



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 193-2565

การบริการแพเพื่อการท่องเที่ยว

RAFT RENTAL SERVICES FOR TOURISM

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-654-1

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการแพเพื่อการท่องเที่ยว

มอก. เอส 193-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการแพคเกจเพื่อการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นแนวทางการจัดการสถานประกอบการแพคเกจเพื่อการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค มาตรฐานนี้ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการแพคเกจเพื่อการท่องเที่ยว นี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุงให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มาตรฐานแพคเกจเพื่อการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ISO/IEC Guide 2:2004, “Standardization and related Activities-General Vocabulary”.
ระเบียบกรมเจ้าท่าว่าด้วยการออกใบอนุญาตใช้แพคเกจโดยสาร (๒๕๓๗)
มาตรฐานการบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการแพเพื่อการท่องเที่ยว

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการแพเพื่อการท่องเที่ยว

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการแพเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 193-2565 ดังมีรายละเอียดต่อท้าย
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการแพเพื่อการท่องเที่ยว

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส นี้ครอบคลุมเฉพาะการบริการแพเพื่อการท่องเที่ยว ทั้งแพล่องที่มีการเคลื่อนที่โดยการลากจูงหรือแพที่ติดเครื่องยนต์ และแพที่พักซึ่งผูกยึดอย่างถาวร รวมถึงการให้บริการและการประกอบกิจกรรมที่เกิดขึ้นบนแพท่องเที่ยว ไม่ครอบคลุมกิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดสรรโดยกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือบริษัททัวร์จัดสรรให้ และมีใบอนุญาตการใช้แพโดยสารตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 **การบริการแพเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง การบริการที่ผู้ให้บริการตกลงทำสัญญาให้แพเพื่อการท่องเที่ยว กับผู้ต้องการใช้บริการ โดยกำหนดอัตราค่าแพเพื่อการท่องเที่ยวและเงื่อนไขต่างๆ ของการบริการแพเพื่อการท่องเที่ยวไว้ในสัญญา
- 2.2 **แพลากจูง** หมายถึง แพล่องที่มีการเคลื่อนที่โดยการลากจูงของเรือต้นกำลัง และมีส่งแรงลากจูงผ่านการเชื่อมต่อระหว่างเรือต้นกำลังและแพล่อง
- 2.3 **แพยนต์** หมายถึง แพล่องที่มีการเคลื่อนที่จากกำลังขับเคลื่อนของเครื่องยนต์ที่ติดตั้งอยู่ในแพ
- 2.4 **แพที่พัก** หมายถึง แพที่มีการจัดทำโครงสร้างไว้เป็นห้องพักหรือเรือนพัก โดยมีการผูกยึดอยู่กับที่และไม่มีการเคลื่อนที่ออกจากจุดผูกยึด ในขณะที่มีการให้บริการ
- 2.5 **ผู้ประกอบการแพเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง ผู้ให้บริการแพเพื่อการท่องเที่ยว โดยให้บริการท่องเที่ยวทั้งแบบแพล่องและแพที่พัก
- 2.6 **กิจกรรมบนแพ** หมายถึง กิจกรรมที่จัดสรรไว้บริการโดยพนักงานของผู้ประกอบการแพ เพื่อความบันเทิง ผ่อนคลายและ/หรือสันทนาการ

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
- ผู้ประกอบการต้อง
- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับการอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย ให้ประกอบกิจการการบริการแพเพื่อการท่องเที่ยว
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ เช่น กระบวนการแพเพื่อการท่องเที่ยว กระบวนการเปลี่ยนแพเพื่อการท่องเที่ยวลำใหม่ ในกรณีที่แพเพื่อการท่องเที่ยวชำรุดขัดข้องในระหว่างใช้งาน
- 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นไปตามการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด เช่น สัญญาการแพเพื่อการท่องเที่ยว เอกสารการประกันภัยแพเพื่อการท่องเที่ยว
- 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
- 3.3 การบริหารทรัพยากร
 - 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล
 - ผู้ประกอบกรต้อง
 - (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
 - (2) ต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เช่น บุคลากรที่รู้วิธีการบังคับแพเพื่อการท่องเที่ยว และขับแพเพื่อการท่องเที่ยวได้ดี ผู้ขับเรือมีใบประกาศนียบัตรของนายท่าเรือ กำหนดความสามารถที่จำเป็น และข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
 - (3) ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
 - (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องมีการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ หรือข้อบังคับพื้นฐาน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการใช้แพโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ เช่น มีอุปกรณ์ครบถ้วนตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีใบอนุญาตของเรือที่ใช้ในการลากจูง มีใบอนุญาตประกอบกิจการที่พัก (เฉพาะกรณีของแพที่พัก)
- (2) มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพแพ เช่น ความปลอดภัย การดูแลและบำรุงรักษา การควบคุมความเร็วในการขับเคลื่อน การเตรียมความพร้อมในการเดินทางจุดเสี่ยง
- (3) มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอและปลอดภัย เช่น อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์บันทึก อุปกรณ์อำนวยความสะดวก แนวทางปฏิบัติที่ปลอดภัยสำหรับแพที่พัก อุปกรณ์ช่วยชีวิต (เสื้อชูชีพหรือห่วงชูชีพ)
- (4) มีระบบการจัดการอุบัติเหตุ เช่น แนวทางการสื่อสารกรณีฉุกเฉิน กระบวนการจัดการอุบัติเหตุ การประชาสัมพันธ์การจัดการอุบัติเหตุ การประกันภัย
- (5) มีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านชุมชน เช่น ระบบการจัดการขยะ สิ่งปฏิภูล การควบคุมมลพิษ
- (6) พื้นที่สำหรับติดต่อลูกค้า พื้นที่สำหรับกรอกเอกสารสัญญาการแพเพื่อการท่องเที่ยว แยกเป็นสัดส่วนและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องถ่ายเอกสาร
- (7) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็น สำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆเหล่านั้น ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น สำหรับแพล่อง ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัยและระบบสื่อสาร สำหรับแพที่พักต้องมีแนวปฏิบัติที่ปลอดภัย
- (8) แพเพื่อการท่องเที่ยวที่ให้บริการ ต้องจัดทำแผนการซ่อมบำรุงประจำปี แผนการตรวจสอบสภาพแพเพื่อการท่องเที่ยว และการทำความสะอาดก่อนส่งมอบลูกค้า กรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับแพเพื่อการท่องเที่ยวในระหว่างการใช้งานต้องมีแพสำรองให้ผู้เช่า
- (9) การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวแพ
- (10) กรณีมีบริการอาหารต้องถูกสุขลักษณะของสถานที่ประกอบอาหารและบริโภคอาหาร
- (11) มีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย
- (12) มีการเตรียมเจลทำความสะอาดและกระดาษชำระไว้บริการ
- (13) มีระบบการจัดการขยะและสิ่งปฏิภูล

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ระบบเครื่องยนต์ไม่มีปัญหาระหว่างให้บริการ มีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้เพียงพอต่อผู้โดยสารและวางสัมภาระ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง เช่น ข้อกำหนดการรับแพคินจากผู้เช่า ข้อกำหนดของการเปลี่ยนแพคินใหม่เมื่อแพคินไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ในระหว่างการบริการ สถานที่รับ-ส่งแพคิน
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น การประกันแพคินเพื่อการท่องเที่ยว
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการให้บริการ เช่น การรับประกัน การบริการรับ-ส่งแพคิน ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการบริการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ และการชดใช้ค่าเสียหายตามสัญญา หากเกิดอุบัติเหตุ เหตุจากความผิดโดยลูกค้า
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ เช่น รุ่น/ชนิดแพคิน(ถ้ามี) การเปลี่ยนแพคินใหม่
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบถามได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว เช่น ใบคำขอรับบริการ สัญญาเช่าแพคิน

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง เช่น ประเภทแพคิน/รุ่นแพคินเพื่อการท่องเที่ยว การบริการซ่อมบำรุง การประกันภัย
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการที่สั่งซื้อ เช่น การซ่อมบำรุงแพคินเพื่อการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามแผนที่กำหนดไว้ หรือ การตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามได้ เช่น สถานะการคืนแพคเกจเพื่อการท่องเที่ยว

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบถามได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนแพคเกจใหม่
- (2) คัดแยก กัก หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (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) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสมจากความเสี่ยงต่างๆ เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
- (4) อายุการจัดเก็บเอกสารหรือข้อมูล