



**OPENAPPS**

Harmonize **PEOPLE**, **BUSINESS** and **TECHNOLOGY**

MS ISO 9001:2015 Sistem Pengurusan Kualiti

OpenApps Sdn Bhd (548151-W)

## **Jadual Kandungan**

<b>I Rekod Pindaan</b>	<b>I</b>
<b>II Senarai Pemegang Dokumen</b>	<b>I</b>
<b>1.0 Objektif</b>	<b>1</b>
<b>2.0 Skop</b>	<b>1</b>
<b>3.0 Rujukan</b>	<b>1</b>
<b>4.0 Definisi</b>	<b>1</b>
4.1 Ketidapatuhan . . . . .	1
4.2 Laporan Penemuan Audit . . . . .	1
4.3 Borang Maklumbalas Pelanggan . . . . .	1
4.4 Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan . . . . .	2
<b>5.0 Singkatan</b>	<b>2</b>
<b>6.0 Tanggungjawab dan Tindakan</b>	<b>2</b>
<b>7.0 Aliran Kerja</b>	<b>4</b>
<b>8.0 Rekod Kualiti</b>	<b>5</b>
<b>9.0 Lampiran</b>	<b>5</b>
A - Format Laporan Tindakan Pembetulan . . . . .	5
B - Cadangan Penambahbaikan . . . . .	5

## I Rekod Pindaan

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

## II Senarai Pemegang Dokumen

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

## 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 punca-punca ketidakpatuhan yang diterima adalah melalui:

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

## 3.0 Rujukan

3.1 MK.OA.01 pada seksyen-seksyen yang berikut:

- a. Seksyen 10.3 Penambahbaikan berterusan;
- b. Seksyen 10.2.1.1 Tindakan pembetulan; dan
- c. Seksyen 10.2.1.2 Tindakan pencegahan.

## 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"><li>Kenalpasti bidang-bidang untuk tindakan pembetulan melalui:<ol style="list-style-type: none"><li>Maklumbalas Pelanggan.</li><li>Laporan Penemuan Audit.</li><li>Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan.</li><li>Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.</li><li>Minit Mesyuarat.</li></ol></li><li>Arahan TWP untuk mengumpul maklumat berkaitan tindakan pembetulan yang dicadangkan.</li><li>Bincang dengan Pengarah Urusan (MD) (jika perlu).</li></ol>
TWP	<ol style="list-style-type: none"><li>Adakan mesyuarat peringkat bahagian untuk membincangkan keperluan siasatan atau kes tertentu mengikut keperluan.</li><li>Kumpulkan maklumat dan buat analisa punca ketidakpatuhan.</li><li>Hubungi pelanggan/pihak pengadu untuk mengenalpasti masalah sebenar dan punca-punca kepada sesuatu maklumbalas</li><li>Bincang dengan kakitangan Syarikat di mana ketidakpatuhan berlaku.</li><li>Kenalpasti cadangan tindakan pembetulan dan kakitangan yang melaksanakan tindakan pembetulan.</li><li>Analisa cadangan tindakan pembetulan sama ada ianya sesuai atau sebaliknya.</li><li>Laksanakan tindakan pembetulan.</li><li>Lakukan pemantauan ke atas tindakan pembetulan yang dikenalpasti supaya ketidakpatuhan tidak berulang.</li><li>Jika tidak dapat dilaksanakan, bincang kembali dengan WP yang terlibat untuk mendapatkan cadang balas.</li><li>Sediakan laporan tindakan pembetulan ke atas ketidakpatuhan yang diambil (Rujuk laporan format seperti di Lampiran 1).</li><li>Sediakan laporan tindakan pembetulan yang mengandungi aspek-aspek berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>Punca berlakunya ketidakpuasan pelanggan.</li><li>Cadangan penyelesaian.</li><li>Pegawai yang bertanggungjawab.</li><li>Masalah yang perlu diambil tindakan serta merta.</li></ol></li><li>Serahkan laporan tindakan pembetulan</li></ol>

Tanggungjawab	Tindakan
	kepada WP untuk pertimbangan.
WP	16. Terima laporan dan sediakan ringkasan Cadangan Penambahbaikan (Rujuk Lampiran 2) kepada Pengarah Urusan (MD). 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.

## 7.0 Aliran Kerja

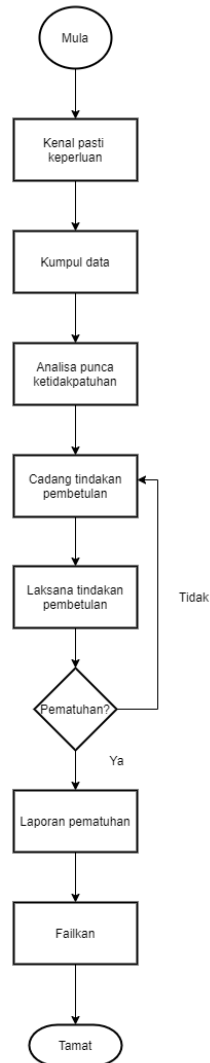


Figure 1: Tindakan Pembetulan

## 8.0 Rekod Kualiti

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

## 9.0 Lampiran

### A - Format Laporan Tindakan Pembetulan

Bil	Seksyen	Ketidakakuran dikesan	Bah/Caw terlibat	Jangkamasa tindakan pembetulan	Status tindakan pembetulan
1. .	.....	.....	.....	.....	.....
2. .	.....	.....	.....	.....	.....
3. .	.....	.....	.....	.....	.....

### B - Cadangan Penambahbaikan

#### BORANG CADANGAN PENAMBAHBAIKAN [PK(W).OA.04.B01]

(Arahan: Sila isi dan hantar borang ini kepada Wakil Pengurusan melalui Ketua Bahagian/Ketua Cawangan)

#### 1. MAKLUMAT PENCADANG

- a) Nama : .....
- b) Jawatan : .....
- c) Bahagian/Cawangan : .....

#### 2. CADANGAN DAN RASIONAL

(Nyatakan cadangan diperlukan)

(Nyatakan alasan-alasan mengapa cadangan diperlukan)

Tarikh:..... Tandatangan .....

#### 3. ULASAN DAN KEPUTUSAN WAKIL PENGURUSAN

(Nyatakan ulasan cadangan)

Tarikh:..... Tandatangan .....

#### 4. KEPUTUSAN PENGURUS JABATAN

(Nyatakan ulasan cadangan)

Tarikh:..... Tandatangan .....