คู่มือระบบการจัดการตามมาตรฐาน RJC		
บริษัท	:	**บริษัท หงษ์ แฟคตอรี่ จำกัด**
เอกสารเลขที่	:	RJC-MANUAL-001
ฉบับที่	:	1.0
วันที่บังคับใช้	:	18 สิงหาคม 2568

บทนำ

คู่มือระบบการจัดการฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเอกสารหลักในการกำหนด โครงสร้าง วัตถุประสงค์ และขอบเขต ของระบบการจัดการที่บริษัทฯ ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานทั้งหมดสอดคล้องกับข้อกำหนดของ RJC Code of Practices (COP) เวอร์ชั่น 2024 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบตามหลักการ ความยั่งยืน ความซื่อสัตย์ และความ
โปร่งใส ตลอดห่วงโซ่อุปทานของอัญมณีและเครื่องประดับ

เอกสารนี้ทำหน้าที่เป็นคู่มืออ้างอิงสำคัญสำหรับ พนักงานทุกคน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ตรวจประเมินภายนอก เพื่อทำความเข้าใจถึงนโยบายหลัก, โครงสร้างองค์กร, บทบาทหน้าที่ และระเบียบปฏิบัติที่จำเป็นในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ สิทธิมนุษยชน แรงงาน สิ่งแวดล้อม และจริยธรรม ของธุรกิจของเรา

คู่มือนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการที่บริษัทได้ดำเนินการเพื่อ:

ปฏิบัติตามมาตรฐานสากล: ยึดมั่นในข้อกำหนดของ RJC ซึ่งเป็นมาตรฐานชั้นนำของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ

สร้างความเชื่อ
มั่น: สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าเราดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและเป็นธรรม

พัฒนาอย่างต่อ
เนื่อง: เป็นกรอบการทำงานสำหรับการประเมินและปรับปรุงการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราอย่างสม่ำเสมอ

1. ภาพรวมองค์กร

1.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

ชื่อบริษัท: บริษัท หงษ์ แฟคตอรี่ จำกัด

ลักษณะธุรกิจ: โรงงานผลิตเครื่องประดับ

1.2 โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่

บริษัทได้กำหนดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและมีหน้าที่รับผิดชอบที่แน่นอนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามระบบการจัดการ RJC โดย
มี คณะผู้บริหารสูงสุด เป็นผู้นำและผู้รับผิดชอบสูงสุดในการกำหนดนโยบายและจัดสรรทรัพยากร ขณะที่ ผู้แทนฝ่ายบริหาร RJC (RJC Management Representative) เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการกำกับดูแลและบำรุงรักษาระบบให้มีประสิทธิภาพ

ผู้บริหารสูงสุด (CEO/Managing Director): อนุมัติและลงนามในนโยบายหลักของระบบการจัดการ จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น เป็นประธานในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร และสร้างบรรยากาศองค์กรที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรฐาน RJC

ผู้แทนฝ่ายบริหาร RJC (RJC Representative): กำกับดูแลให้ระบบการจัดการถูกนำไปใช้และบำรุงรักษา เป็นผู้ประสานงานหลักระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก จัดทำรายงานการดำเนินงาน และบริหารจัดการเอกสารและบันทึกในระบบทั้งหมด

ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ: รับผิดชอบการนำนโยบายและขั้นตอนปฏิบัติไปใช้ในแผนกของตน ดูแลให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็น และรายงานปัญหาหรือโอกาสในการปรับปรุงต่อผู้แทนฝ่ายบริหาร

พนักงานทุกคน: ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการทำงานที่กำหนด รายงานเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือข้อร้องเรียนและเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อรักษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตการรับรอง (Certification Scope)

ขอบเขตการรับรองของบริษัทฯ ครอบคลุมดังนี้:

ประเภทสมาชิก (Membership Type): Jewellery Manufacturer

วัสดุที่ครอบคลุม (Applicable Materials): ทองคำ (Gold) เงิน (Silver) เพชร (Diamond) และพลอยสี (Coloured Gemstones)

กิจกรรมและกระบวนการ (Facilities and Activities): หล่อ แต่ง ขัด ฝัง ชุบ

3. นโยบายและคำมั่นสัญญาที่สำคัญ (Key Policies & Commitments)

บริษัทได้จัดทำและประกาศใช้นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งลงนามโดยผู้บริหารสูงสุด เพื่อแสดงถึงคำมั่นสัญญาต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ นโยบายเหล่านี้ครอบคลุมประเด็นสำคัญตามข้อกำหนดของ RJC COP:

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิทธิมนุษยชน (RJC Social & Human Rights Policy):
คำมั่นสัญญา: "เรามุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม และโปร่งใส โดยเคารพต่อสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน และใส่ใจต่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานของเรา เรายึดมั่นในการเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UNGP) เราต่อต้านการใช้แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ การค้ามนุษย์ และการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ"

นโยบายห่วงโซ่อุปทานที่รับผิดชอบ (Responsible Supply Chain Policy) และนโยบายแร่จากพื้นที่ขัดแย้ง (Conflict-Free Policy):
คำมั่นสัญญา: "เรามุ่งมั่นที่จะสร้างห่วงโซ่อุปทานที่โปร่งใสและตรวจสอบย้อนกลับได้ เราได้นำกระบวนการตรวจสอบสถานะ (Due Diligence) ตามแนวทาง 5 ขั้นตอนของ OECD มาปรับใช้เพื่อระบุและจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง การละเมิดสิทธิมนุษยชน และการทุจริตในห่วงโซ่อุปทานของเรา และขอสงวนสิทธิ์ในการยุติความสัมพันธ์กับผู้ค้าหากพบว่ามีความเสี่ยงสูง"

นโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS Policy):
คำมั่นสัญญา: "ความปลอดภัยของพนักงานคือสิ่งสำคัญสูงสุด เรามุ่งมั่นที่จะจัดหาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ป้องกันการบาดเจ็บและการเจ็บป่วยจากการทำงาน และปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด"

นโยบายสิ่งแวดล้อม (Environmental Policy):
คำมั่น
สัญญา: "เรามุ่งมั่นที่จะปกป้องสิ่งแวดล้อมโดยการลดผลกระทบจากการดำเนินงานของเราให้เหลือน้อยที่สุด เราจะบริหารจัดการการใช้ทรัพยากร ของเสีย สารเคมี และการปล่อยมลพิษอย่างมีความรับผิดชอบ และส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน"

4. การจัดการระบบ (System Management)

4.1 การควบคุมเอกสารและบันทึก (Document & Record Control)

บริษัทได้จัดทำ ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) เพื่อควบคุมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการทั้งหมด เพื่อให้มั่นใจว่า:

- เอกสารทุกฉบับได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจก่อนนำไปใช้
- พนักงานสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับล่าสุดที่ถูกต้องได้อย่างสะดวก
- มีการระบุสถานะการแก้ไขและประวัติการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน
- บันทึกคุณภาพที่สำคัญจะถูกจัดเก็บอย่างปลอดภัยและสามารถเรียกดูได้ตามระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย 5 ปี

4.2 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

ผู้บริหารสูงสุดจะทบทวนประสิทธิผลของระบบการจัดการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยพิจารณาข้อมูลที่สำคัญ เช่น ผลการตรวจประเมินภายในและภายนอก การจัดการข้อร้องเรียน การเปลี่ยนแปลงในกฎหมายและข้อกำหนด ผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และโอกาสในการปรับปรุง โดยผลการทบทวนจะถูกบันทึกเป็นรายงานการประชุม

4.3 การตรวจประเมินภายใน (Internal Audit)

บริษัทจัดให้มีการตรวจประเมินภายใน ตาม แผนการตรวจประเมินประจำปี เพื่อตรวจสอบและยืนยันว่าระบบการจัดการของเราเป็นไปตามข้อกำหนดของ RJC COP และถูกนำไปใช้จริงอย่างมีประสิทธิผล กระบวนการตรวจประเมินนี้ถูกออกแบบมาเพื่อ:

ทบทวนประสิทธิผลของ
ระบบ: ประเมินว่านโยบายและขั้นตอนการทำงานที่กำหนดไว้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของระบบการจัดการ RJC ได้หรือไม่

ระบุจุดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non-conformities): ค้นหาข้อบกพร่องหรือความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานและนโยบายภายใน

เสนอโอกาสในการ
ปรับปรุง: ชี้แนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. **การจัดทำแผน:** ผู้แทนฝ่ายบริหาร RJC จะจัดทำแผนการตรวจประเมินภายในประจำปี โดยพิจารณาจากความสำคัญของแต่ละกระบวนการและผลการตรวจประเมินที่ผ่านมา
2. **การแต่งตั้งผู้ตรวจ**
   ประเมิน: ผู้ตรวจประเมินภายในจะได้รับการ ฝึกอบรมที่เหมาะสม และต้องเป็น อิสระจากกระบวนการที่ตนเองตรวจประเมิน เพื่อให้เกิดความเที่ยงธรรมและเป็นกลางในการประเมิน

3. **การตรวจประเมิน:** ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ มีการตรวจสอบเอกสาร บันทึก และสัมภาษณ์พนักงานเพื่อเก็บข้อมูล
4. **การรายงานผล:** จัดทำ รายงานการตรวจประเมิน ที่ระบุถึงข้อบกพร่องที่พบอย่างชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการแก้ไข
5. **การติดตามผล:** ผู้แทนฝ่ายบริหาร RJC
   จะ ติดตามและทวนสอบ การดำเนินการแก้ไขให้เสร็จสิ้นตามที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง

4.4 การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (Corrective & Preventive Action)

กระบวนการ: เมื่อพบข้อบกพร่องหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non-conformity) บริษัทจะมีกระบวนการในการ:

- **ระบุปัญหา** และขอบเขตของปัญหา
- **วิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้า** (Root Cause Analysis)
- **กำหนดแนวทางแก้ไข** เพื่อกำจัดปัญหาที่เกิดขึ้น
- **กำหนดมาตรการป้องกัน** เพื่อไม่ให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก
- **ติดตามผล** เพื่อยืนยันว่าการแก้ไขได้ผลตามที่คาดหวัง

4.5 การฝึกอบรม (Training)

- **กระบวนการ:** บริษัทมีขั้นตอนในการระบุความจำเป็นในการฝึกอบรมสำหรับพนักงานทุกระดับ จัดทำแผนการฝึกอบรม, และดำเนินการฝึกอบรมในหัวข้อที่สำคัญ เช่น นโยบาย RJC การตรวจสอบห่วงโซ่อุปทาน (Due Diligence) สิทธิแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการจัดการสารเคมี โดยจะมีการเก็บ บันทึกการฝึกอบรม ไว้เป็นหลักฐาน

5. ระเบียบปฏิบัติหลัก (Key Operational Procedures)

เพื่อความชัดเจนและเป็นระบบ คู่มือนี้ได้อ้างอิงถึงระเบียบปฏิบัติ (Standard Operating Procedures - SOPs) ที่เป็นเอกสารแยกต่างหาก เพื่ออธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด:

COP 1: การปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Compliance)

COP 2.6: การจัดการข้อร้องเรียนและกลไกการรับเรื่อง (Grievance Mechanism)

COP 7: การตรวจสอบสถานะห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Due Diligence)

COP 12: การรู้จักคู่ค้าและต่อต้านการฟอกเงิน (KYC & AML)

COP 15-23: การบริหารจัดการแรงงานและสิทธิมนุษยชน (Labour & Human Rights)

COP 24: การจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS Management)

COP 25-28: การจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management)

COP 29-31: การจัดการผลิตภัณฑ์และการสื่อสาร (Product Management)

6. การเฝ้าระวัง การวัดผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

6.1 การติดตามและวัดผล (Performance Monitoring)

บริษัทจะติดตามและวัดผลดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ (KPIs) ที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินความสำเร็จของระบบการจัดการ ตัวอย่างของ KPIs ได้แก่:

- สถิติอุบัติเหตุและเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Zero Accidents)
- จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับและอัตราการแก้ไขที่สำเร็จ
- ผลการตรวจประเมินซัพพลายเออร์และอัตราความเสี่ยง
- ปริมาณการใช้พลังงานและน้ำต่อหน่วยการผลิต

6.2 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

บริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและยกระดับระบบการจัดการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรับผิดชอบ โดยยึดหลัก วัฏจักร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นหัวใจหลักในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้:

Plan (วางแผน): ฝ่ายบริหารจะใช้ข้อมูลจาก ผลการประเมินความเสี่ยง, ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร, และข้อเสนอแนะต่างๆ มาพิจารณากำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมาย (Objectives and Targets) ด้านความยั่งยืนที่ชัดเจนและเป็นไปได้จริง

Do (ปฏิบัติ): จัดทำ แผนปฏิบัติการ เพื่อนำวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ไปสู่การปฏิบัติจริง โดย
มี การจัดสรรทรัพยากร ที่เหมาะสม (บุคลากร งบประมาณ และอุปกรณ์)
และ การฝึกอบรม พนักงานในเรื่องที่จำเป็น

Check (ตรวจสอบ): ดำเนินการ การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) ตามแผนที่กำหนดไว้ เพื่อประเมินความสอดคล้องของระบบกับข้อกำหนดของ RJC นอกจากนี้ยังมี
การ ติดตามและวัดผล (Monitoring and Measurement)ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ (KPIs) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินความสำเร็จของแผนงาน

Act (ดำเนินการ): เมื่อพบ ข้อบกพร่อง (Non-conformity) หรือความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะมีการ ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action) เพื่อกำจัดปัญหาที่เกิดขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต จากนั้นข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำกลับไปสู่ขั้นตอน "Plan" เพื่อวางแผนการปรับปรุงในรอบต่อไป

บริษัทเชื่อว่าการนำหลัก PDCA มาใช้จะช่วยให้ระบบการจัดการ RJC มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เราสามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบอย่างยั่งยืนได้อย่างต่อเนื่อง

เอกสารควบคุม:

ทบทวนโดย: ผู้แทนฝ่ายบริหาร RJC

ผู้อนุมัติ: ผู้บริหารสูงสุด (CEO)