



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 207-2565

การบริการเช็ดกระจก

GLASS CLEANING SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-668-8

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเช็คกระจก

มอก. เอส 207-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการทำธุรกิจ การให้บริการเชิงธุรกิจเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้างความน่าเชื่อถือต่อ ผู้บริโภค มาตรฐานนี้ ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรอง ผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มี คุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเชิงธุรกิจ ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้ เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงานในสถานที่ที่มีอันตรายจากการตกจากที่สูงและที่ลาดชันจากวัสดุกระเด็น ตกหล่น และพังทลาย และจากการตกลงไปในภาชนะเก็บหรือรองรับวัสดุ พ.ศ. 2564

และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๑๙ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเช็ดกระจก

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเช็ดกระจก
เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการเช็ดกระจก มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 207-2565 ดังมีรายละเอียดต่อท้าย
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีฑา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการเช็คกระจก

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมถึงการบริการเช็คกระจกอาคารตั้งแต่ระดับต่ำถึงระดับสูง ทั้งภายในและภายนอก ด้วยผู้เชี่ยวชาญในด้านการทำงานที่สูง เช่น อาคารสำนักงาน คอนโดมิเนียม โรงแรม
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมถึงการบริการทำความสะอาดอาคาร สถานที่ ตาม มอก.เอส 21

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริการเช็คกระจก หมายถึง การให้บริการเช็คกระจกอาคารต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับต่ำ-สูง เพื่อทำความสะอาด คราบเขม่าควัน คราบน้ำฝน และสิ่งสกปรกที่เกาะติดตามกระจก ทั้งภายในและภายนอก ด้วยผู้เชี่ยวชาญในด้านการทำงานที่สูง โดยอาจใช้วิธีโรยตัวจากที่สูง นั่งร้าน หรือกระเช้าไฟฟ้า ตามความเหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.3 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการเช็คกระจก

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบการต้อง
 - 3.1.1 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ
 - 3.1.2 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.3 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.4 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
- 3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
 - 3.2.1 ความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
 - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
 - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร เช่น มุ่งเน้นบริการที่รวดเร็ว ผลงานมีคุณภาพ ด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- 3.2.2 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
 - (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น คุณภาพของงาน และบริการที่รวดเร็ว
 - (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 ประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้ เช่น การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานที่สูง บุคลากรจะต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพและโรคต้องห้าม
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการ ช่องทางในการติดต่อ และพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ เช่น ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดกระจกที่มีคุณภาพและปลอดภัย นั่งร้าน กระจกไฟฟ้า เชือกโรยตัว และอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่มีคุณภาพ
- (3) ต้องจัดให้มีชุดเครื่องแบบพนักงานที่ผ่านการซักฆ่าเชื้อ สะอาด และมีป้ายชื่อแสดงตนพนักงานผู้ให้บริการ

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณา จัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ความสะอาดเรียบร้อย ความปลอดภัยในที่ทำงาน การกั้นเขตพื้นที่ในการทำงาน เพื่อป้องกันอันตรายจากสิ่งของที่อาจตกจากที่สูงในบริเวณนั้น

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ และ/หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเฉพาะตามทีลูกค้ากำหนด เช่น กำหนดวันและเวลาการให้ดำเนินการเร่งด่วน การให้ดำเนินการเฉพาะวันหยุด
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบตามสัญญาการบริการเช่นตรวจเช็ค การรับประกัน การบริการหลังการขาย
- (3) ข้อกำหนดในกรณีฉุกเฉิน เช่น สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงาน กรณีฝนตก

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลการบริการ อัตราค่าบริการ ระยะเวลาดำเนินการ โดยประกาศไว้ชัดเจนและต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการบริการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ ขอบข่ายการให้บริการ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบถามกลับได้ รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

- (1) ทำสัญญาที่สามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้า เช่น สัญญาว่าจ้างที่ต้องมีรายละเอียดเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย
 - ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบการและลูกค้า
 - วันที่ทำสัญญา
 - ขอบเขตและขั้นตอนของการให้บริการ
 - ข้อกำหนดเกี่ยวกับระยะเวลาให้บริการ
 - ค่าบริการและการจ่ายค่าบริการ
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและลูกค้า
 - การกำหนดค่าเสียหายหรือการรับประกันผลงาน กรณีไม่สามารถยอมรับงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดหรือกรณีเลิกสัญญา (ถ้ามี)
 - เงื่อนไขการเลิกสัญญา
- (2) ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการ ดำเนินการแก้ไขและเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่าย

3.5 การจัดซื้อและใช้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ หรือบริการภายนอกที่เกี่ยวข้อง ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และต้องมีปริมาณเพียงพอในการให้บริการ
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการภายนอกที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สั่งซื้อ และจัดเก็บหลักฐานของผลการทวนสอบไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) มีการวางแผนงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบงานแต่ละโครงการ และแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นหลักฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงช่องทางในการติดต่อสื่อสารและร้องเรียน
- (3) ส่งมอบผลงานตามที่ได้จัดทำไว้ตามข้อสัญญาภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการจัดทำบันทึกผลการดำเนินการต่างๆ ตามความจำเป็นเพื่อแสดงถึงผลการดำเนินงานที่ความสอดคล้องกับมาตรฐานนี้
- (4) ใช้เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม เช่น ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดกระจกที่มีคุณภาพและปลอดภัย ใช้นั่งร้าน กระจกไฟฟ้า หรือเชือกโรยตัว ที่มีความปลอดภัยอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ มีอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่มีคุณภาพ และมีระบบการทำงานที่รัดกุมภายใต้การควบคุมคุณภาพอย่างละเอียดทุกขั้นตอน
- (5) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบถามได้

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) เมื่อพบงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแล้วยังไม่ได้ส่งมอบถึงลูกค้าให้ทำการแก้ไขให้ทันตามข้อตกลงกับลูกค้า โดยให้พิจารณาแจ้งผู้ที่ได้รับผลกระทบทราบด้วย กรณีส่งมอบลูกค้าไปแล้ว ต้องแจ้งลูกค้าและผู้ได้รับผลกระทบทันที และดำเนินการแก้ไขโดยอาจพิจารณาเรียกงานที่ส่งมอบแล้วคืนกลับและแก้ไขให้สอดคล้องตามข้อกำหนด
- (2) กรณีไม่สามารถยอมรับงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนดนั้นได้ให้ดำเนินการตามที่ระบุไว้ในสัญญา เช่น
 - แก้ไข ปรับปรุงตามข้อตกลงการรับประกันการบริการ
 - ระวัง หรือชะลอการส่งมอบบริการ
 - กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ดำเนินการแก้ไขตามวิธีการที่กำหนดและพิจารณาขยายผลของการแก้ไข โดยพิจารณาโอกาสของการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุใกล้เคียงกันหรือสาเหตุที่เกิดจากระบบคุณภาพ

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (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 โดยนำมาพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น รักษาความลับของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ หรือโดยยังไม่ได้ได้รับความยินยอมจากลูกค้า เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อการถูกเปิดเผยการนำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน ยกเว้นเป็นข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย