

- เอกสารวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และของหน่วยงานย่อยแต่ละระดับในองค์กร โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย และระยะเวลาวัดผลการดำเนินงานชัดเจน
- แผนงาน หรือโครงการสิ่งแวดล้อม (Action Plan) ที่ระบุรับผิดชอบ ช่วงเวลาในการดำเนินการและวิธีดำเนินการ

หัวข้อที่ 4.4 การนำไปปฏิบัติและการดำเนินการ (Implementation and Operation)

4.4 การนำไปปฏิบัติและการดำเนินการ

4.4.1 ทรัพยากร บทบาท ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ฝ่ายบริหารต้องมั่นใจว่า ทรัพยากรที่จำเป็นมีเพียงพอต่อการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การรักษาไว้ และการปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรในที่นี้ รวมถึง ทรัพยากรบุคคล และความชำนาญเฉพาะทาง โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ขององค์กร เทคโนโลยี และทรัพยากรทางการเงิน

บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่จะต้องถูกกำหนด จัดทำเป็นเอกสาร และมีการสื่อสารเพื่อช่วยให้ง่ายต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้องแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหารเป็นการเฉพาะ (ท่านเดียวหรือมากกว่านั้น) ผู้ซึ่งนอกเหนือจากความรับผิดชอบอื่นแล้ว ต้องถูกกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่เพื่อ

- a) ทำให้มั่นใจว่า ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมได้ถูกจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ โดยสอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลนี้
- b) รายงานผลการดำเนินการของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมต่อผู้บริหารสูงสุด เพื่อทบทวน รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ประเด็นในการปฏิบัติและการตรวจประเมิน

1. สัมภาษณ์ฝ่ายบริหารเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร ซึ่งประกอบไปด้วย ทรัพยากรบุคคล และความชำนาญเฉพาะทาง โครงสร้างพื้นฐาน (อาคาร สถานที่ ระบบบำบัด และกำจัดมลพิษด้านสิ่งแวดล้อม) เทคโนโลยี และทรัพยากรทางการเงิน เพื่อดูว่ามีการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอต่อจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือไม่

2. ตรวจสอบในหน่วยงานว่ามีทรัพยากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงานหรือไม่ และมีหลักฐานการเสนอขอทรัพยากรต่าง ๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ และระบบบำบัด เป็นต้น ต่อฝ่าย

บริหาร หรือไม่ และฝ่ายบริหารอนุมัติทรัพยากรที่จำเป็นตามที่เสนอหรือไม่ ถ้าไม่อนุมัติทรัพยากรดังกล่าวมีผลต่อการดำเนินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือไม่

3. มีหลักฐานการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ของบุคลากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมไปปฏิบัติเป็นเอกสารหรือไม่ เช่น กำหนดไว้ในประกาศแต่งตั้งคณะทำงาน ระบุในใบบรรยายลักษณะงาน (Job Description : JD) แผนผังองค์กร คู่มือสิ่งแวดล้อม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และอาจจัดทำตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด เอกสารในระบบ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ ไว้ในคู่มือสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และมีวิธีการสื่อสารบทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจ หน้าที่ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างไร สุ่มสัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ว่ารับทราบบทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่หรือไม่

4. มีการแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหาร หรือที่เรียกว่า EMR (Environmental Management Representative) ในการดูแลระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือไม่ EMR คือใคร มีเพียงคนเดียว หรือหลายคน หรือเป็นหน่วยงาน ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหาร เช่น ประกาศแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหาร เป็นต้น โดย EMR ต้องเป็นระดับผู้บริหารภายในองค์กร

5. มีการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ของ EMR ไว้ครอบคลุมตามข้อกำหนดที่ 4.4.1 a และ b หรือไม่ เช่น หน้าที่ในการผลักดันให้มีการจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงต่อผู้บริหารสูงสุด เป็นต้น

6. ทวนสอบการปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของ EMR ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ตรวจสอบบันทึกการทบทวนโดยฝ่ายบริหารว่า EMR เป็นผู้รายงานผลการดำเนินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้กับผู้บริหารหรือไม่ (ดูเชื่อมโยงกับข้อกำหนดที่ 4.6) และสัมภาษณ์ผู้แทนฝ่ายบริหาร เป็นต้น

ตัวอย่างสิ่งที่จะเป็นหลักฐานในข้อนี้ได้

- เอกสารกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ของพนักงาน เช่น หนังสือแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหาร (Management Representative : MR) ประกาศแต่งตั้งคณะทำงาน ใบบรรยายลักษณะงาน (Job Description : JD) คู่มือสิ่งแวดล้อม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีปฏิบัติงานต่างๆ
- แผนผังองค์กร (Organization chart)
- ความพร้อมของทรัพยากร ซึ่งประกอบไปด้วย ทรัพยากรบุคคล และความชำนาญเฉพาะทางโครงสร้างพื้นฐาน (อาคาร สถานที่ ระบบน้ำบาด และกำจัดมลพิษด้านสิ่งแวดล้อม) เทคโนโลยี และงบประมาณในการดำเนินระบบ

- หลักฐานการทบทวนทรัพยากร เช่น บันทึกการอนุมัติทรัพยากรที่จำเป็น แผนอัตรากำลังคน แผนการจัดซื้อเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ และการจัดสรรงบประมาณในการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด
- บันทึกการทบทวนของฝ่ายบริหาร
- ตรวจสอบผลการดำเนินงานตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมว่า มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องอะไรบ้าง และ MR สามารถดำเนินการผลักดันระบบให้เกิดประสิทธิผลได้หรือไม่
- พนักงาน และผู้แทนฝ่ายบริหารเข้าใจกับบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ

4.4.2 ความรู้ความสามารถ การฝึกอบรม และจิตสำนึก

องค์กรต้องมั่นใจว่า บุคคลใดๆ ก็ตามที่ปฏิบัติงานในห้องกร หรือปฏิบัติงานในนามองค์กร ซึ่งมีโอกาสก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม(เรื่องเดียวหรือมากกว่านั้น) ที่ชี้บ่งโดยองค์กร เป็นคนที่มีความรู้ความสามารถโดยบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องไว้

องค์กรต้องชี้บ่งความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training needs) ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยจะต้องจัดให้มีฝึกอบรมหรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้ตรงตามความจำเป็นนั้น และจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องไว้

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติงาน(ฉบับเดียวหรือมากกว่านั้น) เพื่อมั่นใจว่า บุคคลใดๆ ก็ตามที่ปฏิบัติงานในห้องกร หรือปฏิบัติงานในนามองค์กร มีความตระหนักถึง

- a) ความสำคัญของการปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อมและขั้นตอนปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- b) ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ และความเกี่ยวข้องกับผลกระทบที่สำคัญต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น จากการปฏิบัติงานนั้นๆ รวมทั้งประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมที่จะได้รับการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร
- c) บทบาท และความรับผิดชอบของบุคลากร เพื่อบรรลุถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- d) ผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติงานนั้นๆ

ประเด็นในการปฏิบัติและการตรวจประเมิน

1. พิจารณากระบวนการ กิจกรรมที่มีโอกาสเกิดผลกระทบที่สำคัญต่อสิ่งแวดล้อม และพิจารณาจากผลการประเมิน Aspects ประกอบ เพื่อดูว่ากิจกรรมไหนมีผลกระทบที่สำคัญต่อสิ่งแวดล้อม
2. ในกิจกรรมที่มี Sig. Aspects มีบุคลากรในตำแหน่งไหนบ้างเข้าไปเกี่ยวข้อง ตรวจสอบการกำหนดความรู้ความสามารถของบุคลากรในตำแหน่งนั้นๆ คือ ระดับการศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ พร้อมทั้งตรวจสอบหลักฐานบันทึกที่เกี่ยวข้องที่แสดงว่าบุคคลดังกล่าวมีความรู้ความสามารถ เช่น อุตสาหกรรมอาหารและนม ควรพิจารณาพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบบำบัดน้ำเสีย
3. มีหลักฐานการชี้แจงความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) ของบุคลากร แต่ละตำแหน่ง หรือไม่ มีการนำ Aspects ที่เกิดขึ้นในองค์กร และข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาพิจารณาว่าต้องอบรมในเรื่องอะไรบ้าง หรือไม่ ตรวจสอบว่ามีการระบุความจำเป็นในการฝึกอบรมในบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญครบถ้วน หรือไม่ ครอบคลุมบุคลากรที่ทำงานในนามขององค์กรด้วย หรือไม่ เช่น ผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา และผู้รับเหมาช่วง เป็นต้น
4. มีการวางแผนและดำเนินการฝึกอบรม หรือดำเนินการอื่นใด เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ หรือไม่ เช่น การสอนงานพนักงาน การดูงาน และการศึกษาดูงานด้วยตนเอง เป็นต้น ตรวจสอบว่าสอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของแต่ละบุคคล หรือไม่
5. มีการจัดทำบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม หรือดำเนินการอื่นใด เพื่อเป็นหลักฐานว่าได้ดำเนินการแล้ว หรือไม่ เช่น ใบลงทะเบียน แบบประเมินประสิทธิผลในการอบรม ข้อสอบ ใบรับรอง บันทึกการสอนงานพนักงาน รายงานการไปดูงานนอกสถานที่ และบันทึกการศึกษาด้วยตนเอง เป็นต้น ตรวจสอบว่ามีการควบคุมบันทึก หรือไม่ (ดูเชื่อมโยงกับข้อกำหนดที่ 4.5.4)
6. มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อมั่นใจว่า บุคคลใดๆ ก็ตามที่ปฏิบัติงานให้องค์กร หรือปฏิบัติงานในนามองค์กร เกิดความตระหนักในประเด็นต่างๆ ตามข้อกำหนด 4.4.2 a ถึง d หรือไม่ เช่น ขั้นตอนการฝึกอบรม ขั้นตอนการประเมินประสิทธิผลในการฝึกอบรม กิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน และกิจกรรมกลุ่มเพื่อเสนอผลงานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
7. สุ่มสัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรที่ทำงานในนามองค์กร เพื่อตรวจสอบความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้
 - 7.1 สอบถามนโยบาย และการมีส่วนร่วมทำให้บรรลุตามนโยบายสิ่งแวดล้อม ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน และข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
 - 7.2 สอบถามถึง Sig. Aspects และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ (Significant Environmental Impacts) ในงานที่บุคลากรนั้นเกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสอบถามถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตน

7.3 สอบถามถึงบทบาท และความรับผิดชอบของบุคลากรในการบรรลุตามข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยเปรียบเทียบสิ่งที่บุคลากรตอบกับเอกสารที่กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่งนั้นว่าสอดคล้องกันหรือไม่

7.4 สอบถามถึงผลเสียของการไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ องค์กรเป็นผู้กำหนด เช่น ถ้าไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวจะเกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างไรบ้าง หรือถ้าข้ามขั้นตอนการปฏิบัติงานจะเกิดผลเสียอย่างไร

ตัวอย่างสิ่งที่จะเป็นหลักฐานในข้อนี้ได้

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับพนักงาน และการฝึกอบรม (ถ้ามี)
- คุณสมบัติของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง (Job Specification: JS)
- ประวัติพนักงาน หรือหลักฐานที่แสดงคุณสมบัติของพนักงาน เช่น วุฒิบัตร การขึ้นทะเบียนตามกฎหมาย ใบรับรองของสมาคมทางวิชาชีพ
- บันทึกการชี้แจงความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) เช่น ตารางเมตริกซ์ระหว่างข้อกำหนด เอกสารและตำแหน่งงาน หรือระบุไว้ใน JD โดยต้องครอบคลุมหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- หลักฐานการอบรมหรือการให้ความรู้อื่นๆ เช่น ประวัติการฝึกอบรมของบุคลากร ใบเซ็นชื่อเข้าร่วมอบรม ใบประกาศนียบัตร และการประเมินผล
- บันทึกการสอนงานพนักงาน การปฐมนิเทศน์ และการประเมินผล
- รายงานสรุปผลการไปปฏิบัติงานนอกสถานที่
- รายงานการประชุมกลุ่มย่อยของแต่ละหน่วยงาน
- ประวัติการผ่านงาน
- ผลการสัมภาษณ์พนักงานเพื่อดูความตระหนัก และส่วนร่วมในระบบ

4.4.3 การสื่อสาร

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติงาน (ฉบับเดียวหรือมากกว่านั้น) สำหรับ

- a) การสื่อสารภายในองค์กร ระหว่างหน่วยงานและระดับต่างๆ ขององค์กร
- b) การรับ จัดทำเป็นเอกสาร และตอบสนองการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร

องค์กรต้องตัดสินใจว่าจะสื่อสารเรื่องลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญสู่ภายนอกหรือไม่ และการตัดสินใจดังกล่าวต้องเป็นเอกสาร ถ้าตัดสินใจที่จะสื่อสารแล้ว องค์กรจะต้องจัดทำวิธีการ(หนึ่งวิธีหรือมากกว่านั้น) สำหรับการสื่อสารภายนอก และนำไปปฏิบัติ

ประเด็นในการปฏิบัติและการตรวจประเมิน

1. มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานในการสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร โดยเฉพาะกระบวนการรับ เอกสาร และตอบสนองการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร
2. มีการกำหนดแผนการสื่อสาร ช่องทางหรือวิธีการสื่อสาร เนื้อหาข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร ความถี่ในการสื่อสาร และผู้รับสาร สำหรับการสื่อสารภายใน หรือไม่ ตัวอย่างวิธีการสื่อสารภายใน เช่น การประชุมกลุ่ม วารสารภายในองค์กร ดิจบอร์ด อินทราเน็ต เสียงตามสาย และระบบข้อเสนอแนะ เป็นต้น
3. สังเกตช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรว่าสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และ ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจได้ง่ายหรือไม่ และช่องทางการสื่อสารเป็นแบบ Two-Ways Communication โดยมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรหรือไม่
4. สุ่มสัมภาษณ์บุคลากรทุกระดับว่าได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในเรื่องอะไรบ้าง และมีส่วนร่วมอย่างไรเพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรอย่างไร เช่น ชุมชน หน่วยงานของรัฐ ลูกค้า และผู้ส่งมอบ เป็นต้น
6. มีการกำหนดช่องทางหรือวิธีการในการรับข้อมูล หรือปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมจากภายนอก หรือไม่ เช่น โทรศัพท์ กล่องรับข้อร้องเรียนที่ติดไว้ด้านหน้าโรงงาน การไปเยี่ยมชุมชน และการเปิดโรงงานให้ชุมชนมาดูงาน (Open House) เป็นต้น

7. มีการจัดทำข้อมูล หรือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่รับมาจากภายนอกเป็นเอกสารหรือไม่ โดยองค์กรนิยมจัดทำแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมจากภายนอก

8. มีการตอบสนองกับการสื่อสารที่รับมาจากภายนอกอย่างไร เช่น การเร่งดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน การทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับผลการแก้ไข หรือการชี้แจงเหตุผลในกรณีที่ปัญหาที่ร้องเรียนไม่เกี่ยวกับองค์กร เป็นต้น

9. มีหลักฐานเอกสารระบุผลการตัดสินใจว่าจะสื่อ Sig. Aspects สู่ภายนอกหรือไม่ (ซึ่ง Sig. Aspect อาจมาจากลักษณะธุรกิจ (nature) ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญตามข้อกำหนด 4.3.1) ผลการตัดสินใจเป็นอย่างไร สื่อสารหรือไม่สื่อสารสู่ภายนอกให้กับกลุ่มเป้าหมายใดบ้าง

10. ถ้าองค์กรตัดสินใจว่าจะสื่อสารจะต้องกำหนดวิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ประเภทของข้อมูลที่จะสื่อสาร กลุ่มเป้าหมาย สถานการณ์ขององค์กร ตัวอย่างวิธีการที่ใช้ เช่น การสื่อสารในรายงานประจำปี จดหมายข่าว Website ประชุมร่วมกับชุมชน การเปิดโรงงานให้ชุมชนมาดูงาน (Open House)

ตัวอย่างสิ่งที่จะเป็นหลักฐานในข้อนี้ได้

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร
- บันทึกการสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร เช่น บันทึกการรายงานการประชุม กิจกรรมผู้บริหารพบพนักงาน กิจกรรมการประชุมในหน่วยงานก่อนเริ่มงาน (Morning Meeting) นิทรรศการทางด้านสิ่งแวดล้อม อินทราเน็ต อีเมล วารสารภายในองค์กร ป้ายประกาศ เป็นต้น
- หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางหรือวิธีการในการรับข้อมูล หรือปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมจากภายนอก เช่น โทรศัพท์กล่องรับข้อร้องเรียนที่ติดไว้ด้านหน้าโรงงาน การไปเยี่ยมชุมชน กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ และการเปิดโรงงานให้ชุมชนมาดูงาน (Open House) รายงานสิ่งแวดล้อม ป้ายประกาศต่างๆ หน้าโรงงาน แผ่นพับประชาสัมพันธ์
- แผนและผลการประชาสัมพันธ์ และข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การรณรงค์ให้ประหยัดพลังงาน
- บันทึกการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม
- บันทึกผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน การทำหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับผลการแก้ไข หรือการชี้แจงเหตุผลในกรณีที่ปัญหาที่ร้องเรียนไม่เกี่ยวกับองค์กร
- แบบสอบถามข้อมูลจากชุมชนในเรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรและผลวิเคราะห์จากแบบสอบถาม
- บันทึกผลการตัดสินใจว่าจะสื่อ Sig. Aspects สู่ภายนอกหรือไม่ และแผนงาน วิธีการและผลการดำเนินการในการสื่อสาร

4.4.4 เอกสาร

เอกสารระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมต้องรวมถึง

- a) นโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายสิ่งแวดล้อม
- b) คำอธิบายถึงขอบเขตของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- c) คำอธิบายถึงข้อกำหนดหลักของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและความสัมพันธ์ของข้อกำหนด และการอ้างอิงไปยังเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- d) เอกสารต่างๆ รวมถึงบันทึก ที่มาตรฐานสากลนี้กำหนด และ
- e) เอกสารต่างๆ รวมถึง บันทึกที่กำหนดขึ้นโดยองค์กร ที่จำเป็นต้องมี เพื่อมั่นใจว่ามีการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นในการปฏิบัติและการตรวจประเมิน

1. มีการจัดทำเอกสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ดังต่อไปนี้ หรือไม่

1.1 มีข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรของนโยบายสิ่งแวดล้อม (ดูเชื่อมโยงกับกำหนดที่ 4.2) และวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม (ดูเชื่อมโยงกับกำหนดที่ 4.3.3) หรือไม่

1.2 มีคำอธิบายถึงขอบเขตของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ดูเชื่อมโยงกับกำหนดที่ 4.1) หรือไม่ โดยส่วนใหญ่องค์กรนิยมเขียนไว้ใน EM

1.3 มีการเขียนอธิบายถึงข้อกำหนดหลักในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือไม่ โดยมีการแสดงให้เห็นว่าข้อกำหนดแต่ละข้อของมาตรฐาน ISO 14001:2004 ตั้งแต่ข้อที่ 4.1 ถึง 4.6 องค์กรมีการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดแต่ละข้อ ส่วนใหญ่นิยมจัดทำคู่มือสิ่งแวดล้อม เพื่อเขียนอธิบายภาพรวมของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่องค์กรจัดทำขึ้น และมีการแสดงความสัมพันธ์ของข้อกำหนดแต่ละข้อ อย่างไร ส่วนใหญ่นิยมเขียนเป็น Flow Chart แสดงความเชื่อมโยงระหว่างข้อกำหนดในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการอ้างอิงไปยังเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างไร เช่น คู่มือสิ่งแวดล้อมอ้างอิงไปยังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานอ้างอิงไปยังวิธีปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงานอ้างอิงไปยังแบบฟอร์มต่าง ๆ หรือถ้ามีการนำเอกสารภายนอกมาใช้มีการอ้างอิงถึงด้วย หรือไม่

1.4 มีการจัดทำเอกสาร และบันทึกตามที่มาตรฐาน ISO 14001:2004 กำหนดครบถ้วน หรือไม่ โดยข้อกำหนดที่ต้องจัดทำเอกสาร และบันทึก จะมีการระบุไว้อย่างชัดเจนในข้อกำหนดนั้น เช่น เอกสารการตัดสินใจว่าจะสื่อสารปัญหาสิ่งแวดล้อมสู่ภายนอกองค์กร ในข้อกำหนดที่ 4.4.3 และบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ในข้อกำหนดที่ 4.4.2 เป็นต้น

1.5 มีการจัดทำเอกสาร และบันทึกเพิ่มเติมจากที่มาตรฐาน ISO 14001:2004 กำหนด หรือไม่ มีการพิจารณาความจำเป็นในการสร้างเอกสารเพิ่มเติมจากประเด็นดังต่อไปนี้ หรือไม่ เช่น ขนาดขององค์กร ชนิดของกิจกรรม ความซับซ้อนของกระบวนการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และความรู้ความสามารถของบุคลากร เป็นต้น

2. มีการกำหนดโครงสร้างของเอกสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ไว้อย่างไร ซึ่งนิยมแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

2.1 เอกสารระดับที่ 1 คือ คู่มือสิ่งแวดล้อม

2.2 เอกสารระดับที่ 2 คือ คู่มือขั้นตอนปฏิบัติงาน

2.3 เอกสารระดับที่ 3 คือ วิธีปฏิบัติงาน

2.4 เอกสารระดับที่ 4 คือ เอกสารสนับสนุน ได้แก่ แบบฟอร์ม เอกสารภายนอก และบันทึก

ตัวอย่างสิ่งที่จะเป็นหลักฐานในข้อนี้ได้

- เอกสารนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม
- เอกสารคำอธิบายขอบเขตการทำระบบ
- เอกสารอธิบายข้อกำหนดหลักในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม มักพบในรูปของคู่มือสิ่งแวดล้อม
- โครงสร้างระบบเอกสาร เช่น คู่มือคุณภาพ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนอื่นๆ
- เอกสารแสดงความสัมพันธ์ของข้อกำหนดแต่ละข้อ และการอ้างอิงไปยังเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น คู่มือสิ่งแวดล้อมอ้างอิงไปยังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานอ้างอิงไปยังวิธีปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงานอ้างอิงไปยังแบบฟอร์มต่าง ๆ หรือถ้ามีการนำเอกสารภายนอกมาใช้มีการอ้างอิงถึง เป็นต้น
- การจัดทำเอกสาร และบันทึกตามที่มาตรฐาน ISO 14001:2004 กำหนดครบถ้วน และเอกสารเพิ่มเติมจากที่มาตรฐาน ISO 14001:2004 กำหนด
- ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดและระบบเอกสารขององค์กร

4.4.5 การควบคุมเอกสาร

เอกสารที่จำเป็นต้องมี ตามที่ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และมาตรฐานสากลกำหนด ต้องได้รับการควบคุม

บันทึกก็จัดเป็นเอกสารชนิดพิเศษอย่างหนึ่งซึ่งต้องได้รับการควบคุมเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 4.5.4

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติงาน (ฉบับเดียวหรือมากกว่านั้น) เพื่อ

- a) อนุมัติเอกสารว่าเหมาะสมต่อการใช้งาน/ก่อนแจกจ่าย
- b) ทบทวน และปรับปรุงเอกสารตามความจำเป็น รวมทั้งอนุมัติเอกสารที่ปรับแก้ไข
- c) มั่นใจว่ามีการชี้แจงสถานะการแก้ไข และสถานะความเป็นปัจจุบันของเอกสาร
- d) มั่นใจว่ามีเอกสารฉบับที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน มีพร้อมใช้ที่จุดปฏิบัติงาน
- e) มั่นใจว่าเอกสารยังคงสภาพที่สามารถเข้าใจและอ่านได้ง่าย
- f) มั่นใจว่า เอกสารจากภายนอกที่องค์กรเห็นว่าจำเป็นต้องใช้ในการวางแผน และการดำเนินการของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม จะต้องมีการชี้แจงไว้ และควบคุมการแจกจ่ายเอกสารเหล่านั้น และ
- g) ป้องกันการนำเอกสารที่ถูกยกเลิกไปใช้โดยไม่ตั้งใจ และมีการชี้แจงเอกสารเหล่านั้นอย่างเหมาะสม หากต้องจัดเก็บไว้เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม

ประเด็นในการปฏิบัติและการตรวจประเมิน

1. มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานในการควบคุมเอกสาร หรือไม่ มีรายละเอียดครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้ หรือไม่ เช่น การกำหนดว่าเอกสารใดบ้างต้องมีการควบคุม ระดับของเอกสาร การออกเอกสารใหม่ การให้รหัสเอกสาร การตรวจสอบและอนุมัติเอกสาร การทบทวนและปรับปรุงแก้ไขเอกสาร การแสดงสถานะความเป็นปัจจุบัน และสถานะในการแก้ไขเอกสาร การแจกจ่ายหรือการเรียกคืนเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การควบคุมเอกสารภายนอก และการจัดการกับเอกสารที่ล้าสมัย การทำลายเอกสาร เป็นต้น
2. มีหลักฐานการอนุมัติเอกสารใหม่ทุกฉบับก่อนการใช้งาน หรือไม่
3. มีหลักฐานการทบทวน และปรับปรุงเอกสารเพื่อให้ทันสมัย รวมทั้งมีการอนุมัติเอกสารซ้ำหรือไม่
4. เอกสารแต่ละฉบับมีการแสดงสถานะความเป็นปัจจุบัน หรือไม่ องค์กรนิยมจัดทำบัญชีหลักของเอกสาร เพื่อระบุว่าเอกสารฉบับล่าสุดที่จัดทำขึ้นประกาศใช้เมื่อไร หรือแก้ไขครั้งที่