

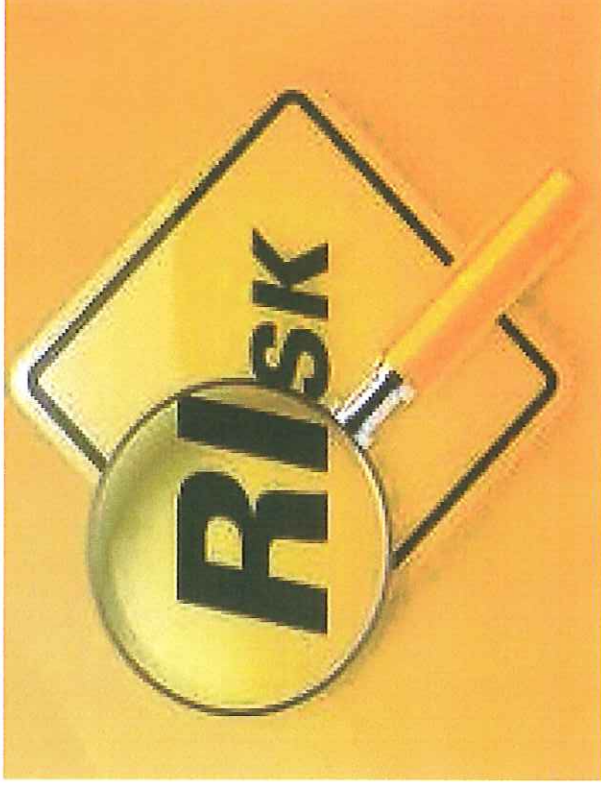
8. CB Audit and Internal QSG Audit Result (ISO & OHSAS) With Status CARs & PARs system

- ISO9001

Present by K. Watchara B.

- ISO140001/ 18001

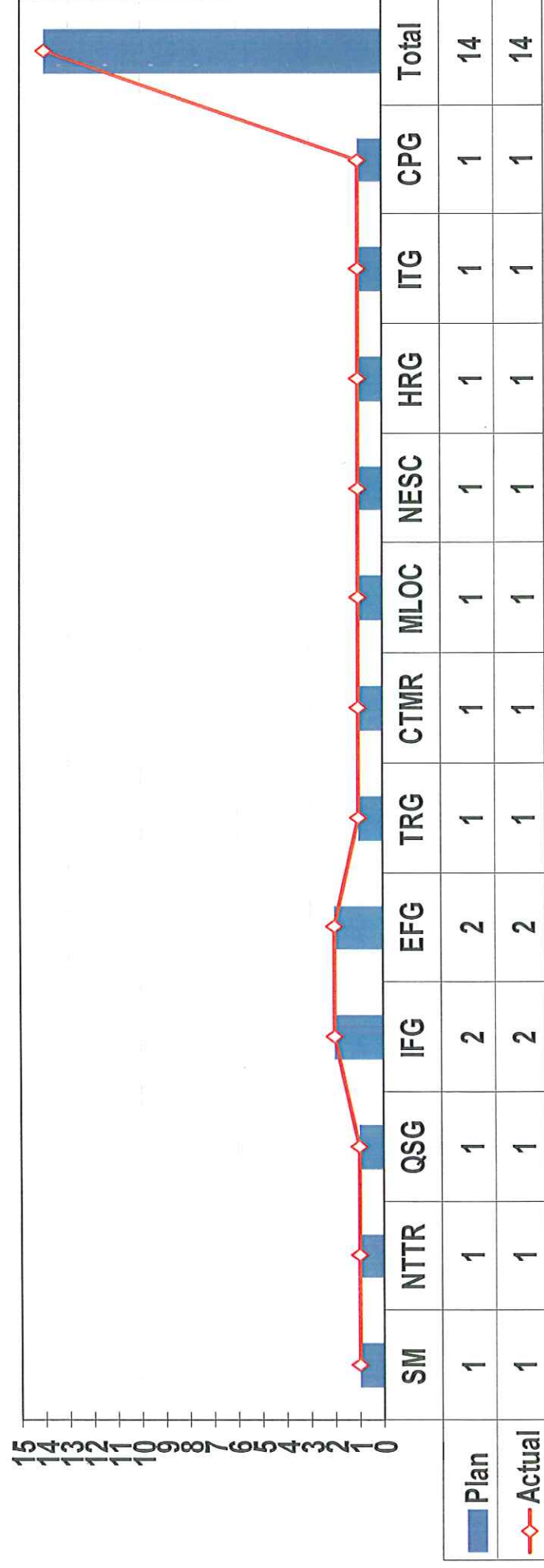
Present by K. Teerawat P.



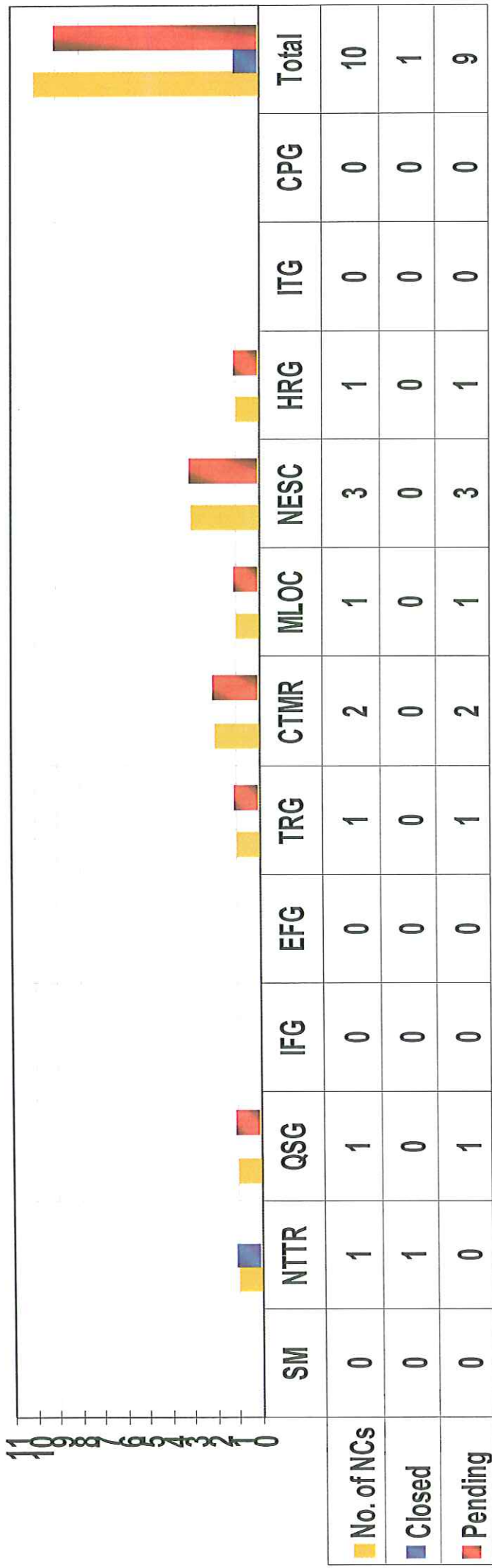
CB Audit Result and Internal QSG Audit with Status of CARs & PARs System (CB-ISO9001)

Certification Body Audit by AJA 2010

No. of Audit



Status CAR & PAR of Certification Body

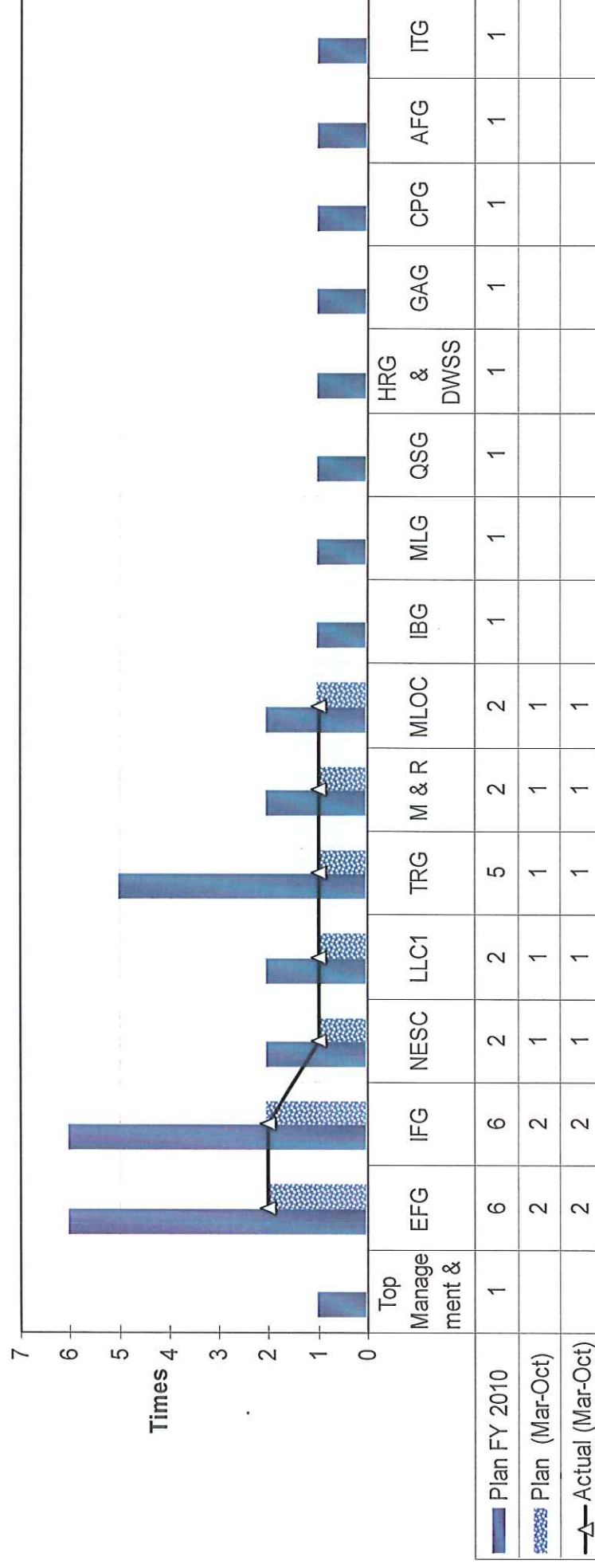


- 1) The audit found that in many area the documents did not control and up date at H/O , NESC , NICD , MTP.
- 2) Record of on the job training and evaluation competence of attendance are not provide during the audit (NESC,BF29,NICD,HR)
- 3) There was no evidence to selection new supplier name Sabai packaging and PK who supplied material on year 2010

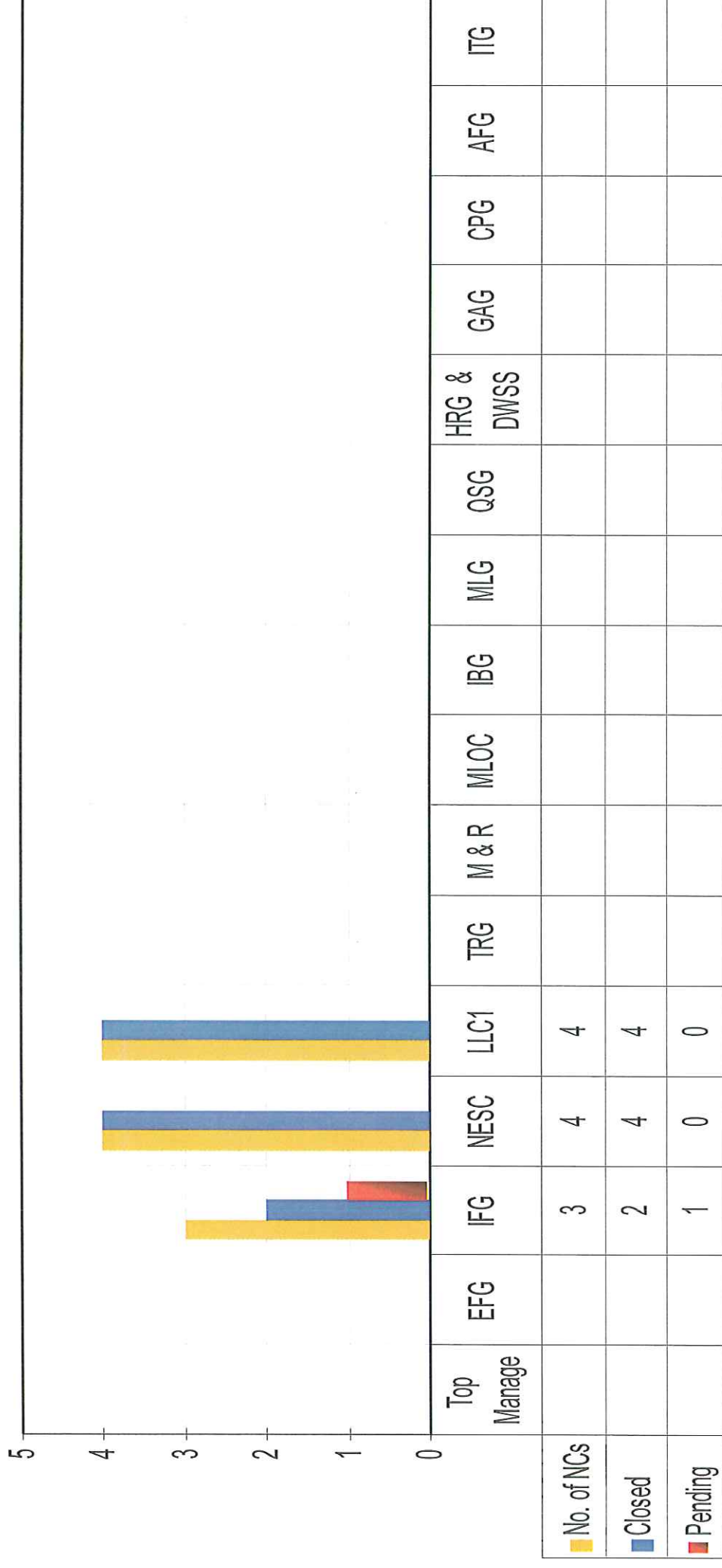
Note : All issue official closed by AJA ~ Nov 2010

CB Audit Result and Internal QSG Audit with Status of CARs & PARs System (Internal-ISO9001)

Internal Audit Plan & Actual FY 2010



Status CAR & PAR of Internal Auditor



Remark : At Klongtoey office (27/10/2010) : IFG's Customs Formality SOP not update (Submit report due date ~ 15/11/2010)

CB audit Result By AJA (Re-certified 2010)

SITE		ISO 14001				OHSAS 18001				Grand Total			
		Open	Closed	Document submitted by NYK	Official closed by AJA	Open	Closed	Document submitted by NYK	Official closed by AJA	Open	Closed	Document submitted by NYK	Official closed by AJA
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MTP	Major	2	0	Done	Nov	1	0	Done	Nov	3	0	Done	Nov
	Minor												

Remark : Summary pending topics

1. Found used oil leak from tray during maintenance. (out side shop)
2. Found Evaluation the compliance with legal requirement not cover all items.
 - Building inspection (not keep certificate at site)
3. Found Risk Assessment was not update and some area not identified.
 - Office & pantry WH 4
 - Maintenance
 - Lack of identified position gardener
 - work at out side
 - illness from work

Internal Audit Result by QSG

SITE		ISO 14001		OHSAS 18001		Grand Total	
		Open	Closed	Open	Closed	Open	Closed
NESC	Major	-	-	-	-	-	-
	Minor	5	2	4	1	9	3
LLC1	Major	1	-	2	-	3	-
	Minor	6	1	5	-	11	1
MTP	Major	-	-	-	-	-	-
	Minor	-	-	-	-	-	-

Remark : Summary pending topics	NESC	LLC1
1) Aspects & Risk Assessment list did not cover all area (WH,TR,MT)	2	2
2) Legal list and evaluation compliance did not completely done	2	2
3) Lack of Communication list as require by the SHE procedures	-	2
4) Audit check list is not cover all of requirement as state in audit plan	2	2
5) No sawdust & sand prepare at oil tank for emergency case	-	2
6) Fire pump can not operate and no evidence of maintenance	-	1
7) Lack of Monitoring&measurement waste water ,work place environment	-	2
<u>Total</u>	6	13

9. Evaluations of Compliance with legal Requirements and with Other Requirements
10. Communications from External Interested parties, including Complaints

Present by K. Poramate P

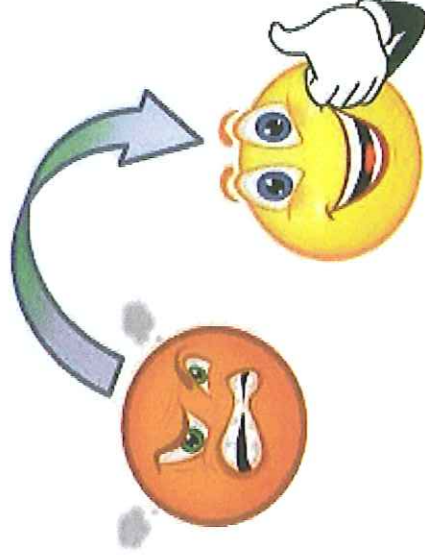
9. Evaluation of Compliance with legal requirement

SITE	ISO 14001		OHSAS 18001		Grand Total	
	Open	Closed	Open	Closed	Open	Pending
NESC	-	-	4	-	4	4
LLC1	2	-	10	-	12	12
MTP	-	-	-	-	-	-

Remark : Summary pending topics	NESC	LLC1
1) Lack of training course basic fire fighting	-	1
2) Lack of crane inspection	-	1
3) Lack of Monitoring of waste water	-	1
4) Lack of monitoring workplace environment	-	1
5) Lack of training Safety Committee	1	1
6) Lack of training safety supervisor level & safety executive level	1	1
7) Lack of drill emergency & evacuate for year	-	1
8) Lack of send to report waste to government	-	1
9) Lack of test Fire alarm system and did not cover all area	1	1
10) Lack of fire protection system and no fire water supply	-	1
11) Lack of eye washer at the area of chemical storage	1	1
11)Lack of forklift type LPG Inspection by engineering	-	1
<u>Total</u>	4	12

10. Communications from external interested parties, including complaints

No any official complaints from interested parties.



11. Customer Satisfaction Survey Result

☒	Excellent
☐	Very good
☐	Good
☐	Average
☐	Poor

Present by K. Patcharee C.

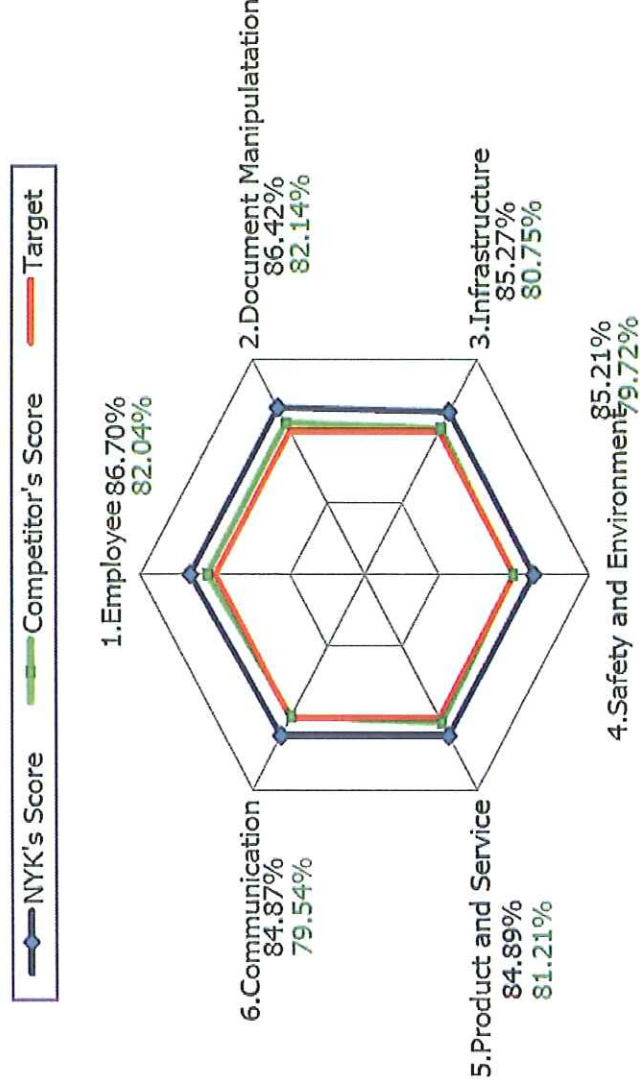
Customer Satisfaction Survey

Total Customer Feedback	No. of Customers	% of Customer
	1174	100%
Target(No. of Customers Replied)	277	23.59%
	220	18.74%

Result of Customer Satisfaction by Topic

Result by Topic : 85.56% From Target 80% of Expectation Score			
Topic	Target	NYK's Score	Competitor's Score
1.Employee	80%	86.70%	82.04%
2.Document Manipulation	80%	86.42%	82.14%
3.Infrastructure	80%	85.27%	80.75%
4.Safety and Environment	80%	85.21%	79.72%
5.Product and Service	80%	84.89%	81.21%
6.Communication	80%	84.87%	79.54%

Result of Customer Satisfaction by Topic

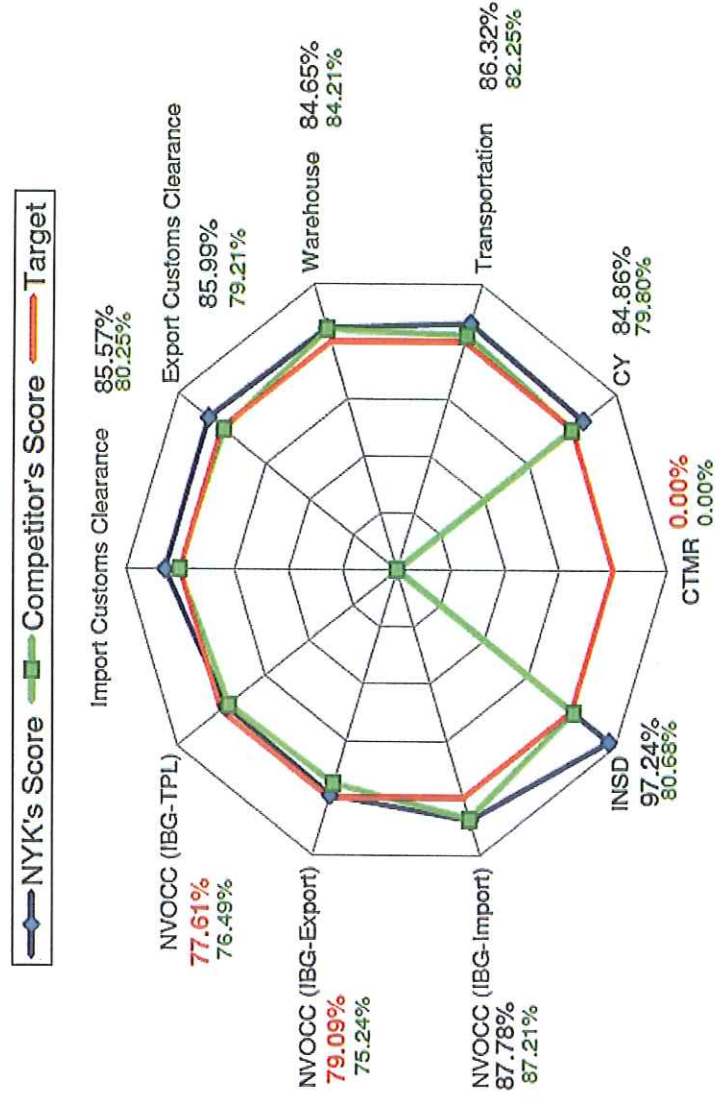


Customer Satisfaction Survey

Result of Customer Satisfaction by Business Function

Business Functions	Target	NYK's Score	Competitor's Score
Import Customs Clearance	80%	85.57%	80.25%
Export Customs Clearance	80%	85.99%	79.21%
Warehouse	80%	84.65%	84.21%
Transportation	80%	86.32%	82.25%
CY	80%	84.86%	79.80%
CTMR	80%	0.00%	0.00%
INSD	80%	97.24%	80.68%
NVOCC (IBG-Import)	80%	87.78%	87.21%
NVOCC (IBG-Export)	80%	79.09%	75.24%
NVOCC (IBG-TPL)	80%	77.61%	76.49%

Result of Customer Satisfaction by Business Function



Customer Satisfaction Survey

Result of achievement by Function and sites

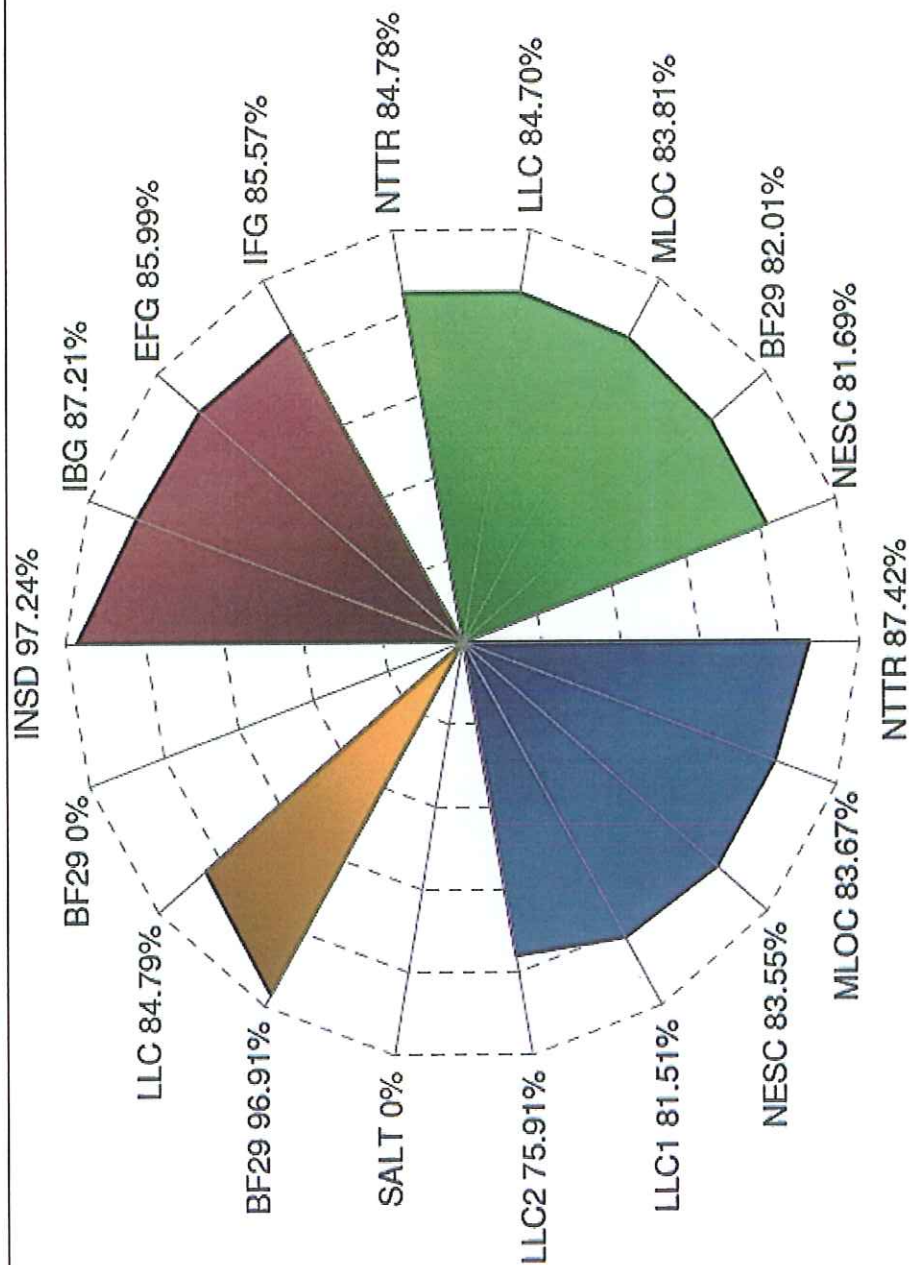
Target = 80%

Function	Site	NYK's Score	Competitor's Score	Result
Import Export NVOCC	INSD	97.24%	80.68%	Achieved target and Over competitor
	IBG	87.21%	87.21%	Achieved target and Equal competitor
	EFG	85.99%	79.21%	Achieved target and Over competitor
	IFG	85.57%	80.25%	Achieved target and Over competitor
TR	NTTR	84.78%	76.09%	Achieved target and Over competitor
	LLC	84.70%	85.36%	Achieved target but Lower competitor
	MLOC	83.81%	73.99%	Achieved target and Over competitor
	BF29	82.01%	72.89%	Achieved target and Over competitor
	NESC	81.69%	78.99%	Achieved target and Over competitor
	NTTR	87.42%	87.74%	Achieved target but Lower competitor
WH	MLOC	83.67%	83.16%	Achieved target and Over competitor
	NESC	83.55%	84.40%	Achieved target but Lower competitor
	LLC1	81.51%	83.47%	Achieved target but Lower competitor
	LLC2	75.91%	59.77%	Not achieve target but Over competitor
	SALT	0.00%	0.00%	No Replied from Customer
	BF29	96.91%	88.14%	Achieved target and Over competitor
CY	LLC	84.79%	78.97%	Achieved target and Over competitor
CTMR	BF29	0.00%	0.00%	No Replied from Customer

Customer Satisfaction Survey

Result of achievement by Function and sites

■ Import / Export / NVOCC ■ Transportation ■ Warehouse ■ Container Yard ■ Container Maintenance and Repair



12. Review : Change that could Affect the Quality and Safety System

- Quality and SHE System on Web Application
- Review Quality Policy

Present by K. Watchara B.



- Review SHE Policy

Present by K. Poramate P.



Quality and SHE System on Web Application

Web Application development to improve Quality System

No.	Activities	Before	After	Implement Date (Tentative)
1	Customer Satisfaction Survey	Manual	Web Application	8-Oct-10
2	Corrective and Preventive Action	Manual	Web Application	1-Dec-10
3	Document Control	Manual	Web Application	1-Dec-10
4	Key Performance Indication Measurement (WH, TR, CY, CTMR, VHMR)	Manual	Web Application	1-Dec-10
5	Key Performance Indication Measurement (Other Function groups)	Manual	Web Application	1-Mar-11

Quality and Safety Policies

- Review Quality Policy

Present by K. Watchara B.

- Review SHE Policy

Present by K. Poramate P.

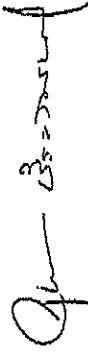
นโยบายคุณภาพ

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการที่จะรักษาไว้ซึ่งการบริการที่เป็นเลิศ และการพัฒนาองค์กรซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการเสริมสร้างความเป็นผู้นำด้านโลจิสติกส์ในกลุ่มประเทศอาเซียน บริษัทเอ็น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งจัดให้มีการทบทวนระบบการจัดการคุณภาพ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง และขอประกาศ นโยบายคุณภาพ ดังนี้

1. มุ่งมั่นที่จะให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยราคาที่เป็นธรรม โดยคำนึงถึงจริยธรรมทางวิชาชีพ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้า
2. มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการที่ครบวงจร และเป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาด้านโลจิสติกส์เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า
3. มุ่งมั่นที่จะเสริมสร้าง และพัฒนาทักษะความสามารถที่เป็นเลิศให้กับบุคลากรทุกระดับ
4. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพ และความร่วมมือระหว่างบริษัทคู่ค้า
5. มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
6. จะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรอย่างบูรณาการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการอันหลากหลายของบริษัทฯ ได้อย่างครบวงจรโดยสะดวกและรวดเร็ว

เพื่อให้บรรลุนโยบายดังกล่าว ขอมอบหมายให้ ผู้บริหารสูงสุดในแต่ละกลุ่มธุรกิจ เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน กำกับดูแล ทรัพยากรอย่างเพียงพอ และกำกับดูแลให้ บุคลากรทุกระดับ นำนโยบายคุณภาพ ไปพิจารณา จัดทำ/ทบทวน ระบบงานต่างๆ เช่น วัตถุประสงค์คุณภาพ ขั้นตอน วิธีทำงาน แผนการดำเนินงาน ฝึกอบรมในการทำงาน หรือ เอกสารอย่างอื่นเท่าที่จำเป็น ตลอดจน สื่อสาร/ฝึกอบรมให้กับบุคลากรในสังกัด เข้าใจ และตระหนักถึงการทำงานนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร

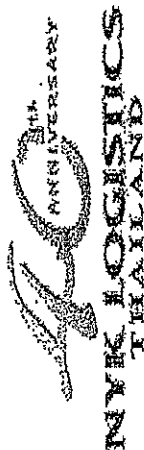
ประกาศ ณ วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2552



นายพิชิต พิระวัฒน์ชาติ

รองประธาน และประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ
บริษัท เอ็น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด





NYK - 2009 - 12 - 13

Quality Policy

With the determination to maintain the great service and the development of organization which are the important fundamental to become an ASEAN leading logistic provider, NYK Logistics (Thailand) Co., Ltd. has continuously reviewed the quality management system so as to correspond with present situations. Taking this opportunity, NYK Logistics (Thailand) Co., Ltd. would like to announce the quality policy as follows;

- 1) Ensuring in quality service with equitable price by considering ethical profession to enhance customer satisfactions.
- 2) Ensuring to provide one stop service integrated logistics service and consultant to the best benefit for our customers
- 3) Ensuring in enhancing and developing competency to our personnel at all levels
- 4) Ensuring in efficiency development and cooperating with partner & related companies.
- 5) Ensuring to follow the law and regulation regarding operating the business.
- 6) Ensuring to integrate the internal organization structure to enable customers to easily and efficiently access to our variety of services.

To carry out this policy, top management of each business department are assigned to manage budget, man power, time, equipment as well as to ensure our personnel at all level that quality policy is developed and reviewed by them for each system such as quality objectives, procedures, work instruction, regulation, and other necessary documents including to ensure that the communication and training are implemented for personnel in each department to understand and realize to strictly follow throughout the organization.

Given on 25th December B.E. 2009

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Taksapol'.

Mr. Taksapol Peerawattanachart
Vice President & Chief Operation Officer
NYK Logistics (Thailand) Co., Ltd.

Handwritten initials in black ink, possibly 'R' and 'S'.

Review Quality Policy

Present version (Effective 25/12/2009)	Update version
มุ่งมั่นที่จะให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยราคาที่เป็นธรรม โดยคำนึงถึงจริยธรรมทางวิชาชีพ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้า	
มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการที่ครบวงจร และเป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาด้านโลจิสติกส์ เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า	
มุ่งมั่นที่จะเสริมสร้าง และพัฒนาทักษะความสามารถที่เป็นเลิศให้กับบุคลากรทุกระดับ	
มุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพ และความร่วมมือระหว่างบริษัทลูกค้า	
มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ	
จะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรอย่างบูรณาการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการอันหลากหลายของบริษัทฯ ได้อย่างครบวงจร โดยสะดวก และรวดเร็ว	

Quality Policy (Eng)

Present version (Effective 25/12/2009)	Update version (If any)
Ensuring in quality service with equitable price by considering ethical profession to enhance customer satisfactions	
Ensuring to provide one stop service integrated logistics service and consultant to the best benefit for our customers	
Ensuring in enhancing and developing competency to our personnel at all levels	
Ensuring in efficiency development and cooperating with partner & related companies	
Ensuring to follow the law and regulation regarding operating the business	
Ensuring to integrate the internal organization structure to enable customers to easily and efficiently access to our variety of services.	

ประกาศที่ 39/53

นโยบายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

นับตั้งแต่บริษัท เอ็น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มุ่งมั่นในการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001), ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS18001) นั้น ผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ต่างตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงระบบการจัดการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด

จากผลการดำเนินการตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย/ข้อกำหนดในด้านสิ่งแวดล้อม, ความปลอดภัย, ปัญหาสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงอันตรายขององค์กร ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไปผู้บริหารระดับสูงเห็นสมควรที่จะทบทวนนโยบายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย มีรายละเอียดดังนี้

1. มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยขององค์กร
2. มุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างคุณภาพชีวิต และสุขอนามัยที่ดี ให้กับพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท
3. มุ่งมั่นที่จะปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อม ตามมาตรฐานอาชีวอนามัย และความปลอดภัย
4. มุ่งมั่นที่จะป้องกัน และลดอุบัติเหตุจากการทำงานเป็นไปโดย “ปราศจากอุบัติเหตุ”
5. มุ่งมั่นที่จะป้องกันและปฏิบัติตามการทำงาน โดยปราศจากสารเสพติด, สุราหรือของมีเมาอื่นๆ ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานให้เกิดความปลอดภัย
6. มุ่งมั่นที่จะป้องกันมลพิษ ความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ สุขภาพ โรคจากการทำงาน รวมถึงอันตรายที่จะเกิดกับสิ่งแวดล้อม พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนทำการปรับปรุงระบบการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง
7. มุ่งมั่นที่จะใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเชิงอนุรักษ์ และพลังงานทดแทน

บริษัท จะสื่อสารนโยบายให้กับบุคลากรทุกระดับรับทราบ และเปิดเผยต่อหน่วยงานภายนอกที่มีความสนใจและจะถือว่าเป็นหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และพัฒนางานด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัท จะอำนวยความสะดวกในเรื่องงบประมาณ กำลังคน เวลา อย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรทุกระดับน่านนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

ประกาศ ณ วันที่ 16 มิถุนายน 2553



(นายพิชิตพล พืระวัฒน์ชาติ)

รองประธาน และประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ
ผู้บริหารระดับสูงที่กำกับดูแลระบบมาตรฐานสากล

Review SHE Policy

Last version (effective 25/12/2009)	Update version
มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยขององค์กร	
มุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างคุณภาพชีวิต และสุขอนามัยที่ดี ให้กับพนักงานและผู้ทำงานร่วมกับบริษัท	
มุ่งมั่นที่จะปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อม ตามมาตรฐานอาชีวอนามัย และความปลอดภัย	
มุ่งมั่นที่จะป้องกัน และลดอุบัติเหตุจากการทำงานเป็นไปโดย “ปราศจากอุบัติเหตุ”	

Review SHE Policy (Continued)

Last version (effective 25/12/2009)	Update version
มุ่งมั่นที่จะป้องกันและปฏิบัติการทำงาน โดยปราศจากสารเสพติด, สุราหรือของมีนเมาอื่นๆ ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานให้เกิดความปลอดภัย	
มุ่งมั่นที่จะป้องกันมลพิษ ความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ สุขภาพโรคจากการทำงาน รวมถึงอันตรายที่จะเกิดกับสิ่งแวดล้อม พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนทำการปรับปรุงระบบการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง	
มุ่งมั่นที่จะใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเชิงอนุรักษ์ และพลังงานทดแทน	

13. Other Topics

- Inform the QS patrol project

Present by K. Prachak S.



14. CAO & COO Review Outputs (Part III)

No.	Output Issues	Output Detail	Accountable persons	Time frame	
				Start	End
1					
2					
3					

Appendix

1. Appendix A - Support Functions
2. Appendix B - Operation Functions
3. Appendix C - Customer Satisfaction Result
4. Appendix D - Web Application Progress

Appendix A : Support Functions

HRG KPI Summary
DWSS KPI Summary
GAG KPI Summary
ITG KPI Summary
AFG KPI Summary
CPG KPI Summary
QSG KPI Summary

Appendix B : Operation Functions

Transportation KPI Summary
Transportation (Subcontractor) KPI Summary
CTMR & VHMR KPI Summary
Warehouse KPI Summary
Container Yards KPI Summary
IFG KPI Summary
EFG KPI Summary
INSD KPI Summary
NVOCC KPI Summary
MLG KPI Summary

Appendix C: Customer Satisfaction Result

Result of Customer Satisfaction by Topic

Result of Customer Satisfaction by Business Functions

Result of Customer Satisfaction by Site

Appendix D : Web Application Progress

Customer Satisfaction Survey

Corrective and Preventive Action

Document Control

Key Performance Indication Measurement (KPI)