



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakit Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	1/2556	WI-ESG-02,03			
แผนกที่ถูกตรวจ	ESG - Service Sales	Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09, PM-ESG-02,04,05	วันที่ Audit	23/4/2556
(Auditee)	คุณท่านอง นาคเปรม / คุณวสันต์ ดิษโสภา	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณสมหญิง โรจน์สุริยาวงศ์ / คุณนิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	ท่านทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท ฯ หรือไม่ อย่างไร	Req 5.3	คุณท่านอง สามารถตอบได้ว่านโยบายคุณภาพ ของบริษัท คือ "ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง"	/			
2	ท่านสามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพของ บริษัท ฯ ได้อย่างไร	Req 5.3	คุณท่านอง สามารถตอบสนองนโยบายได้ดังนี้ "ถูกต้อง" จัดหา MA ได้ตามความต้องการของลูกค้า "ตรงเวลา" แจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการต่อประกันก่อนสิ้นสุดระยะ ประกันเพื่อพิจารณาต่อประกันก่อนสิ้นสุดระยะประกัน "มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง" ส่งทีมช่างไปรับการอบรมความรู้เพิ่มเติม	/			
3	หน่วยงานของท่านมีวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน (KPI) หรือไม่/อย่างไร	Req 5.4.1	คุณวสันต์ แจ้งว่ามี KPI ที่ปีงบประมาณไว้ที่บอร์ด จำนวน 2 ข้อ คือ	/			
		Req 5.4.2	ข้อ 1) ยอดขายต่อไตรมาสไม่น้อยกว่า 80% ของเป้าหมาย ข้อ 2) ข้อผิดพลาดของการทำ RGA ไม่เกิน 10 %				
4	หน่วยงานของท่านสามารถบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI)หรือไม่ ถ้าไม่ ท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร	Req 8.2.3	จากการตรวจสอบ KPI ที่ปีประกาศไว้ พบว่า เป็นของไตรมาสที่ 4	/			
		Req 8.4	ซึ่งบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพทั้ง 2 ข้อ คือ ข้อ 1. ยอดขายไตรมาส ที่ 4 ขายได้ 81 % จากเป้าหมาย ข้อ 2. RGA ตั้งแต่ ต.ค. ได้ 3.7% , พ.ย. ได้ 5.1% และ ธ.ค. ได้ 7%				

ผู้ตรวจ (Auditor)	สมหญิง โรจน์สุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์	วันที่	23/4/2556
-------------------	---	--------	-----------



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	1/2556	WI-ESG-02,03		
แผนกที่ถูกรวบรวม	ESG - Service Sales	Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09, PM-ESG-02,04,05	วันที่ Audit
(Auditee)	คุณท่านอง นาคเปรม / คุณวสันต์ ดิษโสภา	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List
				คุณสมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์ / คุณนิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
5	ภายในหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย	Req 5.3	คุณท่านอง แจ้งว่า วัตถุประสงค์คุณภาพจะทำการปิดประกาศไว้ที่บอร์ด	/			
	และวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) รวมถึงข่าวสารอื่น ๆ	Req 5.5.3	ประชาสัมพันธ์ แต่หากมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ ISO ก็จะใช้วิธีการ				
	อย่างไร		แจ้งทาง E-mail				
6	ท่านสามารถดูและอ่านเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน	Req 4.2.3	คุณวสันต์ แจ้งว่า ดูจากหน้า Portal และสามารถเปิดให้ดูได้	/			
	(PM&WI) และเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน						
	ได้อย่างไร (ระบุ)						
7	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	PM-CTR-09	คุณวสันต์ แจ้งว่า หากพบว่าการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน	/			
	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการอย่างไร		ก็จะทำการแจ้งให้ฝ่าย Admin ทราบ ฝ่ายขายไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการ				
			เปลี่ยนแปลงเอง				
8	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมเอกสารและบันทึกหรือ	Req 4.2.3	คุณวสันต์ แจ้งว่า มีการควบคุมเอกสารโดยเป็นหน้าที่รับผิดชอบของ	/			
	ไม่ / อย่างไร (รวมกรณีเอกสารภายนอก)	Req 4.2.4	ฝ่าย Admin ซึ่งฝ่าย Admin จะเป็นผู้เก็บเอกสารทั้งหมด และเมื่อถึง				
	(ขอเอกสารอ้างอิงการควบคุม)	PM-CTR-06	กำหนดทำลายเอกสาร ฝ่าย Admin ก็จะเป็นผู้ทำลายเอง				
		PM-CTR-09					

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิเมษิตสวัสดิ์ วันที่ 23/4/2556

FM-CTR-12 (01)



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakit Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	1/2556	WI-ESG-02,03		
แผนกที่ตรวจ	ESG - Service Sales	Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09, PM-ESG-02,04,05	วันที่ Audit
(Auditee)	คุณท่านอง นาคเปรม / คุณวสันต์ ดิษโสภา	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List
				คุณสมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์ / คุณนิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
9	กรณีพบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดการดำเนินการแก้ไขหรือไม่	PM-CTR-01	คุณวสันต์ แจ้งว่า ไม่เคยพบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	/			
10	เคยได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าหรือไม่ ถ้ามีดำเนินการอย่างไร		คุณท่านองและคุณวสันต์ แจ้งว่า ไม่เคยได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า เนื่องจากลูกค้าจะร้องเรียนไปยังเจ้าของผลิตภัณฑ์โดยตรง	/			
11	ฝ่ายขายมีขั้นตอนในการรับความต้องการหรือ Order ของลูกค้าอย่างไรและมีบันทึกหรือไม่	PM-ESG-02	คุณท่านองและคุณวสันต์ แจ้งว่า จะรับ Order ของลูกค้าทางโทรศัพท์ E-mail และบางครั้งจะออกไปพบลูกค้าเพื่อรับ Order โดยตรง จากนั้นจะทำ Quotation ให้ลูกค้า หรือรับ PO ของลูกค้ามาแล้วบันทึกในระบบ SalePro	/			
12	เคยมีกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้หรือไม่ หากมีจะดำเนินการอย่างไร	PM-ESG-02	คุณท่านองและคุณวสันต์ แจ้งว่า มีในกรณีที่สินค้าที่ลูกค้าใช้ตกชั้นหรือเป็นสินค้าที่ลูกค้าซื้อมาจากต่างประเทศไม่มีสินค้านั้นในประเทศ เจ้าของผลิตภัณฑ์จึงไม่ support สินค้าดังกล่าว ก็จะหาจาก Supplier ที่ยังมีความสามารถ support สินค้าดังกล่าวให้แก่ลูกค้า	/			

ผู้ตรวจ (Auditor)	สมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์	วันที่	23/4/2556
-------------------	---	--------	-----------



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakiat Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	1/2556	WI-ESG-02,03			
แผนกที่ตรวจสอบ	ESG - Service Sales	Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09, PM-ESG-02,04,05	วันที่ Audit	23/4/2556
(Auditee)	คุณท่านอง นาคเปรม / คุณวสันต์ ดิษโสภา	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณสมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์ / คุณนิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
13	ขอดูใบเสนอราคาที่ผ่านการอนุมัติแล้ว	PM-ESG-02	จากการตรวจสอบใบเสนอราคาในระบบ SalePro พบว่า ไม่มีการลงนาม โดย Manager ซึ่งไม่ตรงกับ PM-ESG-02 ที่ระบุว่า Sale Manager ต้องลงนามในใบเสนอราคา			/	ควรมีการ revise PM-ESG-02 และ เอกสารประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อให้ สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน
14	ในการซื้อขายมีการทำสัญญาหรือไม่ กรณีใดบ้าง ใครเป็นผู้จัดทำสัญญา	PM-ESG-02	คุณท่านอง แจ้งว่า มีการทำสัญญา โดยใช้สัญญา 2 ประเภท คือ ข้อ 1. สัญญาที่ลูกค้าส่งมาให้ เมื่อได้รับสัญญาจะทำ Request ส่ง สัญญาให้ฝ่ายกฎหมายตรวจ ข้อ 2. สัญญาสำเนาของบริษัทฯ ซึ่งจะทำ Request ให้ฝ่ายกฎหมาย ตรวจพิจารณากรณี	/			
15	มีลูกค้าที่เสีย Vat 0% หรือไม่ หากมี มีขั้นตอนการ ปฏิบัติอย่างไร		คุณท่านอง แจ้งว่า มีลูกค้าที่เสีย Vat 0% แต่ลูกค้าให้เปิด Vat 7% ตาม ปกติ แล้วลูกค้าจะไปทำเรื่องขอคืน Vat เอง	/			
16	กรณีมีการลดหนี้ต้องทำอะไรบ้าง		คุณท่านอง แจ้งว่า มีการลดหนี้เป็นบางครั้ง โดยจะทำ Memo อธิบาย เหตุผลที่ขอลดหนี้ เพื่อให้ VP อนุมัติ	/			

ผู้ตรวจ (Auditor)	สมหญิง ไรจน์สุริยาวงศ์, นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์	วันที่	23/4/2556
-------------------	---	--------	-----------



# Metro Systems Corporation Public Company Limited

400 Chalermprakit Rama IX Road, Nong Bon, Prawet, Bangkok 10250

Tel. 7262555, 7262828 Fax 7262630-9

## AUDIT CHECK LIST

ครั้งที่	1/2556	WI-ESG-02,03			
แผนกที่ตรวจ	ESG - Service Sales	Reference Doc :	PM-CTR-01,04,06,09, PM-ESG-02,04,05	วันที่ Audit	23/4/2556
(Auditee)	คุณท่านอง นาคเปรม / คุณวสันต์ ดิษโสภา	Requirement :	ISO9001 : 2008	ผู้เตรียม Check List	คุณสมหญิง โรจน์สุริยวงศ์ / คุณนิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
17	การประเมินสินค้ามีขั้นตอนอย่างไรและมีลูกค้าที่ประเมินเรียบร้อยแล้วหรือไม่	PM-ESG-04	คุณท่านอง แจ้งว่า มีลูกค้าที่ประเมินได้เมื่อปี 2011 และจะสิ้นสุดสัญญาในสิ้นปี 2013 ก่อนสัญญาสิ้นสุดลูกค้าจะเปิดให้มีการประเมิน ฝ่ายขาย จะทำการเสนอราคาเพื่อเข้ารับการพิจารณาจากลูกค้าเป็นคราวๆไป	/			
18	เมื่อทราบว่ามีลูกค้าได้ดำเนินการอย่างไร	PM-ESG-04	คุณท่านอง แจ้งว่า หลังจากประเมินได้ ลูกค้าจะเปิด PO มาให้ หรือทำสัญญากับลูกค้า ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า	/			
19	เมื่อทำการประเมินแล้ว มีการบันทึกข้อมูลไว้ที่ใด	PM-ESG-04	คุณท่านองและคุณวสันต์ แจ้งว่า มีการบันทึกทุกอย่างอยู่ในระบบ SalePro ซึ่งไม่ตรงกับที่ระบุไว้ใน PM-ESG-04 ที่ให้มีการบันทึกผลการเปิดซองใน Drive : O			/	ควรมีการ revise PM-ESG-04 และเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน
20	การขายแบบ Leasing มีวิธีการอย่างไร (ขอดูลูกค้าถ้ามี)	PM-ESG-05	คุณท่านองและคุณวสันต์ แจ้งว่า MA ไม่มีการขายแบบ Leasing	/			
21	การขายแบบให้เช่ามีวิธีการอย่างไร (ขอดูถ้ามีลูกค้า)	PM-ESG-05	คุณท่านองและคุณวสันต์ แจ้งว่า MA ไม่มีการให้เช่า	/			
22	การขายแบบมี Tread - In มีวิธีการอย่างไร (ขอดูถ้ามี)	Pm-ESG-05	คุณท่านองและคุณวสันต์ แจ้งว่า MA ไม่มีการขายแบบ Tread - In	/			

ผู้ตรวจ (Auditor) สมหญิง โรจน์สุริยวงศ์, นิกร ฤทธิชัยสวัสดิ์ วันที่ 23/4/2556 FM-CTR-12 (01)