

3.2 คำอธิบายข้อกำหนดในภาคผนวก ข : ข้อกำหนดของสถานที่นำเข้า วิธีการนำเข้า และวิธีเก็บรักษาเครื่องสำอาง

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้นำเข้าเครื่องสำอางต้องจัดให้มีเอกสารข้อมูลทั่วไปของสถานที่นำเข้า ข้อมูลของเครื่องสำอาง ข้อมูลประวัติความเป็นมา หรือประวัติองค์กรข้อมูลการจดแจ้งเครื่องสำอาง

คำอธิบาย

ผู้นำเข้าเครื่องสำอางต้องจัดทำเอกสารแสดงข้อมูลทั่วไป ซึ่งเปรียบเหมือนสมุดพกประจำตัวของสถานที่นำเข้าเครื่องสำอางนั้น โดยจัดทำหรือเตรียมเอกสารให้เป็นรูปเล่มหรือเป็นแฟ้มเดียวกัน กรณีที่องค์กรมีการจัดทำระบบคุณภาพอื่น เช่น ISO 9001 สามารถใช้คู่มือคุณภาพที่ใช้อยู่ได้ ทั้งนี้ เอกสารข้อมูลทั่วไปควรประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของสถานที่นำเข้า เช่น ข้อมูลแสดงประวัติความเป็นมาหรือประวัติองค์กร การจัดองค์กรและข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรข้อมูลและรูปถ่ายเกี่ยวกับสถานที่ผู้นำเข้า เช่น แผนที่แสดงทำเลที่ตั้ง แผนที่ภายในอาคาร การจัดแบ่งพื้นที่สำหรับการนำเข้า อุปกรณ์ที่สำคัญในการผลิตและการควบคุมคุณภาพ ระบบเอกสารขั้นตอนและวิธีการจัดการข้อร้องเรียนและการเรียกคืนผลิตภัณฑ์
2. ข้อมูลของเครื่องสำอางสำเร็จรูป โดยระบุประเภทของเครื่องสำอางที่ผลิต เช่น ทาผิวกาย , ล้างทำความสะอาด
3. ข้อมูลของวัตถุดิบ โดยระบุชื่อของวัตถุดิบที่นำมาใช้ผลิตเครื่องสำอาง ในกรณีที่มีวัตถุดิบจำนวนมาก ให้อ้างอิงเอกสารที่สามารถไปตรวจสอบรายละเอียดทั้งหมดได้ เช่น เอกสารข้อกำหนดวัตถุดิบ (specification)
4. ข้อมูลการจดแจ้งเครื่องสำอาง อาจจัดเก็บในรูปแบบของเอกสารที่เป็นกระดาษหรือเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

สิ่งที่ต้องมี

1. เพิ่มเอกสาร หรือไฟล์แสดงข้อมูลทั่วไปของสถานที่นำเข้า

2. บุคลากร

2.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานที่นำเข้าและเก็บรักษาเครื่องสำอาง ต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การนำเข้าเครื่องสำอาง ความรู้ทางด้านสุขอนามัยและข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

2.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจดแจ้ง ต้องมีความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น การจดแจ้ง การจัดทำฉลาก

2.3 บุคลากรตามข้อ 2.1 และ 2.2 ต้องได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาด้วยตนเอง โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

2.4 บุคลากรตามข้อ 2.1 ต้องมีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อ โรคผิวหนัง หรือมีบาดแผลตามร่างกาย ต้องได้รับการตรวจสุขภาพ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง โดยมีเอกสารการตรวจสุขภาพเก็บไว้เป็นหลักฐาน

คำอธิบาย

1. การจัดเตรียมบุคลากรตามข้อกำหนดข้อ 2.1 ให้ตรวจสอบว่าบุคลากรใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การนำเข้าเครื่องสำอาง ซึ่งต้องทราบความหมายของคำที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.1 ความหมายของคำว่า “การนำเข้า” (importing process) ซึ่งหมายถึง กระบวนการนำหรือส่งเครื่องสำอางเข้ามาในราชอาณาจักร

1.2 ความรู้ทางด้านสุขอนามัยเป็นความรู้เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดของบุคลากรและสถานประกอบการ การสวมชุดปฏิบัติงานที่เหมาะสม การปฏิบัติตัวของบุคลากรก่อนและหลังปฏิบัติงาน การจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น มีอ่างล้างมือ ห้องสุขา

1.3 ความรู้ทางด้านข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน เช่น ป้ายหรือสัญลักษณ์คำเตือนต่างๆ รูปภาพแสดงวิธีการใช้เครื่องดับเพลิง หรือการใช้เครื่องชั่งน้ำหนัก

2. การจัดเตรียมบุคลากรตามข้อกำหนดข้อ 2.1 ให้ตรวจสอบว่าบุคลากรใดที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดแจ้ง ต้องมีความรู้เรื่องกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการจัดแจ้ง การต่ออายุการจดทะเบียนเครื่องสำอาง ประกาศคณะกรรมการเครื่องสำอางว่าด้วยการจัดทำฉลาก

3. บุคลากรตามข้อ 2.1 และ 2.2 ต้องได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาด้วยตนเอง โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานโดยหลักฐานการฝึกอบรม เช่น ใบประกาศนียบัตร บันทึกการเข้ารับการฝึกอบรม และหลักฐานการศึกษาด้วยตนเอง เช่น เอกสารสรุปย่อจากการศึกษาด้วยตนเองผ่านสื่อต่างๆ เอกสารการทำข้อสอบหลักฐานอื่นๆ ที่แสดงให้เห็นว่าได้รับความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนการนำเข้า

4. มีเอกสารหลักฐานการตรวจสุขภาพของบุคลากร ดังนี้

(1) บุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ (ไม่เกิน 1 ปี) ต้องมีใบรับรองแพทย์ก่อนรับเข้าทำงาน

(2) บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิน 1 ปี ต้องมีหลักฐานการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

(3) ผลการตรวจสุขภาพของบุคลากรต้องแสดงว่า บุคลากรมีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรง

สิ่งที่ต้องทำ/มี

1. ระเบียบการปฏิบัติงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสุขลักษณะและสุขอนามัย
2. วิธีการตรวจสอบบุคลากรก่อนปฏิบัติงานและในขณะที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีสุขอนามัยที่ดี
3. เอกสารแสดงวิธีการสวมชุดปฏิบัติงาน หรือรูปภาพแสดงวิธีการสวมชุดปฏิบัติงาน
4. ผลการตรวจสุขภาพของบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้อง
5. หลักฐานการได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาด้วยตนเอง
6. ประวัติการฝึกอบรมหรือศึกษาด้วยตนเองของบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องแต่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรจนถึงปัจจุบัน

3. สถานที่นำเข้าและสถานที่เก็บรักษาเครื่องสำอาง

3.1 สถานที่นำเข้า

3.1.1 ให้แยกเป็นสัดส่วนออกจากห้องที่พักอาศัย

3.1.2 มีป้ายทำด้วยวัสดุถาวรแสดงข้อความ “สถานที่นำเข้าเครื่องสำอาง” แสดงไว้ให้

บุคคลภายนอกเห็นได้ชัดเจน

คำอธิบาย

1. สถานที่ที่ใช้ทำกิจกรรมการนำเข้าเครื่องสำอาง ต้องแยกออกจากห้องที่พักอาศัย โดยมีการแบ่งกันบริเวณ/ห้องที่ใช้เป็นสถานที่นำเข้ากับบริเวณอื่นอย่างชัดเจนและเป็นสัดส่วนที่สามารถป้องกันการปนเปื้อนได้ โดยการกั้นห้องด้วยวัสดุที่มั่นคงถาวร เช่น กั้นด้วยกระจก/คอนกรีต/ไม้

2. การจัดทำป้ายตามข้อกำหนดข้อ 3.1.1 ให้ดำเนินการ ดังนี้

(1) ให้ติดตั้งป้ายเพื่อแสดงให้บุคคลภายนอกเห็นได้ชัดเจน โดยให้ติดที่ด้านนอกอาคารสถานที่นำเข้า

(2) ป้ายต้องทำด้วยวัสดุที่คงทนถาวร เช่น ทำด้วยพลาสติก ไม้ หินแกรนิต เหล็ก และมีข้อความว่า “สถานที่นำเข้าเครื่องสำอาง” ทั้งนี้ ขอแนะนำสำหรับการจัดทำป้าย มีดังนี้

- พื้นของป้ายควรเป็นสีเข้ม เช่น พื้นสีน้ำเงิน สีดำ

- ขนาดของป้าย ควรจะมีความกว้างไม่น้อยกว่า 15 เซนติเมตร และยาวไม่น้อยกว่า 45 เซนติเมตร

- สีของตัวอักษรควรเป็นสีที่ติดกับสีพื้นของป้ายและมองเห็นได้ชัดเจน เช่น ป้ายที่มีสีพื้นของป้ายเป็นสีน้ำเงินและตัวอักษรควรเป็นสีอ่อน เช่น สีขาว

- ขนาดของตัวอักษรควรมีขนาดที่เหมาะสม เช่น ความหนาไม่น้อยกว่า 1 เซนติเมตร

และขนาดความสูงของตัวอักษรไม่น้อยกว่า 5 เซนติเมตร

สิ่งที่ต้องทำ/มี

1. อาคารสถานที่นำเข้าที่มีลักษณะตามข้อกำหนดตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

2. ป้ายข้อความว่า “สถานที่นำเข้าเครื่องสำอาง”

3.2 สถานที่เก็บรักษาและวิธีเก็บรักษา

3.2.1 ให้แยกเป็นสัดส่วนออกจากห้องที่พักอาศัย

3.2.2 ป้ายทำด้วยวัสดุถาวรแสดงข้อความ “สถานที่เก็บรักษาเครื่องสำอาง” แสดงไว้ให้บุคคลภายนอกเห็นได้ชัดเจน

3.2.3 มีการจัดเก็บเครื่องสำอางที่นำเข้าให้เป็นสัดส่วนและติดป้ายบ่งชี้อย่างชัดเจน

3.2.4 จัดให้มีบุคลากรควบคุมการเบิกจ่าย และจัดทำบันทึกการจัดส่งเครื่องสำอางสำเร็จรูปเป็นหลักฐานที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้

3.2.5	จัดให้มีแสงสว่างและการระบายอากาศที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน
3.2.6	จัดให้มีการป้องกันสัตว์และแมลงไม่ให้เข้าสู่บริเวณสถานที่เก็บรักษาเครื่องสำอาง
3.2.7	มีการควบคุมสิ่งแวดล้อมในการเก็บรักษาเครื่องสำอางตามข้อกำหนดเครื่องสำอาง เช่น อุณหภูมิ ความชื้น แสงแดด
3.2.8	สถานที่ต้องจัดให้เป็นระเบียบสะอาดไม่มีสิ่งสกปรกและไม่มีสิ่งของที่ไม่เกี่ยวข้องกับเครื่องสำอาง
3.2.9	จัดให้มีภาชนะรองรับขยะมูลฝอยที่มีฝาปิดในจำนวนที่เพียงพอและมีวิธีการจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสม
3.2.10	มีมาตรการเพื่อความปลอดภัยตามความเหมาะสม โดยอย่างน้อยต้องมีอุปกรณ์ดับเพลิงและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฐมพยาบาล

คำอธิบาย

1. สถานที่เก็บรักษาเครื่องสำอาง ต้องมีการแบ่งกันบริเวณ/ห้องที่ใช้เป็นสถานที่เก็บรักษาเครื่องสำอาง กับบริเวณอื่นอย่างชัดเจนและเป็นสัดส่วนที่สามารถป้องกันการปนเปื้อนได้ โดยการกั้นห้องด้วยวัสดุที่มั่นคงถาวร เช่น กั้นด้วยกระจก/คอนกรีต/ไม้
2. การจัดทำป้ายตามข้อกำหนดข้อ 3.2.2 ให้ดำเนินการ ดังนี้
 - (1) ให้ติดตั้งป้ายเพื่อแสดงให้บุคคลภายนอกเห็นได้ชัดเจน โดยให้ติดที่ด้านนอกอาคารสถานที่นำเข้าเครื่องสำอาง
 - (2) ป้ายต้องทำด้วยวัสดุที่คงทนถาวร เช่น ทำด้วยพลาสติก ไม้ หินแกรนิต เหล็ก และมีข้อความว่า “สถานที่เก็บรักษาเครื่องสำอาง” ทั้งนี้ ขอแนะนำสำหรับการจัดทำป้าย มีดังนี้
 - พื้นของป้ายควรเป็นสีเข้ม เช่น พื้นสีน้ำเงิน สีดำ
 - ขนาดของป้าย ควรจะมีความกว้างไม่น้อยกว่า 15 เซนติเมตร และยาวไม่น้อยกว่า 45 เซนติเมตร
 - สีของตัวอักษรควรเป็นสีที่ตัดกับสีพื้นของป้ายและมองเห็นได้ชัดเจน เช่น ป้ายที่มีสีพื้นของป้ายเป็นสีน้ำเงินและตัวอักษรควรเป็นสีอ่อน เช่น สีขาว
 - ขนาดของตัวอักษรควรมีขนาดที่เหมาะสม เช่น ความหนาไม่น้อยกว่า 1 เซนติเมตร และขนาดความสูงของตัวอักษรไม่น้อยกว่า 5 เซนติเมตร

สิ่งที่ต้องทำ/มี

1. อาคารสถานที่เก็บรักษาเครื่องสำอางที่มีลักษณะตามข้อกำหนดตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น
2. ป้ายข้อความว่า “สถานที่เก็บรักษาเครื่องสำอาง”

4. การนำเข้า

4.1 วิธีการนำเข้า

4.1.1 ผู้นำเข้าจะต้องนำเข้าเครื่องสำอางที่ผลิตจากผู้ผลิตที่ได้รับการรับรองมาตรฐานตามที่กำหนดในภาคผนวก ก หรือมาตรฐานที่เทียบเท่าหรือไม่ต่ำกว่ามาตรฐาน ดังนี้

- (1) WHO Good manufacturing practices for pharmaceutical products.
- (2) Pharmaceutical Inspection Co-operation Scheme : PIC/S
- (3) Australian Good Manufacturing Practices for Pharmaceutical.
- (4) ISO 22716 Cosmetics-Good Manufacturing Practices (GMP) – Guideline for Good Manufacturing Practices.
- (5) CTFA Guideline for Cosmetic Good Manufacturing Practices, U.S.A.
- (6) Cosmetic Good Manufacturing Practices, COLIPA – The European Cosmetic Toiletry and Perfumery Association.
- (7) ASEAN Guideline for Cosmetic Good Manufacturing Practice.

4.1.2 ผู้นำเข้าจะต้องได้รับหนังสือรับรองจากเจ้าของเครื่องสำอางหรือจากผู้ผลิตเครื่องสำอาง (Letter of Authorization from Trademarks owner or Manufacturer)

4.1.3 ต้องเก็บใบขนสินค้าและเอกสารใบแสดงรายการสินค้า พร้อมหมายเลขครั้งที่ผลิตเป็นระยะเวลาห้าปี หลังจากวันที่นำเข้าเครื่องสำอาง

4.1.4 ต้องเก็บตัวอย่างเครื่องสำอางที่นำเข้าในปริมาณที่เพียงพอต่อการตรวจสอบไว้เป็นระยะเวลาอย่างน้อยจนถึงวันสิ้นอายุ และสามารถส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อการตรวจสอบย้อนกลับได้

4.2 ฉลาก

เครื่องสำอางที่นำเข้าเพื่อขายต้องแสดงฉลากตามที่กฎหมายกำหนด

คำอธิบาย

1. ผู้นำเข้าจะต้องมีหลักฐานว่าเครื่องสำอางที่ตนเองนำเข้าผลิตจากผู้ผลิตที่ได้รับการรับรองมาตรฐานตามที่กำหนดในภาคผนวก ก หรือมาตรฐานที่เทียบเท่าหรือไม่ต่ำกว่ามาตรฐานตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนด 4.1.1

2. ผู้นำเข้าที่ได้รับการอนุมัติจากเจ้าของผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในต่างประเทศต้องมีหลักฐานยืนยันคือ หนังสือรับรองจากเจ้าของเครื่องสำอางหรือจากผู้ผลิตเครื่องสำอาง (Letter of Authorization from Trademarks owner or Manufacturer)

3. ผู้นำเข้าต้องเก็บใบขนสินค้า เอกสารใบแสดงรายการสินค้า และหมายเลขครั้งที่ผลิตของเครื่องสำอางเป็นระยะเวลาห้าปี หลังจากวันที่นำเข้าเครื่องสำอาง

4. การเก็บตัวอย่างเครื่องสำอางที่นำเข้า

(1) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นตัวอย่างในการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ กรณีที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่อคุณภาพมาตรฐานเครื่องสำอางที่ตนเองผลิต ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของตนเอง

(2) ผู้นำเข้าต้องเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องและตัวอย่างเครื่องสำอางให้มีปริมาณที่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบหรือวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ได้อย่างน้อย 2 ครั้ง โดยปริมาณของเครื่องสำอางแต่ละชนิดผู้นำเข้าสามารถตรวจสอบได้ที่เว็บไซต์ของสำนักเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ ระยะเวลาที่จัดเก็บอย่างน้อยต้องเก็บจนถึงวันสิ้นอายุของเครื่องสำอาง

(3) กรณีเครื่องสำอางที่บรรจุในภาชนะบรรจุขนาดใหญ่ อนุโลมให้แบ่งบรรจุเก็บในภาชนะขนาดเล็กลงตามความเหมาะสม โดยภาชนะบรรจุต้องมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับที่บรรจุเครื่องสำอางสำเร็จรูป

5. การจัดทำฉลากของเครื่องสำอางที่นำเข้า ต้องแสดงฉลากตามที่กฎหมายกำหนด โดยโปรดดูรายละเอียดของข้อความอันจำเป็นที่กฎหมายกำหนดไว้ที่ประกาศคณะกรรมการเครื่องสำอางว่าด้วยเรื่องฉลากของเครื่องสำอาง

สิ่งที่ต้องมี

1. มีเอกสารหลักฐานที่ว่าเครื่องสำอางที่ตนเองนำเข้าได้รับการรับรองมาตรฐานตามที่กำหนดในภาคผนวก ก หรือมาตรฐานที่เทียบเท่าหรือไม่ต่ำกว่ามาตรฐานตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนด 4.1.1
2. หนังสือรับรองจากเจ้าของเครื่องสำอางหรือจากผู้ผลิตเครื่องสำอาง
3. ตัวอย่างเครื่องสำอางสำเร็จรูป ในปริมาณที่เพียงพอต่อการทวนสอบคุณภาพ
4. จัดเตรียมสถานที่สำหรับเก็บตัวอย่างเครื่องสำอางสำเร็จรูป ที่ลักษณะเป็นสัดส่วนและเหมาะสม
5. ฉลากของเครื่องสำอางสำเร็จรูป

5. การควบคุมคุณภาพ

เครื่องสำอางที่นำเข้าต้องมีเอกสารใบรับรองผลการตรวจวิเคราะห์หรือทดสอบคุณภาพ (Certificate of Analysis : COA) หรือเอกสารแสดงคุณลักษณะของเครื่องสำอางที่เป็นไปตามข้อกำหนดของเครื่องสำอางสำเร็จรูป (product conformance) หรือเทียบเท่ากันของเครื่องสำอางที่มีการนำเข้า เพื่อการตรวจสอบเป็นระยะเวลาสามปีหลังจากวันสิ้นอายุหรือเป็นระยะเวลาห้าปี หลังจากวันที่ผลิตเครื่องสำอาง โดยเก็บรักษาไว้ในแฟ้มเอกสารข้อมูลเครื่องสำอาง (Product Information File : PIF) รวมทั้งเอกสารความปลอดภัยของวัตถุอันตราย (Safety Data Sheet : SDS)

คำอธิบาย

1. ผู้นำเข้าต้องมีและจัดเก็บเอกสารใบรับรองผลการตรวจวิเคราะห์หรือทดสอบคุณภาพ หรือเอกสารแสดงคุณลักษณะของเครื่องสำอางที่เป็นไปตามข้อกำหนดของเครื่องสำอางสำเร็จรูป (Product conformance) หรือเทียบเท่ากันของเครื่องสำอางที่มีการนำเข้า เป็นระยะเวลาสามปีหลังจากวันสิ้นอายุหรือเป็นระยะเวลาห้าปี หลังจากวันที่ผลิตเครื่องสำอาง

สิ่งที่ต้องมี

1. ใบรับรองผลการตรวจวิเคราะห์หรือทดสอบคุณภาพ หรือเอกสารแสดงคุณลักษณะของเครื่องสำอางที่มีการนำเข้า
2. ข้อกำหนดของเครื่องสำอางสำเร็จรูป (Product conformance)
3. แฟ้มเอกสารข้อมูลเครื่องสำอาง (Product Information File : PIF)

4. เอกสารความปลอดภัยของวัตถุอันตราย (Safety Data Sheet : SDS)

6. ข้อร้องเรียน

- 6.1 ต้องมีเอกสารแสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการจัดเก็บข้อร้องเรียนต่างๆ และดำเนินการสืบสวนหาสาเหตุ วิธีการแก้ไขและป้องกัน
- 6.2 ผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ต้องมีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
- 6.3 กรณีที่พบว่าเครื่องสำอางที่ตนนำเข้ามีอันตรายต่อผู้บริโภค ผู้นำเข้าต้องรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้เครื่องสำอางนั้น ให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาทราบโดยเร็ว
- 6.4 มีมาตรการในการเรียกคืนเครื่องสำอางตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการเรียกเก็บคืน

คำอธิบาย

การจัดการข้อร้องเรียน คือ การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหากรณีเกิดการร้องเรียนจากผู้บริโภค รวมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

สิ่งที่ต้องมี

1. เอกสารแสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีวิธีการสืบสวนหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไข
2. กรณีมีข้อร้องเรียน ต้องมีหลักฐานที่แสดงว่ามีการจัดการข้อร้องเรียน โดยระยะเวลาการเก็บเอกสารหลักฐาน อย่างน้อยให้เท่ากับอายุของเครื่องสำอาง + 1 ปี
3. รายงานอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้เครื่องสำอาง
4. เอกสารแสดงขั้นตอนการเรียกคืนเครื่องสำอาง
5. แบบฟอร์มรายงานการเรียกคืนเครื่องสำอางตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการเรียกเก็บคืน การทำลาย และการส่งมอบเครื่องสำอางตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้