

Manual Kualiti

OA

Contents

I PENYEDIA DAN KELULUSAN	4
II REKOD PINDAAN	4
III SENARAI PEMEGANG DOKUMEN	4
IV ISI KANDUNGAN	4
1.0 Pengenalan Kepada Manual Kualiti	5
1.1 Pendahuluan	5
1.2 Tujuan	5
1.3 Skop Pelaksanaan MS ISO 9001:2015	5
1.4 Pengecualian Aplikasi (Exclusions) Pelaksanaan MS ISO 9001:2015	5
1.5 Kandungan Manual	5
1.6 Penyediaan, Kuatkuasa Dan Pengedaran	6
1.7 Penyelarasan Pindaan (Lihat seksyen 4.2.3 Kawalan Dokumen).	6
2.0 Maklumat Organisasi	6
2.1 Sejarah Dan Latar Belakang	6
2.2 Carta Organisasi	6
2.3 Visi	6
2.4 Misi	6
2.5 Objektif Operasi	7
3.0. Terma-Terma Dan Definisi	7
3.1 Aduan	7
3.2 Analisis Risiko (Risk Analysis)	7
3.3 Pegawai syarikat	7
3.4 Maklumbalas Pelanggan	7
3.5 Pelanggan	7
3.6 Penghasilan Produk / Penyampaian Perkhidmatan	7
3.7 Pengurus Dokumen	7

3.8 Wakil Pengurusan	7
4.0 Sistem Pengurusan Kualiti	8
4.1. Am	8
4.2 Pernyataan dasar kualiti dan objektif kualiti;	8
4.3 Manual Kualiti	8
4.3.1 Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;	9
4.3.2 Kawalan Dokumen	9
4.3.3 Kawalan Ke Atas Dokumen dilaksanakan sebagaimana berikut:	9
4.3.4 Pindaan Dokumen	10
4.3.5 Kawalan Rekod Kualiti	10
5.0 Tanggungjawab Pengurusan	10
5.1 Komitmen Pengurusan	10
5.2. Keutamaan Pelanggan	11
5.3. Dasar Kualiti	11
5.4. Perancangan	11
5.4.1 Objektif Kualiti	11
5.4.2. Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	12
5.5 Tanggungjawab, Kuasa Dan Komunikasi	12
5.5.1 Tanggungjawab Dan kuasa	12
5.5.2 Wakil Pengurusan	12
5.5.3 Komunikasi Dalaman	12
5.6. Kajian Semula Pengurusan	13
5.6.1 Am	13
5.6.2 Input Kajian Semula	13
5.6.3 Output Kajian Semula	13
6.0 Pengurusan Sumber	13
6.1 Peruntukan Dan Penyediaan Sumber	14
6.2 Sumber Manusia	14
6.2.1 Am	14
6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran	14
6.3 Infrastruktur	14
6.4. Persekitaran Kerja	15
7.0 Penzahiran Produk (proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem)	15
7.1. Perancangan Bagi Penzahiran Produk	15
7.2 Proses Berkaitan Pelanggan	16
7.2.1 Penentuan Keperluan-Keperluan Perkhidmatan yang Hendak Disampaikan	16

7.2.2 Semakan Semula Ke Atas Keperluan-Keperluan Perkhidmatan yang Hendak Disampaikan.	16
7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan	17
7.3 Rekabentuk Dan Pembangunan Proses	17
7.4 Perolehan	17
7.5 Proses Perolehan	17
7.6 Maklumat Perolehan	18
7.7 Proses Penyampaian Perkhidmatan Perolehan, Pemantauan Projek dan	18
7.7.1 Kawalan Ke Atas Proses Penyampaian Perkhidmatan Pengurusan.	18
7.7.2 Validasi Proses Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan.	19
7.7.3 Identifikasi dan Kemudahan Pengesanan Dokumen.	19
7.7.4 Harta Hak Milik Pelanggan	19
7.7.5 Pemuliharaan Dokumen	19
7.8 Kawalan Bagi Kaedah Penentuan Ukuran Peralatan	19
8.0 Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan Sistem Kualiti	20
8.1 Am	20
8.2 Pemantauan Dan Pengukuran	20
8.2.1 Kepuasan Pelanggan	20
8.2.2 Audit Dalam	20
8.2.3 Kawalan dan Pengukuran Proses	21
8.2.4 Pemantauan Dan Pengukuran Produk.	21
8.3 Kawalan Produk Dan Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi	21
8.4 Analisis Data	21
8.5 Penambahbaikan	21
8.5.1 Penambahbaikan Berterusan.	22
8.5.2 Tindakan Pembetulan	22
8.5.3 Tindakan Pencegahan	22
9. Kembaran-Kembaran:	23
A. CARTA ORGANISASI syarikat	23
B. MODEL PDCA	23
C. CARTA PEMETAAN PROSES	23
D. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI (WAJIB)	23
E. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI (SOKONGAN)	23
F. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI (OPERASI)	23

OpenApps Sdn Bhd (548151-W)

E-13A-17 Plaza Mont Kiara,

Mont Kiara,

50480 Kuala Lumpur,

Malaysia

MANUAL KUALITI

MK.OA.01

PROSES PEROLEHAN, PEMANTAUAN DAN PENYERAHAN PERKHIDMATAN

INTEGRASI SISTEM

MS ISO 9001:2015

I PENYEDIA DAN KELULUSAN

NAMA	TANDATANGAN	TARIKH
DISEDIAKAN OLEH: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*		Feb 2021
WAKIL PENGURUSAN DILULUSKAN OLEH: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		Feb 2021
PENGARAH NO SALINAN TERKAWAL MK.OA.01. ()	PEMEGANG DOKUMEN 	

II REKOD PINDAAN

III SENARAI PEMEGANG DOKUMEN

NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN
MK.OA.01.(01)	Pengurus Besar
MK.OA.01.(02)	Pengurus Besar
MK.OA.01.(03)	Wakil Pengurusan
MK.OA.01.(04)	PS 1 Pengurusan
MK.OA.01.(05)	PS 2 Tadbir/Kor
MK.OA.01.(06)	PS 2 ICT
MK.OA.01.(07)	PS 2 Koord Operasi
MK.OA.01.(08)	PS 2 Operasi
MK.OA.01.(09)	PS 2 Inspektorat
MK.OA.01.(10)	PS 3 Tadbir
MK.OA.01.(11)	Ketua Kerani Awam
MK.OA.01.(12)	Pengurus Dokumen
	Urusetia

IV ISI KANDUNGAN

1.0 Pengenalan Kepada Manual Kualiti

1.1 Pendahuluan

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan Sistem Pengurusan Kualiti (MS ISO 9001:2015). Manual ini mengandungi maklumat organisasi, dasar kualiti dan objektif kualiti terhadap perkhidmatan kepada pelanggan berhubung proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem. Manual Kualiti ini disokong dengan dokumen prosedur kualiti dan dokumen-dokumen sokongan yang berkaitan seperti berikut:

- 1.1.1. Akta Acara Kewangan 1957.
- 1.1.2. Arahan-arahan Perbendaharaan.
- 1.1.3. Pekeliling Perbendaharaan.
- 1.1.4. Surat Pekeliling Perbendaharaan.

1.2 Tujuan

Manual Kualiti ini merupakan dokumen generik yang mengandungi maklumat-maklumat di dalam aspek pengurusan kualiti syarikat sebagaimana berikut:

- 1.2.1 Menerangkan maklumat am mengenai organisasi;
- 1.2.2. Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 yang dilaksanakan syarikat;
- 1.2.3. Menggariskan dasar dan prinsip-prinsip asas bagi aktiviti-aktiviti organisasi; dan
- 1.2.4. Menjelaskan mengenai pengecualian aplikasi (exclusion) dalam memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015.

1.3 Skop Pelaksanaan MS ISO 9001:2015

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ialah penyediaan bagi proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem.

1.4 Pengecualian Aplikasi (Exclusions) Pelaksanaan MS ISO 9001:2015

syarikat hendaklah melaksanakan keperluan-keperluan MS ISO 9001:2015 kecuali keperluan-keperluan yang dinyatakan dibawah dan pengecualian tersebut kerana pengurusan syarikat tidak tertakluk kepada aktiviti mereka bentuk (perkara 7.3) dan tidak terlibat dengan penggunaan sebarang peralatan yang tertakluk untuk di tentu ukur (perkara 7.6).

- 1.4.1. Perkara 7.3 - Rekabentuk dan Pembangunan Proses.
- 1.4.2. Perkara 7.6 - Kawalan bagi Penentu Ukuran Peralatan.

1.5 Kandungan Manual

Manual ini mengandungi lapan (8) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual Kualiti;
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi;
- Bahagian 3 - Terma-Terma dan Definisi;
- Bahagian 4 - Sistem Pengurusan Kualiti;

Bahagian 5 - Tanggungjawab Pengurusan;

Bahagian 6 - Pengurusan Sumber;

Bahagian 7 - Penzahiran Produk (proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem); dan

Bahagian 8 - Pengukuran, Analisis Dan Penambahbaikan Sistem Kualiti.

1.6 Penyediaan, Kuatkuasa Dan Pengedaran

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan oleh Pengurus Besar Pengurus Besar, selepas ini disebut sebagai Pengurus Besar. Manual Kualiti ini adalah Dokumen terkawal dan hanya diedarkan kepada Eksekutif-Eksekutif seperti di dalam senarai Pemegang Dokumen Terkawal di muka surat 2 dalam manual ini. Pemegang Dokumen ini akan bertanggungjawab menyimpan dengan selamat dan mengemaskini Manual Kualiti ini mengikut arahan yang dikeluarkan oleh Wakil Pengurusan dari masa ke semasa.

1.7 Penyelarasan Pindaan (Lihat seksyen 4.2.3 Kawalan Dokumen).

Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang meluluskan dokumen ini.

2.0 Maklumat Organisasi

2.1 Sejarah Dan Latar Belakang

Diterajui oleh seorang Pengurus Besar dengan dibantu oleh Ketua-ketua Jabatan seperti berikut:

2.1.1 Jabatan Pengurusan;

2.1.2 Jabatan Operasi (Kewangan dan Jualan);

2.1.3 Jabatan Teknikal; dan

2.1.4 Jabatan Sumber Manusia.

2.2 Carta Organisasi

Carta Organisasi syarikat seperti di *Kembaran A.

2.3 Visi

We strive to be the best in supporting your mission and vision by providing the right solution

2.4 Misi

providing specialised solutions to our customers. Aside from the high quality of our services, our customers value us for our unique business approach. Characterized by three key features: Independence, Network and Regional Expertise

2.5 Objektif Operasi

Assisting our clients by providing the best solution, to solve their toughest issues. We do it by providing a wide array of Military & Commercial ICT products, consultation and technical assistance.

3.0. Terma-Terma Dan Definisi

3.1 Aduan

Perkara yang dikemukakan oleh pelanggan mengenai ketidakpuasan hati mereka ke atas pelaksanaan pengurusan skop QMS dan faedah persaraan anggota ATM dan syarikat.

3.2 Analisis Risiko (Risk Analysis)

Penggunaan maklumat secara sistematik untuk mengenal pasti sumber dan menilai risiko.

3.3 Pegawai syarikat

Pengurus, eksekutif dan staf sokongan yang bertaraf tetap, kontrak atau sambilan yang terlibat dengan pengurusan Sistem Pengurusan Kualiti.

3.4 Maklumbalas Pelanggan

Maklumbalas pelanggan meliputi komen atau cadangan bagi memperbaiki/ mempertingkatkan lagi sesuatu produk / perkhidmatan dan pengurusan operasi kerja.

3.5 Pelanggan

Dalam konteks syarikat dibahagikan kepada dua (2) kategori iaitu: Pelanggan luaran iaitu pembekal dan penerima perkhidmatan; dan pelanggan dalaman.

3.6 Penghasilan Produk / Penyampaian Perkhidmatan

Hasil dari proses kerja yang telah dilaksanakan oleh anggota syarikat.

3.7 Pengurus Dokumen

Pegawai yang dilantik oleh Pengurus Besar bagi mengurus dan menyelenggara Dokumen Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 dan ISO/IEC 27001:2005.

3.8 Wakil Pengurusan

Pegawai di peringkat pengurusan syarikat yang telah dilantik oleh Pengurus Besar sebagai Wakil Pengurusan. Pengurus Besar Pengurusan Besar boleh melantik seorang Timbalan Wakil Pengurusan untuk membantu secara sementara/ tetap semasa ketiadaannya.

4.0 Sistem Pengurusan Kualiti

OpenApps (selepas ini dikenali sebagai syarikat) perlu mewujudkan, mendokumen, melaksana dan menyenggara QMS dan meningkatkan keberkesannya secara berterusan selaras dengan keperluan standard. Untuk itu, syarikat perlu:

- a. Mengenalpasti proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan kualiti syarikat;
- b. Menentukan turutan dan hubungkait di antara proses-proses ini;
- c. Menentukan kriteria dan kaedah bagi menilai keberkesanan operasi dan kawalan ke atas proses-proses ini;
- d. Memastikan sumber dan maklumat yang diperlukan disediakan untuk pelaksanaan dan pemantauan proses-proses ini;
- e. Memantau dan menilai proses-proses ini; dan
- f. Melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu bagi memastikan pencapaian matlamat yang dirancang dan membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas proses-proses ini.

Proses-proses ini hendaklah diuruskan oleh syarikat selaras dengan keperluan standard antarabangsa ini. Sekiranya syarikat memilih untuk mendapatkan khidmat luar bagi melaksanakan mana-mana proses yang memberi kesan kepada kualiti produk yang dihasilkan, proses-proses tersebut hendaklah dikawal. Kawalan ke atas proses ini hendaklah dijadikan sebahagian daripada Sistem Pengurusan kualiti.

Nota: Proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan kualiti hendaklah meliputi proses-proses pengurusan, penyediaan sumber, penghasilan produk dan proses penilaian. Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti diringkaskan seperti **gambarajah 1 di Kembaran C**.

Dokumen berkaitan:

PK(W).OA.01 Prosedur Kawalan Dokumen Kualiti

4.1. Am

Dokumentasi QMS akan meliputi rekod-rekod mengenai keputusan-keputusan pihak pengurusan syarikat untuk memastikan tindakan-tindakan berkaitan pengurusan dan dasar dapat dikesan, dan memastikan keputusan yang direkodkan dapat dihasilkan semula. Sistem dokumentasi QMS mengandungi:

4.2 Pernyataan dasar kualiti dan objektif kualiti;

- a. Manual kualiti;
- b. Prosedur-prosedur yang perlu didokumenkan mengikut Standard MS ISO 9001:2015;
- c. Dokumen-dokumen yang diperlukan oleh bagi memastikan perancangan, operasi dan kawalan ke atas proses dijalankan dengan berkesan; dan
- d. Rekod-rekod yang diperlukan oleh standard MS ISO 9001:2015.

4.3 Manual Kualiti

syarikat hendaklah mewujudkan dan menyelenggarakan Manual Kualiti bagi menjelaskan keperluan-keperluan berikut:

4.3.1 Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;

- b. Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti ;
- c. Pengecualian aplikasi (exclusion) yang menjelaskan pengecualian dalam pematuhan MS ISO 9001:2015;
- d. Rujukan kepada prosedur-prosedur kualiti dan sokongan dalam Sistem Pengurusan Kualiti:
- e. Huraian tentang prinsip-prinsip dalam merancang, melaksana dan memantau Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- f. Proses-proses yang dikenalpasti di dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (Rujuk Pemetaan Proses).

4.3.2 Kawalan Dokumen

Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

- a. Kelulusan dokumen sebelum diedarkan;
- b. Mengkaji semula dan pengemaskinian di mana perlu serta meluluskannya;
- c. Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenalpasti;
- d. Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan;
- e. Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenalpasti pada bila-bila masa;
- f. Memastikan dokumen luaran dikenalpasti dan pengedarannya dikawal; dan
- g. Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini perlu ditandakan, sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

4.3.3 Kawalan Ke Atas Dokumen dilaksanakan sebagaimana berikut:

- a. Dokumen Kualiti yang perlu dikawal ialah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja dan Dokumen-dokumen Sokongan termasuk kawalan ke atas dokumen luaran.
- b. Wakil Pengurusan adalah bertanggungjawab untuk memastikan dokumen-dokumen kualiti yang dirujuk dalam Sistem Pengurusan Kualiti adalah terkini dan ditempatkan di Pejabat Rekod, dikawal oleh Pengurus Dokumen dan hendaklah mudah dirujuk oleh anggota yang memerlukan. Jika dokumen kualiti disimpan secara elektronik sistem 'Back-up' hendaklah diwujudkan.
- c. Setiap keluaran dokumen kualiti yang baru akan diberikan nombor rujukan identifikasi dan dicatat nombor keluaran dan tarikh kuatkuasa. Jika ada dokumen kualiti yang dibuat pindaan, muka surat yang berkaitan dengan pindaan tersebut akan digantikan, berserta dengan nombor pindaan dan tarikh kuatkuasa baru.
- d. Pemegang dokumen dan nombor salinan dokumen dikenalpasti melalui senarai edaran. Senarai edaran diselenggarakan oleh Pengurus Dokumen. Pemegang Dokumen adalah dipertanggungjawabkan untuk mengemaskini pindaan terkini dalam Dokumen Terkawal yang diedarkan sebelum ini.
- e. Dokumen Kualiti yang perlu diedarkan kepada Eksekutif sepertimana senarai pemegang dokumen terkawal di mukasurat dua (2) ditanda sebagai SALINAN DOKUMEN TERKAHAL di setiap muka surat dokumen.
- f. Satu senarai induk yang mengandungi semua dokumen kualiti yang digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti berkenaan disediakan didalam Manual Kualiti di Lampiran 4 hingga 6. Senarai ini dikemaskini dari semasa ke semasa apabila berlaku perubahan.
- g. Seorang Pengurus Dokumen hendaklah dilantik oleh Pengurus Besar bagi menyelenggara naskah dokumen Terkawal, menyelaras pindaan dokumen dan edaran serta mengemaskini senarai edaran dokumen.

h. Dokumen kualiti hendaklah disediakan dalam dua bentuk. Pertama dalam salinan 'hard copy' dan kedua melalui sistem Elektronik.

4.3.4 Pindaan Dokumen

- a. Jika ada dokumen kualiti yang dibuat pindaan, muka surat yang berkaitan dengan pindaan tersebut akan digantikan, berserta dengan nombor pindaan dan tarikh kuatkuasa baru. Pindaan yang melebihi 50% keseluruhan Dokumen akan diganti seluruhnya dengan nombor keluaran yang terbaru diberikan dan tarikh kuatkuasanya dimaklumkan. Pengurus Besar boleh menggunakan budibicara untuk mengarahkan dokumen baru disediakan walaupun kandungan pindaan tidak mencapai 50%.
- b. Sebarang pindaan Dokumen mestilah mendapat kelulusan daripada Pengurus Besar .
- c. Wakil Pengurusan bertanggungjawab mengedarkan semua pindaan kepada Pengurus Dokumen. Pengurus Dokumen bertanggungjawab mengemaskini dan memasukkan semua pindaan berkaitan dan mengeluarkan dokumen yang dibatalkan serta melupuskannya mengikut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurus Besar .
- d. Jika keseluruhan Dokumen Terkawal dipinda, dokumen asal perlu dikembalikan kepada Wakil Pengurusan dan digantikan dengan Dokumen Terkawal yang terkini.
- e. Satu salinan Dokumen Terkawal asal yang tidak dipinda perlu disimpan dan ditanda BATAL dengan dakwat berwarna MERAH. Senarai Pindaan yang berkaitan juga perlu dikemaskini. Dokumen berkaitan: PK(W).OA.01 Prosedur Kawalan Dokumen Kualiti

4.3.5 Kawalan Rekod Kualiti

syarikat hendaklah mewujudkan dan menyelenggara satu prosedur berhubung Kawalan Rekod Kualiti. Senarai induk bagi rekod kualiti diwujudkan untuk kemudahan pengendalian dan pengesanan rekod. Had masa penyimpanan dikenalpasti dan rekod kualiti disimpan dengan selamat dalam fail-fail tertentu yang ditetapkan dan mudah dirujuk semula. Jika rekod disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan bagi rekod-rekod berkenaan hendaklah diwujudkan. Rekod Kualiti berkenaan hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan sebagai bukti objektif kepada aktiviti-aktiviti kualiti berserta rekod kualiti yang dikenalpasti setiap prosedur.

Dokumen Berkaitan:

PK(W).OA.02 Prosedur Pengurusan Rekod Kualiti

5.0 Tanggungjawab Pengurusan

5.1 Komitmen Pengurusan

Pengurusan syarikat sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015, dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesananannya dengan;

- a. Memastikan warga kerja memahami dan menghayati akan pentingnya kehendak pelanggan dipenuhi serta keperluan perundangan dan peraturan dipatuhi;
- b. Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti (sila rujuk seksyen 5.3 dan 5.4); Memastikan warga kerja sentiasa memahami Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti bagi mematuhi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015;
- c. Mengadakan Kajian Semula Pengurusan (sila rujuk seksyen 5.6.); dan

d. Memastikan sumber tenaga manusia dan kewangan mengikut bidang atau kepakaran serta kemudahan peralatan dan ruang fizikal yang mencukupi.

5.2. Keutamaan Pelanggan

Pengurusan syarikat akan memastikan keperluan pelanggan dikenalpasti, difahami dan dipenuhi dengan tujuan mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan melalui;

5.2.1 Mewujud dan menyelenggarakan Piagam Pelanggan;

5.2.2 Mewujudkan kaedah bagi pengendalian maklumbalas pelanggan serta cadangan-cadangan daripada pelanggan berhubung dengan perkhidmatan yang diberikan;

5.2.3 Sentiasa mengkaji kehendak pelanggan bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi berlandaskan dasar dan peraturan baru yang diperkenalkan dari masa ke semasa; dan

5.2.4 Sebarang keperluan baru daripada pelanggan hendaklah diberi keutamaan selagi ianya tidak bercanggah dengan keperluan perundangan, misi dan visi syarikat.

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.01 Prosedur Pengendalian Aduan,
Maklumbalas Pelanggan dan Penghargaan
Serta Peti Aduan/Cadangan

5.3. Dasar Kualiti

Pengurusan syarikat telah menggubal Dasar Kualiti seperti berikut: “sentiasa komited kepada pengurusan skop QMS dan faedah persaraan Eksekutif dan anggota ATM yang cekap, tepat dan sentiasa memenuhi keperluan pelanggan, seterusnya akan berusaha melaksanakan penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015”. Pengurusan syarikat hendaklah memastikan Dasar Kualiti sentiasa:

5.3.1 Bersesuaian dengan halatuju syarikat;

5.3.2 Dihayati dan difahami oleh warga kerja syarikat;

5.3.3 Mempastikan ia dibawa ke dalam agenda Kajian Semula Pengurusan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang berterusan;

5.3.4 Melaksanakan penambahbaikan bagi meningkatkan keberkesanan sistemnya secara berterusan;

5.3.5 Mempastikan Sistem Pengurusan Kualiti dikawal dan dikaji semula bagi menjamin kesesuaiannya yang berterusan; dan

5.3.6 Mempastikan Dasar Kualiti yang diwujudkan digunapakai sebagai asas untuk merangka Objektif Kualiti. Dasar keselamatan Maklumat sentiasa menekankan kepada perlindungan ke atas semua bentuk maklumat bertujuan untuk menjamin kerahsiaan, integriti, kesahihan dan ketersediaan kepada semua pengguna yang dibenarkan.

5.4. Perancangan

5.4.1 Objektif Kualiti

Pengurusan syarikat akan memastikan objektif kualiti termasuk keperluan-keperluan penyampaian perkhidmatan diwujudkan bagi aktiviti yang relevan kepada pencapaian dasar kualiti. Objektif-objektif ini diukur dan selaras dengan dasar kualiti. Objektif-objektif kualiti syarikat diukur dan dipantau menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC).

Dokumen Berkaitan:

BSC.OA.01 Balanced Scorecard syarikat

5.4.2. Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti Pengurusan syarikat akan memastikan:

- a. Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan dan dilaksanakan untuk mencapai objektif kualiti yang telah ditetapkan;
- b. Pelan Kualiti dan Dokumen Kualiti yang diwujudkan, dilaksanakan bagi memenuhi kehendak pelanggan;
- c. Penyediaan Pelan Kualiti dan arahan kerja (di mana perlu), untuk menetapkan bagaimana objektif kualiti akan dicapai; dan
- d. Anggota syarikat hendaklah memahami serta berupaya melaksanakan Pelan Kualiti tersebut.

5.5 Tanggungjawab, Kuasa Dan Komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab Dan kuasa

Pengurusan syarikat hendaklah mengenalpasti dan mendokumenkan tanggungjawab dan tugas-tugas setiap anggota. Tanggungjawab anggota dijelaskan melalui carta organisasi, senarai tugas, Fail Meja dan Piagam Pelanggan syarikat.

5.5.2 Wakil Pengurusan

Pengurus Besar hendaklah melantik Wakil Pengurusan yang akan mempunyai tanggungjawab berikut:

- a. Menyedia, melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti;
- b. Melapor kepada Pengurusan syarikat mengenai kemajuan Sistem Pengurusan Kualiti;
- c. Memastikan kesedaran ke atas usaha-usaha penambahbaikan dimaklumkan kepada anggota; dan
- d. Berurusan dengan pihak luar mengenai perkara-perkara yang berkaitandengan Sistem Pengurusan Kualiti. Pengurus Besar/Wakil Pengurusan boleh melantik seorang Timbalan Wakil Pengurusan yang akan bertanggungjawab membantu tugas Wakil Pengurusan secara sementara/tetap semasa ketiadaannya.

5.5.3 Komunikasi Dalaman

Pengurusan syarikat hendaklah memastikan kaedah komunikasi dalaman yang sesuai diwujudkan melalui instrumen berikut:

- a. Mesyuarat Pengurusan;
- b. Sesi Taklimat dan Perbincangan;
- c. Papan Kenyataan;
- d. Memo Dalaman;
- e. Perbincangan di peringkat Jabatan dan Unit;

- f. Peti Cadangan dan Aduan;
- g. Perhimpunan Bulanan;
- h. Sesi Pembelajaran Berterusan;
- i. Laman Web;
- j. Perintah Bahagian Pertama Pasukan;
- k. Buletin; dan
- l. Bilik Sumber.

5.6. Kajian Semula Pengurusan

5.6.1 Am

Pihak pengurusan syarikat hendaklah melaksanakan Kajian Semula Pengurusan ke atas Sistem Pengurusan kualiti secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh setahun) bagi memastikan Sistem Pengurusan kualiti terus sesuai, mencukupi dan berkesan. Kajian semula ini hendaklah meliputi penilaian ke atas peluang-peluang penambahbaikan dan keperluan perubahan kepada Sistem Pengurusan kualiti termasuk dasar kualiti dan objektif-objektif kualiti. Rekod Kajian Semula Pengurusan hendaklah disenggara.

5.6.2 Input Kajian Semula

Kajian Semula Pengurusan hendaklah meliputi: QMS

- a. Penemuan audit;
- b. Tindakan susulan daripada Kajian Semula Pengurusan yang lepas;
- c. Maklumbalas pelanggan;
- d. Prestasi proses penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan;
- e. Laporan status tindakan pencegahan dan pembetulan;
- f. Perubahan-perubahan yang boleh memberi kesan kepada Sistem Pengurusan kualiti; dan
- g. Cadangan-cadangan untuk penambahbaikan.

5.6.3 Output Kajian Semula

Hasil Kajian Semula Pengurusan akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara-perkara berikut:

- a. Penambahbaikan ke atas proses-proses terlibat;
- b. Penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan; dan
- c. Keperluan sumber-sumber.

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.02 Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

6.0 Pengurusan Sumber

6.1 Peruntukan Dan Penyediaan Sumber

Pihak pengurusan syarikat akan mengenalpasti peruntukan dan penyediaan sumber-sumber yang diperlukan bagi mencapai objektif-objektif berikut:

- a. Melaksanakan dan menyelenggara QMS di samping meningkatkan keberkesanannya secara berterusan; dan
- b. Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan dengan sentiasa peka untuk memenuhi keperluan pelanggan.

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.05 Prosedur Penyediaan Bajet

6.2 Sumber Manusia

6.2.1 Am

syarikat hendaklah memastikan warga kerja mempunyai kemahiran dan kepakaran dalam bidang kerja yang dipertanggungjawabkan. Keperluan sumber manusia hendaklah dirancang mengikut proses yang ditetapkan oleh.

6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

Pihak pengurusan syarikat akan memastikan warga kerja syarikat yang berkenaan adalah cekap untuk melaksanakan tugas-tugas serta jelas mengenai tanggungjawab seperti dikehendaki oleh standard. Pengurusan syarikat hendaklah:

- a. Memastikan warga kerja mempunyai kelayakan dan kebolehan yang diperlukan;
- b. Menilai keberkesanan latihan yang diikuti oleh warga syarikat;
- c. Memastikan anggota yang terlibat dalam pengendalian rekod perkhidmatan dan skop QMS mempunyai kemahiran dan diberi latihan dalam bidang yang berkaitan;
- d. Menyelenggara rekod-rekod pengendalian latihan, keterampilan dan kelayakan;

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.04 Prosedur Pengendalian Latihan

PK(S).OA.08 Prosedur Pengurusan Sumber Manusia

6.3 Infrastruktur

Pihak pengurusan syarikat komited dalam menyediakan kemudahan infrastruktur bagi mengendalikan skop QMS dan skop QMS yang cekap dan berkesan. Kemudahan infrastruktur dan penyelenggaraan termasuk:

6.3.1 Bangunan, ruang pejabat staf, ruang rehat, stor, bilik komputer, ruang menunggu, ruang tamu dan surau;

- 6.3.2 Peralatan berkaitan perkakasan dan perisian sistem maklumat yang digunakan;
- 6.3.3 Kemudahan percetakan;
- 6.3.4 Kemudahan komunikasi; dan
- 6.3.5 Kemudahan pengangkutan.

Dokumen berkaitan:

PK(S).OA.06 Prosedur Penyenggaraan ICT
PK(S).OA.07 Prosedur Pengurusan Aset

6.4. Persekitaran Kerja

Pengurusan syarikat hendaklah memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan ceria serta mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang memberi kesan positif ke atas produktiviti anggota syarikat. Pengurusan syarikat akan memastikan penyelenggaraan dan pengurusan ruang-ruang kerja adalah memenuhi keperluan anggota sebagaimana yang ditetapkan mengikut peraturan am keselamatan, kebajikan, kesihatan dan keselesaan persekitaran di tempat kerja.

Dokumen berkaitan:

PK(S).OA.07 Prosedur Pengurusan Aset
PK(S).OA.09 Prosedur Keselamatan Fizikal dan Persekitaran

PK(S).OA.10 Prosedur Komunikasi dan Operasi
PK(S).OA.11 Prosedur Kawalan Akses

PK(S).OA.12 Prosedur Perolehan, Pembangunan dan Penyenggaraan Sistem Maklumat
PK(S).OA.13 Prosedur Pengurusan Pengendalian Insiden Keselamatan Maklumat

PK(S).OA.14 Prosedur Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (BCM)

7.0 Penzahiran Produk (proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem)

7.1. Perancangan Bagi Penzahiran Produk

Pengurusan syarikat akan menentukan Objektif Kualiti dan proses-proses kerja didokumen dan dilaksanakan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan dan arahan-arahan serta pekeliling-pekeliling berkaitan yang berkuatkuasa dipatuhi. Pengurusan syarikat akan menentukan pendekatan proses yang terancang meliputi pengurusan rekod Perkhidmatan dan Faedah Persaraan seperti berikut:

7.1.1 Objektif Kualiti dan Dasar Kualiti bagi pengurusan rekod perkhidmatan dan skop QMS yang terlibat;

7.1.2 Keperluan untuk membangunkan proses-proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti, Dokumen-dokumen kualiti dan penyediaan sumber-sumber serta pengurusan skop QMS dan skop QMS yang terlibat;

7.1.3 Penyediaan perancangan bagi keperluan, verifikasi, validasi, pemantauan serta penilaian bagi keseluruhan proses-proses pengurusan skop QMS dan skop QMS yang berkaitansupaya perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan kualiti yang ditetapkan;

7.1.4 Rekod-rekod yang diperlukan diselenggarakan sebagai bukti dari pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015; dan

7.1.5 Proses-proses yang terlibat di dalam penyediaan perkhidmatan pengurusan skop QMS dan skop QMS dijelaskan secara ringkas yang terdapat di Carta Pemetaan Proses di Lampiran 7.

Dokumen berkaitan:

PK(O).OA.01 Prosedur

PK(O).OA.02 Prosedur

PK(O).OA.03 Prosedur

PK(O).OA.04 Prosedur

7.2 Proses Berkaitan Pelanggan

7.2.1 Penentuan Keperluan-Keperluan Perkhidmatan yang Hendak Disampaikan

Pengurusan syarikat akan menentukan bahawa proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem dijalankan meliputi perkara-perkara berikut:

- a. Memastikan keperluan dinyatakan oleh pelanggan yang meliputi proses penerimaan dan selepas penerimaan perkhidmatan yang disampaikan;
- b. Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan dan didapati perlu untuk dinyatakan;
- c. Memenuhi syarat dan peraturan perundangan yang berkaitandengan produk atau perkhidmatan;
- d. Lain-lain keperluan tambahan yang ditentukan oleh organisasi;
- e. Menyediakan kemudahan teknologi maklumat yang mudah diguna serta sesuai dengan teknologi terkini dengan kemampuan dan keperluan semasa;
- f. Memastikan proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem mengikut spesifikasi yang telah diluluskan; dan
- g. Memastikan penilaian bagi pengendalian proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem dilaksanakan mengikut prosedur atau proses kerja yang ditetapkan.

7.2.2 Semakan Semula Ke Atas Keperluan-Keperluan Perkhidmatan yang Hendak Disampaikan.

Pengurusan syarikat akan mengkaji semula kehendak-kehendak pelanggan sebelum memberi sesuatu perkhidmatan pelanggan. Kajian semula ini sekurang-kurangnya mengandungi ciri-ciri berikut:

- a. Kajian semula keperluan proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem mengambil kira cadangan-cadangan pelanggan selagi ia tidak bercanggah dengan Akta dan Peraturan yang berkaitan;
- b. Sekiranya berlaku sebarang perubahan kepada keperluan-keperluan produk atau perkhidmatan, pengurusan syarikat akan memastikan semua dokumen yang terlibat diselaraskan melalui pindaan prosedur kualiti yang terlibat. Sebarang perubahan berlaku akan dimaklumkan kepada semua yang terlibat dan latihan tambahan akan diberikan mengikut keperluan semasa; dan
- c. Pengurusan syarikat hendaklah mengambil kira semua keperluan-keperluan terkini yang ditetapkan dari semasa ke semasa.

7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan

Pengurusan syarikat akan menyediakan kemudahan komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan melalui:

- a. Publisiti ke atas piagam pelanggan yang disediakan;
- b. Penyediaan risalah-risalah pengendalian proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem;
- c. Soalselidik kepuasan pelanggan dan maklumbalas pelanggan;
- d. Peti cadangan;
- e. Komunikasi melalui telefon perlu dijawab segera serta layanan mesra dan berhemah;
- f. Surat-menyurat; dan
- g. Perjumpaan bersemuka/perkhidmatan kaunter.

Dokumen berkaitan:

PK(S).OA.01 Prosedur Pengendalian Aduan,
Maklumbalas Pelanggan dan Penghargaan Serta Peti Aduan/Cadangan

7.3 Rekabentuk Dan Pembangunan Proses

Pengurusan syarikat tidak menggunakan Seksyen 7.3 iaitu rekabentuk dan pembangunan proses kerana perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan tidak melibatkan sebarang aktiviti rekabentuk.

7.4 Perolehan

Am Pengurusan syarikat hendaklah melaksanakan dan menyelenggara prosedur-prosedur yang telah didokumenkan bagi menentukan produk dan perkhidmatan yang diperolehi secara pembelian sentiasa memenuhi keperluan dan pekeliling/perundangan yang berkuat kuasa.

7.5 Proses Perolehan

Pengurusan syarikat hendaklah menguruskan aktiviti perolehan bekalan produk dan perkhidmatan mengikut peraturan kewangan yang ditetapkan oleh Perbendaharaan Malaysia melalui

kaedah-kaedah berikut:

- 7.5.1 Pembelian terus;
- 7.5.2 Sebut harga;
- 7.5.3 Tender; dan
- 7.5.4 Kelulusan Khas Perbendaharaan.

7.6 Maklumat Perolehan

Maklumat perolehan bagi bekalan dan perkhidmatan yang diperolehi hendaklah dinyatakan dengan jelas dalam dokumen berikut:

- 7.6.1 Pesanan Tempatan;
- 7.6.2 Spesifikasi kerja/ produk;
- 7.6.3 Spesifikasi penyerahan yang ditentukan oleh syarikat;
- 7.6.4 Dokumen sebut harga;
- 7.6.5 Dokumen Tender;
- 7.6.6 Dokumen perolehan hendaklah diluluskan oleh Eksekutif yang diberikan kuasa sebelum diserahkan kepada pembekal; dan
- 7.6.7 Verifikasi ke atas bahan yang diperolehi.

Bekalan dan perkhidmatan yang diterima daripada pembekal perlu diperiksa bagi memastikan ia memenuhi spesifikasi dan keperluan yang dinyatakan dalam dokumen perolehan.

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.03 Prosedur Perolehan

7.7 Proses Penyampaian Perkhidmatan Perolehan, Pemantauan Projek dan

Penyampaian Perkhidmatan Integrasi Sistem

7.7.1 Kawalan Ke Atas Proses Penyampaian Perkhidmatan Pengurusan.

syarikat hendaklah menentukan supaya semua proses pengendalian perkhidmatan dokumentasi dijalankan dibawah keadaan terkawal. Keadaan terkawal akan mengandungi sekurang-kurangnya:

- a. Prosedur yang telah didokumenkan menetapkan cara-cara pelaksanaan sesuatu perkhidmatan;
- b. Memenuhi standard atau kod rujukan dan prosedur-prosedur yang telah didokumenkan;
- c. Penggunaan peralatan yang sesuai;
- d. Mengesan dan mengawal parameter proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem yang sesuai;
- e. Pengawasan dan penilaian proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem;
- f. Memastikan anggota yang terlibat dalam proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem adalah terlatih, mahir dan berkualiti serta memastikan anggota yang terlibat sentiasa memenuhi keperluan kualiti yang ditetapkan oleh pengurusan syarikat; dan

g. Menyediakan maklumat mengenai proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem untuk keperluan pelanggan.

7.7.2 Validasi Proses Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan.

Pengurusan syarikat akan memastikan proses validasi bagi proses-proses yang terlibat dilaksanakan untuk mencapai hasil seperti yang dirancang. Ini bagi mengenalpasti kelemahan yang berlaku setelah penyampaian perkhidmatan dilaksanakan. Validasi ini bertujuan untuk mencapai kualiti penyediaan perkhidmatan dokumentasi seperti yang dirancang. Pengurusan syarikat akan menentukan validasi seperti berikut:

- a. Kajian semula sistem dan teknik kemahiran terkini;
- b. Meningkatkan pengetahuan dan kemahiran anggota sesuai dengan perkhidmatan dokumentasi yang dirancang;
- c. Menggunakan kaedah dan prosedur khusus yang ditetapkan oleh perkhidmatan; dan
- d. Menyediakan peralatan yang bersesuaian dan mencukupi.

7.7.3 Identifikasi dan Kemudahan Pengesanan Dokumen.

syarikat hendaklah mengenalpasti dan mewujudkan rekod bagi tujuan identifikasi dan kemudahan penyimpanan dokumen peribadi. Ini dilakukan di peringkat:

- a. Penerimaan di mana nombor pengeluaran diberi oleh Bilik Kebal melalui Sistem Dokumen Pengurusan Maklumat Anggota (PEMA);
- b. Pemprosesan setiap pelanggan ATM dikenalpasti melalui nombor tentera dan nombor rak untuk rujukan dokumen di Bilik Kebal;
- c. Peralatan pejabat daftar inventori ditentukan oleh Cawangan Tadbir; dan
- d. Penyusunan dokumen-dokumen di dalam rak dikesan melalui nombor panggilan.

7.7.4 Harta Hak Milik Pelanggan

Pengurusan syarikat akan menyediakan dan menyelenggara prosedur-prosedur yang didokumenkan bagi mengawal dokumen pelanggan (Kad Pengenalan Awam) dari peringkat penerimaan (masuk khidmat) hingga pemulangan dan menyimpan Kad Pengenalan bakal pesara yang telah siap dari Jabatan Pendaftaran Negara (JPN). Kad Pengenalan akan diberi kepada bakal pesara apabila mereka melapor diri semasa dokumentasi akhir. Harta intelek (maklumat peribadi dalam pengkalan data) di mana sebagai kustodian, memperakukan maklumat peribadi pelanggan adalah sulit dan perlu dikawal.

7.7.5 Pemuliharaan Dokumen

Pengurusan syarikat bertanggungjawab mewujudkan prosedur penyimpanan dokumen di Bilik Kebal bagi mengelakkan kerosakan dan memudahkan dokumen diperolehi apabila diperlukan. Semua bahan disimpan dalam persekitaran yang sesuai untuk mengelakkan kerosakan.

7.8 Kawalan Bagi Kaedah Penentuan Ukuran Peralatan

Pengurusan syarikat tidak menggunakan Klausula 7.8 iaitu kawalan bagi kaedah penentuan ukuran peralatan kerana perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan tidak melibatkan perkhidmatan kawalan bagi kaedah penentuan ukuran peralatan.

8.0 Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan Sistem Kualiti

8.1 Am

Pengurusan syarikat hendaklah merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti. Pengurusan syarikat hendaklah menyediakan prosedur bagi memantau dan mengukur pengurusan rekod dan Faedah Pesaraan yang dilaksanakan secara berterusan. Pengurusan syarikat hendaklah mengguna pakai teknik-teknik statistik bagi tujuan penambahbaikan yang berterusan.

8.2 Pemantauan Dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Pengurusan syarikat menyediakan kaedah untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang dibekalkan. Kepuasan pelanggan diukur melalui kaedah maklumbalas pelanggan, Audit Dalam dan hendaklah dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

8.2.2 Audit Dalam

Audit Dalam hendaklah dijadualkan dan dijalankan oleh Eksekutif terlatih dan laporan Audit Dalam dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan hendaklah mengambil tindakan pembetulan ke atas kelemahan yang dikesan. Audit susulan akan dijalankan untuk mengesan keberkesanan tindakan pembetulan dan laporan susulan disediakan bagi makluman kepada Pengurusan syarikat.

Pengurusan syarikat akan melatih dan melantik Juru Audit Dalam untuk menjalankan Audit Dalam sekurang-kurangnya dua kali setahun untuk memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi perkara-perkara berikut;

- a. Selaras dengan perancangan strategik dan objektif kualiti;
- b. Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan dan diselenggara dengan berkesan;
- c. Selaras dengan keperluan-keperluan piawaian MS ISO 9001:2015;
- d. Mengesan kelemahan dalam Sistem Pengurusan kualiti; dan
- e. Penemuan audit terdahulu diambil tindakan pembetulan yang berkesan.

Audit Dalam akan dirancang, mengambil kira status dan kepentingan proses-proses, bahagian-bahagian serta hasil-hasil audit terdahulu. Kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah-kaedah akan dijelaskan. Pemilihan juruaudit dan pelaksanaan audit akan memastikan objektiviti dan keadilan audit. Juruaudit-juruaudit tidak akan memeriksa kerjakerja mereka sendiri.

Satu prosedur perlu didokumenkan bagi menjelaskan tanggungjawab-tanggungjawab, perancangan dan syarat-syarat menjalankan audit. Hasil laporan audit dalam hendaklah direkodkan (lihat 4.3.3).

Pihak pengurusan syarikat di bahagian yang diaudit akan memastikan tindakan-tindakan telah diambil dengan segera untuk menghindarkan ketidakakuran dan punca berlakunya ketidakakuran. Tindakan susulan dilaksanakan untuk pengesahan tindakan-tindakan yang telah diambil dan dilaporkan.

Dokumen berkaitan

8.2.3 Kawalan dan Pengukuran Proses

Pengurusan syarikat hendaklah menjalankan pemantauan dan pengukuran ke atas Sistem Pengurusan Kualiti bagi semua proses dan produk akhir yang terlibat. Kaedah pemantauan yang sesuai akan dilaksanakan bagi menentukan proses-proses yang dirancang sentiasa menghasilkan objektif kualiti yang ditetapkan. Sekiranya hasil yang dirancang itu tidak mencapai sasaran, tindakan pembetulan dan pencegahan akan dilaksanakan bagi memastikan pemantauan kepada proses-proses dan sasaran yang dirancang.

8.2.4 Pemantauan Dan Pengukuran Produk.

Pengurusan syarikat hendaklah menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri produk kepada pelanggan untuk memastikan keperluan-keperluan produk telah dipenuhi. Kriteria bagi produk akhir yang dimaksudkan merujuk kepada parameter-parameter berikut:

- a. Mencapai objektif kualiti yang ditetapkan; dan
- b. Memenuhi spesifikasi produk.

8.3 Kawalan Produk Dan Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi

Spesifikasi

Pengurusan syarikat hendaklah menyediakan prosedur bagi memastikan produk sentiasa memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pengurusan syarikat akan mengenalpasti produk yang tidak memenuhi spesifikasi dan pengasingan dilakukan serta tindakan pembetulan akan dilaksanakan berdasarkan prosedur tindakan pembetulan yang berkuatkuasa. Produk yang tidak memenuhi spesifikasi adalah dokumen-dokumen pengurusan rekod perkhidmatan dan skop QMS yang tidak diselenggara dengan betul. Semua produk yang tidak memenuhi spesifikasi hendaklah dikenalpasti oleh Pengurusan syarikat bagi menentukan sebarang kepincangan atau ketidakpatuhan akan diambil tindakan pembetulan, pencegahan serta penambahbaikan yang diperlukan.

8.4 Analisis Data

Pengurusan syarikat hendaklah mengenalpasti kaedah bagi menganalisis data yang berkaitan dalam menentukan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti sentiasa berkesan. Analisis data akan meliputi sumber-sumber bagi tindakan penambahbaikan keatas Sistem Pengurusan kualiti. Analisis data hendaklah menyalurkan maklumat-maklumat berikut:

- 8.4.1 Tahap kepuasan pelanggan;
- 8.4.2 Pencapaian objektif kualiti;
- 8.4.3 Proses-proses kerja yang memerlukan tindakan penambahbaikan yang berterusan;
- 8.4.4 Prestasi sasaran kerja tahunan staf ; dan
- 8.4.5 Piagam Pelanggan.

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan Berterusan.

Pengurusan syarikat hendaklah sentiasa menambahbaik keberkesanan Sistem Pengurusan Kualitinya dengan berasaskan sumber-sumber berikut;

- a. Dasar Kualiti;
- b. Objektif Kualiti;
- c. Laporan Audit Dalam;
- d. Analisis Data;
- e. Tindakan Pembetulan;
- f. Tindakan Pencegahan; dan
- g. Kajian Semula Pengurusan. Fokus sesuatu projek penambahbaikan hendaklah dikenalpasti oleh dari masa ke semasa.

8.5.2 Tindakan Pembetulan

Pengurusan syarikat hendaklah mengambil tindakan pembetulan keatas ketidakpatuhan yang dikenalpasti dari semasa ke semasa. Tindakan pembetulan perlu mengenalpasti punca kepada ketidakpatuhan yang dikesan dan tindakan pembetulan perlu diambil dengan segera dan berkesan. Tindakan-tindakan pembetulan akan dilaksanakan berdasarkan keperluan-keperluan berikut;

- a. Kajian semula ketidakpatuhan (termasuk aduan pelanggan);
- b. Mengenal pasti punca-punca ketidakpatuhan;
- c. Menilai keperluan tindakan untuk memastikan ketidakpatuhan tidak berulang;
- d. Mengenal pasti dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- e. Merekodkan hasil-hasil tindakan yang telah diambil; dan
- f. Kaji semula keberkesanan tindakan pembetulan yang telah diambil.

8.5.3 Tindakan Pencegahan

Pengurusan syarikat hendaklah mendokumenkan prosedur bagi tindakan pencegahan. Perancangan tindakan pencegahan hendaklah dikenalpasti bagi sesuatu ketidakpatuhan yang telah berlaku untuk menentukan langkah-langkah bagi mencegahnya daripada berulang. Pemantauan yang berterusan ke atas tindakan pencegahan hendaklah dijalankan oleh pengurusan syarikat. Tindakan Pencegahan hendaklah dilaksanakan berpandukan kepada trend ke atas tindakan pembetulan yang dilaksanakan hasil penilaian dan pemerhatian Audit Dalam, Analisis Aduan Pelanggan dan maklumbalas pelanggan. Tindakan-tindakan pencegahan akan dilaksanakan berdasarkan kepada perkara-perkara berikut :

- a. Menentukan ketidakpatuhan/kepincangan yang mungkin berlaku dan mengenalpasti punca dan cara-cara pencegahan;
- b. Mengkaji pelan tindakan pencegahan untuk mengelak ketidakpatuhan atau kepincangan dari berlaku dan berulang;
- c. Mengenal pasti strategi dan kaedah tindakan pencegahan serta melaksanakan seperti mana yang diperlukan;
- d. Merekod semua keputusan berkaitan dengan tindakan pencegahan yang diambil; dan
- e. Mengkaji keberkesanan tindakan pencegahan yang telah diambil.

Pengurusan syarikat akan mengenal pasti perubahan risiko dan keperluan tindakan pencegahan dengan memberi tumpuan kepada perubahan risiko yang signifikan. Keutamaan tindakan pencegahan yang dikenal pasti hendaklah berasaskan kepada hasil penilaian risiko.

Dokumen berkaitan:

PK(W).OA.04 Prosedur Tindakan Pembetulan

PK(W).OA.05 Prosedur Tindakan Pencegahan

PK(W).OA.06 Prosedur Kawalan Penghasilan Produk Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi —

9. Kembaran-Kembaran:

A. CARTA ORGANISASI syarikat

B. MODEL PDCA

C. CARTA PEMETAAN PROSES

D. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI (WAJIB)

E. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI (SOKONGAN)

F. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI (OPERASI)

KEMBARAN D SENARAI DOKUMEN-DOKUMEN PROSEDUR KUALITI (WAJIB)

1. PK(W).OA.01 – Prosedur Kawalan Dokumen Kualiti.
2. PK(W).OA.02 – Prosedur Pengurusan Rekod Kualiti.
3. PK(W).OA.03 – Prosedur Audit Dalaman.
4. PK(W).OA.04 – Prosedur Tindakan Pembetulan.
5. PK(W).OA.05 – Prosedur Tindakan Pencegahan.
6. PK(W).OA.06 – Prosedur Kawalan Penghasilan Produk Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.

KEMBARAN E

SENARAI DOKUMEN-DOKUMEN PROSEDUR KUALITI (SOKONGAN)

1. PK(S).OA.01 – Prosedur Pengendalian Aduan, Maklumbalas Pelanggan dan Penghargaan Serta Peti Aduan/Cadangan.
2. PK(S).OA.02 – Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.
3. PK(S).OA.03 – Prosedur Perolehan.
4. PK(S).OA.04 – Prosedur Pengendalian Latihan.
5. PK(S).OA.05 – Prosedur Penyediaan Bajet.
6. PK(S).OA.06 – Prosedur Penyenggaraan ICT.
7. PK(S).OA.07 – Prosedur Pengurusan Aset
8. PK(S).OA.08 – Prosedur Pengurusan Keselamatan Sumber Manusia
9. PK(S).OA.09 – Prosedur Keselamatan Fizikal dan Persekitaran
10. PK(S).OA.10 – Prosedur Pengurusan Komunikasi dan Operasi

11. PK(S).OA.11 – Prosedur Kawalan Capaian
12. PK(S).OA.12 – Prosedur Perolehan, Pembangunan dan Penyelenggaraan Sistem
13. PK(S).OA.13 – Prosedur Pengurusan Pengendalian Insiden

Keselamatan ICT

14. PK(S).OA.14 – Prosedur Pengurusan Kesyinambungan Perkhidmatan (BCM)
15. PK(S).OA.15 – Pematuhan Undang-Undang

KEMBARAN F

SENARAI DOKUMEN-DOKUMEN PROSEDUR KUALITI (OPERASI)

1. PK(O).OA.01- Prosedur Kemasukan Pegawai dan Anggota ATM.
2. PK(O).OA.02- Prosedur Pengurusan Senarai Latihan, Peralihan dan Kontijensi.
3. PK(O).OA.03- Prosedur Pengurusan Pingat Perkhidmatan.
4. PK(O).OA.04- Prosedur Pengurusan Tidak Hadir Tanpa Cuti (THTC).
5. PK(O).OA.05- Prosedur Menyelaras dan Pemantauan Tindakan Dokumentasi Pemberhentian Sebab-Sebab Khas.
6. PK(O).OA.06- Prosedur Pengurusan Pengemaskinian Data Dari Perintah Bahagian Dua.
7. PK(O).OA.07- Prosedur Menyelaras dan Pemantauan Tindakan Dokumentasi Kecederaan/Kematian.
8. PK(O).OA.08- Prosedur Pengurusan Pemeriksaan Dokumentasi.
9. PK(O).OA.09- Prosedur Pengurusan Pengundi Tak Hadir Pilihanraya.
10. PK(O).OA.10- Prosedur Pengurusan Persaraan/Tamat Perkhidmatan dan Kelulusan Faedah Persaraan.
11. PK(O).OA.11- Prosedur Pengurusan Kaunter Persaraan.
12. PK(O).OA.12- Prosedur Pengurusan Sel Kad Pengenalan Awam