



# 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

แผนกที่ถูกตรวจ SIG - BCS

Reference Doc : PM-BCS-01,02, WI-BCS-02, PM-CTR-01,02,03,04,06,09

วันที่ Audit

7 มีนาคม 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditee) คุณขวัญทิพย์ กิรินันท์, คุณภัทร อัครวัฒน์, คุณอริมา คล้ายมนต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิเมณท์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
1	นโยบายคุณภาพของบริษัท คือ	5.3	พนักงานทราบนโยบายคุณภาพของบริษัท คือ ถูกต้อง ตรงเวลา	✓			
			มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และทราบสถานที่ประกาศติดประกาศ				
			บริเวณหน้าตึก				
2	วัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) ของหน่วยงานท่าน คือ	5.4.1	1. ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อเข้ามา Test และเมื่อ			✓	ข้อเสนอแนะ พนักงานต้องให้ความสำคัญ
			Disaster 80% / ด. ม.ค. 88.89% , ก.พ. 100%				กับผลการวัด KPI ของแผนกที่ประกาศ
			2. ความพร้อมในการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงกับลูกค้า				อย่างสม่ำเสมอ
			100% / ด. ม.ค. 100%, ก.พ. 100%				
			3. ผลความผิดพลาดการยกเลิก PO 0% /ด. ม.ค. 0%, ก.พ. 0%				
			จากการสอบถามพนักงานทราบ KPI ของแผนกไม่ชัดเจน แต่ทราบ				
			สถานที่ประกาศ KPI				
3	หน่วยงานท่านสามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ		จากการตรวจสอบพบว่าแผนก BCS สามารถทำบรรลุวัตถุประสงค์	✓			
	(KPI) หรือไม่ (ขอตรวจสอบวัตถุประสงค์คุณภาพของ		ของแผนก(KPI) ในทุกข้อและทุกเดือน				
	หน่วยงาน)		(ดูจากผลการสรุปวัตถุประสงค์คุณภาพ KPI ของแผนก BCS)				
	กรณี ไม่บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) มีสาเหตุ						
	และจะแนวทางแก้ไขปัญหายังไร						

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิเมณท์ หินทอง

วันที่

7/3/2556



# 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

แผนกที่ตรวจ SIG - BCS

Reference Doc : PM-BCS-01,02, WI-BCS-02, PM-CTR-01,02,03,04,06,09

วันที่ Audit

7 มีนาคม 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditee) คุณขวัญทิพย์ กิรินันท์, คุณภัทร อัครวัฒน์, คุณอริมา คล้ายมนต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิธร หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
4	มีการสื่อสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ(KPI) อย่างไร		มีการสื่อสารให้พนักงานในแผนกทราบด้วยการติดบอร์ด และเก็บข้อมูลใน Drive:O ซึ่งจากการสอบถามพบว่าพนักงานทราบ KPI ของแผนกไม่ชัดเจน แต่ทราบสถานที่ประกาศ หรือมีวิธีการยืนยันได้ว่าพนักงานได้ทราบผล KPI ที่ประกาศแล้ว เช่นให้ลงนามรับทราบในใบสรุปผล KPI ก่อนปิดประกาศ เป็นต้น			✓	ข้อเสนอแนะ พนักงานต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ประกาศอย่างสม่ำเสมอ หรือควรมีวิธีการยืนยันว่าพนักงานทราบผล
5	ท่านสามารถดูขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากที่ใด (ขอให้เปิดให้ดู)		พนักงานทราบและสามารถเปิดเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แผนก BCS ใช้งาน ว่าอยู่ใน MSC Portal <a href="http://mscportal.metrosystems.co.th/Group/ISO9001/Pages/ISOPage.aspx">http://mscportal.metrosystems.co.th/Group/ISO9001/Pages/ISOPage.aspx</a>	✓			
6	กรณีพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนด เช่นสินค้าบกพร่องหรือข้อมูลในระบบผิด มีวิธีการดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-01	จากการสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่แผนก BCS ไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานใน PM-CTR-01 จึงได้อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน(เบื้องต้น) และแจ้งให้ทำการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-01 ที่ประกาศใน MSC Portal (ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน)			✓	ข้อเสนอแนะ พนักงานควรมีการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลางของบริษัท เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
	- NC Product Report(FM-CTR-18)						
	- NC Service Report(FM-CTR-36)						

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิธร หินทอง

วันที่

7/3/2556



# 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

แผนกที่ถูกตรวจ SIG - BCS

Reference Doc : PM-BCS-01,02, WI-BCS-02, PM-CTR-01,02,03,04,06,09

วันที่ Audit

7 มีนาคม 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditee) คุณขวัญทิพย์ กิรินันท์, คุณภัทร อัครวัฒน์, คุณอริมา คล้ายมนต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิสมณท์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
7	หากพบแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรือสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด มีวิธีดำเนินการอย่างไร	PM-CTR-04	พนักงานทราบความหมายของ PAR และ CAR คือ			✓	ข้อเสนอแนะ พนักงานควรมีการศึกษา
	- PAR FORM(FM-CTR-20)	8.2.3, 8.2.4	1. PAR คือ ออกเมื่อปัญหายังไม่เกิดขึ้น แต่คาดว่าจะเกิดปัญหา				ขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนกลางของ
	- CAR FORM(FM-CTR-14)	8.5.1, 8.5.2	2. CAR คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว และมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน				บริษัทฯ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
		8.5.3	ทั้งนี้ได้ชี้แจงเพิ่มเติมให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ในการใช้งาน เช่น				* ซึ่งจากการอธิบายพนักงานมีความเข้าใจ
			CAR ทางผู้พบปัญหาสามารถออกได้ทันที ไม่ต้องผ่านให้ทาง BP เป็น				เพิ่มขึ้นในการใช้ PAR, CAR ในการทำงาน
			ผู้ออก และ PAR หากพบแนวโน้มจะเกิดปัญหาให้ออกเอกสารและส่ง				
			ให้ MR เพื่อจะได้ดำเนินการหาผู้เกี่ยวข้องเข้ามาทบทวนและแก้ไข				
			และแจ้งให้ทำการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ PM-CTR-01				
			ที่ประกาศใน MSC Portal (ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน)				
8	หน่วยงานท่านมีการควบคุมบันทึกภายในหรือไม่	PM-CTR-06	จากการตรวจพบ Form List ของแผนก BCS ทำล่าสุดวันที่ 29/5/55			✓	ข้อเสนอแนะ 1) ควรมีการทบทวน Form List
	ขอ ดู Form List(FM-CTR-26)	4.2.4	ซึ่งพบว่า การลงบันทึกใช้ในระบบการทำงานและแผนกจัดเก็บไม่				อย่างน้อยทุก 6 เดือน หรือทุกครั้งที่มีการ
	มีการทบทวนเอกสาร FM-CTR-26 หรือไม่ และ		ครบถ้วน เช่น ไม่ได้ระบุ Form List, ใบทำลายเอกสาร เป็นต้น				เปลี่ยนแปลงการจัดเก็บบันทึก
	หากมีการแก้ไขดำเนินการอย่างไร		การระบุพื้นที่จัดเก็บเอกสารไม่ชัดเจน รวมถึงระยะเวลาในการจัดเก็บไม่				2) นำแบบฟอร์มที่ไม่มีเลขที่เอกสารที่ใช้
			ตรงกับที่ User ต้องการ จึงแนะนำให้ปรับเปลี่ยนให้ตรงกับที่ปฏิบัติงาน				กำหนดเลขที่ เช่น เอกสารนำของออกนอก
			จริง รวมทั้งต้องทำการทบทวน Form List อย่างน้อยทุก 6 เดือน				อาคาร E เป็นต้น

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิสมณท์ หินทอง

วันที่

7/3/2556

FM-CTR-12 (01)



# 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

แผนกที่ถูกรวบรวม SIG - BCS

Reference Doc : PM-BCS-01,02, WI-BCS-02, PM-CTR-01,02,03,04,06,09

วันที่ Audit

7 มีนาคม 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditee) คุณขวัญทิพย์ กิรินันท์, คุณภัทร อัครวัฒน์, คุณอริมา คล้ายมนต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิธรณ์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
9	ถ้ามีการขอเอกสารใหม่ เปลี่ยนแปลงแก้ไข ยกเลิก	PM-CTR-09	จัดทำแบบฟอร์มคำร้องขออนุมัติเอกสาร(FM-CTR-22) ส่งให้	✓			
	เอกสาร ท่านมีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร	4.2.3	ผู้มีอำนาจในแผนกอนุมัติและส่งให้ DCO,MR ดำเนินการ				
	แบบฟอร์มคำร้องขออนุมัติเอกสาร(FM-CTR-22)						
10	หน่วยงานท่านมีการควบคุมเอกสารเอกสารภายนอก	PM-CTR-09	สอบถามโดยพนักงานแจ้งว่าไม่มีการใช้เอกสารจากภายนอก ดังนั้น	✓			
	หรือไม่อย่างไร	4.2.3	จึงไม่ได้จัดทำการจัดเก็บเอกสารภายนอก				
11	กรณีท่านได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า ท่านมีวิธีการ		ปกติลูกค้าจะร้องเรียนผ่าน CRC ซึ่งเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2555	✓			พนักงานรับทราบและเห็นช่องทางการ
	ดำเนินการอย่างไร		ลูกค้า Easy Buy(คุณพรชัย) ได้รับอุบัติเหตุโดนเหล็กกั้นประตูทางออก				แก้ไขปัญหายังมีประสิทธิภาพ
			หล่นใส่ศีรษะ เวลาประมาณ 14.30 น. โดย รปภ. ทำหน้าที่ดูแลประตู				หมายเหตุ เรื่องเหล็กกั้นประตูทางออกที่
			นั่งหัวเราะอยู่ในป้อมยามและไม่มาดูอาการลูกค้า ทำให้ลูกค้า				ทางฝ่ายอาคารจะตัดให้สั้นลงนั้น ได้สอบ
			เกิดความไม่พอใจ ทางคุณธัญญ์และคุณธัญพัทธ์ IQA ที่มาตรวจ				ถามคุณขวัญฤดี แจ้งว่าได้มีการตัดแล้ว
			ครั้งที่ 2/2555 แนะนำให้ออก CAR แต่ทาง BCS ไม่ได้ออก ได้แต่				หลังจากที่เกิดเหตุการณ์ ทั้งนี้แจ้งคุณ
			ติดต่อฝ่ายอาคาร ซึ่งได้รับแจ้งว่าจะตัดเหล็กกั้นประตูให้สั้นลง ซึ่ง				ณัฐวัฒน์ ดำเนินการแจ้งความก้าวหน้าให้
			ปัจจุบันไม่ทราบว่าได้รับการแก้ไขแล้วหรือไม่				แผนก BCS รับทราบด้วย
			หมายเหตุ จึงแนะนำหากมีกรณีลูกค้าร้องเรียนและเกิดผลกระทบ				
			สามารถออก CAR ให้ MR เพื่อหาข้อสรุปและแนวทางแก้ไข				

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิธรณ์ หินทอง

วันที่

7/3/2556



# 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

แผนกที่ถูกตรวจ SIG - BCS

Reference Doc : PM-BCS-01,02, WI-BCS-02, PM-CTR-01,02,03,04,06,09

วันที่ Audit

7 มีนาคม 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditee) คุณขวัญทิพย์ กิรินันท์, คุณภัทร อัสวรัตน์, คุณอริมา คล้ายมนต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิธร หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
	PM-BCS-01 การรับความต้องการและรับ Order สำหรับสินค้า และ/หรือบริการของแผนก BCS						
12	บริการของ BCS มีอะไรบ้าง การนำเสนอลูกค้ามี		การบริการของ BCS แบ่งเป็น			✓	ข้อเสนอแนะ 1) พบเอกสาร PM-BCS-01
	ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร		1. Cold Site Recovery Service				ไม่ตรงกับการทำงานในปัจจุบัน ต้องได้รับ
			2. Warm Site Recovery Service				การแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อให้คู่มือสามารถ
			3. Hot Site Recovery Service				ใช้ประโยชน์ได้จริง เนื่องจากมีขั้นตอนการ
			4. Office Continuity Service				ทำงานที่เปลี่ยนไป รวมทั้งแบบฟอร์มที่ใช้
			5. Hosting Service				ในการบันทึกกระบวนไม่ครบถ้วน
			6. DR Cloud				ทั้งนี้ทางทีม BCS ได้นำคุณสมบัติ(BP)
			การติดต่อลูกค้ามี 2 อย่างคือ 1) ติดต่อลูกค้า 2) ลูกค้าติดต่อมาเอง				เข้าร่วมประชุมแก้ไขเอกสารระบบคุณภาพ
			ทำการเสนอบริการและสอบถามความต้องการของลูกค้า โดยลูกค้า				ISO ของแผนกในวันที่ 19-20-21/03/2556
			อาจจะเข้าเยี่ยมชมหรือไม่แล้วแต่ความต้องการ				2) นำแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานขึ้น
			กรณี ลูกค้าสนใจเข้าชมสถานที่และฟัง Presentation ทำการนัดหมาย				ทะเบียนเอกสาร ISO เพื่อสะดวก และ
			เตรียมห้องประชุม และบันทึกใน File ใน Excel				เป็นมาตรฐานในการใช้งานของแผนก BCS
			กรณี ลูกค้าต้องการให้ Account Executive เข้าพบ จัดเตรียม				
			Presentation File และรายละเอียดต่างๆ บันทึกใน Outlook Calenda				

ผู้ตรวจ (Auditor)

คุณศศิธร หินทอง

วันที่

7/3/2556



# 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

แผนกที่ผู้ตรวจ SIG - BCS

Reference Doc : PM-BCS-01,02, WI-BCS-02, PM-CTR-01,02,03,04,06,09

วันที่ Audit

7 มีนาคม 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditee) คุณขวัญทิพย์ กิรินันท์, คุณภัทร อัครวัฒน์, คุณอริมา คล้ายมนต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิเมณฑิ์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
13	การนำลูกค้าเข้าชม Presentation และ/หรือสถานที่ มีขั้นตอนอย่างไร		ทำการติดต่อของสถานที่ ยืนยันการเข้าชมสถานที่อย่างน้อย 1 วัน ทำการ และบันทึกในแบบฟอร์ม Excel จัดเตรียมอุปกรณ์ และแจ้ง ผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำชมสถานที่ ตรวจสอบ Presentation	✓			
14	การทบทวนความสามารถในการให้บริการ มีขั้นตอน ปฏิบัติงานอย่างไร		พนักงานขายโทรสอบถามคุณขวัญทิพย์(BCS Manager) เรื่องที่น้องที่มี ว่าสามารถให้บริการได้หรือไม่ และตรวจเช็คใน File : Exating with facilicive	✓			
15	การเสนอราคาให้ลูกค้า มีขั้นตอนปฏิบัติงานอย่างไร		พนักงานขายทำใบ Quotation ส่งให้ลูกค้า และทำการติดตาม กรณีลูกค้าตกลงสั่งซื้อ จัดทำ Standard Agreement ส่งให้ลูกค้า	✓			
16	การจัดทำสัญญามีเกณฑ์อย่างไร และมีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานอย่างไร / ใครเป็นผู้จัดเก็บสัญญา(มีวิธีจัดส่ง สัญญาอย่างไร)		คุณขวัญทิพย์แจ้งปกติ BCS ทำสัญญาเกือบทุกกรณี แต่ขึ้นอยู่กับ ลูกค้าว่าบางรายต้องการทำหรือไม่ การทำสัญญาจะทำการร้องขอในระบบ Workflow เพื่อให้ฝ่ายกฎหมาย ดำเนินการ โดยแนบรายละเอียดและเอกสารที่กฎหมายต้องใช้ ให้ประมาณ 3-4 วัน ได้รับสัญญาทำการติดต่อลูกค้า และส่งตรวจ อากรแสตมป์ ส่งให้ลูกค้า กรอกรายละเอียดใน ERP โดยให้ GM App. นำส่งสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แผนกบัญชีเพื่อตรวจและจัดเก็บ	✓			หมายเหตุ ทาง BCS แจ้งว่าการส่งสัญญา ให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการนั้น การทำงาน ของฝ่ายกฎหมายแต่ละครั้งในด้านการขอ เอกสารไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความสับสน ในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แจ้งให้ทำการบันทึก เพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิเมณฑิ์ หินทอง

วันที่

7/3/2556



# 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

แผนกที่ถูกตรวจ SIG - BCS

Reference Doc : PM-BCS-01,02, WI-BCS-02, PM-CTR-01,02,03,04,06,09

วันที่ Audit

7 มีนาคม 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditee) คุณขวัญทิพย์ กิรินันท์, คุณภัทร อัครวิรัตน์, คุณอริมา คล้ายมนต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิเมณฑิ์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
17	มีขั้นตอนการตรวจสอบสถานะลูกค้าอย่างไร		รับสัญญาจากพนักงานขายเพื่อให้เปิด Invoice ทำการตรวจจากระบบ			✓	ข้อเสนอแนะ ควรตรวจสอบสถานะลูกค้า
	- กรณีลูกค้าใหม่		ERP หรือสอบถามจากแผนกเครดิต หากลูกค้าเกิดปัญหาจะไม่ทำการ				ก่อนดำเนินการเสนอขายสินค้า ทั้งนี้ได้คุย
	- กรณีลูกค้า Non Move เกิน 1 ปี		ขายสินค้า แต่กรณีลูกค้าใหม่ทำการขอเปิดลูกค้าใหม่ในระบบ Workflow				กับคุณขวัญทิพย์และคุณภัทร แจ้งจะทำการ
			กรณีลูกค้า Non Move ทำการ E-mail แจ้งแผนก Credit แก้วไข				ปรับปรุง
18	ทบทวนความสามารถในการเปิด Sales Order		ทำการทบทวนสถานะลูกค้า วงเงิน รายละเอียดลูกค้าก่อนเปิด	✓			
	มีขั้นตอนอย่างไร และมีขั้นตอนในการเปิด Sales		Sales Order ในระบบ ERP				
	Order ในระบบ DMAS อย่างไร และจะทราบได้		ทำการเปิด Sales Order เป็นรายเดือน Recerling ตามที่สัญญา				
	อย่างไรว่ามีการเรียกเก็บค่าบริการจากลูกค้าครบถ้วน		ในระบบ ERP พนักงานขายแจ้งและส่งให้แผนกบัญชีตรวจสอบ				
	(ขอดูตารางการเปิดบิลเรียกเก็บลูกค้า)						
19	ลูกค้าสามารถยกเลิกสัญญา ภายหลังจากได้รับ		ลูกค้าสามารถยกเลิกสัญญาได้ โดยต้องจัดทำ E-mail และส่งจดหมาย	✓			
	บริการไปแล้วหรือไม่ หากมีมีขั้นตอนอย่างไร		ที่มีกรอนุมัติจากผู้มีอำนาจของลูกค้า แจ้งล่วงหน้าก่อน 1 เดือน				
			โดยทาง BCS จะทำการ E-mail แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้องรับทราบ				
			ทำการยกเลิก Recerling ในระบบ ERP และส่งเอกสารให้แนบกับ				
			สัญญาที่ทำการยกเลิก				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิเมณฑิ์ หินทอง

วันที่

7/3/2556



# 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

แผนกที่ถูกตรวจ SIG - BCS

Reference Doc : PM-BCS-01,02, WI-BCS-02, PM-CTR-01,02,03,04,06,09

วันที่ Audit

7 มีนาคม 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditee) คุณขวัญทิพย์ กิรินันท์, คุณภัทร อัครวัฒน์, คุณอริมา คล้ายมนต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิธร หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
20	มีขั้นตอนการติดตามลูกค้า กรณีที่สัญญาใกล้ครบกำหนดหรือไม่ อย่างไร		สัญญาใกล้ครบกำหนดทางคุณศกวรรณจะทำการตรวจจาก File Exating with facllcive ล่วงหน้า 6 เดือน โดยจะ E-mail แจ้งพนักงานขายให้ทำการติดตามต่อสัญญากับลูกค้า	✓			
			กรณีได้รับสัญญา คุณศกวรรณทำการบันทึกสัญญาใน File Exating with facllcive				
	PM-BCS-02 การให้บริการ Business Continuity Service						ข้อเสนอแนะ 1) พบเอกสาร PM-BCS-02
21	เมื่อมีการออก Sale Order แล้ว มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร		นำ BCS Activation Guide(FM-BCS-04) ให้ลูกค้า พร้อมขอรายชื่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้มีอำนาจในการแจ้งเมื่อเกิดเหตุการณ์ และบันทึกใน Authorization Form(FM-BCS-02) เพื่อให้ Admin ทำ Customer Profile			✓	ไม่ตรงกับการทำงานในปัจจุบัน ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อให้คู่มือสามารถ
							ใช้ประโยชน์ได้จริง เนื่องจากมีขั้นตอนการทำงานที่เปลี่ยนไป รวมทั้งแบบฟอร์มที่ใช้
22	มีขั้นตอนสำหรับลูกค้าเข้ามาทดสอบระบบที่บริษัท อย่างไร		รับ E-mail หรือการติดต่อจากลูกค้า ทำการจองวันทดสอบ ทำการตรวจสอบจาก Calendar ว่าวันที่ลูกค้าต้องการว่างหรือไม่ ทั้งนี้ต้องนัดหมายล่วงหน้า 60 วัน / กรณีต้องการเปลี่ยนแปลงต้องแจ้งล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร 30 วัน	✓			ในการบันทึกจะไม่ครบถ้วน
	BCS Test Calendar (FM-BCS-02)		หมายเหตุ BCS Test Calendar(FM-BCS-02) ไม่ได้ใช้แล้ว				ทั้งนี้ทางทีม BCS ได้นัดคุณศศิธร(BP) เข้าร่วมประชุมแก้ไขเอกสารระบบคุณภาพ ISO ของแผนกในวันที่ 19-20-21/03/2556

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิธร หินทอง

วันที่

7/3/2556





# 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

แผนกที่ถูกตรวจ SIG - BCS

Reference Doc : PM-BCS-01,02, WI-BCS-02, PM-CTR-01,02,03,04,06,09

วันที่ Audit

7 มีนาคม 2556 (9.00-12.00 น.)

(Auditee) คุณขวัญทิพย์ กิรินันท์, คุณภัทร อัครวัฒน์, คุณอริมา คล้ายมนต์

Requirement : ISO9001 : 2008

ผู้เตรียม Check List

ศศิเมณฑิ์ หินทอง

ลำดับที่	Check List	Ref. Doc. Requirement	สิ่งที่พบจากการตรวจ	Result			หมายเหตุ
				Complete	CAR	Observation	
23	เมื่อรับแจ้งเหตุเมื่อลูกค้าเกิดเหตุ Disaster มีขั้นตอนปฏิบัติอย่างไร		ลูกค้าโทรเข้าเบอร์ Hot line ทำการรับเรื่องที่ร้องเรียนโดย Customer Service และบันทึกใน BCS Log book ทำการแจ้ง BCS Manager เพื่อโทรกลับหาลูกค้ายืนยันการเกิดเหตุและความต้องการในการใช้บริการ / ทำการแจ้งผู้เกี่ยวข้องเข้ามาที่ Metro ภายใน 1 ชม.	✓			
			เพื่อจัดเตรียมความพร้อมต่างๆ รองรับการให้บริการ				
24	มีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไรเมื่อลูกค้าเกิดเหตุ และเข้ามาใช้บริการที่บริษัทฯ		จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ ตามสัญญาหรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ พร้อมเตรียมเอกสาร FM-BCS-07 BRS Sign Sheet ให้ลูกค้าลงนามทุกวัน และวันแรกแจก Temporary Access Badge เพื่อแจ้งการใช้งาน	✓			
25	มีการวัดความพึงพอใจหรือผลในการให้บริการลูกค้าหรือไม่ อย่างไร		มีการวัดผลความพึงพอใจลูกค้าโดยให้กรอกใบประเมินผลการใช้บริการ(FM-BCS-13) ให้ตัวแทนของลูกค้าเป็นผู้ประเมิน ตัวอย่าง Thai CardifLife Assurance Public Company Limited		✓		ปัญหา ใช้เอกสารที่ล้าสมัย โดยพนักงานทำการ Copy ข้อมูล และไม่ได้เรียกใช้จาก Portal จึงทำให้เอกสารล้าสมัย
			26/1/2556 ใช้เอกสาร FM-BCS-13(02) ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็น 03				CAR 009/2556 (ปิดแล้ว)
			ตั้งแต่วันที่ 12/07/2553 ทำให้ใช้เอกสารล้าสมัย				

ผู้ตรวจ (Auditor)

ศศิเมณฑิ์ หินทอง

วันที่

7/3/2556



## AUDIT CHECK LIST

**1/2556**

7 มีนาคม 2556 (9.00-12.00 น.)

ศศิสมณท์ หินทอง

7/3/2556