



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 116-2565

การบริการโรงแรม/รีสอร์ท และให้เช่าที่พักอาศัย

SERVICES FOR HOTEL/RESORT AND RENTAL
ACCOMMODATION

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-580-652-7

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการโรงแรม/รีสอร์ท และให้เช่าที่พักอาศัย

มอก. เอส 116-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับธุรกิจบริการโรงแรม รีสอร์ท และให้เช่าที่พักอาศัยเป็นจำนวนมาก ซึ่งมาตรฐานการประกอบกิจการของธุรกิจดังกล่าวแตกต่างกันออกไปตามผู้ประกอบการ ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา และเติบโตอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และธุรกิจการให้เช่าที่พักอาศัย จึงจำเป็นต้องมีระบบมาตรฐานอย่างเป็นทางการเป็นรูปแบบที่ชัดเจน และเชื่อถือได้สำหรับธุรกิจบริการโรงแรม รีสอร์ท และให้เช่าที่พักอาศัย ในการส่งมอบคุณค่าการบริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค

จึงเห็นควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการโรงแรม/รีสอร์ท และให้เช่าที่พักอาศัย เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง ยกเลิกมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการเช่าที่พักอาศัย

และกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการโรงแรม/รีสอร์ท และให้เช่าที่พักอาศัย

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเช่าที่พักอาศัย
มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 116-2563 ขึ้น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงขอยกเลิกประกาศสำนักงาน
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๓๖ (พ.ศ. ๒๕๖๓) เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเช่า
ที่พักอาศัย มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 116-2563 และออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการ
โรงแรม/รีสอร์ท และให้เช่าที่พักอาศัย มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 116-2565 ขึ้นใหม่ โดยมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการโรงแรม/รีสอร์ท และให้เช่าที่พักอาศัย

1. ขอบข่าย

1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส นี้ครอบคลุมเฉพาะการบริการดังต่อไปนี้

- 1) การบริการโรงแรม รีสอร์ท และธุรกิจอื่นที่คล้ายกัน ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว เช่น การพักอาศัยรายวันหรือการเช่าไม่น้อยกว่า 30 วัน สำหรับบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทนตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม ทั้งนี้ มาตรฐานฉบับนี้ไม่รวมถึงการบริการห้องอาหารหรือสถานที่บริการอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และการบริการห้องประชุมสัมมนา หรืออื่น ๆ ที่คล้ายกัน
- 2) การบริการให้เช่าที่พักเพื่ออยู่อาศัยไม่ว่าจะเป็นบ้าน ห้องชุด อาคารชุด หรืออาคารประเภทใด ๆ โดยเรียกเก็บค่าเช่าจากผู้เช่า ตามสัญญาเช่าที่มีการระบุเวลาเช่าที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร โดยไม่ครอบคลุมการเช่าที่พักอาศัยรายวันหรือการเช่าไม่น้อยกว่า 30 วัน เช่น โรงแรม รีสอร์ท หรือธุรกิจอื่นที่คล้ายกันตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม หรือการให้เช่ารายวันหรือการเช่าไม่น้อยกว่า 30 วัน ที่มีที่พักให้เช่าไม่เกิน 4 หน่วย หรือการบริการห้องพักให้กับนักศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยหอพัก หรือการเช่าอาคารเพื่ออย่างอื่นที่มีใช้การพักอาศัย

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 โรงแรม หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง
 - 1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่น ของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช้เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน
 - 2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น
 - 3) สถานที่พักที่มีจำนวนห้องพักในอาคารเดียวกันหรือหลายอาคารรวมกันไม่เกิน 4 ห้องและมีจำนวนผู้พักอาศัยรวมกันทั้งหมดไม่เกินยี่สิบคน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริม ตามที่กำหนดใน กฎกระทรวง การกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551
- 2.2 รีสอร์ท หรือ สถานที่พักตากอากาศ หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน โดยเป็นแหล่งที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการมาพักผ่อน ซึ่งรีสอร์ทมักปลูกสร้างอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ รูปแบบการออกแบบอาคารจะดูเข้ากับธรรมชาติ และมีความเป็นส่วนตัวมากกว่าโรงแรม

- 2.3 บ้าน หมายความถึง ที่อยู่อาศัยที่ให้ความอบอุ่นใจแก่ผู้อยู่อาศัย คำว่าบ้านอาจมีความหมายถึงรวมอาคารหรือห้องพักที่ใช้พักอาศัยด้วย หรือ ที่อยู่ บริเวณที่เรือนตั้งอยู่ ถิ่นที่มีมนุษย์อยู่
- 2.4 อาคาร หมายความถึง ห้องพัก บ้าน อาคารชุด อพาร์ทเมนต์ หรือสถานที่พักอาศัยที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่จัดขึ้นสำหรับการให้เช่าเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย แต่ไม่รวมถึงหอพักตามกฎหมายว่าด้วยหอพัก และโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม
- 2.5 ห้องอยู่อาศัย หรือ ห้องชุด หรือ อพาร์ทเมนต์ หรือ แพลต หมายความถึง ห้องที่รวมกันอยู่ในตึกหลังใหญ่ โดยปกติจะประกอบด้วยห้องนอน ห้องรับแขก ห้องครัว ห้องน้ำ พร้อมอยู่ในชั้นเดียวกันและรวมอยู่ในตึกเดียวกัน ห้องอยู่อาศัยมีทั้งให้เช่า หรือเจ้าของอาจเป็นผู้อยู่อาศัยเอง โดยผู้เช่าอาศัยต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เจ้าของกำหนดไว้ อาจมีการกำหนดระยะเวลาในการเข้าพักที่แน่นอน
- 2.6 อาคารชุด หรือ คอนโดมิเนียม หมายความถึง ที่อยู่อาศัยรูปแบบหนึ่งที่เจ้าของห้องชุดจะต้องแบ่งปันกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของร่วมกับเจ้าของห้องชุดอื่น ๆ ในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บริเวณห้องโถงบันได ลิฟต์ โรงจอดรถ สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น ซึ่งเจ้าของห้องทุกคนจะเป็นเจ้าของร่วมตามกฎหมาย ลักษณะของห้องในอาคารชุดจะเหมือนกับห้องอยู่อาศัย หรือกล่าวได้ว่าการซื้อขายเป็นเจ้าของห้องพักภายในอาคารได้โดยสมบูรณ์ เสมือนบ้านหลังหนึ่ง แต่เป็นบ้านที่อยู่บนตึกสูง
- 2.7 หอพัก หมายความถึง รูปแบบการบริการห้องพักแบบให้เช่าเป็นรายเดือน มีระดับราคาตั้งแต่ ภูเก็ตปานกลาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับระดับราคาและรูปแบบ
- 2.8 ผู้ประกอบธุรกิจ หมายความถึง ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และธุรกิจอื่นที่คล้ายกัน หรือผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย โดยเรียกเก็บค่าเช่า จากผู้เช่า แล้วแต่กรณี ซึ่งต่อไปในเอกสารฉบับนี้จะเรียกว่า ผู้ประกอบการ หรือผู้ให้เช่า
- 2.9 ผู้เช่า หมายความรวมถึง ผู้พัก ได้แก่ ผู้เช่าเพื่อเข้าพักอาศัยชั่วคราว เช่น ผู้เช่ารายวัน หรือ ผู้เช่าที่พักเพื่ออยู่อาศัยรายเดือน หรือ ผู้เช่าช่วงซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาที่ทำสัญญาเช่าอาคารโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย
- 2.10 ผู้จัดการ หมายความรวมถึง ผู้จัดการโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม
- 2.11 ใบอนุญาต หมายความรวมถึง ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม
- 2.12 เงินประกัน หมายความถึง เงินที่ผู้เช่าวางเป็นประกันไว้กับผู้ประกอบธุรกิจเป็นค่าประกันความเสียหายหรือเงินอื่นใดที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากผู้เช่าในลักษณะทำนองเดียวกัน เพื่อประกันความเสียหายที่ผู้เช่าก่อให้เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดไว้ให้ผู้เช่าใช้สอยและค่าใช้จ่ายที่ค้างชำระซึ่งมิใช่ค่าเช่าอาคาร
- 2.13 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ หมายความถึง ค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นจาก การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกหรือความปลอดภัยในการใช้บริการเช่าอาคารของผู้เช่า ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนในการประกอบกิจการให้เช่าอาคารของผู้ประกอบธุรกิจ
- 2.14 ค่าเช่าล่วงหน้า หมายความถึง ค่าเช่าอาคารที่ผู้เช่าชำระให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจเก็บรักษาไว้ เพื่อเป็นประกันค่าเช่าอาคาร และจะชำระคืนให้แก่ผู้เช่าเมื่อสัญญาเช่าอาคารสิ้นสุดหรือนำมาชำระ เป็นค่าเช่าอาคารเดือนสุดท้ายตามสัญญาเช่า

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรอง ให้ประกอบธุรกิจโรงแรมที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม **(เฉพาะการบริการโรงแรม รีสอร์ท และธุรกิจอื่นที่คล้ายกัน)**
- (2) เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ประกอบธุรกิจให้เช่าที่พักเพื่ออยู่อาศัย หากมีคนที่ว่าถือหุ้นในนิติบุคคล ให้คนต่างด้าวมีสิทธิถือหุ้นได้สูงสุด 49 % หรือคนต่างด้าวครอบครองอพาร์ทเมนต์หรือคอนโดมิเนียม ให้คนต่างด้าวครอบครองห้องชุดได้สูงสุด 49 % ของ อพาร์ทเมนต์หรือคอนโดมิเนียมที่จดทะเบียน และทำการจดทะเบียนบ้าน อาคาร อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม ที่ตั้งอยู่ภายใต้ราชอาณาจักรไทยกับกรมที่ดินของประเทศไทย **(เฉพาะการบริการให้เช่าที่พักเพื่ออยู่อาศัย)**
- (3) กำหนดขอบข่ายการให้บริการจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- (4) จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสซี และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (5) จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- (6) 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) จัดให้มีผู้จัดการหนึ่งคนเป็นผู้มีหน้าที่จัดการโรงแรม ซึ่งมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม และผ่านการฝึกอบรมวิชาการบริหารจัดการโรงแรม โดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมกับผู้จัดการจะเป็นบุคคลเดียวกันก็ได้ (เฉพาะการบริการโรงแรม รีสอร์ท และธุรกิจอื่นที่คล้ายกัน)
 - (2) จัดให้มีผู้รักษาการแทนผู้จัดการกรณีผู้จัดการไม่สามารถปฏิบัติงานหน้าที่ได้ตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยโรงแรม (เฉพาะการบริการโรงแรม รีสอร์ท และธุรกิจอื่นที่คล้ายกัน)
 - (3) จัดให้มีบุคลากรที่มีความสามารถอย่างเพียงพอในการให้บริการซึ่งมีบุคลิกมารยาท อารมณ์ดี และเป็นมิตร
 - (4) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
 - (5) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
 - (6) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
- หมายเหตุ อ้างอิงตาม พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. 2547

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

3.3.2.1 สำหรับการบริการโรงแรม รีสอร์ท และธุรกิจอื่นที่คล้ายกัน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) อาคารที่ให้บริการธุรกิจโรงแรมต้องมีหลักฐานการได้รับอนุญาตการใช้อาคารเป็นโรงแรม หรือมีใบรับรองการตรวจสภาพอาคารเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (2) หากอาคารที่ให้บริการธุรกิจโรงแรมตั้งอยู่ในท้องที่ที่ไม่มีกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารใช้บังคับต้องมีหลักฐานใบรับรองการตรวจสอบสภาพอาคารว่ามีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยโดยวิศวกร
- (3) ในกรณีใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจโรงแรมในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจโรงแรม
- (4) จัดให้มีป้ายชื่อโรงแรมเป็นอักษรไทยที่มองเห็นได้ชัดเจน ไม่ชำรุด และมีไฟส่องสว่างให้มองเห็นได้ในเวลากลางคืน
- (5) อาคารและสิ่งก่อสร้างอยู่ในสภาพดี สะอาด ปลอดภัย และมีไฟส่องสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน
- (6) มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก และเส้นทางสัญจรของรถและคนเดินเท้าที่ปลอดภัย
- (7) มีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอด 24 ชั่วโมง
- (8) พื้นที่สำหรับลูกค้าที่มาติดต่อเช่าที่พัก โถงต้อนรับ และพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน โดยส่วนที่ลูกค้าใช้บริการต้องสะอาด ปลอดภัย อยู่ในสภาพดี และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำสาธารณะ

- (9) มีห้องน้ำสาธารณะ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ใช้ได้สะดวก ปลอดภัย และสะอาด แยกสัดส่วนสำหรับชาย-หญิง ชัดเจน มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและไฟส่องสว่างเพียงพอ มีประตู พื้น ผนัง และเพดาน อยู่ในสภาพดีและสะอาด มีโถส้วมแบบนั่งราบ มีโถปัสสาวะชาย มีอ่างล้างมือพร้อมกระจกเงา มีสบู่สำหรับล้างมือ มีกระดาษชำระในห้องส้วมทุกห้อง มีถังขยะบริเวณอ่างล้างมือ และในห้องส้วมทุกห้อง ซึ่งทั้งหมดต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด และมีจำนวนเพียงพอ
 - (10) มีการแสดงใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมในที่เปิดเผย และเห็นได้ชัดเจน
 - (11) มีเอกสารแสดงข้อจำกัดความรับผิดชอบตามมาตรา 675 ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในพื้นที่สำหรับลูกค้าที่มาติดต่อเช่าที่พัก และห้องพักทุกห้อง
 - (12) มีเอกสารแสดงราคาค่าที่พักในที่เปิดเผย และเห็นได้ชัดเจน
 - (13) มีโทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรม โดยจะจัดให้มีเฉพาะภายนอกห้องพักก็ได้ แต่ต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้พัก
 - (14) มีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลใกล้เคียง
 - (15) กรณีอาคารสูงมากกว่า 4 ชั้น ให้มีลิฟต์ที่มีจำนวนและขนาดเพียงพอแก่การใช้งาน อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ สะอาด ปลอดภัย และได้รับการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ
 - (16) ห้องพักมีการแสดงเลขที่ประจำห้องพักกำกับไว้ทุกห้องเป็นเลขอารบิกแสดงไว้ที่ด้านหน้าห้องพัก อย่างชัดเจน ห้องพักมีความสะอาด ปลอดภัย และมีห้องน้ำภายในห้อง มีประตูและอุปกรณ์ทั่วไป อยู่ในสภาพดี มีกลิ่น โชคล็องประตูหรือวิธีการอื่นที่สามารถลือออกจากภายในห้องพักได้ มีตาแมวหรือวิธีการอื่นที่สามารถมองจากภายในสู่ภายนอกห้องพักได้ พื้น ผนัง และเพดาน อยู่ในสภาพดี และสะอาด ช่องแสง หน้าต่าง และอุปกรณ์อยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ภายในห้อง ที่อยู่ในสภาพดี มีปลั๊กไฟฟ้า มีแสงสว่างและไฟส่องสว่างเพียงพอ มีการระบายอากาศที่ดี มีการป้องกันความเป็นส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม
 - (17) จัดให้มีเฟอร์นิเจอร์ในห้องพักที่จำเป็นอย่างเพียงพอ เช่น ที่วางสัมภาระ ตู้หรือชั้นวางเสื้อผ้า เตียง ที่นอน และเครื่องนอน ที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก
 - (18) ห้องน้ำในห้องพักมีขนาดเหมาะสม ปลอดภัย สะอาด สามารถระบายน้ำได้ดี มีแสงสว่างและไฟส่องสว่างเพียงพอ มีการระบายอากาศที่ดี ประตู พื้น ผนัง และเพดาน อยู่ในสภาพดี และสะอาด มีโถส้วมแบบนั่งราบ มีฝักบัวอาบน้ำ มีอ่างล้างมือพร้อมกระจกเงา มีผ้าเช็ดตัว ผืนใหญ่ มีสบู่สำหรับอาบน้ำให้กับผู้พัก มีกระดาษชำระในห้องส้วม มีถังขยะ ซึ่งทั้งหมดต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด และมีจำนวนเพียงพอ
 - (19) มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ และต้องได้รับการบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
 - (20) มีการควบคุมด้านความปลอดภัยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- หมายเหตุ อ้างอิงตาม พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. 2547 และมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

3.3.2.2 สำหรับการบริการให้เช่าที่พักเพื่ออยู่อาศัย

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) พื้นที่สำหรับติดต่อลูกค้าที่มาติดต่อเช่าที่พักและพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน โดยส่วนที่ให้ลูกค้ารอต้องสะอาด ปลอดภัย และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น ที่นั่งพัก ห้องน้ำสาธารณะ
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
- (3) มีการควบคุมด้านความปลอดภัยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- (4) อาคารที่พักที่บริการให้เช่าต้องเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (5) มีรายการตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดทำโดยผู้ให้เช่า ก่อนให้บริการเช่าที่พัก อาคารที่พัก และหลังลูกค้าที่มาติดต่อเช่าที่พักส่งมอบที่พัก อาคารที่พักหลังครบสัญญาเช่า

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 ประเภทห้อง การขออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม (การบริการอินเทอร์เน็ต เครื่องนอน) การขอรับการบริการเร่งด่วน การขอใช้บริการส่วนกลาง เป็นต้น
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น เงินประกัน ค่าเช่าล่วงหน้า ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ การไม่ทำผิดกฎหมาย การให้เช่าช่วงต่อ การกำหนดผู้รับผิดชอบกรณีทรัพย์สินเสียหาย การรับประกัน การบริการหลังการขาย และค่าปรับ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าตามความเหมาะสม เกี่ยวกับ

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

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ต้องทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว

ข้อกำหนดเพิ่มเติมสำหรับผู้ประกอบการที่ให้บริการเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย

ต้องจัดทำข้อตกลงหรือสัญญากับผู้เช่าโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) สัญญาเช่าอาคารที่ผู้ให้เช่าทำกับผู้เช่า ต้องมีข้อความภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตร โดยมีจำนวนตัวอักษรไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว 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 ให้กำหนดเพียงเท่าที่ได้จ่ายไปจริงและมีเหตุผลอันสมควร โดยแสดงวิธีการคำนวณและกำหนดระยะเวลาชำระค่าใช้จ่ายในการให้บริการ
 - (1.9) จำนวนเงินประกันและจำนวนเงินค่าเช่าล่วงหน้า
 - (2) ผู้ให้เช่าต้องส่งใบแจ้งหนี้ตาม (1) ในรายการ (1.6) ถึง (1.8) ให้ผู้เช่าทราบ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามวันก่อนถึงกำหนดวันชำระค่าเช่าอาคาร โดยผู้เช่ามีสิทธิตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ผู้ให้เช่าเรียกเก็บ
 - (3) ผู้ให้เช่าต้องจัดทำหลักฐานการตรวจรับสภาพอาคาร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (ถ้ามี) แนบท้ายสัญญาเช่าอาคาร พร้อมทั้งส่งมอบให้ผู้เช่าเก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ

- (4) เมื่อสัญญาเช่าอาคารสิ้นสุด ผู้ให้เช่าต้องคืนเงินประกันที่ได้รับจากผู้เช่าทันที เว้นแต่ผู้ให้เช่าประสงค์จะตรวจสอบความเสียหายที่ผู้เช่าต้องรับผิดชอบ หากผู้เช่ามิได้ทำความเสียหาย ให้ผู้ให้เช่าคืนเงินประกันภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สัญญาเช่าอาคารสิ้นสุด และได้กลับเข้าครอบครองอาคารแล้ว โดยต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการนำส่งคืนเงินประกันตามวิธีการที่ผู้เช่า แจ้งให้ทราบ
 - (5) กรณีสัญญาเช่าอาคารที่มีกำหนดระยะเวลา ผู้เช่ามีสิทธิบอกเลิกสัญญาเช่าอาคารก่อนสิ้นสุดสัญญาเช่าอาคารได้ ทั้งนี้ ผู้เช่าต้องพักอาศัยมาแล้วไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของระยะเวลา ตามสัญญาเช่าอาคาร โดยต้องบอกกล่าวเป็นหนังสือให้ผู้ให้เช่าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน และผู้เช่าต้องไม่ผิดนัดค้างชำระค่าเช่า หรือค่าใช้จ่ายอื่น
 - (6) เงื่อนไขการผิดสัญญาที่ผู้ให้เช่ามีสิทธิบอกเลิกสัญญา จะต้องเป็นข้อความ ที่ผู้ให้เช่าระบุไว้เป็นการเฉพาะด้วยตัวอักษรสีแดง หรือตัวสีดำหนาหรือตัวเอนและขีดเส้นใต้ หรือโดยประการอื่นที่เห็นเด่นชัดกว่าข้อความทั่วไป
 - (7) การบอกเลิกสัญญาของผู้ให้เช่าตาม (6) ให้ทำเป็นหนังสือบอกกล่าวเลิกสัญญาไปยังผู้เช่าให้ทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน ในกรณีเป็นการบอกเลิกสัญญาอันเกิดจากการกระทำของผู้เช่าที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการพักอาศัยร่วมกันโดยปกติสุขกับผู้เช่ารายอื่นให้ทำเป็นหนังสือบอกกล่าวเลิกสัญญาไปยังผู้เช่าให้ทราบล่วงหน้า เป็นเวลาไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน ในกรณีผู้เช่าไม่ปฏิบัติตาม ผู้ให้เช่ามีสิทธิบอกเลิกสัญญานั้นโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า
- 2) ข้อสัญญาที่ผู้ให้เช่าทำกับผู้เช่าต้องไม่ใช่ข้อสัญญาที่มีลักษณะหรือความหมาย ในลักษณะทำนองเดียวกัน ดังต่อไปนี้
- (1) ข้อสัญญาที่เป็นการยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบจากการผิดสัญญาหรือการกระทำละเมิดของผู้ให้เช่าในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ โดยไม่มีเหตุผลที่สมควรเพียงพอ
 - (2) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่าเรียกเก็บค่าเช่าล่วงหน้าและเงินประกันเมื่อรวมกันแล้ว มีจำนวนเกินกว่าสามเดือนของอัตราค่าเช่าที่คิดเป็นรายเดือน
 - (3) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ามีสิทธิเปลี่ยนแปลงอัตราค่าเช่าอาคาร อัตราค่าสาธารณูปโภค และอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ก่อนสัญญาเช่าอาคารสิ้นสุดลง
 - (4) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ามีสิทธิริบเงินประกันหรือค่าเช่าล่วงหน้า โดยมิใช่ความผิดของผู้เช่า
 - (5) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่าหรือตัวแทนเข้าตรวจสอบอาคารโดยมิต้องแจ้งให้ ผู้เช่าทราบก่อนล่วงหน้า เว้นแต่มีเหตุฉุกเฉินหากไม่ดำเนินการจะเกิดความเสียหายหรือมีผลกระทบต่อ ผู้ให้เช่าหรือผู้เช่ารายอื่น
 - (6) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ากำหนดอัตราค่าบริการกระแสไฟฟ้าและน้ำประปา ซึ่งเกินกว่าอัตราที่ผู้ให้บริการกระแสไฟฟ้าและน้ำประปาเรียกเก็บจากผู้ให้เช่า
 - (7) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ามีสิทธิกระทำการปิดกั้นไม่ให้ผู้ให้เช่าเข้าใช้ประโยชน์อาคาร หรือมีสิทธิเข้าไปในอาคารเพื่อยึดทรัพย์สินหรือขนย้ายทรัพย์สินของผู้เช่า โดยผู้ให้เช่ายังไม่ได้ใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญาโดยชอบด้วยกฎหมาย

- (8) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ามีสิทธิเรียกค่าต่อสัญญาเช่าอาคารจากผู้เช่ารายเดิม
 - (9) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้ให้เช่ามีสิทธิบอกเลิกสัญญาเช่าอาคารกับผู้เช่า โดยผู้เช่า มิได้ผิดสัญญาอันเป็นสาระสำคัญข้อหนึ่งข้อใดในสัญญา
 - (10) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้เช่าต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการใช้งานตามปกติต่อทรัพย์สินและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ของอาคาร
 - (11) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้เช่าต้องรับผิดชอบในความเสียหายต่ออาคาร ทรัพย์สิน และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในเหตุใดอันมิใช่ความผิดของผู้เช่า และในเหตุสุดวิสัย
 - (12) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้เช่าต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องต่ออาคาร ทรัพย์สิน และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานหรือเกิดการเสื่อมสภาพจากการใช้งานตามปกติ
- 3) สัญญาเช่าอาคารต้องจัดทำขึ้นสองฉบับซึ่งมีข้อความตรงกัน และให้ผู้ให้เช่า ส่งมอบสัญญาเช่าอาคารหนึ่งฉบับให้แก่ผู้เช่าทันทีที่ได้ลงนามในสัญญาเช่า
 - 4) ทบทวนข้อตกลงหรือสัญญากับผู้เช่า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าข้อตกลงหรือสัญญาได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้วอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นที่ยอมรับตรงกันแล้ว

หมายเหตุ อ้างอิงตามประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2562

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์หรือจัดจ้างการบริการจากหน่วยงานภายนอก (ถ้ามี) ตรงตามข้อกำหนดหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ/จัดจ้าง หรือทั้งสองอย่าง เช่น การจัดซื้อ อุปกรณ์ส่องสว่าง อุปกรณ์ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์ระบบประปา อุปกรณ์เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัย เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องดูดฝุ่น และเครื่องมือทำความสะอาด อุปกรณ์สำหรับห้องพัก ได้แก่ หมอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ผ้าคลุมเตียง ผ้าเช็ดตัว สบู่ แชมพู กระดาษชำระ เป็นต้น หรือการจ้างเหมาบริการจากหน่วยงานภายนอก เช่น การบริการซ่อมบำรุง การบริการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ/จัดจ้าง เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์/บริการที่สั่งซื้อ
ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

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

3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น การแจ้งช่างซ่อมบำรุงเมื่อผู้พักร้องขอให้แก้ไข
- (2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ เช่น เปลี่ยนห้องพัก หรือ เลื่อนเวลาการเข้าพักของผู้พัก
- (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