

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
5.0 Singkatan	4
6.0 Tanggungjawab dan Tindakan	5
7.0 Aliran Kerja	5
8.0 Rekod Kualiti	6
9.0 Lampiran	6



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

PROSEDUR TINDAKAN PENCEGAHAN

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.05()	

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.05(01)	Ketua Pegawai Eksekutif (CEO) - (Management Dept.)
PK(W).OA.05(02)	Pengarah Urusan (MD) - (Management Dept.)
PK(W).OA.05(03)	Senior VP - (Management Dept.)
PK(W).OA.05(04)	Wakil Pengurusan
PK(W).OA.05(05)	Financial Controller - (Admin and Finance Dept.)
PK(W).OA.05(06)	Pengurus Sumber Manusia - (Admin and Finance Dept.)
PK(W).OA.05(07)	Pengurus Jabatan Jualan - (Sales Dept.)
PK(W).OA.05(08)	Pengurus Teknikal - (Operation and Delivery Dept.)
PK(W).OA.05(09)	Eksekutif - (Management Dept.)
PK(W).OA.05(10)	Eksekutif - (Admin and Finance Dept.)
PK(W).OA.05(11)	Eksekutif - (Sales Dept.)
PK(W).OA.05(12)	Pengurus Dokumen
PK(W).OA.05(13)	Urusetia - (Admin and Finance Dept.)

1.0 Objektif

Prosedur ini bertujuan untuk menggariskan langkah-langkah yang perlu diambil untuk memastikan tindakan pencegahan yang sewajarnya dilaksana bagi mengelak kemungkinan berlakunya ketidakpatuhan dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

2.0 Skop

Prosedur ini digunapakai oleh Pihak Pengurusan Atasan Syarikat untuk mengenalpasti dan menganalisa tindakan pencegahan bagi semua ketidakpatuhan yang berkaitan dengan keupayaan proses, ciri-ciri perkhidmatan dan keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

3.0 Rujukan

3.1 MK.OA.02

Seksyen 5.0 - Tanggungjawab Pengurusan.

Seksyen 5.1 - Komitmen Pengurusan.

Seksyen 7.5.1 - Kawalan Operasi.

Seksyen 7.5.2 - Validasi Proses Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan.

Seksyen 7.5.3 - Identifikasi dan Kemudahkesanan.

Seksyen 8.5.3 - Tindakan Pencegahan.

4.0 Definisi

4.1 Maklumbalas Pelanggan

Maklumbalas pelanggan yang berbentuk penghargaan, pujian mahupun aduan yang diterima sama ada secara lisan dan bertulis.

4.2 Laporan Audit Dalaman

Dokumen yang mengandungi laporan penemuan-penemuan audit ke atas kriteria audit oleh auditor terhadap auditee yang menjelaskan ketidakpatuhan dan cadangan penambahbaikan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

3. Tindakan Pencegahan

Tindakan untuk mencegah dari berlakunya kemungkinan sesuatu kepincangan, kecacatan atau kemerosotan Sistem Pengurusan Kualiti dan Pengurusan Keselamatan Maklumat yang boleh menjejaskan berlakunya perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi.

5.0 Singkatan

5.1 WP - Wakil Pengurusan.

5.2 PD - Pengurus Dokumen.

5.3 PJ - Pengurus Jabatan.

5.4 MKSP - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

5.5 QMS - Sistem Pengurusan Kualiti.

6.0 Tanggungjawab dan Tindakan

Tanggungjawab	Tindakan
WP	1. Arahkan PJ untuk mengenalpasti bidang-bidang tindakan pencegahan dan penambahbaikan ke atas kemungkinan kecacatan dan kepincangan yang dikumpul melalui : i) Laporan Audit. ii) Cadangan-cadangan penambahbaikan oleh kakitangan dalam QMS. iii) Sistem cadangan Syarikat.
PJ	2. Terima arahan dari WP. 3. Kenalpasti kemungkinan punca masalah dan menggunakan statistik yang sesuai.
PD	4. Sedia laporan akhir kemungkinan masalah ketidakpatuhan dan kemuka kepada WP.
WP	5. Terima laporan untuk dibentang dalam Mesyuarat Kajian Semula.
MKSP	6. Bincang laporan dan lulus tindakan pencegahan dan penambahbaikan untuk dilaksanakan.
WP	7. Arahkan PJ mengambil tindakan.
PJ	8. Laksanakan tindakan pencegahan dan sediakan Laporan Kemajuan Pelaksanaan kepada WP.
WP	9. Teliti Laporan Kemajuan Keberkesanan Pelaksanaan yang bersesuaian. 10. Teliti aspek keberkesanan dan tindakan penambahbaikan yang diambil. 11. Kemuka kepada pihak pengurusan untuk makluman apabila berlaku kepincangan, kemerosotan dan kecacatan untuk dibincang dalam MKSP.
Urus Setia MKSP	12. Fail semula rekod berkaitan dengan tindakan pencegahan dan penambahbaikan.

7.0 Aliran Kerja

8.0 Rekod Kualiti

Bil	Rekod	Tempoh Penyimpanan	Lokasi
1	Laporan Awal Kajian Masalah	5 Tahun	WP
2	Laporan Akhir Kajian Kemungkinan Masalah	5 Tahun	WP
3	Borang Tindakan Pencegahan	5 Tahun	WP
4	Laporan Kemajuan Pelaksanaan Tindakan Pencegahan dan Penambahbaikan	5 Tahun	WP
4	Laporan Kemajuan Keberkesanan Tindakan Pencegahan dan Penambahbaikan	5 Tahun	WP

9.0 Lampiran

1. Format Laporan Awal Kajian Masalah
2. Format Akhir Kajian Kemungkinan Masalah
3. Format Borang Tindakan Pencegahan
4. Format Laporan Kemajuan Pelaksanaan Tindakan Pencegahan dan Penambahbaikan
5. Format Laporan Keberkesanan Tindakan Pencegahan dan Penambahbaikan

[LAMPIRAN 1]

[FORMAT LAPORAN AWAL KAJIAN MASALAH]

1. Tarikh Kajian:
2. Rujukan:

3. Siri Audit :

Bil	Masalah Yang Dikenalpasti	Punca	Tindakan Susulan
-----	---------------------------	-------	------------------

[LAMPIRAN 2]

[FORMAT LAPORAN AKHIR KAJIAN KEMUNGKINAN MASALAH]

1. Tarikh Mula Kajian:
2. Tarikh Akhir Kajian:

3. Rujukan:

4. Siri Audit :

Bil	Masalah	Punca	Cadangan Penambakaan
-----	---------	-------	----------------------

[LAMPIRAN 3]

[FORMAT TINDAKAN PENCEGAHAN]

Bil	Kelemahan	Punca	Cadangan
-----	-----------	-------	----------

[LAMPIRAN 4]

[FORMAT LAPORAN KEMAJUAN PELAKSANAAN TINDAKAN PENCEGAHAN DAN PENAMBAH-BAIKAN]

1. AM
2. PENDAHULUAN
3. TUJUAN
4. MASALAH-MASALAH YANG TELAH DIKENALPASTI
5. PELAKSANAAN
 - A. TINDAKAN PENCEGAHAN
 - B. PENAMBAHBAIKAN
6. HASIL ANALISIS YANG DIBUAT
7. CADANGAN
8. RUMUSAN

[LAMPIRAN 5]

[FORMAT LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN TINDAKAN PENCEGAHAN DAN PENAMBAHBAIKAN]

1. AM

2. PENDAHULUAN
3. TUJUAN
4. MASALAH-MASALAH YANG TELAH DIKENALPASTI
5. PELAKSANAAN
 - A. TINDAKAN PENCEGAHAN
 - B. PENAMBAHBAIKAN
6. KEBERKESANAN DI ATAS TINDAKAN YANG TELAH DIAMBIL
7. LANGKAH-LANGKAH PENYELESAIAN
 - A. DATA ANALISIS
 - B. CARTA
8. CADANGAN
7. RUMUSAN