

มาตรฐานคลังสินค้า มาตรฐานไซโล และมาตรฐานห้องเย็น

เล่ม ๑ : มาตรฐานระบบการจัดการทั่วไป

แนบท้ายประกาศกรมการค้าภายใน

เรื่อง มาตรฐานคลังสินค้า มาตรฐานไซโล และมาตรฐานห้องเย็น พ.ศ. ๒๕๕๔

ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๔

๑. วัตถุประสงค์

การกำหนดมาตรฐานคลังสินค้า มาตรฐานไซโล และมาตรฐานห้องเย็นเล่ม ๑ : มาตรฐานระบบการจัดการทั่วไป โดยมีเป้าหมาย

๑.๑ เพื่อเป็นข้อกำหนดและนำไปใช้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการกิจการคลังสินค้า ไซโล และห้องเย็น

๑.๒ เพื่อสนับสนุนให้กิจการคลังสินค้า ไซโล และห้องเย็น มีการพัฒนาและมีมาตรฐานด้านการให้บริการตามที่กำหนด

๑.๓ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและยกระดับประสิทธิภาพกิจการคลังสินค้า ไซโล และห้องเย็น ซึ่งเป็นการสร้างพื้นฐานในการบริหารจัดการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

๒. ขอบข่าย

มาตรฐานคลังสินค้า มาตรฐานไซโล และมาตรฐานห้องเย็นนี้ กำหนดข้อกำหนดมาตรฐานระบบการจัดการทั่วไปสำหรับกิจการคลังสินค้า ไซโล และห้องเย็น ที่ได้รับอนุญาตตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การกำหนดเงื่อนไขควบคุมกิจการคลังสินค้า พ.ศ. ๒๕๓๕ และประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การกำหนดให้กิจการไซโล และกิจการห้องเย็นเป็นกิจการอันมีสภาพคล้ายคลึงกันกับกิจการคลังสินค้า และเงื่อนไขควบคุมกิจการดังกล่าว พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่ออกโดยอาศัยอำนาจประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม พุทธศักราช ๒๕๑๕

๓. เอกสารอ้างอิง

มาตรฐานคลังสินค้า มาตรฐานไซโล และมาตรฐานห้องเย็นนี้ กำหนดขึ้นโดยใช้มาตรฐานและกฎหมาย กฎ ระเบียบต่อไปนี้เป็นแนวทางปฏิบัติ

๓.๑ มอก. ๙๐๐๑-๒๕๕๒ ระบบการบริหารงานคุณภาพ : ข้อกำหนด

๓.๒ มอก. ๓๔-๒๕๔๖ ข้อปฏิบัติแนะนำระหว่างประเทศ : หลักการทั่วไปเกี่ยวกับสุขลักษณะอาหาร

๓.๓ มอก. ๑๘๐๐๑-๒๕๕๓ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย : ข้อกำหนด

๓.๔ ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม พุทธศักราช ๒๕๑๕

๓.๕ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การกำหนดเงื่อนไขควบคุมกิจการคลังสินค้า พ.ศ. ๒๕๓๕ ลงวันที่ ๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๓๕

๓.๖ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง การกำหนดให้กิจการไซโลและกิจการห้องเย็นเป็นกิจการอันมีสภาพคล้ายคลึงกันกับกิจการคลังสินค้า และเงื่อนไขควบคุมกิจการดังกล่าว พ.ศ. ๒๕๓๕ ลงวันที่ ๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๓๕

๓.๗ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๓ ลักษณะ ๑๔ ว่าด้วยเก็บของในคลังสินค้า

๔. การนำไปใช้

องค์ประกอบของมาตรฐานคลังสินค้า มาตรฐานไซโล และมาตรฐานห้องเย็นนี้ ครอบคลุมระบบการจัดการโดยทั่วไป ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันสำหรับแต่ละประเภทกิจการ โดยมีปัจจัยด้านบุคคล วัฒนธรรม ระเบียบกฎเกณฑ์ และปัจจัยอื่นๆ ภายในองค์กร เพื่อให้มีการนำมาตรฐานไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีข้อกำหนดเฉพาะเรื่อง เพื่อนำไปปฏิบัติใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละประเภทกิจการ ซึ่งได้แก่

มาตรฐานคลังสินค้า มาตรฐานไซโล และมาตรฐานห้องเย็น เล่ม ๒ : มาตรฐานเฉพาะสำหรับกิจการคลังสินค้า

มาตรฐานคลังสินค้า มาตรฐานไซโล และมาตรฐานห้องเย็น เล่ม ๓ : มาตรฐานเฉพาะสำหรับกิจการไซโล

มาตรฐานคลังสินค้า มาตรฐานไซโล และมาตรฐานห้องเย็น เล่ม ๔ : มาตรฐานเฉพาะสำหรับกิจการห้องเย็น

๕. บทนิยาม

“คลังสินค้า” หมายความว่า สถานที่ที่จัดให้มีไว้เพื่อกิจการคลังสินค้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

“ไซโล” หมายความว่า สิ่งก่อสร้างสำหรับเก็บรักษาสินค้าโดยมีกระบวนการควบคุมความชื้นเพื่อป้องกันและรักษาคุณภาพของสินค้า

“ห้องเย็น” หมายความว่า สิ่งก่อสร้างสำหรับเก็บรักษาสินค้าโดยมีกระบวนการควบคุมอุณหภูมิเพื่อป้องกันและรักษาคุณภาพของสินค้า

“กิจการคลังสินค้า” หมายความว่า การรับทำการเก็บรักษาสินค้า หรือการรับทำการเก็บรักษาสินค้า และให้บริการเกี่ยวกับสินค้านั้น เพื่อบำเหน็จเป็นทางการค้าปกติ ไม่ว่าบำเหน็จนั้นจะเป็นเงิน ค่าตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใด

“กิจการไซโล” หมายความว่า การรับทำการเก็บรักษาสินค้าในไซโล เพื่อบำเหน็จเป็นทางการค้าปกติ และให้หมายความรวมถึงการดำเนินกิจการเกี่ยวกับสินค้าของตนเองที่มีการออกใบรับของคลังสินค้าและประหวนสินค้าด้วย

“กิจการห้องเย็น” หมายความว่า การรับทำการเก็บรักษาสินค้าในห้องเย็น เพื่อบำเหน็จเป็นทางการค้าปกติ และให้หมายความรวมถึงการดำเนินกิจการเกี่ยวกับสินค้าของตนเองที่มีการออกใบรับของคลังสินค้าและประหวนสินค้าด้วย

“องค์กร” หมายความว่า ผู้ประกอบกิจการคลังสินค้า ไซโล หรือห้องเย็น

“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้นำสินค้ามาฝากเก็บในคลังสินค้า ไซโล หรือห้องเย็น

“การบริการ” หมายความว่า การบริการรับฝากสินค้า ในคลังสินค้า ไซโล หรือห้องเย็นทั้งกระบวนการ

“สินค้า” หมายความว่า ของที่ลูกค้านำมาฝากให้เก็บรักษาในคลังสินค้า ไซโล หรือห้องเย็น

“ใบรับของคลังสินค้า” หมายความว่า ใบรับของคลังสินค้าตามความหมายแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ ๑๔ ว่าด้วยการเก็บของในคลังสินค้า และให้หมายความรวมถึงตัวไซโล ใบรับไซโล ใบรับสินค้า ตัวห้องเย็น ใบรับสินค้าฝากแช่ และเอกสารที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีลักษณะอย่างเดียวกันด้วย โดยองค์กรเป็นผู้ออกให้กับลูกค้าเมื่อได้รับสินค้าที่ลูกค้านำมาฝากเก็บรักษา

“ประทวนสินค้า” หมายความว่า ประทวนสินค้าตามความหมายแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ ๑๔ ว่าด้วยการเก็บของในคลังสินค้า และให้หมายความรวมถึงเอกสารที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีลักษณะอย่างเดียวกันด้วย โดยองค์กรเป็นผู้ออกให้กับลูกค้าเมื่อลูกค้าร้องขอ

“อันตราย” หมายความว่า สิ่งหรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือความเจ็บป่วยจากการทำงาน ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือสาธารณชน หรือสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้รวมกัน หรือสิ่งปนเปื้อนด้านกายภาพ เคมี หรือชีวสาร หรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสินค้า

“ความเสี่ยง” หมายความว่า ความน่าจะเป็นที่ประมวจากโอกาสของการเกิดและผลกระทบจากอันตราย

“การปนเปื้อน” หมายความว่า การได้รับหรือเกิดสิ่งปนเปื้อนในสินค้าหรือสิ่งแวดล้อมทั้งทางด้านกายภาพ เคมีหรือชีวสาร

“สุขลักษณะ” หมายความว่า สภาวะและมาตรการต่าง ๆ ที่จำเป็นที่จะทำให้มั่นใจในความปลอดภัยและความเหมาะสมของสินค้าตลอดทั้งกระบวนการการบริการ

“การสุขาภิบาล” หมายความว่า การจัดการ การควบคุม การปรับปรุง และการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นขั้นมูลฐานที่เป็นองค์ประกอบทางด้านกายภาพซึ่งมีผลกระทบหรืออาจจะมีผลกระทบที่เป็นอันตรายต่อสุขลักษณะขององค์กร

“การจ้างผู้รับช่วง (Outsource)” หมายความว่า การดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การบริการที่องค์กรมอบให้ผู้อื่นกระทำการแทน ที่มีผลกระทบต่อค่าบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัย

๖. ระบบการจัดการ

๖.๑ ทัวไป

องค์กรต้องจัดทำระบบการจัดการเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติ รักษาไว้และปรับปรุง ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรต้อง

๖.๑.๑ กำหนดกระบวนการ ลำดับความสัมพันธ์ของกระบวนการ

๖.๑.๒ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการและการ ควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ

๖.๑.๓ มั่นใจว่ามีทรัพยากรและข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการและเฝ้าระวังกระบวนการ

๖.๑.๔ เฝ้าระวัง ตรวจวัดและวิเคราะห์กระบวนการ

๖.๑.๕ ดำเนินการให้ได้ตามแผนที่กำหนดไว้ และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

ในกรณีที่องค์กรเลือกที่จะมอบกระบวนการใดๆ ให้ผู้อื่นทำการแทนโดยจ้างผู้รับช่วง (outsource) องค์กรต้องมั่นใจว่ามีการควบคุมกระบวนการดังกล่าว และต้องระบุไว้เป็นเอกสาร

หมายเหตุ เอกสารสามารถกำหนดได้ตามความจำเป็น ระบบเอกสารอาจอยู่ในรูปแบบหรือ สื่อชนิดใดก็ได้

๖.๒ ข้อกำหนดด้านเอกสาร

เอกสารในมาตรฐานฉบับนี้ต้องรวมถึง

๖.๒.๑ เอกสารที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผนการดำเนินงานและ การควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ

๖.๒.๒ เอกสารและบันทึกที่แสดงถึงความสอดคล้องกับกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ ที่องค์กรต้องปฏิบัติ

๖.๒.๓ บันทึกที่กำหนดในมาตรฐานฉบับนี้และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ การควบคุมเอกสาร

เอกสารที่จำเป็นสำหรับมาตรฐานฉบับนี้ต้องได้รับการควบคุม โดยการ

๖.๓.๑ อนุมัติเอกสารก่อนนำไปใช้/เผยแพร่

๖.๓.๒ ทบทวน ปรับปรุงเอกสาร (หากจำเป็น) และอนุมัติซ้ำ

๖.๓.๓ ชี้แจงการเปลี่ยนแปลงและสถานะปัจจุบันของเอกสาร

๖.๓.๔ ให้มีเอกสารฉบับใช้งาน ที่เกี่ยวข้อง ณ จุดปฏิบัติงาน

๖.๓.๕ มั่นใจว่าเอกสารยังคงอ่านได้ง่าย มีการชี้แจงการนำมาใช้ได้โดยสะดวก

๖.๓.๖ ระบุ ชี้แจง และควบคุมการเผยแพร่เอกสารจากภายนอก

๖.๓.๗ ป้องกันการใช้เอกสารที่ล้าสมัย และมีการชี้แจงที่เหมาะสมในกรณีที่จำเป็นต้องเก็บไว้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น

๖.๔ การควบคุมบันทึก

องค์กรต้องจัดทำบันทึก และเก็บรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงความสอดคล้องตามข้อกำหนดและประสิทธิผลของการปฏิบัติตามมาตรฐานฉบับนี้และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ต้องอ่านเข้าใจ มีการชี้แจง และนำกลับมาใช้งานได้สะดวกตามระยะเวลาการจัดเก็บที่กำหนดไว้

๗. การจัดการทรัพยากร

๗.๑ ทั่วไป

องค์กรต้องกำหนดและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อนำมาตรฐานไปปฏิบัติ คงรักษาไว้ และปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

๗.๒ ทรัพยากรบุคคล

๗.๒.๑ ทั่วไป

บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงาน บนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม

๗.๒.๒ ความรู้ความสามารถ การฝึกอบรม การสร้างความตระหนัก ที่องค์กรต้องดำเนินการมีดังนี้

(๑) กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากร

(๒) จัดฝึกอบรมหรือดำเนินการโดยวิธีอื่นใดที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถตามที่กำหนด

(๓) สร้างความมั่นใจให้บุคลากรตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรมและการมีส่วนร่วม ทั้งด้านการบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัย

(๔) เก็บรักษานันทนาการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ (ข้อ ๖.๔)

๗.๓ โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรต้องกำหนด จัดหา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัย เพื่อให้การบริการเป็นไปตามข้อกำหนด (ดูข้อ ๘.๑) และโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงสิ่งต่อไปนี้

๗.๓.๑ สถานที่ประกอบอาคาร หอพัก พื้นที่ปฏิบัติงาน

- ๗.๓.๒ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง (ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์)
 ๗.๓.๓ บริการสนับสนุน (เช่น การขนส่ง การสื่อสาร ระบบสารสนเทศ)

๘. การควบคุมกระบวนการ

๘.๑ องค์กรต้องจัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- ๘.๑.๑ ข้อกำหนดที่ต้องระบุ
 ๘.๑.๒ ข้อกำหนดที่ไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นสำหรับการบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัย
 ๘.๑.๓ ข้อกำหนด กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 ๘.๑.๔ ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดโดยองค์กร

๘.๒ การควบคุมการบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัย

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการควบคุมกระบวนการภายใต้สถานะควบคุม ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขตามความจำเป็น ดังนี้

- ๘.๒.๑ ความจำเป็นของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัย
 ๘.๒.๒ ความจำเป็นของวิธีปฏิบัติงาน
 ๘.๒.๓ การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสม
 ๘.๒.๔ ความจำเป็นของการใช้เครื่องมือเฝ้าระวังและการวัด
 ๘.๒.๕ การปฏิบัติตามมาตรการเฝ้าระวังและการวัด

๘.๓ การรักษาสินค้า

องค์กรต้องดูแลและคุ้มครองสินค้าของลูกค้าในขณะที่อยู่ในความควบคุมขององค์กรให้สอดคล้องตามข้อ ๘.๑ โดยองค์กรต้องชี้แจงและตามสอบ ซึ่งหมายรวมถึงการเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ และการป้องกันความเสียหาย กรณีสูญหายหรือเสียหายองค์กรต้องรายงานต่อลูกค้าและเก็บรักษาสินค้าไว้ (ข้อ ๖.๔)

๘.๔ การควบคุมเครื่องมือเฝ้าระวังและการวัด

องค์กรต้องกำหนดการเฝ้าระวังและการวัดที่จะดำเนินการ และกำหนดเครื่องมือต่าง ๆ ในการเฝ้าระวังและตรวจวัดที่จำเป็น

ในกรณีที่ความถูกต้องของผลการเฝ้าระวังและการวัดเป็นสิ่งจำเป็น เครื่องมือวัดต้องมีมาตรฐาน ดังนี้

๘.๔.๑ ได้รับการสอบเทียบ หรือทวนสอบ หรือทั้งสองตามช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อนใช้งาน โดยเทียบกับมาตรฐานการวัดที่สามารถตามสอบไปยังมาตรฐานการวัดระดับนานาชาติหรือระดับชาติ ถ้าไม่มีมาตรฐานดังกล่าว ให้บันทึกวิธีการสอบเทียบหรือทวนสอบที่ใช้

๘.๔.๒ ได้รับการเปรียบเทียบหรือเปรียบเทียบซ้ำตามความจำเป็น

๘.๔.๓ ได้รับการชี้บ่งถึงสถานะการสอบเทียบ

๘.๔.๔ ได้รับการป้องกันการปรับแต่งที่จะทำให้ผลการวัดเป็นโมฆะ

๘.๔.๕ ได้รับการป้องกันความเสียหายและเสื่อมสภาพในระหว่างการเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษา และการจัดเก็บ

องค์กรต้องมีการดำเนินการที่เหมาะสมกับเครื่องมือวัดและผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบ เมื่อพบผลการควบคุมเครื่องมือวัดไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด

บันทึกผลของการสอบเทียบและทวนสอบจะต้องเก็บรักษาไว้ (ดูข้อ ๖.๔)

๘.๕ การจัดซื้อ

องค์กรต้องพิจารณาการจัดซื้อเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลต่อการบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัย โดยต้องมั่นใจว่าได้รับข้อกำหนดการจัดซื้อที่เพียงพอต่อการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ

๙. สุขลักษณะและความปลอดภัย

องค์กรต้องชี้บ่งอันตรายหรือแนวโน้มที่อาจเกิดอันตรายจากกระบวนการโดยองค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานในการควบคุมอันตรายดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่า กิจกรรมทั้งหลายดำเนินไปอย่างถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย

๙.๑ สุขลักษณะ

องค์กรต้องกำหนดวิธีปฏิบัติงานและที่เกี่ยวข้องกับสุขลักษณะ เพื่อให้การบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดและป้องกันอันตรายหรือแนวโน้มที่จะเกิดอันตราย โดยแบ่งเป็น

๙.๑.๑ สุขอนามัยส่วนบุคคล

๙.๑.๒ การทำความสะอาดและการสุขาภิบาล

เก็บรักษากันน้ำไว้ (ตามความจำเป็น) (ดูข้อ ๖.๔)

๙.๒ ความปลอดภัย

องค์กรต้องกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ครอบคลุมประเภทงานหรือลักษณะงานที่มีแนวโน้มอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง และมีการควบคุมป้องกันให้อยู่ในระดับที่ปลอดภัยในทุกสภาวะการทำงาน

เก็บรักษากันน้ำไว้ (ตามความจำเป็น) (ดูข้อ ๖.๔)

๙.๒.๑ อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล

องค์กรต้องจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายให้เพียงพอและเหมาะสมกับอันตรายที่ได้ชี้บ่งไว้ ซึ่งสามารถควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

๙.๒.๒ การเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับภาวะฉุกเฉิน โดยกำหนดแผนฉุกเฉินเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดให้มีการฝึกซ้อมภายในเวลาที่กำหนด ตรวจสอบอุปกรณ์ที่จะใช้ในภาวะฉุกเฉินเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถใช้งานได้ และทบทวนแผนฉุกเฉินภายหลังการเกิดภาวะฉุกเฉินและภายหลังการฝึกซ้อม

๙.๒.๓ การเตือนอันตราย

องค์กรต้องจัดให้มีการเตือนอันตรายในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงโดยครอบคลุมถึงชนิดสถานะของวัตถุอันตราย รวมทั้งสถานภาพของเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ไฟฟ้า และสถานที่ที่มีความเกี่ยวข้องในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยอาจใช้สื่อต่าง ๆ ที่มีความคงทน เข้าใจง่าย ชัดเจน

องค์กรต้องจัดทำและเก็บบันทึกตามที่กำหนดในข้อ ๖.๔

๑๐. การแก้ไขและปรับปรุง

๑๐.๑ ความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กรต้องติดตามเฝ้าระวังข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าว่า องค์กรได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่ รวมทั้งการเฝ้าระวังการรับรู้ของลูกค้าจากการใช้แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

๑๐.๒ การเฝ้าระวังและวัดการบริการ

องค์กรต้องเฝ้าระวังและควบคุมการบริการเพื่อทวนสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัย (ดูข้อ ๘.๒) การเฝ้าระวังและวัดการบริการต้องดำเนินการในขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ดูข้อ ๖.๑.๕)

เก็บบันทึกความสอดคล้องตามข้อกำหนดไว้ (ดูข้อ ๖.๔)

หากพบการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรต้องจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ และบันทึกลักษณะสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว (ดูข้อ ๖.๔)

๑๐.๓ การปฏิบัติการแก้ไข

องค์กรต้องดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของข้อบกพร่องนั้น และบันทึกผลการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการ (ดูข้อ ๖.๔)

๑๐.๔ การปฏิบัติการป้องกัน

องค์กรต้องกำหนดการปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อาจเกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น การปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น และบันทึกผลการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการ (ดูข้อ ๖.๔)