

Steering Management Committee Review Quality, Environmental, Occupational Health and Safety Management System



**16 August 2011
1:30 – 5:00 PM**

**Ocean Insurance Building 3rd floor.
Room 0302 – 0303
NYK Logistics (Thailand) Co., Ltd.**

SM Meeting Contents

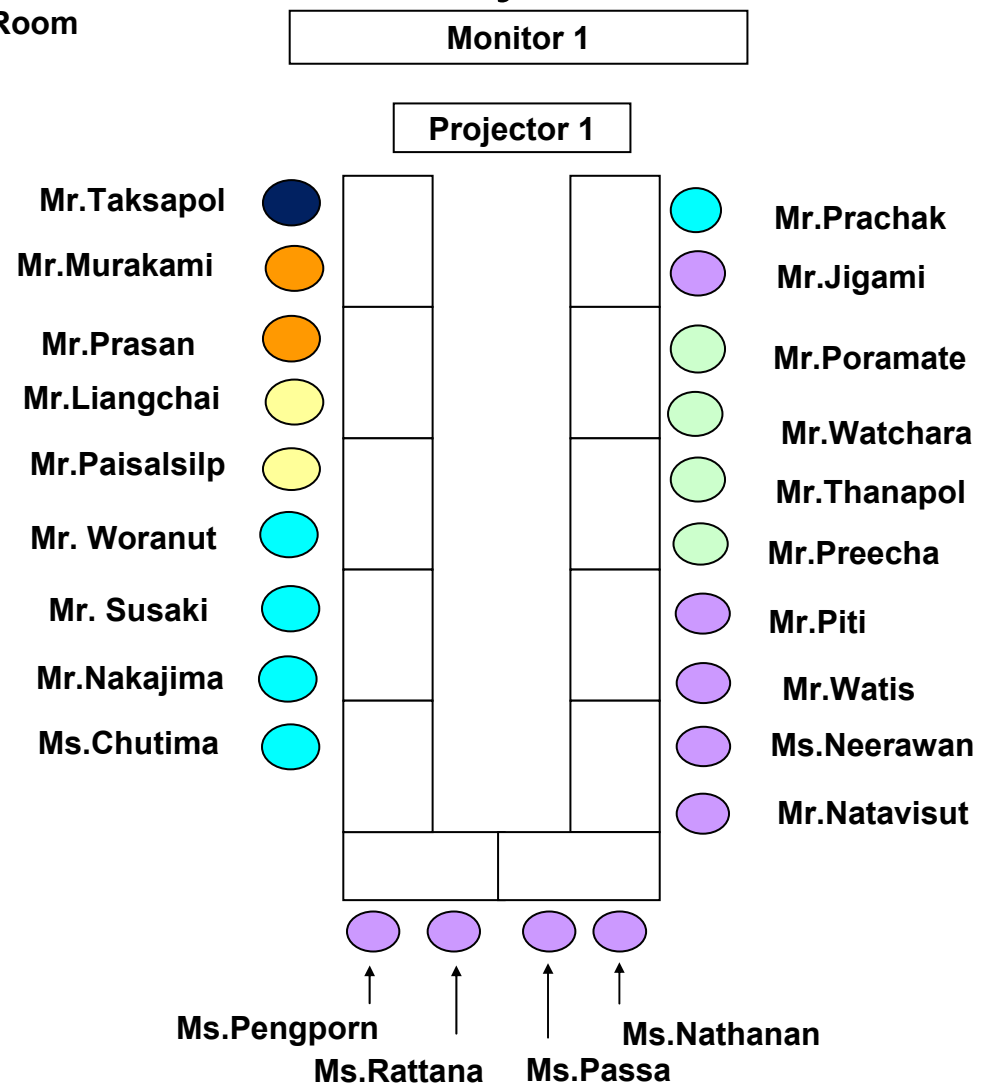
	Page
Participants and Meeting Layout_____	4
1. Agenda_____	5
2. Report progress comment from previous SMC (on Nov' 10)	
– 2.1 Set a standard M & R service time table for VHMR_____	7
– 2.2 Customer survey how to identify business secure gap of NYK VS competitor_____	8
– 2.3 Consider target of CO2 Emission aspect_____	9
– 2.4 Solution for water system for fire fighting of LLC-WH#3_____	11
– 2.5 Form up QS patrol unit_____	12
3. Evaluations of compliance with legal requirements and others_____	14
4. Communications from external interested parties, including complaints_____	16
5. CB Audit and internal QSG audit result with status of CAR/PAR system	
– Quality Management System_____	19
– SHE Management System_____	21
6. Customer satisfaction survey 2011	
– Overview Customer satisfaction survey result_____	24
– Transport Functions_____	25
– Warehouse Functions_____	26
– Container Yard & CTMR Functions_____	27
– Import-Export Functions_____	28
– Sales & Marketing Functions_____	29
– Improvement areas for All group function (common items)_____	30
– Transportation areas for Improvement_____	31
– Warehouse areas for Improvement_____	32
– Container Yard areas for Improvement_____	33
– Export Custom Clearance areas for Improvement_____	34
– Import Custom Clearance areas for Improvement_____	35
– Sales & Marketing areas for Improvement_____	35
– IBG areas for Improvement_____	36
– Business Opportunity from customer views _____	37

	Page
7. KPIs monitoring items and actual performance result	
– Part I Operation groups KPIs_____	40
• Transportation_____	41
• Warehouse_____	47
• Container Yard_____	48
• Maintenance & Repairing_____	49
• Customs Clearance & NVOCCs_____	51
– Part II Supporting Function groups KPIs_____	55
• ITG_____	56
• HRG_____	57
• DWSS_____	58
• GAG_____	59
• AFG_____	60
• CPG_____	61
• MLG_____	62
• QSG_____	63
8. Review: Changes that could affect the Quality & SHE system	
– 8.1 Incident Reporting Guidelines_____	65
– 8.2 Combination Quality, Environment & Safety management system among NYK & YUSEN _____	67
– 8.3 Review Quality & SHE policy_____	71
9. Top managements give an advice from review result_____	75

Layout

3'th Floor Meeting Room

Room 0302- 0303



Coffee Break Station

Agenda

Time	Tentative (mins)	Topics	Presenter	Support by
13:30 13:35	5	1 Brief Agenda	GM/QSG	QSG Team
13:35 13:50	15	2 Report progress comments from previous SMC (on Nov' 10)		
		2.1 Set a standard M & R service time table for VHMR	QMS Team	
		2.2 Customer Survey, How to identify the business secure factor gap result score of NYK VS competitor.	QMS Team	
		2.3 Set target & Action plan for Environment aspect	SHE Team	
		2.4 Solution for having water system for the fire system at LLC1-WH3	SHE Team	
		2.5 Form up QS patrol unit	GM/QSG	
13:50 13:55	5	3 Evaluations of compliance with legal requirements and with other requirements	SHE Team	QSG Team
13:55 14:00	5	4 Communications from external interested parties, including complaints	SHE Team	QSG Team
14:00 14:10	10	5 CB Audit and internal QSG audit result with status of CAR/PAR system	QMS/SHE Team	QSG Team
14:10 14:40	30	6 Customer satisfaction survey 2011	QMS Team	QSG Team
14:40 14:55	15	Coffee Break		
14:55 15:20	25	7 KPIs monitoring items and actual performance results	QMS Team	All concerns support groups managements
		7.1 Operation Function groups (Customs Clearance/NVOCCs/TR/WH/CY/CTMR)		
		7.2 Supporting Function groups (HRG/GAG/ITG/AFG/CPG/MLG/QSG)		
15:20 15:40	20	8 Review: Changes that could affect the Quality&SHE system		
		8.1 Incident Reporting Guidelines	SHE Team	QSG Team
		8.2 Combination Quality , Environmental & Safety management system among NYK & YUSEN	GM/QSG	QSG Team
		1) Scope of QMS/SHE management system		
		2) Internal audit system		
		3) Training		
		8.3 Review Quality & SHE policy	QMS/SHE Team	
15:40 16:00	20	9 Top managements give an advice from review result	COO/CAO/Director	



2. Report progress comments from previous SMC (on Nov' 10)

2.1 Set a standard M & R service time table for VHMR.... (result done)

2.2 Customer Survey, how to identify the business secure factor gap result score of NYK VS competitor .. (result with no reference index , only T-test method for data sensitivity)

2.3 Set target & Action plan for Environment aspect (result : actual CO2 was captured separated by truck type)

2.4 Solution for having water system for the fire system at LLC1-WH3...(result done)

2.5 Form up QS patrol unit ...(result done)

2. Report progress actions from previous SMC

2.1 Set a standard M & R service time table for VHMR

ลำดับ	รายละเอียดของงาน	ตั้งในกฎการทำงานมาตรฐาน		หลังการ Review โดย ผู้บริหารของ หน่วยงาน
		นับจากเริ่มถอดอุปกรณ์ไปจนเปลี่ยนอะไหล่แล้วเสร็จ (ไม่รวมช่วงเวลาคัดหาอะไหล่)		
		NYK	Nissan	NYK
1	งานเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง (ชุดเล็ก)	4	4.12	4
2	งานเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง (ชุดใหญ่)	8	4.12	6
3	งานซ่อมระบบแอร์	16	5.48	6
4	งานตรวจเช็คระบบแอร์ " เติมน้ำยาแอร์ "	4	3.30	4
5	งานตรวจเช็คระบบไฟ	8	8	8
6	งานเปลี่ยนชุดซ่อมปั๊มคลัทช์ (ตัวบน)	8	1.24	4
7	งานเปลี่ยนชุดซ่อมปั๊มคลัทช์ (ตัวล่าง)		2.42	
8	งานเปลี่ยนคลัทช์	24	9.48	12
9	งานเปลี่ยนชุดซ่อมเบรคจานลาก	8	2.42	5
10	งานเปลี่ยนลูกหมากแขนยึด	8	8.88	8
11	งานซ่อมสลักคอมี	56	8.36	24
12	งานเปลี่ยนผ้าเบรค (หน้า)	60	4.84	16
13	งานเปลี่ยนผ้าเบรค (หลัง)		13.44	
14	งานปรับตั้งเบรค Tractor Head	4	1.30	2
15	งานเปลี่ยนชุดซ่อมวาล์วเบรคเท้าเหยียบ	8	3.00	4
16	งานเปลี่ยนชุดซ่อมหม้อลมเบรคข้างคัสซี	16	4.12	8
17	งานเปลี่ยนแผ่นหน้า " ทั้งดับ " หน้า	16	4.60	8
18	งานเปลี่ยนแผ่นหลัง " ทั้งดับ " หลัง	16	5.54	16
19	งานเปลี่ยนบูชุนหนาหม้อลมสลัก ทั้งชุดด้านหน้า	56	2.36	10
20	งานเปลี่ยนบูชุนหนาหม้อลมสลัก ทั้งชุดด้านหลัง		5.54	
21	งานเปลี่ยนลูกปืนล้อหน้า ดับนอก,ดับใน พร้อมซีล	60	7.08	16
22	งานเปลี่ยนลูกปืนล้อหลัง ดับนอก,ดับใน พร้อมซีล		16.24	
23	งานยกเครื่อง	120	69.00	112
24	งานเช็ค Injection pump	16	16	16
25	งานเปลี่ยนปั๊มโคลนหลัง	16	1.30	4
26	งาน Motor start	8	3.36	5
27	งาน Alternator	8	3.00	5
28	งานปั๊มน้ำ	8	6.18	8
29	งานซ่อมระบบหม้อน้ำ	8	8	8
30	งานเปลี่ยนหม้อน้ำ	6	3.30	5
		570.00	236.02	324.00

ระยะเวลาการดำเนินการของช่าง NYK > ศูนย์บริการ

58.59%

27.15%

หมายเหตุ การซ่อมที่ศูนย์บริการ

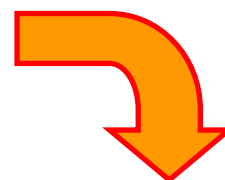
1. ระยะทางที่รถไปที่ศูนย์บริการ

2. ระยะเวลาการดำเนินการ

3. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

4. การไปรับ-ส่ง พนักงานขับรถกลับในกรณีใช้ระยะเวลาซ่อมหลายวัน

5. การเดินทางไปตรวจเช็คของช่าง NYK



Item	Task	STD Services Hours
1	Change engine oil (small package)	4
2	Change engine oil (full set)	6
3	Air condition system repairing	6
4	Air condition system checking "refill refrigerant"	4
5	Electric system checking	8

Started
Jan 1, 2011

2. Report progress actions from previous SMC

2.2 Customer Survey, how to identify the business secure factor gap result score of NYK VS Competitor

Result : No reference any organization can identify.

Remark : KMIT institute advise to apply T-test function to prove on data sensitivity for NYK vs competitor score whether reasonable

Result : T-tested shown logically true as it result.

2.3 Set target & action plan for Environment aspect

Detail for CO₂ Emission on May 2011

Group	6 W DDC	6 W DDF	6 W Diesel	10 W DDC	10 W DDF	10 W Diesel	18 W DDC	18 W DDF	18 W Diesel	AVG	MAX
CTTR											
BL29	-	-	-	-	-	-	-	0.99	0.86	0.93	0.99
NSLC	-	-	-	-	-	-	1.50	0.89	0.84	1.08	1.50
CHLY											
MLOC (CHLY)	-	-	-	-	-	0.45	-	-	0.80	0.14	0.80
NESC (CHLY)	-	-	-	-	-	0.63	-	-	0.78	0.16	0.78
CHTR											
MLOC - Full trailer 3 units	-	-	-	-	-	-	-	-	0.72	0.72	0.72
MLOC (CHTR)	-	-	0.79	1.15	1.14	0.94	1.09	-	-	1.02	1.15
DOMS											
NLLC	0.63	0.62	-	-	-	0.52	-	-	-	0.59	0.63
NTTR	1.02	0.65	-	0.92	0.68	-	-	-	-	0.82	1.02
NTTK	0.65	-	-	0.83	-	-	-	-	-	0.74	0.83
NESC - Full Trailer 7 units	-	-	0.50	-	-	-	-	-	-	0.50	0.50
NESC	0.61	0.70	0.37	-	-	-	-	-	-	0.56	0.70
MLOC	-	-	0.41	-	-	0.51	-	-	-	0.46	0.51
AVG.	0.73	0.66	0.52	0.97	0.91	0.61	1.30	0.94	0.80		
MAX	1.02	0.70	0.79	1.15	1.14	0.94	1.50	0.99	0.86		

$$\text{CO}_2 \text{ Emission (Kg/Km)} = \frac{(\text{Fuel consumption of Diesel or NGV (Kg.)} \times \text{EC}) \times 10^{-6} \times \text{CEF}}{\text{Distance (Km.)}}$$

Factor	Diesel	NGV
Energy Content-EC (MJ/Unit)	36.42	42.71
Carbon Emission Factor-CEF (Mg.CO ₂ /TJ)	74.07	56.1

* Reference: Thailand Pollution Control Department have research for Thailand reference index of CO₂ from fuel transport =1.67 Kg/Km.

2. Report progress actions from previous SMC

2.3 Set target & action plan for Environment aspect

Key focus

- Regular Checking Tire pressure.
- Check & Clean the filter.
- Stop the engine every time when parking.
- RPM & Speed behavior control and Eco-Driving

2. Report progress actions from previous SMC

2.4 Prepare water system for fire fighting at LLC1-WH#3

- Installed Hydrant in front of WH3 for Fire truck can connect Hydrant and shuttle in time. (Done)
- Drilled fire fighting training on Dec'10 with local fire fighting department result was accepted as it could support within 10 minutes. (Done)

Summary failure during surprise check by QS patrol

Apr - Jul' 2011

No.	Not follow rule / regulation	NYK	Subcontractor			Total (time)
			TKS	CCN	STN	
1	Not wear reflex cloth	27	7	0	2	36
2	Signal lighting / case damage	2	1	2	1	6
3	Not wear helmet	1	3		2	6
4	Unsafe tire condition	2	1	2		5
5	Not use wheel stopper	1	1	1	1	4
6	No Personal ID card		2	1	1	4
7	Wheel nuts missing		2	1		3
8	No driving license card		2			2
9	Truck mirrors damage		1		1	2
10	Side-door locking damage		1			1
11	Change lane driving without signal			1		1
12	Sleeping on hammock under trailer			1		1
13	Fuel tank's cap missing		1			1
Total		33	22	9	8	72



3. Evaluations of compliance with legal requirements and with other requirements

- **More focus on Heat stress at working places**
- **Other items such as light, sound dust,..etc need to cover up more sites**

3. Evaluation of compliance with legal requirements and with other requirements

Comment from AJA audited on July 6,2011 about “Heat Stress” in working place. This action plan will be done by Dec’11

No.	Legal Requirement	Concern Site	Comply	Not Inspect	Plan
1	Light	NESC, NLLC1, MLOC	✓	HO, SATL, BL29, NSLC, NLLC2, NTTR, NTTK, Klongtoey	Within Dec'11
2	Sound/ Noise	NESC, NLLC1	✓	BL29, NSLC, SATL, NLLC2, NTTR, NTTK, MLOC	
3	Heat	NESC	✓	SATL, NLLC1, NLLC2, NTTR, MLOC	
4	Total Dust	NESC, NLLC1, MLOC	✓	SATL, NLLC2, NTTR	
5	Oil Mist	NESC	✓	BL29, NSLC, MLOC	
6	Waste Water	NESC, NLLC1, NLLC2, SATL, MLOC	✓	BL29, NTTR	
7	Ambient Air (TSP)	NESC, NLLC1, MLOC	✓	BL29, NSLC, SATL, NLLC2, NTTR, NTTK	
8	Crane	NLLC1	✓	-	-
9	Safety Professional Officer	All Site	✓	-	
10	Safety Committee	All Site	✓	Klongtoey	Within Dec'11



4. Communications from external interested parties, including complaints


- **For the certified ISO & OHSAS sites found no complaints**
- **Having official complaint about Dust at site BL29**

4. Quality & SHE Communications from external interested parties, Official receipt complaints

For BL29 site, local government sent complain letter to improve issue consider about dust.

- Temporary action from BL29 to spray water to reduce dust.
- Change to use concrete block or other materials to put on container yard areas. (under study)

ที่ สป ๗๒๓๐๓/ ๗๒๒



องค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ
๙๙๙ หมู่ที่ ๑ ซอยผู้ใหญ่วิระ
ถนนรัตนราช สป. ๑๐๕๖๐

๒๗ มิถุนายน ๒๕๕๔

เรื่อง แจ้งให้ปรับปรุงไหล่ทางและควบคุมป้องกันฝุ่นละออง


เรียน ผู้จัดการ บริษัท เอ็น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตามที่บริษัท เอ็น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ทำการจอดรถบริเวณไหล่ทางถนนรัตนโกสินทร์ ๒๐๐ ปี และมีรถเข้าออกบริษัทฯ เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีเศษดินที่ร่วงหล่นและฝุ่นละอองฟุ้งกระจายอาจเป็นอันตรายกับประชาชนที่ใช้ถนนสัญจรไปมา และผู้พักอาศัยข้างเคียง อีกทั้งรถที่จอดไหล่ทางเป็นรถที่มีขนาดใหญ่ มีน้ำหนักมาก ทำให้ไหล่ทางทรุดตัวเป็นหลุมเป็นบ่อ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ จึงแจ้งขอให้บริษัท เอ็น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินการเก็บกวาดเศษดินที่ร่วงหล่น แก้ไขปัญหาเรื่องฝุ่นละอองฟุ้งกระจายและปรับปรุงไหล่ทางที่ทรุดชำรุดเสียหายโดยเร่งด่วน ผลเป็นประการใดโปรดแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อทราบด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ


(นายเชาวลิตร ปุณฺรอต)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ



5. CB Audit and internal QSG audit result with status of CAR/PAR system

5.1 QMS :

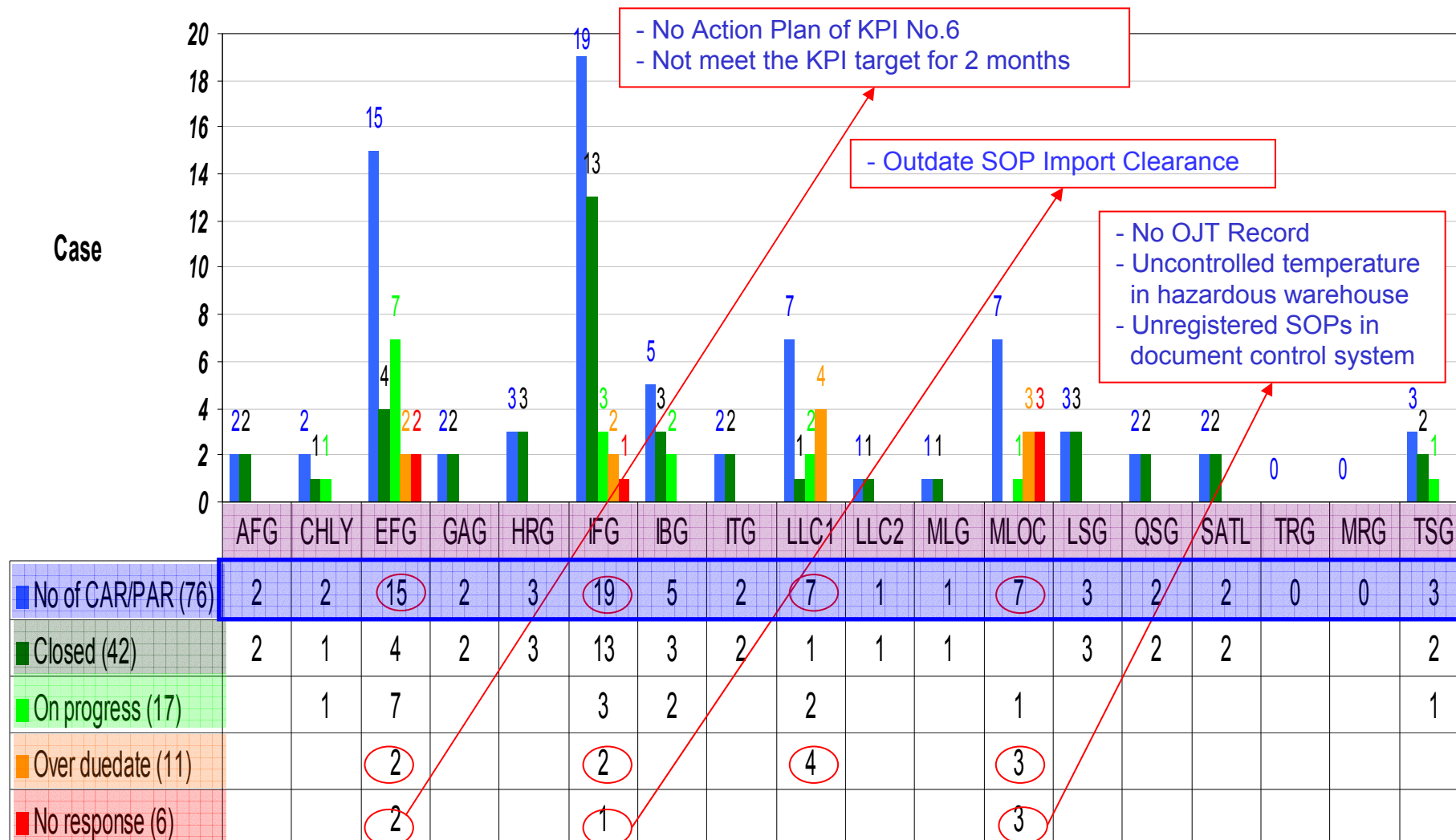
Total	76 issued cases (Nov'10 till now)
Closed	42 cases
Remain	34 cases (as of 8 Aug'11)

5.2 SHE :

Total	156 issued cases (Nov'10 till now)
Closed	110 cases
Remain	46 cases (as of 10 Aug '11)

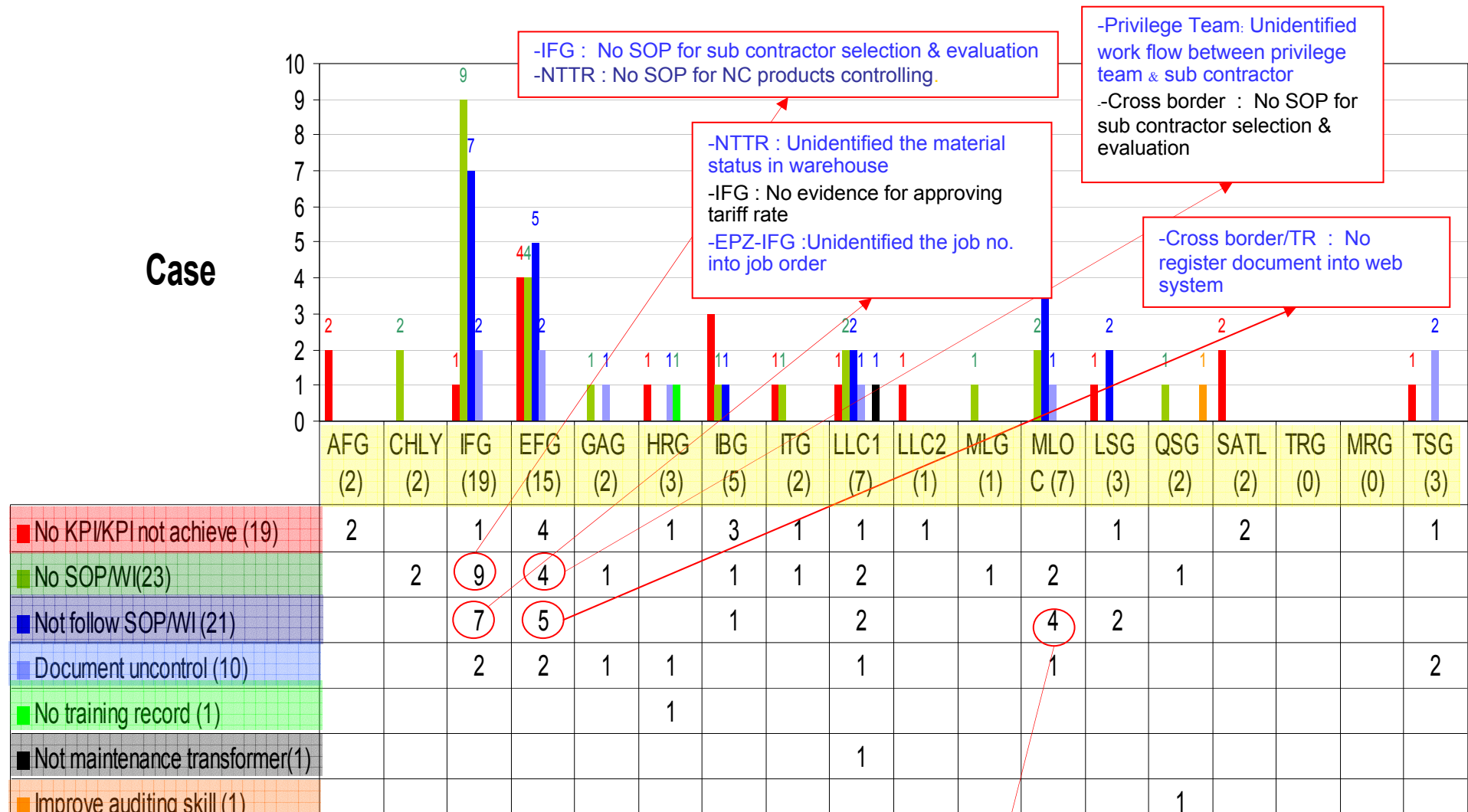
< Need support from all concern management to follow up >

Quality Management System CAR/PAR status Nov2010 – Aug 2011

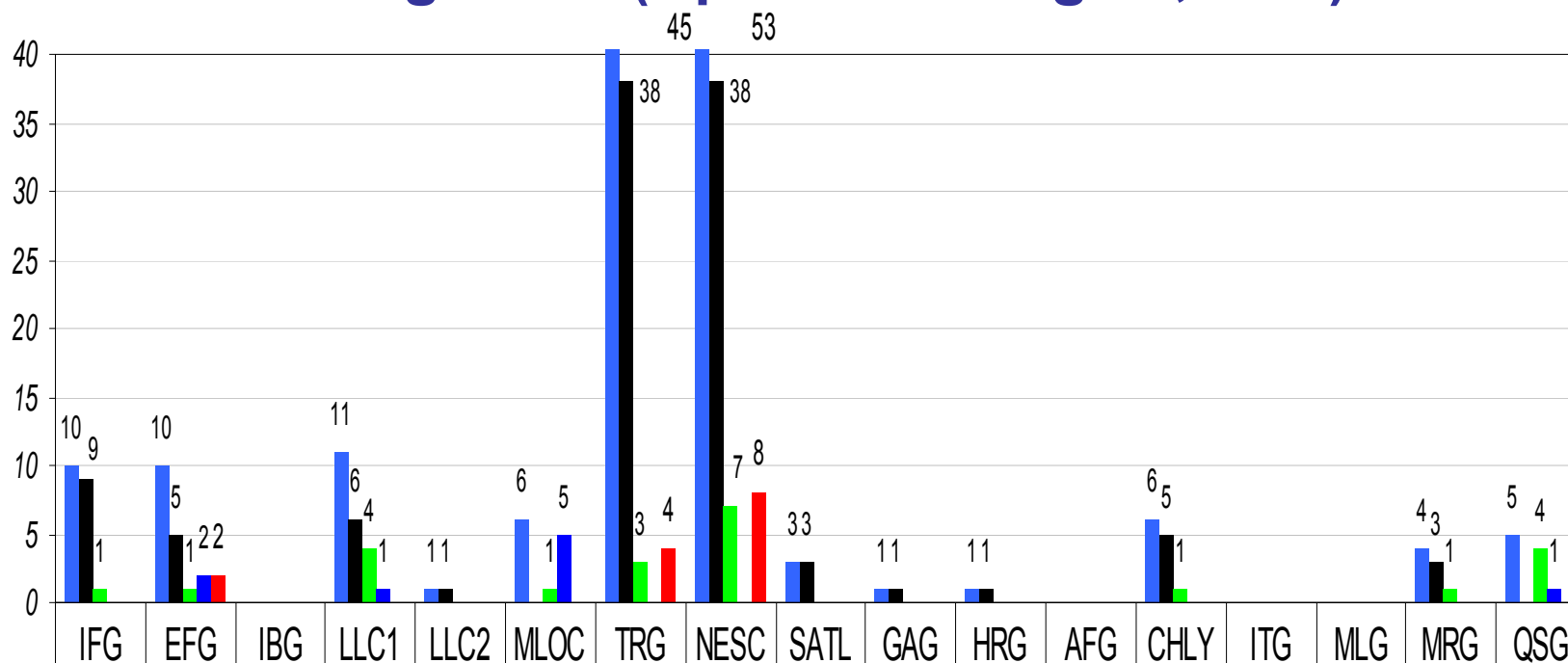


Quality Management System CAR/PAR by category

Nov2010 – Aug 2011



Safety Management System CAR & PAR Status Nov. 2010-Aug. 2011 (Update on Aug 10,2011)

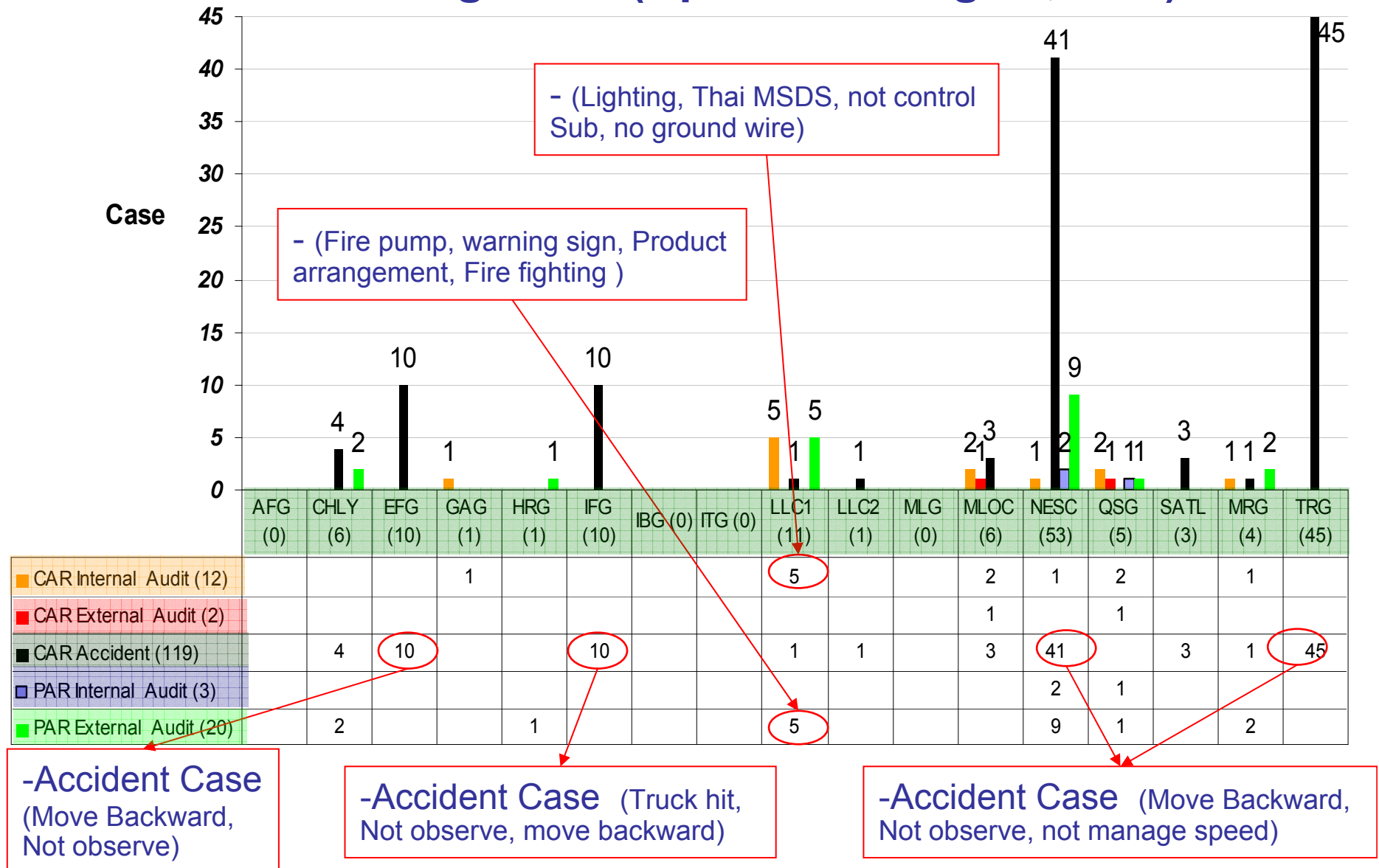


No of CAR/PAR (156)	10	10		11	1	6	45	53	3	1	1		6			4	5
Closed (110)	9	5		6	1		38	38	3	1	1		5			3	
On progress (37)	1	1		4		1	3	7					1			1	4
Over due date (9)		2		1		5											1
No response (14)		2					4	8									

- Accident Case

Safety Management System CAR & PAR Category

Nov. 2010-Aug. 2011 (Update on Aug 10,2011)



6. Customer satisfaction survey 2011

Highlight Suggestions

1) Should add KPI about : SLA response time to customer requested issues / complaints apply to all operations & Biz service groups < such as ..create the evaluation form for customer to fill in & return after close issue / business deal with customer >

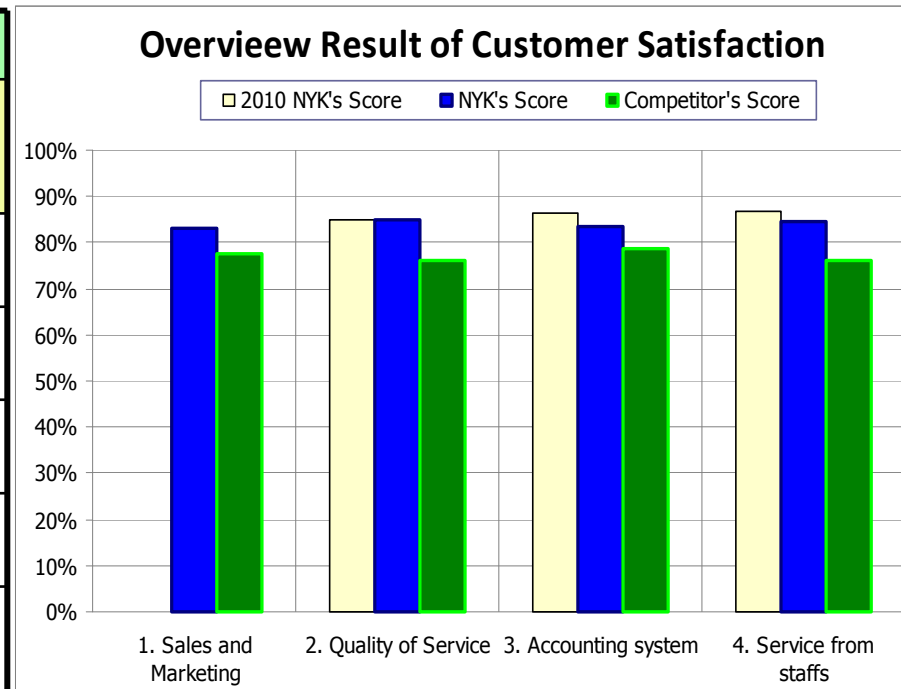
2) Should more focus on : Accuracy of Oprs. & Accounting data < even though recently we have KPIs set up but customer view points still shown low score in this areas >



6.1 Overview Customer satisfaction survey result

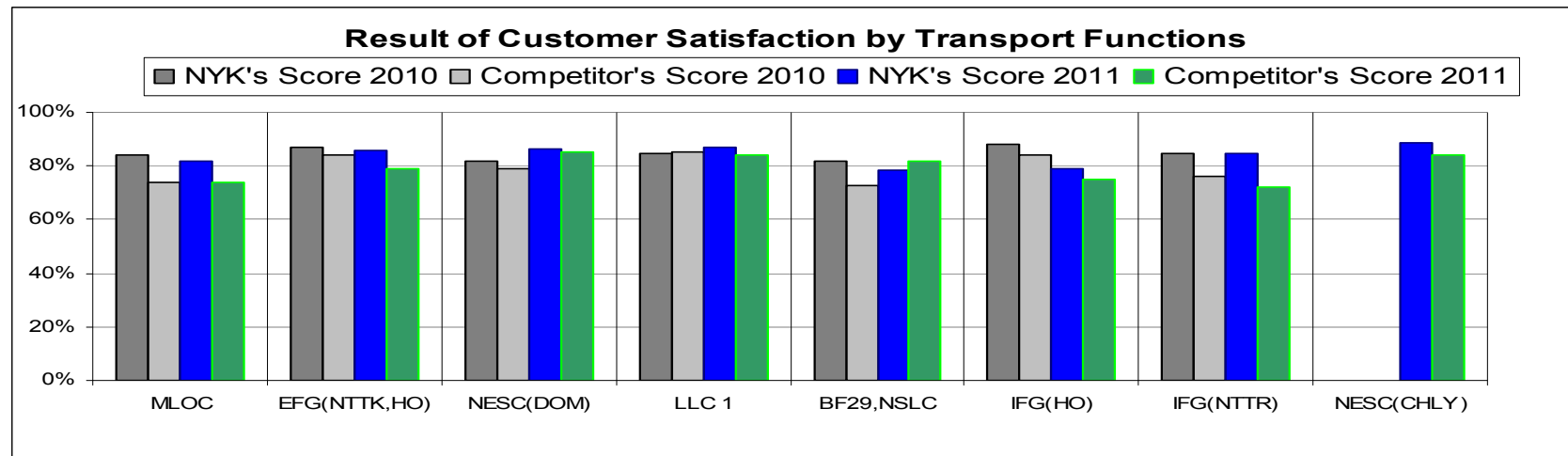
	2010		2011		Different	
	No. of Customers	% of Customer	No. of Customers	% of Customer	No. of Customers	% of Increase
Total Customer	1174	100%	1198	100%	24	2.04%
Feedback	418	35.60%	512	42.74%	94	22.49%

Topic	2010		2011	
	NYK's Score	Competitor's Score	NYK's Score	Competitor's Score
Overview	85.65%	81.21%	84.38%	76.80%
1. Sales and Marketing	-	-	82.93%	77.56%
2. Quality of Service	84.89%	81.21%	84.90%	76.18%
3. Accounting system	86.42%	82.14%	83.56%	78.72%
4. Service from staffs	86.70%	82.04%	84.63%	76.06%



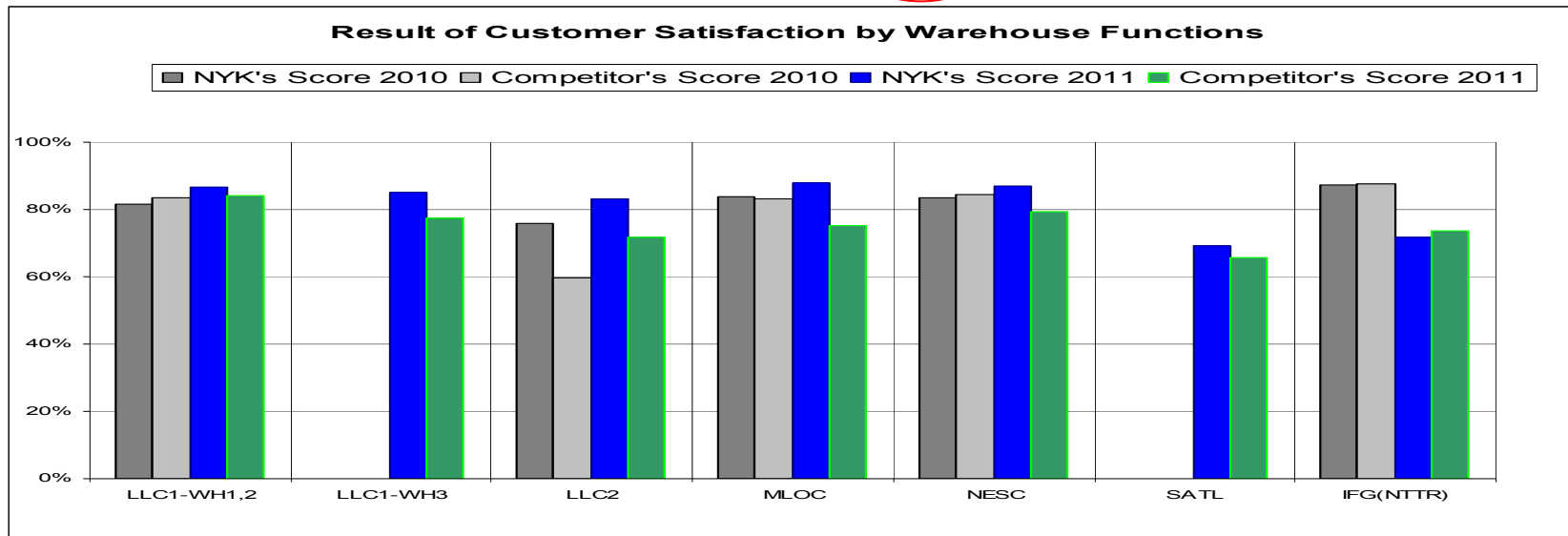
6.2 Customer Satisfaction by Transport Functions

	2010		2011			
Business Functions	NYK's Score	Competitor's Score	NYK's Score	Competitor's Score	% Customer reply (reply / total)	Remark
Over all	86.32%	82.25%	83.74%	77.70%	41.77% (99/237)	Less than previous survey
MLOC	83.81%	73.99%	81.97%	73.80%	32.81% (21/64)	Less than previous survey
EFG(NTTK,HO)	86.78%	83.93%	85.74%	79.01%	42.27% (41/97)	Less than previous survey
NESC(DOM)	81.69%	78.99%	86.29%	85.19%	71.43% (5/7)	
LLC 1	84.70%	85.36%	86.74%	83.92%	54.55% (6/11)	
BF29,NSLC	82.01%	72.89%	78.25%	81.55%	46.15% (6/13)	Less than competitor
IFG(HO)	88.25%	84.34%	79.19%	74.81%	48.15% (13/27)	Less than previous survey
IFG(NTTR)	84.78%	76.09%	84.43%	71.97%	50.00% (1/2)	
NESC(CHLY)	-	-	88.62%	83.94%	37.50% (6/16)	



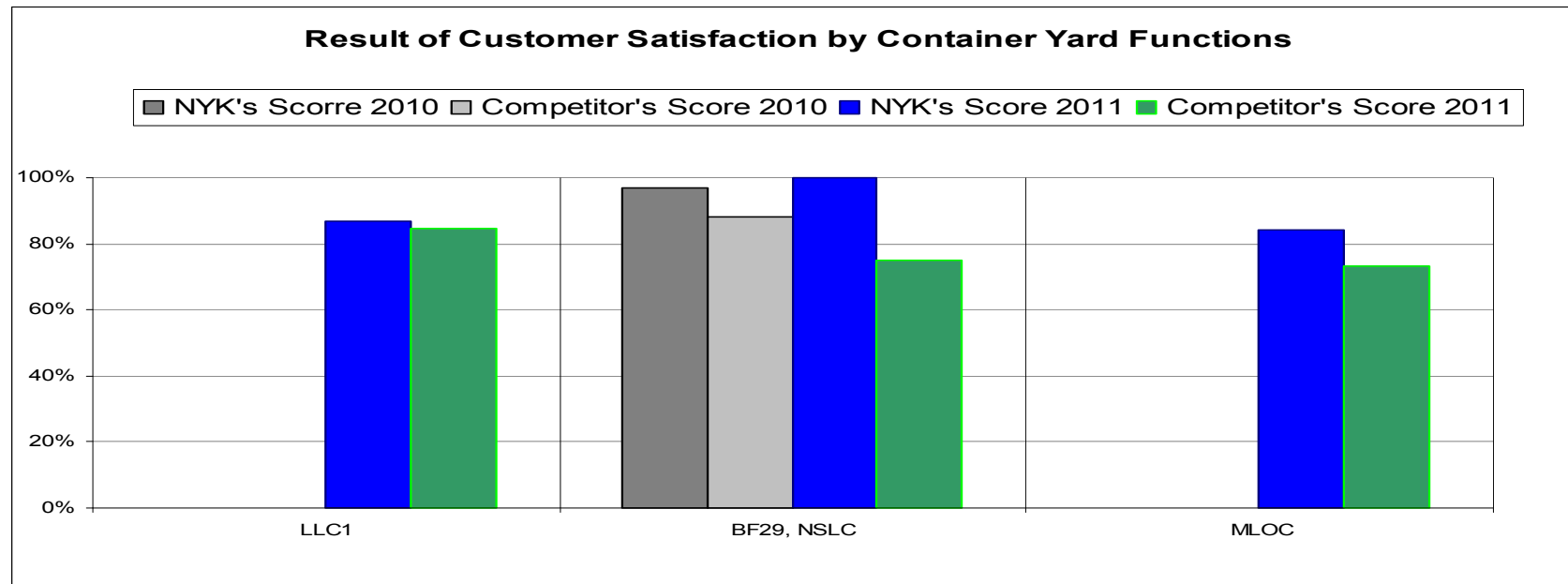
Customer Satisfaction by Warehouse Functions

Business Functions	2010		2011			Remark
	NYK's Score	Competitor's Score	NYK's Score	Competitor's Score	% Customer reply (reply / total)	
Over all	84.65%	84.21%	81.01%	76.45%	65.00% (39/60)	Less than previous survey
LLC1-WH1,2	81.51%	83.47%	86.82%	84.28%	63.64% (7/11)	
LLC1-WH3			85.08%	77.58%	71.43% (5/7)	
LLC2	75.91%	59.77%	83.02%	71.70%	100% (1/1)	
MLOC	83.67%	83.16%	87.95%	75.08%	50.00% (2/4)	
NESC	83.55%	84.40%	86.88%	79.45%	68.18% (15/22)	
SATL	-	-	69.11%	65.85%	100% (2/2)	
IFG(NTTR)	87.42%	87.74%	71.77%	73.65%	63.64% (7/11)	Less than competitor



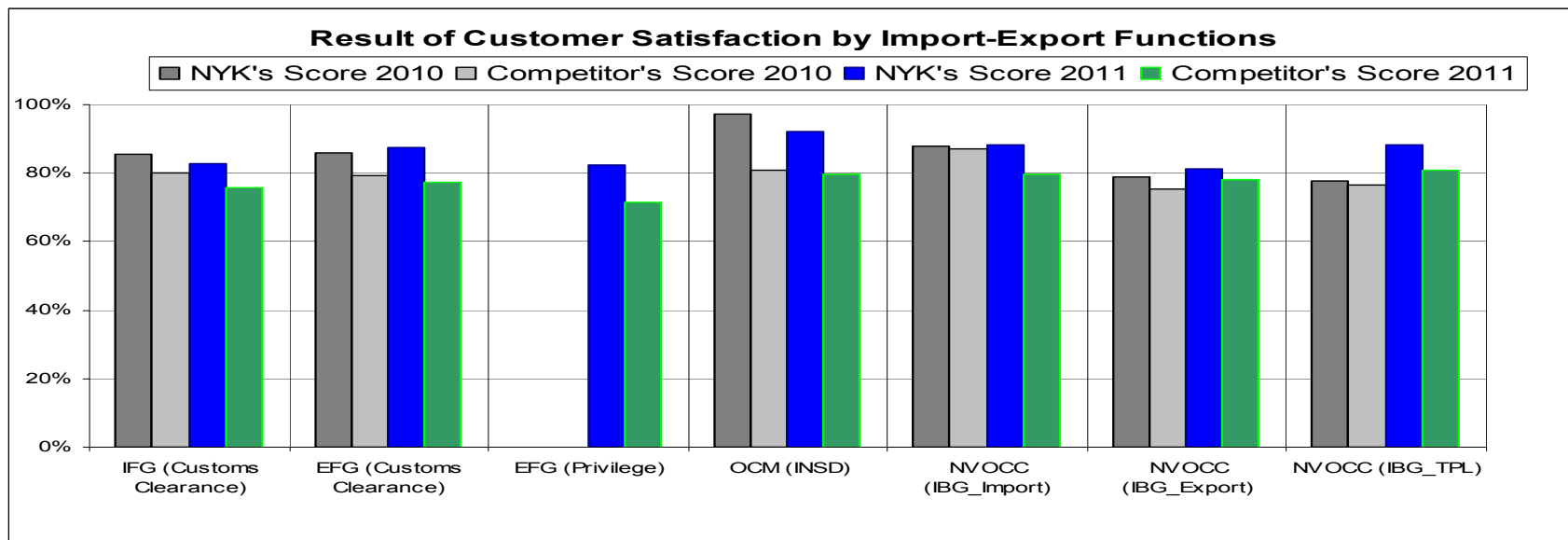
Customer Satisfaction by Container Yard & CTMR Functions

	2010		2011			
Business Functions	NYK's Score	Competitor's Score	NYK's Score	Competitor's Score	% Customer reply (reply / total)	Remark
Over all	84.86%	79.80%	85.78%	78.14%	25.49% (13/50)	
LLC1	-	-	86.89%	84.55%	80.00% (4/5)	
BF29, NSLC	96.91%	88.14%	100.00%	75.00%	33.33% (1/3)	
MLOC	-	-	84.13%	73.35%	24.24% (8/33)	
CTMR	-	-	-	-	0.00% (0/1)	



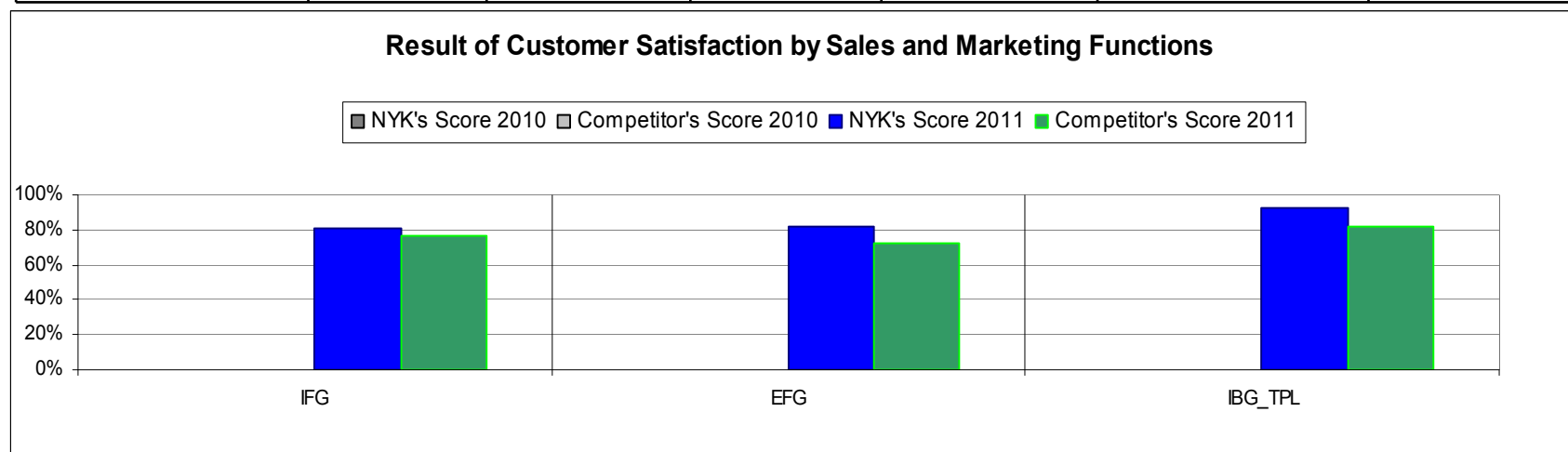
Customer Satisfaction by Import-Export Functions

	2010		2011			
Business Functions	NYK's Score	Competitor's Score	NYK's Score	Competitor's Score	% Customer reply (reply / total)	Remark
IFG (Customs Clearance)	85.57%	80.25%	82.78%	75.74%	40.91% (90/220)	Less than previous survey
EFG (Customs Clearance)	85.99%	79.21%	87.51%	77.53%	43.44% (53/122)	
EFG (Privilege)	-	-	82.29%	71.43%	43.59% (34/78)	
OCM (INSD)	97.24%	80.68%	92.30%	79.52%	55.56% (30/54)	Less than previous survey
NVOCC (IBG_Import)	87.78%	87.21%	88.43%	79.76%	71.43% (35/49)	
NVOCC (IBG_Export)	79.09%	75.24%	81.32%	77.96%	20.22% (18/89)	
NVOCC (IBG_TPL)	77.61%	76.49%	88.15%	80.88%	60.00% (18/30)	



Customer Satisfaction by Sales & Marketing Functions

	2010		2011			
Business Functions	NYK's Score	Competitor's Score	NYK's Score	Competitor's Score	% Customer reply (reply / total)	Remark
Over all	-	-	83.21%	75.26%	39.90% (83/208)	
IFG	-	-	81.33%	76.68%	31.43% (22/70)	
EFG	-	-	82.10%	72.72%	41.59% (47/113)	
IBG_TPL	-	-	92.58%	82.16%	56.00% (14/25)	
IBG_Export	-	-	-	-	-	
IBG_Import	-	-	-	-	-	
OCM(INSO)	-	-	-	-	-	
MLG	-	-	-	-	-	
TRG	-	-	-	-	-	



6.3 Highlight Improvement Areas for all Groups (common items)

List of areas & team that got low score (from top 10 item list) **NYK** / **Competitor**

Rank	Improvement Item	IFG/ Steel &LLC1(WH)	IFG& TKK (WH)	IFG/ Elec	IFG/ Steel	EFG	EFG/ X- Border& LLC1 (CY)	EFG/ Auto& LLC1 (CY)	EFG/ Elec&N TTR& LLC1 (WH)	IBG/ Export	MLOC	SATL
1	Coordination of Service	46.67% / 60.00%	50.00% / 60.00%	66.67% / 66.67%	70.09% / 73.93%	68.42% / 68.42%						
2	Satisfaction to the Corrective / Preventive Action	54.39% / 61.40%	50.00% / 62.50%		64.71% / 66.67%		61.76% / 70.59%		75.00% / 75.00%		66.67% / 60.00%	63.41% / 65.85%
3	Accuracy of Debit Note	57.58% / 63.64%	56.10% / 65.85%		71.08% / 70.59%			75.00% / 75.00%	75.00% / 75.00%		60.00% / 73.33%	
4	Accuracy of TAX invoice				71.57% / 74.11%				75.00% / 75.00%	74.68% / 75.00%	60.00% / 73.33%	
5	Knowledge and skill of staffs				72.00% / 68.00%	70.00% / 66.00%			75.00% / 75.00%	73.57% / 75.16%		63.41% / 65.85%
6	Interpersonal Relationship of Staffs								75.00% / 75.00%			63.41% / 65.85%
7	Rapidity to response the customer suggestion and complaint			66.67% / 66.67%				75.00% / 75.00%		73.16% / 65.81%	66.67% / 60.00%	
8	On time Delivery of Debit Note				73.04% / 73.04%						70.18% / 75.44%	
9	On time Delivery of TAX invoice									73.19% / 73.19%		

Highlight Improvement Areas for Transportation (Technical items)

List of areas & team that got low score (from top 10 item list) **NYK** / **Competitor**

Rank	Improvement Item	IFG	IFG/Steel	IFG/Elec	EFG	EFG/Auto	BF29
1	On time Delivery products in Transportation service	54.82% / 69.88%	68.27% / 63.46%	66.67% / 66.67%	66.67% / 66.67%		68.80% / 71.20%
2	Accuracy of Delivery products in Transportation service (quantity, place)		68.27% / 63.46%			65.85% / 67.07%	

-ISUZU 40%
-TMBP 40%
- AISIN 66%
- Mayer 60%
-SETSUYO 60%
-TDK 60%

- Denso 60%
- Thaiwire 60%

- AAT 60%
-Kline 60%
-NYK Line 60%

Highlight Improvement Areas for Warehouse (Technical items)

List of areas & team that got low score (from top 10 item list) **NYK** / **Competitor**

Rank	Improvement Item	SATL	LLC2	LLC1
1	Accuracy of Inventory Balance Report	63.41% / 65.85%	60.00% / 60.00%	57.41% / 66.67%
2	Accuracy of Storing products in warehouse service	63.41% / 65.85%	60.00% / 60.00%	
3	Accuracy of Receiving products in warehouse service	63.41% / 65.85%	60.00% / 60.00%	
4	Accuracy of Delivery products in warehouse service	63.41% / 65.85%	60.00% / 60.00%	
5	Suitable and clean facility	63.41% / 65.85%		

- No.1 Sharp1 40%
- No.2 Sharp1 40%
- No.3 Sharp1 40%
- No.4 Sharp1 40%
- No.5 Sharp1 40%

- TDK 40%
- Setsuyo 60%

Highlight Improvement Areas for Container Yard (Technical items)

List of areas & team that got low score (from top 10 item list) **NYK** / **Competitor**

Rank	Improvement Item	EFG/Elec, and LLC1	EFG/X- Border, and LLC1	EFG/Auto, and LLC1
1	Accuracy of Empty container for loading	75.00% / 75.00%	72.41% / 100%	75.00% / 75.00%
2	On time Delivery of Empty container for loading	75.00% / 75.00%	72.41% / 89.66%	
3	On time returning laden containers	75.00% / 75.00%		75.00% / 75.00%

- Daicel 60%
- Sharp 75%

- Daicel 60%
- Sharp 75%

Highlight Improvement Areas for Export Custom Clearance (Technical items)

List of areas & team that got low score (from top 10 item list) **NYK** / **Competitor**

Rank	Improvement Item	EFG/ Auto	EFG/ X-border	EFG/ Privilege
1	Accuracy of issuing Export Declaration	76.44% / 74.35%		
2	Giving information and/or consulting about Export Service		77.18% / 70.39%	
3	On time claiming the customer privilege			79.30% / 67.40%

Highlight Improvement Areas for Import Custom Clearance (technical items)

List of areas & team that got low score (from top 10 item list) **NYK** / **Competitor**

Rank	Improvement Item	IFG/Steel
1	Giving information and/or consulting about Import service	70.14% / 69.67%
2	Accuracy of issuing Import Declaration	70.78% / 65.43%
3	On time claiming the customer privilege	70.81% / 72.97%
4	On time Import Customs formality follow by customer requirement	72.44% / 70.22%

- Metal one 50%
-TDK60%
- Hanwa 75%

Highlight areas for Sales & Marketing (Technical items) for Improvement

Rank	Improvement Item	IFG	EFG Business2	EFG Business1
1	Rapidity to offer Quotation and/or Service Contract	76.38% / 77.26%	76.97% / 76.97%	
2	Accuracy to offer Quotation and/or Service Contract	78.35% / 78.10%		77.15% / 72.24%

- AJINOMOTO 33.33%
- Marubeni-Itochu Steel 50%
- MC Metal Service Asia 60%

Highlight Improvement Areas for IBG (Technical items)

List of areas & team that got low score (from top 10 item list) **NYK** / **Competitor**

Rank	Improvement Item	IBG/ Export	IBG/ TPL	IBG/ Import	IBG/ OCM
1	Giving information and/or consulting service about Export Service	74.32% / 76.03%	87.73% / 78.53%		
2	Rapidity to release Delivery Order (D/O)			85.46% / 80.19%	
3	Giving information and/or consulting about International Import Service			87.70% / 81.92%	
4	NYK Logistics understand my needs and they gave me personal attention and care.				88.97% / 80.80%
5	NYK Logistics knows their service procedure and products very well.				89.94% / 80.49%
6	NYK logistics give valuable suggestion and pieces of advice.				89.96% / 81.12%
7	To what extent are you satisfied with the Confirmation speed regarding to FCR?	- Toyota Motor Asia =60% - Sumitomo =75%			90.75% / 78.68%
8	How do you find NYK Logistics e-booking service?				90.89% / 76.74%

6.4 Opportunity for other NYK services

Maybe use NYK service in near future

NO	Company Name	Customer Name	Tel	Service						
				Import clearance	Export clearance	Privilege Service	International Seafreight service	WH	TR	CY
1	HITACHI HIGH-TECHNOLOGIES (THAILAND) LTD.	K. Thiti								
2	DENSO TOOL & DIE (THAILAND) CO.,LTD.	K. Ratchanee	02-384-3501-06 # 7143							
3	HOSODA (THAILAND) CO., LTD.	K. Kannakorn	02-2100711-2							
4	ISUZU MOTORS CO., (THAILAND) LTD.	K. Patthranit	02-3942541 #3825							
5	OKITSUMO INTERNATIONAL (ASIA) CO., LTD.	K. Chonticha	037-208594-7 # 305							
6	PANASONIC ELECTRIC WORKS (AYUTHAYA) CO.,LTD.	K. Kamnueng	035-330846-50#3203							
7	SETSUYO ASTEC (THAILAND) CO.,LTD.	K. Thapanee	02-2655220							
8	THAI-MC COMPANY LIMITED.	K. Somthawil	02-6324200 # 3606							
9	ACME INDUSTRY CO.,LTD.	K. Phinyaphat	02-510-7292-3 # 121							
10	GLOBAL CONNECTIONS PUBLIC COMPANY LIMITED	K. Aroonjit	02-763 7999 ext 179							
11	SDS INTERNATIONAL GROUP CO., LTD.	K. Nongnuch	02-2366509							
12	THAI-YAZAKI ELECTRIC WIRE CO.,LTD.	K. Wannida	02-463-0058 Ext. 123							
13	TOYOTA MOTOR ASIA PACIFIC E&M CO.,LTD	K. Rachan	02-3861091							
14	YANO ELECTRONICS (THAILAND) LTD.	K. Petay	037-208374-90							
15	CHORI CO.,LTD	K. Yongyut	02-2670231-39							
16	FUJITSU TEN (THAILAND) CO.,LTD.	K. Sathita	038-962025							
17	KOBELCO & MATERIALS COPPER TUBE (THAILAND) CO.,LTD.	K. Watcharee	038-961888#603							
18	MARUBENI-ITOCHU STEEL PTE LTD BANGKOK BRANCH.	K. Arak	02-6856818							
19	MC METAL SERVICE ASIA (THAILAND) CO., LTD.	K. Sirisuda	038-214947 #210							
20	QUALITY FOODS SUPPLY CO.,LTD.	K. Ratana	02-9823646 TO 7							
21	THAI SHINKONG INDUSTRY CORP. LTD.	K. Metta	02-2663299							
22	Press Craft (Thailand) Co.,Ltd.	K. Ancharee	044-328-430-3							
23	KORAT DENKI CO.,LTD	K. Worapan								
24	FURUKAWA PRECISION (THAILAND) CO.,LTD.	K. Somchai	02-2667944-8							
25	THAI-MC COMPANY LIMITED.	K. Nawarat	02-6324100 #3611							
26	DIA RESIBON (THAILAND) CO., LTD.	K. ประเสริฐศรี	02-5290768-9 (121)							
27	SIAM AISIN CO.,LTD	K. Thidarat	037-270100 # 8504							
28	THAI NISSHIN SEIFUN CO., LTD.	K. KAZUO	02-709-3563-4							
29	CS. METAL CO.,LTD. (BRANCH2)	K. ดันตยาภรณ์	02-5295745							
Maybe use NYK service in the near future (49 customers)				5	6	6	6	9	11	6

A close-up photograph of a white ceramic coffee cup filled with a frothy, golden-brown beverage. The cup sits on a matching white saucer. In the background, a cinnamon roll with a swirl of brown filling is visible on a wooden surface. To the right, a pile of dark coffee beans is scattered on a white surface. The text "Coffee Break" is overlaid in a large, orange, stylized font with a white outline and a slight shadow effect.

Coffee Break

7. KPIs monitoring items and actual performance result

Overviews result shown



Actual KPIs result in some areas was deviated from customers view points about response time & data accuracy :

Highlight Suggestions

1) Should add KPI about : SLA response time to customer requested issues / complaints apply to all operations & Biz service groups < such as ..create the evaluation form for customer to fill in & return after close issue / business deal with customer >

2) All groups should more focus on : Accuracy of Oprs. & Accounting data < even though recently we have KPIs set up but customer view points still shown low score in this areas >



7.1 Operation Function groups KPIs



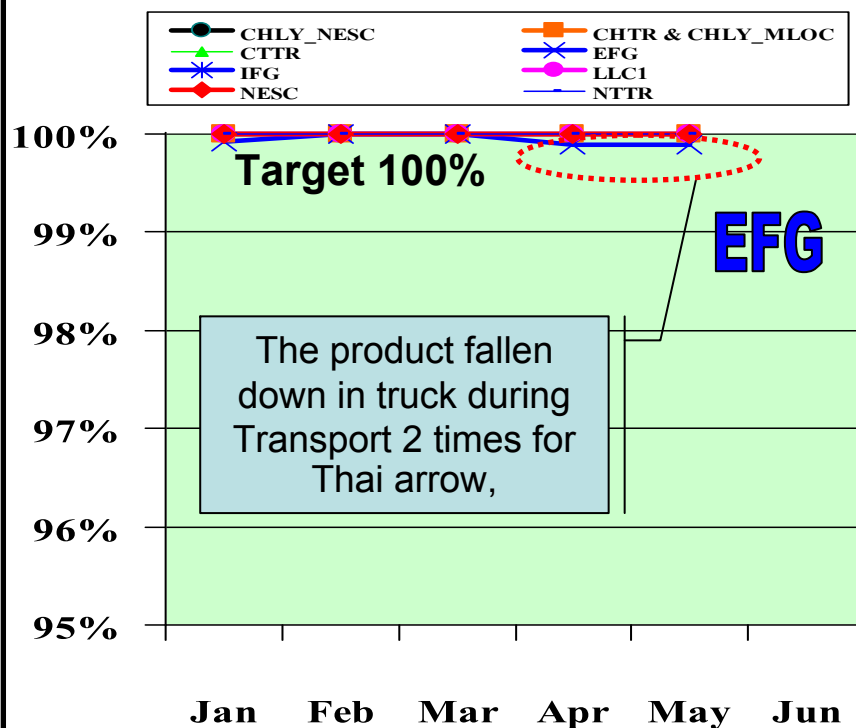
- Transportation
- Warehouse
- Container Yard
- Maintenance & Repairing
- Customs Clearance
- NVOCCs



KPI Result : Transportation

KPI : % Correct Delivery

Correctly Delivered job means deliver correctness in Item, place, no. of Items

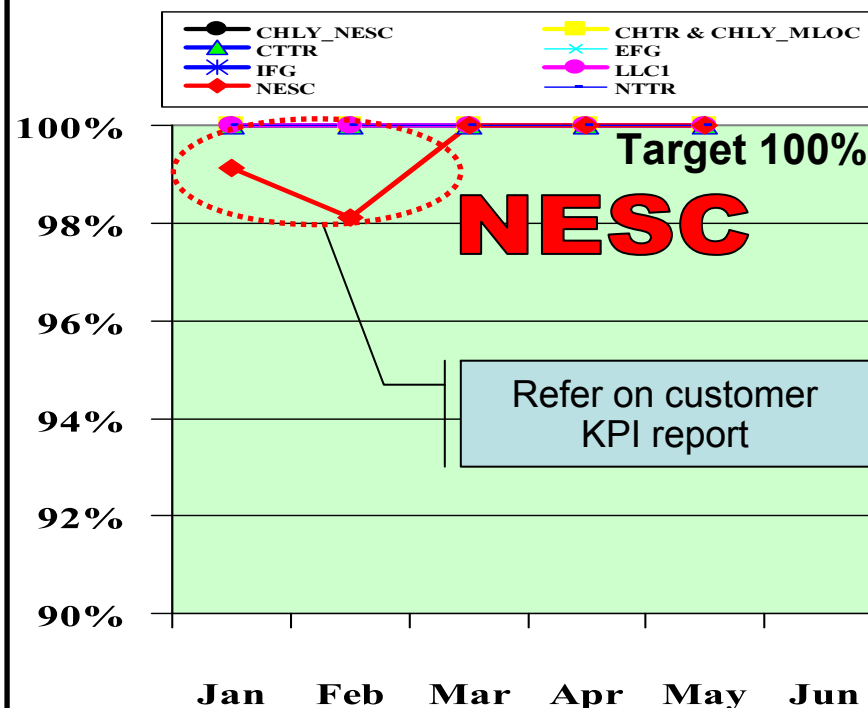


Customer Satisfaction score for correct delivery

Site	CHLY_NESC	MLOC	CTTR	EFG	IFG	LLC1	NESC	NTTR
NYK Score	85.8%	81.1%	80.2%	82.6%	74.7%	85.6%	76.5%	80%

KPI : % On-time Delivery

Count only customer complaint with evidence

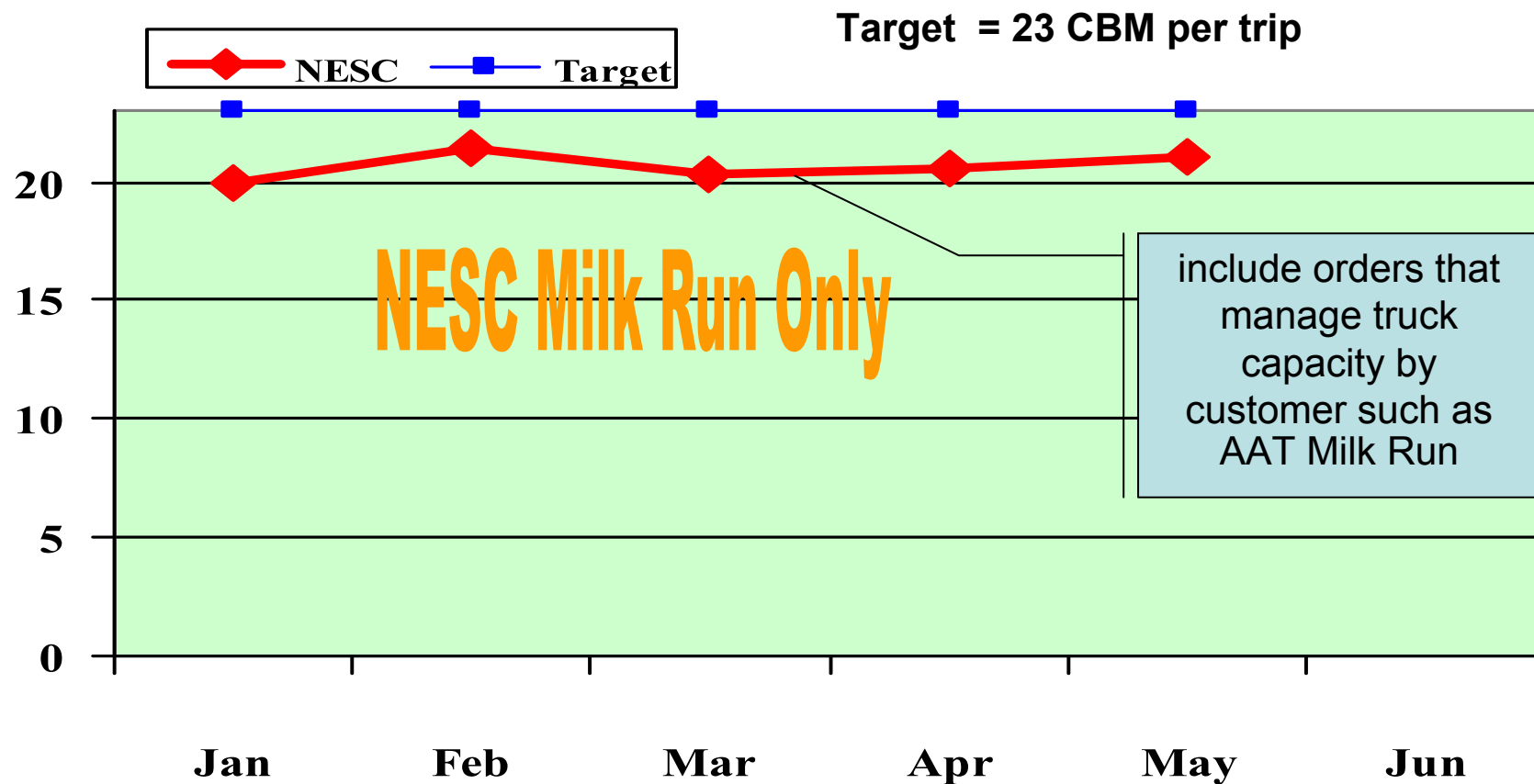


Customer Satisfaction score for on-time delivery

Site	CHLY_NESC	MLOC	CTTR	EFG	IFG	LLC1	NESC	NTTR
NYK Score	92.4%	82.9%	68.8%	79.8%	60.2%	89.2%	75%	80%

KPI Result : Transportation

**KPI: Truck Load Capacity 23 CBM per trip
(NESC – Milk Run)**



KPI Result : Transportation

TR Accident Rate (Internal cases) Summary

Group	FY'10		FY'11 (Apr-Jun)	
	NYK (rate)	Sub (case)	NYK (rate)	Sub (case)
CHTR & Domestic	3.62	1	4.80	0
CTTR (BL29 & NSLC)	5.08	3	4.27	1
CHLY (NESC & MTP)	1.94	0	0	0
NTTR	4.90	0	1.14	0
NLLC1	2.40	0	0	0
NTTK	7.03	0	0	0
NESC (LSG)	3.53	15	2.35	3
Total	3.94	19	2.68	4

TR Accident Rate (Internal + External cases) Summary

Group	FY'10		FY'11 (Apr-Jun)	
	NYK (rate)	Sub (case)	NYK (rate)	Sub (case)
CHTR & Domestic	4.66	1	6.54	0
CTTR (BL29 & NSLC)	7.08	3	9.39	1
CHLY (NESC & MTP)	3.60	0	0	0
NTTR	6.79	0	2.28	0
NLLC1	3.00	0	0	0
NTTK	9.20	0	0	0
NESC (LSG)	5.12	16	5.30	3
Total	5.48	20	4.72	4

TR Accident (internal cases) in all Level

Level	FY'10		FY'11 (Apr-11Aug11)	
	NYK (case)	Sub (case)	NYK (case)	Sub (case)
Critical	2	0	0	0
Major	4	5	3	3
Minor	107	18	29	3

Top 3 of Ranking (TR Accident own fleet) FY'10

1	Not observe beside before change lane	24 times
2	Moved backward hit without observation	21 times
3	Not manage speed / distance	12 times

NYK- Internal FY'10

No	Group	Date	Detail Accident	Level	Owner
1	LSG-NESC	20 Sep'10	NYK truck 75-5192 had crashed by pickup.	Critical	NYK
2	CHTR-MTP	23 Mar'11	Motorcycle hit with the rear side CV-72 were crossing a road	Critical	NYK
3	CHTR-MTP	2 Jul'10	Tank dump-up BK-2 was fallen down during discharged product	Major	NYK
4	DO-MTP	31-Aug	CV-34 Hit rear opponent truck	Major	NYK
5	BL29	12 Nov'10	T-69 Hit rear which suddently braked on road	Major	NYK
6	DO-MTP	27 Nov'10	CV-50 Turned left in MLOC and motorcycle hit on left side	Major	NYK

Sub – Cont Internal FY'10

No	Group	Date	Detail Accident	Level	Owner
1	CHTR-MTP	24 May'10	Laden Container and chassis were separated from Tractor Head.	Major	SriThai
2	IFG-HO	4 Jun'10	Wire coil was fallen from chassis	Major	Asia Steel
3	LSG-NESC	9 Nov'10	Hit rear trailer	Major	TKS
4	LSG-NESC	11 Nov'10	Trailer hit bicycle which ran reverse way.	Major	TKS
5	LSG-NESC	16 Nov'10	Hit rear-end trailer	Major	TKS

TR Accident (internal cases) in all Level

Level	FY'10		FY'11 (Apr-11Aug11)	
	NYK (case)	Sub (case)	NYK (case)	Sub (case)
Critical	2	0	0	0
Major	4	5	3	3
Minor	107	18	29	3

Top 3 of Ranking (TR Accident own fleet) FY'11

1	Improperly use hand brake during parking/stopping	4 times
	Moved backward hit without observation	4 times
2	Not observe beside before change lane	3 times

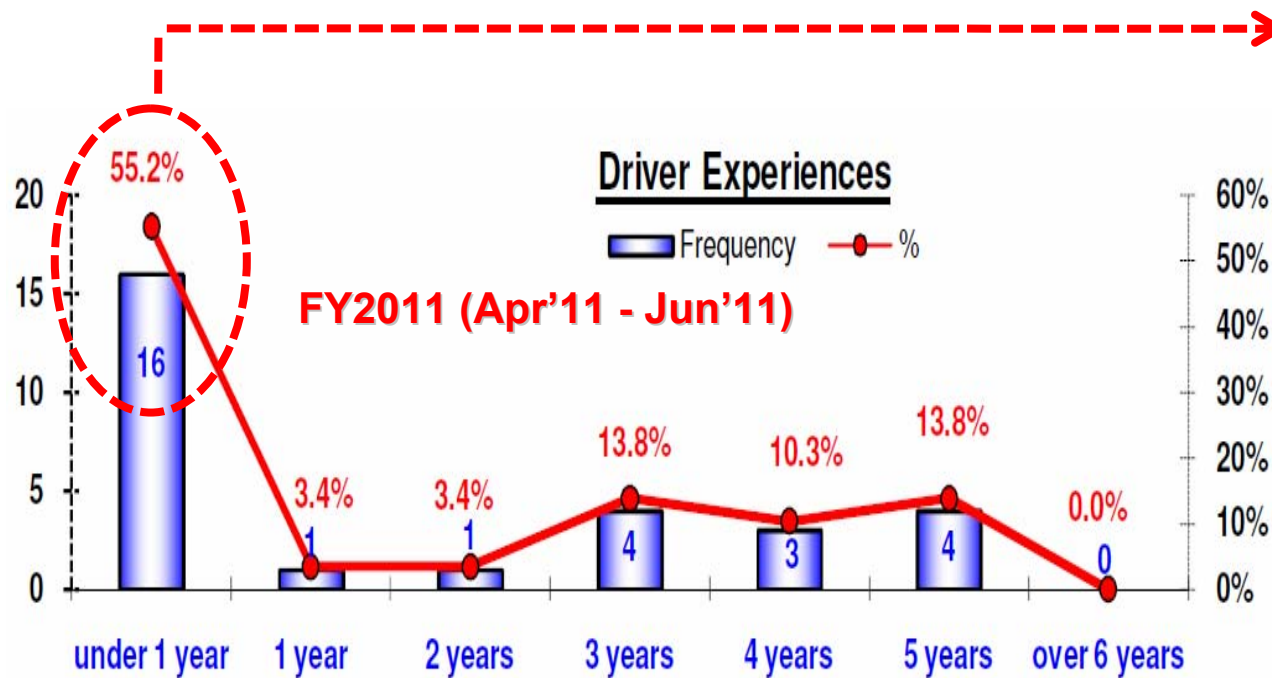
NYK- Internal FY'11 (Apr-11Aug11)

No	Group	Date	Detail Accident	Level	Owner
1	CHTR-MTP	18-Jul	S-147 and laden container on chassis FC-89 were overturned at MTP area	Major	NYK
2	LSG-NESC	04-Aug	Side-door was opened and hit person at NMT	Major	NYK
3	LSG-NESC	11-Aug	Hit rear the bus which broken down at Chachoengsao	Major	NYK

Sub-Cont Internal FY'11 (Apr-11Aug11)

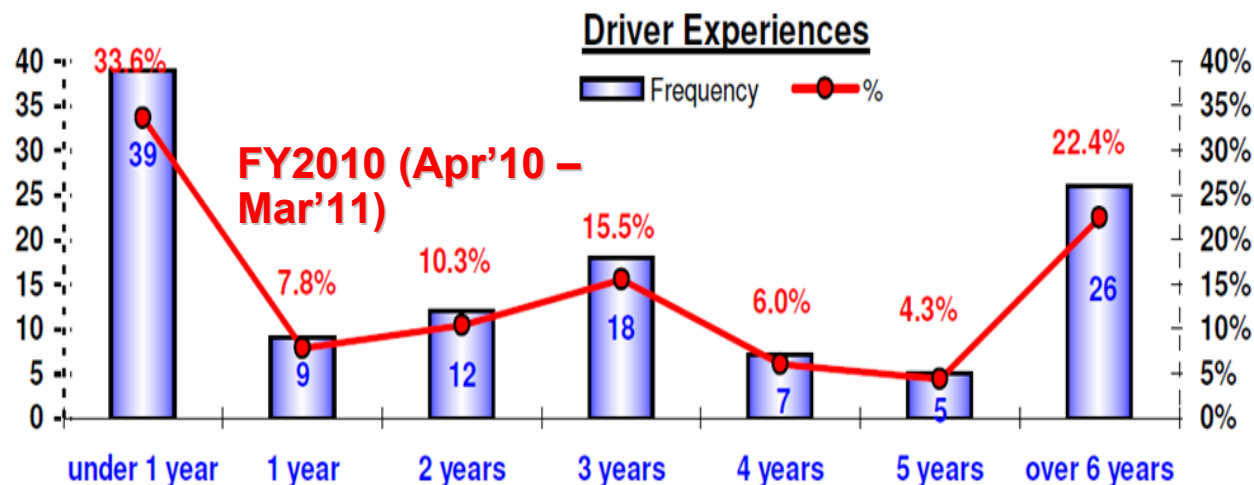
No	Group	Date	Detail Accident	Level	Owner
1	IFG-HO	19-Jul	Avoided opposite car then trailer was overturned on beside road at Nakhon Ratchasima	Major	Finmore
2	EFG-HO	01-Aug	Trailer was overturned on road during raining at Nakhon Si Thammarat	Major	TKC
3	IFG-HO	08-Aug	Rear-left wheels were sink down into soft soil at Amata Nakhon Cholburi	Major	Gtasco

1) FY2011 Transport Accident (Internal) Analysis (Apr'11 - Jun'11)

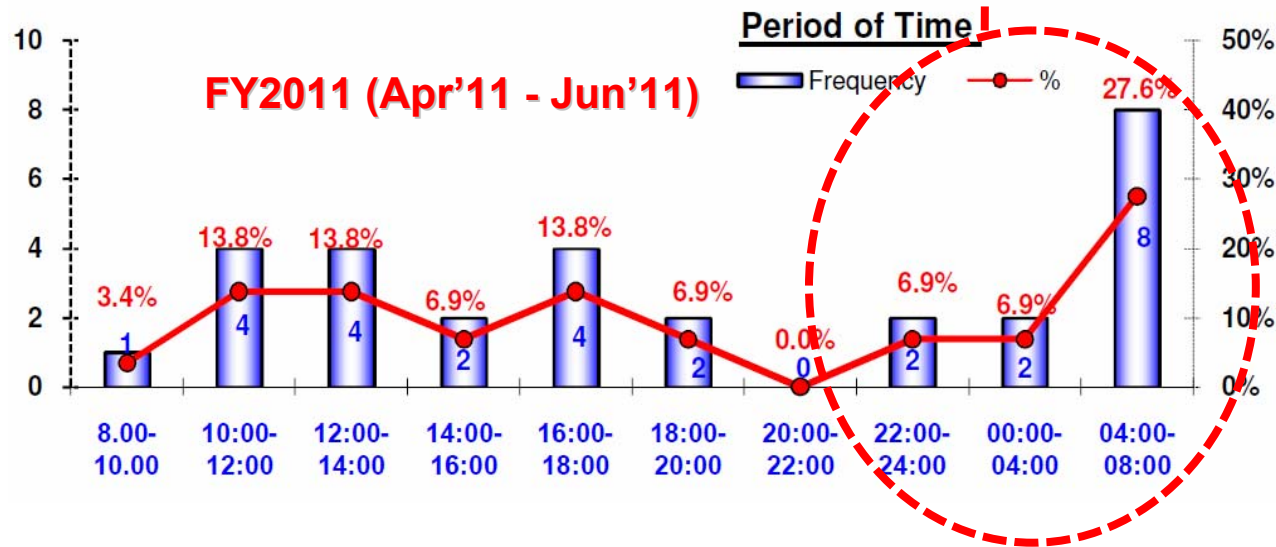


Key Focus

- Working experience YTD FY11 is 55.2% increase more than FY'10
- Propose to extend period for testing by Senior Drivers after pass normal training

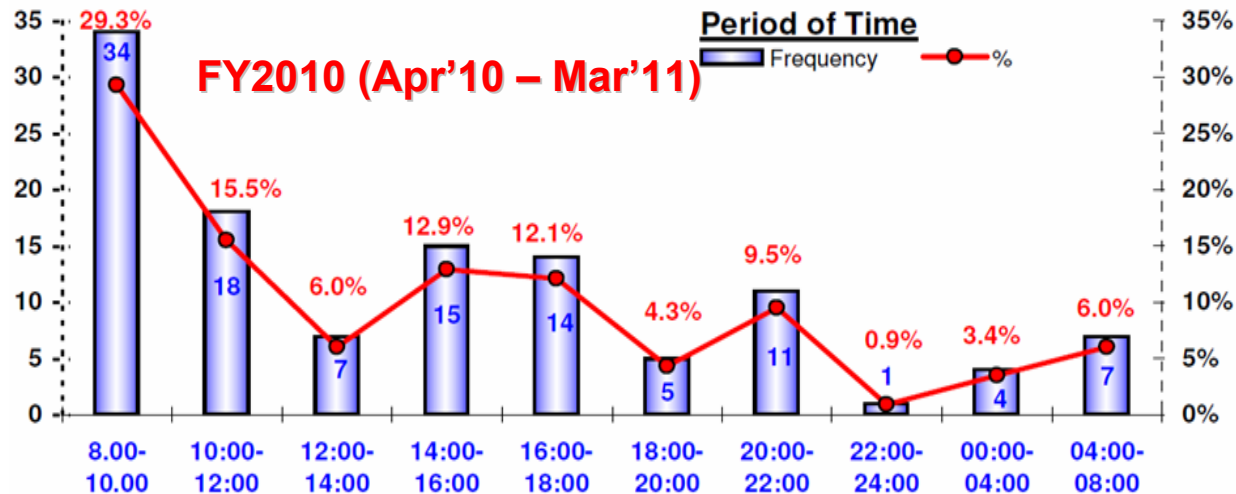


2) FY2011 Transport Accident (Internal) Analysis (Apr'11 - Jun'11)

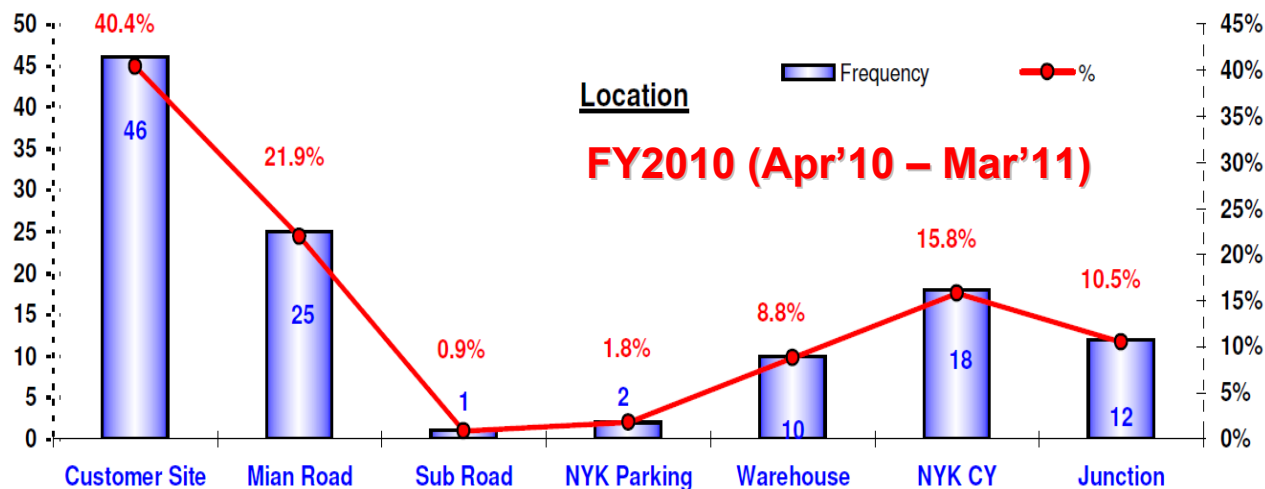
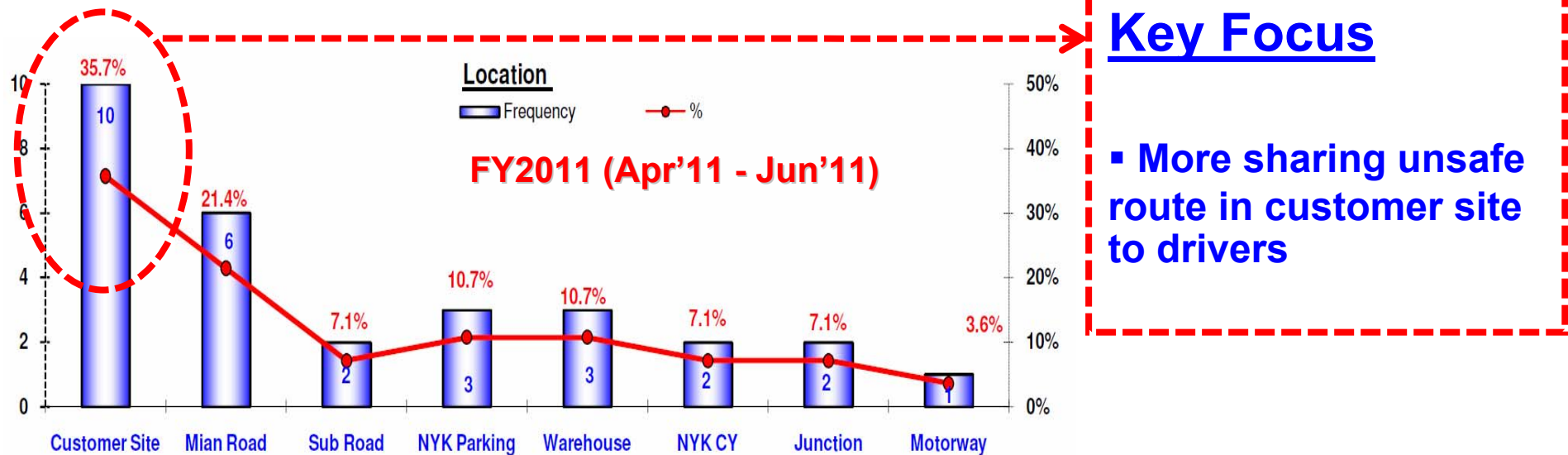


Key Focus

- Period of Time YTD FY11 during 10pm-8am increase than FY'10
- Rest hour should be our suspect concerns



3) FY2011 Transport Accident (Internal) Analysis (Apr'11 - Jun'11)



Safety activities to reduce accident

Activities

- 1) Monthly campaign news (2 topics/month)
- 2) Quarterly campaign from on top 3 root cause (FY'10)
- 3) QS patrol surprise check (everyday)
- 4) Defensive training course covered both NYK & Sub
(by yearly refresh courses)
- 5) Set up SOP -how to select & evaluate subcontractor on Jul'11

More focus

- 1) Expanding QS patrol to cover new areas such NLLC1, MTP
(currently focus on NESC, NTTK, NTTR)
- 2) Develop skill examination test for Truck drivers, FL drivers,
Container lifting machines drivers testing by QSG-Safety Team to
assuring Quality & Safety standard in working places.
- 3) Form up the Safety & E-co driving trainers under QSG to level up
drivers driving standard
- 4) Introduce Electronic Tachograph to capture driving behaviors and
promote awareness to drivers

Safety activities to reduce accident

Activities

- 1) Monthly campaign news (2 topics/month)

ใส่ใจอย่างเพิ่มขึ้นอีกนิดเพื่อลดอุบัติเหตุ NTX LOGISTICS & WILCOBARRETT

ฉบับที่ 28 ประจำวันที่ 29-7-2011



ลมยางอ่อน	ลมยางเหมาะสม	ลมยางแข็ง
		
ยางบวมล้น การสึกหรอผิดปกติ แรงดันลมน้อย	ปกติ	ง่ายต่อการระเบิด การสึกหรอผิดปกติ แรงดันลมมาก
		
สึกขอบ	สึกเท่ากัน	สึกตรงกลาง

เช็คลมยางทุกเส้นให้อยู่ในมาตรฐานที่สามารถวิ่งได้
ตรวจสอบล้อให้อยู่ในสภาพปกติ ไม่หลุดหาย
ยางที่ไลน์ไม่มีดอกยางจะทำให้รถไม่ยึดเกาะถนน เมื่อใช้
ความเร็วในขณะฝนตกหรือมีน้ำขังบนพื้นถนน มีโอกาส
เสี่ยงจะเกิดปรากฏการณ์สไลด์ หรือเหินน้ำ (Hydroplaning
Phenomenon) ได้





ร่วมพิทักษ์ชีวิตและทรัพย์สิน
Q&A - ONE TEAM


Safety activities to reduce accident

Activities

2) Quarterly campaign from on top 3 root cause (FY'10)



ต้อง " มองดู รถที่วิ่งโดยรอบข้าง ก่อนเปลี่ยนช่องทาง " ทุกครั้ง
Must observe other beside vehicles before change lane



สถิติอุบัติเหตุอันดับที่ 1 ในปี 2553 มาจาก "ไม่ดูกระจกสองข้างรถก่อนเปลี่ยนช่องทาง" ซึ่งรถบรรทุกมีขนาดใหญ่และมีการมองเห็นที่จำกัด ซึ่งอาจมองไม่เห็นรถในบางจุด ที่ระบุ ตามภาพ (ที่มีการ ระบายสีทึบ)

ต้องเพิ่มความปลอดภัยก่อนเปลี่ยนช่องทาง และระวังรถในตำแหน่งแถบสีทึบที่ "มุมกระจกที่มองไม่เห็น" ดังนี้

- (1) ตรวจสอบยานพาหนะด้านข้าง โดยดูกระจกด้านข้าง
- (2) ให้สัญญาณไฟ เปลี่ยนช่องทาง
- (3) ตรวจสอบรถ รอบข้าง ด้วยการหันหน้ามอง ก่อนเปลี่ยนช่องทาง
- (4) หลังจากเปลี่ยนช่องทางแล้ว ให้ปิดสัญญาณไฟแล้ว

Top #1 ranking of TR accident in FY2010 by "Not observe beside before change lane". Be careful vehicles in "Blind Spot" by Step (1) Always check the side mirrors. Step (2) Give the light signal in advance. Step (3) Check other beside vehicles situation by your eyes before change lane. Step (4) Stop light signal after changed lane.

Safety activities to reduce accident

Activities

- 4) Defensive training course covered both NYK & Sub
(by yearly refresh courses)



11Mar & 16May11
at HO



8Aug11
at NSLC


Safety activities to reduce accident

Activities

- 5) Set up SOP -how to select & evaluate subcontractor on Jul'11

Procedure No. SOP-QSG-QMS-011-00	Effective Date: 26 กรกฎาคม 2554	
การคัดเลือก และประเมินผลงานของ ผู้ประกอบการขนส่ง		

Review and Approval

Person in Charge	Position	Signature / Date
ผู้อนุมัติ: นายกษพล หิระวัฒนะชาติ	รองประธาน และประธานเจ้าหน้าที่ บริหารฝ่ายปฏิบัติการ	
ผู้จัดทำ: นายกาญจน์ สุนทรภา	ผู้ช่วยผู้จัดการระบบมาตรฐาน คุณภาพ	
ผู้ทบทวน	Site / ตำแหน่ง	ลายเซ็น / วันที่
นายวิฑูรย์ ฐนสิน	ผู้จัดการระบบมาตรฐานคุณภาพ	
นายประจักษ์ แสนสุทสวัสดิ์	ผู้จัดการใหญ่ กลุ่มมาตรฐานคุณภาพ และความปลอดภัย	

Safety activities to reduce accident

More focus

- 1) Expanding QS patrol to cover new areas such NLLC1, MTP (currently focus on NESC, NTTK, NTTR)



ใบรายงานการตรวจประเมินผลสัมฤทธิ์ QS Patrol

ชื่อ: _____ ตำแหน่ง: _____

☐ บริษัท WTK LT ☐ บริษัท Subcontractor

เลขประจำตัวประชาชน: _____ วันที่: _____

Part 1

การตรวจประเมินผลสัมฤทธิ์ความปลอดภัย

	1.1 สวมใส่หมวกนิรภัย	ผ่าน	ไม่ผ่าน
	1.2 สวมใส่เสื้อ, กางเกง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.3 สวมใส่รองเท้า, รองเท้าบูต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.4 สวมใส่แว่นตา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.5 สวมใส่สายรัดนิรภัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.6 สวมใส่ถุงมือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.7 อื่นๆ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ: _____

Part 2

การตรวจประเมินผลสัมฤทธิ์ความปลอดภัย

	2.1 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	ผ่าน	ไม่ผ่าน
	2.2 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.3 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.4 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.5 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.6 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.7 อื่นๆ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ: _____

Part 3

การตรวจประเมินผลสัมฤทธิ์ความปลอดภัย

	3.1 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	ผ่าน	ไม่ผ่าน
	3.2 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.3 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.4 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.5 ผู้ขับขี่รถบรรทุกไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.6 อื่นๆ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ: _____

Part 4

การตรวจประเมินผลสัมฤทธิ์ความปลอดภัย

	4.1 ผู้ขับขี่รถบรรทุก	ผ่าน	ไม่ผ่าน
	4.2 ผู้ขับขี่รถบรรทุก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.3 ผู้ขับขี่รถบรรทุก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.4 ผู้ขับขี่รถบรรทุก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.5 อื่นๆ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

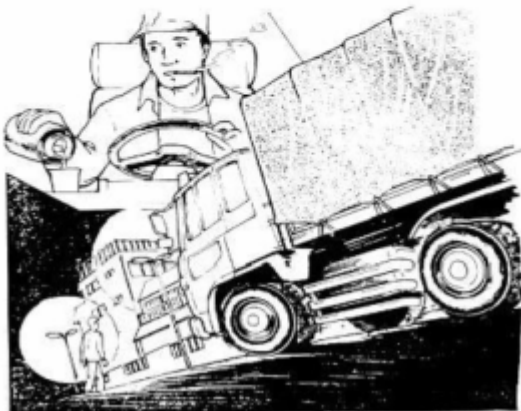
Safety activities to reduce accident


More focus

- 2) Develop skill examination test for Truck drivers, FL drivers, Container lifting machines drivers testing by QSG-Safety Team to assuring Quality & Safety standard in working places.

**คู่มือการฝึกอบรม การขับรถป้องกันอุบัติเหตุ
(DEFENSIVE DRIVING MANUAL)
สำหรับรถพ่วงและรถกึ่งพ่วง**

**เพื่อพนักงานขับรถได้นำเทคนิค
ในการขับรถเชิงป้องกันไปใช้ให้เกิดความปลอดภัย**



 Container & Chemical Division	ข้อสอบพนักงานขับรถหัวลาก ชุดที่ 1	รหัส : SD-XX-XXX
		ฉบับที่ : 00 แผ่นที่ : 1/5
		วันที่ใช้ : 15/10/09

แบบทดสอบความรู้ทั่วไปด้านความปลอดภัยในการขับรถ (20 คะแนน)

- คำชี้แจง:
1. ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงข้อเดียว
 2. ให้ทำเครื่องหมาย X ในการดำขคำตอบให้ตรงกับข้อที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุด
 3. เวลาในการทำสอบ 15 นาที
 4. นำมาซึ่งคะแนนออกห้องสอบโดยเด็ดขาด

1.) ข้อใดไม่ใช่บทบาทที่ดีของพนักงานขับรถที่เป็นมืออาชีพ

1. คำนึงถึง ความปลอดภัย และอยู่ร่วมกัน คอลละระหว่างการทำงาน
2. ตระหนักถึงกฎข้อบังคับทางการจราจร และกฎหมาย คอลละระหว่างการทำงาน
3. ตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้า และบริการที่ดีในการทำงาน
4. ใส่ใจในเรื่องความรวดเร็วในการทำงาน โดยใช้ความรู้ใช้ส่วนตัวในการตัดสินใจ

2.) ข้อใดต่อไปนี้เป็นข้อผิดพลาด ในเรื่องของการทำงานกับลูกค้า

1. พนักงานขับรถเป็นผู้ที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้นบุคลิกภาพของท่าน และความสามารถเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง
2. ต้องตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้า และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัท
3. ต้องมีบุคลิกภาพที่สุภาพเรียบร้อย และเชื้อติดต่อกับลูกค้า
4. ใส่ใจเพียงแต่การปฏิบัติงานไปวันต่อวัน โดย ไม่ได้ใส่ใจถึงความต้องการของลูกค้า

Safety activities to reduce accident

More focus

- 3) Form up the Safety & E-co driving trainers under QSG to level up drivers driving standard



Safety activities to reduce accident

More focus

- 4) Introduce Electronic Tachograph to capture driving behaviors and promote awareness to drivers

Yazaki Tachograph to realize the Eco-Drive Management goals of achieving safer and more productive driving such as time, distance and speed, to be digitally recorded, and when used in conjunction with memory cards, makes it possible to collect even more information and store it on computer.



KPI Result : Transportation

As of May 2011

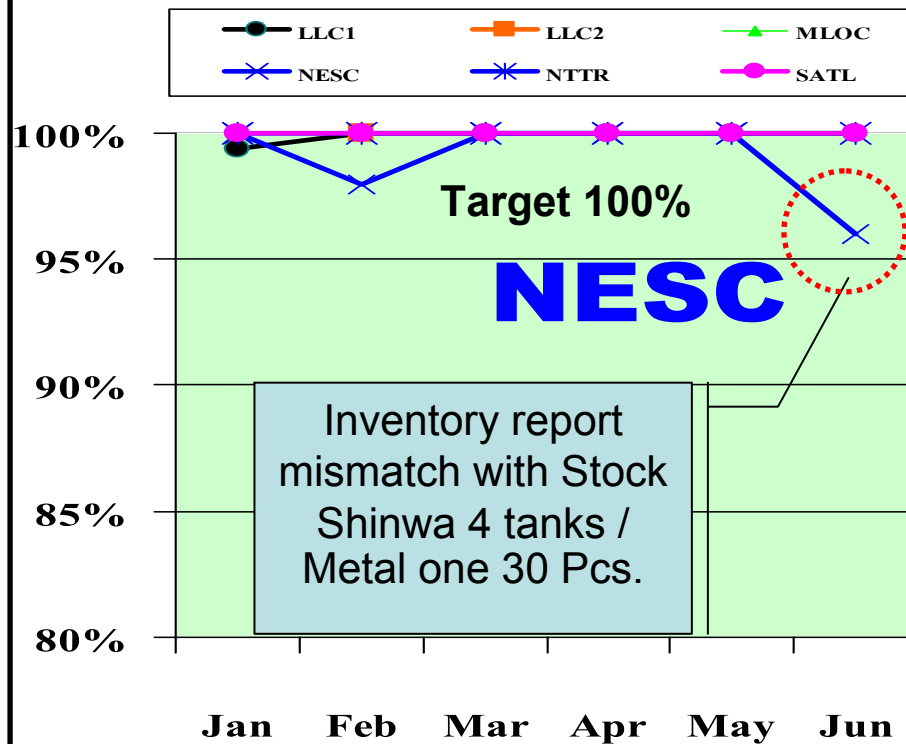
Fuel Consumption (Baht/ Km) (diesel price at 28 THB/l and NGV 8.5 THB/kg)

	Avg. Consumption THB/Km								
Group	6 W DDC	6 W DDF	6 W Diesel	10 W DDC	10 W DDF	10 W Diesel	Trailer DDC	Trailer DDF	Trailer Diesel
CTTR									
BL29	-	-	-	-	-	-	-	7.12	10.61
NSLC	-	-	-	-	-	-	5.31	6.27	10.41
CHLY									
MLOC (CHLY)	-	-	-	-	-	5.57	-	-	9.84
NESC (CHLY)	-	-	-	-	-	7.76	-	-	9.59
CHTR									
MLOC - Full trailer 3 units	-	-	-	-	-	-	-	-	8.85
MLOC (CHTR)	-	-	-	-	-	-	3.95	7.97	10.91
DOMS									
NLLC	2.25	3.67	-	-	-	6.45	-	-	-
NTTR	2.46	3.44	-	3.28	4.44	-	-	-	-
NTTK	2.31	-	-	2.94	-	-	-	-	-
NESC - Full Trailer 7 units	-	-	-	-	-	-	-	-	6.19
NESC	2.15	4.08	4.6	-	-	-	-	-	-
MLOC	-	-	5.09	-	-	6.26	-	-	-

KPI Result : Warehouse

KPI : % Inventory Record Accuracy

will be measured against monthly report sending to each customers.

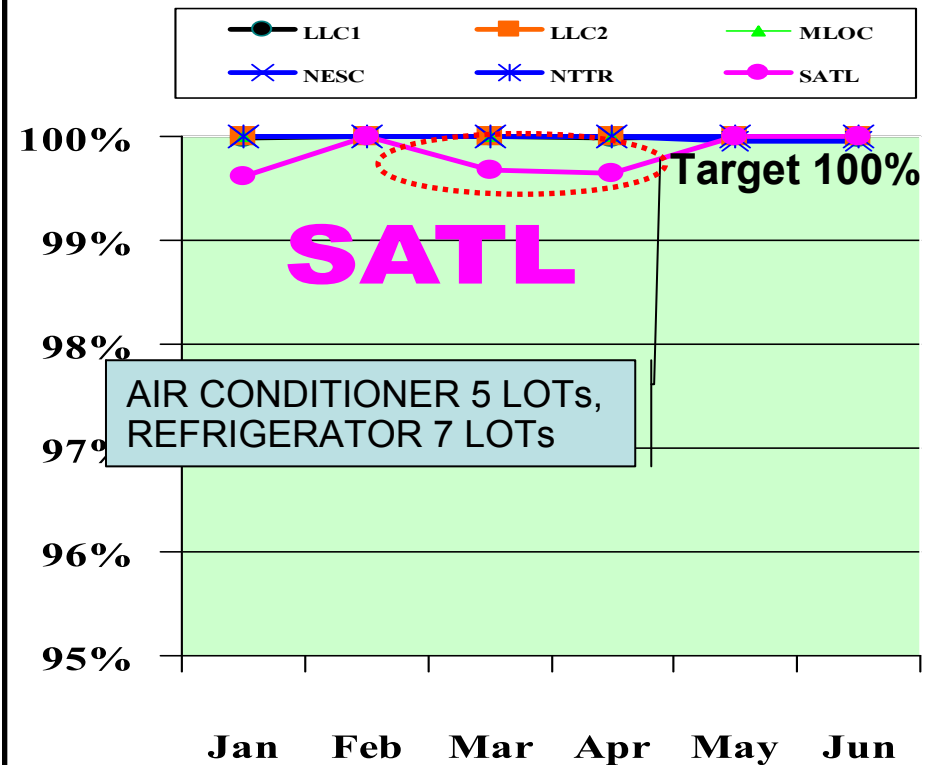


Customer Satisfaction score for Accuracy of Inventory Balance Report

Site	LLC1	LLC2	MLOC	NESC	NTTR	SATL
NYK Score	88.5%	60%	100%	80.9%	73.5%	63.4%

KPI : % Correct handling shipment

the number of correct picking-delivering product



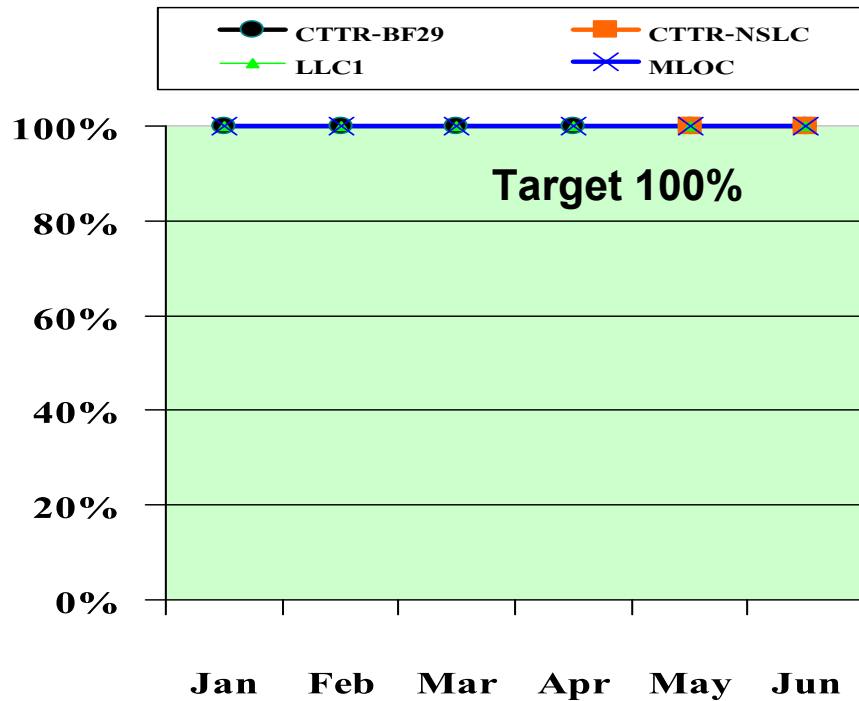
Customer Satisfaction score for Accuracy of Delivery Product in Warehouse service

Site	LLC1	LLC2	MLOC	NESC	NTTR	SATL
NYK Score	84.1%	60%	90%	83.5%	86.3%	63.4%

KPI Result : Container Yard

KPI : % Correct delivery

include laden + empty containers

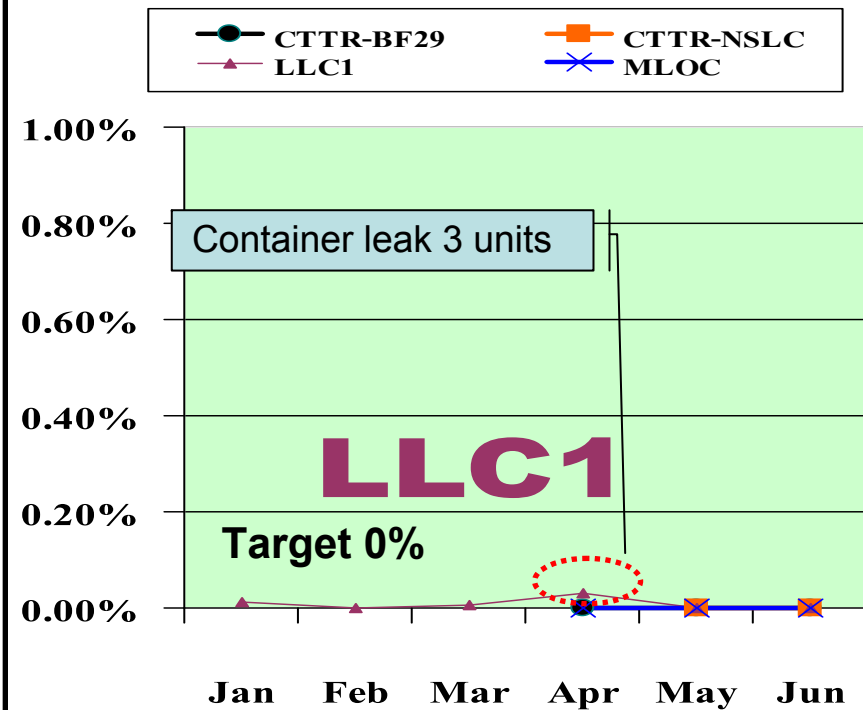


Customer Satisfaction score for Accuracy of empty container for loading

Site	CTTR-BF29	CTTR-NSLC	LLC1	MLOC
NYK Score	100%	-	73.8%	89.5%

KPI : % Inspection inaccuracy

The Number of non-conformity container



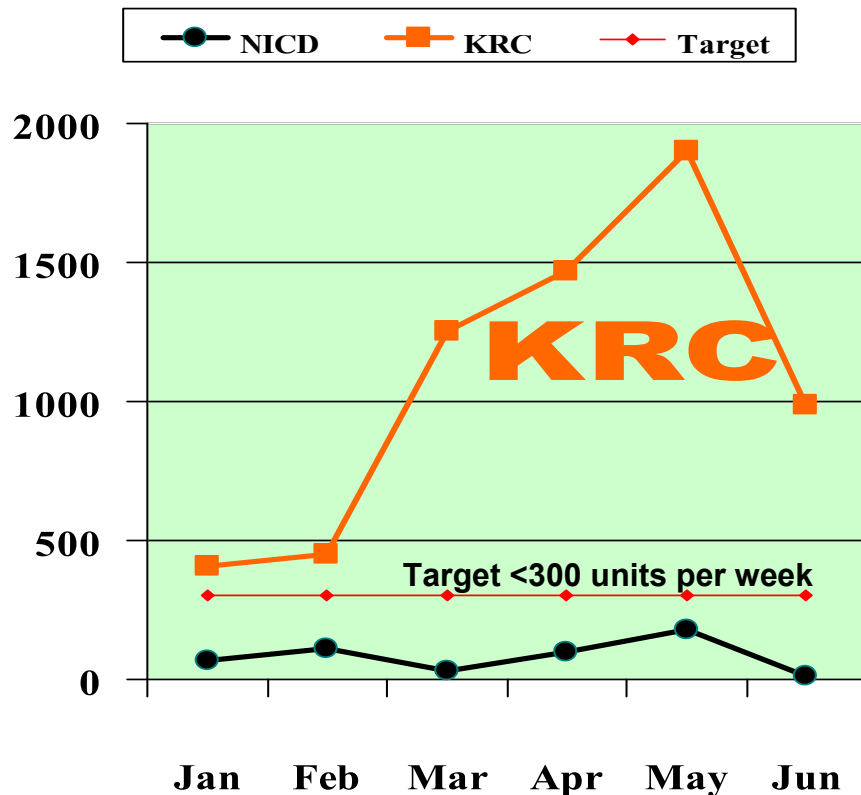
Customer Satisfaction score for Empty container condition before loading

Site	CTTR-BF29	CTTR-NSLC	LLC1	MLOC
NYK Score	100%	-	93.6%	94.7%

KPI Result : CTMR

KPI : Remaining damaged containers

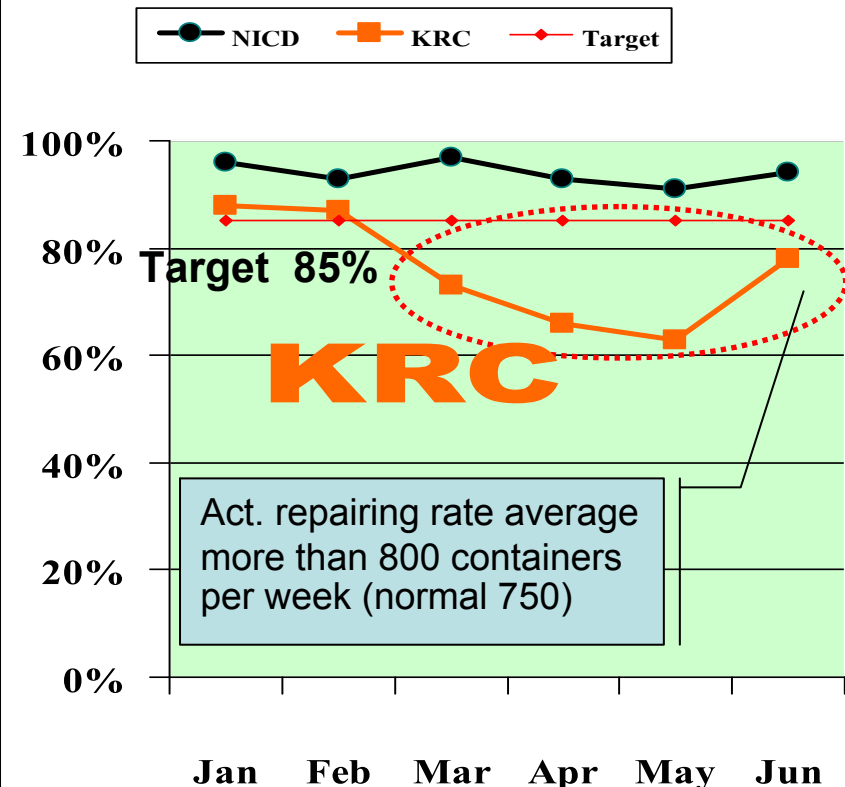
(remaining containers less than 300 units per week)



KPI : Repairing performance

Actual repair damaged containers *100

Total repaired cont + Total Remain damaged cont



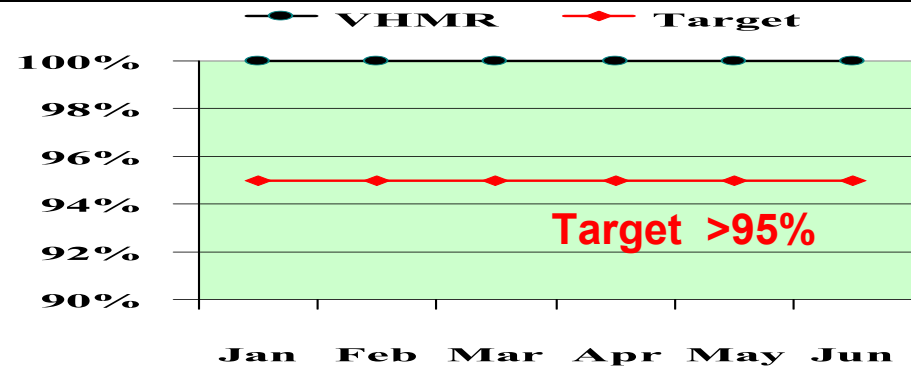
KPI: Customer Evaluation (>B grade)

Month	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN
NICD	A	A	A	A	A	A
KRC	A	A	A	A	A	A

KPI Review : VHMR

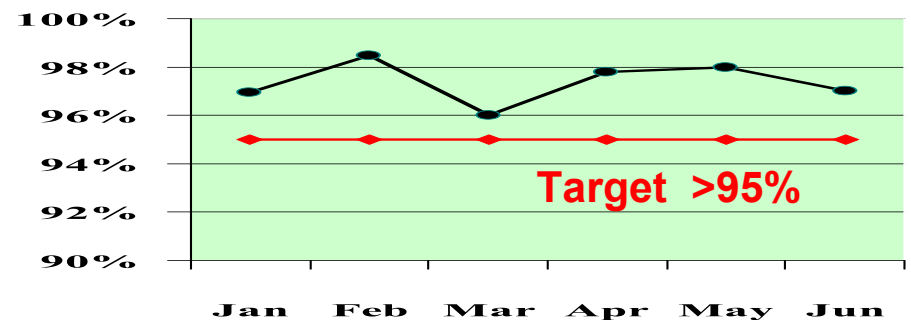
KPI : % Repair major case on time

Major case = Overall engine,
chassis parts changed within 15 days



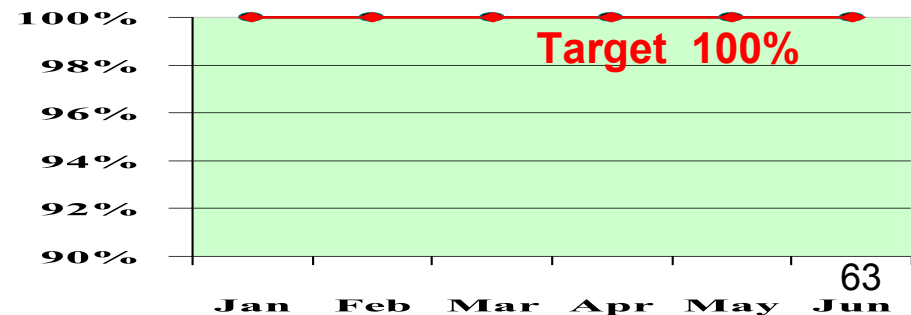
KPI : % Repair minor case on time

Minor case = changed parts except overall engine
and chassis within 3 days



KPI : % achieve PM on time

On time count from truck-in VHMR till planned
finished date that VHMR notify to TR



KPI Review : IFG

									Customer Satisfaction Survey	
KPI No.	Key Performance Indicator (KPIs)	TAR-GET	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	NYK Score	Com-petitor Score
1	% Accuracy to create ID*.	98.5%	98.1%	99.1%	99.4%	99.8%	98.5%	98.5%	82.1%	70%
2	% Success to transfer ID* data via EbXML systems.	95%	98%	98%	98%	98%	98%	98%		
3	% Success to check ID*.	99.5%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
4	%preparing document for customs clearance per debit note.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
5	% Success to create debit note.	99.5%	99.9%	99.9%	100%	99.9%	99.9%	99.9%		

Remark : * ID = Import declaration

KPI Review : EFG

Customer Satisfaction
Survey

KPI No.	Key Performance Indicator (KPIs)	TAR-GET	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	NYK Score	Com- petitor Score
1	% Accuracy to create ED*.	99.8%	99.9%	99.9%	99.8%	99.8%	99.8%	99.8%	85.3%	73.3%
2	%Success to transfer ED* data via EbXML systems.	95%	97%	97%	97%	98%	96%	97%	-	-
3	%Success to check ED*.	99.8%	99.9%	99.9%	100%	100%	100%	100%	-	-
4	% Success to claim tax coupons (tax & duty compensation).	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	81%	67%
5	%Success to create debit note.	99.5%	99.8%	99.8%	99.9%	99.9%	99.9%	99.8%	-	-
6	% Speed of ED's changing status03 to status04 within 15 days.	99.7%	99.9%	99.8%	99.9%	99.7%	99.7%	99.7%	-	-

KPI Review : IBG

										Customer Satisfaction Survey	
KPI No	Key Performance Indicator (KPIs)	Team	TAR-GET	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	NYK Score	Com-petitor Score
1	Success to provide vessel space booking within 1 day after received Booking acknowledge from Carrier.	EXP	90%	97%	93%	94%	98%	99%	100%	79%	69%
		TPL	90%	98%	100%	98%	100%	100%	100%	91%	80%
2	Success to provide draft B/L for customer verify & confirm.	EXP	90%	97%	99%	99%	98%	99%	100%	76%	69%
3	Ready to release B/L after ATD within 2 days	EXP	90%	99%	99%	98%	100%	100%	99%	75%	73%
		TPL	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	83%
4	% complete tracking of direct shipment status. (check from ETD of origin port)	EXP	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-
5	% complete tracking of transit shipment status (re-consolidate & change vessel) will check on ETD at transship port.	EXP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-
6	Success to provide B/L for customer verify & confirm not less than carrier notify date.	Imp	90%	98%	99%	99%	98%	98%	97%	-	-
7	Success to received D/O with sea liner not over 1 days from ATA	Imp	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	-	-
8	Accuracy to create Debit Note.	DN	98%	98%	96%	98%	98%	98%	98%	86%	80%

KPI Review : OCM (INSD)

KPI No.	Key Performance Indicator (KPIs)	TAR-GET	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN
1	% Correct : prepare pre-shipping advise report sending to consignee.	90%	98%	98%	99%	100%	99%	96%
2	% Correct : Booking Confirmation Sheet sending to supplier(against with approval report from consignee).	90%	99%	99%	98%	99%	98%	99%
3	% Success to submit SI(Shipping Instruction) to carrier before SI cut off date.	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	% Acheive sent Shipping Advises Report to consignee within 3 days after ETD.	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	% Achieve to prepare and sent original FCR to supplier within 1 days after ETD.	90%	99%	100%	100%	99%	100%	100%

Remark: "OCM = Origin Cargo Order & Vendor Management." (INSD = International Network Solutions Division)



7.2 Supporting Function groups KPIs

- ITG
- HRG
- DWSS
- GAG
- AFG
- CPG
- MLG
- QSG

KPI Review : ITG

[illegible]

KPI Review : HRG

KPI No.	Key Performance Indicator (KPIs)	TAR-GET	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN
1	Achieve recruitment to fill vacancy (from PR received to J ob Offer)	≥ 80%	75%	80%	83%	88%	94%	93%
2	Payroll on-time payment (within 3 days of following month)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Completion of Reconciliation reports (within 3 days of following month)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Correctness of HRG announcement	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Fulfill training course based on master plan by # of Attendants	≥ 75%	89%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6	CDPM Training Attendance	≥ 80%	N/A	97%	81%	N/A	N/A	N/A

Remark: Under revision to new updating KPI.

KPI Review : DWSS

KPI No.	Key Performance Indicator (KPIs)	TAR-GET	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN
1	Achieve recruitment to fill vacancy (from PR received to Job Offer)	100%	100%	100%	100%	84%	77%	72%
2	Achieve short listed candidates' submission per vacancy	100%	82%	104%	117%	167%	127%	128%
3	Complete checked for qualified candidate who passed the criminal record check	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%

Remark: Under revision to new updating KPI.

KPI Review : GAG

[illegible]

Customer Satisfaction Survey

[illegible]

KPI Review : CPG

KPI No.	Key Performance Indicator (KPIs)	TAR GET	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN
1	% renewal contract (re-bidding) before expire date	100%	N/A	100%	100%	N/A	N/A	100%
2	% JSOX result assessment with no " Significant Deficiency "	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Circulate the latest contact list of NYK Group Japanese not over due date (not later than 3 working days of next following month)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Conduct 2 times per month for BOD meeting	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Overall cost saving project amount achievement (all groups)	90%	87%	99%	102%	99%	-	-
6	GM material handout distribute inadvance 2 days before meeting	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Conduct 2 times per month for Investment and Purchasing committee	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Set up monthly review with the suppliers & Oprs for the key item of Tire / Fuel / Insurance	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	Having yearly evaluation on the main keys suppliers for Tire / Fuel / Insurance	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%

KPI Review : MLG

KPI No.	Key Performance Indicator (KPIs)	TARGET	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN
1	(NFT) Lifting result NVOCC (Freight Prepaid)	≥ 1,100 TEU	935	1,022	-	1,110	1,063	1,104
2	RFQ submission by BDT	6 RFQs/Quarter	5	4	-	4	3	3
			9 RFQs/Quarter			10 RFQs/Quarter		
3	RFQ submission by CLT	6 RFQs/Quarter	2	1	-	1	3	-
			3 RFQs/Quarter			4 RFQs/Quarter		

KPI Review : QSG

[illegible]



8. Review: Changes that could affect the Quality & SHE system

8.1 Incident Reporting Guidelines

8.2 Combination Quality, Environment & Safety management system among NYK & YUSEN

8.3 Review Quality & SHE policy

8.1 Incident Reporting Guidelines

Definition of Incident Reporting Guidelines form RHQ/GHQ (after apply ADS system)

Category I


- Any incident that involves any loss of human life.
- Compensation equivalent to USD 10,000 or more.
- Initial reporting by phone not later than 1 hr.
- Data entry to ADS not later than 6 hrs.

Category II

- Any incident that necessity of hospital or home treatment.
- Damage that involves any economic loss.
- Data entry to ADS not later than 24 hrs.

8.1 Incident Reporting Guidelines

The incident data system will be reported by ADS and will be effective after apply ADS system. (sample web page)



([JAPANESE](#) [ENGLISH](#))

JIKO0200
YTH/BKK
[Help](#) [Entry example](#) [Logout](#)

[MENU](#) > [Search](#) > Accident detail

Register

[Send email](#) [Send external email](#) [Re-edit](#) [Create Document](#)

Business distinction ▼ (H)AWB# (B/L#) JOB# Call B/L data REF# REPORT#	Origin Valuable Client <input type="checkbox"/> Shipper Sales office Person in charge Notice situation	Destination Valuable Client <input type="checkbox"/> Master Dest. Code Consignee Sales office Person in charge Notice situation
---	--	--

Rubric means mandatory. Dept. of detection should report to dept. of occurrence.
Then dept. of occurrence should report to dept. of cause accordingly.

Mark a category	Detection Dept. Entry
Accident distinction ▼ human injury <input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No	Accident level ◆ CATEGORY III Remarks Place of detection ▼

8.2 Combination Quality, Environment & Safety management system among NYK & YUSEN

1. Scope of QMS/SHE management system

	Branch		Activities							After October 2011	
			Customs Clearance	NVOCCs	Transport	WH	CY	Container Maint.	Support	Integrate Quality System	Integrate Safety & Env.System
N Y K	1	HO (Surawong)	★	★	★				★	maintain	
	2	Klongtoey office	★		★				★	maintain	
	3	NYK Romklao	★		★	★			★	maintain	
	4	NICD						★	★	maintain	
	5	KRC1						★	★	maintain	
	6	EPZ	★		★	★			★	maintain	
	7	Buffer Land			★		★		★	maintain	
	8	MLOC			★	★	★		★	maintain	maintain
	9	NESC			★	★	★		★	maintain	maintain
	10	LLC1			★	★	★		★	maintain	maintain
	11	LLC2				★					
	12	SATL				★					
Y T H	1	HO (Surawong)		★					★	add scope to AJA	
	2	AO4	★							add scope to AJA	
	3	SLC1	★		★	★			★	add scope to AJA	
	4	SLC2 (PICT)				★					
	*5	NLC			★	★			★	add scope to AJA	
	5	Leam Chabang office	★								
	7	KLC				★					80
	8	Chiang Mai office	★		★				★		

2. QSG Internal audit plan for YTH sites (ISO 9001)

Audit Date	Group	Functional and/or Branch
Jan 2012	Import Customs Clearance	SLC
	Warehouse	SLC
	Export Customs Clearance	SLC
	Transport and Distribution	SLC
Feb 2012	Export Consolidate	Airport office
	Import & Export Shipping	Airport office
	Ocean	Ocean Insurance Building
May 2012	Warehouse	NLC
	Transport & Distribution	NLC

3. Quality System Training plan for YTH

Course Name	Target group			Schedule
	SLC	NLC	AO4	
CAR/PAR Writing Method and CAR Root Cause Analysis Via Web	★	★	★	Oct 2011
Document Control For Document Controllers	★	★	★	Nov 2011
Key Performance Indicators	★	★	★	Dec 2011
Guideline for ISO 9001 Documentation	★	★	★	Jan 2012
ISO 9001 Requirement & Interpretation	★	★	★	Feb 2012

3. SHE Training plan for YTH

Course Name	Target group		Schedule
	SLC	NLC	
Safety Committee Member	★	★	Within March'12
Safety in level of supervisor, Management	★	★	
Defensive driving	★	★	
Forklift driving teachnic &safety	★	★	
First AID	★	★	
MSDS knowledge	★	★	
SHE awareness for new employee	★	★	
SHE regulation requirement & standard	★	★	
SHE internal auditing technique	★	★	
Emergency procedure for recovering team	★	★	
Fire Fighting	★	★	

8.3 Review Quality



PLC-QSG-QMS-001-1A

Quality Policy

To express the ambition in providing excellent services to the customers and as the development of the organization are the important foundations in strengthening the leadership in the logistics, NYK Logistics (Thailand) Co., Ltd. has been continuously reviewing their quality management system to make it always up-to-date situation. The company would like to announce their quality policy as follows;

1. To provide quality services with reasonable price and professional ethic to gain a high level of customers' satisfaction.
2. To provide a comprehensive services and any logistics consultations for the utmost benefit of the customers.
3. To enhance and develop skill and ability of their personnel in all levels.
4. To develop efficiency and cooperation among the business partners.
5. To conduct their business with compliance to the laws and regulations.
6. To reorganize the structure of company with integrity for friendly accessibility to any services of the company by customers.

To realize above mentioned quality policy, the top managements of each business group are significantly manage the budgets, manpower, time, tools and equipments, as well as to direct and control personnel under their supervision to execute their works in line with the policy. For example, to prepare the quality objectives, standard operating procedures (SOPs), working instructions (WIs), operational plans, and set appropriate rules and regulations and documentation deemed necessary. The managements are also to communicate, train and coach their subordinates to conform as its stated policy with serious ambition.

Announced on January 12, 2011

(Mr. Taksapol Peerawattanachart)
Vice President and Chief Operating Officer



PLC-QSG-QMS-001-1A

นโยบายคุณภาพ

เพื่อบ่งเน้นจุดหมายในการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และการพัฒนาองค์กรซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญ ในการเสริมสร้างความเป็นผู้นำด้านโลจิสติกส์ บริษัทเอ็น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงจัดให้มีการ ทบทวนระบบการจัดการคุณภาพ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง และ ขอประกาศ นโยบายคุณภาพ ดังนี้

1. ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยราคาที่เป็นธรรม โดยคำนึงถึงจริยธรรมทางวิชาชีพ เพื่อเพิ่มพูน ความพึงพอใจของลูกค้า
2. ให้บริการที่ครบวงจรและเป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาด้าน โลจิสติกส์เพื่อประโยชน์ สูงสุดของลูกค้า
3. เสริมสร้าง และพัฒนาทักษะความสามารถ ให้กับบุคลากรทุกระดับ
4. พัฒนาประสิทธิภาพ และความร่วมมือระหว่างบริษัทคู่ค้า
5. ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
6. ปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรอย่างบูรณาการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการอันหลากหลายของ บริษัทฯ ได้อย่างครบวงจร โดยสะดวก และรวดเร็ว

เพื่อให้บรรลุนโยบายดังกล่าว ขอมอบหมายให้ ผู้บริหารสูงสุดในแต่ละกลุ่มธุรกิจ เป็นผู้อำนวยการ ในเรื่อง งบประมาณ กำลังคน เวลา เครื่องมืออย่างเพียงพอ และกำกับดูแลให้ บุคลากรทุกระดับ นำนโยบาย คุณภาพไปพิจารณา จัดทำ/ทบทวน ระบบงานต่างๆ เช่น วัตถุประสงค์คุณภาพ ขั้นตอน วิธีการงาน แผนการ ดำเนินงาน กฎ ข้อบังคับในการทำงาน หรือเอกสารอย่างอื่นเท่าที่จำเป็น ตลอดจน สื่อสาร/ฝึกสอน ให้กับบุคลากร ในสังกัดเข้าใจ และ ตระหนักถึง การนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร

ประกาศ ณ วันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2554

(นายทักชล พีระวัฒน์ชาติ)
รองประธาน และประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ

8.3 Review Quality Policy

	Present version (Effective 12/01/2011)	Present version (Effective 12/01/2011)	Note
1	To provide quality services with reasonable price and ethical to gain a high level of customers' satisfaction.	ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยราคาที่เป็นธรรม โดยคำนึงถึงจริยธรรมทางวิชาชีพ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้า	
2	To provide a comprehensive services and any logistics consultations for the utmost benefit of the customers.	ให้บริการที่ครบวงจรและเป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาด้านโลจิสติกส์เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า	
3	To enhance and develop skills of the employees in all level.	เสริมสร้าง และพัฒนาทักษะความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับ	
4	To develop efficiency and cooperation among the business partners.	พัฒนาประสิทธิภาพ และความร่วมมือระหว่างบริษัทคู่ค้า	
5	To conduct their business with compliance to the laws and regulations.	ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ	
6	To reorganize the structure of company with integrity for friendly accessibility to any services of the company by customers.	ปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรอย่างบูรณาการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการอันหลากหลายของบริษัทฯ ได้อย่างครบวงจรโดยสะดวกและรวดเร็ว	

8.3 Review SHE Policy



PLC-QSG-SHE-001-1A

Environmental, Occupational Health and Safety Policy

To express the ambition in providing excellent services to the customers and as the development of the organization are the important foundations in strengthening the leadership in the logistics, NYK Logistics (Thailand) Co., Ltd. has been continuously reviewing their management system in regarding to environmental, occupational health and safety policy to make it always up-to-date situation. The company would like to announce their policy as follows:

1. To conduct their business with compliance to the laws and regulations in related to the environmental, occupational health and safety.
2. To promote the quality of life, and good occupational health for their personnel and their business partners.
3. To improve all the working places with their environment to the standard of occupational, health and safety.
4. To prevent and reduce accident at work to be "Accident Free".
5. To prevent any involvement with drugs, alcohol and/or other intoxicating substances in all working places, as well as to improve safety manner in working behavior.
6. To prevent pollution, illness, injury, adverse physical and disease from working as well as any danger to the environment, employees and any related parties, including the continuous improvement of environment protection, occupational health and safety.
7. To utilize fuel in preservation manner and promoting alternative energy.

In realize above mentioned policy, the top managements of each business group are significantly manage the budgets, manpower, time, tools and equipments, as well as to direct and control personnel under their supervision to execute their works in line with the policy. For example, to prepare objectives of environment, occupational health and safety policy, standard operating procedures (SOPs), working instructions (WIs), operational plans, and set appropriate rules and regulations and documentation deemed necessary. The managements are also to continuously communicate, train and coach their subordinates to conform as its stated policy with serious ambition.

Announced on January 12, 2011

(Mr. Taksapol Peerawattanachart)
Vice President and Chief Operating Officer



PLC-QSG-SHE-001-1A

นโยบายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย

เพื่อมุ่งเน้นจุดหมายในการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และการพัฒนาองค์กรซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการเสริมสร้างความเป็นผู้นำด้านโลจิสติกส์ บริษัทเอ็น วาย เค โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงจัดให้มีการทบทวนระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง และขอประกาศ นโยบาย สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
2. เสริมสร้างคุณภาพชีวิต และสุขอนามัยที่ดี ให้กับพนักงานและผู้ที่ทำงานร่วมกับบริษัท
3. ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อม ตามมาตรฐานอาชีวอนามัย และความปลอดภัย
4. ป้องกัน และลดอุบัติเหตุจากการทำงานเป็นไปโดย "ปราศจากอุบัติเหตุ"
5. ป้องกันและปฏิบัติการทำงานโดยปราศจากสารเสพติด, สุราหรือของมึนเมาอื่นๆ ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานให้เกิดความปลอดภัย
6. ป้องกันมลพิษ ความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ สุขภาพ โรคจากการทำงาน รวมถึงอันตรายที่จะเกิดกับสิ่งแวดล้อม พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนทำการปรับปรุงระบบการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง
7. ใช้น้ำมันเชื้อเพลิง เชิงอนุรักษ์ และพลังงานทดแทน

เพื่อให้บรรลุนโยบายดังกล่าว ขอมอบหมายให้ ผู้บริหารสูงสุดในแต่ละกลุ่มธุรกิจ เป็นผู้อำนวยการในเรื่อง งบประมาณ กำลังคน เวลา เครื่องมืออย่างเพียงพอ และกำกับดูแลให้ บุคลากรทุกระดับ นำนโยบาย สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ไปพิจารณา จัดทำ/ทบทวน ระบบงานต่างๆ เช่น วัตถุประสงค์ด้าน สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย ขั้นตอน วิธีการงาน แผนการดำเนินงาน กฎ ข้อบังคับในการทำงาน หรือเอกสารอย่างอื่นเท่าที่จำเป็น ตลอดจนสื่อสาร/ฝึกสอนให้กับบุคลากรในสังกัดเข้าใจ และตระหนักถึงการทำไปปฏิบัติ อย่างจริงจัง และต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร

ประกาศ ณ วันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2554

(นายทักพล พิระวัฒน์ชาติ)

รองประธาน และประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ

8.3 Review SHE Policy

	Present version (Effective 12/01/2011)	Present version (Effective 12/01/2011)	Note
1	To conduct their business with compliance to the laws and regulations in related to the environmental, occupational health and safety.	ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	
2	To promote the quality of life, and good occupational health for their personnel and their business partners.	เสริมสร้างคุณภาพชีวิต และสุขอนามัยที่ดี ให้กับพนักงานและผู้ที่ทำงานร่วมกับบริษัท	
3	To improve all the working places with their environment to the standard of occupational, health and safety.	ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อม ตามมาตรฐานอาชีวอนามัย และความปลอดภัย	
4	To prevent and reduce accident at work to be “Accident Free”.	ป้องกัน และลดอุบัติเหตุจากการทำงานเป็นไปโดย “ปราศจากอุบัติเหตุ”	
5	To prevent any involvement with drugs, alcohol and/or other intoxicating substances in all working places, as well as to improve safety manner in working behavior.	ป้องกันและปฏิบัติการทำงานโดยปราศจากสารเสพติด, สุราหรือของมีเมาอื่นๆ ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานให้เกิดความปลอดภัย	
6	To prevent pollution, illness, injury, adverse physical and disease from working as well as any danger to the environment, employees and any related parties, including the continuous improvement of environment protection, occupational health and safety.	ป้องกันมลพิษ ความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ สุขภาพโรคจากการทำงาน รวมถึงอันตรายที่จะเกิดกับสิ่งแวดล้อม พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนทำการปรับปรุงระบบการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง	
7	To utilize fuel in preservation manner and promoting alternative energy.	ใช้น้ำมันเชื้อเพลิง เชิงอนุรักษ์ และพลังงานทดแทน	87

**9. Top
managements
give an advice
from review
result**

