

MS ISO 9001:2015 Sistem Pengurusan Kualiti

OpenApps Sdn Bhd (548151-W)

Contents

I Penyedia dan Kelulusan	2
II Rekod Pindaan	3
III Senarai Pemegang Dokumen	3
1.0 Objektif	4
2.0 Skop	4
3.0 Rujukan	4
4.0 Definisi	4
4.1 Ketidakpatuhan	4
4.2 Laporan Penemuan Audit	4
4.3 Borang Maklumbalas Pelanggan	4
4.4 Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan	5
5.0 Singkatan	5
6.0 Tanggungjawab dan Tindakan	5
8.0 Rekod Kualiti	6
9.0 Lampiran	6



Figure 1: Bridging the gap between PEOPLE, BUSINESS and TECHNOLOGY

PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN

I Penyedia dan Kelulusan

Nama	Tarikh
Disediakan Oleh:	Feb 2021
<hr/> Lt Kdr Ts. Mohd Zulhilmi bin Jamaluddin TLDM (Bersara) Wakil Pengurusan	
Diluluskan Oleh:	Feb 2021
<hr/> Abul Hamid Shaikh CEO	
No Salinan Terkawal:	
PK(W).OA.04()	

II Rekod Pindaan

Tarikh Pindaan	No Pindaan/No Keluaran	Rujukan Pindaan Mukasurat	Butir-butir Pindaan	Diluluskan Oleh
----------------	------------------------	---------------------------	---------------------	-----------------

III Senarai Pemegang Dokumen

No. Salinan Terkawal	Pemegang Dokumen
PK(W).OA.04(01)	Ketua Pegawai Eksekutif (CEO) - (Management Dept.)
PK(W).OA.04(02)	Pengarah Urusan (MD) - (Management Dept.)
PK(W).OA.04(03)	Senior VP - (Management Dept.)
PK(W).OA.04(04)	Wakil Pengurusan
PK(W).OA.04(05)	Financial Controller - (Admin and Finance Dept.)
PK(W).OA.04(06)	Pengurus Sumber Manusia - (Admin and Finance Dept.)
PK(W).OA.04(07)	Pengurus Jabatan Jualan - (Sales Dept.)
PK(W).OA.04(08)	Pengurus Teknikal - (Operation and Delivery Dept.)
PK(W).OA.04(09)	Eksekutif - (Management Dept.)
PK(W).OA.04(10)	Eksekutif - (Admin and Finance Dept.)
PK(W).OA.04(11)	Eksekutif - (Sales Dept.)
PK(W).OA.04(12)	Pengurus Dokumen
PK(W).OA.04(13)	Urusetia - (Admin and Finance Dept.)

1.0 Objektif

Prosedur ini bertujuan untuk menggariskan langkah-langkah yang perlu diambil bagi memastikan ketidakpatuhan disiasat serta tindakan pembetulan yang sewajarnya dilaksanakan untuk mengelakkan ia berlaku semula sebagai asas penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti.

2.0 Skop

Prosedur ini digunakan oleh pihak pengurusan atasan Syarikat untuk menganalisa masalah dan mengenalpasti tindakan pembetulan yang sesuai dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan Keselamatan. Maklumat dan punca-punca ketidakpatuhan yang diterima adalah melalui:

- i) Maklumbalas Pelanggan;
- ii) Laporan Penemuan Audit;
- iii) Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan dan Keselamatan Maklumat;
- iv) Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi; dan
- v) Minit Mesyuarat.

3.0 Rujukan

3.1 MK.OA.02

Seksyen 8.5.1 - Penambahbaikan Berterusan

Seksyen 8.5.2 - Tindakan Pembetulan

Seksyen 8.5.3 - Tindakan Pencegahan

Klausa 8.2 - Tindakan Pembetulan

4.0 Definisi

4.1 Ketidakpatuhan

Ketidakpatuhan adalah pelanggaran ke atas mana-mana prosedur, pekeliling yang berkuatkuasa, piawaian MS ISO 9001:2015 serta perundangan yang berkuatkuasa.

4.2 Laporan Penemuan Audit

Laporan penemuan audit yang disediakan oleh juruaudit dalaman dan luaran ke atas ketidakpatuhan yang dikenalpasti semasa pengauditan yang dijalankan.

4.3 Borang Maklumbalas Pelanggan

Maklumbalas yang diisi oleh pelanggan atau borang yang mengandungi maklumat berhubung dengan perkhidmatan yang disediakan.

4.4 Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan

Kajian yang dibuat oleh bahagian-bahagian untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan dalaman dan luaran terhadap perkhidmatan yang diberikan.

5.0 Singkatan

WP - Wakil Pengurusan

TWP - Timbalan Wakil Pengurusan

MK - Manual Kualiti

PK - Prosedur Kualiti

6.0 Tanggungjawab dan Tindakan

Tanggungjawab	Tindakan
TWP	<ol style="list-style-type: none">1. Kenalpasti bidang-bidang untuk tindakan pembetulan melalui:<ol style="list-style-type: none">i) Maklumbalas Pelanggan.ii) Laporan Penemuan Audit.iii) Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan.iv) Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.vi) Minit Mesyuarat.2. Arahkan TWP untuk mengumpul maklumat berkaitan tindakan pembetulan yang dicadangkan.3. Bincang dengan Ketua Pegawai Eksekutif (CEO) (jika perlu).
TWP	<ol style="list-style-type: none">4. Adakan mesyuarat peringkat bahagian untuk membincangkan keperluan siasatan atau kes tertentu mengikut keperluan.5. Kumpulkan maklumat dan buat analisa punca ketidakpatuhan.6. Hubungi pelanggan/pihak pengadu untuk mengenalpasti masalah sebenar dan punca-punca kepada sesuatu maklumbalas7. Bincang dengan kakitangan Syarikat di mana ketidakpatuhan berlaku.8. Kenalpasti cadangan tindakan pembetulan dan kakitangan yang melaksanakan tindakan pembetulan.9. Analisa cadangan tindakan pembetulan sama ada ianya sesuai atau sebaliknya.10. Laksanakan tindakan pembetulan.11. Lakukan pemantauan ke atas tindakan pembetulan yang

Tanggungjawab	Tindakan
	dikenalpasti supaya ketidakpatuhan tidak berulang.
	12. Jika tidak dapat dilaksanakan, bincang kembali dengan WP yang terlibat untuk mendapatkan cadang balas.
	13. Sediakan laporan tindakan pembedulan ke atas ketidakpatuhan yang diambil (Rujuk laporan format seperti di Lampiran 1).
	14. Sediakan laporan tindakan pembedulan yang mengandungi aspek-aspek berikut:
WP	i) Punca berlakunya ketidakpuasan pelanggan.
	ii) Cadangan penyelesaian.
	iii) Pegawai yang bertanggungjawab.
	iv) Masalah yang perlu diambil tindakan serta merta.
	15. Serahkan laporan tindakan pembedulan kepada WP untuk pertimbangan.
WP	16. Terima laporan dan sediakan ringkasan Cadangan Penambahbaikan (Rujuk Lampiran 2) kepada Ketua Pegawai Eksekutif (CEO).
	17. Failkan semua laporan tindakan pembedulan dan pemantauan ke dalam Fail Tindakan Pembedulan.
Kerani	18. Failkan semua laporan tindakan pembedulan dan pemantauan ke dalam Fail Tindakan Pembedulan.

7. CARTA ALIRAN KERJA

8.0 Rekod Kualiti

Bil	Rekod	Tempoh Penyimpanan	Lokasi
1	Fail Aduan Pelanggan	5 Tahun	
2	Laporan AD	5 Tahun	KSA
3	Kertas Minit Mesyuarat	5 Tahun	Jabatan/Sel
4	Fail Tindakan Pembedulan	5 Tahun	WP

9.0 Lampiran

- i) Format Laporan Tindakan Pembedulan.
- ii) Cadangan Penambahbaikan. |