

- ร่าง -

มาตรฐานการตรวจสอบและรับรองแห่งชาติ

กิจการคลังสินค้า กิจการไซโลและกิจการห้องเย็น

เล่ม 1 ระบบการจัดการทั่วไป

1. ขอบข่าย

มาตรฐานการตรวจสอบและรับรองแห่งชาตินี้ ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบ การจัดการทั่วไปสำหรับองค์กรที่ประกอบกิจการคลังสินค้า กิจการไซโลและกิจการห้องเย็น ที่ต้องการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการให้บริการรับฝากสินค้าให้แก่ลูกค้าและปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

มาตรฐานนี้ให้ข้อกำหนดทั่วไปสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรที่ประกอบกิจการคลังสินค้า กิจการไซโลและกิจการห้องเย็น โดยไม่จำกัดขนาดและสถานที่ตั้ง

ในกรณีที่ข้อกำหนดใดของมาตรฐานนี้ไม่สามารถไปประยุกต์ใช้ได้อันเนื่องมาจากลักษณะองค์กร สามารถพิจารณาละเว้นข้อกำหนดได้ต้องมีการจัดทำเป็นเอกสารถึงการไม่นำมาประยุกต์ใช้ พร้อมทั้งบอกเหตุผลของการไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ และต้องไม่กระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กร สำหรับเก็บรักษาสินค้าและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานการตรวจสอบและรับรองแห่งชาติฉบับนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 คลังสินค้า หมายถึง สถานที่สำหรับเก็บรักษาสินค้า แต่ไม่รวมถึงสถานที่พักหรือรวบรวมสินค้า เพื่อรอการกระจายหรือการจัดส่งสินค้า
- 2.2 กิจการคลังสินค้า หมายถึง การรับทำการเก็บรักษาสินค้าในคลังสินค้าเพื่อบำเหน็จ เป็นทางการค้าปกติ ไม่ว่าจะบำเหน็จนั้นจะเป็นเงิน ค่าตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใด
- 2.3 ไซโล หมายถึง สถานที่สำหรับเก็บรักษาสินค้า โดยมีระบบควบคุมความชื้นไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ เพื่อป้องกันและรักษาคุณภาพของสินค้า แต่ไม่รวมถึงสถานที่พักหรือรวบรวมสินค้า เพื่อรอการกระจายหรือการจัดส่งสินค้า
- 2.4 กิจการไซโล หมายถึง การรับทำการเก็บรักษาสินค้าในไซโลเพื่อบำเหน็จเป็นทางการค้าปกติไม่ว่าบำเหน็จนั้นจะเป็นเงิน ค่าตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใด
- 2.5 ห้องเย็น หมายถึง สถานที่สำหรับเก็บรักษาสินค้า โดยมีระบบควบคุมอุณหภูมิไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ เพื่อป้องกันและรักษาคุณภาพของสินค้า แต่ไม่รวมถึงสถานที่พักหรือรวบรวมสินค้าเพื่อรอการกระจายหรือการจัดส่งสินค้า

- 2.6 กิจการห้องเย็น หมายถึง การรับทำการเก็บรักษาสินค้าในห้องเย็น เพื่อบำเหน็จเป็นทางการค้าปกติไม่ว่า บำเหน็จนั้นจะเป็นเงิน ค่าตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใด
- 2.7 องค์กร หมายถึง ผู้ประกอบกิจการคลังสินค้าไซโลหรือห้องเย็น
- 2.8 ลูกค้า หมายถึง ผู้นำสินค้ามาฝากเก็บในคลังสินค้าไซโลหรือห้องเย็น
- 2.9 การบริการ หมายถึง การบริการรับฝากสินค้าในคลังสินค้า ไซโลหรือห้องเย็น
- 2.10 สินค้า หมายถึง ของที่ลูกค้านำมาฝากให้เก็บรักษาในคลังสินค้า ไซโลหรือห้องเย็น
- 2.11 ใบรับของคลังสินค้า หมายถึง ใบรับของคลังสินค้าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะ 14 ว่าด้วยการเก็บของในคลังสินค้าและให้หมายความรวมถึงตัวไซโลรับไซโล ใบรับสินค้าตัวห้องเย็น ใบรับสินค้าฝากแช่ และเอกสารที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีลักษณะอย่างเดียวกับใบรับของคลังสินค้า
- 2.12 ประทวนสินค้า หมายถึง ประทวนสินค้าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ 14 ว่าด้วยการเก็บของในคลังสินค้าและให้หมายความรวมถึงเอกสารที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีลักษณะอย่างเดียวกับประทวนสินค้า
- 2.13 อันตราย หมายถึง สิ่งหรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือความเจ็บป่วยจากการทำงาน ความเสียหายต่อทรัพย์สิน ความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือสาธารณชนหรือสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ รวมทั้งหรือสิ่งปนเปื้อนด้านกายภาพ เคมีหรือชีวสาร หรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสินค้า
- 2.14 ความเสี่ยง หมายถึง ผลกระทบของความไม่แน่นอนต่อวัตถุประสงค์ ซึ่งผลกระทบนั้นอาจเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทำให้เกิดความเสียหายตลอดจนการดำเนินงาน ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้
- 2.15 การปนเปื้อน หมายถึง การได้รับหรือเกิดสิ่งปนเปื้อนในสินค้าหรือสิ่งแวดล้อมทั้งทางด้านกายภาพเคมีหรือชีวสาร
- 2.16 สุขลักษณะ หมายถึง สภาวะและมาตรการต่าง ๆ ที่จำเป็นที่จะทำให้มั่นใจในความปลอดภัยและความเหมาะสมของสินค้าตลอดทั้งกระบวนการบริการ
- 2.17 การสุขาภิบาล หมายถึง การจัดการควบคุมการปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงความจำเป็นขั้นมูลฐานที่เป็นองค์ประกอบทางด้านกายภาพซึ่งมีผลกระทบหรืออาจจะมีผลกระทบที่เป็นอันตรายต่อสุขลักษณะขององค์กร
- 2.18 การจ้างแหล่งงานภายนอก หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการที่องค์กรมอบให้ผู้อื่นกระทำแทนที่มีผลกระทบต่อ การบริการ สุขลักษณะและความปลอดภัย

3. ระบบการจัดการ

3.1 ทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำระบบการจัดการเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติ คุ้มครองไว้และปรับปรุงประสิทธิผล ของระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรต้อง

- 3.1.1 กำหนดกระบวนการลำดับความสัมพันธ์ของกระบวนการ
- 3.1.2 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการและการควบคุมกระบวนการ มีประสิทธิผล

- 3.1.3 มั่นใจว่ามีทรัพยากรและข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการและเผื่อระวางกระบวนการ
- 3.1.4 เผื่อติดตาม ตรวจสอบและวิเคราะห์กระบวนการ
- 3.1.5 ดำเนินการให้ได้ตามแผนที่กำหนดไว้และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่องค์กรเลือกที่จะมอบกระบวนการใด ๆ ให้ผู้อื่นทำการแทนโดย การจ้างแหล่งงานภายนอก องค์กรต้องมั่นใจว่ามีการควบคุมกระบวนการดังกล่าวและต้องระบุไว้เป็นเอกสาร

หมายเหตุ เอกสารสามารถกำหนดได้ตามความจำเป็นระบบ เอกสารอาจอยู่ในรูปแบบหรือสื่อชนิดใดก็ได้

3.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

เอกสารในมาตรฐานฉบับนี้ต้องรวมถึง

- 3.2.1 เอกสารที่องค์กรพิจารณาว่าจำเป็นสำหรับองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ
- 3.2.2 เอกสารและบันทึกที่แสดงถึงความสอดคล้องกับกฎหมาย และกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่องค์กรต้องปฏิบัติ
- 3.2.3 บันทึกที่กำหนดในมาตรฐานฉบับนี้และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

3.3 การควบคุมเอกสาร

เอกสารที่จำเป็นสำหรับมาตรฐานฉบับนี้ องค์กรต้องควบคุมโดยการ

- 3.3.1 อนุมัติเอกสารก่อนนำไปใช้หรือเผยแพร่
- 3.3.2 ทบทวนปรับปรุงเอกสาร (หากจำเป็น) และอนุมัติซ้ำ
- 3.3.3 ชี้แจงการเปลี่ยนแปลงและสถานะปัจจุบันของเอกสาร
- 3.3.4 มีเอกสารฉบับใช้งานที่เกี่ยวข้องมีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงาน และเหมาะสมต่อการใช้งาน
- 3.3.5 เอกสารชัดเจน อ่านได้ง่ายและชี้แจง เพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้
- 3.3.6 เอกสารที่มาจากแหล่งภายนอกที่องค์กรพิจารณาว่าจำเป็นสำหรับการวางแผนและการดำเนินงาน องค์กรต้องชี้แจงและควบคุมการเผยแพร่เอกสารตามความเหมาะสม
- 3.3.7 ป้องกันการใช้เอกสารที่ล้าสมัยและมีการชี้แจงที่เหมาะสมในกรณีที่จำเป็นต้องเก็บไว้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น

3.4 การควบคุมบันทึก

องค์กรต้องจัดทำบันทึกและเก็บรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงความสอดคล้องตามข้อกำหนดและประสิทธิภาพของการปฏิบัติตามมาตรฐานฉบับนี้และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง มีการชี้แจง การแจกจ่าย การเรียกใช้และการใช้ การจัดเก็บและการรักษา รวมถึงระยะเวลาการจัดเก็บและการทำลาย

4. การจัดการด้านทรัพยากร

4.1 ทั่วไป

องค์กรต้องกำหนดและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อนำมาตรฐานไปปฏิบัติ คุ้มครองไว้และปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

4.2 ทรัพยากรบุคคล

4.2.1 ทั่วไป

บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานบนพื้นฐาน การศึกษาการฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ที่เหมาะสม

4.2.2 ความรู้ ความสามารถ การฝึกอบรม การสร้างความตระหนัก องค์กรต้องดำเนินการดังนี้

- (1) กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากร
- (2) จัดฝึกอบรมหรือดำเนินการโดยวิธีอื่นใดที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถตามที่กำหนด
- (3) สร้างความมั่นใจให้บุคลากรตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรมและการมีส่วนร่วมทั้งด้านการบริการ สุขลักษณะและความปลอดภัย
- (4) เก็บรักษาบันทึกการศึกษาการฝึกอบรมทักษะและประสบการณ์ (ข้อ 3.4)

4.3 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรต้องกำหนดจัดหาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการบริการสุขลักษณะและความปลอดภัยเพื่อให้การบริการเป็นไปตามข้อกำหนดข้อ 5.1) และโครงสร้างพื้นฐานต้องรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

4.3.1 สถานประกอบการอาคารห้องพื้นที่ปฏิบัติงาน

4.3.2 เครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง (ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์)

4.3.3 บริการสนับสนุน (เช่น การขนส่ง การสื่อสาร ระบบสารสนเทศ)

5. การควบคุมกระบวนการ

5.1 องค์กรต้องจัดทำข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริการสุขลักษณะและความปลอดภัยซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 ข้อกำหนดที่ต้องระบุ

5.1.2 ข้อกำหนดที่ไม่ได้ระบุแต่จำเป็นสำหรับการบริการ สุขลักษณะและความปลอดภัย

5.1.3 ข้อกำหนดกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1.4 ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดโดยองค์กร

5.2 การควบคุมการบริการ

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการควบคุมกระบวนการภายใต้สถานะควบคุม ซึ่งรวมถึงเงื่อนไข ตามความจำเป็น ดังต่อไปนี้

- (1) องค์กรต้องจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการสุขลักษณะและความปลอดภัยตามความจำเป็น
- (2) องค์กรต้องกำหนดวิธีปฏิบัติงานตามความจำเป็น

- (3) องค์กรต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม
- (4) องค์กรต้องใช้เครื่องมือเฝ้าติดตามและการวัดตามความจำเป็น
- (5) องค์กรต้องปฏิบัติตามมาตรการเฝ้าติดตามและการวัด

5.3 การควบคุมสุขลักษณะ

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ ซึ่งเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อมั่นใจว่ากิจกรรมทั้งหลาย ดำเนินไปอย่างถูกสุขลักษณะเพื่อให้การบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

5.3.1 สุขอนามัยส่วนบุคคล

- (1) องค์กรต้องจัดทำแผนการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับสุขอนามัยที่เกี่ยวข้อง
- (2) องค์กรต้องจัดทำแผนการประเมินและทวนสอบประสิทธิภาพการฝึกอบรมและการสร้างความตระหนัก
- (3) องค์กรต้องจัดทำแผนการตรวจสอบสุขภาพของพนักงาน
- (4) องค์กรต้องจัดทำวิธีปฏิบัติรวมทั้งข้อห้ามต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสุขอนามัย (เช่น สุขภาพการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บ พฤติกรรมส่วนบุคคลและความสะอาดส่วนบุคคล)

5.3.2 การทำความสะอาดและการสุขาภิบาล

องค์กรต้องจัดทำแผนการทำความสะอาดและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึง

- (1) กำหนดวิธีปฏิบัติงานและขั้นตอนในการทำความสะอาด (ตามความเหมาะสม)
- (2) กำหนดวิธีการจัดการในการเก็บรักษาและดูแลสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องของเสีย วัตถุอันตราย สารปนเปื้อนและสัตว์พาหะนำโรค เพื่อลดความเสี่ยงการปนเปื้อน ความปลอดภัยของบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสีย
- (3) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสีย องค์กรต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

องค์กรต้องจัดเก็บรักษาน้ำทิ้งไว้ (ดูข้อ 3.4)

5.4 ความปลอดภัย

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ ซึ่งเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อมั่นใจว่ากิจกรรมทั้งหลาย ดำเนินไปอย่างปลอดภัยเพื่อให้การบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

5.4.1 องค์กรต้องชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงทุกกิจกรรม หรือแนวโน้มที่อาจเกิดอันตรายจาก

กระบวนการและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ ซึ่งเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานในการควบคุมอันตรายดังกล่าว เพื่อใช้ในการพิจารณากำหนดมาตรการการควบคุมความเสี่ยง สำหรับการชี้บ่งอันตรายและการประเมินความเสี่ยง ครอบคลุมถึง

- (1) การชี้บ่งอันตรายที่เกิดจากภายนอกสถานที่ทำงานซึ่งสามารถเกิดอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยต่อบุคลากรภายในสถานที่ทำงาน

- (2) กิจกรรมการจ้างแหล่งงานภายนอก บุคคลภายนอกที่มาใช้บริการและผู้เยี่ยมชมในสถานที่ทำงาน
- (3) อันตรายที่เกิดขึ้นในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ทำงานขององค์กร โดยเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์กร
- (4) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเสี่ยงและควบคุมความเสี่ยง
- 5.4.2 องค์กรต้องกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ครอบคลุมประเภทงาน หรือลักษณะงานที่มีแนวโน้มอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ และความปลอดภัยของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง ควบคุมป้องกันให้อยู่ในระดับที่ปลอดภัยในทุกสภาวะการทำงานหรือใช้มาตรการร่วมกัน ดังนี้
- (1) การกำจัด
 - (2) การเปลี่ยนหรือทดแทน
 - (3) การควบคุมด้านวิศวกรรม
 - (4) การควบคุมเชิงการบริการ รวมถึงการฝึกอบรม
 - (5) การใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล
- 5.4.3 การเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉิน
- องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับภาวะฉุกเฉินโดยกำหนดแผนฉุกเฉินเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดให้มีการฝึกซ้อมภายในเวลาที่กำหนด ตรวจสอบอุปกรณ์ที่จะใช้ในภาวะฉุกเฉินเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถใช้งานได้และทบทวนแผนฉุกเฉินภายหลังการเกิดภาวะฉุกเฉินและภายหลังการฝึกซ้อม
- 5.4.5 การเตือนอันตราย
- องค์กรต้องจัดทำให้มีการเตือนอันตรายในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงโดยครอบคลุมถึงชนิดสถานะของวัตถุอันตราย รวมทั้งสถานภาพของเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ไฟฟ้าและสถานที่ที่มีความเกี่ยวข้อง ในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย โดยอาจใช้สื่อต่าง ๆ ที่มีความคงทน เข้าใจง่าย ชัดเจน
- 5.4.6 กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ
- องค์กรต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการบ่งชี้และติดตามข้อกำหนดของกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย
- องค์กรต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดของกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ได้มีการนำไปปฏิบัติ
- องค์กรต้องสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ไปยังผู้ปฏิบัติงานภายใต้กำกับดูแลขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย
- องค์กรต้องจัดเก็บรักษาบันทึกไว้ (ดูข้อ 3.4)

5.5 การรักษาสินค้า

องค์กรต้องดูแลและคุ้มครองสินค้าของลูกค้าในขณะที่อยู่ในความควบคุมขององค์กรให้สอดคล้องตามข้อ 5.2 โดยองค์กรต้องซึบและ ทวนสอบ ซึ่งหมายรวมถึงการเคลื่อนย้ายการบรรจุการจัดเก็บและการป้องกัน ความเสียหาย กรณีสูญหายหรือเสียหาย องค์กรต้องรายงานต่อลูกค้าและเก็บรักษาบันทึกไว้ (ดูข้อ 3.4)

5.6 การควบคุมเครื่องมือไฟฟ้า ติดตามและการวัด

องค์กรต้องกำหนดการเฝ้า ติดตามและการวัดที่จะดำเนินการและกำหนดเครื่องมือต่าง ๆ ในการเฝ้า ติดตาม และการวัดที่จำเป็น ในกรณีที่มีความถูกต้องของผลการเฝ้าติดตามและการวัดเป็นสิ่งจำเป็นเครื่องมือวัดที่ใช้ต้อง

5.6.1 ได้รับการสอบเทียบหรือทวนสอบหรือทั้งสองตามช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อนใช้งานโดยเทียบกับ

มาตรฐานการวัดที่สามารถสอบย้อนกลับไปยังมาตรฐานการ ตรวจวัดระดับประเทศหรือระหว่างประเทศ ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานพื้นฐานที่ใช้สำหรับการสอบเทียบและการทวนสอบต้องบันทึกวิธีการสอบเทียบ หรือทวนสอบที่ใช้

5.6.2 ได้รับการปรับ แต่งหรือปรับแต่งซ้ำตามความจำเป็น

5.6.3 ได้รับการซึบถึงสถานะการสอบเทียบ

5.6.4 ได้รับการป้องกันการปรับแต่งที่จะทำให้ผลการวัดเป็นโมฆะ

5.6.5 ได้รับการป้องกันความเสียหายและเสื่อมสภาพในระหว่างการเคลื่อนย้ายการบำรุงรักษาและการจัดเก็บ

องค์กรต้องมีการดำเนินการที่เหมาะสมกับเครื่องมือวัดและ สินค้าที่ได้รับผลกระทบเมื่อพบผลการควบคุม เครื่องมือวัดไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดบันทึกผลของการสอบเทียบและทวนสอบจะต้องเก็บรักษาไว้ (ดูข้อ 3.4)

5.7 การจัดซื้อ

องค์กรต้องพิจารณาการจัดซื้อเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลต่อการบริการ สุขลักษณะและความปลอดภัย โดยต้องมั่นใจว่าได้ระบุข้อกำหนดการจัดซื้อที่เพียงพอก่อนการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ

6. การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง

6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กรต้องติดตามเฝ้าระวังข้อมูลเกี่ยวกับความ พึงพอใจ ของลูกค้าว่าองค์กรได้ดำเนินการตามข้อกำหนด ของลูกค้าหรือไม่ รวมทั้งการเฝ้าติดตามการรับรู้ของลูกค้าจากการใช้แหล่งข้อมูลต่าง ๆ

6.2 การตรวจประเมินภายใน

6.2.1 องค์กรต้องดำเนินการตรวจประเมินภายในตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อความสอดคล้องต่อ

(1) ข้อกำหนดขององค์กรสำหรับการบริการ

(2) ข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับนี้

6.2.2 องค์กรต้องนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2.3 องค์กรต้อง

- (1) วางแผน จัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษา โปรแกรมการตรวจประเมิน รวมถึงความถี่ วิธีการ ความรับผิดชอบ ข้อกำหนดการวางแผน และการรายงานซึ่งต้องคำนึงถึงความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร และผลการตรวจประเมินก่อนหน้านี้
 - (2) กำหนดหลักเกณฑ์การตรวจประเมินและขอบเขตการตรวจประเมิน
 - (3) การเลือกผู้ตรวจประเมินและทำการตรวจประเมินเพื่อให้แน่ใจว่าตรงตามวัตถุประสงค์และเป็นกลางของ กระบวนการตรวจประเมิน
 - (4) ทำให้แน่ใจว่าผลการตรวจประเมินได้รายงานต่อการจัดการที่เกี่ยวข้อง
 - (5) ดำเนินการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไขที่เหมาะสม โดยไม่ชักช้า
- องค์กรต้องจัดเก็บรักษาบันทึกไว้ (ดูข้อ 3.4)

6.3 การทบทวนฝ่ายบริหาร

องค์กรต้องทำการทบทวนการบริการขององค์กรตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจ ถึงความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง เพียงพอ และมีประสิทธิผล โดย

6.3.1 ปัจจัยนำเข้าในการทบทวนการบริหารงาน

การทบทวนการบริหารงานต้องมีการวางแผน และดำเนินการโดยคำนึงถึง

- (1) สถานะของการดำเนินการทบทวนก่อนหน้า
- (2) ความพึงพอใจของลูกค้าและข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย
- (4) ความไม่สอดคล้องและการปฏิบัติการแก้ไข
- (5) ผลการเฝ้าติดตามและการวัด
- (6) ผลการตรวจประเมิน
- (7) ความเพียงพอของทรัพยากร

6.3.2 ผลการทบทวนการบริหารงาน

ผลของการทบทวนการบริหารงานต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

- (1) โอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- (2) ความต้องการในการเปลี่ยนแปลงการบริการ รวมถึงทรัพยากรที่ต้องการ

องค์กรต้องจัดเก็บรักษาบันทึกไว้ (ดูข้อ 3.4)

6.4 การเฝ้าติดตามและการวัดการบริการ

องค์กรต้องเฝ้า ติดตาม และควบคุมการบริการ เพื่อทวนสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริการ สู่ลักษณะและความปลอดภัย (ดูข้อ 5.2) การเฝ้าระวังและวัดการบริการต้องดำเนินการในขั้นตอน ที่เหมาะสมของกระบวนการตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ดูข้อ 3.1.5) เก็บบันทึกความสอดคล้องตามข้อกำหนดไว้

(ดูข้อ 3.4) หากพบการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรต้องจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ และบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว (ดูข้อ 3.4)

6.5 การปฏิบัติการแก้ไข

องค์กรต้องดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของข้อบกพร่องนั้น และบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด สาเหตุ และผลการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการแล้ว (ดูข้อ 3.4)

6.6 การปฏิบัติการป้องกัน

องค์กรต้องกำหนดการปฏิบัติการเพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อาจเกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นการปฏิบัติ การป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น และบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่อาจเกิดขึ้น สาเหตุ และผลการปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการแล้ว (ดูข้อ 3.4)

6.7 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องกับความเหมาะสมเพียงพอ และประสิทธิผลของการบริการ องค์กรต้องพิจารณาผลจากการวิเคราะห์และการประเมินและผลจากการทบทวนการบริหารงานเพื่อพิจารณาว่ามีความจำเป็นหรือมีโอกาสที่ควรได้รับการดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง