

Trosolwg

Mae'r safon hon yn rhan o faes cymhwysedd gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n gysylltiedig â Hanfodion Gwasanaeth i Gwsmeriaid. Mae'n ymwneud â chynnal amgylchedd iach a diogel i gwsmeriaid a chydweithwyr. Mae'n cynnwys iaith a chysyniadau gwasanaeth i gwsmeriaid yn ogystal â'r cyd-destun sefydliadol a'r amgylchedd allanol rydych chi'n gweithio ynddo. Cofiwch fod cwsmeriaid yn cynnwys pawb rydych chi'n darparu cynhyrchion a gwasanaethau ar eu cyfer. Gallent fod y tu allan i'ch sefydliad neu'n gwsmeriaid mewnol.

Mae iechyd a diogelwch yn bwysig ym mhob maes gwaith, boed mewn swyddfa neu yn y cartref, ac mae hyn yn wir am wasanaeth i gwsmeriaid. Rydych yn darparu lefelau uchel o wasanaeth i gwsmeriaid, gan gydnabod ei bod hefyd yn bwysig cynnig amgylchedd sy'n galluogi ac yn annog staff i weithio'n ddiogel er eu lles eu hunain ac i gwsmeriaid.

Mae'r safon hon yn ymwneud â chynnal amgylchedd gwaith iach a diogel i gwsmeriaid a chydweithwyr.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. nodi peryglon iechyd a diogelwch wrth weithio gartref ac yn amgylchedd swyddfa eich sefydliad
2. asesu'r risgiau sy'n gysylltiedig â pheryglon a nodir
3. nodi ffactorau iechyd a diogelwch a allai wneud staff gwasanaeth i gwsmeriaid yn llai effeithiol
4. nodi ffactorau iechyd a diogelwch a allai beri pryder i gwsmeriaid
5. gwerthuso'r ffactorau iechyd a diogelwch a nodwyd yn erbyn polisïau a gweithdrefnau eich sefydliad a disgwyladau cwsmeriaid
6. rhoi gwybodaeth am risgiau a pheryglon i gydweithwyr sy'n gyfrifol am iechyd a diogelwch
7. rhoi gwybodaeth am iechyd a diogelwch yn y gweithle i staff gwasanaeth i gwsmeriaid
8. cadarnhau cyfrifoldebau staff am iechyd a diogelwch gyda nhw
9. cynnal mesurau i reoli risgiau i iechyd a diogelwch sy'n cyd-fynd â pholisïau a gweithdrefnau sefydliadol
10. gwirio bod cwsmeriaid a staff yn cael eu briffio ar fesurau i reoli risgiau i iechyd a diogelwch
11. monitro'r defnydd o fesurau rheoli iechyd a diogelwch i wneud yn siŵr bod staff yn eu dilyn
12. galluogi staff i nodi peryglon iechyd a diogelwch sy'n gysylltiedig â'r amgylcheddau y maent yn gweithio ynddynt a rhoi gwybod am y peryglon hyn
13. cynorthwyo staff i reoli eu cydbwysedd bywyd-gwaith ac iechyd meddwl
14. defnyddio gweithdrefnau sefydliadol y cytunwyd arnynt i ddelio â pheryglon pan fyddant yn digwydd
15. adolygu elfennau iechyd a diogelwch yr amgylchedd gwasanaeth i gwsmeriaid pan fo hynny'n ofynnol gan eich sefydliad
16. cynnal ymarferion brys o fewn maes eich cyfrifoldeb
17. dilyn gweithdrefnau sefydliadol ar gyfer cadw cofnodion iechyd a diogelwch yn gyfredol ac ar gyfer rhoi gwybod am ddigwyddiadau iechyd a diogelwch
18. dilyn y codau ymarfer a'r polisïau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. pwysigrwydd cynnal gwaith iach, diogel ac effeithiol gartref neu mewn swyddfa
2. eich rôl a'ch cyfrifoldebau o ran iechyd a diogelwch yn y gweithle
3. y cydweithwyr sydd â chyfrifoldebau penodol dros iechyd a diogelwch yn eich gweithle a sut maent yn gallu eich cefnogi
4. pwysigrwydd yr holl gydweithwyr sy'n cymryd cyfrifoldeb am iechyd a diogelwch yn yr amgylchedd gwasanaeth i gwsmeriaid
5. y pryderon posibl a allai fod gan gwsmeriaid ynghylch iechyd a diogelwch a sut i ddelio â'r rhain
6. sut i gael gafael ar y wybodaeth ddiweddaraf am ofynion cyfreithiol a rheoliadol ar gyfer iechyd a diogelwch a chodau ymarfer perthnasol
7. y ffyrdd y caiff gwybodaeth am iechyd a diogelwch ei rhannu yn eich sefydliad fel bod gan yr holl staff y wybodaeth ddiweddaraf
8. y mathau o beryglon iechyd a diogelwch sy'n debygol o ddigwydd ym maes eich cyfrifoldeb
9. sut i asesu'r risgiau sy'n gysylltiedig â pheryglon iechyd a diogelwch
10. y gwahanol fathau o ffactorau sy'n effeithio ar iechyd a diogelwch a sut i'w gwerthuso, e.e. pobl, offer, deunydd, yr amgylchedd a phrosesau
11. y materion iechyd a diogelwch a allai godi oherwydd bod staff yn gweithio gartref
12. y ffyrdd y gallwch chi a'ch sefydliad gefnogi staff i reoli eu cydbwysedd rhwng bywyd a gwaith, arferion cydweithio o bell, iechyd meddwl ac iechyd corfforol mewn amgylcheddau gweithio gartref ac ar y safle
13. sut i gynnal driliau brys yn eich amgylchedd gwasanaeth i gwsmeriaid a phryd i wneud hyn
14. sut i reoli risgiau mewn ffordd sy'n cyd-fynd â gofynion cyfreithiol a rheoliadol a chodau ymarfer
15. polisïau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer iechyd a diogelwch
16. y gweithdrefnau cofnodi ac adrodd yn eich sefydliad sy'n berthnasol i gynnal amgylchedd iach a diogel
17. y codau ymarfer a'r polisïau cyfreithiol, sefydliadol sy'n berthnasol i'ch rôl a'r gweithgareddau sy'n cael eu cynnal

Cynnal amgylchedd iach a diogel i gwsmeriaid a chydweithwyr

Datblygwyd gan	Skills CFA
Dyddiad cymeradwyo	22 Chwef 2021
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Maw 2026
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Instructus
RCU gwreiddiol	CFACSB12
Galwedigaethau perthnasol	Galwedigaethau Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Cyfes/Set	Gwasanaeth i Gwsmeriaid
Geiriau Allweddol	lechyd; diogelwch; yr amgylchedd; cyflwyno; gwasanaeth i gwsmeriaid; risgiau; peryglon; argyfwng; driliau; codau ymarfer; gwasanaeth cwsmeriaid; cyfathrebu; datrys problemau; ymddygiadau; gweithio gydag eraill; gwaith tîm; rhoi gwybodaeth; derbyn gwybodaeth