

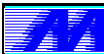


CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
25/2/2558	10/3/2558	001/2558	วาสนา บุญพันธ์ (OSG)	ธนภัทร มิตรยิม (WH&DTB)	- ลูกค้าบริษัท โพลแม็กซ์ ฟิลเทรชั่น จำกัด Code 18249 วันเปิดบิล 23/2/2558 Order 15/24249 เรื่องการจัดส่งสินค้าที่ ป้อมยาม ในวันที่ 24/2/2558 ซึ่งทางลูกค้าได้แจ้งมาว่าครั้งต่อไป ไม่อนุญาตให้ส่งสินค้าที่ป้อมยามอีก เนื่องจากยามไม่มีส่วนใน การรับผิดชอบต่อสินค้าในกรณีที่ดินค้าหาย หรือชำรุด	- กรณีเกิดเหตุการณ์เช่นนี้จะติดต่อกลับไปที่ MSC ก่อน เพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่ Admin MSC ติดต่อกับฝ่ายขายทาง ลูกค้า	13/3/2558		17/3/2558	
2/3/2558	10/3/2558	002/2558	ภูเบศร์ พันธุ์เวช (IQA-Outsource)	ชัยวัฒน์ (EBS)	- Order 14-10-001516 ลูกค้า CPF มีการเปลี่ยนแปลงกำหนด ส่งมอบ จากที่ระบุไว้ใน PO 6800644179 วันที่ 30/11/2557 โดยลูกค้าขอเปลี่ยนแปลงเป็นให้ส่งมอบช่วงปลายเดือน 12/2557 แต่ไม่พบบันทึกข้อกำหนดของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงนี้ อย่างชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2008 ข้อ 7.2.2	- ให้ผู้เกี่ยวข้องจัดทำเอกสารหรือข้อมูลเพื่อบันทึกทุกครั้ง สำหรับใช้ตรวจสอบข้อมูลเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง - ทำ E-mail แจ้งให้ Sales หน่วยงาน EBS ทราบ กรณีที่ มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการส่งสินค้า ไม่ว่าจะเป็นการ เปลี่ยนที่ส่ง หรือวันที่ส่งสินค้าให้บันทึกลงใน Remark ของ Sale app ทุกครั้ง	24/4/2558		24/4/2558	
30/3/2558	31/3/2558	003/2558	เฉอมปาน (OSG)	เสาวลักษณ์ (AR)	- ลูกค้า บ.ไทยบรรณภัณฑ์และการพิมพ์ จำกัด(มหาชน) Code 3880 ได้มีพนักงาน Outsource เข้าไปวางบิล วันที่ 27/3/2558 ได้แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับลูกค้า	- AR ได้เข้าประสานงานไปยังฝ่ายขายและDTB กรณีส่ง สินค้าต้องรับ PO ต้นฉบับจากจัดซื้อมาด้วยทุกครั้งเพื่อลด เวลาในการวางบิล และไม่ให้เกิดปัญหาการรอรับ PO เกิดขึ้นอีก	4/2/2558		3/4/2558	
2/4/2558	3/4/2558	004/2558	ดวงใจ (AR)	หทัยทัต (OSG)	- ฝ่ายขายได้เปิดบิล 0009340 บ. ลี แอนด์ ฟุง (ประเทศไทย) จำกัด วันที่ 27/1/58 ตามใบแจ้งหนี้เลขที่ 150011419 เมื่อครบ กำหนดชำระ AR ได้สอบถามไปยังบัญชีลูกค้า ทราบว่าไม่มี เอกสารทำจ่ายและไม่มีกรณบันทึกบัญชีซื้อ (เป็นการซื้อใช้ ส่วนตัวของคุณเงาะ/จัดซื้อ) ซึ่งทำให้การยืนยันยอดลูกหนี้ไม่ ตรงกันสำหรับ Case นี้ ลูกค้าได้ชำระค่าสินค้าให้แล้วเมื่อ 1/4/2558	- ครั้งต่อไปให้มีการสอบถามลูกค้าว่าซื้อไปใช้ส่วนตัวหรือ ซื้อในนามบริษัท หากซื้อใช้ส่วนตัวให้มีการเปิดบิลขาย และเก็บเป็นเงินสด - ทำ E-mail แจ้งให้พนักงาน OSG ทราบโดยทั่วกันว่า กรณีที่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าใช้ส่วนตัวให้เก็บสด หรือในกรณี สั่งซื้อในนามบริษัทจะขอใบสั่งซื้อจากลูกค้าก่อน จึงจะ เปิดบิล	20/4/2558		21/4/2558	
2/4/2558	3/4/2558	005/2558	ดวงใจ (AR)	อารีรัตน์ (MID)	- การเงินตรวจสอบว่ามีเงินโอนเข้าเมื่อ 25/3/2558 แต่ปัจจุบัน ยังไม่มีกรณเปิดบิล ซึ่งทางฝ่ายได้แจ้ง Admin ไปแล้วต้องเปิดบิล มัตจำก่อน ซึ่งทำให้ทางบริษัทไม่ได้นำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มจาก ยอดเงินโอนชำระค่าสินค้าในเดือนนั้น ต้องยื่นเพิ่มเติมในเดือน ถัดไป และต้องเสียค่าปรับในการนำส่งล่าช้า 0000839 Campura Triangulum Corporation (MID)	- ได้ดำเนินการเปิดบิลค่ามัดจำ เมื่อวันที่ 2/4/2558 เลขที่ Order No.15-1136 - เมื่อฝ่าย ISO Center ออก CAR ควรแจ้งผู้ปฏิบัติงาน รับทราบเพื่อทำการปิด CAR โดยเร็ว	26/8/2558		27/8/2558	

* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย

** ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form



CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
3/4/2558	20/4/2558	006/2558	ดวงใจ (AR)	เกรียง, ธีรพร (MSL)	- ตามที่มีการเปิดบิลขาย Code 2506 บ. ปตท จำกัด(มหาชน) วันที่ 2/3/2558 จำนวนเงิน 54,029,355.95 บาท จากหลักฐาน การส่งมอบของให้กับลูกค้า รับของตั้งแต่วันที่ 2/3/2558 ได้มี การเปิดบิลขายล่าช้า ทำให้บริษัทขาดโอกาสในการวางบิลและ เก็บเช็ค	- ยกเลิก CAR 006/2558 เนื่องจากเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากที่ต้องมีการรวบรวมจำนวน PO บริษัทย่อยของ บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) ทำให้ล่าช้าทั้งนี้ได้แจ้ง Steering Committee รับทราบและยอมรับภายใต้ เงื่อนไขของบริษัทฯ			26/5/2558	
15/5/2558	26/5/2558	007/2558	ดวงใจ (AR)	จินตนา, ลัยวัฒน์ (OSG)	- ฝ่ายขายเปิดบิลระบุที่อยู่ ไม่ตรงกับ PO ลูกค้า ซึ่งใน PO ลูกค้า ระบุให้เปิดบิลที่อยู่สำนักงานใหญ่ แต่ฝ่ายขายเปิดบิลที่อยู่เป็น สาขาที่ 1 เมื่อฝ่าย AR ทราบเรื่องเมื่อครบกำหนดการชำระเงิน 25/4/= ตามเงื่อนไขลูกค้า O25/ค. 8.00 . 17.00 SCB 048-2-87299-2 ลูกค้าแจ้งเปิดบิลผิด ได้ประสานงานแจ้งฝ่าย ขายให้ทราบเพื่อดำเนินการ ซึ่งฝ่ายขายได้ทำการยกเลิกเมื่อ 8/5/2558 แล้วเปิดบิลใหม่ Code26397 ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การชำระเงินล่าช้า	- เมื่อ Sales ได้รับ PO จากลูกค้าให้ดำเนินการตรวจสอบ PO ถูกต้องอย่างละเอียด โดยตรวจสอบทั้งชื่อ ที่อยู่ - เมื่อทำการส่งสินค้าให้ลูกค้าแล้ว Sales ต้องโทร สอบถามลูกค้า เพื่อเป็นการตรวจสอบว่า Sales ไม่ได้เปิด PO ผิด	17/8/2558		17/8/2558	
23/7/2558	6/7/2558	008/2558	ภูเบศร์ พันธุ์เวช (IQA-Outsource)	ณัฐพัชฌน (ISO-Center)	พบว่า CAR 005/2558 และ CAR 007/2558 ยังไม่มีการตอบ กลับสาเหตุของปัญหาและการแก้ไขปัญหา จากผู้รับผิดชอบเป็น เวลานาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO:2008 ข้อ 8.5.2 และ ข้อ 8.5.3	-DCO กำหนด KPI เรื่องดำเนินการติดตามผลการตอบกลับ ให้ได้ภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่แจ้งเปิด CAR/PAR -กำหนด SLA ส่วนกลางเรื่องการดำเนินการปิด CAR/PAR ภายใน 30 วันทำการ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ของทุกหน่วยงาน โดยมีผลบังคับใช้ 1/10/2558 -ดำเนินการประกาศแจ้งให้พนักงานบริษัททุกท่านทราบ กลังดำเนินการตามข้อ1 และ ข้อ2	25/8/2558	25/9/2558	25/9/2558	

* ผู้รับเอกสาร คือ ผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ขึ้นอยู่กับ QMR พิจารณามอบหมาย



CAR LOG

วันที่ รับเอกสาร	วันที่ ส่งเอกสาร	CAR NO.	ผู้ออกเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ** ดำเนินการแก้ไข	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา	การติดตามผลการแก้ไข/ป้องกัน		วันที่ปิด CAR	หมายเหตุ
							ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		

** ผู้รับผิดชอบ ตามที่ระบุใน FM-CTR-14 CAR Form