	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 1

## 1.0 PENGENALAN

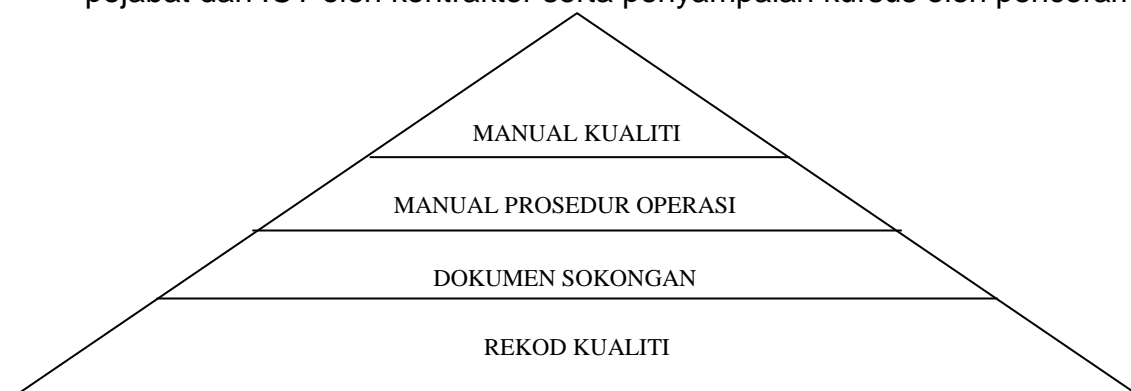
Manual kualiti ini menerangkan dasar-dasar kualiti, objektif kualiti, struktur organisasi, sistem pengurusan kualiti, amalan kualiti BPH dan struktur serta pengedaran dokumen sistem pengurusan kualiti. Manual ini juga menerangkan proses perkhidmatan BPH dan cara-cara peningkatan kualiti dilakukan.


Selain daripada manual ini terdapat Manual Prosedur Operasi (MPO) dan Arahan Kerja yang menerangkan peranan dan tanggungjawab anggota pekerja BPH dalam melaksanakan tugas yang didokumenkan dalam proses-proses Sistem Pengurusan Kualiti.

### 1.1 Sistem Pengurusan Kualiti

Pembentukan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) BPH adalah berdasarkan kepada standard MS ISO 9001:2008 bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi. SPK juga menerangkan bagaimana BPH menyelenggara dan meningkatkan kualiti perkhidmatannya.

Skop pelaksanaan SPK adalah dalam pengurusan bangunan, tanah dan kuarters Kerajaan Persekutuan. Sistem ini didokumenkan dalam tiga peringkat iaitu Manual Kualiti, Manual Prosedur Operasi, Dokumen Sokongan dan disokong oleh dokumen Rekod Kualiti seperti gambarajah di bawah. Elemen-elemen ISO 9001:2008 yang tidak berkenaan dengan skop pelaksanaan SPK BPH adalah 7.3 – “*Design and Development*” dan 7.6 – “*Control of Measuring and Monitoring Devices*”. Ini adalah kerana BPH memberikan perkhidmatan yang standard dan juga tidak menggunakan mana-mana barangan pelanggan di dalam membekalkan perkhidmatannya. Ianya juga tidak menggunakan mana-mana alat pengukuran atau ujian. Semua proses perkhidmatan dapat disahkan penyampaian semasa ianya dijalankan. BPH akan bertanggungjawab atas proses yang diserahkan (outsourced) berkaitan dengan projek-projek pembangunan oleh JKR dan kerja-kerja penyelenggaraan dengan kontraktor, penyelenggaraan peralatan pejabat dan ICT oleh kontraktor serta penyampaian kursus oleh penceramah.



	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	MANUAL KUALITI	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 2

## 1.2 Pengedaran dan Pindaan

Satu salinan manual kualiti diedarkan kepada semua Unit BPH termasuk Setiausaha Bahagian. Sekiranya terdapat pindaan atau tambahan terhadap manual kualiti tersebut, perlulah mendapat tandatangan Setiausaha Bahagian BPH. Pengedaran dan penyelenggaraan manual adalah mengikut prosedur Pengawalan Dokumen setiap kali ianya diubah.

## 2.0 ORGANISASI

### 2.1 Latar Belakang


Bahagian Pengurusan Hartanah (BPH) adalah merupakan salah satu jabatan di bawah Jabatan Perdana Menteri yang telah ditubuhkan pada tahun 1957 dan dikenali sebagai *Government Accommodation Office*. Ia bertanggungjawab menguruskan hal ehwal perumahan/ kuarters kerajaan. Pada tahun 1960-an, ia mula menguruskan Istana Negara dan Kediaman Rasmi Kerajaan.

Pada tahun 1974, nama *Government Accommodation Office* telah ditukar kepada Bahagian Pengurusan Bangunan Kerajaan. Hanya pada tahun 1996, nama Bahagian Pengurusan Hartanah (BPH). BPH mula beroperasi di Putrajaya pada 4 Oktober 1999.

Ibu Pejabat BPH terletak di Aras 7, Blok B3, Kompleks Jabatan Perdana Menteri, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62502 Putrajaya.

### 2.2 Fungsi Organisasi

- 2.2.1 Merancang pelaksanaan program pembangunan khususnya pembinaan Bangunan Gunasama Persekutuan, Rumah Peranginan Persekutuan dan Kediaman Rasmi;
- 2.2.2 Menguruskan perolehan hartanah bagi pihak Kerajaan khususnya untuk dijadikan Pejabat dan rumah kediaman melalui pembelian biasa daripada pihak pemaju;
- 2.2.3 Mengawal dan mentadbir hartanah milik kerajaan yang diletakkan di bawah kawalan Bahagian Pengurusan Hartanah.

	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	MANUAL KUALITI	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 3

2.2.4 Menempatkan Jabatan Kerajaan Persekutuan di bangunan yang sesuai dan selesa sama ada di Bangunan Gunasama Persekutuan (BGS) atau di ruang bangunan pejabat yang disewakan di peringkat persekutuan, negeri dan daerah;

2.2.5 Menguruskan dan mentadbir Rumah Kediaman Rasmi dan rumah Penginapan Persekutuan dalam dan luar negeri dan;

2.2.6 Menyelenggara dan menguruskan kuarters/ rumah biasa Kerajaan kepada penjawat awam yang berkecualan.

### 2.3 Pihak Berkepentingan

Pihak yang mempunyai kepentingan terhadap perkhidmatan BPH termasuk Jabatan Perdana Menteri, Kementerian-kementerian Persekutuan dan anggota-anggota perkhidmatan awam.

#### 2.3.1 Pelanggan

Pelanggan BPH termasuk Jabatan Perdana Menteri, Kementerian-kementerian Persekutuan dan anggota-anggota perkhidmatan awam.

#### 2.3.2 Undang-Undang dan Peraturan


Dalam melaksanakan perkhidmatan, BPH tertakluk kepada semua undang-undang dan peraturan-peraturan yang diguna pakai dalam proses-proses kerja seperti mana dinyatakan dalam MPO berkenaan.

#### 2.3.3 Arahan-Arahan Kerajaan

Arahan-arahan Kerajaan Persekutuan yang berkenaan juga diguna pakai dalam SPK dan dinyatakan dalam Manual-Manual Prosedur Operasi yang berkaitan.

### 2.4 Struktur Organisasi BPH mengandungi

Untuk keterangan lanjut, sila rujuk Struktur Organisasi BPH seperti di Lampiran 1.

	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	MANUAL KUALITI	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 4

### 3.0 PENGURUSAN KUALITI

#### 3.1 Tanggungjawab Pengurusan

Pengurusan Atasan bertanggungjawab dalam membangun dan melaksanakan SPK dan memastikan peningkatan yang berterusan dan berkesan dilakukan. Pengurusan Atasan juga perlu mengenal pasti keperluan pelanggan dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Pengurusan Atasan hendaklah menyalurkan keberkesanan SPK kepada anggota pekerjaanya melalui buletin dalaman atau lain-lain media komunikasi.

#### 3.2 Dasar Kualiti


3.2.1 Perkhidmatan berkualiti adalah pegangan dan teras BPH. Dalam penghasilan *output* dan *outcome*, BPH akan sentiasa menyemak Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan membuat penambahbaikan yang menyeluruh secara berterusan bagi memastikan ia selari dan sesuai dengan kehendak pelanggan.

#### 3.3 Objektif Kualiti

3.3.1 Berasaskan Dasar Kualiti yang digubal, Pengurusan Atasan telah menggubal objektif seperti berikut :-

- a) Melaksanakan penambahbaikan kualiti di dalam seluruh organisasi;
- b) Memenuhi kehendak dan harapan pelanggan;
- c) Mendapatkan sokongan padu daripada semua pegawai dan kakitangan;
- d) Meningkatkan kemahiran dan keupayaan semua pegawai dan kakitangan khususnya dalam bidang kerja masing-masing;
- e) Menanamkan nilai dan budaya bekerja yang positif serta berintegriti; dan
- f) Mewujudkan persekitaran kerja yang memberangsangkan.

3.3.2 Objektif-objektif kualiti yang khusus untuk semua bahagian yang terlibat dalam SPK BPH ditetapkan tiap-tiap tahun sebagai Petunjuk Prestasi Utama (KPI).

	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 5

### 3.4 Wakil Pengurusan Kualiti

WPK ialah KPSU(E)T BPH. Peranan dan tanggungjawabnya adalah seperti berikut:-

- 3.4.1 Memastikan proses-proses yang diperlukan dalam SPK BPH diwujudkan, dilaksanakan dan diselenggara mengikut prosedur yang telah ditetapkan dan memenuhi keperluan standard MS ISO 9001:2008.
- 3.4.2 Melaporkan kepada Pengurusan Atasan pencapaian pelaksanaan SPK dan sebarang peningkatan yang diperlukan.
- 3.4.3 Memastikan kesedaran terhadap kehendak-kehendak pelanggan diwujudkan dalam organisasi.
- 3.4.4 Merancang, melaksana, melapor dan mengkaji semula audit kualiti dalaman bagi memastikan tindakan pembetulan dilaksanakan.
- 3.4.5 Menyampaikan prestasi pencapaian SPK kepada anggota pekerja.

### 3.5 Timbalan Wakil Pengurusan

Tiga (3) jawatan Timbalan Wakil Pengurusan telah diwujudkan untuk tiga (3) skop tugas seperti berikut :


- 3.5.1 Latihan
- 3.5.2 Dasar
- 3.5.3 Promosi

## 4.0 PERANCANGAN KUALITI

### 4.1 Proses Perkhidmatan

Proses perkhidmatan seperti di Lampiran 2 memberi gambaran keseluruhan proses-proses kualiti yang berkaitan dengan aktiviti perkhidmatan BPH. Proses ini ditentukan melalui aktiviti perancangan kualiti yang dikaji secara berterusan bagi memastikan peningkatan dalam SPK. Proses perkhidmatan BPH mengandungi Proses-proses Utama, Proses-proses Sokongan dan Proses-proses Peningkatan Kualiti.

Prosedur-prosedur didokumenkan bagi memastikan keperluan kualiti mengikut sebagaimana yang dirancang. SPK yang didokumenkan adalah

	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 6

komprehensif dan meliputi semua aspek aktiviti-aktiviti perkhidmatan BPH dan memenuhi semua keperluan standard SPK MS ISO 9001:2008.

Sekiranya terdapat perubahan besar terhadap aktiviti perkhidmatan organisasi, perancangan kualiti akan dilaksanakan oleh Pengurusan Atasan bagi memastikan integriti SPK dipelihara.

#### 4.1.1 Proses Utama

Proses utama mengandungi aktiviti menyumbang kepada penghasilan perkhidmatan BPH sama ada secara langsung atau tidak langsung.

#### 4.1.2 Proses Sokongan

Proses-proses sokongan BPH mengandungi aktiviti yang menyokong proses utama bagi memastikan SPK efisien dan cekap. Proses sokongan mengandungi perolehan, latihan, penyelenggaraan peralatan, pengawalan dokumen dan rekod kualiti.


#### 4.1.3 Proses Peningkatan Kualiti

Proses peningkatan kualiti dibentuk bagi memastikan keberkesanan dan peningkatan dilakukan terhadap SPK BPH. Proses peningkatan kualiti diukur dan dianalisa bagi memastikan tindakan yang perlu dapat dilaksanakan seperti yang dirancang. Proses peningkatan kualiti mengandungi Semakan Pengurusan, Maklumbalas Pelanggan, Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Kawalan Ketidakpatuhan Produk serta Audit Kualiti Dalaman.

### 4.2 Pelan Perkhidmatan

Dalam menyediakan pelan perancangan tahunan dan belanjawan, Pengurus-pengurus Unit akan membuat perancangan berdasarkan keperluan-keperluan sumber termasuk sumber manusia, infrastruktur dan persekitaran tempat kerja.

Sumber manusia adalah dirancang bagi memastikan kemahiran dan keupayaan (kompeten) anggota pekerja dalam melaksanakan tugas-tugas yang boleh memberi kesan kepada penghasilan kualiti perkhidmatan/produk. Anggota pekerja seharusnya kompeten berasaskan kelulusan akademik, latihan, kemahiran dan pengalaman.

	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 7

Infrastruktur (ruang kerja, utiliti dan pengangkutan) juga dirancang dan disediakan bagi memastikan keperluan produk/perkhidmatan menepati kehendak pelanggan dan juga dapat menyumbang kepada persekitaran tempat kerja yang selesa.

Proses penyediaan Belanjawan didokumenkan mengikut Prosedur Anggaran Belajawan BPH PK(S)-06.

## **5.0 PROSES-PROSES UTAMA**

### **5.1 Perancangan Projek-projek Pembangunan.**

Dokumen berkaitan Perancangan Projek-projek Pembangunan adalah BPH - PK(U)-01.

### **5.2 Pengurusan Permohonan Mendiemi Kuarters Kerajaan**

Dokumen berkaitan Pengurusan Permohonan Mendiemi Kuarters Kerajaan adalah BPH-PK(U)-02.

### **5.3 Pengurusan Penyelenggaraan Kuarters Kerajaan**

Dokumen berkaitan Pengurusan Penyelenggaraan Kuarters Kerajaan adalah BPH-PK(U)-03.

### **5.4 Penguatkuasaan Bangunan-Bangunan Kuarters Kerajaan**


Dokumen berkaitan Penguatkuasaan Bangunan-Bangunan Kuarters Kerajaan adalah BPH-PK(U)-04.

### **5.5 Permohonan & Kelulusan Ruang Pejabat Di Bangunan Gunasama**

Dokumen berkaitan Permohonan & Kelulusan Ruang Pejabat Di Bangunan Gunasama adalah BPH-PK(U)-05

### **5.6 Pengurusan Bangunan-bangunan Kerajaan.**

Dokumen berkaitan Pengurusan Bangunan-bangunan Kerajaan adalah BPH-PK(U)-06.

	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	MANUAL KUALITI	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 8

## 6.0 PROSES-PROSES SOKONGAN

### 6.1 Pengurusan Latihan, Kompetensi, dan Kesedaran


- 6.1.1 Ketua-ketua unit adalah bertanggungjawab untuk menentukan kompetensi yang meliputi kelayakan, pengalaman, kemahiran dan latihan yang diperlukan bagi sesuatu jawatan di dalam unitnya.
- 6.1.2 Perbezaan di antara kompetensi yang diperlukan dengan kompetensi semasa anggota pekerja yang boleh diatasi melalui latihan dikenal pasti melalui penilaian prestasi tahunan, perbincangan di antara Ketua-ketua Unit berkenaan dengan Setiausaha Bahagian atau melalui permintaan dan arahan dari Jawatankuasa Pengurusan.
- 6.1.3 Latihan yang bersesuaian dirancang dan diadakan secara *in-house* (termasuk Latihan Kursus Induksi) dan di mana ianya tidak dikendalikan secara *in-house*, anggota pekerja dihantar menghadiri latihan yang dianjurkan oleh pihak luar.
- 6.1.4 Untuk memastikan latihan yang dikendalikan/dihadiri adalah berkesan, setiap anggota pekerja yang menghadiri latihan perlu memberi maklum balas melalui Borang Penilaian Latihan yang dibuat sebaik sahaja selepas menghadiri latihan. Penyelia anggota pekerja yang menghadiri latihan juga perlu menilai kompetensi anggota pekerja setelah 3 bulan menghadiri latihan melalui Borang Penilaian Keberkesanan Latihan.

Dokumen berkaitan Pengurusan Kompetensi, Latihan dan Kesedaran adalah BPH PK(S)-01.

### 6.2 Perolehan Bekalan

- 6.2.1 Unit Pentadbiran melaksanakan semua urusan perolehan pejabat untuk kegunaan semua unit melalui proses kontrak pusat, sebutharga/tender dan pembelian terus.
- 6.2.2 Kelulusan membuat belian di BPH dibuat berdasarkan kepada keperluan, harga dan belanjawan oleh Setiausaha Bahagian BPH dan dimajukan kepada Ketua Unit Pentadbiran untuk tindakan perolehan seterusnya.
- 6.2.3 Kesemua pembelian sama ada melibatkan produk atau pun khidmat adalah tertakluk kepada penilaian terhadap pembekal berkaitan dan



	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 9

pendaftaran dengan Kementerian Kewangan sepertimana surat-surat pekeliling perbendaharaan.

Dokumen berkaitan Perolehan adalah BPH PK(S)-02.


### 6.3 Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan

- 6.3.1 Semua peralatan-peralatan yang digunakan di pejabat dan stor didaftarkan mengikut jenis peralatan dan nilainya.
- 6.3.2 Semua peralatan, di mana berkenaan, akan diselenggarakan oleh syarikat luar yang dilantik, berdasarkan kontrak penyelenggaraan termasuk penetapan jadual.
- 6.3.3 Semua kerja-kerja penyelenggaraan peralatan ataupun yang meliputi pembaikan keatas kerosakan peralatan akan direkod dalam rekod-rekod atau laporan-laporan yang berkaitan.

Dokumen berkaitan Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan adalah BPH PK(S)-03

### 6.4 Kawalan Dokumen

- 6.4.1 Pengawalan dokumen dibuat supaya setiap perubahan, pindaan dan teguran terhadap Manual Kualiti, Manual Prosedur Operasi dan Dokumen Sokongan dapat dikawal dan dikemaskinikan untuk diterima pakai.
- 6.4.2 Sekiranya terdapat perubahan pada dokumen berkenaan, pindaan akan menggantikan dokumen lama dan nombor keluaran akan meningkat kepada berikutnya.
- 6.4.3 Perubahan kepada Manual Kualiti akan dibuat setelah mendapat kelulusan Setiausaha Bahagian manakala perubahan-perubahan kepada Manual Prosedur Operasi dan Dokumen Sokongan juga akan dibuat setelah mendapat kelulusan daripada Setiausaha Bahagian BPH. Dokumen lama akan dimusnahkan dan hanya satu salinan yang disimpan. Senarai Dokumen Induk luaran dan dalaman akan dikemaskinikan selaras dengan pindaan dokumen. Pemusnahan dokumen lama dan pengemaskinian dokumen yang dipinda dilakukan oleh Pegawai Penyelaras Kualiti. Pegawai Penyelaras Kualiti ialah PSU(E)T dan dibantu oleh PPTK(E)T.

	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 10

6.4.4 Kelulusan pindaan dokumen dibuat berdasarkan kepada praktikaliti dan peningkatan oleh Ketua Unit berkenaan.

Dokumen berkaitan Pengawalan Dokumen adalah BPH PK(S)-04.

## 6.5 Pengurusan Kawalan Rekod

6.5.1 Prosedur ini dibentuk bagi memastikan rekod-rekod kualiti seperti borang, fail dan sebagainya disimpan dengan baik mengikut peraturan MS ISO 9001:2008.

6.5.2 Rekod-rekod merupakan bukti bahawa SPK berjalan dengan efektif dan mengikut peraturan-peraturan yang ditetapkan. Rekod-rekod disimpan sama ada dalam media kertas ataupun elektronik.

6.5.3 Rekod-rekod disimpan di tempat khas oleh anggota pekerja yang telah ditetapkan dalam prosedur. Tempat-tempat yang disebutkan perlu supaya semakan semula dan rujukan dapat dibuat dengan senang apabila perlu.

6.5.4 Apabila tempoh penyimpanan telah tamat, rekod-rekod perlu dimusnahkan dengan kaedah yang betul ataupun jika masih perlu, tempoh penyimpanan boleh dipanjangkan lagi. Ini selaras dengan Jadual Pelupusan Rekod BPH yang telah diluluskan oleh Jabatan Arkib Negara.

6.5.5 Rekod-rekod berkaitan dengan maklumat pelanggan akan dipastikan disimpan dalam keadaan yang selamat. Capaian terhadap rekod ini adalah terhad kepada mereka yang mempunyai kuasa untuk menguruskannya.


Dokumen berkaitan Pengurusan Kawalan Rekod adalah BPH PK(S)-05.

## 7.0 PROSES-PROSES PENINGKATAN KUALITI

### 7.1 Kajian Semula Pengurusan

7.1.1 Semakan pengurusan dibentuk bagi memastikan pihak pengurusan sentiasa menyemak kesinambungan kesesuaian, ketepatan dan keberkesanan SPK selaras dengan objektif dan dasar kualiti.

7.1.2 Setiausaha Bahagian merupakan Pengerusi dalam Mesyuarat Semakan Pengurusan yang diadakan 2 kali setahun. Ahli-ahli

	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 11

Jawatankuasa yang lain ialah semua Ketua-ketua Unit dan Wakil Pengurusan Kualiti sebagai Sekretariat.

7.1.3 WPK menyediakan laporan Semakan Pengurusan termasuk audit kualiti dalam dan luar, analisa-analisa data, tindakan pembetulan dan pencegahan, maklumbalas pelanggan dan sebagainya. Penyediaan laporan dibuat berdasarkan analisis data-data maklumbalas dari Pemilik-pemilik Proses.

7.1.4 Hasil daripada perbincangan Semakan Pengurusan tentang tindakan peningkatan yang perlu diambil akan diminitkan.

Dokumen berkaitan Kajian Semula Pengurusan adalah BPH PK(Q)-01.

## 7.2 Maklum balas Pelanggan

7.2.1 Sebagai agensi yang terunggul, BPH sentiasa memberi perhatian kepada kepuasan pelanggan. BPH menjalankan kajian tahap kepuasan pelanggan, sekurang-kurangnya setiap 6 bulan. Kriteria-kriteria kepuasan pelanggan ditentukan dan diukur melalui Borang-borang Maklum balas Pelanggan. Laporan-laporan disediakan oleh WPK untuk penyediaan laporan Mesyuarat Semakan Pengurusan.

7.2.2 Aduan-aduan daripada pelanggan yang diterima oleh BPH melalui surat, faks, telefon, E-mail, system e-rating ataupun secara lisan akan dikendalikan mengikut prosedur. Laporan Aduan disediakan oleh Bahagian/Unit berkenaan setiap 6 bulan sekali dan dikemukakan kepada WPK.


7.2.3 Laporan Aduan akan dianalisa oleh WPK. Analisa aduan akan dibuat oleh WPK untuk dibawa ke Mesyuarat Semakan Pengurusan.

Dokumen berkaitan Maklum balas Pelanggan adalah BPH PK(Q)-02.

## 7.3 Audit Kualiti Dalaman

7.3.1 Audit Kualiti Dalaman diadakan untuk menilai kelemahan dan kekuatan SPK BPH supaya tindakan yang bersesuaian dapat diambil.

7.3.2 Juruaudit Kualiti terdiri daripada pegawai-pegawai BPH yang terlatih bagi menjalankan kerja-kerja pengauditan di unit BPH secara '*cross-functional*'.

	<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HARTANAH JABATAN PERDANA MENTERI</b>	No. Dokumen :
		No. Keluaran : 02
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh : 9.7.2012
		Mukasurat : 12

7.3.3 Kerja-kerja pengauditan ini akan dilaksanakan sebanyak 2 kali setahun berpandukan Jadual Perancangan Audit Tahunan yang dikeluarkan oleh WPK.

7.3.4 WPK dan Juruaudit bertanggungjawab melakukan tindakan susulan bagi memastikan tindakan pembetulan yang dicadangkan dibuat.

Dokumen berkaitan Audit Kualiti Dalaman adalah BPH PK(Q)-03.

#### 7.4 Kawalan Ketakakuran Produk, Tindakan Pembetulan dan Pencegahan

7.4.1 Kawalan Ketakakuran Produk, Tindakan Pembetulan, dan Pencegahan dibuat bagi memastikan masalah yang timbul dan mungkin timbul diambil tindakan penyelesaian yang berkesan dengan segera. Prosedur ini berpunca daripada ketidakpatuhan yang dikesan melalui pembelian atau proses atau produk, kelemahan dalam proses atau produk, peluang untuk peningkatan, Mesyuarat Semakan Pengurusan dan pemerhatian oleh pemilik proses terhadap proses atau produk.

7.4.2 Kawalan Ketakakuran Produk, Tindakan Pembetulan dan Pencegahan dilaksanakan oleh unit di mana masalah tersebut timbul manakala WPK bertanggungjawab melakukan tindakan susulan bagi memastikan pembetulan benar-benar dilaksanakan.

7.4.3 Status terhadap Kawalan Ketakakuran Produk, Tindakan Pembetulan dan Pencegahan dibincangkan dalam Mesyuarat Semakan Pengurusan.

7.4.4 Keberkesanan Tindakan Pembetulan dan Pencegahan akan dikaji dari masa ke semasa.

Dokumen berkaitan Kawalan Ketakakuran Produk, Tindakan Pembetulan, Penambahbaikan dan Pencegahan adalah BPH PK(Q)-04.