



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 183-2564

การบริการร้านอาหารเคลื่อนที่

MOBILE FOOD SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-580-3

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการร้านอาหารเคลื่อนที่

มอก. เอส 183-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันมีผู้ทำซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจให้บริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการดังกล่าวต้องดำเนินการอย่างมีระบบบริหารที่ดี และดำเนินการอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรกำหนดเกณฑ์คุณภาพสำหรับงานบริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่เพื่อใช้เป็นมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส และเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีมาตรฐานระดับประเทศ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง

กฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการอบรมผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร

พ.ศ.2561 กระทรวงสาธารณสุข

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 420) พ.ศ. 2563 ออกตามความในพระราชบัญญัติอาหาร

พ.ศ. 2522 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาอาหาร

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการทำอาหารกล่อง มอก. เอส 142-2564



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๕๖ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการร้านอาหารเคลื่อนที่

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการร้านอาหารเคลื่อนที่

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการร้านอาหารเคลื่อนที่ มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 183-2564 ดังมีรายละเอียดแนบท้าย
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายบรรจง สุกรีฑา)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการร้านอาหารเคลื่อนที่

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการบริการเตรียมอาหาร ปิ้งสุก การบรรจุในบรรจุภัณฑ์ ที่เป็นร้านอาหารแบบเคลื่อนที่

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 ร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ หมายถึง การนำรถในรูปแบบรถบรรทุกมาดัดแปลงเป็นรถขายของเคลื่อนที่ มีตั้งแต่รถบรรทุกขนาดใหญ่ นำไปจอดตามงานหรือสถานที่ต่างๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และรถบรรทุกขนาดเล็ก มีทั้งตั้งจุดจอดประจำ และตระเวนไปตามแหล่งชุมชน ย่านคนทำงานออฟฟิศ ย่านที่พักอาศัย รวมถึงการนำยานพาหนะบางประเภทมาทำเป็นรถขายของเคลื่อนที่ ภายในมีพื้นที่ประกอบอาหาร และจัดให้บริการในสถานที่หนึ่งๆ เช่น ในพื้นที่ของ Community Mall หรือ แหล่งคนหนาแน่น อาหารที่มีการปิ้งสุกสำเร็จรูปพร้อมรับประทาน บรรจุอยู่ในบรรจุภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน ซึ่งไม่ครอบคลุมถึงอาหารแช่เย็น/แช่แข็ง อาหารหาบเร่/แผงลอย อาหารสำเร็จรูปแบบตักขาย เป็นหนึ่งในธุรกิจอาหารพร้อมรับประทาน (Ready to Eat)
- 2.2 อาหารประเภทปิ้งสำเร็จ หมายถึง อาหารที่ได้ผ่านการทำ ประกอบหรือปิ้งสำเร็จ พร้อมทั้งจะรับประทานได้ รวมทั้งของหวานและเครื่องดื่มชนิดต่างๆ
- 2.3 บรรจุภัณฑ์ หมายถึง สินค้าทุกชนิดที่ทำจากวัสดุใดๆ ที่นำมาใช้สำหรับห่อหุ้ม ป้องกัน ลำเลียง จัดส่ง และนำเสนอสินค้า ตั้งแต่วัตถุดิบถึงสินค้าที่ผ่านการผลิต ตั้งแต่ผู้ผลิตถึงผู้ใช้หรือผู้บริโภค
- 2.4 ผู้สัมผัสอาหาร หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องกับอาหารตั้งแต่กระบวนการเตรียม ประกอบ ปิ้ง จำหน่าย และเสิร์ฟอาหาร รวมถึงการล้างและเก็บภาชนะอุปกรณ์ (อ้างอิงตามกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่ จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข)
- 2.5 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการ ต้อง

- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรอง การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และสถานที่สะสมอาหาร (ถ้ามี) และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ควบคุม กำกับ หรือดูแลการดำเนินการของสถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มนั้น
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบ การจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.1.3 การจัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการให้บริการควบคุมทุกการให้บริการ

3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 ผู้ประกอบการให้บริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่

3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

(1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ

(2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ผู้ประกอบการให้บริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

(1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า

(2) มีการให้ความสำคัญสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการให้บริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ ต้องจัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหารต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อ หรือพาหะนำโรคติดต่อ โรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ หรือโรคอื่น ๆ ตามที่กำหนดในข้อบัญญัติท้องถิ่น ในกรณีเจ็บป่วยต้องหยุดปฏิบัติงานและรักษาให้หายก่อนจึงกลับมาปฏิบัติงานได้

(2) ผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหารต้องผ่านการอบรมตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการอบรมผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข หรือหลักสูตรอื่นที่เทียบเท่า

(3) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้

(4) จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการบริการร้านอาหารเคลื่อนที่ ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร เป็นไปตามกฎกระทรวงสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561 กระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

(1) ต้องมีการจัดการเกี่ยวกับสถานที่และบริเวณที่ใช้ทำประกอบหรือปรุงอาหาร จำหน่ายอาหาร และบริโภคอาหาร ดังต่อไปนี้

1) พื้น ผนัง เพดาน ต้องสะอาด ทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง ไม่ชำรุด และทำความสะอาดง่าย

2) มีการระบายอากาศเพียงพอ มีการไหลเวียนอย่างเพียงพอและมีปล่องระบายควัน กลิ่นจากการประกอบอาหาร

3) มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสมในแต่ละบริเวณ

4) มีที่ล้างมือและอุปกรณ์สำหรับล้างมือที่ถูกสุขลักษณะ

- 5) โต๊ะที่ใช้เตรียม ประกอบ ปรง หรือจำหน่ายอาหาร ต้องสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร มีสภาพดี และทำความสะอาดง่าย
 - 6) มีการจัดการเกี่ยวกับมูลฝอย โดยมีถังรองรับมูลฝอยสภาพดี ไม่รั่วซึม ไม่ดูดซับน้ำ มีฝาปิดมิดชิด แยกเศษอาหารจากมูลฝอยประเภทอื่น เป็นไปตามข้อบัญญัติท้องถิ่นเกี่ยวกับการจัดการมูลฝอยในสถานที่จำหน่ายอาหาร
 - 7) มีการจัดการเกี่ยวกับน้ำเสีย ระบบระบายน้ำดี มีการแยกเศษอาหารออกจากภาชนะ อุปกรณ์ และ เครื่องใช้ก่อนการทำความสะอาด มีบ่อดักไขมันเพื่อการแยกไขมันไปกำจัดก่อนระบายสู่ระบบระบายน้ำและน้ำทิ้ง ต้องได้มาตรฐานตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 8) มีมาตรการในการป้องกันสัตว์ แมลงนำโรค และสัตว์เลื้อย ตามหลักวิชาการ
 - 9) มีมาตรการ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือสำหรับป้องกัน อัคคีภัยจากการใช้เชื้อเพลิงในการทำประกอบ หรือปรุงอาหาร
- (2) ต้องมีการจัดการเกี่ยวกับภาชนะ เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ดังนี้
- 1) ภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ ต้องมีความแข็งแรง สะอาด ทนทาน ไม่ชำรุด สึกหรอหรือแตก กะเทาะเป็นสนิมง่าย ทนต่อการกัดกร่อนของอาหารที่มีรสเปรี้ยว หรือเค็มจัดได้
 - 2) ภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่ร่อนการทำความสะอาด ต้องเก็บในที่ที่สามารถป้องกันสัตว์และแมลงนำโรค ทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ ใช้สารทำความสะอาดที่เหมาะสม มีการฆ่าเชื้อ ภาชนะ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ภายหลังการทำความสะอาด
 - 3) มีการจัดการเกี่ยวกับน้ำใช้ โดยใช้น้ำประปา ยกเว้นในท้องถิ่นที่ไม่มีน้ำประปาให้ใช้น้ำที่มีคุณภาพเทียบเท่า
 - 4) มีการจัดการสารเคมี สารทำความสะอาด วัตถุมีพิษ หรือวัตถุที่อาจเป็นอันตรายต่ออาหาร โดยติดฉลาก และป้ายให้เห็นชัดเจน มีคำแนะนำเมื่อเกิดอุบัติเหตุจากสารดังกล่าว โดยจัดเก็บแยกบริเวณจากที่ใช้ทำ ประกอบ ปรง จำหน่าย และบริโภคอาหาร ห้ามนำภาชนะบรรจุสารเคมีมาใช้บรรจุอาหาร และห้าม ภาชนะบรรจุอาหารมาใช้บรรจุสารเคมี

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้อง ต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ความสะอาดและสุขลักษณะ ความปลอดภัย

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการ ต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อกำหนดที่คำนึงถึงความหลากหลายของผู้บริโภค ได้แก่ ข้อกำหนดด้านสุขภาพ ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ข้อกำหนดทางศาสนา
- (2) ข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ เช่น ระยะเวลาการส่งมอบ คุณภาพอาหาร การรับประกันสินค้า และการบริการหลังการขาย

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับกำหนดและสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ โดยมีรายละเอียดและกำหนดไว้ชัดเจน
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้าเช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยัน ข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการให้บริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ ต้อง

- (1) จัดซื้อวัตถุดิบ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ ต้อง

3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ ตามความเหมาะสม
- (4) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือ การตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (5) ให้ผู้สัมผัสอาหารรักษาความสะอาดของร่างกาย สวมใส่เสื้อผ้าและอุปกรณ์ป้องกัน ที่สะอาดและสามารถป้องกันการปนเปื้อนสู่อาหารได้
- (6) ให้ผู้สัมผัสอาหารล้างมือและปฏิบัติตนในการเตรียม ประกอบ ปิ้ง จำหน่ายและ เสิร์ฟอาหาร ให้ถูกสุขลักษณะ และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดการปนเปื้อนต่ออาหารหรือก่อให้เกิดโรค ปฏิบัติการอื่นใดเกี่ยวกับสุขลักษณะต้องเป็นไปตามที่กำหนดในข้อบัญญัติท้องถิ่น

3.6.2 การซึบและสอบกลับได้

ชี้บ่งสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้ เช่น ภาชนะบรรจุ ส่วนผสม เป็นต้น

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการให้บริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ ต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้บ่งและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้ถูกส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนคำสั่งซื้อ ปปรุงอาหารใหม่
- (2) งดให้บริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น
- (3) การดำเนินการแก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้บริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้บริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการให้บริการด้านอาหารโดยร้านอาหารแบบเคลื่อนที่ ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

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