



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 165-2564

งานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร

COPY MACHINE RENTAL SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-580-415-8

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
งานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร

มอก. เอส 165-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจให้บริการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร พร้อมการให้บริการที่เกี่ยวข้องแบบครบวงจร ตามลักษณะของการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้นเพื่อให้บริการดังกล่าวดำเนินการอย่างมีระบบการจัดการคุณภาพที่ดี มีการดำเนินการที่อยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีเกณฑ์คุณภาพสำหรับงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร และเพื่อเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภนี้ให้มีมาตรฐานระดับประเทศ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยมีการศึกษาข้อมูลจากผู้ประกอบธุรกิจให้บริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร และข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐเป็นแนวทาง ดังนี้

1. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
2. เกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและ บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ของ กรมควบคุมมลพิษ
3. เกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เครื่องถ่ายเอกสาร
4. เกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตลับหมึก
5. ข้อกำหนดฉลากเขียวสำหรับผลิตภัณฑ์ตลับหมึก ประเภทผลิตซ้ำ
6. เกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดจ้างบริการเช่าเครื่องถ่ายเอกสารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
7. ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง กำหนดให้เครื่องพิมพ์อินทาลโยและเครื่องถ่ายเอกสารชนิดสอดสี เป็นสินค้าที่ต้องขออนุญาตในการนำเข้ามาในราชอาณาจักร พ.ศ. 2557
8. หลักเกณฑ์ตรวจสอบเพื่อการอนุญาต สำหรับบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ เฉพาะด้านความปลอดภัย : ข้อกำหนดทั่วไป มาตรฐานเลขที่ มอก 1561 – 2556
9. พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2562
10. กฎกระทรวง การขออนุญาตและการอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ทำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และนำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเข้ามาเพื่อจำหน่ายในราชอาณาจักร พ.ศ. 2563



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๓๗ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
งานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส งานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ขึ้น
เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
งานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส ๑๖๕-๒๕๖๔ ดังมีรายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้
ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวันชัย พนมชัย)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

งานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ระบุข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ซึ่งครอบคลุมงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสารทั้งที่เปิดกิจการเพื่อให้บริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสารเท่านั้น และรวมถึงให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร โดยผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้นำเข้า

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ธุรกิจการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร หมายถึง การประกอบธุรกิจที่ผู้ประกอบการตกลงให้ผู้เช่าซึ่งเป็นบุคคลทั่วไป หรือนิติบุคคลใดๆ ได้ใช้เครื่องถ่ายเอกสารที่ผู้ให้เช่าได้จัดให้ และผู้เช่าตกลงจะให้ค่าเช่าเพื่อการนั้น
- 2.2 ร้านให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร หมายถึง สถานที่ที่มีการระบุในเอกสารยื่นประกอบธุรกิจเปิดให้บริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสารจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ให้บริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร โดยเรียกเก็บค่าเช่าจากผู้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร
- 2.4 ผู้เช่า หมายถึง ผู้ใช้บริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร รวมถึงผู้เช่าช่วงที่เป็นบุคคลทั่วไปที่ทำการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร
- 2.5 เงินประกัน หมายถึง เงินที่ผู้เช่าวางเป็นประกันไว้กับผู้ประกอบการเป็นค่าประกันความเสียหาย หรือเงินอื่นใดที่ผู้ประกอบการเรียกเก็บจากผู้เช่า ในลักษณะทำนองเดียวกัน เพื่อประกันความเสียหายที่ผู้เช่าก่อให้เกิดขึ้นแก่เครื่องถ่ายเอกสาร และทรัพย์สินที่ผู้ประกอบการจัดไว้ให้ผู้เช่าได้ใช้ร่วมด้วย และค่าใช้จ่ายที่ค้างชำระซึ่งมีใช้ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร
- 2.6 ค่าใช้จ่ายการให้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
- 2.7 สัญญาเช่า/ข้อตกลงการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร หมายถึง รายละเอียดในการทำข้อตกลงการเช่าเครื่องถ่ายเอกสารที่เป็นที่ยอมรับกันทั้งผู้ให้เช่าและผู้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร
- 2.8 เงื่อนไขการให้บริการ หมายถึง รายละเอียดที่กำหนดแจ้งให้ผู้ใช้บริการพิจารณาและรับทราบล่วงหน้า เป็นมาตรฐานการให้บริการ หรือมีการกำหนดขึ้นเฉพาะระหว่างผู้ให้เช่ากับผู้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร อันเป็นส่วนหนึ่งของการทำสัญญาเช่า/ข้อตกลงการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร
- 2.9 ข้อกำหนด หมายถึง พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ในการให้บริการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกาศกระทรวงพาณิชย์ พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2562 หลักเกณฑ์ตรวจสอบเพื่อการอนุญาต สำหรับบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ เฉพาะด้านความปลอดภัย : ข้อกำหนดทั่วไป มาตรฐานเลขที่ มอก 1561-2556 กฎกระทรวง การขออนุญาตและการอนุญาตแสดงเครื่องหมาย มาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ทำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และนำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเข้ามาเพื่อจำหน่ายในราชอาณาจักร พ.ศ. 2563

- 2.10 ข้อกำหนดเฉพาะ หมายถึง ข้อกำหนดสินค้าและบริการต่างๆ ที่มีการกำหนดขึ้นเฉพาะด้านของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น เกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ของ กรมควบคุมมลพิษ ข้อกำหนดตลาดเขียว
- 2.11 เครื่องถ่ายเอกสาร หมายถึง เครื่องถ่ายเอกสารที่มีการผลิตภายในประเทศ หรือนำเข้ามาในประเทศ โดยเครื่องถ่ายเอกสารนั้นได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และได้รับการอนุญาตนำเข้าตามขั้นตอนของหน่วยงานผู้รับผิดชอบตามกฎหมาย (กรณี นำเข้า)
- 2.12 ตลับหมึก หมายถึง ตลับหมึกที่มีการผลิตภายในประเทศ หรือนำเข้ามาในประเทศ โดยตลับหมึกนั้นได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และได้รับการอนุญาตนำเข้าตามขั้นตอนของหน่วยงานผู้รับผิดชอบตามกฎหมาย (กรณี นำเข้า)
- 2.13 ฟังก์ชันการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสาร
- 2.14 ซอฟต์แวร์ หมายถึง โปรแกรมหรือชุดคำสั่ง ที่สั่งให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน รวมถึงการควบคุมการทำงาน ของอุปกรณ์แวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสาร

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
 - ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้อง
 - 3.1.1 กำหนดขอข่ายการให้บริการ จัดทำระบบ การจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับขนาดกิจกรรมของธุรกิจ
 - 3.1.2 การจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนด กฎหมาย และเกณฑ์กำหนดเฉพาะที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
 - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการควบคุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสารหรือผู้บริหาร
 - 3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น
 - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
 - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร
 - 3.2.2 ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้อง
 - (1) เป็นคนไทย มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
 - (2) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย
 - (3) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
 - (4) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
 - (5) ประกอบกิจการบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสารมาแล้วอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี
 - (6) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรือเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน และให้เป็นไปตาม (5)

ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติ และต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตตาม (6)

3.2.3 ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสารให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า
- (2) มีการให้ความสำคัญสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.4 บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีป้ายชื่อติดไว้หน้าสถานประกอบการ
- (2) จัดให้มีการแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในสถานประกอบการ
- (3) ศึกษาข้อกำหนด ข้อกำหนดเฉพาะ และจัดให้มีการดำเนินการตามข้อกำหนด และข้อกำหนดเฉพาะที่เกี่ยวข้อง
- (4) ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อธุรกิจ

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ
- (2) มีบุคลากรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- (3) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจำกัดที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) มีสถานที่ตั้งของสถานประกอบการเป็นของตนเอง หรือมีการเช่าสถานที่ หรือการได้รับอนุญาตใช้สถานที่
- (2) ที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และมีมาตรการดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้มาใช้บริการ
- (3) มีระบบการจัดการน้ำ ไฟฟ้า ที่เหมาะสม ปลอดภัยต่อชีวิตในการปฏิบัติงาน
- (4) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจในบริเวณเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร

ผู้ประกอบธุรกิจงานบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่ออย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (1) สถานที่ติดต่อธุรกิจ
- (2) หน้าร้านออนไลน์ หรือผ่านระบบการจัดการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผู้ให้บริการที่ได้รับการจดทะเบียนที่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือผ่านช่องทางการติดต่อที่ยืนยันตัวตนบุคคลได้ (ถ้ามี)

- (3) บัญชีรายการเครื่องถ่ายเอกสาร หรือแคตตาล็อกเครื่องถ่ายเอกสาร ตลับหมึก อะไหล่ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
- (4) โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารใดที่ใช้อ้างอิงและสอกลับข้อมูลได้
- (5) มีระบบการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่ให้บริการ สถานที่จัดเก็บเครื่องถ่ายเอกสาร อะไหล่ และองค์ประกอบ และการจัดพื้นที่สำหรับเครื่องมือที่ต้องมีการซ่อมบำรุง หรือแยกพื้นที่ สำหรับเครื่องมือที่รอซ่อมบำรุง เครื่องที่ปลดประจำการ รอกำจัดตามขั้นตอนที่กำหนด
- (6) ระบบรักษาความปลอดภัย
- (7) ติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือหรือเครื่องดับเพลิง สามารถอ่านข้อแนะนำการใช้ได้ และสามารถเข้าใช้สอยได้สะดวก

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสารต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบธุรกิจบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร และ/หรือข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ยี่ห้อ รุ่น คุณสมบัติเครื่อง ซอฟต์แวร์ ฟังก์ชันการทำงาน การเชื่อมต่ออุปกรณ์ มาตรฐานด้านความปลอดภัย พิมพ์ขาว ดำ หรือสี ความเหมาะสมกับประเภทและขนาดของกระดาษ เครื่องใหม่ หรือเครื่องที่ผ่านการใช้งานแล้ว จำนวนเครื่อง ช่วงเวลาการเช่าเครื่อง ตำแหน่งที่ตั้งวางเครื่องถ่ายเอกสาร อัตราค่าเช่า ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และซ่อมบำรุง ค่าตรวจสอบสภาพ ค่าอะไหล่ ค่าวัสดุสิ้นเปลือง
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตรงตามข้อตกลงการให้บริการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน
- (2) ข้อมูลที่สามารถสอกลับได้รวมถึงค่าธรรมเนียมจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้อง

- (1) จัดซื้อ จัดหาเครื่องถ่ายเอกสาร หมึกพิมพ์ อะไหล่ หรือองค์ประกอบต่างๆ ตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อด้านสินค้า และเกณฑ์กำหนดที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้พลังงานต่ำ ถ้ามีข้อกำหนดระบุไว้ ทั้งนี้ให้พิจารณาเนื้อหาข้อกำหนด และข้อกำหนดเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ กรมควบคุมมลพิษ

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงพาณิชย์ ด้วย

- (2) การเลือกใช้บริการผู้จัดทำระบบการจัดการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร (ถ้ามี) ตามข้อ 2.4 ตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อด้านงานบริการ
- (3) กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ทวนสอบสินค้าและบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดสินค้าและบริการที่จัดซื้อ
- (4) จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ผลิต ผู้แทนขาย ผู้ให้บริการ เพื่อความมั่นใจในมาตรฐานสินค้าที่นำมาใช้บริการ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการกิจการบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้อง

3.6.1 ควบคุมการให้บริการควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ เช่น คู่มือการใช้งานเครื่องถ่ายเอกสาร การซ่อมบำรุง การเปลี่ยนชิ้นส่วนและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
- (2) จัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสาร ยี่ห้อ รุ่น เพียงพอต่อการให้บริการ
- (3) บริหารจัดการความพร้อมด้านอะไหล่ และอุปกรณ์ประกอบต่างๆ เพื่อการให้บริการให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้าตลอดเวลา
- (4) จัดทำบัญชีรายการเครื่องมือต่างๆ และบ่งชี้สถานะของเครื่องมือได้
- (5) จัดทำประวัติการบำรุงรักษา ที่ดำเนินการช่วงเวลาที่กำหนด และการซ่อมแซม
- (6) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของลูกค้าตามความเหมาะสม

3.6.2 การชี้บ่งและสอบกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการกิจการบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการกิจการบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้อง

- 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้
 - (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยน จัดหาเพื่อทดแทน
 - (2) งดให้บริการ

- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการกิจการบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการกิจการบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการกิจการบริการให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย