

AUDIT CHECK LIST

Audit date: 25 ก.พ. 2558

Department: ESG-STG

Auditor: ภูเบศร์ พันธุ์เวช

| Clause | Check List | Evidence / Finding | Judgment | | |
|--------|--|--|----------|----|---|
| | | | NC | OB | C |
| 5.4.1 | มีการกำหนด KPI ของหน่วยงานหรือไม่? | ปฏิบัติตามคำร้องขอของฝ่ายขายภายใน 2 วัน ให้ได้ 90% แก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 2 วัน ให้ได้ 90% ออกเยี่ยมลูกค้าตามสัญญา IBM มากกว่า 70% KPI เรื่อง จะต้องไม่มีข้อร้องเรียนของลูกค้าว่าติดต่อแผนกบริการไม่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าจนสำเร็จภายใน 2 วันทำการ มีตัวชี้วัด 2 ตัว ควรกำหนดให้ชัดเจนว่าวัดตัวไหน | | / | / |
| 8.2.3 | มีการเฝ้าติดตามและวัดผล KPI หรือไม่? และถ้าผลไม่บรรลุมีการแก้ไขหรือไม่? | ติดตามผล 2015 | | | / |
| 4.2.3 | เอกสารของหน่วยงาน ได้รับการควบคุมหรือไม่? (อนุมัติ, ควบคุมสำเนา) | ควบคุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ | | | / |
| | เอกสารมีอยู่ ณ จุดใช้งาน สามารถเข้าถึงได้หรือไม่? | เข้าดูผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ | | | / |
| | เอกสารของหน่วยงาน มีความทันสมัยหรือไม่? | PM-STG-04 Technical Specification ควรดำเนินการควบคุมเป็นเอกสารจากภายนอก | | / | |
| 4.2.4 | บันทึกของหน่วยงาน ได้รับการกำหนดอายุการจัดเก็บหรือไม่? | ควรกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บบันทึกไว้ใน Procedure ที่เกี่ยวข้อง | | / | |
| | บันทึกของหน่วยงานมีการจัดเก็บตามอายุที่ระบุ และเรียกคืนได้, จัดการกับบันทึกที่หมดอายุ? | | | | |
| 7.5.1 | มีการวางแผนและดำเนินการให้บริการภายใต้การควบคุมหรือไม่? | การให้บริการตาม Request form ของ Sales Request form 4/8/14 (LH Bank) -> Service report 7/8/14 Request form 4/8/14 (เกียรติคุณ) -> Service report 8/8/14 PCT BSI order# 20779 --> Onsite activity report 13/2/58 Index inetrferrn order# 392 P service Team Service report form 23/1/15 Onsite activity report 15/1/15 Service request form ควรระบุข้อมูลวันที่ส่งมอบบริการ และการเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจน กำหนด checklist ในการ service Product รุ่นต่างๆ ว่าต้องมีการทดสอบอะไรบ้าง เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน | | / | / |
| 7.5.1 | มีข้อมูลในการบริการอย่างเพียงพอ เหมาะสมหรือไม่ (สเปค, มาตรฐาน, คู่มือ, ฯลฯ) มี WI อย่างเหมาะสม และมีการปฏิบัติตาม WI และเอกสารในระบบคุณภาพอื่นๆ หรือไม่? | มาตรฐาน IBM Blade Center HS23 (ES-2600) | | | / |
| 5.3 | พนักงานเข้าใจในนโยบายคุณภาพหรือไม่? | คุณสัจจะ, คุณปฏิพล | | | / |
| 6.2.1 | พนักงานมีความสามารถเพียงพอกับงานที่ทำหรือไม่? | คุณสัจจะ, คุณปฏิพล | | | / |

AUDIT CHECK LIST

Audit date: 25 ก.พ. 2558

Department: ESG-STIS

Auditor: ภูเบศร์ พันธุ์เวช

| Clause | Check List | Evidence / Finding | Judgment | | |
|--------|---|--------------------|----------|----|---|
| | | | NC | OB | C |
| 6.2.2 | พนักงานมีความตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญของงานที่ทำหรือไม่? | คุณเสด็จ, คุณปฎิพล | | | / |
| | พนักงานมีความตระหนักเกี่ยวกับบทบาทของตนที่จะสนับสนุนให้บรรลุ KPI หรือไม่? | คุณเสด็จ, คุณปฎิพล | | | / |