	✓
๕	ระบบการสั่งซื้อ อย่างน้อย ระบบตะกร้าสินค้า/ระบบการจอง	✓	✓	✓
๖	ระบบการชำระเงิน			
	๖.๑ ระบบออฟไลน์ อย่างน้อย โอนเงินผ่านธนาคาร/เก็บเงินปลายทาง	✓		
	๖.๒ ระบบออนไลน์ อย่างน้อย ผ่านตัวกลางทางการเงิน เช่น PaysBuy PayPal/ ผ่าน e-Banking / เคาน์เตอร์เซอร์วิส		✓	✓
	๖.๓ ระบบออนไลน์ ผ่านบัตรเครดิต/เดบิต เช่น ใช้ระบบ Payment Gateway ของธนาคาร หรือ มีระบบชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านหน้าเว็บไซต์ตนเอง			✓
๗	วิธีการจัดส่ง			
	ไปรษณีย์ บริษัทขนส่งเอกชน พนักงานส่งสินค้า Download จัดส่งทางอีเมลล์	✓	✓	✓
๘	ปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมายและไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดี ของประชาชน	✓	✓	✓
๙	สินค้าหรือบริการ จะต้องเป็นไปตามประเภทธุรกิจของพาณิชย์กิจที่ได้จดทะเบียน พาณิชย์ และไม่ขัดต่อกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓
๑๐	สินค้า/บริการอาจมีผลกระทบต่อเด็กหรือเยาวชน จะต้องจัดให้มีข้อความเตือนบนเว็บไซต์	✓	✓	✓
๑๑	ไม่เคยถูกเพิกถอนการใช้เครื่องหมาย เว้นแต่ถูกเพิกถอนมาไม่น้อยกว่า ๕ ปี	✓	✓	✓
๑๒	ได้รับรางวัลประกวดเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยรางวัลนั้นต้องมีระยะเวลาไม่เกิน ๓ ปี นับจากวันที่ขอเครื่องหมาย DBD Verified ระดับ Platinum			✓

คำจำกัดความ Business to Consumer (B2C) หมายถึง การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

๑. **ด้านการเปิดเผยข้อมูล** หมายถึง ธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ ด้วยความถูกต้อง ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพฯ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๑.๑	ธุรกิจมีการเผยแพร่หรือแสดงข้อมูลที่จำเป็น เกี่ยวกับธุรกิจ สินค้าและบริการ วิธีการซื้อ-ขายหรือใช้บริการ เงื่อนไขข้อตกลงและนโยบายต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของเว็บไซต์ได้โดยสะดวก	✓	✓	✓
๑.๒	ข้อมูลสินค้าและบริการต่างๆ ที่เผยแพร่ต้องมีความเป็นปัจจุบัน	✓	✓	✓
๑.๓	ขอบเขตการเปิดเผยของข้อมูล ๑.๓.๑) ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ ประกอบด้วย (๑) ชื่อจดทะเบียนตามกฎหมาย และชื่อที่ใช้การประกอบธุรกิจ (๒) ที่อยู่ของสำนักงานทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานตัวแทนในประเทศ ที่สามารถติดต่อได้แบบออฟไลน์ (๓) วิธีการที่สะดวกในการติดต่อ อย่างน้อย ต้องระบุ 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) มีระบบ/อธิบายการออกใบเสร็จรับเงิน (กรณีเป็นนิติบุคคล)	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
	๑.๓.๔) ข้อมูลเกี่ยวกับการรับประกัน ซึ่งประกอบด้วย (๑) เงื่อนไขการรับประกัน (๒) การรับประกันความเสียหาย (๓) บริการหลังการขาย (กรณีเป็นธุรกิจบริการ ต้องระบุความรับผิดชอบตามที่โฆษณาไว้) (๔) การรับประกันคุณภาพ		✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓
๑.๔	เว็บไซต์สามารถรองรับการทำงานบนหน้าจออุปกรณ์ต่างๆ ได้ เช่น สมาร์ทโฟน และอื่นๆ (Responsive Web)		✓	✓

๒. ด้านเงื่อนไขทางการค้า/การบริการ หมายถึง ธุรกิจต้องกำหนดและระบุเงื่อนไขทางการค้า/การบริการ ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๒.๑	มีข้อมูลแสดงนโยบายเงื่อนไขทางการค้า/บริการที่เป็นธรรม เช่น การยกเลิกหรือคืนสินค้า/บริการ	✓	✓	✓
๒.๒	แจ้งวิธีการและขั้นตอนการในการดำเนินการ ที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย หรือมีการแจ้งข้อมูลในหน้าที่มีการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓
๒.๓	ระบบการยืนยันก่อนการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ หมายถึง ก่อนที่ลูกค้าจะสั่งซื้อสินค้า/บริการ ต้องมีการแสดงเงื่อนไข/นโยบายการค้า เพื่อยืนยันก่อนการสั่งซื้อ		✓	✓
๒.๔	วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ๑) มีวิธีการและขั้นตอนในการสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เช่น อีเมลล์ หรือเบอร์โทรศัพท์ ๒) มีระบบตอบรับหรือตอบกลับการติดต่อหรือการตอบข้อสงสัยของลูกค้าอย่างทันที เช่น แชทออนไลน์ ไลน์ ๓) มีระบบและกลไกให้ลูกค้า “ตอบรับหรือยินยอม” และสามารถ “ยกเลิก” การติดต่อทางอีเมลล์ ออนไลน์ หรือ ช่องทางอื่นที่ไม่ต้องการ	✓	✓	✓

๓. ด้านความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์ หมายถึง ธุรกิจต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูล กระบวนการตรวจสอบและควบคุม ให้อำนาจในการเข้าทำการ เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูล การรับรองตัวตนของบุคคลว่าเป็นผู้นั้นจริง ความไม่คลาดเคลื่อนของข้อมูล เป็นอันมั่นใจได้ว่าข้อมูลไม่ได้ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขระหว่างทาง ไม่ยอมให้ปฏิเสธได้ว่าตนไม่ใช่ผู้ส่งข้อมูลนั้น

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๓.๑	มีมาตรการการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล (Access Control) หมายถึง มาตรการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลหรือการระบุตัวบุคคลให้มีอำนาจหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูลตามที่กำหนด 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, หรือการกำหนดนโยบายความปลอดภัยที่เคร่งครัด	✓	✓	✓
๓.๒	มีมาตรการรักษาความลับของข้อมูล (Data Confidentiality) หมายถึง การป้องกันข้อมูลที่สำคัญเช่น ข้อมูลบัตรเครดิต ไม่ให้ถูกเปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต โดยการเข้ารหัส (Encryption) ทำให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบของรหัสซึ่งนำไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ เว้นแต่จะรู้วิธีแปลงรหัส (Decryption) โดยอาจใช้เทคนิคการเข้ารหัสแบบ SSL (แถบ URL ของโปรแกรม Web Browser แสดงสถานะด้วยสัญลักษณ์ https)			

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพฯ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
	๑) มีนโยบายรักษาความลับของข้อมูล ๒) มีมาตรการรักษาความลับของข้อมูล เช่น ใช้ระบบ Secure Socket Layer : SSL (ช่อง URL แสดงสัญลักษณ์ https) สำหรับในการชำระเงิน	✓	✓ ≥๑๒๘ bit	✓ ≥๒๕๖ bit

๔ ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล 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		✓	✓
๔.๔	การรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อมูล ๑) ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับเกี่ยวกับสิทธิส่วนบุคคลและข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และมีการดำเนินการที่เป็นไปตามนโยบายหรือแนวทางเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ๒) ธุรกิจจะรับผิดชอบกรณีที่มีการนำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ไปใช้ นอกเหนือจากข้อ ๑) ซึ่งสร้างความเสียหายให้กับลูกค้า	✓	✓	✓

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

ลำดับ	เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพฯ	ระดับเครื่องหมาย		
		Silver	Gold	Platinum
๕.๑	<p>การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน</p> <p>๑) ไม่มีข้อร้องเรียนที่ยังมิได้รับการแก้ไขหรือมีการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย</p> <p>๒) มีระบบรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ที่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก</p> <p>๓) มีระบบ แจ้งขั้นตอน และกลไกการจัดการปัญหาและเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ</p>	<p>✓</p> <p>✓</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>
๕.๒	<p>การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขข้อพิพาท</p> <p>มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระบบและกลไกในการแก้ไขข้อพิพาทโดยองค์กรที่เป็นกลาง (เช่น หน่วยงานภาครัฐ) และทางเลือกอื่นๆ ในหน้าแรกหรือส่วนที่สังเกตเห็นได้ง่าย</p>		<p>✓</p>	<p>✓</p>