



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 185-2564

การบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรมท้องถิ่น

HOMESTAY SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-582-7

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการที่พักรีสต์วัฒนธรรมท้องถิ่น

มอก. เอส 185-2564

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2202 3300

ปัจจุบันการท่องเที่ยวชุมชน (Community-based Tourism) มีบทบาทมากขึ้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวโดยตรง โฮมสเตย์หรือที่พักสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นการท่องเที่ยวที่เน้นการเรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี ระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านในชุมชน ผู้ทำซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการทำธุรกิจให้บริการที่พักรสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่นในสถานที่ท่องเที่ยว หรือใกล้แหล่งท่องเที่ยว เพื่อการพักผ่อน การให้บริการดังกล่าวต้องดำเนินการอย่างมีระบบบริหารที่ดี และดำเนินการอยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรกำหนดเกณฑ์คุณภาพสำหรับการบริการที่พักรสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่นในสถานที่ท่องเที่ยว หรือใกล้แหล่งท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส และเป็นการส่งเสริมและยกระดับอุตสาหกรรมประเภทนี้ให้มีมาตรฐานระดับประเทศ เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547

กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551

ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง กำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. 2554

มาตรฐานโฮมสเตย์ของอาเซียน Asean (homestay standard 2015)

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ ฉบับ พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 และ ฉบับ พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

กฎกระทรวงกำหนดลักษณะอาคารประเภทอื่นที่ใช้ประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2559

ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง หลักเกณฑ์คุณภาพที่พักนักเดินทาง (Home Lodge)

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการให้เช่าเต็นท์ มอก. เอส 124-2563



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๕๘ (พ.ศ. ๒๕๖๔)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการที่พักรีสฟื้นวัฒนธรรมท้องถิ่น

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการที่พักรีสฟื้นวัฒนธรรมท้องถิ่น

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการที่พักรีสฟื้นวัฒนธรรมท้องถิ่น มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 185-2564 ดังมีรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายบรรจง สุกรีฑา)

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรมท้องถิ่น

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะในสถานที่ท่องเที่ยว หรือ บริเวณใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยว

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **ที่พักสัมผัสนวัฒนธรรมท้องถิ่นหรือโฮมสเตย์ (Homestay)** หมายถึง การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่ง ที่ให้นักท่องเที่ยว ได้มีโอกาสเข้าไปใช้ชีวิต ความเป็นอยู่ร่วมกับคนท้องถิ่นในชุมชน พักอยู่บ้านเดียวกับกับเจ้าของบ้าน ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันกับเจ้าของบ้าน พร้อมทั้งถ่ายทอดประเพณีวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยวและพานักท่องเที่ยวเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นในชุมชน โดยมีค่าตอบแทน และจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริม
- 2.2 **การบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรมท้องถิ่น** หมายถึง ธุรกิจการจัดที่พักในลักษณะที่พักค้างคืนในสถานที่ท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวพักได้ชั่วคราว โดยมีค่าตอบแทน และจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้
- 2.3 **ผู้ประกอบการ** หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรมท้องถิ่นตามข้อ 2.1
- 2.4 **ผู้จัดการ** หมายถึง ผู้จัดการที่พัก
- 2.5 **ผู้พักหรือลูกค้า** หมายถึง คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดที่ใช้บริการที่พักชั่วคราว
- 2.6 **หลักฐานอนุญาต** หมายถึง เอกสารการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรมท้องถิ่นในที่ของตนเองและที่ไม่ใช่พื้นที่ของตนเอง

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการ ต้อง

- 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 ผู้ประกอบการ ต้อง

3.2.1 มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ผู้ให้บริการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของผู้รับบริการ
- (2) มีการให้ความสำคัญสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ ภายในองค์กร

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการ ต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ
- (2) มีบุคลากรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- (3) จัดให้มีการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้ จัดเก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้

- (1) มีสถานที่ตั้งของที่พักที่เป็นของตนเอง หรือมีการเช่าสถานที่ หรือการได้รับอนุญาตใช้สถานที่
- (2) ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้พักและมีการคมนาคมสะดวก และปลอดภัย
- (3) เส้นทางเข้าออกเขตที่พักต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจร
- (4) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจที่พักสัมผัสนวัตกรรมท้องถิ่นในบริเวณเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการที่พักสัมผัสนวัตกรรมท้องถิ่น
- (5) ไม่ตั้งอยู่ในบริเวณหรือใกล้เคียงกับโบราณสถาน ศาสนสถานหรือสถานอันเป็นที่เคารพในทางศาสนา หรือสถานที่อื่นใดอันจะทำให้เกิดทัศนียภาพที่ไม่เหมาะสม กระทบต่อความมั่นคงและการดำรงอยู่ของสถานที่ดังกล่าว หรือจะทำให้ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พักอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- (1) สถานที่ลงทะเบียนผู้พัก
- (2) รูปแบบการชำระค่าใช้จ่าย
- (3) โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกเขตที่พักโดยจะจัดให้มีเฉพาะภายนอกที่พักก็ได้
- (4) จัดให้มีระบบการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลใกล้เคียง
- (5) มีระบบการดูแลรักษาความสะอาดที่พักรักษาไว้ให้เข้าพัก และองค์ประกอบทั้งก่อนและหลังการให้เข้าพัก
- (6) ระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง
- (7) จัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาด
- (8) หากมีการบริการอาหาร หรือให้ประกอบอาหาร ต้องมีห้องครัว ภาชนะที่จัดให้ใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้ในครัวที่ถูกลักษณะ

- (9) มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก โดยจัดแยกส่วนสำหรับชายและหญิง และต้องรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ บ่อเกรอะและบ่อซึมของส้วมของเขตที่พัก ต้องอยู่ห่างจาก แม่น้ำ คู คลอง หรือแหล่งน้ำสาธารณะไม่น้อยกว่า 10 เมตร เว้นแต่กรณีที่ส้วมมีระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลและมีขนาดที่เหมาะสม
- (10) มีสถานที่จอดรถในพื้นที่ใกล้เคียงเขตที่พักและต้องสามารถมองเห็นรถที่จอดอยู่ได้ตลอดเวลา
- (11) มีการรักษาความสะอาดบริเวณเขตที่พัก
- (12) ติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือหรือเครื่องดับเพลิงยกหัวตามประเภท ขนาดและสมรรถนะตามมาตรฐานเครื่องดับเพลิงแบบมือถือหรือเครื่องดับเพลิงยกหัวของกรมโยธาธิการและผังเมืองไม่น้อยกว่าหนึ่งเครื่อง โดยต้องติดตั้งให้ส่วนบนสุดของตัวเครื่องสูงจากระดับพื้นไม่เกิน 1.50 เมตร ในที่มองเห็น สามารถอ่านข้อแนะนำการใช้ได้ และสามารถเข้าใช้สอยได้สะดวก
- (13) ต้องจัดให้มีระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แบตเตอรี่ หรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า แยกเป็นอิสระจากระบบที่ใช้อยู่ตามปกติและสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติเมื่อระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าปกติหยุดทำงานระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง
- (14) ให้มีการดำเนินการเพื่อการป้องกันการแพร่ของโรคด้วยการกำจัดสัตว์ แมลง หรือตัวอ่อนของแมลงที่เป็นสาเหตุของการเกิดโรค ทั้งภายใน ภายในนอกที่พัก และสถานที่อื่นเป็นองค์ประกอบในการให้บริการ
- (15) มีการติดต่อประสานงานกับราชการส่วนท้องถิ่นในการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยในเขตราชการส่วนท้องถิ่นใดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดให้มี และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) จัดทำข้อกำหนดของการบริการหรือการส่งมอบการบริการลูกค้า
- (2) จัดทำเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น ข้อจำกัดด้านสุขภาพ ข้อจำกัดด้านความปลอดภัย และข้อจำกัดทางศาสนา รวมถึงข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบ และหลังการส่งมอบ เช่น ระยะเวลา การรับประกันในระหว่างการรับบริการ

3.4.2.2 สื่อสารกับลูกค้าให้ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน ในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลการบริการ อัตราค่าบริการ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่าย ใบเสร็จรับเงิน และข้อร้องเรียนของลูกค้า

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการให้บริการที่พักสัมผัสนวัตกรรมท้องถิ่น ต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดที่สั่งซื้อ และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการ ต้อง

3.6.1 ควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนการบริการ และสามารถสอบถามได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้กับลูกค้า ยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจากลูกค้าและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้ที่ยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบคืนให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการให้บริการที่พิกัดสัมพันธ์วัฒนธรรมท้องถิ่น ต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

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

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นตามข้อกำหนด
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

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

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้บริการที่พิกัดสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่น ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้บริการที่พิกัดสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่น ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการให้บริการที่พิกัดสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่น ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ฉบับนี้ต้อง

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