



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
เรื่อง แก้ไขมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเรือภัตตาการเพื่อการท่องเที่ยว
(แก้ไขครั้งที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเรือภัตตาการเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 196-2565

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศแก้ไขมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเรือภัตตาการเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก.เอส 196-2565 ท้ายประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ฉบับที่ ๗ (พ.ศ. ๒๕๖๕) ลงวันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังต่อไปนี้

๑. ให้แก้ไขหมายเลขมาตรฐานเลขที่ “มอก.เอส 196-2565” เป็น “มอก.เอส 196-2567”
 ๒. ให้ยกเลิกความในข้อ 3.1.1
- ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

นายวีรพงษ์ เอี่ยมเจริญชัย

รองเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
รักษาราชการแทนเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 196-2565

การบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยว

RESTAURANT BOAT SERVICES FOR TOURISM

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-580-657-2

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยว

มอก. เอส 196-2565

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6815

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) ได้มีการให้บริการเรือภัตตาคาร เพื่อการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นแนวทางการจัดการสถานประกอบการเรือภัตตาคาร เพื่อการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการส่งเสริมพัฒนาผู้ประกอบการ และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการรับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มีคุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเรือภัตตาคารเพื่อการท่องเที่ยวนี้ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุงให้ใช้เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

มาตรฐานเรือภัตตาคาร กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร กองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย

มาตรฐานการบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการร้านอาหารเคลื่อนที่ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย ว่าด้วยกฎข้อบังคับสำหรับการตรวจเรือ พ.ศ. ๒๕๒๘

พระราชบัญญัติตามข้อบังคับกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๗ (พ.ศ. ๒๕๖๕)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการเรือภัตตาการเพื่อการท่องเที่ยว

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการเรือภัตตาการเพื่อ
การท่องเที่ยว

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการเรือภัตตาการเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 196-2565 ดังมี
รายละเอียดต่อท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นายบรรจง สุกรีฑา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการเรือภัตตาการเพื่อการท่องเที่ยว

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ กำหนดข้อกำหนดระบบการจัดการคุณภาพการบริการเรือภัตตาการเพื่อการท่องเที่ยว ครอบคลุมเฉพาะการบริการเรือภัตตาการเพื่อการท่องเที่ยว ที่มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติตามข้อบังคับกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่รวมถึงเรือโดยสารและบริการอาหาร

2. บทนิยาม

- ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้
- 2.1 **เรือภัตตาการ** หมายถึง การท่องเที่ยวทางเรือประเภทหนึ่ง ได้แก่ เรือโดยสารและภัตตาการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เพื่อความเพลิดเพลิน และเพื่อรับประทานอาหาร
- 2.2 **เรือโดยสารและภัตตาการ** หมายถึง เรือโดยสารที่มีสถานที่ประกอบอาหาร และจัดให้มีการบริการอาหารในเรือ
- 2.3 **ผู้ประกอบการเรือภัตตาการเพื่อการท่องเที่ยว** หมายถึง ผู้ให้บริการเรือภัตตาการ เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีการให้บริการอาหารในเรือ

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
- ผู้ประกอบการต้อง
- 3.1.1 เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ที่ได้ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของราชการส่วนท้องถิ่น มีใบประกาศนียบัตรจากกรมการขนส่งทางน้ำ ให้ประกอบกิจการการบริการเรือภัตตาการ เพื่อการท่องเที่ยว
- 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ
- 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ เช่น กระบวนการบริการเรือภัตตาการ กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาด้านการบริการ
- 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่เป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด เช่น เอกสาร/หลักฐานการนำเสนอสินค้าด้านการบริการแก่ลูกค้า หลักฐานการตกลงซื้อบริการจากลูกค้า เอกสารประชาสัมพันธ์การให้บริการ ฐานข้อมูลลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

- 3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของงานบริการ ต่อกฎหมายระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และมีการสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจ
- 3.2.2 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- 3.2.3 ในกรณีเป็นนิติบุคคล ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่างๆ และสื่อสารภายในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจกัน

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดให้มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการเดินเรือ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาล หรือช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน
- (2) ต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เช่น ข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม หรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้
- (3) ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติและบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องมีการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ หรือข้อบังคับพื้นฐาน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกำหนดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริการเรือภัตตาหาร เพื่อการท่องเที่ยวมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ เช่น มีอุปกรณ์ครบถ้วนตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) มีการออกแบบและจัดการพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น พื้นที่สำหรับติดต่อลูกค้า พื้นที่สำหรับกรอกเอกสารสำหรับลูกค้าแยกเป็นสัดส่วน และปลอดภัย เช่น พื้นที่สำหรับติดต่อลูกค้า พื้นที่สำหรับจัดเตรียมอาหารและพื้นที่บริการแยกเป็นสัดส่วน
- (3) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับความต้องการของกลุ่มเฉพาะ เช่น เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ
- (4) มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพเรือภัตตาหาร เช่น ความปลอดภัย การดูแลและบำรุงรักษา การควบคุมความเร็วในการขับเคลื่อน การเตรียมความพร้อมในการเดินทางจุดเสี่ยง
- (5) จัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและปลอดภัย เช่น ชูชีพ ชุดปฐมพยาบาล ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดแยกชายหญิง การบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของเส้นทางที่ผ่าน อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์บันทึก อุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- (6) มีระบบการจัดการด้านความปลอดภัยบนเรือ เช่น มีขั้นตอนแนะนำการใช้บริการโดยสารเรืออย่างปลอดภัยตลอดระยะเวลาเดินทาง เครื่องยนต์เรือควรมีจำนวนมากกว่า 1 เครื่องยนต์

- (7) มีระบบการจัดการอุบัติเหตุ เช่น แนวทางการสื่อสารกรณีฉุกเฉิน กระบวนการจัดการอุบัติเหตุ การประชาสัมพันธ์การจัดการอุบัติเหตุ การประกันภัย
- (8) ต้องจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น สำหรับการให้บริการ และต้องบำรุงรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านั้น ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัยและระบบสื่อสารสำหรับเรือภัยพิบัติ
- (9) ต้องจัดทำแผนการซ่อมบำรุงประจำปีของเรือภัยพิบัติ และแผนการจัดการความเสี่ยง เช่น แผนการตรวจสอบสภาพเรือภัยพิบัติ แผนการทำความสะอาดก่อนให้บริการ กรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับเรือภัยพิบัติในระหว่างการให้บริการต้องมีเรือภัยพิบัติสำรองให้ผู้ให้บริการ
- (10) การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวเรือภัยพิบัติ
- (11) การบริการอาหารต้องถูกสุขลักษณะของสถานที่ประกอบอาหารและบริโภคน้ำอาหาร
- (12) มีการเตรียมเจลทำความสะอาดและกระดาษชำระไว้บริการ
- (13) มีระบบการจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาจัดสรร และรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ระบบเครื่องยนต์ไม่มีปัญหาระหว่างให้บริการ มีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของลูกค้า หรือทั้งสองอย่าง เช่น ข้อกำหนดการใช้บริการในเรือภัยพิบัติ ข้อกำหนดหรือเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อ สถานที่ขึ้น-ลงเรือ
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการและควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงตามที่ลูกค้ากำหนด เช่น การประกันเรือภัยพิบัติเพื่อการท่องเที่ยว
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการให้บริการ เช่น การรับประกัน การเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขตัวที่จองไว้ ขั้นตอนการชำระค่าบริการ ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการบริการ

3.4.2.2 การสื่อสารกับลูกค้า

กำหนดและสื่อสารกับลูกค้า เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและอัตราค่าบริการ และการชดเชยค่าเสียหายตามสัญญา หากเกิดอุบัติเหตุ เหตุจากความผิดโดยลูกค้า
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ เช่น รุ่น/ชนิดเรือกัฏตาการ (ถ้ามี) การเปลี่ยนเรือกัฏตาการคันใหม่ การเปลี่ยนแปลงเวลาการรับบริการของลูกค้า
- (3) ข้อมูลที่สามารถสอบถามได้รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

ทบทวนคำขอบริการของลูกค้า หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไขแล้ว เช่น ใบคำขอรับบริการ สัญญาเช่าเรือกัฏตาการ

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) จัดซื้อผลิตภัณฑ์ตรงตามข้อกำหนด หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ หรือทั้งสองอย่าง เช่น ประเภทเรือกัฏตาการ /รุ่นเรือกัฏตาการ เพื่อการท่องเที่ยว การบริการซ่อมบำรุง การประกันภัย
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการที่สั่งซื้อ เช่น การซ่อมบำรุงเรือกัฏตาการ เพื่อการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการต้องมีปริมาณคงเหลือเพียงพอในการให้บริการ และมีการจัดเก็บที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

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

3.6.2 การชี้แจงและสอบถามได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถเรือกัฏตาการ สอบถามได้ เช่น สถานะการคืนเรือกัฏตาการ เพื่อการท่องเที่ยว

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้า ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจและต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

(1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ

(2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า หากทรัพย์สินของลูกค้าชำรุด เสียหาย สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้อุปกรณ์ส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

(1) แก้ไข เช่น เปลี่ยนเรือกัฏตาการ ใหม่

(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) อายุการจัดเก็บเอกสารข้อมูล
-