



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 182-2565

การบริการตรวจสอบสภาพรถ
และสถานตรวจสอบสภาพรถ

MOTOR VEHICLE INSPECTION SERVICES
AND MOTOR VEHICLE INSPECTION STATION

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-580-838-5

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการตรวจสอบภาพรถ
และสถานตรวจสอบภาพรถ

มอก. เอส 182-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพรถ และสถานตรวจสภาพรถ เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค รวมทั้งใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการตรวจสอบสภาพรถ และสถานตรวจสภาพรถ ขึ้น



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๒๙ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง ยกเลิกมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการตรวจสภาพรถยนต์

และกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการตรวจสภาพรถ และสถานตรวจสภาพรถ

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการตรวจสภาพรถยนต์
มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 182-2564

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงยกเลิกประกาศสำนักงาน
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๕๕ (พ.ศ. ๒๕๖๔) และออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรม
เอส การบริการตรวจสภาพรถ และสถานตรวจสภาพรถ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 182-2565 ขึ้นใหม่ ดังมี
รายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการตรวจสอบสภาพรถ

และสถานตรวจสอบสภาพรถ

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการบริการตรวจสอบสภาพรถของสถานตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับใบอนุญาตให้ตรวจสอบสภาพรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก สถานตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับใบอนุญาตให้ตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และสถานตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับใบอนุญาตให้ตรวจสอบสภาพรถจักรยานยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ซึ่งต้องมีการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมถึงบริการตรวจสอบสภาพเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะกิจ เช่น การตรวจสอบสภาพเพื่อประเมินสมรรถนะประกอบการประเมินราคาซื้อขาย การตรวจสอบสภาพเพื่อประเมินการซ่อมบำรุงรักษา การตรวจสอบสภาพเพื่อประเมินการซ่อมบำรุงหลังเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นการตรวจสอบสภาพรถที่อยู่ นอกเหนือจากการตรวจสอบสภาพตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ซึ่งการบริการนี้สามารถให้บริการได้ทั้งในสถานประกอบการและนอกสถานประกอบการ หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้วิธีการตรวจสอบสภาพรถ วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีประกอบกัน เช่น การตรวจพินิจ การใช้เครื่องมือวัด และการใช้เครื่องมือทดสอบ โดยอาจอ้างอิงวิธีการตรวจสอบสภาพรถ จากข้อกำหนดต่างๆ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน เอกสารขององค์กรทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง หรือ ข้อกำหนดของลูกค้า มาจัดทำเป็นข้อกำหนดการบริการของผู้ประกอบการ เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ และวินิจฉัยข้อมูลแล้วนำมาจัดทำเป็นรายงานการตรวจสอบสภาพรถ ตามข้อตกลงกับลูกค้า

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 รถ หมายความว่า รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถพ่วง รถบดถนน รถแทรกเตอร์ และรถอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (อ้างตามความในพระราชบัญญัติรถยนต์และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ทั้งนี้หากมีความที่เปลี่ยนแปลงไปให้ถือเอาความตามฉบับล่าสุด) และรวมความถึงยานพาหนะทุกชนิดที่ใช้ในการขนส่งทางบก ซึ่งเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์ กำลังไฟฟ้า หรือพลังงานอื่น และหมายความรวมถึงรถพ่วงของรถนั้นด้วย ทั้งนี้เว้นแต่รถไฟ (อ้างตามความใน พระราชบัญญัติการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ทั้งนี้หากมีความที่เปลี่ยนแปลงไปให้ถือเอาความตามฉบับล่าสุด)
- 2.2 การบริการตรวจสอบสภาพรถ หมายความว่า การให้บริการตรวจสอบสภาพ และวินิจฉัยผลการตรวจสอบสภาพรถโดยใช้วิธีการตรวจสอบสภาพรถ และเกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสอบสภาพรถ ที่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก รวมถึงการให้บริการตรวจสอบสภาพรถที่มีรายการตรวจสอบตามข้อตกลงกับลูกค้าที่อยู่ นอกเหนือการตรวจสอบสภาพรถตามกฎหมาย

- 2.3 วิธีการตรวจสอบสภาพรถ หมายความว่า ข้อกำหนดต่างๆที่ระบุ รายการตรวจ วิธีการตรวจ ครอบคลุมถึงประกาศ หลักเกณฑ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้ง การตรวจพินิจ การใช้เครื่องมือวัด การใช้เครื่องมือทดสอบ ในการวัดปริมาณ และทดสอบค่าตัวแปรต่างๆของรถ แล้วรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อสรุปผลโดยใช้เกณฑ์การวินิจฉัย มาจัดทำเป็นรายงานการตรวจสอบสภาพรถ โดยอาจอ้างอิงวิธีการตรวจสอบสภาพรถจาก ข้อกำหนดต่างๆ เช่น กฎกระทรวง ประกาศ มาตรฐาน เอกสารขององค์กรทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อกำหนดของลูกค้า
- 2.4 เกณฑ์การวินิจฉัย หมายความว่า ข้อกำหนดที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินหรือให้ความเห็น เกี่ยวกับความ สอดคล้องตามประกาศ หลักเกณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือจัดทำขึ้นตามข้อตกลงหรือสัญญาการใช้บริการ (แล้วแต่กรณี) โดยอาจใช้ข้อมูลหรืออ้างอิงจาก กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน ประกาศ เอกสารขององค์กร ทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาจัดทำเป็นข้อกำหนดในแต่ละรายการหรือขอบข่ายการให้บริการ
- 2.5 ผู้ควบคุมการตรวจสอบสภาพรถ หมายความว่า ผู้ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบและวินิจฉัยผลความมั่นคงแข็งแรง ความปลอดภัย ความสะอาด ความเรียบร้อยและความถูกต้องเหมาะสมของรถและเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบของ รถ
- 2.6 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพรถ หมายความว่า ผู้ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรง ความปลอดภัย ความสะอาด ความเรียบร้อยและความถูกต้องเหมาะสมของรถและเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบของรถ

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
 - ผู้ประกอบกิจการต้อง
 - 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคล ที่ได้รับใบอนุญาตให้จัดตั้ง สถานตรวจสอบสภาพรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่ง ทางบก สถานตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับใบอนุญาตให้ตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และสถาน ตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับใบอนุญาตให้ตรวจสอบสภาพรถจักรยานยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ (กรณีเป็น ขอบข่ายสถานตรวจสอบสภาพรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก) ส่วนกรณี บริการตรวจสอบสภาพรถเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะกิจ ไม่จำเป็นต้องได้รับใบอนุญาตให้จัดตั้งสถานตรวจสอบสภาพรถ แต่ต้องมีการจดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์
 - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ และระบุขอบข่ายที่ขอรับการรับรองตามมาตรฐานฉบับนี้ให้ชัดเจนพร้อม จัดทำระบบการจัดการคุณภาพให้ครอบคลุมขอบข่ายที่ขอรับการรับรอง
 - 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนด ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความ มั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

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

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

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

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มี ผู้ควบคุมการตรวจสภาพรถ และ เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพรถ ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนกรณีบริการตรวจสภาพรถตามวัตถุประสงค์เฉพาะกิจ ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสภาพรถและบุคลากร อื่นๆ ตามความจำเป็น โดยต้องมีการกำหนดคุณสมบัติให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์
- (2) จัดทำเอกสารข้อกำหนดด้านความสามารถของบุคลากรแต่ละหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการรวมถึงข้อกำหนดด้านการศึกษา การฝึกอบรม ความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถและมีการประเมินความสามารถอย่างเหมาะสม ก่อนมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลในหัวข้อที่เกี่ยวข้องได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรม ผลการประเมินความสามารถและผลการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการ ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการ อาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพรถให้เป็นไปตามกฎหมายและขอข่ายการให้บริการที่เกี่ยวข้อง
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ มีการสอบเทียบ/ทวนสอบ ในช่วงเวลาที่เหมาะสมตามความจำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่า เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เป็นไปตามเกณฑ์กำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ

3.3.3 ภาวะแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร ฝ้าระวัง ควบคุม และ บันทึกภาวะแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อผลการบริการ เพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง และการสั่นสะเทือน

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

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

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.4.2.1 จัดทำข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ เช่น ขอข่ายและขั้นตอนของการให้บริการ ให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดในการให้บริการและอัตราค่าบริการ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการให้บริการ
- (2) ขอข่ายการให้บริการ ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ ความคืบหน้าของงาน รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลอื่นใดที่จำเป็นสำหรับใช้ตรวจสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของการให้บริการซึ่งต้องสามารถสอบกลับได้รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) ทำข้อตกลงหรือสัญญาที่สามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้า เช่น สัญญาว่าจ้างที่ต้องมีรายละเอียดเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยอย่างน้อยควรประกอบด้วย
 - ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบการและลูกค้า
 - วันที่ทำสัญญา
 - ขอบข่ายของการบริการ รวมถึง รายการที่ต้องการตรวจสอบสภาพ วิธีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ เกณฑ์การวินิจฉัย รูปแบบและรายละเอียดของรายงานการตรวจสอบสภาพรถยนต์
 - ข้อกำหนด เกี่ยวกับระยะเวลาให้บริการ
 - ค่าบริการและการจ่ายค่าบริการ
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและลูกค้า
 - การกำหนดค่าเสียหายหรือการรับประกันผลงาน กรณีไม่สามารถยอมรับงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด หรือกรณีเลิกสัญญา (ถ้ามี)
 - เงื่อนไขอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ เช่นการเลิกสัญญา (ถ้ามี)
- (2) หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่ามีการทบทวนคำขอบริการซ้ำอีกครั้ง และกรณีที่ต้องแก้ไขสัญญาต้องมั่นใจได้ว่า ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยอมรับของทั้ง 2 ฝ่าย

3.5 การจัดซื้อและใช้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และใช้บริการภายนอกที่ทำให้มั่นใจว่าการให้บริการดำเนินการไปได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ เป็นไปตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ทวนสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และบริการภายนอกและจัดเก็บหลักฐานผลการทวนสอบไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ เกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสอบสภาพรถยนต์ เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสม
- (2) มีการวางแผนงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบงานและแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นหลักฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงช่องทางในการติดต่อ สื่อสาร และร้องเรียน
- (3) ส่งมอบรายงานการตรวจสอบสภาพรถยนต์ตามข้อสัญญาภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการจัดทำบันทึกผลการดำเนินการต่างๆตามความจำเป็น เพื่อแสดงถึงผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานนี้

- (4) ใช้เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม รวมทั้งต้องดำเนินการจัดการ เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มั่นใจในผลที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (5) มีการตรวจสอบผลการให้บริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ ภายหลังจากส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การซึ่บงและสอบกลับได้

ซึ่บงสถานะของการบริการที่เหมะสมทุกชั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในชั้นตอนที่เหมะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) หลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ ดำเนินการชดใช้ให้เป็นไปตามสัญญา (ถ้ามี) และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.8.1 มั่นใจว่าผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการซึ่บงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้
 - (1) เมื่อพบผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดถ้ายังไม่ได้ส่งมอบถึงลูกค้าให้ทำการแก้ไขให้ทันตามข้อตกลงกับลูกค้าโดยให้พิจารณาแจ้งผู้ที่ได้รับผลกระทบ เช่น ฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กรทราบด้วย
 - (2) กรณีส่งมอบลูกค้าไปแล้ว ต้องแจ้งลูกค้าและผู้ได้รับผลกระทบทันทีและดำเนินการแก้ไข โดยอาจพิจารณาเรียกงานที่ส่งมอบแล้วคืนกลับและแก้ไขให้สอดคล้องตามข้อกำหนด
 - (3) กรณีมีการนำผลการตรวจสอบสภาพรถยนต์ไปใช้แล้ว ให้ประเมินความสำคัญ ความเสี่ยง ผลกระทบ แล้วตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถในการยอมรับผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด และดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องสอดคล้องตามข้อสัญญาหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้าเป็นไปได้)
 - (4) กรณีไม่สามารถยอมรับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นได้ให้ดำเนินการตามทีระบุไว้ในข้อสัญญาหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ดำเนินการแก้ไขตามวิธีการที่กำหนดและพิจารณาขยายผลของการแก้ไขโดยพิจารณาโอกาสของการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุจากแหล่งเดียวกันหรือสาเหตุที่เกิดจากระบบการจัดการคุณภาพ

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) หลักฐานแสดงความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น หนังสือร้องเรียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลจากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

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