



CERTIFICATION AUDIT REPORT

METRO SYSTEMS CORPORATION PCL.

3195663

Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd.

Surveillance Visit 1 / 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
- 3. AUDIT PROCESS**
 - 3.1 DOCUMENT REVIEW
- 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

Organization Name	METRO SYSTEMS CORPORATION PCL.		
Address	400 CHALERMPRAKIAT RAMA IX ROAD, NONGBON, PRAWET,		
City	BANGKOK		
Postal Code	10250		
County	-		
Country	Thailand		
Phone N°	02-720-8465	Fax N°	
Contract n°	3195663		

1.2 CONTACT INFORMATION

Contact Name	K. Natpatchamon		
Email Address	natpatun@metrossystem.co.th	Phone N°	02-720-8465

2. AUDIT INFORMATION

2.1 AUDIT STANDARDS

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

2.2 SCOPE OF CERTIFICATION

Language	Site Name	Head Office	Scope of Certification
English	METRO SYSTEMS CORPORATION PCL.	✓	HEAD OFFICE : 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
English	TRAINING CENTRE(BAL)		TRAINING CENTER : SUPPLIER OF SOLUTIONS SOFTWARE PRODUCTS AND SERVICES INCLUDING A TRAINING CENTER SOFTWARE SOLUTIONS TO CUSTOMERS

N° of Sites	2
N° of Employees	557
Head Office	METRO SYSTEMS CORPORATION PCL.

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.

Type	Surveillance Visit 1				
Audit Start Date	16/10/2014	Audit End Date	17/10/2014	Duration	2

3. AUDIT PROCESS

3.1 DOCUMENT REVIEW

Document Review Item	Compliant	Comments
Quality manual	X	
Document control (4.2.3)	X	
Control of Records (4.2.4)	X	
Internal audits (8.2.2)	X	
Control of nonconforming product (8.3)	X	
Corrective Action (8.5.2)	X	
Preventive Action (8.5.3)	X	
Quality policy (5.3) and objectives (5.4)	X	
Internal audit and management review planning	X	
Document Review and Initial Audit Comments		
Organisation Manual - Revision Date or number	QM-CTR-01 rev 11 released 07/02/14	Doc. Review Completed on 16/10/2014

4. EXECUTIVE AUDIT SUMMARY

4.1 AUDIT CONCLUSIONS

จากการตรวจประเมินพบว่า องค์กรได้ปฏิบัติ และ รักษาระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001: 2008 ในระดับดี พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ รวมถึงบทบาทในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่องค์กรกำหนด

วัตถุประสงค์คุณภาพและตัวชี้วัดการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพขององค์กร และครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการกำหนด แนวทางในการติดตาม วิธีการประเมิน และมีติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีผลการติดตามการแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารให้ความสำคัญในการผลักดันและสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าและการบริการมากยิ่งขึ้น

การตรวจติดตามในครั้งนี้ มีข้อสังเกตจำนวน 4 รายการ สำหรับฝ่ายฝึกอบรม และฝ่าย Dealer และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจำนวน 3 รายการ สำหรับฝ่าย Private Group และ CRC ทั้งนี้ องค์กรอาจนำข้อสังเกตดังกล่าวมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพขององค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

4.2 SUMMARY OF AUDIT FINDINGS

N° of Non Conformities recorded	Major 0	Minor 0
Is a follow up audit required	No	
Follow up audit start date		
Duration (days)	0	
Actual follow up date(s)	~	

4.3 MANAGEMENT SYSTEM EFFECTIVENESS

MANDATORY REQUIREMENT REVIEW OF :

1. Management system Documentation
2. Effective implementation and maintenance
3. Improvement
4. Key performance objectives and the monitoring of these towards achievement
5. Internal Audit programme
6. Management Review
7. Corrective and preventive action

4.4 OPPORTUNITIES OF IMPROVEMENT

Number	Process	OFI - Opportunity(ies) for Improvement
1	Private Group	ควรทบทวนผลการประเมิน RGA (Return Goods Authorization) ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ว่าเกิดกับลูกค้ารายเดิมหรือไม่ เพื่อให้แน่ใจได้ว่า ข้อมูลในระบบถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
2	Private Group	การกำหนดแผนในการปรับปรุงแก้ไข ไม่ควรกำหนดวิธีการซ้ำๆ หากพบว่าผลการดำเนินงานยังคงไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ควรกำหนดระยะเวลาติดตามผล และทบทวนความเหมาะสม ของแผนงานใหม่ ถ้าจำเป็น
3	CRC	ในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า พบว่ามีการนำเสนอ ข้อควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน พบว่า หัวข้อ sale ติดต่องาน กรณีไม่อยู่และไม่มีใครทำแทนได้ และไม่มี Feedback (16 รายการ) การจัดส่งล่าช้า ไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า และไม่ทราบล่วงหน้า และไม่สามารถระบุเวลาจัดส่งได้ (13 รายการ) แต่ปัจจุบันไม่มีการติดตามเพื่อปรับปรุงปัญหาดังกล่าว อย่างเป็นรูปธรรม □ ควรนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาเพื่อหาทางในการแก้ไขและปรับปรุง นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้รับจาก customer complaint

4.5 OBSERVATIONS

- ฝ่ายฝึกอบรม (Education) ---ขาดความชัดเจนของแผนพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถของผู้สอน AS/400
- ฝ่ายฝึกอบรม (Education) ---ควรกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บบันทึกและแนวทางในการทำลายบันทึกสำหรับเอกสารที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน
- ฝ่ายฝึกอบรม (Education) --ควรกำหนดให้มีการควบคุมเวอร์ชันของเอกสารการอบรม เช่น Training slide, ข้อสอบ
- Dealer-- การบันทึกรายละเอียดการรับ order จะเป็นการบันทึกด้วยลายมือและไม่มีแบบฟอร์มที่แน่นอน ควรกำหนดแบบฟอร์มหรือหัวข้อหลัก ที่จะต้องบันทึกข้อมูลที่ได้รับมาจากลูกค้าเป็นอย่างน้อย เพื่อให้สามารถสอบกลับได้หากพบปัญหาว่าสินค้าที่จัดส่งไม่ตรงกับความต้องการ

5. TEAM LEADER RECOMMENDATIONS

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

Standard	ISO 9001
Recommendation	Maintain Certification
Reason for issue or change of the certificate	

6. SITES APPENDIX

Head Office

Site Name	METRO SYSTEMS CORPORATION PCL.
Address	400 CHALERMPRAKIAT RAMA IX ROAD, NONGBON, PRAWET,
City	BANGKOK
County	-
Country	Thailand
Postal Code	10250

Other Site(s)

Site Name	TRAINING CENTRE(BAL)
Address	979/27-31 16th Floor,SM TOWER,CONDOMINIUM, PHAHOLYOTHIN ROAD, SAMSENNAI,PHAYATHAI
City	BANGKOK
County	-
Country	Thailand
Postal Code	10400