



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 221-2565

การบริการดัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า

ELECTRIC VEHICLE MODIFICATION SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.30

ISBN 978-616-595-029-9

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการตัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า

มอก. เอส 221-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Start-up) ได้มีการให้บริการเกี่ยวกับการบริการตัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค รวมทั้งใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการตัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ และกฎหมายฉบับที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ เป็นแนวทาง (หากมีการแก้ไขปรับปรุงให้อ้างอิงตามฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

ระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยหลักเกณฑ์การขออนุญาตและการอนุญาตให้ใช้รถที่ทำการแก้ไขเพิ่มเติมหรือตัดแปลงตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2562

ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดกำลังของมอเตอร์ไฟฟ้าที่ใช้ขับเคลื่อนรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2563

ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การกำหนดเกณฑ์กำลังของเครื่องกำเนิดพลังงานของรถที่ใช้ในการขนส่งสำหรับการให้ความเห็นชอบแบบคัสซีรถ

ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่องหลักเกณฑ์การอนุญาตให้แก้ไขเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงสภาพเครื่องอุปกรณ์หรือส่วนควบของรถ พ.ศ. 2558



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ฉบับที่ ๔๓ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการตัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการตัดแปลงรถยนต์
ไฟฟ้า มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 221-2565

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการตัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 221-2565 ดังมีรายละเอียด
ต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการดัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ครอบคลุมการบริการดัดแปลงรถยนต์เพื่อให้สามารถใช้มอเตอร์ไฟฟ้าเพียงอย่างเดียวเป็นเครื่องกำเนิดพลังงานที่ใช้ในการขับเคลื่อน
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ไม่ครอบคลุมถึงบริการทดสอบ บริการตรวจสอบ บริการเพื่อออกหนังสือรับรอง ความมั่นคงแข็งแรงของรถและส่วนควบหรือเครื่องอุปกรณ์ของรถ และบริการยื่นขออนุญาตให้ใช้รถที่ทำการแก้ไขเพิ่มเติมหรือดัดแปลงตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 รถยนต์ หมายถึง ยานพาหนะทางบกที่ขับเคลื่อนด้วยพลังงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน โดยถ่ายทอดลงสู่ล้อ เพื่อพาผู้ขับ ผู้โดยสาร หรือสิ่งของ ไปยังจุดหมายปลายทาง โดยครอบคลุมถึงยานพาหนะที่มีตั้งแต่ 3 ล้อขึ้นไป แต่ไม่ได้แล่นไปบนราง
- 2.2 รถยนต์ไฟฟ้า หมายถึง รถยนต์ที่ขับเคลื่อนโดยใช้มอเตอร์ไฟฟ้าเป็นเครื่องกำเนิดพลังงาน
- 2.3 การดัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้า หมายถึง การแก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม ส่วนควบหรือเครื่องอุปกรณ์ของรถยนต์ เพื่อให้สามารถใช้มอเตอร์ไฟฟ้าเป็นเครื่องกำเนิดพลังงานที่ใช้ในการขับเคลื่อน

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
 - ผู้ประกอบการต้อง
 - 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคล
 - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ และระบุขอบข่ายที่ขอรับการรับรองตามมาตรฐานฉบับนี้ให้ชัดเจนพร้อมจัดทำระบบการจัดการคุณภาพให้ครอบคลุมขอบข่ายที่ขอรับการรับรอง
 - 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการและข้อกำหนดของลูกค้า 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

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มี ผู้ให้บริการ ที่เพียงพอและมีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์
- (2) จัดทำเอกสารข้อกำหนดด้านความสามารถของบุคลากรแต่ละหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการรวมถึงข้อกำหนดด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ รวมถึงหลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องของบุคลากรที่ทำหน้าที่
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถและมีการประเมินความสามารถอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นกรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลในหัวข้อที่เกี่ยวข้องได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรม ผลการประเมินความสามารถและผลการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีสถานประกอบการ อาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในการบริการตัดแปลงรถยนต์ไฟฟ้าให้เป็นไปตามกฎหมายและขอข่ายการให้บริการที่เกี่ยวข้อง

- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ อุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม กำหนดเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดหาหลักฐานที่แสดงความเป็นไปตามเกณฑ์กำหนดตามความจำเป็น มีการบำรุงรักษาให้สามารถพร้อมใช้งานได้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ
- (3) ในกรณีที่ต้องใช้เครื่องมือวัดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์ต่างๆ ตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องให้พิจารณาความจำเป็นในการสอบเทียบและทวนสอบความถูกต้อง แม่นยำ ตามเวลาที่กำหนด มีการชี้แจงสถานะความพร้อมใช้งานของเครื่องมือวัด และมีมาตรการป้องกันการปรับแต่งโดยไม่ตั้งใจ

3.3.3 ภาวะแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร ฝ้าระวัง ควบคุม ภาวะแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่อผลการบริการ เพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 จัดทำข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ อย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเกี่ยวกับชุดชิ้นส่วนสำหรับรถยนต์ไฟฟ้าดัดแปลง
 - ชื่อผู้ทำหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียน แบบรุ่น พิกัดกำลังของมอเตอร์ไฟฟ้า
 - ชื่อผู้ทำหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียน แบบรุ่น ชนิดของเซลล์ ความจุของแบตเตอรี่ ของระบบกักเก็บพลังงานไฟฟ้าที่อัดประจุซ้ำได้
 - ชื่อผู้ทำหรือเครื่องหมายการค้าที่จดทะเบียน แบบรุ่น ของอุปกรณ์ควบคุม
- (2) ข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - ขอบข่ายและขั้นตอนการให้บริการ ข้อกำหนดเกี่ยวกับระยะเวลาให้บริการ กำหนดการส่งมอบ
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการและลูกค้า
 - อัตราค่าบริการ วิธีการ และเงื่อนไขการจ่ายค่าบริการ
 - บริการหลังการขาย รวมถึงระยะเวลาและเงื่อนไขการรับประกัน

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดในการให้บริการและอัตราค่าบริการ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการให้บริการ
- (2) ขอบข่ายการให้บริการ ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ ความเป็นหน้าของงาน รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลอื่นใดที่จำเป็นสำหรับใช้ตรวจสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของการให้บริการซึ่งต้องสามารถสอบกลับได้รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) ทำข้อตกลงหรือสัญญาที่สามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้า เช่น สัญญาว่าจ้างที่ต้องมีรายละเอียดเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย
 - ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบการและลูกค้า
 - วันที่ทำสัญญา
 - ขอบข่ายของการบริการ
 - ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
 - ค่าบริการและการจ่ายค่าบริการ
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและลูกค้า
 - การรับประกันความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้า
 - การรับประกันผลงานและบริการหลังการขาย
 - เงื่อนไขอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ
- (2) หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่ามีการทบทวนคำขอบริการซ้ำอีกครั้ง และกรณีที่ต้องแก้ไขสัญญาต้องมั่นใจได้ว่า ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยอมรับของทั้ง 2 ฝ่าย

3.5 การจัดซื้อและใช้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และใช้บริการภายนอกที่ทำให้มั่นใจว่าการให้บริการดำเนินการไปได้ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ เป็นไปตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ทวนสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ และบริการภายนอกและจัดเก็บหลักฐานผลการทวนสอบไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสม
- (2) มีการวางแผนงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบงานและแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นหลักฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงช่องทางในการติดต่อ สื่อสาร และร้องเรียน
- (3) ใช้เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม รวมทั้งต้องดำเนินการจัดการ เครื่องมือ วัสดุ และผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มั่นใจในผลที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (4) ตรวจสอบรถที่ตัดแปลงว่าเป็นไปตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า
- (5) ตรวจสอบผลการให้บริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของลูกค้า

3.6.2 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) หลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสื่อมสภาพ สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ ดำเนินการชดเชยให้เป็นไปตามสัญญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้อุปกรณ์ไม่ถูกต้อง โดยต้องจัดการกับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) เมื่อพบผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดถ้ายังไม่ได้ส่งมอบถึงลูกค้าให้ทำการแก้ไขให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้าโดยให้พิจารณาแจ้งผู้ที่ได้รับผลกระทบ เช่น ฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กรทราบด้วย
- (2) กรณีส่งมอบลูกค้าไปแล้ว ต้องแจ้งลูกค้าและผู้ได้รับผลกระทบและดำเนินการแก้ไข โดยอาจพิจารณาเรียกงานที่ส่งมอบแล้วคืนกลับและแก้ไขให้สอดคล้องตามข้อกำหนด
- (3) กรณีไม่สามารถยอมรับผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นได้ให้ดำเนินการตามที่ระบุไว้ในข้อสัญญาหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) กำหนดวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมในการขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) ดำเนินการแก้ไขตามวิธีการที่กำหนดและพิจารณาขยายผลของการแก้ไขโดยพิจารณาโอกาสของการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุจากแหล่งเดียวกันหรือสาเหตุที่เกิดจากระบบการจัดการคุณภาพ

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) หลักฐานแสดงความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับหรือการตัดสินใจต่างๆภายใต้เงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น หนังสือร้องเรียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลจากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
 - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
 - (4) รักษาความลับของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบหรือโดยยังมิได้รับความยินยอมจากลูกค้ายกเว้นเป็นข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
-