



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 204-2565

การบริการส่งของแช่แข็ง  
FROZEN DELIVERY SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 220.20

ISBN 978-616-580-665-7

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการส่งของแช่แข็ง

มอก. เอส 204-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการทำธุรกิจ การให้บริการส่งของแช่แข็งเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้างความน่าเชื่อถือ ต่อผู้บริโภค มาตรฐานนี้ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรอง ผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มี คุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการส่งของแช่แข็ง ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้ เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการกำหนดอุณหภูมิในการเก็บรักษาอาหารสด ใน สถานที่จำหน่ายอาหาร พ.ศ. 2561

ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การรับรองมาตรฐานคุณภาพการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหารด้วย รถบรรทุกแบบควบคุมอุณหภูมิ พ.ศ. 2562

ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การกำหนดและติดเครื่องหมายรับรองมาตรฐานคุณภาพการขนส่ง สินค้าเกษตรและอาหารด้วยรถบรรทุกแบบควบคุมอุณหภูมิ พ.ศ. 2562

และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม  
ฉบับที่ ๑๖ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส  
การบริการส่งของแช่แข็ง

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการส่งของแช่แข็ง  
เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน  
อุตสาหกรรมเอส การบริการส่งของแช่แข็ง มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 204-2565 ดังมีรายละเอียดแนบท้าย  
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีฑา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

# มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

## การบริการส่งของแช่แข็ง

### 1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมถึงการบริการจัดส่งอาหารแช่แข็ง เช่น อาหารปรุงสุกแช่แข็ง เนื้อสัตว์แช่แข็ง อาหารทะเลแช่แข็ง ผลไม้แช่แข็ง ผักแช่แข็ง นมแช่แข็ง ไอศกรีม โดยของแช่แข็งต้องถูกแช่อยู่ในอุณหภูมิ และระยะเวลาที่เหมาะสมก่อนการจัดส่งด้วยรถบรรทุกแบบควบคุมอุณหภูมิ โดยอาจมีการบริการบรรจุสินค้าให้ผู้รับบริการด้วยหรือไม่ก็ได้ และเป็นการจัดส่งในเขตพื้นที่ให้บริการของผู้ให้บริการภายในประเทศ
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการขนส่งของแช่แข็งที่ไม่ใช่อาหาร วัคซีน ยา และเวชภัณฑ์ ไม่ครอบคลุมการส่งของแช่แข็งที่ใช้อุณหภูมิควบคุมในการจัดส่งสินค้าที่ 0 ถึง 10 องศาเซลเซียส และไม่ครอบคลุมการบริการจัดส่งอาหาร ตาม มอก.เอส 181

### 2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การแช่แข็ง หรือ การแช่เยือกแข็ง หมายถึง การเก็บรักษาอาหารสดไว้ในอุณหภูมิต่ำกว่าลบ 18 องศาเซลเซียส เหมาะสำหรับการเก็บเป็นระยะเวลานาน เป็นกรรมวิธีการแปรรูปอาหาร เพื่อถนอมอาหาร ที่คงความสด และรักษาคุณภาพอาหาร ได้ดีกว่าการถนอมอาหารด้วยวิธีอื่น
- 2.2 ของแช่แข็ง หมายถึง อาหารแช่แข็งที่ถูกแช่อยู่ในอุณหภูมิและระยะเวลาที่เหมาะสมก่อนการจัดส่ง คือ ต่ำกว่าลบ 18 องศาเซลเซียส ไม่น้อยกว่า 12 ชั่วโมง และถูกบรรจุด้วยบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมก่อนการจัดส่งด้วยรถบรรทุกแบบควบคุมอุณหภูมิ
- 2.3 รถบรรทุกแบบควบคุมอุณหภูมิ หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งของแช่แข็งที่ติดตั้งระบบทำความเย็นเพื่อควบคุมอุณหภูมิภายในตัวถังส่วนบรรทุกหรือห้องเย็นให้มีอุณหภูมิเหมาะสมตามที่กำหนด (โดยส่วนใหญ่กำหนดอุณหภูมิที่ต่ำกว่าลบ 15 องศาเซลเซียส)
- 2.4 การบริการส่งของแช่แข็ง หมายถึง ธุรกิจการให้บริการส่งของแช่แข็ง โดยใช้รถบรรทุกแบบควบคุมอุณหภูมิในการจัดส่งสินค้า โดยอาจมีการบริการแพ็คสินค้าให้ผู้รับบริการด้วยหรือไม่ก็ได้ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.5 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการส่งของแช่แข็ง

### 3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป  
ผู้ประกอบการต้อง
  - 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองให้ประกอบการธุรกิจส่งของแช่แข็งหรือที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบ การจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
- 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
  - 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
    - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
    - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร เช่น มุ่งเน้นกระบวนการการขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับสินค้าตรงเวลาในสภาพสมบูรณ์ หรือไม่เสื่อมสภาพ
  - 3.2.2 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
    - (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
    - (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น คุณภาพของการให้บริการ และการบริการที่รวดเร็ว
    - (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
  - 3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ  
กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่างๆ และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
- 3.3 การบริหารทรัพยากร
  - 3.3.1 ทรัพยากรบุคคล  
ผู้ประกอบการต้อง
    - (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
    - (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ กำหนดหัวข้อการอบรม หรือ ประสพการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้ เช่น หากเป็นพนักงานขับรถส่งของแช่แข็งต้องมีใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายที่กำหนด บุคลากรทุกคนต้องผ่านการตรวจสุขภาพและโรคต้องห้าม
    - (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
    - (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน
  - 3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน  
ผู้ประกอบการต้องจัดให้มี และรักษาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริการ ดังนี้
    - (1) จัดให้มีพื้นที่ติดต่อสำหรับลูกค้าที่สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม ในกรณีที่มีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า หรือลูกค้านำสินค้ามาส่ง ณ จุดให้บริการหรือที่สถานประกอบการ

- (2) ต้องจัดให้มียานพาหนะ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นอย่างเพียงพอเหมาะสม เช่น มีรถบรรทุกควบคุม อุณหภูมิหรือรถห้องเย็นและอุปกรณ์ภายในที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยต่อสินค้าและผู้บริโภค มีการติดตั้งอุปกรณ์ตรวจวัดและบันทึกอุณหภูมิที่มีความเหมาะสม มีเครื่องชั่งน้ำหนักสินค้าที่ได้มาตรฐาน มีสายวัดขนาดกล่องบรรจุภัณฑ์ และกรณีมีบริการแพ็คสินค้าให้ผู้รับบริการควรใช้บรรจุภัณฑ์ควบคุม อุณหภูมิที่เหมาะสม แข็งแรง สะอาด และปลอดภัย
- (3) จัดให้มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่จำเป็น เช่น เบอร์โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์ สำหรับติดตามสถานะการจัดส่งสินค้า
- (4) จัดให้มีถุงมืออนามัยเพื่อหยิบจับสินค้าและสเปรย์แอลกอฮอล์ สำหรับฉีดมือก่อนหยิบจับสิ่งของทุกครั้ง
- (5) จัดให้มีชุดเครื่องแบบพนักงานที่ผ่านการซักฆ่าเชื้อ และมีป้ายชื่อแสดงตนพนักงานผู้ให้บริการ (ถ้ามี)

### 3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณา จัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อ ข้อกำหนดของการบริการ เช่น มีการควบคุมอุณหภูมิของสินค้าระหว่างขนส่งจนถึงมือผู้รับบริการตาม ข้อกำหนด โดยการติดตั้งอุปกรณ์การวัดอุณหภูมิที่สามารถอ่านค่าอุณหภูมิได้ตลอดเวลาจากภายนอก เพื่อรักษาความเย็นให้คงที่ โครงสร้างภายในห้องเย็นต้องทำด้วยวัสดุที่มีฉนวนเรียบ สภาพดี สะอาด พื้นไม่มี น้ำขัง ประตูและขอบยางสะอาด มีสภาพดี ไม่ชำรุด และมีการจัดวางสินค้าอย่างเป็นระเบียบ

## 3.4 ขั้นตอนการบริการ

### 3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า เช่น ระยะเวลาการส่งสินค้า ระยะทางการส่งสินค้า มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องทำความเย็น อุปกรณ์ ตรวจวัดและบันทึกผลอุณหภูมิให้มีความเหมาะสม
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

### 3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

#### 3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเฉพาะตามของลูกค้ากำหนด เช่น สถานที่ส่งมอบหรือจัดส่งสินค้า การขอรับบริการจัดส่งเร่งด่วน
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการบริการส่งของแช่แข็ง เช่น การรับประกันสินค้าเสียหาย การคืนเงิน การบริการหลังการขาย

#### 3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ อัตราค่าบริการ ระยะเวลาการจัดส่ง โดยประกาศไว้ชัดเจนและต้องแจ้ง ให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินของลูกค้า
- (4) ข้อมูลที่สามารถสอบถามได้ รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน ข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- (5) ข้อกำหนดพิเศษสำหรับการดำเนินการกรณีฉุกเฉิน เช่น การประสบอุบัติเหตุในระหว่างขนส่ง

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไข และเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า เช่น การยกเลิกคำขอรับบริการ การขอเปลี่ยนแปลงสถานที่ส่งมอบหรือจัดส่งสินค้า ใบเสร็จรับเงิน หรือข้อร้องเรียน

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง เช่น รถบรรทุกควบคุมอุณหภูมิหรือรถห้องเย็นสำหรับส่งของแช่แข็ง กล้องบรรจุภัณฑ์ เครื่องชั่งน้ำหนักสินค้า และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการส่งของแช่แข็ง
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ซึ่งต้องมีปริมาณเพียงพอในการให้บริการ มีประสิทธิภาพ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และมีความปลอดภัย

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น มีการติดตั้งและตรวจสอบสภาพความพร้อมของอุปกรณ์ตรวจวัดและบันทึกอุณหภูมิที่มีความเหมาะสมในการรักษาอุณหภูมิภายในตู้ห้องเย็นของรถบรรทุกควบคุมอุณหภูมิตามที่กำหนด เครื่องชั่งมีความเหมาะสม รวมทั้งกล้องบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสม แข็งแรง และปลอดภัย
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (4) มีวิธีการให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งสินค้าจากต้นทางไปยังปลายทางได้

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ และเก็บรักษาบันทึกไว้



### 3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข ผู้ประกอบการต้อง

- 3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันการส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้
- (1) คืนเงิน หรือชดเชยค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้น เช่น สินค้าเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพระหว่างจัดส่ง หรือจัดส่งสินค้าไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงการใช้บริการ
  - (2) ระวัง หรือชะลอการส่งมอบบริการ
  - (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
  - (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข
- 3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย
- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
  - (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น
- 3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้
- (1) ลักษณะของการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
  - (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
  - (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
  - (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

### 3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้บริการส่งอาหารแช่แข็ง ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### 3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้บริการส่งอาหารแช่แข็ง ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

### 3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการให้บริการส่งอาหารแช่แข็ง ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำมาพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

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