



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 226-2566

การบริการผ่านพิธีการศุลกากร
สำหรับนำเข้าและส่งออก
CUSTOMS CLEARANCE SERVICES
FOR IMPORT AND EXPORT

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-089-3

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการผ่านพิธีการศุลกากร
สำหรับนำเข้าและส่งออก

มอก. เอส 226-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (start-up) ได้มีการทำธุรกิจ การให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรสำหรับนำเข้าและส่งออกเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค มาตรฐานนี้ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพ การบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับ การบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการผ่านพิธีการ ศุลกากรสำหรับนำเข้าและส่งออก ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้ เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

ประกาศกรมศุลกากร ที่ 96/2565 เรื่อง ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับตัวแทนออกของหรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการผ่านพิธีการศุลกากร
สำหรับนำเข้าและส่งออก

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการผ่านพิธีการศุลกากร
สำหรับนำเข้าและส่งออก มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 226-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการผ่านพิธีการศุลกากรสำหรับนำเข้าและส่งออก มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 226-2566
ดังมีรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการผ่านพิธีการศุลกากร

สำหรับนำเข้าและส่งออก

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าหรือขาเข้า พิธีการศุลกากรส่งออกหรือขาออก ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ที่ให้บริการโดยตัวแทนที่ได้รับอนุญาตจากกรมศุลกากร
- 1.2 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ไม่ครอบคลุมการให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางบก ทางเรือ และทางอากาศ การบริการบรรจุหีบห่อสินค้า การบริการคลังสินค้า และการบริการขนส่ง ตาม มอก. เอส 128

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 พิธีการศุลกากร หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการส่งสินค้าออกไปนอกราชอาณาจักร หรือนำสินค้าเข้ามาในราชอาณาจักร ให้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งกรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้ออกระเบียบ ข้อกำหนด เพื่อให้ผู้ประกอบการส่งออก-นำเข้าสินค้าได้ทราบ และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 ผู้นำของเข้า หมายถึง เจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียในของใด ๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาในราชอาณาจักรจนถึงเวลาที่พนักงานศุลกากรได้ส่งมอบให้ไปโดยถูกต้องพ้นจากอากรขา
- 2.3 ผู้ส่งของออก หมายถึง เจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียในของใด ๆ นับแต่เวลาที่นำของนั้นเข้ามาในอากรขาของพนักงานศุลกากรจนถึงเวลาที่ได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร
- 2.4 ต่ำนศุลกากร หมายถึง ท่า ที่ หรือสนามบินที่ใช้สำหรับการนำของเข้า การส่งของออก การผ่านแดน การถ่ายลำ และการศุลกากรอื่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร
- 2.5 ตัวแทน หมายถึง บุคคลที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้นำของผ่านแดน หรือผู้ขอถ่ายลำ ให้เป็นตัวแทนเพื่อดำเนินการอย่างใด ๆ เกี่ยวกับของที่นำเข้ามาในหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ของเพื่อการผ่านแดน หรือของเพื่อการถ่ายลำ หรือกิจการอื่นใด และต้องได้รับอนุญาตตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กรมศุลกากรกำหนด
- 2.6 ตัวแทนออกของ หมายถึง นิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดาซึ่งรับมอบอำนาจจากผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้นำของผ่านแดนหรือผู้ขอถ่ายลำ เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์
- 2.7 ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ หมายถึง บุคคลธรรมดา หรือพนักงาน หรือลูกจ้างของตัวแทนออกของนิติบุคคลที่ลงทะเบียนเป็นผู้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร
- 2.8 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรสำหรับนำเข้าและส่งออก

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้ประกอบการต้อง

- 3.1.1 เป็นบุคคล หรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตหรือมีหนังสือรับรองให้ประกอบการธุรกิจบริการผ่านพิธีการศุลกากรหรือที่เกี่ยวข้อง และต้องปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตามที่กรมศุลกากรกำหนด หรือตามที่กฎหมายกำหนด
- 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 มีเอกสารและข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่ใช้เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

- 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
 - (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ
 - (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร
- 3.2.2 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
 - (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของลูกค้า โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
 - (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เช่น คุณภาพของการให้บริการ และการบริการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ
 - (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
- 3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่าง ๆ และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ
- (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็นและข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ กำหนดหัวข้อการอบรม หรือ ประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้ เช่น พนักงาน หรือ ลูกจ้างต้องมีความรู้ด้านการศุลกากร ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ชำนาญการศุลกากร ผ่านการอบรมหลักสูตรตัวแทนออกของจากสมาคมหรือ สถาบันที่กรมศุลกากรรับรองและผ่านการทดสอบข้อสอบมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนด
- (3) บุคคลธรรมดา หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง ไม่มีประวัติการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรอย่าง ร้ายแรง หรือถูกกรมศุลกากรเพิกถอนการอนุญาตเป็นตัวแทนออกของ
- (4) บุคคลธรรมดา หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง ของตัวแทนออกของนิติบุคคลต้องลงทะเบียนเป็นผู้ปฏิบัติพิธี การศุลกากร โดยต้องแจ้งชื่อพนักงาน ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการออกของ ที่อยู่ในความ รับผิดชอบของนิติบุคคลนั้น ๆ และต้องปฏิบัติงานให้กับตัวแทนออกของรายเดียวเท่านั้น
- (5) ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มี ใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (6) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มี และรักษาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้บริการ ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน มีพื้นที่ติดต่อสำหรับลูกค้าที่สะอาดเพียงพอ และมี สิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
- (2) ต้องจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาเครื่องมือและ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานได้อย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ
- (3) จัดให้มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่จำเป็นสำหรับลูกค้า เช่น เบอร์โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์
- (4) จัดให้มีป้ายชื่อแสดงตนพนักงานผู้ให้บริการ (ถ้ามี)

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณา จัดสรร ควบคุม และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความ สอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น มีคู่มือหรือระเบียบวิธีมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีแผนควบคุม มีระบบการจัดการและประเมินความเสี่ยง
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการบริการลูกค้า ขอบข่าย และขั้นตอนของการให้บริการ ซึ่งให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า เช่น ระยะเวลาดำเนินการพิธีการศุลกากร การออกของ เอกสารหลักฐานที่ใช้ดำเนินการนำเข้าหรือส่งออกสินค้า
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการบริการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ขอบข่ายการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการ อัตราค่าบริการที่ประกาศไว้ชัดเจน และต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินของลูกค้า
- (4) ข้อมูลอื่นใดที่จำเป็นสำหรับใช้ตรวจสอบความเป็นไปตามข้อกำหนดของการให้บริการ ซึ่งต้องสามารถสอบกลับได้ รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า เช่น แบบคำขอให้ดำเนินการ สัญญาบริการ ใบเสร็จรับเงิน

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า โดยอาจทำเป็นเอกสาร เช่น แบบขอรับบริการ หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไข และเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสารยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า เช่น การยกเลิกคำขอรับบริการ การขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการให้บริการ

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือการใช้บริการภายนอก ที่ทำให้มั่นใจว่าการให้บริการดำเนินการไปด้วยความถูกต้องตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ
- (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
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ
- (4) มีวิธีการให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการให้บริการ

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) แก้ไข ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและข้อตกลงกับลูกค้า รวมถึงสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) งดให้บริการ ระบุ หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ โดยอาจทำบันทึกผลการยอมรับหรือภายใต้เงื่อนไขใด ๆ ว่าเป็นหลักฐาน
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้ประกอบการ ต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของลูกค้า

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการ ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยนำมาพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ ต้อง

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