



## CERTIFICATION AUDIT REPORT

METRO SYSTEMS CORPORATION PCL./

METRO CONNECT CO., LTD./

METRO INFO DYNAMICS CO., LTD.

*3195663*

*Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. on behalf of BVC  
Holding SAS - UK Branch (Address: 5th Floor, 66 Prescott Street,  
Surveillance Visit 4 / ISO 9001*

# INDEX

## 1 GENERAL INFORMATION

### 1.1 ORGANIZATION INFORMATION

### 1.2 CONTACT INFORMATION

## 2 AUDIT INFORMATION

### 2.1 AUDIT STANDARDS

### 2.2 SCOPE OF CERTIFICATION

### 2.3 AUDITOR INFORMATION

## 3 AUDIT PROCESS

### 3.1 AUDIT SUMMARY REPORT PER STANDARD

## 4 EXECUTIVE AUDIT SUMMARY

### 4.1 AUDIT CONCLUSIONS

### 4.2 SUMMARY OF AUDIT FINDINGS

### 4.3 MANAGEMENT SYSTEM EFFECTIVENESS

### 4.4 OPPORTUNITIES OF IMPROVEMENT

### 4.5 OBSERVATIONS

## 5 TEAM LEADER RECOMMENDATIONS

## 6 SITES APPENDIX

# 1 GENERAL INFORMATION

## 1.1 ORGANIZATION INFORMATION

Company Name	METRO SYSTEMS CORPORATION PCL./ METRO CONNECT CO., LTD./ METRO INFO DYNAMICS CO., LTD.		
Address	400 CHALERMPRAKIAT RAMA IX ROAD, NONGBON, PRAWET		
City	BANGKOK		
Postal Code	10250		
State / Province	-		
Country	Thailand		
Phone Number	66 (0) 2720 8466	Fax Number	66 (0) 2726 2630
Contract Number:	3195663		

## 1.2 CONTACT INFORMATION

Contact Name	Ms. Tippawan Muangsampao		
Email Address	tippamua@metrosterms.co.th	Phone Number	66 (0) 2720 8466

## AUDIT INFORMATION

### 2.1 AUDIT STANDARDS

Audit Standard(s)	ISO 9001:2008
-------------------	---------------

### 2.2 SCOPE OF CERTIFICATION

Language	Standard	Site Name	Head Office	Scope of Supply
English	ISO 9001	HEAD OFFICE	✓	<p><b>MSC:</b> SUPPLIER OF MEDIUM SCALE COMPUTERS, PERSONAL COMPUTERS, POS TERMINALS, PRINTERS, DATA STORAGE DEVICES, IT SUPPLIER, NETWORKING PRODUCTS, SOFTWARE SOLUTIONS, IP TECHNOLOGIES, IT CRISIS BACK-UP SYSTEMS, IT SERVICES AND IT SYSTEM MANAGEMENT SERVICES</p> <p><b>MCC:</b> DISTRIBUTES THE COMPUTER PRODUCTS, CONNECTIONS AND SOFTWARE PRODUCTS THROUGH IT SERVICE PROVIDERS</p> <p><b>MID:</b> DISTRIBUTES THE COMPUTER PRODUCT, CONNECTION DEVICES AND SOFTWARE</p>
English	ISO 9001	TRAINING CENTER		<b>TRAINING CENTER:</b> SUPPLIER OF SOLUTIONS SOFTWARE PRODUCTS AND SERVICES INCLUDING A TRAINING CENTER SOFTWARE SOLUTIONS TO CUSTOMERS
English	ISO 9001	ENVISIONING CENTER		<b>ENVISIONING CENTER:</b> SUPPLIER OF SOLUTIONS SOFTWARE PRODUCTS AND SERVICES.

Number of Sites	3
Number of Employees	557
Head Office	HEAD OFFICE

If this is a multi-site audit an Appendix listing all the relevant sites and/or remote locations has been established and attached to the audit report.

Audit Type	Surveillance Visit 4			
Audit Start Date	4/4/2016	Audit End Date	4/5/2016	Duration 2

## 2.3 AUDITOR INFORMATION

Team Leader	Initials	Team Member	Initials
TEERADEJ VIBULPATANAVONG*	TTV		

# 3 AUDIT PROCESS

## 3.1 AUDIT SUMMARY REPORT PER STANDARD ISO 9001

Clauses	Department / Activity / Process														Total
	Management System	Internal Audit	Corrective and preventive action/ Continual improve	BCS (Business Continuity Services) - SIG	EBS (Enterprise Business Solutions) - SIG	Microsoft License - SIG	SD/SRD - SIG	Education (ESG)	Solid Works (BAL)						
4 Quality management system	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
4.1 General requirements	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
4.2.1 General Documentation Requirements	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
4.2.2 Quality Manual	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
4.2.3 Control of Documents	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
4.2.4 Control of Records	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
5 Management responsibility	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓						
5.1 Management commitment	✓	✓	✓	✓			✓								
5.2 Customer focus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
5.3 Quality policy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
5.4.1 Quality Objectives (Planning)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
5.4.2 Quality Management system Planning	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓						
5.5 Responsibility. authority and communication	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
5.6 Management review	✓														
6 Resource management	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
6.1 Provision of resources	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
6.2 Human resources	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
6.2.2 Competence, Awareness and Training	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
6.3 Infrastructure	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓						
6.4 Work Environment	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
7 Product realization				✓	✓	✓	✓	✓	✓						
7.1 Planning of Product Realization				✓	✓	✓	✓	✓	✓						
7.2 Customer-related processes				✓	✓	✓	✓	✓	✓						
7.3 Design and Development							✓								
7.4 Purchasing															
7.5.1 Control of Production and Service				✓	✓	✓	✓	✓	✓						
7.5.2 Validation of Processes for Production and Service															
7.5.3 Identification and Traceability				✓	✓	✓	✓	✓	✓						
7.5.4 Customer Property				✓	✓		✓	✓	✓						
7.5.5 Preservation of Product				✓	✓	✓	✓	✓	✓						
7.6 Control of monitoring and measuring devices															
8. Measurement. analysis and improvement	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
8.1 General	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
8.2.1 Customer Satisfaction	✓			✓	✓		✓	✓	✓						

Surveillance Visit 4 / ISO 9001 Audit Start Date: 4/4/2016 - Audit End Date: 4/5/2016 - Report completed on: 4/7/2016

	Department / Activity / Process																Total
	Management System	Internal Audit	Corrective and preventive action/ Continual improve	BCS (Business Continuity Services) - SIG	EBS (Enterprise Business Solutions) - SIG	Microsoft License - SIG	SD/SRD - SIG	Education (ESG)	Solid Works (BAL)								
8.2.2 Internal Audit		✓															
8.2.3 Monitoring and Measurement of Processes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
8.2.4 Monitoring and Measurement of Product				✓	✓	✓	✓	✓	✓								
8.3 Control of non-conforming product	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓								
8.4 Analysis of data		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
8.5.1 Continual Improvement	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
8.5.2 Corrective Action	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
8.5.3 Preventive Action	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
Use of Logo	✓																
Total																	

Exclusions	Exclusion justification
- 7.6 Control of monitoring and measuring equipment - 7.5.2 Validation of processes for production and service provision	7.6 องค์กรณ์ได้ไม่มีการใช้เครื่องมือวัดเครื่องมือทดสอบ องค์กรณ์เป็นผู้จำหน่ายสินค้า IT รวมถึงการพัฒนาระบบ IT ตามความต้องการของลูกค้า 7.5.2 องค์กรณ์ไม่มีขั้นตอนกระบวนการที่จัดเป็น Special process ที่ไม่สามารถตรวจสอบผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์ได้ในขั้นตอนถัดไป เนื่องจากกิจกรรมขององค์กรณ์เป็นการจำหน่ายสินค้า IT รวมถึงการพัฒนาระบบ IT ตามความต้องการของลูกค้า

Remark:
Management System (MSC, MCC, MID)
Internal Audit (MSC, MCC, MID)
Corrective and preventive action/ Continual improve (MSC, MCC, MID)

## 4 EXECUTIVE AUDIT SUMMARY

### 4.1 AUDIT CONCLUSIONS

รายละเอียดการขยายขอบข่ายการรับรอง (ถ้ามี) : ไม่มี

มาตรฐานอื่นๆ(ถ้ามี) : ไม่มี

การดำเนินการ/การตรวจประเมินในภาพรวม :

การตรวจประเมินครั้งนี้เป็นการตรวจติดตามครั้งที่ 4 ภายใต้รอบการรับรองปัจจุบัน ในการตรวจประเมินครั้งนี้พบว่าองค์กรได้มีการนำไปปฏิบัติและรักษาระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 อย่างเหมาะสม ผู้บริหารแสดงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

สถานะของคู่มือคุณภาพฉบับปัจจุบัน : QM-MSC-01 rev 00 released on 11/5/15, QM-MCC-01 rev 00 released on 11/5/15, QM-MID-01 rev 00 released on 28/5/15

เอกสารในระบบบริหารคุณภาพขององค์กร มีการจัดทำได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและตัวชี้วัดกระบวนการ มีการเฝ้าติดตามอย่างเหมาะสม กระบวนการตรวจติดตามภายในขององค์กรยอมรับได้ ผลสอดคล้องกับผลการตรวจของคณะผู้ตรวจ

สิ่งที่ตรวจพบ : ในการตรวจประเมินครั้งนี้มีการรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดย่อยจำนวน 0 รายการ  
จุดแข็งของระบบ :

ข้อพิจารณาในการปรับปรุง :

### 4.2 SUMMARY OF AUDIT FINDINGS

	Major	Minor
Number of Non Conformities recorded	0	0

### 4.3 MANAGEMENT SYSTEM EFFECTIVENESS

MANDATORY REQUIREMENT REVIEW OF:

1. Management system documentation:
2. Effective implementation and maintenance of management system:
3. Continual Improvement:
4. Key performance objectives and the monitoring of these towards achievement:
5. Internal Audit program:
6. Management Review:
7. Corrective and preventive action:
8. Customer Satisfaction:
9. Justification for exclusion (if any):
10. Use of logo:



## 4.4 OPPORTUNITIES OF IMPROVEMENT

Number	Process	OFI - Opportunity(ies) for Improvement
1	BCS (Business Continuity Services) - SIG	องค์กรมีการตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ DR Services องค์กรมีโอกาสในการปรับปรุงการสรุปภาพรวมความพร้อมของบริการ และความถี่ในการตรวจสอบความพร้อม เพื่อสร้างความมั่นใจต่อความพร้อมให้บริการตลอดเวลา
2	Corrective and preventive action/ Continual improvement	องค์กรมีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าซึ่งสามารถทำให้ลูกค้าคลายความไม่พึงพอใจได้ องค์กรมีโอกาสนในการปรับปรุงการแก้ไขปัญหาเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำในมุมมองของการควบคุมความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาในลักษณะเดียวกันขึ้น

## 4.5 OBSERVATIONS

Number	Process	Clause
Observations		
1	Management System	5.6 Management review
องค์กรมีการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารปีละ 2 ครั้ง แต่ทางปฏิบัติจึงหะการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร จะทำภายหลังการตรวจติดตามภายหลังการรับรองในรอบ 6 เดือน		

## 5 TEAM LEADER RECOMMENDATIONS

Standard	Accreditation	Certificate Copies	Language
ISO 9001	NAC	1	Thai
ISO 9001	NAC	1	English
ISO 9001	UKAS	1	English

Standard	ISO 9001		
Recommendation	Maintain Certification		
Reason for issue or change of the certificate			
Is a follow up audit required		No	
Follow up audit start date			
Duration (days)			

## 6 SITES APPENDIX

### Head Office

Site Name	HEAD OFFICE (MSC, MCC, MID)
Address	400 CHALERMPRAKIAT RAMA IX ROAD, NONGBON, PRAWET
City	BANGKOK
State / Province	-
Country	Thailand
Postal Code	10250

### Other Site(s)

Site Name	TRAINING CENTER (MSC)
Address	16th FLOOR, SM TOWER, 979/30 PHAHOLYOTHIN ROAD, SAMSENNAI, PHAYATHAI
City	BANGKOK
State / Province	-
Country	Thailand
Postal Code	10400

Site Name	ENVISIONING CENTER (MSC)
Address	888/15-17 PLOENCHIT ROAD, LUMPINI, PATUMWAN
City	BANGKOK
State / Province	-
Country	Thailand
Postal Code	10330