



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 116-2563

การบริการเช่าที่พักอาศัย

ACCOMMODATION RENTAL SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-475-777-6

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเช่าที่พักออาศัย

มอก. เอส 116-2563

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับธุรกิจการให้เช่าที่พักอาศัยเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเช่าที่พักอาศัย เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๓๖ (พ.ศ. ๒๕๖๓)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเช่าที่พักอาศัย

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเช่าที่พักอาศัย ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการเช่าที่พักอาศัย มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๑๖-๒๕๖๓ ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการเช่าที่พักอาศัย

1. ขอบข่าย

1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส นี้ครอบคลุมเฉพาะการบริการเช่าที่พักอาศัยสำหรับธุรกิจการให้เช่าที่พักเพื่ออยู่อาศัยไม่ว่าจะเป็นบ้าน ห้องชุด อาคารชุด หรืออาคารประเภทใด ๆ โดยเรียกเก็บค่าเช่าจากผู้เช่า ตามสัญญาเช่าที่มีการระบุเวลาเช่าที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร โดยไม่ครอบคลุมการเช่าที่พักอาศัยรายวันหรือการเช่าน้อยกว่า 30 วัน เช่น โรงแรม หรือธุรกิจที่คล้ายกันตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม หรือการให้เช่ารายวันหรือการเช่าน้อยกว่า 30 วัน ที่มีที่พักให้เช่าไม่เกิน 4 หน่วย หรือการบริการห้องพักให้กับนักศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยห้องพัก หรือการเช่าอาคารเพื่ออย่างอื่นที่มีใช้การพักอาศัย

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **บ้าน** หมายความว่า ที่อยู่อาศัยที่ให้ความอบอุ่นใจแก่ผู้อยู่อาศัย คำว่าบ้านอาจมีความหมายถึงรวมอาคารหรือห้องพักที่ใช้พักอาศัยด้วย หรือ ที่อยู่ บริเวณที่เรือนตั้งอยู่ ถิ่นที่มีมนุษย์อยู่
- 2.2 **อาคาร** หมายความว่า ห้องพัก บ้าน อาคารชุด อพาร์ทเมนต์ หรือสถานที่พักอาศัยที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่จัดขึ้นสำหรับการให้เช่าเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย แต่ไม่รวมถึงห้องพักตามกฎหมายว่าด้วยห้องพัก และโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม
- 2.3 **ห้องอยู่อาศัย** หรือ **ห้องชุด** หรือ **อพาร์ทเมนต์** หรือ **แฟลต** หมายความว่า ห้องที่รวมกันอยู่ในตึกหลังใหญ่ โดยปกติจะประกอบด้วยห้องนอน ห้องรับแขก ห้องครัว ห้องน้ำ พร้อมอยู่ในชั้นเดียวกันและรวม ห้องอยู่อาศัยมีทั้งให้เช่า หรือเจ้าของอาจเป็นผู้อยู่อาศัยเอง โดยผู้เช่าอาศัยต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เจ้าของกำหนดไว้ บางแห่งจะมีการกำหนดระยะเวลาในการเข้าพักที่แน่นอน
- 2.4 **อาคารชุด** หรือ **คอนโดมิเนียม** หมายความว่า ที่อยู่อาศัยรูปแบบหนึ่งที่เจ้าของห้องชุดจะต้องแบ่งปันกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของร่วมกับเจ้าของห้องชุดอื่น ๆ ในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บริเวณห้องโถงบันได ลิฟต์ โรงจอดรถ สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น ซึ่งเจ้าของห้องทุกคนจะเป็นเจ้าของร่วมตามกฎหมาย ลักษณะของห้องในอาคารชุดจะเหมือนกับห้องอยู่อาศัย หรือพูดได้ว่ามีการซื้อขายเป็นเจ้าของห้องพักภายในอาคารได้โดยสมบูรณ์ เสมือนบ้านหลังหนึ่ง แต่เป็นบ้านที่อยู่บนตึกสูง
- 2.5 **ห้องพัก** หมายความว่า รูปแบบการบริการห้องพักแบบให้เช่าเป็นรายเดือน มีระดับราคาตั้งแต่ ถูก-ปานกลาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกมาก-น้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับระดับราคา และหน้าตาอาคาร เช่น หอเล็ก ๆ ราคาถูก ก็จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกน้อย ไม่มีสระว่ายน้ำ หรือ ฟิตเนส ห้องน้ำอาจเป็นห้องน้ำรวม ตึกเตี้ยไม่เกิน 5 ชั้น ก็อาจจะไม่มีลิฟต์ โดยมากรูปแบบของห้องพัก มักจะให้บริการกับนักศึกษา หากเป็น หอใน (ภายใน

สถานศึกษา) ก็จะมีกฎระเบียบเข้มงวด เช่น มีเวลาเปิด-ปิด มีการแยกชาย-หญิง ส่วน หอนอก ที่ให้บริการกับนักศึกษา ก็จะมีกฎระเบียบเช่นเดียวกัน แต่อาจจะยืดหยุ่นกว่า มีภาพลักษณ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดูดีกว่า ซึ่งก็จะตามมาด้วยราคาที่แพงกว่าด้วย จำง่าย ๆ ก็คือลักษณะคล้าย ๆ กับห้องชุด ที่ระดับต่ำกว่าด้วยขนาดและราคารุนเอง โดยหอสำหรับนักศึกษานั้น จะให้บริการแก่นักศึกษา ซึ่งมีอายุไม่เกิน 25 ปี และระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี เท่านั้น

- 2.6 **ผู้ประกอบการ** หมายความว่า ผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย โดยเรียกเก็บค่าเช่าจากผู้เช่า ซึ่งต่อไปในเอกสารฉบับนี้จะเรียกว่า *ผู้ให้เช่า* หรือ *ผู้ประกอบการ*
- 2.7 **ผู้เช่า** หมายความว่ารวมถึงผู้เช่าช่วงซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาที่ทำสัญญาเช่าอาคารโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย
- 2.8 **เงินประกัน** หมายความว่า เงินที่ผู้เช่าวางเป็นประกันไว้กับผู้ประกอบการเป็นค่าประกันความเสียหายหรือเงินอื่นใดที่ผู้ประกอบการเรียกเก็บจากผู้เช่าในลักษณะทำนองเดียวกัน เพื่อประกันความเสียหายที่ผู้เช่าก่อให้เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินที่ผู้ประกอบการจัดไว้ให้ผู้เช่าใช้สอยและค่าใช้จ่ายที่ค้างชำระซึ่งมิใช่ค่าเช่าอาคาร
- 2.9 **ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ** หมายความว่า ค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นจาก การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกหรือความปลอดภัยในการใช้บริการเช่าอาคารของผู้เช่า ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนในการประกอบกิจการให้เช่าอาคารของผู้ประกอบการ “ค่าเช่าล่วงหน้า” หมายความว่า ค่าเช่าอาคารที่ผู้เช่าชำระให้แก่ผู้ประกอบการเก็บรักษาไว้ เพื่อเป็นประกันค่าเช่าอาคาร และจะชำระคืนให้แก่ผู้เช่าเมื่อสัญญาเช่าอาคารสิ้นสุดหรือนำมาชำระ เป็นค่าเช่าอาคารเดือนสุดท้ายตามสัญญาเช่า
- 2.10 **ค่าเช่าล่วงหน้า** หมายความว่า ค่าเช่าอาคารที่ผู้เช่าชำระให้แก่ผู้ประกอบการเก็บรักษาไว้ เพื่อเป็นประกันค่าเช่าอาคาร และจะชำระคืนให้แก่ผู้เช่าเมื่อสัญญาเช่าอาคารสิ้นสุดหรือนำมาชำระ เป็นค่าเช่าอาคารเดือนสุดท้ายตามสัญญาเช่า

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 เป็นบุคคลสัญชาติไทย หรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ผู้ประกอบการให้เช่า หากมีคนต่างด้าวถือหุ้นในนิติบุคคล ให้คนต่างด้าวมียุทธสิทธิ์ถือหุ้นได้สูงสุด 49 % หรือคนต่างด้าวครอบครอง อพาร์ทเมนต์หรือคอนโดมิเนียม ให้คนต่างด้าวครอบครองห้องชุดได้สูงสุด 49 % ของ อพาร์ทเมนต์หรือคอนโดมิเนียมที่จดทะเบียน และทำการจดทะเบียนบ้าน อาคาร อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม ที่ตั้งอยู่ภายใต้ราชอาณาจักรไทยกับกรมที่ดินของประเทศไทย
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ

3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้บุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการ
- (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) พื้นที่สำหรับติดต่อลูกค้าที่มาติดต่อเช่าที่พักและพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน โดยส่วนที่ให้ลูกค้ารอต้องสะอาด ปลอดภัย และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น ที่นั่งพัก ห้องสุขา
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

- (3) มีการควบคุมด้านความปลอดภัยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- (4) อาคารที่พักที่บริการให้เช่าต้องเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (5) รายการตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดทำโดยผู้ให้เช่า ก่อนให้บริการเช่าที่พัก และหลังลูกค้าที่มาติดต่อเช่าที่พักส่งมอบอาคารที่พักหลังครบสัญญาเช่า

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น การขอรับการบริการเร่งด่วน การขอใช้บริการส่วนกลาง
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น เงินประกัน ค่าเช่าล่วงหน้า ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ การไม่ทำผิดกฎหมาย การให้เช่าช่วงต่อ การกำหนดผู้รับผิดชอบกรณีทรัพย์สินเสียหาย การรับประกัน การบริการหลังการขาย และค่าปรับ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการให้เช่า ค่าเช่า และอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการบริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจาก ลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดทำข้อตกลงหรือสัญญากับผู้เช่า โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) สัญญาเช่าอาคารที่ผู้ให้เช่าทำกับผู้เช่า ต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร โดยมีจำนวนตัวอักษรไม่เกิน สิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว และต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไข ดังต่อไปนี้
 - (1) รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้เช่า ผู้เช่า และทรัพย์สินที่ให้เช่า
 - (1.1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ให้เช่าหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทน
 - (1.2) ชื่อและที่อยู่ของผู้เช่า ซึ่งที่สามารถติดต่อได้
 - (1.3) ชื่อและสถานที่ตั้งของอาคาร
 - (1.4) รายละเอียดเกี่ยวกับสภาพของอาคาร รวมถึงทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ของอาคาร
 - (1.5) กำหนดระยะเวลาเช่าอาคาร โดยระบุวัน เดือน ปี ที่เริ่มต้น และวัน เดือน ปี ที่สิ้นสุดการเช่า
 - (1.6) อัตราค่าเช่าอาคาร และกำหนดระยะเวลาชำระค่าเช่าอาคาร
 - (1.7) อัตราค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่ากระแสไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ โดยแสดงวิธีการคำนวณ และกำหนดระยะเวลาชำระค่าสาธารณูปโภค
 - (1.8) อัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ให้กำหนดเพียงเท่าที่ได้จ่ายไปจริงและมีเหตุผล อันสมควร โดยแสดงวิธีการคำนวณและกำหนดระยะเวลาชำระค่าใช้จ่ายในการให้บริการ
 - (1.9) จำนวนเงินประกันและจำนวนเงินค่าเช่าล่วงหน้า
 - (2) ผู้ให้เช่าต้องส่งใบแจ้งหนี้ตาม (1) ในรายการ (1.6) ถึง (1.8) ให้ผู้เช่าทราบ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามวันก่อนถึงกำหนดวันชำระค่าเช่าอาคาร โดยผู้เช่ามีสิทธิตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับ ค่าใช้จ่ายที่ผู้ให้เช่าเรียกเก็บ
 - (3) ผู้ให้เช่าต้องจัดทำหลักฐานการตรวจรับสภาพอาคาร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (ถ้ามี) แนบท้ายสัญญาเช่าอาคาร พร้อมทั้งส่งมอบให้ผู้เช่าเก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ
 - (4) เมื่อสัญญาเช่าอาคารสิ้นสุด ผู้ให้เช่าต้องคืนเงินประกันที่ได้รับจากผู้เช่าทันที เว้นแต่ผู้ให้เช่าประสงค์จะตรวจสอบความเสียหายที่ผู้เช่าต้องรับผิดชอบ หากผู้เช่ามิได้ ได้รับความเสียหาย ให้ผู้ให้เช่าคืนเงินประกัน ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สัญญาเช่าอาคารสิ้นสุด และได้กลับเข้าครอบครองอาคารแล้ว โดยต้องรับภาระ ค่าใช้จ่ายในการนำส่งคืนเงินประกันตามวิธีการที่ผู้เช่า แจ้งให้ทราบ
 - (5) กรณีสัญญาเช่าอาคารที่มีกำหนดระยะเวลา ผู้เช่ามีสิทธิบอกเลิกสัญญาเช่าอาคาร ก่อนสิ้นสุดสัญญาเช่าอาคารได้ ทั้งนี้ ผู้เช่าต้องพักอาศัยมาแล้วไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของระยะเวลา ตามสัญญาเช่าอาคาร โดยต้องบอกกล่าวเป็นหนังสือให้ผู้ให้เช่าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน และผู้เช่าต้องไม่ผิดนัดค้างชำระค่าเช่า หรือค่าใช้จ่ายอื่น
 - (6) เงื่อนไขการผิดสัญญาที่ผู้ให้เช่ามีสิทธิบอกเลิกสัญญา จะต้องเป็นข้อความ ที่ผู้ให้เช่าระบุไว้เป็นการเฉพาะด้วยตัวอักษรสีแดง หรือตัวสีดําหนาหรือตัวเอนและขีดเส้นใต้ หรือโดยประการอื่นที่เห็นเด่นชัดกว่าข้อความทั่วไป
 - (7) การบอกเลิกสัญญาของผู้ให้เช่าตาม (6) ให้ทำเป็นหนังสือบอกกล่าวเลิกสัญญา ไปยังผู้เช่าให้ทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน ในกรณีเป็นการบอกเลิกสัญญาอันเกิดจากการกระทำของผู้เช่าที่ส่งผลกระทบต่อ การ พักอาศัยร่วมกันโดยปกติสุขกับผู้เช่ารายอื่นให้ทำเป็นหนังสือบอกกล่าวเลิกสัญญาไปยังผู้เช่าให้ทราบล่วงหน้า เป็นเวลาไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน ในกรณีผู้เช่าไม่ปฏิบัติตาม ผู้ให้เช่ามีสิทธิบอกเลิกสัญญานั้นโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า

- (2) ข้อสัญญาที่ผู้ให้เช่าทำกับผู้เช่าต้องไม่ใช่ข้อสัญญาที่มีลักษณะหรือความหมาย ในลักษณะทำนองเดียวกันดังต่อไปนี้
 - (1) ข้อสัญญาที่เป็นการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบจากการผิดสัญญาหรือการกระทำละเมิด ของผู้ให้เช่า ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ โดยไม่มีเหตุผลที่สมควรเพียงพอ
 - (2) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่าเรียกเก็บค่าเช่าล่วงหน้าและเงินประกันเมื่อรวมกันแล้ว มีจำนวนเกินกว่า สามเดือนของอัตราค่าเช่าที่คิดเป็นรายเดือน
 - (3) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ามีสิทธิเปลี่ยนแปลงอัตราค่าเช่าอาคาร อัตราค่าสาธารณูปโภค และอัตรา ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ก่อนสัญญาเช่าอาคารสิ้นสุดลง
 - (4) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ามีสิทธิริบเงินประกันหรือค่าเช่าล่วงหน้า โดยมิใช่ความผิดของผู้เช่า
 - (5) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่าหรือตัวแทนเข้าตรวจสอบอาคารโดยมิต้องแจ้งให้ ผู้เช่าทราบก่อนล่วงหน้า เว้นแต่มีเหตุฉุกเฉินหากไม่ดำเนินการจะเกิดความเสียหายหรือมีผลกระทบต่อ ผู้ให้เช่าหรือผู้เช่ารายอื่น
 - (6) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ากำหนดอัตราค่าบริการกระแสไฟฟ้าและน้ำประปา ซึ่งเกินกว่าอัตราที่ผู้ ให้บริการกระแสไฟฟ้าและน้ำประปาเรียกเก็บจากผู้ให้เช่า
 - (7) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ามีสิทธิระงับการปิดกั้นไม่ให้ผู้ให้เช่าเข้าใช้ ประโยชน์อาคาร หรือมีสิทธิ เข้าไปในอาคารเพื่อยึดทรัพย์สินหรือขนย้ายทรัพย์สินของผู้เช่า โดยผู้ให้เช่ายังไม่ได้ใช้สิทธิในการ บอกลีกสัญญาโดยชอบด้วยกฎหมาย
 - (8) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ามีสิทธิเรียกค่าต่อสัญญาเช่าอาคารจากผู้เช่ารายเดิม
 - (9) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ามีสิทธิบอกลีกสัญญาเช่าอาคารกับผู้เช่า โดยผู้เช่า มิได้ผิดสัญญาอันเป็น สาระสำคัญข้อหนึ่งข้อใดในสัญญา
 - (10) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้เช่าต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้งานตามปกติ ต่อทรัพย์สินและ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ของอาคาร
 - (11) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้เช่าต้องรับผิดชอบในความเสียหายต่ออาคาร ทรัพย์สิน และอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในเหตุใดอันมิใช่ความผิดของผู้เช่า และในเหตุสุดวิสัย
 - (12) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้เช่าต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องต่ออาคาร ทรัพย์สิน และ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานหรือเกิดการเสื่อมสภาพจากการใช้งานตามปกติ
- (3) สัญญาเช่าอาคารต้องจัดทำขึ้นสองฉบับซึ่งมีข้อความตรงกัน และให้ผู้ให้เช่า ส่งมอบสัญญาเช่า อาคารหนึ่งฉบับให้แก่ผู้เช่าทันทีที่ได้ลงนามในสัญญาเช่า
- (4) บรรดาสัญญาเช่าอาคารที่ผู้ให้เช่าได้ทำกับผู้บริโภคตามประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2561 ก่อนวันที่ ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้คงใช้บังคับต่อไปจนกว่าจะสิ้นสุดสัญญา ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้น กำหนดเก้าสิบวันนับถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป
- (5) ทบทวนข้อตกลงหรือสัญญากับผู้เช่า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าข้อตกลงหรือ สัญญาได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้วอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นที่ยอมรับตรงกันแล้ว

หมายเหตุ อ้างอิงตามประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่ อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2562

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง เช่น อุปกรณ์ส่องสว่าง อุปกรณ์ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์ระบบประปา อุปกรณ์เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัย
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (4) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น ผู้ว่าจ้างแจ้งในระหว่างการบริการ
- (2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
 - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
-